

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำนวน 305 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟหรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ และ การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยได้ตามลำดับ ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร สรุปผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 305 คน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายงานปฏิบัติ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี

##### 2. การวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร สรุปผลได้ดังนี้

2.1 ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร มีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด

รองลงมาเป็นด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร ด้านกระบวนการภายในองค์กร และด้านการเงินตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านกระบวนการภายในองค์กร** พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพด้านกระบวนการภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพด้านกระบวนการภายในองค์กรอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานของเทศบาลให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ระเบียบ หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการให้และการรับบริการ ให้ประชาชนและผู้สนใจทราบทางสื่อต่าง ๆ ตามลำดับ

**ด้านการเงิน** พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพด้านการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพด้านการเงินอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น การจัดสรรงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนาและมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างเหมาะสม ถูกต้องและคุ้มค่า มีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้องและทั่วถึง มีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ มีการใช้จ่ายเงินถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่กำหนด และมีการใช้งบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตรงกับความต้องการของประชาชน โดยแท้จริง ตามลำดับ

**ด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร** พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพด้านกระบวนการภายในองค์กรอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งมีการแจ้งผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนทราบ มีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงาน ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลอย่างครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่ และมีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็ว ตามลำดับ

**ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร** พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพด้านกระบวนการภายในองค์กรอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งมีการจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ มีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ มีการนำระบบการ

บริการและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน และมีการจัดทำโครงสร้าง ผัง ขั้นตอนการให้บริการประชาชน และมีการแบ่งงานกันทำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม ตามลำดับ

2.2 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้าน โครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม มีประสิทธิภาพอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาเป็นด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม** พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้าน โครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นด้าน โครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งการปรับปรุงระบบการจราจรให้มีความถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ตามแผนงาน โครงการ มีความคิดเห็นอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ การขยายเขต ติดตั้ง และปรับปรุงระบบ ไฟฟ้าอย่างครอบคลุมและทั่วถึง และการขยายเขต ติดตั้ง ปรับปรุงระบบ ประปาการบำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ตามลำดับ

**ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว** พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งการส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีและการตลาดให้กับกลุ่มอาชีพและประชาชนในชุมชน มีความคิดเห็นอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิง อนุรักษ์อย่างเหมาะสม และการส่งเสริมอาชีพและการเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชนในชุมชนตามแผนงาน โครงการตามลำดับ

**ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา** พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาล ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา อยู่ใน ระดับมากทุกข้อ ซึ่งการจัดกิจกรรมส่งเสริมวิถีชุมชนที่ใกล้ชิดศาสนาและรักษาไว้ซึ่งประเพณีท้องถิ่น มีความคิดเห็นอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ มีบริการด้านสุขภาพที่จำเป็นอย่างเพียงพอและทั่วถึง และการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้รับการศึกษา ข้อมูลข่าวสาร และเข้าร่วมกิจกรรมกีฬา และนันทนาการอย่างทั่วถึง ตามลำดับ

**ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งการรณรงค์และประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความคิดเห็นอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ ชุมชนมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและมีสวนสุขภาพที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมในชุมชนให้สะอาด เป็นระเบียบและปราศจากมลพิษ ตามลำดับ

**ด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ** พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการระบบงานของเทศบาลอย่างถูกต้อง มีความคิดเห็นอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ การปรับปรุงและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของเทศบาล โดยการส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมฝึกอบรมตามช่วงเวลาที่เหมาะสม และมีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจในการบริหารองค์การด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม โดยยึดหลักผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ตามลำดับ

### 3. การเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ สรุปผลได้ดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ ในด้านกระบวนการภายในขององค์การ ด้านการเงิน ด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์การ และการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การ จำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

3.1.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลสายงานบริหารและสายงานปฏิบัติต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ด้านการเงิน โดยพนักงานเทศบาลสายงานบริหารมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลด้านการเงินสูงกว่าพนักงานเทศบาลสายงานปฏิบัติ ส่วนด้านกระบวนการภายในขององค์การ ด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์การ และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การมีประสิทธิผลการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน

3.1.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.1.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้าน โครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ จำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

3.2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก โดยรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณารายด้าน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา โดยพนักงานเทศบาลสายงานบริหารมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักสูงกว่าพนักงานสายงานปฏิบัติ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้าน โครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.2.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานเทศบาลมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการ

ดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

#### 4. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ สรุปผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัด ชุมพร พบว่า โดยรวมภารกิจหลักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ภารกิจหลักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้าน โครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้าน เศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา

### การอภิปรายผล

ผลของการศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร พบประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ สรุปผลได้ดังนี้

1.1 ระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์การ มีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาเป็น ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การ ด้านกระบวนการภายในองค์การ และด้านการเงิน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานของเทศบาลให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก เทศบาลมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และเทศบาลมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดผู้รับผิดชอบงาน และมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเหมาะสม ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงภรณ์ ตรีชัยญา (2547 : 96) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาคือด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ

1.2 ระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจัดอันดับ พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม มีความคิดเห็นอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาเป็นด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการปรับปรุงระบบการจราจรให้มีความถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ตามแผนงาน โครงการ มีการขยายเขต ติดตั้ง และปรับปรุงระบบไฟฟ้าอย่างครอบคลุมและทั่วถึง และมีการขยายเขต ติดตั้งปรับปรุงระบบประปาการบำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกชัย การวัฒน์ (2543 : 125) พบว่า การดำเนินงานและประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองพระนครศรีอยุธยาในโครงการบริการด้านประปา โครงการจัดหาเครื่องหมายจราจรและซ่อมแซมสัญญาณไฟจราจร โครงการบริการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โครงการปรับปรุงถนนหน้าพระเมรุ โครงการวางท่อเมนประปา โครงการก่อสร้างถนน โครงการวางท่อระบายน้ำ โครงการก่อสร้างสะพาน ผู้ประเมินส่วนใหญ่เห็นว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกโครงการ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานเทศบาลสรุปผลได้ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเงิน จำแนกตามตำแหน่งงานมีความแตกต่างกัน คือ พนักงานเทศบาลสายงานบริหารมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลด้านการเงินสูงกว่าพนักงานเทศบาลสายงานปฏิบัติ ส่วนด้านอื่น ๆ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ วงศ์เจริญ (2552 : 97) พบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลด้านการเงินสูงกว่าพนักงาน ทั้งนี้เพราะผู้บริหารต้องกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และแนวทางการดำเนินงานในองค์กร ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิด

ขึ้นกับองค์การ และต้องติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถดำเนินการไปตามเป้าหมายขององค์การต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักจำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพชีวิต สังคมและการศึกษา จำแนกตามตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงาน มีความแตกต่างกัน คือ พนักงานเทศบาลสายงานบริหารมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา สูงกว่าพนักงานสายงานปฏิบัติ และพนักงานเทศบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี และระหว่าง 5-10 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา สูงกว่าพนักงานเทศบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 11-15 ปี ส่วนด้านอื่น ๆ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม สูงกว่าพนักงานเทศบาลที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนด้านอื่น ๆ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศริย์เกียรติพิทักษ์ (2549 : 104) พบว่า พนักงานที่มีคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเป็นบรรษัทภิบาลแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตน การยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคและยุติธรรม ความโปร่งใสและเปิดเผย การมุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาว การมุ่งส่งเสริมหลักการบริหารอันเป็นเลิศ และการเป็นประชากรที่ดีขององค์การหรือสังคมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีกลุ่มงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความโปร่งใสและเปิดเผย การเป็นประชากรที่ดีขององค์การหรือสังคม และการเคารพในความเป็นมนุษย์ไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวมแล้วพบว่า ความคิดเห็นด้านการเป็นประชากรที่ดีขององค์การหรือสังคมมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ การยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใสและเปิดเผย มุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งส่งเสริมหลักการบริหารอันเป็นเลิศ และปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ สรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมภารกิจหลักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ภารกิจหลักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านความรู้และนวัตกรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์วงศ์เจริญ (2552 : 123) พบว่า หลักสูตรวิทยาลัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของการนำหลักสูตรฯไปปฏิบัติ ตามมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพในระดับสูง จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านความรู้และพัฒนานวัตกรรม ยกเว้นด้านการเงินที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะในการนำไปใช้หรือใช้ในการทำวิจัยครั้งต่อไปได้ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ถึงแม้ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่ยังมีข้อค้นพบและข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

1. ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานในระดับต่าง ๆ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลในทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมาย องค์กร การวางแผนงานและโครงการ การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
2. ผู้บริหารควรให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหามา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้
3. เทศบาลควรให้ความสำคัญกับประชาชนซึ่งเป็นลูกค้าของเทศบาล โดยเน้นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจงานจ้าง การนำเสนอปัญหาความต้องการและโครงการที่ใช้แก้ไขปัญหามาต่าง ๆ เป็นต้น

4. เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และดำเนินการกิจกรรมตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์กร อย่างสม่ำเสมอ ถูกต้องตามระเบียบวิธีปฏิบัติ

5. เทศบาลควรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสมกับงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน อีกทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานเทศบาลได้พัฒนาศักยภาพ โดยการเข้ารับการอบรมอย่างน้อยคนละ 1 ครั้งต่อปี

#### **ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับแนวปฏิบัติตามภารกิจหลักของผู้บริหารและพนักงานเทศบาล

2. ควรมีการศึกษารูปแบบการนำภารกิจหลักไปปฏิบัติของแต่ละเทศบาล เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ

3. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร