

# ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ

ของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

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

นางสาวสุภาพร ขาวชำนาญ<sup>1</sup>

สุภาพร ขาวชำนาญ<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร จำนวน 305 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟหรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ และ การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร มีประสิทธิผลของการดำเนินงานอยู่ในอันดับสูงสุด
2. ระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้น เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ด้านการเงิน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน
3. ภารกิจหลักโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

<sup>2</sup> joysupha@hotmail.com

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ภารกิจหลักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพทุกด้าน

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, มุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ

### **Abstract**

The purposes of this research were to 1) study and 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 2) investigate the relationship between key work performance and key performance effectiveness according to Balanced Scorecard perspectives. The 225 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 gave different opinion only in the fiscal 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.

**Keyword :** Key Performance Effectiveness, The Balanced Scorecard Perspectives

### **บทนำ**

ทุกประเทศมีการปกครองที่มุ่งบรรลุวัตถุประสงค์เหมือนกัน คือ ต้องการให้ประเทศมีความมั่นคงและประชาชนในประเทศมีความสุข ประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน แต่เดิมการปกครองจะมีลักษณะรวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลางของประเทศ เนื่องจากสมัยก่อน ประเทศไทยมีประชากรอาศัยอยู่ไม่มากนัก และกิจกรรมที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนยังมีไม่มากเช่นเดียวกัน ต่อมาเมื่อประเทศมีการพัฒนามากขึ้น ประชากรมีจำนวนมากขึ้น ภารกิจที่รัฐต้องรับผิดชอบมีเพิ่มขึ้น ทำให้ภาครัฐส่วนกลางเพียงองค์กรเดียว ไม่สามารถตอบสนองต่อการบริการและการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง แนวคิดการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของ

รัฐบาล และเป็นการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้มีครอบคลุมและทั่วถึงอย่างรวดเร็วและตรงตามความเป็นจริงที่ชุมชนต้องการ

การกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น เป็นการส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมทางการบริหาร มีสิทธิในการดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้อง มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น การเลือกตั้ง การหาเสียง เป็นต้น ทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบ ห่วงเห่น และปกป้องต่อสิทธิผลประโยชน์ที่ตนพึงได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองการปกครองระดับชาติต่อไป (รศ.ดร. รัตนา เสริมพงศ์, 2549 : 32)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานการปกครองภาครัฐระดับท้องถิ่นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากการปกครองที่ใกล้ชิดกับประชาชนและมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองมากที่สุด 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

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

จากความเป็นมาและความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่หลักในการตอบสนองความต้องการของประชาชน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจหลักที่กำหนดไว้อย่างมีระเบียบแบบแผน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นตนเองโดยแท้ จึงน่าสนใจศึกษาถึงผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตาม

ภารกิจหลัก ทิศทาง แนวโน้ม และปัญหาในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ว่ามี ลักษณะและประสิทธิผลเป็นอย่างไร มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง และควรดำเนินการแก้ไขอย่างไรเพื่อความเหมาะสมในการดำเนินงานของเทศบาลตามภารกิจหลักที่กำหนดต่อไป และในอนาคตเทศบาลตำบลควรวางแผนทางการพัฒนาและกำหนดรูปแบบการพัฒนาอย่างไรเพื่อสนองตอบความต้องการและสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

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

#### วิธีการวิจัย

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** ผู้วิจัยใช้จำนวนพนักงานเทศบาลของเทศบาลตำบลในจังหวัดชุมพร จำนวน 23 แห่ง รวมทั้งสิ้น 1,290 คน

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

##### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

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

**ตัวแปรตาม** คือ ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร มุมมองด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานเทศบาลจำนวน 23 แห่ง เพื่อสอบถามประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากศูนย์จัดการศึกษานอกสถานที่ตั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ส่งถึงนายกเทศมนตรีของเทศบาลตำบลในจังหวัดชุมพร เพื่อขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เทศบาลตำบลในจังหวัดชุมพร จำนวน 23 แห่ง โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 305 คน โดยได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 305 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุดเพื่อลงรหัสแบบสอบถามทุกชุดตามคู่มือรหัส และสำรวจความถูกต้องอีกครั้ง ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจหลักและประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ ค่าที่ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกัน ค่าเอฟ หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### วิจารณ์ผลการวิจัย

ผลของการศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร พบประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาวิจารณ์ผลดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ สรุปผลได้ดังนี้

1.1 ระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร มีประสิทธิผลอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร ด้านกระบวนการภายในองค์กร และด้านการเงิน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานของเทศบาลให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก เทศบาลมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และเทศบาลมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดผู้รับผิดชอบงาน และมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงภรณ์ ศรีธัญญา (2547 : 96) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาคือด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ

1.2 ระดับความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก โดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจัดอันดับ พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม มีความคิดเห็นอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาเป็นด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการปรับปรุงระบบการจราจรให้มีความถูกต้อง ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ตามแผนงานโครงการ มีการขยายเขต ติดตั้ง และปรับปรุงระบบไฟฟ้าอย่างครอบคลุมและทั่วถึง และมีการขยายเขต ติดตั้งปรับปรุงระบบประปาการบำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกชัย การวัฒน์ (2543 : 125) พบว่า การดำเนินงานและประสิทธิผลในการให้บริการของเทศบาลเมืองพระนครศรีอยุธยาในโครงการบริการด้านประปา โครงการจัดหาเครื่องหมายจราจรและซ่อมแซมสัญญาณไฟจราจร โครงการบริการปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โครงการปรับปรุงถนนหน้าพระเมรุ โครงการวางท่อเมนประปา โครงการก่อสร้างถนน โครงการวางท่อระบายน้ำ โครงการก่อสร้างสะพาน ผู้ประเมินส่วนใหญ่เห็นว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกโครงการ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของพนักงานเทศบาลสรุปผลได้ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเงิน จำแนกตามตำแหน่งงานมีความแตกต่างกัน คือ พนักงานเทศบาลสายงานบริหารมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลด้านการเงินสูงกว่าพนักงานเทศบาลสายงานปฏิบัติ ส่วนด้านอื่น ๆ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ วงศ์เจริญ (2552 : 97) พบว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อประสิทธิผลด้านการเงินสูงกว่าพนักงาน ทั้งนี้เพราะผู้บริหารต้องกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และแนวทางการดำเนินงานให้องค์กร ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร และต้องติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถดำเนินการไปตามเป้าหมายขององค์กรต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักจำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา จำแนกตามตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงาน มีความแตกต่างกัน คือ พนักงานเทศบาลสายงานบริหารมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา สูงกว่าพนักงานสายงานปฏิบัติ และพนักงานเทศบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี และระหว่าง 5-10 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา สูงกว่าพนักงานเทศบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 11-15 ปี ส่วนด้านอื่น ๆ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม สูงกว่าพนักงานเทศบาลที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนด้านอื่น ๆ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศริย์ เกียรติพิทักษ์ (2549 : 104) พบว่า พนักงานที่มีคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความเป็นบรรษัทภิบาลแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตน การยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่าง

เสมอภาคและยุติธรรม ความโปร่งใสและเปิดเผย การมุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาว การมุ่งส่งเสริมหลักการบริหารอันเป็นเลิศ และการเป็นประชากรที่ดีขององค์กรหรือสังคมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีกลุ่มงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน ความโปร่งใสและเปิดเผย การเป็นประชากรที่ดีขององค์กรหรือสังคม และการเคารพในความเป็นมนุษย์ไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวมแล้วพบว่า ความคิดเห็นด้านการเป็นประชากรที่ดีขององค์กรหรือสังคมมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ การยึดหลักความถูกต้องในการปฏิบัติงาน มีความโปร่งใสและเปิดเผย มุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งเสริมสร้างหลักการบริหารอันเป็นเลิศ และปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาค ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมภารกิจหลักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ภารกิจหลักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต สังคมและการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ วงศ์เจริญ (2552 : 123) พบว่า หลักบรรษัทภิบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของการนำ หลักบรรษัท ไปปฏิบัติ ตามมุมมองการประเมินเชิงคุณภาพในระดับสูง จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนาวัตกรรม ยกเว้นด้านการเงินที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร สรุปผลได้ดังนี้ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 305 คน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายงานปฏิบัติ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี
2. การวิเคราะห์ประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร สรุปผลได้ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร มีประสิทธิภาพอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร ด้านกระบวนการภายในองค์กร และด้านการเงิน ตามลำดับ

2.2 ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม มีประสิทธิภาพอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาเป็นด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านการเมือง การปกครอง และการบริหารจัดการ ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ สรุปผลได้ดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ ในด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านการเงิน ด้านผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร และการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

3.1.1 จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลสายงานบริหารและสายงานปฏิบัติต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่างด้านการเงิน

3.1.2 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.1.3 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามภารกิจ หลักด้าน โครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการเมือง การ

ปกครอง และการบริหารจัดการ จำแนกตามตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

3.2.1 จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่างด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา

3.2.2 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักโดยรวมไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่างด้านโครงสร้างพื้นฐาน

3.2.3 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานเทศบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่างด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา

4. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ สรุปผลได้ดังนี้ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหลักกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพ ตามความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร พบว่า โดยรวมภารกิจหลักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ภารกิจหลักมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม ด้านการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และด้านความรู้และนวัตกรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภารกิจหลักด้านคุณภาพชีวิต สังคม และการศึกษา

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร สรุปได้คือการดำเนินงานของเทศบาลนั้นเน้นผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กรเป็นหลัก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานของเทศบาลให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในมุมมองการประเมินผลเชิงคุณภาพของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร ถึงแม้ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม แต่ยังมีข้อค้นพบและข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

1. ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานในระดับต่าง ๆ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของเทศบาลในทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ จุดมุ่งหมาย องค์กร การวางแผนงานและโครงการ การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการ และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
2. ผู้บริหารควรให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหามา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้
3. เทศบาลควรให้ความสำคัญกับประชาชนซึ่งเป็นลูกค้าของเทศบาล โดยเน้นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจงานจ้าง การนำเสนอปัญหาความต้องการและโครงการที่ใช้แก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ เป็นต้น
4. เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง และดำเนินการกิจกรรมตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์กร อย่างสม่ำเสมอ ถูกต้องตามระเบียบวิธีปฏิบัติ
5. เทศบาลควรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสมกับงาน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน อีกทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานเทศบาลได้พัฒนาศักยภาพ โดยการเข้ารับการอบรมอย่างน้อยคนละ 1 ครั้งต่อปี

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับแนวปฏิบัติตามภารกิจหลักของผู้บริหารและพนักงานเทศบาล
2. ควรมีการศึกษารูปแบบการนำภารกิจหลักไปปฏิบัติของแต่ละเทศบาล เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ
3. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล จังหวัดชุมพร

### กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยดีเนื่องจาก ได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ จินดาพล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.บุษราคัม สิงห์ชัย ประธาน กรรมการสอบ และ ดร.เสนห์ คำแพง กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งคอยแนะนำ แก้ไข และให้ ข้อเสนอแนะในการจัดทำวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยความเรียบร้อย รวมถึงคณาจารย์ทุกท่าน ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยทุกท่าน นายกเทศมนตรีตำบลปะทิว นายกเทศมนตรีตำบล ทะเลทรัพย์ ที่อนุญาติให้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทด้วยทุนของเทศบาล คุณพ่อ คุณแม่ นายสิทธิพงษ์ พุ่มพะเนิน และทุกกำลังใจในครอบครัวที่คอยห่วงใย ให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุน รวมถึงเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่าน ที่คอยเป็นกำลังใจ ความดีและประโยชน์จาก วิทยานิพนธ์เล่มนี้ ขอมอบแต่ผู้มีพระคุณทุกท่าน และผู้ที่สนใจศึกษาทั้งมวล ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ด้วยความเคารพอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

### เอกสารอ้างอิง

- ดวงภรณ์ ตรีชัยญา. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนคูสิต.
- รศคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2549). การบริหารท้องถิ่น. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมบุญณ์ วงศ์เจริญ. (2552). ประสิทธิภาพของการนำหลักบรรษัทภิบาลไปปฏิบัติ ตามมุมมองการ ประเมิน แห่งดุลยภาพ : กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาค กลาง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา ประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- อิสริย์ เกียรติพิทักษ์. (2549). ความเป็นบรรษัทภิบาลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เอกชัย การวัฒน์. (2543). การดำเนินงานและประสิทธิผลของนโยบายและแผนพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานและระบบบริการพื้นฐานเทศบาลเมืองนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. 3 rd ed. New York: Harper and Row.