

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์การกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาลระดับปฏิบัติ ซึ่งรวมถึงลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรจำนวน 225 คน ผลการวิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองจังหวัดชุมพร ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.6 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือ มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.2 และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.1 ส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.2 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.4 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานพนักงานจ้างตามภารกิจ คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาคือ พนักงานจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 36.0 และเป็นลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 24.4

2. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ด้านระบบการปฏิบัติงาน รองลงมา ด้านสมาชิก และด้านโครงสร้างองค์การ

เมื่อพิจารณารายด้านมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านกลยุทธ์ขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านกลยุทธ์ขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ กลยุทธ์ที่เทศบาลกำหนดขึ้นจะเน้นเรื่องการให้บริการประชาชนซึ่งก็ส่งผลให้เทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุดรองลงมาคือ การมีกลยุทธ์ที่ยืดหยุ่นและการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ ส่งผลให้เทศบาลสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและ กลยุทธ์ของเทศบาลจะให้ความสำคัญกับประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่เสมอ ซึ่งก็ส่งผลให้เทศบาล ทราบความต้องการของประชาชนได้และสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงจุด

2.2 ด้านโครงสร้างองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านโครงสร้างองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่รู้หน้าที่รับผิดชอบไม่สับสนส่งผลให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รองลงมาคือ โครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก มีผลให้การดำเนินงานของเทศบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการจัดโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน มีการกระจายอำนาจในการบริหารของเทศบาลมีผลให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับการบริการอย่างรวดเร็วและสามารถแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้ตรงจุดมากขึ้น

2.3 ด้านระบบการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านระบบการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของเทศบาลส่งผลให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ และระบบการทำงานที่มีเป้าหมายชัดเจนของเทศบาลส่งผลทำให้การดำเนินงานเป็นขั้นตอน และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ ระบบการทำงานที่ชัดเจนและมีระบบการประเมินผลการทำงานที่ชัดเจน และความพร้อมในระบบการบริหาร ด้านงบประมาณและอุปกรณ์ในการบริหารอื่นๆ และระบบการทำงานมีความคล่องตัวด้านติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการของเทศบาลส่งผลให้ง่ายต่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย

2.4 ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหา

น้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีผลทำให้สามารถพัฒนาเทศบาลให้มีความพร้อมในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ รองลงมาคือ ผู้บริหารเทศบาลที่เป็นกันเองกับชาวบ้านทำให้ทราบปัญหา ความเดือดร้อนของชาวบ้าน และ ผู้บริหารเทศบาลเป็นผู้นำที่รับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่และประชาชน เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม

2.5 ด้านสมาชิก

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านสมาชิก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถส่งผลทำให้เทศบาลสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีอิสระสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ของเทศบาล และมีเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานและพยายามที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ และมีระบบการบริหารงานบุคคลได้แก่การสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาทำงาน

2.6 ด้านทักษะ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ผู้บริหารมีแนวทางที่จะบริหารจัดการองค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม) รองลงมาคือ เทศบาลการพัฒนาท้องถิ่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึงมากขึ้น และ เทศบาลมีความพยายามที่จะพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ เพื่อให้ได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ มากขึ้น

2.7 ด้านค่านิยมร่วม

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร ด้านค่านิยมร่วม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ เทศบาลจะมุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงการปรับองค์กรให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไปตลอดเวลา รองลงมาคือ ค่านิยมที่เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพของเทศบาล และ เทศบาลมีค่านิยมที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนมุ่งการพัฒนาท้องถิ่นเสมอ

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ รองลงมา คือ ด้านการปกครอง และด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม

เมื่อพิจารณารายด้านมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านการปกครอง

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านการปกครอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ เทศบาลมีการเมืองจะต้องมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ และเทศบาลมีการพัฒนาระบบการบริหารราชการและบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ เทศบาลมีการปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และ เทศบาลมีการบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี

3.2 ด้านการบริหาร

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนาร่วมกันอย่างยั่งยืน รองลงมาคือ การพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับ บทบาทหน้าที่ของประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองและอำนาจหน้าที่ของประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองตาม รัฐธรรมนูญ

3.3 ด้านเศรษฐกิจ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านเศรษฐกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ส่งเสริม สนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ให้เกิดความเข้มแข็ง รองลงมาคือ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการพัฒนาแหล่ง ท่องเที่ยว ให้มีความสวยงามและการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้วิถีชีวิตโดยนาระบบเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ให้เกิดผลและการฝึกอาชีพและส่งเสริมอาชีพเสริมให้แก่ประชาชน

3.4 ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ด้านสังคม การศึกษาและวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ การดำเนินงานด้านการควบคุมและป้องกันโรคต่าง ๆ ในพื้นที่ รองลงมาคือ ส่งเสริมให้บริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาล แก่ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และ

ประชาชนทั่วไป และการแก้ไขปัญหา และรณรงค์ป้องกันยาเสพติด การดำเนินงานด้านสุขภาพ อาหาร การจัดระเบียบร้านค้าแผงลอย สถานที่สะสมอาหารให้ได้มาตรฐาน

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ($r = 0.352$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านค่านิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการปกครอง ด้านทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการปกครอง และด้านรูปแบบการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการปกครอง

การอภิปรายผล

ในการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพรมีประเด็นตามวัตถุประสงค์ที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การของเทศบาลตำบลในอำเภอเมืองชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ด้านระบบการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านสมาชิก และ ด้านโครงสร้างองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Daft (1986) กล่าวว่า โครงสร้างองค์การเป็นสิ่งที่แสดงถึงกิจกรรมและกระบวนการทั้งหมดภายในองค์การ ได้แก่ โครงสร้างองค์การอธิบายถึง การจัดสรรงานและความรับผิดชอบของบุคคลและหน่วยงานทั้งองค์การ เป็นสิ่งที่กำหนดความสัมพันธ์ในการรายงานที่เป็นทางการ การจัดลำดับการบังคับบัญชา ช่วงการควบคุมของผู้บริหาร โครงสร้างองค์การเป็นสิ่งที่แสดงถึงการจัดกลุ่มของบุคคลและการจัดกลุ่มของงานภายในองค์การ เป็นการออกแบบระบบที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน

1.1 ด้านกลยุทธ์ขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยกลยุทธ์ที่เทศบาลกำหนดขึ้นจะเน้นเรื่องการให้บริการประชาชนซึ่งก็ส่งผลให้เทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุดสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert Waterman, Tom Peter & Julien Phillips (1980 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2548 : 125) ที่ได้กล่าวไว้ว่า กลยุทธ์จะช่วยให้องค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์โดยสร้างความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องว่า องค์การดำเนินการไปในทิศทางใด และกลยุทธ์ว่า มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพราะจะช่วยให้บุคคลภายในองค์การรู้ว่า จะใช้ความพยายามไปในทิศทางใด การทำงานจึงจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่า เรื่องที่ท่านเข้าใจถึงเป้าหมายที่เทศบาลได้ตั้งไว้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่า แม้เทศบาลตำบลจะมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างต่อเนื่อง แต่พนักงานของเทศบาลตำบลยังขาด

ความเข้าใจในเป้าหมายการทำงาน ดังนั้น เทศบาลตำบลจึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ที่เหมาะสมกับการทำความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ทำการเผยแพร่ให้แก่พนักงานอีกด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งภา ตาอินทร์ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านกลยุทธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีกลยุทธ์ที่ชัดเจนและมองการณ์ไกล สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

1.2 ด้านโครงสร้างองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยโครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่รู้หน้าที่รับผิดชอบไม่สับสนส่งผลให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นข้อดีของการทำงานที่ทำให้การทำงานเกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิผลในการทำงานระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McKinsey ที่ได้กล่าวถึงการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม และสอดคล้องกับภารกิจว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งในหน้าที่ รวมถึงช่วยให้สมาชิกได้ทราบถึงขอบเขตและความรับผิดชอบ เกิดความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ทั้งยังทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการบริหารจัดการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อีกด้วย นอกจากนี้ แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับผลวิจัยของ นัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า (2551) ที่พบว่า โครงสร้างองค์กรที่มีลักษณะการบริหารภายในที่มีความคล่องตัวและมีความยืดหยุ่นสูง จะช่วยให้การทำงานเกิดความคล่องตัวและประสบความสำเร็จได้ในระดับสูง ดังนั้น เทศบาลตำบลจึงควรมีการจัดโครงสร้างในการทำงานภายใต้ข้อจำกัดของระเบียบกฎหมาย เพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติเกิดความคล่องตัว และสามารถบรรลุผลสำเร็จขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านระบบการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของเทศบาลส่งผลให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ และระบบการทำงานที่มีเป้าหมายชัดเจนของเทศบาลส่งผลทำให้การดำเนินงานเป็นขั้นตอน และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานเทศบาลเกิดการเรียนรู้งานได้อย่างต่อเนื่องและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ กิดานันท์ มลิทอง (2543 : 74) ที่กล่าวถึงระบบว่า เป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิดการทำงานอย่างต่อเนื่องจนบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งระบบการปฏิบัติงานขององค์กรว่า เป็นการรวบรวมองค์ประกอบทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุผลสำเร็จ เพื่อนำมาจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสำหรับการบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ และผลวิจัยยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ นัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า (2551) ที่พบว่า การสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันของพนักงานจะช่วย

ให้เกิดทิศทางและเป้าหมายในการทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตามยังคงพบว่า เรื่องเทศบาลมีการพัฒนาระบบการทำงานให้เป็นไปตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาระบบการทำงานยังทำได้ช้ากว่าที่ควรจะเป็นดังนั้น เทศบาลตำบลจึงควร มีการเร่งพัฒนาระบบการทำงาน โดยอาจเรียนรู้จากต้นแบบที่ดีในแต่ละด้าน หรืออาจจ้างเหมา ภาคนอกชนเข้ามาพัฒนาระบบการทำงานให้ก็ได้

1.4 ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหารเทศบาลเป็น ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีผลทำให้สามารถพัฒนาเทศบาลให้มีความพร้อมในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือได้ว่า มีความสอดคล้องกับบริบทของสังคมแบบไทยๆ เนื่องจากความเป็นผู้บริหารจะได้รับการยอมรับจากผู้ปฏิบัติเสมอ ดังนั้น ผู้บริหารของเทศบาลจึงใช้วิธีการการจูงใจให้พนักงานเทศบาลเพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงานตามที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ กิติ ติยัคคานนท์ (2543 : 21) ที่กล่าวว่า ผู้นำ คือ ผู้ที่มีความสามารถในการจูงใจผู้อื่นให้มีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน ดังนั้น ผู้นำจึงต้องเป็นผู้ให้ทั้งงานและกำลังใจในทางจิตวิทยาแก่ลูกน้อง ทั้งนี้ผู้บริหารขององค์การว่า มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ซึ่งผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและสามารถเชื่อมโยงนโยบายขององค์การกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติให้ไปด้วยกันได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลวิจัยยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ นัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า (2551) ที่พบว่าผู้บริหารจะมีบทบาทสำคัญในการจูงใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จในระดับสูง แต่อย่างไรก็ตามยังคงพบว่า เรื่องผู้บริหารของเทศบาลมีความสามารถการทำงานเหมาะสมกับตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าพนักงานเทศบาลยังคงสงสัยในความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหาร ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นโดยการทำตัวเป็นต้นแบบที่ดีในการทำงานรวมถึงต้องแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อใช้ในการจูงใจให้พนักงานเทศบาลได้ทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่

1.5 ด้านสมาชิก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ส่งผลทำให้เทศบาลสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งประเด็นดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า พนักงานเทศบาลได้ให้ความสำคัญกับวิธีการกระตุ้นจูงใจเพื่อให้เกิดแรงผลักดันในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2550 : 56) และบรรยงค์ โตจินดา (2543 : 16) ที่ได้กล่าวไว้อย่างสอดคล้องกันว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญต่อการประสบความสำเร็จขององค์การ ดังนั้น การพัฒนามนุษย์ให้มีศักยภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร แต่อย่างไรก็ตามยังคงพบว่า เรื่องเทศบาลมีกระบวนการคัดเลือกที่น่าเชื่อถือเพื่อให้พนักงานเข้ามาทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

ปานกลาง ซึ่งชี้ให้เห็นว่า พนักงานเทศบาลยังไม่เชื่อมั่นกับแนวทางการคัดเลือกพนักงานเข้าสู่ตำแหน่ง ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดของเทศบาลตำบลที่ยังขาดศักยภาพในการคัดเลือกพนักงานอย่างมืออาชีพ ดังนั้น เทศบาลตำบลจึงอาจขอให้ส่วนกลางเข้าร่วมกำหนดหลักเกณฑ์ที่น่าเชื่อถือในการคัดเลือกพนักงาน ด้วย รวมถึงการช่วยพัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลของเทศบาลอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

1.6 ด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บริหารมีแนวทางที่จะบริหารจัดการองค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งประเด็นดังกล่าวถือเป็นเรื่องดีที่เทศบาลได้เปิดโอกาสให้พนักงานเทศบาลได้ใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert Waterman, Tom Peter & Julien Phillips (1980 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2548 : 125) ได้กล่าวถึงทักษะไว้ว่า เป็นสิ่งที่องค์การต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุน และส่งเสริมเพื่อพัฒนาให้พนักงานมีศักยภาพสูงขึ้น และเป็นทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ และผลวิจัยยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ นัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า (2551) ที่พบว่า การที่พนักงานได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ จะช่วยให้พนักงานเกิดรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ทั้งยังช่วยให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ดังนั้นการที่พนักงานมีโอกาสได้ใช้ทักษะในการทำงานที่สูงขึ้น ย่อมส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จในระดับสูง แต่อย่างไรก็ตามยังคงพบว่า เรื่องเทศบาลส่งเสริมให้ท่านได้รับการพัฒนาตนเองตามความสนใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งชี้ให้เห็นว่า เทศบาลตำบลยังคงมีข้อจำกัดในการพัฒนาพนักงานเทศบาลอยู่พอสมควร จึงทำให้การพัฒนาศักยภาพของพนักงานมีค่าน้อยกว่าเรื่องอื่น ดังนั้น เทศบาลตำบลจึงจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมกับข้อจำกัดของตน เพื่อช่วยให้พนักงานเทศบาลได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

1.7 ด้านค่านิยมร่วม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเทศบาลจะมุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์การตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงการปรับองค์กรให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา ซึ่งประเด็นดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นว่า พนักงานเทศบาลเข้าใจถึงค่านิยมของเทศบาลตำบลเป็นอย่างดี ทั้งนี้ อาจเกิดจากการที่ภายในเทศบาลตำบลได้มีการพบปะพูดคุยระหว่างพนักงานด้วยกันอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ทุกคนเกิดการรับรู้และเข้าใจในค่านิยมองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert Waterman, Tom Peter & Julien Phillips (1980 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2548 : 125) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ค่านิยมร่วมเป็นแนวความคิดที่องค์กรได้สร้างขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องนำทางในการทำงานของคนในองค์การ ซึ่งค่านิยมร่วมจะช่วยให้สมาชิกเห็นถึงคุณค่าหรือเป้าหมายที่สำคัญขององค์การ ซึ่งจะก่อให้เกิดการยอมรับจากสมาชิก และช่วยให้เกิดความเข้มแข็งขององค์กรได้ในที่สุด และผลวิจัยยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ นัฐกานต์ อัสวแก้วฟ้า (2551) ที่พบว่า การสอดแทรกค่านิยมลงไปในการทำงานทุกขั้นตอน

ตั้งแต่การวางแผน การกำหนดนโยบาย หรือจนกระทั่งการดำเนินงาน จะช่วยให้พนักงานมีค่านิยมร่วมกันและเกิดความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการทำงาน และส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จในระดับสูง ดังนั้น เทศบาลตำบลจะสามารถพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้นั้น จึงจำเป็นต้องสร้างค่านิยมร่วมให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเทศบาลเกิดการยอมรับและปฏิบัติตาม

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ รองลงมา คือด้านการปกครอง และ ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรสุณี หงษ์ลอย (2550) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษาในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดนครปฐม ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก

2.1 ด้านการปกครอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเทศบาลมีการเมืองจะต้องมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ และเทศบาลมีการพัฒนาระบบการบริหารราชการและบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ เทศบาลมีการปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และเทศบาลมีให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร (2545 : 125-126) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการกำหนดส่วนบริหารของเทศบาล โดยพิจารณาถึงความเจริญและศักยภาพของเทศบาลในด้านต่างๆ ตลอดจนปริมาณและคุณภาพของงานที่เทศบาลต้องรับผิดชอบ ด้านการปกครองเป็นการปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการ ของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีการเมืองจะต้องมีความบริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ พัฒนาระบบการบริหารราชการของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัตน์ ศานติอาภา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลเมืองลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทำให้การบริหารจัดการและการปกครองของเทศบาลเมืองลำพูนบรรลุเป้าหมายคือ กระบวนการสร้างนโยบายที่มีลักษณะของการกระจายอำนาจ การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

2.2 ด้านการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนา ร่วมกันอย่างยั่งยืน รองลงมาคือ การพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อให้มีความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และการส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองและอำนาจในหน้าที่ของ ประชาชนที่มีต่อการบริหารบ้านเมืองตาม รัฐธรรมนูญ สอดคล้องกับแนวคิดของ ชวงส์ ฉายะบุตร (2545 : 125-126) กล่าวว่า ด้านการบริหาร เป็นการส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนา ร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารและพัฒนาบ้านเมืองมีประสิทธิภาพ โปร่งใส สร้างระบบการบริหารงานโดยเน้นหลักประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์สุริย์ ชาญตะบะ (2551) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านบทบาทหน้าที่ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางนาต้องทำ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล ด้านการเมืองการบริหาร

2.3 ด้านเศรษฐกิจโดยรวมอยู่ในระดับ ได้แก่ ส่งเสริม สนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ให้เกิดความเข้มแข็ง รองลงมาคือ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ให้มีความสวยงามและการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้วิถีชีวิตโดยนาระบบเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ให้เกิดผลและ การฝึกอาชีพและส่งเสริมอาชีพเสริมให้แก่ประชาชนกับแนวคิดของ ชวงส์ ฉายะบุตร (2545 : 125-126) กล่าวว่า ด้านเศรษฐกิจ เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพให้แก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นอาชีพที่มีศักยภาพของแต่ละพื้นที่ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้วิถีชีวิตโดยนาระบบเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ให้เกิดผล ทางปฏิบัติอย่างแท้จริง ฝึกอาชีพและส่งเสริมอาชีพเสริมให้แก่ประชาชน ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ให้มีความสวยงาม พร้อมประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่ยู่งักของนักท่องเที่ยว และส่งเสริม สนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ให้เกิดความเข้มแข็ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์สุริย์ ชาญตะบะ (2551) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลด้านเศรษฐกิจ มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การดำเนินงานด้านการควบคุมและป้องกันโรคต่าง ๆ ในพื้นที่ รองลงมาคือ ส่งเสริมให้บริการด้านสาธารณสุข การรักษาพยาบาลแก่ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และประชาชนทั่วไป และการแก้ไขปัญหา และระณรงค์ป้องกันยาเสพติด การดำเนินงานด้านสุขภาพโภชนาการ การจัดระเบียบร้านค้าแผงลอย สถานที่สะสมอาหารให้ได้มาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์สุริย์ ชาญตะบะ (2551) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางนา อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม และด้านบทบาทหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางนาอาจต้องทำ ด้านบทบาทหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางนาต้องทำ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลในอำเภอมืองชุมพร จังหวัดชุมพร โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน ได้แก่ ด้านค่านิยมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการปกครอง ด้านทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการปกครอง และด้านรูปแบบการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการปกครอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิทัศน์ กับเป็ง (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งข้อเสนอแนะเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลองค์การและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในอำเภอมือง จังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังนี้

1.1 ด้านกลยุทธ์ขององค์การ เทศบาลควรมีนโยบายในการปรับปรุงในการกำหนดกลยุทธ์ให้มีความยืดหยุ่นและมองการณ์ไกลว่าในอนาคตจะทำอะไร ส่งผลให้เทศบาลมีความพร้อมอยู่เสมอในการพัฒนาองค์กรให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

1.2 ด้านโครงสร้างองค์กร ควรมีนโยบายในการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของเทศบาลที่ชัดเจนและมีความยืดหยุ่นเพื่อให้ง่ายต่อการพัฒนาองค์กรให้สามารถสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกได้

1.3 ด้านระบบการปฏิบัติงาน ควรมีนโยบายในการปรับปรุงระบบการทำงานมีความคล่องตัวด้านติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการของเทศบาลส่งผลให้ง่ายต่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้ทันสมัย

1.4 ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ เทศบาลควรมีนโยบายในการบริหารจัดการพัฒนาท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

1.5 ด้านสมาชิก เทศบาลควรมีนโยบายในการบริหารงานบุคคลของเทศบาลที่ให้เจ้าหน้าที่สามารถพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีการเรียนรู้ตลอดเวลา

1.6 ด้านทักษะ เทศบาลควรมีนโยบายในการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างอิสระแสวงหาความรู้ใหม่ๆ อย่างเต็มที่

1.7 ด้านค่านิยมร่วมเทศบาลควรมีนโยบายด้านค่านิยมโดยมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

1.8 ด้านการปกครอง เทศบาลควรมีนโยบายในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดตรงต่อความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น เพื่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล

1.9 ด้านการบริหาร เทศบาลควรปรับปรุงโดยมีนโยบายในการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมคิดร่วมทำ ร่วมตรวจสอบและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน

1.10 ด้านเศรษฐกิจ เทศบาลควรมีนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพให้แก่ประชาชนโดยมุ่งเน้นอาชีพที่มีศักยภาพของแต่ละพื้นที่ให้มากขึ้น เพื่อการบริการประชาชนได้ทั่วถึงมากขึ้น

1.11 ด้านสังคม การศึกษา และวัฒนธรรม เทศบาลควรมีนโยบายในการกำหนดมาตรการแนวทางการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของประชาชนให้มากขึ้น เพื่อประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนในชุมชน

2. ข้อเสนอแนะในระดับปฏิบัติ

2.1 เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงในการให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดตรงต่อความต้องการของประชาชน

2.2 ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงตนเองในการทำงานให้มีค่านิยมที่มุ่งการพัฒนาองค์กร พัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปให้มากขึ้นเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2.3 เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

2.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานควรปฏิบัติตามกระบวนการทำงานวัฒนธรรมภายในองค์การบริหารส่วนตำบล

2.5 ผู้บริหารควรบริหารงานโดยให้ความสำคัญในความร่วมมือร่วมใจของบุคคลหลายฝ่ายในเทศบาลให้มากขึ้น เพื่อการบริหารในระบบทีมเพื่อส่งผลให้การบริหารงานบรรลุตามเป้าหมาย

2.6 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการทำงานและพยายามที่จะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำมาพัฒนางานการให้บริการกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.7 ผู้บริหารเทศบาลควรพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถส่งผลให้พัฒนาท้องถิ่น และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง

2.8 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงด้านการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น เพื่อให้การทำงานของเทศบาลมีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาภาวะผู้นำในการบริหารงานเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร

3.2 ควรศึกษาการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร