

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุกประเทศมีการปกครองที่มุ่งบรรลุวัตถุประสงค์เหมือนกัน คือ ต้องการให้ประเทศมีความมั่นคงและประชาชนในประเทศมีความสุข ประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน แต่เดิมการปกครองจะมีลักษณะรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลางของประเทศ เนื่องจากสมัยก่อน ประเทศไทยมีประชากรอาศัยอยู่ไม่มากนัก และกิจกรรมที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนยังมีไม่มากเช่นเดียวกัน ต่อมาเมื่อประเทศมีการพัฒนามากขึ้น ประชากรมีจำนวนมากขึ้นภารกิจที่รัฐต้องรับผิดชอบมีเพิ่มขึ้น ทำให้ภาครัฐส่วนกลางเพียงองค์กรเดียว ไม่สามารถตอบสนองต่อการบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง แนวคิดการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของรัฐบาล และเป็นการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้มีครอบคลุมและทั่วถึงอย่างรวดเร็วและตรงตามความเป็นจริงที่ชุมชนต้องการ

การกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น เป็นการส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมทางการบริหาร มีสิทธิในการดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้อง มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น การเลือกตั้ง การหาเสียง เป็นต้น ทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อ ห่วงแทน และปกป้องต่อสิทธิผลประโยชน์ที่ตนพึงได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองการปกครองระดับชาติต่อไป (รศ.ดร. รัตนา เสริมพงศ์, 2549 : 32)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานการปกครองภาครัฐระดับท้องถิ่นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากเป็นการปกครองที่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองมากที่สุด ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย แบ่งได้เป็น 5 รูปแบบ คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งแต่ละรูปแบบมีลักษณะ โครงสร้างและการบริหารแตกต่างกันออกไป

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552 แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งแต่ละระดับมีภารกิจความรับผิดชอบแตกต่างและคล้ายคลึงตาม โครงสร้าง และการบริหารขององค์กร

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประกอบด้วยองค์การเทศบาล 2 ฝ่าย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550 : 30) ดังนี้

1. สภาเทศบาล ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบล มีจำนวน 12 คน

2. นายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง สามารถแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้จำนวนไม่เกิน 2 คน โดยแต่งตั้งจากผู้ที่มิใช่สมาชิกสภาเทศบาลตำบล เพื่อเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตำบล โดยให้นายกเทศมนตรีมีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบงานบริหารกิจการของเทศบาลตำบลและเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง ตลอดจนถึงพนักงานจ้าง ซึ่งมีการแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักปลัดเทศบาล และส่วนราชการอื่น เช่น กองคลัง กองช่าง เป็นต้น ให้ปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างรองจากนายกเทศมนตรี รับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้ เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย

หน้าที่ของเทศบาลตำบล ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550 : 30) แบ่ง ได้ดังนี้

มาตรา 50 หน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ได้แก่

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและ

สิ่งปฏิกูล

- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มาตรา 51 หน้าที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล ได้แก่

- (1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร มีจำนวนทั้งสิ้น 23 แห่ง มีการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552 แบ่งโครงสร้างองค์การเป็น 2 ฝ่าย คือ สภาเทศบาล เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกเทศมนตรี เป็นฝ่ายบริหาร ซึ่งมีพนักงานเทศบาลทำหน้าที่ปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของเทศบาลให้เป็นที่ไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และสามารถสนองตอบความต้องการและความเดือดร้อนของประชาชน มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากความเป็นมาและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่หลักในการตอบสนองความต้องการของประชาชน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจหลักที่กำหนดไว้อย่างมีระเบียบแบบแผน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นตนเองโดยแท้ จึงน่าสนใจศึกษาถึงผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ทิศทาง แนวโน้ม และปัญหาในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ว่ามีลักษณะและประสิทธิผลเป็นอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง และควรดำเนินการแก้ไขอย่างไรเพื่อความเหมาะสมในการดำเนินงานของเทศบาลตามภารกิจหลักที่กำหนดต่อไป และในอนาคตเทศบาลตำบลควรวางแนวทางการพัฒนาและกำหนดรูปแบบการพัฒนาอย่างไรเพื่อสนองตอบความต้องการและสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับมาก
2. พนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกันทำให้ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร มีความแตกต่างกัน
3. ภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจหลักของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ใน 5 ภารกิจหลัก คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการเมืองการปกครองและการบริหารจัดการ และการศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำนวน 4 มุมมอง คือ มุมมองด้าน

กระบวนการภายในองค์กร มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาล ได้แก่ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และภารกิจหลัก จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ผู้วิจัยใช้จำนวนพนักงานเทศบาลของเทศบาลตำบลในจังหวัดชุมพร จำนวน 23 แห่ง รวมทั้งสิ้น 1,290 คน

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการหาโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 305 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบลในจังหวัดชุมพร จำนวนทั้งสิ้น 23 แห่ง

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ.2553 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ.2554

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลสำเร็จของการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ในการปฏิบัติตามภารกิจหลักขององค์กรตามมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ

มุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ หมายถึง กรอบแนวคิดในการพิจารณาผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ซึ่งประกอบด้วย มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร

มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร และมุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร

มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร หมายถึง บุคลากร โครงสร้างของเทศบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล เช่น มีการมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด มีการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานและจัดผู้รับผิดชอบงานอย่างชัดเจนเหมาะสม มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่หลากหลาย เป็นต้น

มุมมองด้านการเงิน หมายถึง ความรับผิดชอบต่อของเทศบาลในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ประหยัด และคุ้มค่าเงิน การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการป้องกันการทุจริต เช่น มีการใช้จ่ายเงินถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่กำหนด มีการบริหารงบประมาณเป็นไปโดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีการใช้งบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตรงกับความต้องการของประชาชนโดยแท้จริง เป็นต้น

มุมมองด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร หมายถึง ประชาชนในพื้นที่ ผู้รับบริการ ส่วนราชการที่ติดต่อประสานงาน โดยมีการดำเนินงานที่คำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะ และความพึงพอใจที่ผู้รับบริการ ประชาชน และผู้ที่มาติดต่อประสานงานได้รับ

มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร หมายถึง ความสามารถในการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนา คิดค้น เรียนรู้ สร้างสรรค์ในอนาคต เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในด้านเทคโนโลยีอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ เช่น มีการจัดโครงสร้างและการแบ่งงานกันทำอย่างเหมาะสม มีการจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการ ต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ มีการพัฒนาศักยภาพพนักงานเทศบาลเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอ มีการนำระบบการบริการและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นต้น

ภารกิจหลัก หมายถึง แนวทางการดำเนินงานพัฒนาของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร แบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ

ภารกิจหลักด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม หมายถึง แนวทางการดำเนินงานพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับถนน ทางเท้า สะพาน รางระบายน้ำ ท่อระบายน้ำ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ และระบบการจราจร

ภารกิจหลักด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว หมายถึง แนวทางการดำเนินงานพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมอาชีพและการเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว

ภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา หมายถึง แนวทางการดำเนินงานพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสวัสดิการและเงินสงเคราะห์ การสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมสุขภาพของประชาชน การส่งเสริมการศึกษา กีฬา และนันทนาการ และการส่งเสริมวิถีชุมชนที่ใกล้ชิดศาสนาและรักษาไว้ซึ่งประเพณีท้องถิ่น

ภารกิจหลักด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง แนวทางการดำเนินงานพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมในชุมชน และการคัดแยกขยะและกำจัดขยะมูลฝอยอย่างถูกสุขลักษณะ

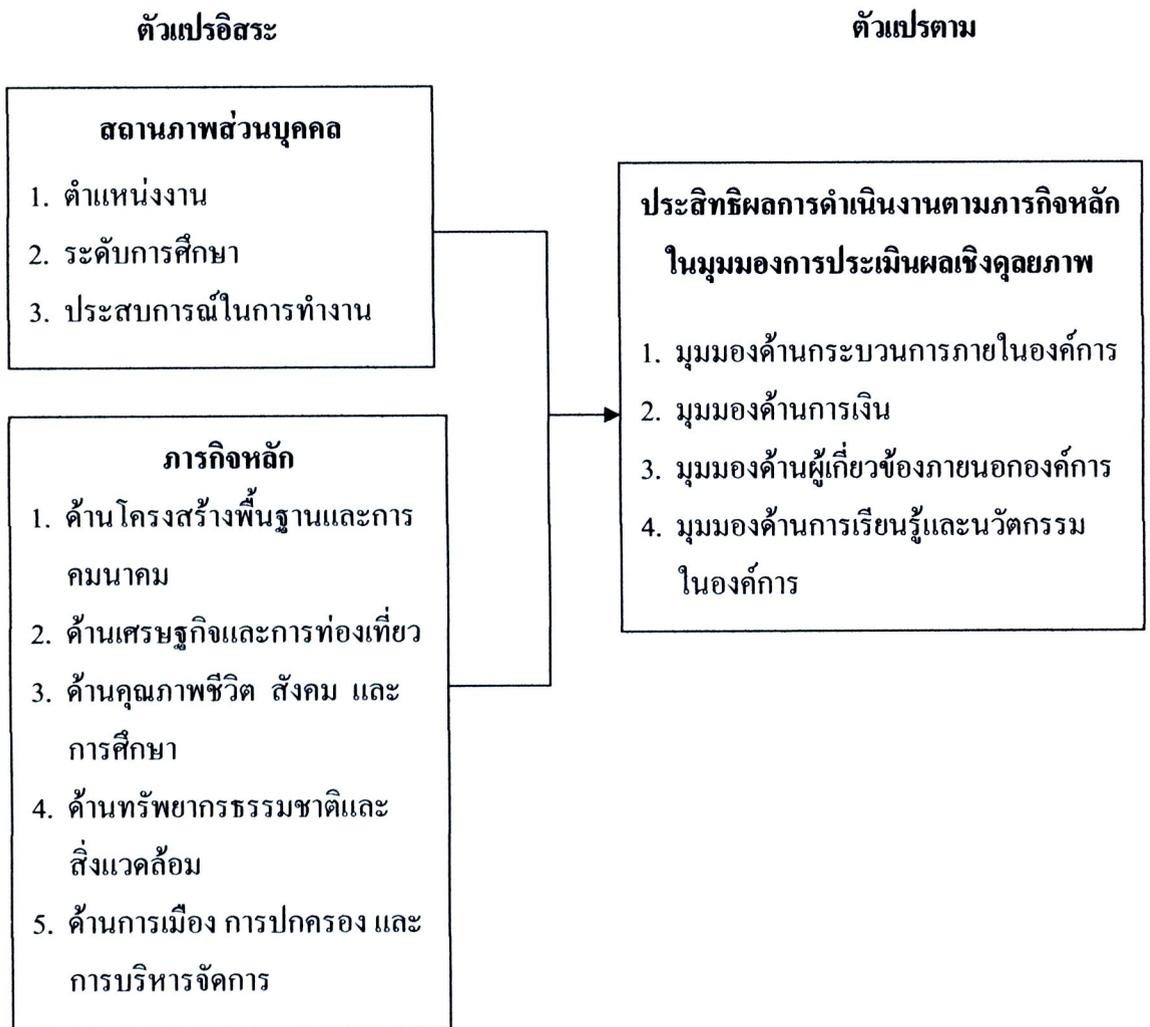
ภารกิจหลักด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมกระบวนการประชาสังคม การปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลให้มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชน และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

เทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร หมายถึง เทศบาลตำบลปากน้ำชุมพร เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน เทศบาลตำบลปากตะโก เทศบาลตำบลพะโต๊ะ เทศบาลตำบลวังไผ่ เทศบาลตำบลท่ายาง เทศบาลตำบลละแม เทศบาลตำบลสะพือ เทศบาลตำบลมาบอำมฤต เทศบาลตำบลเนินสันติ เทศบาลตำบลปะทิว เทศบาลตำบลบางลึก เทศบาลตำบลทุ่งตะไคร เทศบาลตำบลทะเลทรัพย์ เทศบาลตำบลชุมโค เทศบาลตำบลนาโพธิ์ เทศบาลตำบลหาดทรายรี เทศบาลตำบลท่าแซะ เทศบาลตำบลบางหมาก เทศบาลตำบลวังใหม่ เทศบาลตำบลขุนกระโทก เทศบาลตำบลบางสน และเทศบาลตำบลนาชะอัง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดตามแนวคิดของแคปแลนและนอร์ตันที่จะใช้ในการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้รับประโยชน์จากการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ทราบระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากร เครื่องมือในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานภายในองค์กร ภายนอกองค์กร และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กร เพื่อสร้างประโยชน์สุขให้เกิดแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร