

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). **รวมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**.  
กรุงเทพฯ ฯ : กระทรวงมหาดไทย
- กฤษณ์ แก้ววิทย์. (2553). **การมีส่วนร่วมของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เมื่อนำอยู่ในจังหวัดชุมพร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- กาญจนา อินทร์ชัย. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านในจังหวัดอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2548). **นโยบายสาธารณะและการวางแผน**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2548). **การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. (2548). **รวมบทความด้านการจัดการภาครัฐ**. กรุงเทพฯ ฯ : พิมพ์ลักษณ์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2544). **ยอดกลยุทธการบริหารสำหรับองค์การยุคใหม่**. กรุงเทพฯ ฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- \_\_\_\_\_. (2544). **การจัดการทรัพยากรบุคคล**. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงภรณ์ ศรีธัญญา. (2547). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ทองใบ สูดขารี. (2548). **ทฤษฎีองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. อุบลราชธานี : คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ทิพย์วรรณ โพธิ์เงิน. (2548). **ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า ณ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กรมศุลกากร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท วีอินเตอร์ พรีน จำกัด.
- นพพร จุณณะปิยะ. (2546). **การบริหารธุรกิจ**. **ฟอร์ควอลิตี้ 9,64** (ก.พ. 2546) 112-115.

- นันทวรรณ วุฒิ. (2551). บทบาท อำนาจ หน้าที่ ในการปกครองท้องถิ่นของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ ฯ : เรือนแก้วการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ ฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พสุ เศษรินทร์. (2544). เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย **Balanced Scorecard** และ **Key Performance Indicators**. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- \_\_\_\_\_. (2548). **Balanced Scorecard** ฐิติในการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชามณูษ์ บุญสิน. (2546). ความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาสาธารณสุขในระดับท้องถิ่นของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพบุลย์ ช่างเรียน. (2543). **สังคม วัฒนธรรม และการบริหารแบบไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ ฯ : โครงการเอกสารและตำรา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภิรมย์ โชติแดง. (2543). ปัจจัยการบริหารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ยุคธร การุณ. (2547). การวัดผลการปฏิบัติงานบริษัทบริการโทรศัพท์จำกัด (มหาชน) ด้วยเทคนิคตามหลักคุณภาพ (**Balanced Scorecard**).
- ยุคท ไกยวรรณ. (2550). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพฯ ฯ : สุวีริยาสาส์น.
- รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2549). การบริหารท้องถิ่น. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพฯ ฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2546). การบริหารและการจัดการเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมือง. กรุงเทพฯ ฯ : บี.เจ.เพลทโพรเซสเซอร์.
- วีระพงศ์ เถลิมาจิระรัตน์. (2545). การบริหารงานบุคคลในแนวทางใหม่. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- \_\_\_\_\_. (2545). **คุณภาพการบริการ**. กรุงเทพฯ ฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ ฯ : ธรรมสาร.

- สมบุญ วงศ์เจริญ. (2552). **ประสิทธิผลของการนำหลักบรรษัทภิบาลไปปฏิบัติ ตามมุมมองการประเมิน แห่งดุลยภาพ : กรณีศึกษาราชการกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคกลาง**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). **การบริหารแนวทางใหม่**. กรุงเทพฯ ฯ : ปิ่นเกล้าการพิมพ์.
- สิทธิศักดิ์ พุกษ์ปิติกุล. (2546). **การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วยวิธี Balanced Scorecard**. กรุงเทพฯ ฯ : ส.ส.ก.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2549). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ ฯ : วิทยพัฒน์ จำกัด.
- สิริวุฒิ บูรณกิจ. (2540). **กลยุทธ์การตัดสินใจ**. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.
- สุพจน์ ทรายแก้ว. (2545). **การจัดการภาครัฐแนวใหม่**. ปทุมธานี : ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาเขตกรณ.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). **ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ**. เชียงราย : สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- เสริมพงษ์ ลิบลับ. (2552). **ประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สำนักงานเทศบาลตำบลปะทิว. (2553). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ.2554 – พ.ศ.2556**. ชุมพร. เทศบาลตำบลปะทิว.
- สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2548). **คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ ฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร. (2553). **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ.2554 – พ.ศ. 2556**. ชุมพร : สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดชุมพร.
- อริสรศักดิ์ อินทร์ตรา. (2542). **การประเมินผลนโยบายกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อิสริย์ เกียรติพิทักษ์. (2549). **ความเป็นบรรษัทภิบาลของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อุไร โต๊ะทอง. (2551). **ประสิทธิผลการดำเนินงานของเทศบาลเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ตาม มุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพชรบุรี.

เอกชัย การวัฒน์. (2543). **การดำเนินงานและประสิทธิผลของนโยบายและแผนพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานและระบบบริการพื้นฐานเทศบาลเมืองนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Goodspeed, S.W. (2003). **“Translation Strategy into Action : The Balanced Scorecard”** Dissertation Abstracts International.

Riemann, M.W. (2004). **“Enhancing the Balanced Scorecard with Scale-DEA”** Dissertation Abstracts International.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ที่ ศธ. ๐๕๕๕.๔๕/ว.๐๐๖



ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
อ.เมือง จ.เพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๑๘ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายวิระวิทย์ อินทรสุภา ท้องถิ่นอำเภอปะทิว ที่ว่าการอำเภอปะทิว

ด้วยศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท ปัจจุบันมีนักศึกษาอยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ได้วิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางวิชาการ ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในทางวิชาการเป็นอย่างสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยของนักศึกษา ซึ่งมีหัวข้อเรื่องและรายละเอียด ดังนี้ คือ

ชื่อนักศึกษา	ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
นางสาวสุภาพร ขาวชานานู รหัสประจำตัว ๕๑๙๗๒๒5๕๖	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาล ตำบลจังหวัดชุมพร	อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.วิทย์ จินดาพล

ทั้งนี้ นักศึกษาได้ส่งต้นฉบับโครงร่างวิทยานิพนธ์มาเพื่ออ่านและพิจารณาประกอบไปด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เผือกบัวขาว)

ผู้ช่วยอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ที่ ศอ. ๐๔๔๕.๑๕/ว.๐๐๖



ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
อ.เมือง จ.เพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๑๘ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวสุพรทิพย์ บำรุงชู ปลัดเทศบาลตำบลทะเลสาบทรัพย์

ด้วยศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท ปัจจุบันมีนักศึกษาอยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ได้วิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางวิชาการ ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในทางวิชาการเป็นอย่างสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยของนักศึกษา ซึ่งมีหัวข้อเรื่องและรายละเอียด ดังนี้ คือ

ชื่อนักศึกษา	ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
นางสาวสุภาพร ขาวชานัญ รหัสประจำตัว ๕๑๙๗๒๒S๕๖	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาล ตำบลจังหวัดชุมพร	อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.วรวิทย์ จินดาพล

ทั้งนี้ นักศึกษาได้ส่งต้นฉบับโครงร่างวิทยานิพนธ์มาเพื่ออ่านและพิจารณาประกอบไปด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เผือกบัวขาว)

ผู้ช่วยอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

บัณฑิตศึกษา ศูนย์จัดการศึกษา

โทรสาร ๐๓๒ - ๔๔๒๒๖๐๐

ที่ ศธ. ๐๕๕๕.๔๕/ว.๐๐๖



ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
อ.เมือง จ.เพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๑๘ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวศุภพัตรา พรหมมิตร หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะแซะ

ด้วยศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้เปิดสอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท ปัจจุบันมีนักศึกษาอยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เพื่อให้ได้วิทยานิพนธ์ที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางวิชาการ ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ในทางวิชาการเป็นอย่างสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยของนักศึกษา ซึ่งมีหัวข้อเรื่องและรายละเอียด ดังนี้ คือ

ชื่อนักศึกษา	ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
นางสาวสุภาพร ขาวชานาญ รหัสประจำตัว ๕๑๙๗๒๒5๕๖	ประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาล ตำบลจังหวัดชุมพร	อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.วรวิทย์ จิบดาพล

ทั้งนี้ นักศึกษาได้ส่งต้นฉบับโครงร่างวิทยานิพนธ์มาเพื่ออ่านและพิจารณาประกอบด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เมื่อกบัวขาว)

ผู้ช่วยอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม

ที่ ศธ. ๐๕๕๕.๔๕/ว.๐๐๗



ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
อ.เมือง จ.เพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๑๘ มกราคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 305 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสุภาพร ขาวขำนาญ รหัสประจำตัว 519722556 เป็นนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ได้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลตำบลจังหวัดชุมพร จึงขออนุญาตส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลในการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตอบแบบสอบถามดังกล่าวเพื่อประโยชน์ในการศึกษา โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้มาเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เผือกบัวขาว)  
ผู้ช่วยอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก

#### ในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร
2. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำไปพิจารณาเสนอผลในภาพรวม และนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น
3. แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร
  - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพ
4. การวิจัยครั้งนี้ บรรลุวัตถุประสงค์ได้ด้วยความร่วมมือของผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสุภาพร ขาวชำนาญ

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

**แบบสอบถาม**

**เรื่อง** ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาล  
ตำบล จังหวัดชุมพร

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริง

---

**1. ตำแหน่งงาน**

- 1) สายงานบริหาร
- 2) สายงานปฏิบัติ

**2. ระดับการศึกษา**

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) ปริญญาตรีขึ้นไป

**3. ประสบการณ์ในการทำงาน**

- 1) น้อยกว่า 5 ปี
- 2) ระหว่าง 5-10 ปี
- 3) ระหว่าง 11-15 ปี
- 4) ตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างทางขวามือเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อให้ตรงกับความเป็นจริง

ภารกิจหลัก	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การดำเนินงานตามภารกิจหลัก					สำหรับ ผู้วิจัย	
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)		
	<b>ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม</b>						
1	มีการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน ทางเท้า สะพาน รางระบายน้ำ และท่อระบายน้ำ ที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน						
2	มีการขยายเขต ติดตั้ง และปรับปรุงระบบไฟฟ้าอย่างครอบคลุมและทั่วถึง						
3	มีการขยายเขต ติดตั้ง ปรับปรุงระบบประปาการบำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน						
4	มีการปรับปรุงระบบบริการโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์สาธารณะได้ตามแผนงาน โครงการ						
5	มีการปรับปรุงระบบการจราจรให้มีความถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ตามแผนงาน โครงการ						

ภารกิจหลัก	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การดำเนินงานตามภารกิจหลัก					สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
	<b>ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว</b>					
6	ส่งเสริมอาชีพและการเพิ่มรายได้ให้แก่ ประชาชนในชุมชนตามแผนงาน โครงการ					
7	ส่งเสริมการดำเนินชีวิตและการประกอบ อาชีพตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง					
8	มีการส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่ม เพื่อประกอบอาชีพของประชาชนในชุมชน					
9	มีการส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีและ การตลาดให้กับกลุ่มอาชีพและประชาชน ในชุมชน					
10	มีการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ อย่างเหมาะสม					
<b>ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา</b>						
11	มีการส่งเสริมสวัสดิการและเงินสงเคราะห์ ให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และ ผู้ด้อยโอกาส					
12	มีการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชนอย่างทั่วถึง					
13	มีบริการด้านสุขภาพที่จำเป็นอย่างเพียงพอ และทั่วถึง					

ภารกิจหลัก	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การดำเนินงานตามภารกิจหลัก					สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
	<b>ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา</b>					
14	มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน ได้รับการศึกษา ข้อมูลข่าวสาร และเข้าร่วม กิจกรรมกีฬาและนันทนาการอย่างทั่วถึง					
15	มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมวิถีชุมชนที่ ใกล้ชิดศาสนาและรักษาไว้ซึ่งประเพณี ท้องถิ่น					
<b>ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</b>						
16	มีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์เพื่อสร้าง จิตสำนึกในการอนุรักษ์และฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
17	มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาค ส่วนในการอนุรักษ์และฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
18	มีการปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อม ในชุมชนให้สะอาด เป็นระเบียบ และปราศจากมลพิษ					
19	ชุมชนมีระบบบำบัดน้ำเสียและการกำจัด ขยะมูลฝอยอย่างเหมาะสม					
20	ชุมชนมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและมี สวนสุขภาพที่เพียงพอต่อความต้องการ ของประชาชน					

ภารกิจหลัก	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การดำเนินงานตามภารกิจหลัก					สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
<b>ด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ</b>						
21	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจในการบริหารองค์การด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม โดยยึดหลักผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก					
22	เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอปัญหา เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา และเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานหรือโครงการต่าง ๆ					
23	มีการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการระบบงานของเทศบาลอย่างถูกต้อง					
24	มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของเทศบาล โดยการส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมฝึกอบรมตามห้วงเวลาที่เหมาะสม					
25	มีการจัดกิจกรรมเพื่อปกป้องสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ตามห้วงเวลาที่เหมาะสม					

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักใน มุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างทางขวามือเพียงช่องเดียวในแต่ละข้อให้ตรงกับความเป็นจริง

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ		ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานในมุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<b>มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์การ</b>							
1	เทศบาลมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด						
2	เทศบาลมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ระเบียบ หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการให้และการรับบริการ ให้ประชาชนและผู้สนใจทราบทางสื่อต่าง ๆ						
3	ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานของเทศบาลให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก						
4	เทศบาลมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดผู้รับผิดชอบงาน และมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเหมาะสม						
5	พนักงานของเทศบาลได้เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ						

ประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามภารกิจหลักในมุมมอง การประเมินแห่งคุณภาพ	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การดำเนินงานในมุมมอง การประเมินแห่งคุณภาพ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
<b>มุมมองด้านการเงิน</b>						
6	เทศบาลมีการใช้จ่ายเงินถูกต้องตาม ระเบียบและกฎหมายที่กำหนด					
7	เทศบาลมีการใช้งบประมาณเพื่อแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตรง กับความต้องการของประชาชน โดยแท้จริง					
8	เทศบาลมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับผลการดำเนินงานให้ประชาชน ทราบอย่างถูกต้องและทั่วถึง					
9	เทศบาลมีการส่งเสริมให้ตัวแทนประชาคม เข้าร่วมพิจารณาการจัดสรรงบประมาณ และการตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน งบประมาณของเทศบาล					
10	เทศบาลมีการจัดสรรงบประมาณ สอดคล้องกับแผนพัฒนาและมีการวาง แผนการใช้จ่ายเงินอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และคุ้มค่า					
<b>มุมมองด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร</b>						
11	ประชาชนได้รับประโยชน์จากการ ดำเนินงาน ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลอย่าง ครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่					

	ประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามภารกิจหลักในมุมมอง การประเมินแห่งคุณภาพ	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การดำเนินงานในมุมมอง การประเมินแห่งคุณภาพ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
<b>มุมมองด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์การ</b>							
12	การจัดบริการสาธารณะของเทศบาล เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ						
13	เทศบาลมีการแจ้งผลการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้ ร้องเรียนทราบ						
14	เทศบาลมีการให้คำแนะนำและตอบข้อ ซักถาม แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็ว						
15	ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนพัฒนางบประมาณรายจ่ายประจำปี และกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล						
<b>มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การ</b>							
16	เทศบาลมีการจัดทำโครงสร้าง พังชั้นตอน การให้บริการประชาชน และมีการแบ่งงาน กันทำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม						
17	เทศบาลมีการจัดเตรียมเอกสารและ คำแนะนำการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ						
18	เทศบาลมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ พนักงานเทศบาลเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติตาม ระยะเวลาที่เหมาะสมอยู่เสมอ						

ประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามภารกิจหลักในมุมมอง การประเมินแห่งดุลยภาพ	ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผล การดำเนินงานในมุมมอง การประเมินแห่งดุลยภาพ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
<b>มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์การ</b>						
19	เทศบาลมีการนำระบบการบริการและ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ แก่ประชาชน					
20	มีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน เพื่อปรับปรุงระบบการให้บริการของ เทศบาล					

ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

**ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)  
เรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลัก  
ในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร**

ผู้วิจัย นางสาวสุภาพร ขาวชำนาญ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

แบบสอบถามเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพ  
ของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจ  
หลักของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจ  
หลักในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพ

**คำชี้แจง** ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC) แปลความหมายได้ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้

**ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลัก  
ในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร**

**ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของภารกิจหลัก**

ภารกิจหลัก	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			คะแนน รวม	ค่า IOC	ความ หมาย
	1	2	3			
<b>ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม</b>						
1. มีการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาดถนน ทางเท้า สะพาน รางระบายน้ำ และท่อระบายน้ำ ที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. มีการขยายเขต ติดตั้ง และปรับปรุงระบบไฟฟ้าอย่างครอบคลุมและทั่วถึง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. มีการขยายเขต ติดตั้ง ปรับปรุงระบบประปาการบำรุงรักษา แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรที่เพียงพอต่อความต้องการ ของประชาชน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. มีการปรับปรุงระบบบริการ โทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์สาธารณะได้ตามแผนงาน โครงการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. มีการปรับปรุงระบบการจราจรให้มีความถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ตามแผนงาน โครงการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว</b>						
6. ส่งเสริมอาชีพและการเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชนในชุมชน ตามแผนงาน โครงการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7. ส่งเสริมการค้าเดินชีวิตและการประกอบอาชีพตามแนวทาง เศรษฐกิจพอเพียง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มเพื่อประกอบ อาชีพของประชาชนในชุมชน	1	1	0	2	0.6	ใช้ได้
9. มีการส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีและการตลาดให้กับ กลุ่มอาชีพและประชาชน ในชุมชน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการ ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			คะแนน รวม	ค่า IOC	ความ หมาย
	1	2	3			
<b>ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา</b>						
11. มีการส่งเสริมสวัสดิการและเงินสงเคราะห์ให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส	1	0	1	2	0.6	ใช้ได้
12. มีการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างทั่วถึง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13. มีบริการด้านสุขภาพที่จำเป็นอย่างเพียงพอและทั่วถึง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
14. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนได้รับการศึกษา ข้อมูลข่าวสาร และเข้าร่วมกิจกรรมกีฬาและนันทนาการอย่างทั่วถึง	1	1	0	2	0.6	ใช้ได้
15. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมวิถีชุมชนที่ใกล้ชิดศาสนาและรักษาไว้ซึ่งประเพณีท้องถิ่น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</b>						
16. มีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17. มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	1	0	1	2	0.6	ใช้ได้
18. มีการปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมในชุมชนให้สะอาด เป็นระเบียบและปราศจากมลพิษ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19. ชุมชนมีระบบบำบัดน้ำเสียและการกำจัดขยะมูลฝอยอย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
20. ชุมชนมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและมีสวนสุขภาพที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ</b>						
21. มีการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจในการบริหารองค์การด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม โดยยึดหลักผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
22. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เสนอปัญหา เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานหรือโครงการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ภารกิจหลัก	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			คะแนน รวม	ค่า IOC	ความ หมาย
	1	2	3			
<b>ด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ</b>						
23. มีการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการระบบงานของเทศบาล อย่างถูกต้อง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
24. มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของ เทศบาล โดยการส่งเสริมให้พนักงานเข้าร่วมฝึกอบรมตามห้วง เวลาที่เหมาะสม	1	0	1	2	0.6	ใช้ได้
25. มีการจัดกิจกรรมเพื่อปกป้องสถาบันชาติ ศาสนา และ พระมหากษัตริย์ ตามห้วงเวลาที่เหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้

## ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

## ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ในมุมมองการประเมินแห่งคุณภาพ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			คะแนน รวม	ค่า IOC	ความ หมาย
	1	2	3			
<b>มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร</b>						
1. เทศบาลมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. เทศบาลมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ระเบียบหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการให้และการรับบริการ ให้ประชาชนและผู้สนใจทราบทางสื่อต่าง ๆ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานของเทศบาล ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. เทศบาลมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การจัดผู้รับผิดชอบงาน และมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. พนักงานของเทศบาลได้เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>มุมมองด้านการเงิน</b>						
6. เทศบาลมีการใช้จ่ายเงินถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่กำหนด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7. เทศบาลมีการใช้งบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตรงกับความต้องการของประชาชนโดยแท้จริง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8. เทศบาลมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างถูกต้องและทั่วถึง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9. เทศบาลมีการส่งเสริมให้ตัวแทนประชาคมเข้าร่วมพิจารณาการจัดสรรงบประมาณและการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินงบประมาณของเทศบาล	1	1	1	3	1	ใช้ได้
10. เทศบาลมีการจัดสรรงบประมาณสอดคล้องกับแผนพัฒนา และมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างถูกต้อง	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ในมุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			คะแนน รวม	ค่า IOC	ความ หมาย
	1	2	3			
<b>มุมมองด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร</b>						
11. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงาน ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลอย่างครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12. การจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ	1	0	1	2	0.6	ใช้ได้
13. เทศบาลมีการแจ้งผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนทราบ	1	0	1	2	0.6	ใช้ได้
14. เทศบาลมีการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
15. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนา งบประมาณรายจ่ายประจำปี และกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร</b>						
16. เทศบาลมีการจัดทำโครงสร้าง ผังชั้นตอนการให้บริการ ประชาชน และมีการแบ่งงานกันทำ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17. เทศบาลมีการจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการ ให้แก่ผู้ใช้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18. เทศบาลมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเทศบาล เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติตามระยะเวลาที่เหมาะสมอยู่เสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19. เทศบาลมีการนำระบบการบริการและเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน	1	0	1	2	0.6	ใช้ได้
20. มีการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเพื่อปรับปรุง ระบบการให้บริการของเทศบาล	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	165.4000	700.7310	.9935	.9930
A2	165.4000	705.7655	.8504	.9932
A3	165.3667	705.1368	.8238	.9933
A4	165.4333	701.2885	.8951	.9932
A5	165.3667	703.3437	.8722	.9932
B1	165.4000	699.6966	.8451	.9933
B2	165.3667	700.7920	.8817	.9932
B3	165.5000	702.6724	.8945	.9932
B4	165.5333	705.7057	.8038	.9933
B5	165.4000	705.6966	.7932	.9933
C1	165.3667	707.9644	.8796	.9932
C2	165.5000	702.7414	.8926	.9932
C3	165.3667	699.8954	.9045	.9932
C4	165.3000	698.9759	.9095	.9932
C5	165.3000	703.7345	.9045	.9932
D1	165.4000	727.7655	.2589	.9941
D2	165.4667	721.0851	.4831	.9937
D3	165.5333	730.7402	.1947	.9941
D4	165.5333	735.5678	.0287	.9943
D5	165.4000	730.3862	.1810	.9942
E1	165.4000	700.7310	.9935	.9930
E2	165.4000	700.7310	.9935	.9930
E3	165.4000	700.7310	.9935	.9930
E4	165.4000	700.7310	.9935	.9930
E5	165.4000	700.7310	.9935	.9930
F1	165.4000	700.7310	.9935	.9930
F2	165.4000	700.7310	.9935	.9930
F3	165.4000	700.7310	.9935	.9930
F4	165.4000	700.7310	.9935	.9930
F5	165.4000	700.7310	.9935	.9930
G1	165.4000	700.7310	.9935	.9930
G2	165.4000	700.7310	.9935	.9930
G3	165.4000	700.7310	.9935	.9930
G4	165.4000	700.7310	.9935	.9930
G5	165.4000	700.7310	.9935	.9930
H1	165.4000	700.7310	.9935	.9930
H2	165.4000	700.7310	.9935	.9930
H3	165.4000	700.7310	.9935	.9930
H4	165.4000	700.7310	.9935	.9930
H5	165.4000	700.7310	.9935	.9930
I1	165.4000	700.7310	.9935	.9930

**RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)****Item-total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
I2	165.4000	700.7310	.9935	.9930
I3	165.4000	700.7310	.9935	.9930
I4	165.4000	700.7310	.9935	.9930
I5	165.4000	700.7310	.9935	.9930

**Reliability Coefficients**

N of Cases = 30.0

N of Items = 45

Alpha = .9934



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวสุภาพร ขาวชำนาญ
วันเดือนปีเกิด	23 กรกฎาคม 2520
การศึกษา	พ.ศ.2543 วิทยาศาสตรบัณฑิต (ศึกษาศาสตร์) สาขาวิชา เคมี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พ.ศ.2551 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ.2554 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ตำแหน่งงาน	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล (นักบริหารงานทั่วไป 6)
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเทศบาลตำบลทะเลทรัพย์ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

