

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการแปลความหมายดังนี้

|           |        |  |
|-----------|--------|--|
| $\bar{X}$ | แทนค่า | ค่าเฉลี่ย (Mean)   |
| S.D.      | แทนค่า | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)             |
| N         | แทนค่า | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง                                   |
| t         | แทนค่า | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution                   |
| F         | แทนค่า | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution                   |
| df        | แทนค่า | ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)            |
| SS        | แทนค่า | ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)        |
| MS        | แทนค่า | ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares) |
| *         | แทนค่า | ค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05                   |
| **        | แทนค่า | ค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01                   |
| P         | แทนค่า | ค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติ                                |

### ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำนวน 305 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

| ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| <b>ตำแหน่งงาน</b>      |            |        |
| สายงานบริหาร           | 116        | 38.00  |
| สายงานปฏิบัติ          | 189        | 62.00  |
| <b>ระดับการศึกษา</b>   |            |        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี       | 110        | 36.10  |
| ปริญญาตรี              | 142        | 46.60  |
| ปริญญาตรีขึ้นไป        | 53         | 17.40  |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน      | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|-----------------------------|------------|--------------|
| <b>ประสบการณ์ในการทำงาน</b> |            |              |
| น้อยกว่า 5 ปี               | 82         | 26.90        |
| ระหว่าง 5-10 ปี             | 79         | 25.90        |
| ระหว่าง 11-15 ปี            | 78         | 25.60        |
| มากกว่า 15 ปี               | 66         | 21.10        |
| <b>รวม</b>                  | <b>305</b> | <b>100.0</b> |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 305 คน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายงานผู้ปฏิบัติ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 และมีสายงานบริหาร จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 มีประสบการณ์ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 มีประสบการณ์ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และมีประสบการณ์มากกว่า 15 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

การวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร โดยรวมและรายด้าน

| ประสิทธิผลการดำเนินงาน<br>ตามภารกิจหลัก<br>ในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ<br>ของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร | $\bar{X}$   | S.D.        | ประสิทธิผล | อันดับ |
|---|-------------|-------------|------------|--------|
|   |             |             |            |        |
| 1. มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร   | 3.74        | 0.44        | มาก        | 3      |
| 2. มุมมองด้านการเงิน  | 3.72        | 0.45        | มาก        | 4      |
| 3. มุมมองด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร  | 3.83        | 0.42        | มาก        | 1      |
| 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร   | 3.77        | 0.43        | มาก        | 2      |
| <b>รวม</b>  | <b>3.77</b> | <b>0.44</b> | <b>มาก</b> |        |

จากตารางที่ 4.2 พบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรมีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.42) รองลงมาเป็นด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.43) ด้านกระบวนการภายในองค์กร ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.44) และด้านการเงิน ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.45)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก  
ในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร  
ของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

| มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร  | $\bar{X}$   | S.D.        | ประสิทธิผล | อันดับ |
|---|-------------|-------------|------------|--------|
| 1. เทศบาลมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ<br>หรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด   | 3.79        | 0.43        | มาก        | 2      |
| 2. เทศบาลมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์<br>ระเบียบ หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการให้และ<br>การรับบริการ ให้ประชาชนและผู้สนใจทราบ<br>ทางสื่อต่างๆ   | 3.72        | 0.44        | มาก        | 3      |
| 3. ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงาน<br>ของเทศบาลให้บริการประชาชนด้วยความ<br>เสมอภาคและเป็นธรรมโดยยึดถือประโยชน์<br>ของประชาชนเป็นหลัก | 3.85        | 0.41        | มาก        | 1      |
| 4. เทศบาลมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การ<br>จัดผู้รับผิดชอบงาน และมีการติดตามและ<br>ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเหมาะสม           | 3.70        | 0.45        | มาก        | 4      |
| 5. พนักงานของเทศบาลได้เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับ<br>งานที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ   | 3.63        | 0.47        | มาก        | 5      |
| <b>รวม</b>  | <b>3.74</b> | <b>0.44</b> | <b>มาก</b> |        |

จากตารางที่ 4.3 พบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการ  
ประเมินผลเชิงคุณภาพ มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาล  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประสิทธิผลด้าน  
กระบวนการภายในองค์กรอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากรายข้อ 3 อันดับ พบว่า ผู้บริหาร  
สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานของเทศบาลให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม  
โดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.41) มีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด  
รองลงมาคือ มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. =  
0.43) และมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ระเบียบ หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการให้และการรับบริการ  
ให้ประชาชนและผู้สนใจทราบทางสื่อต่างๆ ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ มุมมองด้านการเงิน ของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

| มุมมองด้านการเงิน  | $\bar{X}$   | S.D.        | ประสิทธิผล | อันดับ |
|--|-------------|-------------|------------|--------|
| 1. เทศบาลมีการใช้จ่ายเงินถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่กำหนด  | 3.80        | 0.42        | มาก        | 2      |
| 2. เทศบาลมีการใช้งบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตรงกับความต้องการของประชาชน โดยแท้จริง              | 3.78        | 0.43        | มาก        | 3      |
| 3. เทศบาลมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้องและทั่วถึง                      | 3.83        | 0.41        | มาก        | 1      |
| 4. เทศบาลมีการส่งเสริมให้ตัวแทนประชาคมเข้าร่วมพิจารณาการจัดสรรงบประมาณและการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินงบประมาณของเทศบาล | 3.73        | 0.44        | มาก        | 4      |
| 5. เทศบาลมีการจัดสรรงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนาและมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างเหมาะสม ถูกต้องและคุ้มค่า          | 3.47        | 0.62        | ปานกลาง    | 5      |
| <b>รวม</b>   | <b>3.72</b> | <b>0.45</b> | <b>มาก</b> |        |

จากตารางที่ 4.4 พบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ มุมมองด้านการเงิน ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประสิทธิผลด้านการเงิน อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นการจัดสรรงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนาและมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างเหมาะสม ถูกต้องและคุ้มค่า มีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาจากรายข้อ 3 อันดับ พบว่า การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้องและทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.41) มีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ การใช้จ่ายเงินถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.42) และการใช้งบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตรงกับความต้องการของประชาชน โดยแท้จริง ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ มุมมองด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร ของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

| มุมมองด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร   | $\bar{X}$   | S.D.        | ประสิทธิผล | อันดับ |
|---|-------------|-------------|------------|--------|
| 1. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลอย่างครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่  | 3.84        | 0.41        | มาก        | 2      |
| 2. การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ                                       | 3.82        | 0.43        | มาก        | 4      |
| 3. เทศบาลมีการแจ้งผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนทราบ        | 3.85        | 0.40        | มาก        | 1      |
| 4. เทศบาลมีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็ว          | 3.83        | 0.42        | มาก        | 3      |
| 5. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนางบประมาณรายจ่ายประจำปี และกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล | 3.80        | 0.44        | มาก        | 5      |
| <b>รวม</b>  | <b>3.83</b> | <b>0.42</b> | <b>มาก</b> |        |

จากตารางที่ 4.5 พบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ มุมมองด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประสิทธิผลด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากรายข้อ 3 อันดับ พบว่า การแจ้งผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนทราบ ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = 0.40) มีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงาน ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลอย่างครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่ ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.41) และ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร ของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

| มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร   | $\bar{X}$   | S.D.        | ประสิทธิผล | อันดับ |
|--|-------------|-------------|------------|--------|
| 1. เทศบาลมีการจัดทำโครงสร้าง ผังขั้นตอนการให้บริการประชาชน และมีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนและเหมาะสม | 3.80        | 0.43        | มาก        | 3      |
| 2. เทศบาลมีการจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ                                   | 3.82        | 0.41        | มาก        | 1      |
| 3. เทศบาลมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเทศบาลเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติตามระยะเวลาที่เหมาะสมอยู่เสมอ   | 3.70        | 0.45        | มาก        | 5      |
| 4. เทศบาลมีการนำระบบการบริการและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน                       | 3.81        | 0.42        | มาก        | 2      |
| 5. มีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการของเทศบาล                             | 3.73        | 0.44        | มาก        | 4      |
| <b>รวม</b>   | <b>3.77</b> | <b>0.43</b> | <b>มาก</b> |        |

