

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนใน ครั้งนี้ ได้กำหนดรูปแบบการวิจัย ประชากรที่ศึกษา เครื่องมือการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบวิธีการวิจัย
2. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. รูปแบบการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบตัดขวาง ที่เก็บข้อมูลเพียงช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งในการวิจัย และผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพที่ใช้การสัมภาษณ์

#### 2. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลจำนวน 39 แห่ง ในจังหวัดลำพูน รวมจำนวนทั้งสิ้น 879 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน

ประเภทของเทศบาล	จำนวนพนักงานเทศบาล
เทศบาลเมือง	66
เทศบาลตำบล	813
<b>รวม</b>	<b>879</b>

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดลำพูน 2557

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน จากเทศบาลจำนวนทั้งสิ้น 39 แห่ง

2.2.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาศึกษาวิจัย คำนวณจากจำนวนพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน จำนวน 879 คน โดยผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

การคำนวณหาขนาดตัวอย่างจากจำนวนพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย  $n$  = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

$N$  = จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดให้เท่ากับ 0.05

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{879}{1+(879 \times (0.0025))}$$

$$n = 275$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง = 275 คน

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้จึงได้แก่ พนักงานเทศบาล ในจังหวัดลำพูนจากเทศบาลจำนวน 39 แห่ง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 275 คน

**2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง** ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง ด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) จำนวน 1 ครั้ง คือ การหาสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทของเทศบาล ได้แก่ เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล และการหาสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างในเทศบาลตำบลแต่ละแห่ง โดยในการเลือกตัวอย่างแต่ละประเภทและเทียบสัดส่วน เพื่อหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม ตามสูตร

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละประเภท} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละประเภท}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

เมื่อแทนค่าสูตรโดยใช้วิธีการคำนวณตามสัดส่วนของจำนวนประชากร ปรากฏว่า จะต้องใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยทั้งหมดเท่ากับ 275 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น ระดับชั้นภูมิของแต่ละประเภท ดังนี้

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนจำแนกตามประเภทของเทศบาล

ประเภทของเทศบาล	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	วิธีการคำนวณ
เทศบาลเมือง	66	21	$(66 \times 275) / 879$
เทศบาลตำบล	813	254	$(813 \times 275) / 879$
<b>รวม</b>	<b>879</b>	<b>275</b>	

จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างในเทศบาลตำบลจำนวน 254 คน สามารถคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในเทศบาลตำบลแต่ละแห่ง จำนวน 38 แห่ง ได้ดังตาราง 3.3

ตารางที่ 3.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานเทศบาลในเทศบาลตำบล

ลำดับ	เทศบาลตำบล	พนักงานเทศบาล (คน)	
		ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	อุโมงค์	35	11
2	ริมปิง	20	6
3	บ้านแป้น	24	7
4	บ้านกลาง	40	12
5	เวียงยอง	26	8
6	เหมืองง่า	24	7
7	มะเขือแจ้	33	10
8	ประดู่ป่า	20	6
9	เหมืองจี้	28	9
10	ต้นธง	26	8
11	หนองช้างกิน	12	4
12	ท่าเชียงทอง	8	2
13	ศรีบัวบาน	20	6
14	ป่าซาง	35	11
15	ม่วงน้อย	22	7
16	แม่แรง	30	9
17	มะกอก	20	6
18	ศรีเตี้ย	19	6
19	บ้านโฮ้ง	22	7
20	ทากาศ	22	7
21	ทาสบเส้า	16	5
22	ทาสบชัย	18	6

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ลำดับ	เทศบาลตำบล	พนักงานเทศบาล (คน)	
		ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
23	ทาปลาตุก	16	5
24	தாகาศเหนือ	13	4
25	ทาชุมเงิน	18	6
26	ทาทุ่งหลวง	12	4
27	ทุ่งหัวช้าง	19	6
28	บ้านธิ	26	8
29	วังคิน	21	7
30	แม่คีน	18	6
31	ลี่	25	8
32	ศรีวิชัย	23	7
33	ดงคำ	12	4
34	ก้อ	8	3
35	ป่าไผ่	13	4
36	วังผาง	29	9
37	หนองยวง	18	6
38	หนองล่อง	22	7
<b>รวม</b>		<b>813</b>	<b>254</b>

ดังนั้น จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน จำนวน 275 คน โดยเมื่อคำนวณแยกตามการหาสัดส่วนประชากรจำนวน 1 ครั้ง จะได้กลุ่มตัวอย่างแยกเป็นแต่ละประเภทของเทศบาล และทำการสุ่มเลือกตัวแทนพนักงานเทศบาลในแต่ละเทศบาลตำบลและเทศบาลเมือง เพื่อตอบแบบสอบถามใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากแต่ละประเภทของเทศบาล รวมจำนวนทั้งสิ้น 275 คน

(จากเทศบาลเมือง รวม 21 คน และจากเทศบาลตำบล รวม 254 คน ) โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 3.2 และ 3.3 ข้างต้น

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดดังนี้

#### 3.1 แบบสอบถาม ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานที่ทำงานกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน โดยใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist)

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน โดยแบ่งออกเป็น

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงานที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีความมั่นคงในการทำงาน มีเงินเดือนที่เหมาะสม มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความต้องการการยอมรับนับถือ ชมเชย และความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมถึง ความก้าวหน้าในการทำงาน การสร้างความรับผิดชอบในการทำงานและการให้อิสระในการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยกย่อง ได้รับผิดชอบในงาน ลักษณะงานที่ท้าทายเหมาะกับระดับความสามารถ มีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาตนเองให้สูงขึ้น

2. ปัจจัยด้านสมรรถนะ (Competency) ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำผู้บริหาร และสมรรถนะประจำสายงาน

