

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



250101



ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของ  
เทศบาลตำบล ชัยหัวฝาย

Key Performance Effectiveness according to Balanced Scorecard Perspectives of  
Subdistrict Municipalities in Chumphon Province

สุภาพร ขวัญบาน  
Suphaporn Khaochamnan

วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาชุมชนเพื่อและชนบท  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี  
Master of Public Administration in Urban and Rural  
Community Development and Administration  
Phetchaburi Rajabhat University

2554

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

๖๐๐๒๕๔๗๓๖

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



250101



ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของ  
เทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

**Key Performance Effectiveness according to Balanced Scorecard Perspectives of  
Subdistrict Municipalities in Chumphon Province**

สุภาพร ขวชำนาญ

**Supharn Khaochamnan**



วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

**Master of Public Administration in Urban and Rural**

**Community Development and Administration**

**Phetchaburi Rajabhat University**

2554

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ  
ของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

ผู้วิจัย นางสาวสุภาพร ขาวชำนาญ

สาขาวิชา การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

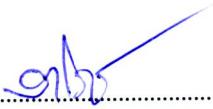
  
.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ จินดาพล)

  
.....ประธานกรรมการ  
(ดร.บุษราคม สิงห์ชัย)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ จินดาพล)

  
.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ  
(ดร.เสนห์ คำแพง)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อนุมัติให้นักวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เมื่อกบัวขาว)  
บัณฑิตศึกษา  
ศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร **ผู้วิจัย** นางสาวสุภาพร ขาวชำนาญ **สาขาวิชา** การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท พ.ศ.2554

**บทคัดย่อ**

250161

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพรจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำนวน 305 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร มีประสิทธิภาพของการดำเนินงานอยู่ในอันดับสูงสุด
  2. ระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ด้านการเงิน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน
  3. ภารกิจหลักโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ภารกิจหลักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพทุกด้าน
- ข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า เทศบาลมีการแจ้งผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ประชาชนหรือผู้ร้องเรียนทราบ จึงทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินงาน ด้านต่างๆ ของเทศบาลอย่างครอบคลุมและทั่วถึงทุกพื้นที่

**Thesis Title :** Key Performance Effectiveness according to Balanced Scorecard Perspectives of Subdistrict Municipalities in Chumphon Province **Researcher :** Miss.Suphaporn Khaochamnan  
**Major :** Urban and Rural Community Development and Administration **Year :** 2011

### **Abstract**

250101

The purposes of this research were to 1) study the level of opinion of the municipality officials on key performance effectiveness according to Balanced Scorecard perspectives of Subdistrict Municipalities in Chumphon Province, 2) compare the level of opinion of the municipality officials on key performance effectiveness according to Balanced Scorecard perspectives of Subdistrict Municipalities in Chumphon Province, and 3) investigate the relationship between key work performance and key performance effectiveness according to Balanced Scorecard perspectives. The 305 research samples were the municipality officials of Subdistrict Municipalities in Chumphon Province. The research tool was the questionnaire. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test, one way ANOVA, pair-difference test of Scheffé's method and Pearson's correlation coefficient.

The research results were as follows :

1. The opinion of the municipality officials on key performance effectiveness according to Balanced Scorecard perspectives of Subdistrict Municipalities in Chumphon Province was at a high level, both in overall view and in each aspect. The aspect with the highest level of opinion was the external customer perspective.
2. There was no difference in overall opinion of the officials with different personal status on key performance effectiveness according to Balanced Scorecard perspectives. However, the officials with different work position had different opinion only in the financial perspective.
3. There was a positive relationship at a high level with statistical significance at 0.01 level between key work performance and key performance effectiveness according to Balanced Scorecard perspectives in every aspect.

The research findings revealed that the municipalities took action on the people's demand and were also responsible for giving information about the performance back to the people. Thus, the people in every community equally received the benefit from the municipalities service and performance.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดีเนื่องจาก ได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ จินดาพล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.บุษราคัม สิงห์ชัย ประธาน กรรมการสอบ และ ดร.เสนห์ คำแพง กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งคอยแนะนำ แก้ไข และให้ ข้อเสนอแนะในการจัดทำวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยความเรียบร้อย รวมถึงคณาจารย์ทุกท่าน ที่ประสาทวิชาให้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณนายวิระวิทย์ อินทรสุภาท้องถิ่นอำเภอปะทิว นางสาวสุพรทิพย์ บำรุงชู ปลัดเทศบาลตำบลทะเลทรัพย์ และนางสาวศุภพัตรา พรหมมิตรตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าแซะ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ นายมนต์ชัย โกษฐเพชร นายกเทศมนตรีตำบลปะทิว นายสัมฤทธิ์ คงชนะ นายกเทศมนตรีตำบลทะเลทรัพย์ ที่อนุญาติให้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทด้วยทุนของ เทศบาล

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ นายสิทธิพงษ์ พุ่มพะเนิน และทุก กำลังใจในครอบครัวที่คอยห่วงใย ให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุน รวมถึงเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน ที่คอยเป็นกำลังใจ ความดีและประ โยชน์จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน และผู้ที่สนใจศึกษาทั้งมวล

สุภาพร ขาวชำนาญ

มีนาคม 2554

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(11)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจปกครองผู้ท้องถิ่น.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ.....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์การ.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	28
แนวคิดเกี่ยวกับเครื่องมือการประเมินผลเชิงคุณภาพ.....	32
บทบาท หน้าที่ และการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร.....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
เครื่องมือในการวิจัย.....	55

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4 ผลการวิจัย.....	60
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการ ประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร.....	63
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมอง การประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร.....	74
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการ ดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ.....	82
5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	84
สรุปผลการวิจัย.....	84
การอภิปรายผล.....	89
ข้อเสนอแนะ.....	92
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	98
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	99
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม.....	103
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	105
ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC).....	116
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	122
ประวัติผู้วิจัย.....	126

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	ภารกิจหลักและแนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ชุมพร.....	43
2.2	ภารกิจหลักและแนวทางการพัฒนาของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร.....	45
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร.....	54
4.1	จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน.....	61
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักใน มุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร โดยรวมและราย ด้าน.....	63
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กรของ เทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร.....	64
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักใน มุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ มุมมองด้านการเงิน ของเทศบาลตำบล จังหวัด ชุมพร.....	65
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักใน มุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ มุมมองด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร ของ เทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร.....	66
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักใน มุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร ของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร.....	67
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักตาม ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร โดยรวมและรายด้าน.....	68
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ด้าน โครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร.....	69

4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัด ชุมพร.....	70
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้าน คุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัด ชุมพร.....	71
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร.....	72
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้าน การเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาล ตำบล จังหวัดชุมพร.....	73
4.13	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ต่อประสิทธิผล การดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	74
4.14	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ต่อประสิทธิผล การดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมและราย ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
4.15	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ต่อประสิทธิผล การดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมและราย ด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	76
4.16	การเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็นของ พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	77
4.17	การเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็นของ พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78
4.18	การเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็น ของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe).....	79
4.19	การเปรียบเทียบประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็นของ พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	80

4.20	การเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็น ของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา จำแนก ตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe).....	81
4.21	ความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักใน มุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัด ชุมพร รายด้าน.....	82
4.22	ความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักใน มุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร โดยรวม.....	83

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8