จากตารางที่ 4.6 พบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.43) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากรายข้อ 3 อันดับ พบว่า การจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.41) มีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ การนำระบบการบริการและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.42) และการจัดทำโครงสร้างผังขั้นตอนการให้บริการประชาชน และมีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนและเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร โดยรวมและรายด้าน

| ภารกิจหลัก                                   | $\bar{X}$   | S.D.        | ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|-------------|-------------|-------------|--------|
| 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม          | 3.78        | 0.43        | มาก         | 1      |
| 2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว              | 3.74        | 0.46        | มาก         | 4      |
| 3. ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา         | 3.76        | 0.45        | มาก         | 3      |
| 4. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม        | 3.77        | 0.45        | มาก         | 2      |
| 5. ด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ | 3.73        | 0.47        | มาก         | 5      |
| <b>รวม</b>                                   | <b>3.76</b> | <b>0.45</b> | <b>มาก</b>  |        |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาจากรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาจากรายข้อ 3 อันดับ พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.43) มีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.45) และด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

| ภารกิจหลักด้านโครงสร้างพื้นฐาน<br>และการคมนาคม   | $\bar{X}$   | S.D.        | ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|-------------|-------------|-------------|--------|
| 1. มีการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษา ถนน ทางเท้า สะพาน รางระบายน้ำ และท่อระบายน้ำ ที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน                   | 3.70        | 0.46        | มาก         | 5      |
| 2. มีการขยายเขต ติดตั้ง และปรับปรุงระบบไฟฟ้า อย่างครอบคลุมและทั่วถึง   | 3.85        | 0.40        | มาก         | 2      |
| 3. มีการขยายเขต ติดตั้ง ปรับปรุงระบบประปาการบำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน | 3.74        | 0.44        | มาก         | 3      |
| 4. มีการปรับปรุงระบบบริการ โทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์สาธารณะได้ตามแผนงาน โครงการ   | 3.73        | 0.45        | มาก         | 4      |
| 5. มีการปรับปรุงระบบการจราจรให้มีความถูกต้องชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ตามแผนงาน โครงการ  | 3.89        | 0.39        | มาก         | 1      |
| <b>รวม</b>   | <b>3.78</b> | <b>0.43</b> | <b>มาก</b>  |        |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคมตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78, S.D. = 0.43$ ) และเมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า พนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า การปรับปรุงระบบการจราจรให้มีความถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยตามแผนงาน โครงการมีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด ( $\bar{X} = 3.89, S.D. = 0.39$ ) รองลงมา คือ การขยายเขต ติดตั้ง และปรับปรุงระบบไฟฟ้าอย่างครอบคลุมและทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.85, S.D. = 0.40$ ) และการขยายเขต ติดตั้ง ปรับปรุงระบบประปาการบำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.44$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

| ภารกิจหลักด้านเศรษฐกิจ<br>และการท่องเที่ยว  | $\bar{X}$   | S.D.        | ความคิดเห็น | อันดับ |
|---|-------------|-------------|-------------|--------|
| 1. ส่งเสริมอาชีพและการเพิ่มรายได้ให้แก่<br>ประชาชนในชุมชนตามแผนงานโครงการ               | 3.74        | 0.43        | มาก         | 3      |
| 2. ส่งเสริมการดำเนินชีวิตและการประกอบ<br>อาชีพตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง                  | 3.68        | 0.59        | มาก         | 5      |
| 3. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มเพื่อ<br>ประกอบอาชีพของประชาชนในชุมชน             | 3.73        | 0.44        | มาก         | 4      |
| 4. มีการส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีและ<br>การตลาดให้กับกลุ่มอาชีพและประชาชนใน<br>ชุมชน | 3.82        | 0.41        | มาก         | 1      |
| 5. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน<br>ด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อย่างเหมาะสม    | 3.75        | 0.42        | มาก         | 2      |
| <b>รวม</b>  | <b>3.74</b> | <b>0.46</b> | <b>มาก</b>  |        |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.46) และเมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า พนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า การส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีและการตลาดให้กับกลุ่มอาชีพและประชาชนในชุมชนมีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.41) รองลงมาคือ การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.42) และการส่งเสริมอาชีพและการเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชนในชุมชนตามแผนงานโครงการ ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัด ชุมพร

| ภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต<br>สังคม และการศึกษา   | $\bar{X}$   | S.D.        | ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|-------------|-------------|-------------|--------|
| 1. มีการส่งเสริมสวัสดิการและเงินสงเคราะห์<br>ให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และ<br>ผู้ด้อยโอกาส                  | 3.71        | 0.46        | มาก         | 4      |
| 2. มีการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน<br>ของประชาชนอย่างทั่วถึง   | 3.65        | 0.50        | มาก         | 5      |
| 3. มีบริการด้านสุขภาพที่จำเป็นอย่างเพียงพอ<br>และทั่วถึง   | 3.80        | 0.43        | มาก         | 2      |
| 4. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน<br>ได้รับการศึกษา ข้อมูลข่าวสาร และเข้าร่วม<br>กิจกรรมกีฬาและนันทนาการอย่างทั่วถึง | 3.73        | 0.44        | มาก         | 3      |
| 5. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมวิถีชุมชนที่ใกล้ชิด<br>ศาสนาและรักษาไว้ซึ่งประเพณีท้องถิ่น                                     | 3.89        | 0.42        | มาก         | 1      |
| <b>รวม</b>   | <b>3.76</b> | <b>0.44</b> | <b>มาก</b>  |        |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ , S.D. = 0.44) และเมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า พนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า การจัดกิจกรรมส่งเสริมวิถีชุมชนที่ใกล้ชิดศาสนาและรักษาไว้ซึ่งประเพณีท้องถิ่น มีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.42) รองลงมาคือ บริการด้านสุขภาพที่จำเป็นอย่างเพียงพอและทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.43) และการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้รับการศึกษา ข้อมูลข่าวสาร และเข้าร่วมกิจกรรมกีฬาและนันทนาการอย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

| ภารกิจหลักด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  | $\bar{X}$   | S.D.        | ความคิดเห็น | อันดับ |
|---|-------------|-------------|-------------|--------|
| 1. มีการณรงค์และประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม | 3.80        | 0.41        | มาก         | 1      |
| 2. มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม      | 3.71        | 0.46        | มาก         | 5      |
| 3. มีการปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมในชุมชนให้สะอาด เป็นระเบียบและปราศจากมลพิษ                   | 3.77        | 0.44        | มาก         | 3      |
| 4. ชุมชนมีระบบบำบัดน้ำเสียและการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างเหมาะสม  | 3.76        | 0.45        | มาก         | 4      |
| 5. ชุมชนมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและมีสวนสุขภาพที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน                     | 3.79        | 0.42        | มาก         | 2      |
| <b>รวม</b>  | <b>3.77</b> | <b>0.45</b> | <b>มาก</b>  |        |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.45) และเมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า พนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า การณรงค์และประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.41) รองลงมาคือ ชุมชนมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและมีสวนสุขภาพที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.42) และการปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมในชุมชนให้สะอาด เป็นระเบียบและปราศจากมลพิษ ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาล ตำบล จังหวัดชุมพร

| ภารกิจหลักด้านการเมือง<br>การปกครอง และการบริหารจัดการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | ความคิดเห็น | อันดับ |
|--|-------------|-------------|-------------|--------|
| 1. มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจในการบริหาร<br>องค์กรด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม โดยยึดหลัก<br>ผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก                      | 3.74        | 0.47        | มาก         | 3      |
| 2. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอปัญหา เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา<br>และเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานหรือ<br>โครงการต่าง ๆ | 3.73        | 0.49        | มาก         | 4      |
| 3. มีการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับ<br>การเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ<br>ระบบงานของเทศบาลอย่างถูกต้อง                        | 3.77        | 0.42        | มาก         | 1      |
| 4. มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของ<br>เทศบาล โดยการส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วม<br>ฝึกอบรมตามห้วงเวลาที่เหมาะสม                          | 3.76        | 0.45        | มาก         | 2      |
| 5. มีการจัดกิจกรรมเพื่อปกป้องสถาบันชาติ ศาสนา<br>และพระมหากษัตริย์ ตามห้วงเวลาที่เหมาะสม   | 3.65        | 0.50        | มาก         | 5      |
| <b>รวม</b>   | <b>3.73</b> | <b>0.47</b> | <b>มาก</b>  |        |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73, S.D. = 0.47$ ) และเมื่อพิจารณาจากรายข้อ พบว่า พนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาจากรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า การส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการระบบงานของเทศบาลอย่างถูกต้อง มีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด ( $\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.42$ ) รองลงมาคือ การปรับปรุงและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของเทศบาล โดยการส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมฝึกอบรมตามห้วงเวลาที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.45$ ) และการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจในการบริหารองค์กรด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม โดยยึดหลักผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ( $\bar{X} = 3.74, S.D. = 0.47$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพรต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ ในด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านการเงิน ด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน

| มุมมองการประเมินผล<br>เชิงคุณภาพ          | สายงานบริหาร<br>(n = 116)   |             | สายงานปฏิบัติ<br>(n = 189) |             | t-test      | P            |
|---|-----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|-------------|--------------|
|   | $\bar{X}$                   | S.D.        | $\bar{X}$                  | S.D.        |             |              |
|   | 1. ด้านกระบวนการภายในองค์กร | 3.83        | 0.42                       | 3.81        |             |              |
| 2. ด้านการเงิน                            | 3.81                        | 0.43        | 3.52                       | 0.51        | 2.67**      | 0.009        |
| 3. ด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร          | 3.65                        | 0.49        | 3.59                       | 0.50        | 0.65        | 0.515        |
| 4. ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมใน<br>องค์กร | 3.83                        | 0.42        | 3.89                       | 0.39        | 1.17        | 0.243        |
| <b>รวม</b>                                | <b>3.78</b>                 | <b>0.44</b> | <b>3.70</b>                | <b>0.46</b> | <b>1.49</b> | <b>0.138</b> |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลสายงานบริหารและสายงานปฏิบัติต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการเงิน ( $t = -2.67$ ) โดยพนักงานเทศบาลสายงานบริหารมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลด้านการเงินสูงกว่าพนักงานเทศบาลสายงานปฏิบัติ ส่วนด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กรมีประสิทธิผลการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

| มุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ          | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F    | P     |
|---------------------------------------|------------------|-----|--------|------|------|-------|
| 1. ด้านกระบวนการภายในองค์กร           | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.10   | 0.55 | 2.02 | 0.134 |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 302 | 77.17  | 0.27 |      |       |
|                                       | รวม              | 304 | 78.28  |      |      |       |
| 2. ด้านการเงิน                        | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.02   | 0.51 | 1.4  | 0.248 |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 302 | 103.64 | 0.36 |      |       |
|                                       | รวม              | 304 | 104.67 |      |      |       |
| 3. ด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร      | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.32   | 0.66 | 2.4  | 0.091 |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 302 | 77.15  | 0.27 |      |       |
|                                       | รวม              | 304 | 78.47  |      |      |       |
| 4. ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.46   | 0.23 | 0.73 | 0.479 |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 302 | 89.50  | 0.31 |      |       |
|                                       | รวม              | 304 | 89.96  |      |      |       |
| รวม                                   | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.87   | 0.43 | 1.87 | 0.156 |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 302 | 66.09  | 0.23 |      |       |
|                                       | รวม              | 304 | 66.96  |      |      |       |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

| มุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ          | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F    | P     |
|---------------------------------------|------------------|-----|--------|------|------|-------|
| 1. ด้านกระบวนการภายในองค์กร           | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.03   | 0.34 | 1.25 | 0.290 |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 301 | 77.24  | 0.27 |      |       |
|                                       | รวม              | 304 | 78.28  |      |      |       |
| 2. ด้านการเงิน                        | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.21   | 0.73 | 2.02 | 0.111 |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 301 | 102.46 | 0.36 |      |       |
|                                       | รวม              | 304 | 104.67 |      |      |       |
| 3. ด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร      | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.48   | 0.49 | 1.80 | 0.147 |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 301 | 76.98  | 0.27 |      |       |
|                                       | รวม              | 304 | 78.47  |      |      |       |
| 4. ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 0.58   | 0.19 | 0.61 | 0.606 |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 301 | 89.38  | 0.31 |      |       |
|                                       | รวม              | 304 | 89.96  |      |      |       |
| รวม                                   | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 0.83   | 0.27 | 1.18 | 0.315 |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 301 | 66.13  | 0.23 |      |       |
|                                       | รวม              | 304 | 66.96  |      |      |       |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ภารกิจหลัก                                      | สายงานบริหาร<br>(n = 116)               |             | สายงานปฏิบัติ<br>(n = 189) |             | t-test      | P            |
|---|---|-------------|----------------------------|-------------|-------------|--------------|
|   | $\bar{X}$                               | S.D.        | $\bar{X}$                  | S.D.        |             |              |
|   | 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน<br>และการคมนาคม | 3.92        | 0.36                       | 3.92        |             |              |
| 2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว                 | 4.53                                    | 0.30        | 4.47                       | 0.32        | 0.88        | 0.380        |
| 3. ด้านคุณภาพชีวิต สังคม<br>และการศึกษา         | 4.81                                    | 0.25        | 4.61                       | 0.29        | 4.05**      | 0.000        |
| 4. ด้านทรัพยากรธรรมชาติ<br>และสิ่งแวดล้อม       | 4.12                                    | 0.34        | 4.06                       | 0.35        | 0.62        | 0.531        |
| 5. ด้านการเมือง การปกครอง<br>และการบริหารจัดการ | 4.34                                    | 0.32        | 4.28                       | 0.33        | 0.70        | 0.482        |
| <b>รวม</b>                                      | <b>4.34</b>                             | <b>0.31</b> | <b>4.27</b>                | <b>0.33</b> | <b>1.02</b> | <b>0.309</b> |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักโดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ( $t = -4.05$ ) โดยพนักงานเทศบาลสายงานบริหารมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักสูงกว่าพนักงานสายงานปฏิบัติ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำแนกตามระดับการศึกษา

| ภารกิจหลัก                                   | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F     | P     |
|--|------------------|-----|--------|------|-------|-------|
| 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม          | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 3.37   | 1.69 | 3.14* | 0.045 |
|  | ภายในกลุ่ม       | 302 | 151.54 | 0.54 |       |       |
|  | รวม              | 304 | 154.92 |      |       |       |
| 2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว              | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.01   | 0.01 | 0.02  | 0.980 |
|  | ภายในกลุ่ม       | 302 | 71.69  | 0.25 |       |       |
|  | รวม              | 304 | 71.70  |      |       |       |
| 3. ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา         | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.77   | 0.39 | 1.80  | 0.176 |
|  | ภายในกลุ่ม       | 302 | 60.25  | 0.21 |       |       |
|  | รวม              | 304 | 61.03  |      |       |       |
| 4. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม        | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.59   | 0.30 | 0.83  | 0.446 |
|  | ภายในกลุ่ม       | 302 | 100.53 | 0.36 |       |       |
|  | รวม              | 304 | 101.13 |      |       |       |
| 5. ด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.12   | 0.06 | 0.19  | 0.829 |
|  | ภายในกลุ่ม       | 302 | 93.40  | 0.33 |       |       |
|  | รวม              | 304 | 93.53  |      |       |       |
| รวม  | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.14   | 0.07 | 0.31  | 0.733 |
|  | ภายในกลุ่ม       | 302 | 63.18  | 0.22 |       |       |
|  | รวม              | 304 | 63.32  |      |       |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ( $F = 3.14$ ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ด้าน โครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

|                  |                         | ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>(n = 110) | ปริญญาตรี<br>(n = 142) | ปริญญาตรีขึ้นไป<br>(n = 53) |
|------------------|-------------------------|-------------------------------|------------------------|-----------------------------|
|                  | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | 4.14                          | 3.91                   | 3.70                        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.14                    | -                             | 0.23                   | 0.44*                       |
| ปริญญาตรี        | 3.91                    |                               | -                      | 0.21                        |
| ปริญญาตรีขึ้นไป  | 3.70                    |                               |                        | -                           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้าน โครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม แตกต่างกับพนักงานเทศบาลที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานเทศบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 4.14$ ) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้าน โครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม สูงกว่าพนักงานเทศบาลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.70$ )

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

| ภารกิจหลัก                                  | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F     | P     |
|---|------------------|-----|--------|------|-------|-------|
| 1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม         | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.32   | 0.44 | 1.76  | 0.156 |
|   | ภายในกลุ่ม       | 301 | 70.38  | 0.25 |       |       |
|   | รวม              | 304 | 71.70  |      |       |       |
| 2. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว             | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.40   | 0.47 | 2.19  | 0.089 |
|   | ภายในกลุ่ม       | 301 | 59.63  | 0.21 |       |       |
|   | รวม              | 304 | 61.03  |      |       |       |
| 3. ด้านคุณภาพชีวิต สังคมและการศึกษา         | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.78   | 0.59 | 2.79* | 0.041 |
|   | ภายในกลุ่ม       | 301 | 59.84  | 0.21 |       |       |
|   | รวม              | 304 | 61.63  |      |       |       |
| 4. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม       | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.12   | 0.71 | 2.01  | 0.113 |
|   | ภายในกลุ่ม       | 301 | 99.01  | 0.35 |       |       |
|   | รวม              | 304 | 101.13 |      |       |       |
| 5. ด้านการเมือง การปกครองและการบริหารจัดการ | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.55   | 0.52 | 1.58  | 0.194 |
|   | ภายในกลุ่ม       | 301 | 91.98  | 0.33 |       |       |
|   | รวม              | 304 | 93.53  |      |       |       |
| รวม   | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.41   | 0.47 | 2.13  | 0.097 |
|   | ภายในกลุ่ม       | 301 | 61.91  | 0.22 |       |       |
|   | รวม              | 304 | 63.32  |      |       |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ( $F = 2.79$ ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

|                     |                               | ระหว่าง 5-10 ปี<br>(n = 79) | น้อยกว่า 5 ปี<br>(n = 82) | ระหว่าง 11-15 ปี<br>(n = 78) | ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป<br>(n = 66) |
|---------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------------|
|                     | <b>ค่าเฉลี่ย</b>              |                             |                           |                              |                                 |
|                     | <b>(<math>\bar{X}</math>)</b> | 4.58                        | 4.55                      | 4.49                         | 4.34                            |
| ระหว่าง 5-10 ปี     | 4.58                          | -                           | 0.03                      | 0.09*                        | 0.24                            |
| น้อยกว่า 5 ปี       | 4.55                          |                             | -                         | 0.06*                        | 0.21                            |
| ระหว่าง 11-15 ปี    | 4.49                          |                             |                           | -                            | 0.15                            |
| ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป | 4.34                          |                             |                           |                              | -                               |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 11-15 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา แตกต่างกับพนักงานเทศบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5-10 ปี และน้อยกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานเทศบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง ระหว่าง 5-10 ปี ( $\bar{X} = 4.58$ ) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา สูงกว่าพนักงานเทศบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 11-15 ปี ( $\bar{X} = 4.49$ ) และพนักงานเทศบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ( $\bar{X} = 4.55$ ) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา สูงกว่าพนักงานเทศบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 11-15 ปี ( $\bar{X} = 4.49$ ) ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

#### ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร รายด้าน

| ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก<br>ในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ | ภารกิจหลัก                                       |  |  |  |   | รวม            |
|---|--|--|--|--|---|----------------|
|   | ด้าน<br>โครงสร้าง<br>พื้นฐาน<br>และการ<br>คมนาคม | ด้าน<br>เศรษฐกิจ<br>และการ<br>ท่องเที่ยว | ด้าน<br>คุณภาพ<br>ชีวิต<br>สังคม และ<br>การศึกษา | ด้าน<br>ทรัพยากร<br>ธรรมชาติ<br>และ<br>สิ่งแวดล้อม | ด้าน<br>การเมือง<br>การ<br>ปกครอง<br>และการ<br>บริหาร<br>จัดการ |                |
| ด้านกระบวนการภายในองค์กร  | 0.672**  | 0.652**                                  | 0.657**  | 0.608**  | 0.535**   | 0.704**        |
| ด้านการเงิน   | 0.629**  | 0.615**                                  | 0.614**  | 0.615**  | 0.566**   | 0.686**        |
| ด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร   | 0.550**  | 0.538**                                  | 0.630**  | 0.645**  | 0.586**   | 0.667**        |
| ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร                                    | 0.742**  | 0.714**                                  | 0.683**  | 0.648**  | 0.647**   | 0.775**        |
| <b>รวม</b>  | <b>0.781**</b>                                   | <b>0.759**</b>                           | <b>0.776**</b>                                   | <b>0.756**</b>                                     | <b>0.702**</b>  | <b>0.852**</b> |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความสัมพันธ์ของภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ในทิศทางบวกอยู่ในระดับสูง ( $r = 0.852$  ,  $P = 0.000$ ) เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ภารกิจหลักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจ

หลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัด ชุมพร โดยรวม

| ตัวแปร  | $\bar{X}$ | S.D. | r       | P     |
|---|-----------|------|---------|-------|
| ภารกิจหลัก  | 3.51      | 0.48 |         |       |
| การดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ | 3.40      | 0.54 | 0.852** | 0.000 |

\*\*  $P < 0.01$

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ภารกิจหลักโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพในทางบวกอยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.852