3. ปัจจัยด้านกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) ประกอบด้วย

- 1) I (Integrity) คือ การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี
- 2) A (Activeness) คือ ขยันตั้งใจทำงาน
- 3) M (Morality) คือ มีศีลธรรม คุณธรรม
- 4) R (Relevancy) คือ รู้ทันโลกปรับตัวทันโลก ทันสังคม
- 5) E (Efficiency) คือ มุ่งเน้นประสิทธิภาพ

6) A (Accountability) คือ รับผิดชอบต่อผลงาน ต่อสังคม

7) D (Democracy) คือ มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย

มีส่วนร่วม โปร่งใส

8) Y (Yield) คือ มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน

4. ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Management) ประกอบด้วย การประเมินสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร การกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจและจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคตของเทศบาล การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา การจัดทำแผนพัฒนาสามปีของเทศบาล และการจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี

5. ปัจจัยด้านการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management:RBM) ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการทำงาน (Process) ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome)

6. ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ หลักประสิทธิผล หลักการตอบสนอง ภาระรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ เปิดเผย/โปร่งใส หลักนิติธรรม ความเสมอภาค การมีส่วนร่วม/การพยายามแสวงหาฉันทามติ การกระจายอำนาจ และคุณธรรม/จริยธรรม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลใน จังหวัดลำพูน โดยแบ่งเป็นการพิจารณาใน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนา มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติด้านการพัฒนาองค์กร

โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราไลเกอร์ต (Likert scale) 5 ระดับ เป็นมาตรวัด ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open end) เพื่อสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และข้อจำกัด ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาล รวมถึงข้อเสนอแนะ ในการเพิ่มระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน

ทั้งนี้ มีโครงสร้างของแบบสอบถามดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.4 ตัวชี้วัดของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
ตัวแปรอิสระ ได้แก่		
1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ		
1.1 สภาพแวดล้อม	หมายถึง บรรยากาศแวดล้อมในการทำงาน ทั้งทางกายภาพ เช่น อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพทางสังคมในการปฏิบัติงาน	
	1. บรรยากาศที่ดีในการทำงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 1
1.2 ความมั่นคง	หมายถึง ความเชื่อมั่นในความมั่นคง ยั่งยืนของตำแหน่งงาน	
	2. ความมั่นคงในการทำงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 2
1.3 เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน	หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับทั้งในส่วนของเงินเดือน เบี้ยเลี้ยง เงินประจำตำแหน่ง สวัสดิการต่างๆ	
	3. การได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนเหมาะสมกับหน้าที่รับผิดชอบ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 3

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ความสามัคคีกลมเกลียวในหน่วยงาน	
	4. การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 4
1.5 ความต้องการยอมรับนับถือ	หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือ ค้ำยกย่อง ชมเชยและความไว้วางใจ จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	
	5. การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 5
1.6 ความก้าวหน้า	หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานมีการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถเพื่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหรือสายงานที่ปฏิบัติ	
	6. ความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 6
1.7 สถานะตำแหน่ง	หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาความรู้	
	7. การได้รับค้ำยกย่องชมเชยและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 7
1.8 ความต้องการมีอำนาจ	หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อความก้าวหน้าในงาน	
	8. การเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาความรู้	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 8
1.9 ความสำเร็จในการทำงาน	หมายถึง อาชีพที่เป็นที่ยอมรับของประชาชนในสังคม ความมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี	
	9. ความภาคภูมิใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 9
1.9 ความสำเร็จในการทำงาน	หมายถึง ความต้องการมีอิทธิพลทำให้ผู้อื่นกระทำตามสิ่งที่ตนต้องการ	
	10. ความมีอิสระทางความคิดในการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 10
1.9 ความสำเร็จในการทำงาน	หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือประสบความสำเร็จแล้วมีความพึงพอใจและภูมิใจในผลการปฏิบัติงาน	

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
1.10 ลักษณะงาน	11. ความตื่นตัวในการทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือบรรลุเป้าหมาย หมายถึง งานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายความรู้ความสามารถ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 11
	12. การทำงานมีความท้าทายและต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 12
2. ปัจจัยด้านสมรรถนะ	หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร	
2.1 สมรรถนะหลัก	หมายถึง สมรรถนะที่ข้าราชการทุกประเภทและทุกระดับตำแหน่งจำเป็นต้องมีเพื่อเป็นการหล่อหลอมให้เกิดพฤติกรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชน สังคมและประเทศชาติ	
- การมุ่งผลสัมฤทธิ์	หมายถึง ความตั้งใจ และความขยันหมั่นเพียรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมายและมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้อย่างดีที่สุด	
- การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม	13. ความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสพผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การครองตนและประพฤติปฏิบัติถูกต้องเหมาะสมทั้งตามหลักกฎหมายและคุณธรรมจริยธรรม	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 13
- ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	14. ความยึดมั่นในความถูกต้องเหมาะสม มีคุณธรรม จริยธรรม	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 14
- การบริการเป็นเลิศ	หมายถึง ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้	
- การทำงานเป็นทีม	ความสัมพันธ์เชื่อมโยงของเทคโนโลยี ระบบกระบวนการทำงาน และมาตรฐานการทำงานของ	

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
	คนและของหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุผล	
	15. ความเข้าใจระบบงานและกระบวนการทำงาน หมายถึง การให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ หรือประชาชนด้วยความใส่ใจในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ หรือประชาชน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 15
	16. การให้บริการที่ดีแก่ประชาชน หมายถึง การมีจิตสำนึกในความสมานฉันท์ ความร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของทีมให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 16
	17. ความร่วมแรงร่วมใจทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 17
2.2 สมรรถนะประจำผู้บริหาร	หมายถึง สมรรถนะที่ข้าราชการในตำแหน่งประเภทบริหาร และประเภทอำนวยการ ซึ่งต้องกำกับดูแลทีมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาจำเป็นต้องมีในฐานะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำทีมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
- การเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง		
- ความสามารถในการเป็นผู้นำ	หมายถึง ความตั้งใจและความสามารถในการกระตุ้นผลักดันบุคลากร กลุ่มคน องค์กร หรือหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดความต้องการในการปรับเปลี่ยน หรือเปลี่ยนแปลงไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงาน องค์กร ประชาชน สังคม หรือประเทศชาติ	

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
-ความสามารถในการพัฒนาคน	18. ความสามารถในการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพนักงานเทศบาลในตำแหน่งผู้บริหาร	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 18
	หมายถึง ความตั้งใจหรือความสามารถในการเป็นผู้นำของกลุ่มคน ตลอดจนสามารถปกครอง ดูแล และให้ความช่วยเหลือ รวมถึงสามารถกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ แผนงาน เป้าหมาย และวิธีการทำงานต่างๆ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	
	19. ความสามารถในการเป็นผู้นำของพนักงานเทศบาลในตำแหน่งผู้บริหาร	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 19
	หมายถึง ความตั้งใจหรือความสามารถในการส่งเสริม สนับสนุน และการพัฒนาความรู้ความสามารถผู้อื่น โดยมีเจตนามุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	
	20. ความสามารถในการส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาความรู้ ของพนักงานเทศบาลในตำแหน่งผู้บริหาร	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 20
	หมายถึง ความสามารถในการคิด การทำความเข้าใจในเชิงสังเคราะห์ รวมถึงการมองภาพในเชิงกลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ และการเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ในระยะยาวรวมถึงทฤษฎี และแนวคิดต่างๆ ให้เข้ากับการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน	
	21. ความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ของพนักงานเทศบาลในตำแหน่งผู้บริหาร	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 21

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
2.3 สมรรถนะประจำ สายงาน	หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับ ประเภทและระดับตำแหน่งในสายงานต่างๆเพื่อ สนับสนุนและส่งเสริมให้ข้าราชการที่ดำรง ตำแหน่งในสายงานนั้นสามารถปฏิบัติภารกิจใน หน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
- การกำกับติดตามงาน อย่างสม่ำเสมอ	หมายถึง เจตนาที่จะกำกับดูแล และติดตามการ ดำเนินงานต่างๆของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติตาม มาตรฐาน กฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบ กฎหมาย หรือตาม ตำแหน่งหน้าที่ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและมี ประสิทธิภาพ	
- การควบคุมและจัดการ สถานการณ์อย่าง สร้างสรรค์	หมายถึง ความสามารถในการควบคุม และบริหาร จัดการอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองได้อย่าง ถูกต้องและเหมาะสม แม้อยู่ในสถานการณ์ที่วิกฤต คับขัน ยากลำบาก โดยมีเจตนาที่จะทำให้บุคคล รอบข้างมีอารมณ์และความรู้สึกที่เป็นปกติเช่นกัน	
- การวางแผนและ การจัดการ	หมายถึง ความสามารถในการวางแผนอย่างเป็น หลักการ โดยเน้นให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง และถูกต้อง	
- ศิลปะการโน้มน้าวใจ - การสร้างให้เกิดการมี ส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน	หมายถึง การใช้วาทศิลป์และกลยุทธ์ต่างๆในการ สื่อสาร เจรจา โน้มน้าวเพื่อให้ผู้อื่นดำเนินการใดๆ ตามที่ตนหรือหน่วยงานประสงค์ หมายถึง การตระหนัก เต็มใจ ยอมรับและเปิด โอกาสให้ผู้อื่น ประชาชน เครือข่าย กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆเข้ามามีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กร	

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
2.3 สมรรถนะประจำ สายงาน (ต่อ)		
- การสั่งสมความรู้และ ความเชี่ยวชาญในสาย อาชีพ	หมายถึง ความขวนขวาย สนใจใฝ่รู้เพื่อสั่งสม พัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนใน การปฏิบัติงาน ด้วยการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งรู้จักพัฒนา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและ เทคโนโลยีต่างๆเข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผล สัมฤทธิ์	
- การคิดวิเคราะห์	หมายถึง ความสามารถในการทำความเข้าใจ สถานการณ์ ประเด็น ปัญหา โดยคิดวิเคราะห์ ออกเป็นส่วนย่อยๆ เป็นรายการ หรือเป็นขั้นตอน และเห็นความสัมพันธ์ของสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยรู้ถึงสาเหตุ และผลกระทบ ของสถานการณ์ ประเด็น หรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ได้	
- ความละเอียดรอบคอบ และความถูกต้องของ งาน	หมายถึง ความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ครบถ้วนตลอดจนลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการควบคุมตรวจตราให้งานเป็นไปตาม แผนที่วางไว้อย่างถูกต้องชัดเจน	
- ความเข้าใจพื้นที่และ การเมืองท้องถิ่น	หมายถึง มีพฤติกรรมและความสามารถในการ เข้าใจประชาชน พื้นที่ รวมทั้งระบบการเมืองใน ท้องถิ่นในพื้นที่ที่รับผิดชอบ และติดตามข้อมูล ข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆของประชาชน พื้นที่ และระบบการเมืองในท้องถิ่นในพื้นที่ที่ รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ	

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
2.3 สมรรถนะประจำ สายงาน (ต่อ)		
- การค้นหาและการ บริหารจัดการข้อมูล	หมายถึง ความสามารถในการสืบเสาะเพื่อให้ได้ ข้อมูลเฉพาะเจาะจง การไขปมปริศนาโดยซักถาม โดยละเอียด หรือการหาข่าวทั่วไป จาก สภาพแวดล้อมรอบตัว และนำข้อมูลที่ได้มานั้นมา ประมวลผลและจัดการอย่างมีระบบ	
- การยึดมั่นใน หลักเกณฑ์	หมายถึง เจตนาที่จะกำกับดูแลให้ผู้อื่น หรือ หน่วยงานอื่นปฏิบัติให้ได้ตามมาตรฐานกฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้ โดยอาศัยอำนาจตามระเบียบ กฎหมาย ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ความสามารถนี้อาจรวมถึงการยื่นหยัดในสิ่งที่ ถูกต้องและความเด็ดขาดในการจัดการกับบุคคล หรือหน่วยงานที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ ระเบียบหรือ มาตรฐานที่ตั้งไว้	
- การบริหารทรัพยากร	หมายถึง การตระหนักถึงความคุ้มค่าระหว่าง ทรัพยากร (งบประมาณ เวลา กำลังคน เครื่องมือ อุปกรณ์ ฯลฯ) ที่ลงทุนไปหรือที่ใช้ในการปฏิบัติ ภารกิจ กับผลลัพธ์ที่ได้ และพยายามปรับปรุงหรือ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาให้การ ปฏิบัติงานเกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ สูงสุด	
- การแก้ไขปัญหาอย่าง มืออาชีพ	หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาหรือ เล็งเห็นปัญหา พร้อมจัดการกับปัญหานั้นอย่างมี หลักการ และสามารถนำความเชี่ยวชาญ ในสาย วิชาชีพมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
2.3 สมรรถนะประจำ		
สายงาน (ต่อ)		
- การมุ่งความปลอดภัยและการระงับภัย	หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะให้ความสำคัญกับความปลอดภัย การระงับภัย รวมทั้งการป้องกันภัยต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น โดยรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันภัย เหตุอันตรายและสาธารณภัยต่างๆตั้งแต่การปฏิบัติตนในชีวิตประจำวันทั่วไป รวมถึงการดำเนินกิจกรรมในการปฏิบัติงานและตระหนักถึงความสำคัญในการช่วยเหลือ การบรรเทาทุกข์ การฟื้นฟูผู้ประสบภัยให้ได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ	
- สร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น	หมายถึง ความสามารถในการคิดค้น ออกแบบ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆที่แปลกและแตกต่างไปจากเดิม โดยการมุ่งเน้นพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ในระยะยาวและยั่งยืนให้แก่ประชาชน พื้นที่ หรือท้องถิ่นที่รับผิดชอบอย่างป็นรูปธรรม	
- ความคิดสร้างสรรค์	หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอทางเลือกหรือแนวทางแก้ปัญหาสร้างนวัตกรรม หรือริเริ่มกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	
- การแก้ปัญหาและการดำเนินการเชิงรุก	หมายถึง การตระหนักหรือเล็งเห็น โอกาสหรือปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และวางแผน ลงมือกระทำการเพื่อเตรียมใช้ประโยชน์จากโอกาสหรือป้องกันปัญหา ตลอดจนพลิกวิกฤติต่างๆให้เป็นโอกาส	

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
- จิตสำนึกและ รับผิดชอบต่อ สิ่งแวดล้อม	หมายถึง การมีจิตสำนึก ตระหนัก ให้ความสำคัญ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทที่จะอนุรักษ์และ รักษาสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชนให้น่าอยู่ ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานหรือ ร่วมกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสังคมและ สิ่งแวดล้อมขององค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อเกิด ประโยชน์ต่อชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยรวม	
- ความเข้าใจผู้อื่นและ ตอบสนองอย่าง สร้างสรรค์	หมายถึง ความสามารถในการรับฟังและเข้าใจ บุคคล หรือสถาน การณ์ และพร้อมที่จะ ปรับเปลี่ยนและตอบสนองให้สอดคล้องกับ สถานการณ์หรือกลุ่มคนที่หลากหลายได้อย่าง สร้างสรรค์ ในขณะที่ยังคงปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพและบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	
- การให้ความรู้และการ สร้างสายสัมพันธ์	หมายถึง มีพฤติกรรมที่มุ่งมั่นและตั้งใจที่จะนำภูมิ ปัญญา นวัตกรรม เทคโนโลยี ความเชี่ยวชาญ และองค์ความรู้ต่างๆไปส่งเสริม สนับสนุน และ พัฒนาผู้ประกอบการ หรือเครือข่ายควบคู่ไปกับ การสร้าง พัฒนา และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้ประ กอบ การ หรือเครือ ข่าย เพื่อ ให้ ผู้ประกอบการ หรือเครือข่าย มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้พัฒนาหน่วยงานให้มี ประโยชน์	
2.3.1 สมรรถนะประจำ กลุ่มงานนักบริหาร	หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะกลุ่มงานนัก บริหาร เพื่อปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
	22. มีการกำกับติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 22
	23. ความสามารถในการควบคุมและจัดการสถานการณ์อย่างสร้างสรรค์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 23
	24. ความสามารถในการวางแผนและการจัดการ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 24
	25. ศิลปะการโน้มน้าวใจ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 25
	26. ความสามารถในการสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 26
2.3.2 สมรรถนะประจำ กลุ่มงานธุรการ สถิติ ประชาสัมพันธ์ ท่องเที่ยว นิติการ และ บรรเทาสาธารณภัย	หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะกลุ่มงาน ธุรการ สถิติ ประชาสัมพันธ์ ท่องเที่ยว นิติการ และบรรเทาสาธารณภัย เพื่อปฏิบัติการกิจใน หน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
	27. การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 27
	28. ความสามารถในการคิดวิเคราะห์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 28
	29. ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 29
	30. ความเข้าใจพื้นที่และการเมืองท้องถิ่น	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 30
	31. ความสามารถในการค้นหาและการบริหารจัดการข้อมูล	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 31
2.3.3 สมรรถนะประจำ กลุ่มงานการคลัง	หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะกลุ่มงานการ คลัง เพื่อปฏิบัติการกิจในหน้าที่ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	
	32. การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 32
	33. การกำกับติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 33
	34. ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 34

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
2.3.3 สมรรถนะประจำ กลุ่มงานการคลัง (ต่อ)	35. การยึดมั่นในหลักเกณฑ์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 35
	36. การบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 36
2.3.4 สมรรถนะประจำ กลุ่มงานแพทย์ พยาบาล สาธารณสุข และ วิทยาศาสตร์	หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะกลุ่มงาน แพทย์ พยาบาล สาธารณสุข และวิทยาศาสตร์เพื่อ ปฏิบัติการกิจในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
	37. การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสาย อาชีพ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 37
	38. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างมือ อาชีพ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 38
	39. ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของ งาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 39
	40. การมุ่งความปลอดภัยและการระมัดระวัง	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 40
	41. ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์อย่าง สร้างสรรค์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 41
2.3.5 สมรรถนะประจำ กลุ่มงานสถาปัตยกรรม วิศวกรรม ช่างเทคนิค	หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะกลุ่มงาน สถาปัตยกรรม วิศวกรรม ช่างเทคนิคเพื่อปฏิบัติ ภารกิจในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
	42. การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสาย อาชีพ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 42
	43. ความสามารถในการคิดวิเคราะห์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 43
	44. ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของ งาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 44
	45. การคิดค้น ออกแบบ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อ ประโยชน์ของท้องถิ่น	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 45
	46. ความสามารถในการแก้ปัญหา เสนอทางเลือก หรือนวัตกรรมในการแก้ปัญหอย่างสร้างสรรค์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 46

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
2.3.6 สมรรถนะประจำ กลุ่มงานการประปา	หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะกลุ่มงานการ ประปาเพื่อปฏิบัติการกิจในหน้าที่ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	
	47. การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสาย อาชีพ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 47
	48. ความสามารถในการคิดวิเคราะห์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 48
	49. ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของ งาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 49
	50. ความสามารถในการแก้ปัญหาและการ ดำเนินการเชิงรุก	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 50
2.3.7 สมรรถนะประจำ กลุ่มงานสวัสดิการ สังคมและการเกษตร	หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะกลุ่มงาน สวัสดิการ สังคมและการเกษตร เพื่อปฏิบัติการกิจ ในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	
	52. การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสาย อาชีพ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 52
	53. ความสามารถในการสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วม	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 53
	54. ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 54
	55. ความเข้าใจผู้อื่นและตอบสนองอย่าง สร้างสรรค์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 55
2.3.8 สมรรถนะประจำ กลุ่มงานการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬา	หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะกลุ่มงานกลุ่ม งานการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและการ กีฬาเพื่อปฏิบัติการกิจในหน้าที่ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	
	56. ความสามารถในการให้ความรู้และการสร้าง สายสัมพันธ์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 56

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
	57. การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 57
	58. ความสามารถในการคิดวิเคราะห์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 58
	59. ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 59
	60. ความสามารถในการแก้ปัญหาและการดำเนินการเชิงรุก	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 60
	61. จิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 61
3. ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม I AM READY	หมายถึง กรอบในการประพฤติปฏิบัติของข้าราชการ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร) กำหนดไว้เป็นแนวปฏิบัติ	
3.1 การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี (Integrity)	หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา แยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน ไม่มีความขัดแย้งกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม	
	62. ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน โดยยึดผลประโยชน์ส่วนรวม	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 62
3.2 ขยันตั้งใจทำงาน (Activeness)	หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ ไม่เกียจคร้าน ทำงานในเชิงรุก	
	63. การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความทุ่มเท	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 63
3.3 มีศีลธรรม คุณธรรม (Morality)	หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้อง ไม่ทำผิดระเบียบกฎหมาย ไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม เสียสละ ยึดหลักวิชาการและจรรยาวิชาชีพ	

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
	64. การปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มีคุณธรรม ยึดหลักจรรยาวิชาชีพ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 64
3.4 รู้ทันโลก ปรับตัวทันโลกทันสังคม (Relevancy)	หมายถึง การเรียนรู้และปรับตัวทันกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและสังคมอยู่ตลอดเวลา สามารถนำความรู้และวิทยาการสมัยใหม่มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นเลิศ	
	65. การปรับตัวเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 65
3.5 มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency)	หมายถึง การทำงานที่รวดเร็ว ใช้ต้นทุนต่ำ ได้ผลคุ้มค่า	
	66. การปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 66
3.6 รับผิดชอบผลงานต่อสังคม (Accountability)	หมายถึง การปรับปรุงกลไกการทำงานให้มีความโปร่งใส มีวิธีการให้ประชาชนตรวจสอบได้ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน แผนการทำงานและการมอบหมายงานที่ชัดเจน สามารถจัดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานและระยะเวลาให้ผู้ติดต่อได้ทราบ	
	67. การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 67
3.7 มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส (Democracy)	หมายถึง การยึดถือหลักการนับถือสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล โดยคำนึงถึงเสรีภาพ เสมอภาค และหลักนิติธรรม สร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในลักษณะที่ยึดเอาคนเป็นศูนย์กลาง	

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
3.8 มุ่งเน้นผลงาน (Yield)	68. การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การทำงานที่เน้นผลตอบแทนหรือ ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน สามารถวัดหรือประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 68
	69. การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 69
4. ปัจจัยด้านการบริหาร ยุทธศาสตร์ (Strategic Management)	หมายถึง การดำเนินงานตามหลักการบริหาร ยุทธศาสตร์ ได้แก่ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การนำไปปฏิบัติและการประเมินผลยุทธศาสตร์	
4.1 การประเมิน สภาพแวดล้อมและ สถานการณ์	หมายถึง การประเมินสภาพแวดล้อม และ สถานการณ์ภายในและภายนอกหน่วยงานเพื่อ เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนา	
4.2 วิสัยทัศน์	70. การประเมินสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ ก่อนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาล	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 70
	หมายถึง จุดหมายที่เทศบาลต้องการให้เกิดขึ้นใน อนาคต	
4.3 พันธกิจ	71. ความชัดเจนของวิสัยทัศน์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 71
	หมายถึง ลักษณะหรือขอบข่ายการดำเนินงานที่ ได้รับมอบหมายของเทศบาลเกี่ยวกับลักษณะการ บริหารและการจัดบริการสาธารณะ	
4.4 จุดมุ่งหมายการ พัฒนา	72. ความชัดเจนของพันธกิจ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 72
	หมายถึง ขอบเขตหรือประเภทกิจกรรมที่เทศบาล จะดำเนินงานเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ	
4.5 ยุทธศาสตร์การ พัฒนา	73. ความชัดเจนของจุดมุ่งหมายการพัฒนา	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 73
	หมายถึง การกำหนดขอบเขตการพัฒนาในด้าน ต่างๆของเทศบาล	
	74. ความชัดเจนของยุทธศาสตร์การพัฒนา	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 74

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
4.6 แผนพัฒนาสามปี - แนวทางการพัฒนา - วัตถุประสงค์การ พัฒนา - เป้าหมายของแนว ทางการพัฒนา	หมายถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของ เทศบาลที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนา ซึ่งมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียด แผนงาน โครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับ ปีงบประมาณแต่ละปี มีความต่อเนื่องและเป็น แผนก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลาสามปีโดยมีการ ทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปี โดยจะระบุ ยุทธศาสตร์การพัฒนา แนวทางการพัฒนา วัตถุประสงค์ เป้าหมายของการพัฒนา โครงการ/ กิจกรรมที่จะดำเนินการเพื่อให้บรรลุตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด 75. การกำหนดแผนงานโครงการในแผนพัฒนา สามปี 75.1 ความชัดเจนของแนวทางการพัฒนา 75.2 ความชัดเจนของวัตถุประสงค์การพัฒนา 75.3 ความชัดเจนของเป้าหมายการพัฒนา	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 75.1 ส่วนที่ 2 ข้อที่ 75.2 ส่วนที่ 2 ข้อที่ 75.3
4.8 แผนงาน/โครงการ ในเทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่าย ประจำปี	หมายถึง การนำโครงการ/ กิจกรรมจาก แผนพัฒนาสามปี ในปีที่จะจัดทำงบประมาณ รายจ่าย ไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีนั้นๆ 76. การกำหนดแผนงาน/โครงการในเทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายประจำปีมีความเหมาะสม สอดคล้องกับตัวชี้วัดของกรมส่งเสริมการ ปกครองท้องถิ่น	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 76

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
5. ปัจจัยด้านการบริหาร มุ่งผลสัมฤทธิ์ (RBM)	หมายถึง วิธีการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ของงานเป็นหลัก ทั้งในแง่ของผลผลิตและ ผลลัพธ์ ซึ่งต้องมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ เกิดขึ้น โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายของการดำเนินงานที่กำหนดไว้อย่าง ชัดเจน	
5.1 วัตถุประสงค์ (Objectives)	หมายถึง เป้าหมายที่ต้องดำเนินการให้เกิดผล สัมฤทธิ์ตาม พันธกิจที่กำหนดขึ้น โดย วัตถุประสงค์จะระบุผลสำเร็จที่คาดหวังในการ ดำเนินงานตามพันธกิจของเทศบาล	
	77. การกำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 77
	78. การกำหนดแผนงาน/โครงการ ที่สอดคล้อง กับเป้าหมายการดำเนินงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 78
5.2 ปัจจัยนำเข้า (Inputs)	หมายถึง ทรัพยากรการบริหารที่เทศบาลใช้เป็น ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ฯลฯ	
	79. จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการทำงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 79
	80. การจัดสรรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเหมาะสมกับการทำงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 80
5.3 กิจกรรมหรือ กระบวนการ (Processes)	หมายถึง การนำปัจจัยนำเข้าทั้งหลายผ่าน กระบวนการเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มตามมาตรฐาน คุณภาพที่กำหนด	
	81. การปฏิบัติงานตามมาตรฐานคุณภาพการ ให้บริการที่กำหนด	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 81
5.4 ผลผลิต (Outputs)	หมายถึง ผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ที่ เทศบาลกำหนดไว้	

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
5.5 ผลลัพธ์ (Outcomes)	82. การให้บริการประชาชนของเทศบาลประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 82
	หมายถึง ผลกระทบที่เกิดขึ้นเนื่องจากการให้บริการของประชาชนจากเทศบาล	
	83. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 83
6. ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)	หมายถึง กติกาหรือกฎเกณฑ์การบริหารการปกครองที่ดี เหมาะสมและเป็นธรรม เพื่อให้เทศบาลดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	
6.1 หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)	หมายถึง การปฏิบัติราชการโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดความคุ้มค่าต่อการลงทุนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อเทศบาล	
	84. การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 84
6.2 หลักประสิทธิผล (Effectiveness)	หมายถึง การปฏิบัติราชการตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ของเทศบาลโดยมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและตอบสนองความคาดหวังของประชาชน	
	85. ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 85
6.3 หลักการตอบสนอง (Responsiveness)	หมายถึง การปฏิบัติราชการที่สามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่น รวมถึงตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม	

## ตารางที่ 3. (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
6.4 ภาระรับผิดชอบ/ สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)	86. ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 86
	หมายถึง การปฏิบัติราชการที่สามารถตอบคำถาม และชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยรวมทั้งมีการรายงาน ความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย เพื่อ ประโยชน์ในการตรวจสอบ	
	87. ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติราชการ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 87
6.5 เปิดเผย/โปร่งใส (Transparency)	88. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบ การทำงาน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 88
	หมายถึง การปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา รวมถึงการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็นและเชื่อถือได้ให้ประชาชน รับทราบ	
	89. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ผู้รับบริการ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 89
6.6 หลักนิติธรรม (Rule of Laws)	หมายถึง การปฏิบัติราชการที่ยึดถือกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานอย่าง เคร่งครัด	
	90. การปฏิบัติงาน โดยยึดถือระเบียบ กฎหมาย ที่ เกี่ยวข้อง	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 90
6.7 ความเสมอภาค (Equity)	หมายถึง การปฏิบัติราชการที่ต้องให้บริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกเพศ ถิ่นกำเนิด อายุ ภาษา สถานะ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม	
	91. การปฏิบัติงานมีการคำนึงถึงความเสมอภาค เท่าเทียมกันของผู้รับบริการ	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 91

## ตารางที่ 3. (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
6.8 การมีส่วนร่วม/ การพยายามแสวงหา ฉันทมติ (Participation/Consensus Oriented)	หมายถึง การปฏิบัติราชการที่ต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	
	92. การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 92
	93. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือหาข้อตกลงร่วมกัน	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 93
6.9 การกระจายอำนาจ (Decentralization)	หมายถึง การปฏิบัติราชการที่ควรมีการมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆอย่างเหมาะสม	
	94. การมอบอำนาจและกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆอย่างเหมาะสม	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 94
6.10 คุณธรรม/ จริยธรรม (Morality/Ethic)	หมายถึง การปฏิบัติราชการที่ต้องมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปอย่างมีศีลธรรม คุณธรรมและตรงตามความคาดหวังของสังคม และยึดมั่นในค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	
	95. การปฏิบัติงานโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม	ส่วนที่ 2 ข้อที่ 95

## ตารางที่ 3. (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
ตัวแปรตาม ได้แก่		
7. ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติ		
ราชการของพนักงาน		
เทศบาลในจังหวัด		
ลำพูน ได้แก่		
7.1 มิติประสิทธิผลตาม	หมายถึง ผลลัพธ์การปฏิบัติราชการได้บรรลุ	
แผนพัฒนา	วัตถุประสงค์ตามแผนพัฒนาของเทศบาล	
	96. ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตาม	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 1
	แผนพัฒนาสามปีของเทศบาล	
	97. ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตามเทศ	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 2
	บัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี	
	98. ความสำเร็จในการจัดเก็บรายได้	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 3
	99. การบูรณาการ โครงการ/กิจกรรมร่วมกับ	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 4
	หน่วยงานอื่น	
	100. การจัดกิจกรรม/โครงการริเริ่มที่เป็น	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 5
	ประโยชน์ต่อหน่วยงานและประชาชน	
	101. ความสำเร็จในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 6
	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค และ	
	สาธารณูปการ	
	102. ความสำเร็จในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 7
	ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	
	103. ความสำเร็จในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 8
	ด้านสังคมและวัฒนธรรม	
	104. ความสำเร็จในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 9
	ด้านธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	

## ตารางที่ 3. (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
7.1 มิติประสิทธิผลตามแผนพัฒนา (ต่อ)	105. ความสำเร็จในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ด้านการศึกษาและกีฬา	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 10
	106. ความสำเร็จในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ด้านสาธารณสุข	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 11
	107. ความสำเร็จในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ด้านการเมืองและการบริหาร	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 12
	108. ความสำเร็จในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ด้านการจัดทำระบบฐานข้อมูลท้องถิ่น	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 13
7.2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	หมายถึง ผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาล เพื่อแสดงว่าพนักงานเทศบาลปฏิบัติงานเป็นที่น่าพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	
	109. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาล	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 14
	110. การจัดบริการแก่ประชาชนในวันหยุดหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 15
	112. การรับฟังและนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบการบริหารงานของเทศบาล	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 17
	113. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมวางแผนและร่วมดำเนินงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 18
114. เทศบาลมีกระบวนการ กลไก การติดตาม ตรวจสอบโดยภาคประชาชน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 19	
7.3 มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	หมายถึง ผลลัพธ์การปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าสามารถลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน	

## ตารางที่ 3. (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวบ่งชี้	แบบสอบถาม
7.1 มิติประสิทธิผลตามแผนพัฒนา (ต่อ)	115. ความสำเร็จในการบริหารงบประมาณ	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 20
	116. ความสำเร็จในการประหยัดพลังงานไฟฟ้า	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 21
	117. ความสำเร็จในการประหยัดพลังงานน้ำมัน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 22
	118. ภาพรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 23
7.4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร	หมายถึง ผลลัพธ์ในการพัฒนาเทศบาลให้สามารถเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูล การบริหารทรัพยากรบุคคลและความรู้ในองค์กร	
	119. การให้ความสำคัญต่อการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 24
	120. การจัดทำระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการ	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 25
	121. การจัดทำแผนแม่บทสารสนเทศ	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 26
	122. การจัดทำระบบฐานข้อมูลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและความทันสมัยของข้อมูล	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 27
	123. การจัดทำโครงการลดขั้นตอนการทำงานหรือปรับปรุงการทำงาน	ส่วนที่ 3 ข้อที่ 28

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการอิงเกณฑ์ ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{สูตร ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

แทนค่าตามสูตร

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เมื่อแทนค่าสูตรโดยใช้วิธีการคำนวณ ปรากฏว่าช่วงคะแนนเท่ากับ 0.8 จึงได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.20 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.40 - 4.19	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.60 - 3.39	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.80 - 2.59	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.79	หมายถึง	น้อยที่สุด

**3.2 แบบสัมภาษณ์** เป็นชุดคำถามที่ผู้วิจัยใช้ถามและบันทึกคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) มีประเด็นคำถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาล ในจังหวัดลำพูน ให้ประสบผลสัมฤทธิ์ โดยจะดำเนินการสัมภาษณ์แบบเจาะจง (Focus Interview) จากนายกเทศมนตรีหรือผู้แทน จำนวน 3 คน จากเทศบาลที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น ได้รับรางวัลการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อย่างต่อเนื่อง

### 3.3 การสร้างและพัฒนาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง กับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาล ในจังหวัดลำพูน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและรายละเอียดที่จะศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3.3.2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหา และรายละเอียดที่กำหนดไว้ รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของการใช้ภาษาและความเที่ยงตรงของเนื้อหา

3.3.3 ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ให้มีความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องชัดเจน และสมบูรณ์

3.3.4 นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานเทศบาลในจังหวัดใกล้เคียงซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3.3.5 นำแบบสอบถามมาทำการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Coefficients) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) อ้างในวรรณคดี แสงประทีปทอง 2548: 143) โดยถือเกณฑ์การทดสอบของ Alpha มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s_2^1}{\sum s_x^2} \right)$$

เมื่อ  $\alpha$  คือ ความเชื่อมั่น

$k$  คือ จำนวนข้อคำถาม

$S_2^1$  คือ ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

$S_x^2$  คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ทั้งนี้ เมื่อคำนวณตามสูตรแล้ว หากได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปจึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความสมบูรณ์ เพียงตรง และเชื่อถือได้ พร้อมทั้งจะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ปรากฏว่า ค่าความเชื่อมั่น (Reliability Coefficients) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.976 สำหรับค่า Reliability Coefficients ของตัวแปรอิสระแต่ละปัจจัย และตัวแปรตาม แสดงได้ตามตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ความเชื่อมั่น
<b>ตัวแปรอิสระ</b>	
1. ปัจจัยแรงจูงใจ	0.898
2. ปัจจัยสมรรถนะ	0.876
3. ปัจจัยกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน I AM READY	0.864
4. ปัจจัยการบริหารเชิงยุทธศาสตร์	0.936
5. ปัจจัยการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์	0.832

## ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

ตัวแปร	ความเชื่อมั่น
6. ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	0.913
<b>ตัวแปรตาม</b>	
ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน	0.936

จากผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม อยู่ระหว่าง 0.832-0.936 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

**4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ** เก็บโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ที่ส่งคืนมาให้แก่ผู้ศึกษาโดยตรง โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

4.1.1 ขออนุญาตเก็บข้อมูลจากเทศบาลในจังหวัดลำพูน จำนวน 39 แห่ง แบ่งเป็น เทศบาลเมือง จำนวน 1 แห่งและเทศบาลตำบลจำนวน 38 แห่ง โดยทำหนังสือจากสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน

4.1.2 ส่งแบบสอบถามไปให้เทศบาลในจังหวัดลำพูน โดยเทศบาลเมืองลำพูน มีพนักงานเทศบาล เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 21 คน และเทศบาลตำบล มีพนักงานเทศบาล เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 254 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 275 คน ส่งเพื่อไปร้อยละ 10 รวมแบบสอบถามที่ส่งทั้งสิ้น 300 ชุด พร้อมระบุข้อความขอให้ส่งแบบสอบถามคืนผู้ศึกษาภายในเวลาที่กำหนด และติดตามแบบสอบถามที่ไม่ส่งกลับอีกครั้ง ด้วยการโทรศัพท์ขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยติดตามแบบสอบถาม

4.1.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามเพียงพอแล้ว ผู้ศึกษาจะทำการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามอีกครั้ง หลังจากนั้นนำไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล

**4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ** โดยการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของเทศบาลในจังหวัดลำพูน ผลการตรวจนิเทศติดตามการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ** โดยใช้คำสั่งจากโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น

**5.1.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา** เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการอธิบายความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับตัวแปรอิสระ คือ กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ทั้งกลุ่มปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ ปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) และกลุ่มปัจจัยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**5.1.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน** การหาค่าสถิติ T-test และ ANOVA เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน ดังนี้

1) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาล  
ในจังหวัดลำพูนมีค่าไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยใช้ค่าสถิติ One Sample T-test

2) ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาล  
ในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ในจังหวัดลำพูนมีความแตกต่างกัน โดยใช้ค่าสถิติ T-test (Independent sample T-test)

3) มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยจากกลุ่มปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อ ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน โดยใช้ค่าสถิติ F-test โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4) มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยจากกลุ่มปัจจัยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลต่อ ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน โดยใช้ค่าสถิติ F-test โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

5) มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยจากกลุ่มปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) และกลุ่มปัจจัยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลต่อ ระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน โดยใช้ค่าสถิติ F-test โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน แสดงได้ดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติ
1. ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูนมีค่าไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	One Sample T-test
2. ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ในจังหวัดลำพูนมีความแตกต่างกัน	T-test (Independent sample T-test)
3. มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยจากกลุ่มปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านกระบวนการทัศน วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) มีอิทธิพลต่อ ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน	F-test โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)
4. มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยจากกลุ่มปัจจัยการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และ ปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลต่อ ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน	F-test โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติ
5. มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยจากกลุ่มปัจจัยด้านบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านสมรรถนะ และปัจจัยด้านกระบวนการเรียนรู้ วัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน (I AM READY) และกลุ่มปัจจัยการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ปัจจัยด้านการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ และปัจจัยด้านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลต่อ ระดับผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน	F-test โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

## 5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และบรรยายสรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและข้อจำกัด ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน และข้อเสนอแนะในการเพิ่มระดับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติราชการของพนักงานเทศบาลในจังหวัดลำพูน สำหรับในส่วนของแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้อำนาจวิเคราะห์โดยใช้กรอบ SWOT Analysis ประกอบไปด้วย จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและข้อจำกัด ซึ่งมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1) การจัดกระทำข้อมูล (data processing) หรือการจัดระเบียบข้อมูล โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาเรียบเรียงแล้ว มาจัดให้เป็นระเบียบก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) การตรวจสอบข้อมูล ว่าข้อมูลที่ได้อาจเพียงพอหรือไม่และสามารถตอบปัญหาการวิจัยได้หรือไม่

3) จากนั้น ผู้วิจัยก็จัดเตรียมข้อมูลเพื่อให้สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ง่ายขึ้น

4) หลังจากจัดเตรียมข้อมูลดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ก็จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วนำข้อมูลที่ได้นำเสนอในลักษณะของการพรรณนาวิเคราะห์ (analytical description)