



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักลิขิตสมดุลของเทศบาลเมือง
ในจังหวัดชุมพร

**Factors Affecting Success in Administration Applying Balanced Scorecard Principle
of Municipality, Chumphon Province**

อชิรศรณ อจหาญ

Achirasorn Artharn

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Master of Public Administration Thesis in Urban and Rural

Community Development and Administration

Phetchaburi Rajabhat University

2554

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตสมคูลของเทศบาลเมือง
ในจังหวัดชุมพร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

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

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัต กลิ่นงาม)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมืองใน
จังหวัดชุมพร ผู้วิจัย นางสาวอชิรศรณี อาหาญ สาขาวิชา การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท
พ.ศ. 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร 2) ศึกษาผลการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพรและ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานกับผลการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และพนักงานระดับปฏิบัติการของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร จำนวน 266 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร รองลงมาคือ ด้านการบริหารองค์กร และด้านโครงสร้างองค์กร
2. ผลการดำเนินงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน รองลงมา คือ ด้านการเงิน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานกับผลการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพรโดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทิศทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านลูกค้า ด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการเงิน และด้านระบบและวิธีการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านการเงิน

ข้อค้นพบจากการวิจัยคือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาล คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กรมากที่สุด เพราะว่าการบริหารงานของเทศบาลเมืองชุมพรมีวัฒนธรรมในการทำงานเป็นระบบทีม รวมทั้งมีการประสานงานระหว่างผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้ปฏิบัติงานหลัก จึงส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตสมมูลของเทศบาล ด้านกระบวนการภายในมากที่สุด และมีระบบการตรวจสอบป้องกันในการใช้งบประมาณในการบริหารงานของเทศบาล

Thesis Title : Factors Affecting Success in Administration Applying Balanced Scorecard Principle of Municipality, Chumphon Province **Researcher :** Miss Achirasorn Artharn **Major :** Urban and Rural Community Development and Administration **Year :** 2011

Abstract

The purposes of this study were to : 1) study the factors affecting success in administration applying Balanced Scorecard (BSC) principle of Municipality, Chumphon Province 2) investigate the results of administration applying BSC principle of Municipality and 3) examine the relationship between the factors affecting success in administration and the result of administration applying BSC principle. The research samples were 266 high-level administrators, middle-level administrators and operating officials in the municipality, Chumphon Province, selected by using proportional random sampling method. The research tool was the rating scale questionnaire. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The research results were as follows :

1. The factors affecting success in administration applying BSC principle of Municipality, Chumphon Province were overall at a medium level. The first three factors at the highest level of all could be put in descending order as the followings: organizational culture, organizational administration and organizational structure.
2. The result of administration applying BSC principle of Municipality was overall at a medium level. The first three perspectives with the highest level result, ranked in descending order, were internal process, fiscal perspective and learning and growth.
3. There was a positive relationship at a medium level between the factors affecting success in administration and the results of administration applying BSC principle. When the relationship of each aspect was considered, it was found that there was a positive relationship in every aspect. The first three correlation coefficient values of those aspects could be ranked in descending order as the followings: the relationship between leadership and customer perspective, leadership and fiscal perspective, and the relationship between system and procedure aspect and fiscal perspective.

The research findings revealed that organizational culture was the most effective factor affecting success in administration applying BSC principle of Municipality. The reasons were that Chumphon Municipality had teamwork system culture and that there was coordination among high-level administrators, middle level administrators and principal operating officials. These factors affected the success in administration the most in the internal process perspective. Besides, there was also an examination and prevention system in budget expenditure in municipality administration.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ จินดาพล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.บุษราคัม สิงห์ชัย ประธานกรรมการสอบ และรองศาสตราจารย์สุนันท์ นิลพงษ์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งคอยแนะนำแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยความเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ประสาทวิชาให้

ขอขอบพระคุณ นางสาวปารณีย์ จุลเพชร ปลัดเทศบาลตำบลวังไผ่ นายภูวฤทธิ์ ศิริเพ็ชร รองปลัดเทศบาลเมืองชุมพร และนายจรัญ สุชาติพงษ์ ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองชุมพร ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาแนะนำ ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ทำให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณนายกเทศมนตรีและรองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองและหัวหน้าฝ่าย ข้าราชการ พนักงานเทศบาล และลูกจ้างของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ที่เสียสละและให้ร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน และช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดมา ผู้วิจัยหวังว่าผลของการศึกษานี้คงเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษานานฉบับนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะมีผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติต่อไปในอนาคต

อชิรศรณี อาจหาญ

เมษายน 2554

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ.....	(10)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเชิงกลยุทธ์.....	9
การบริหารงานตามหลักจิตสมมูล.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์การ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญในการบริหารองค์การ.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมินผลการบริหาร.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	26
รูปแบบการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาล.....	30
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47

3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
	เครื่องมือในการวิจัย.....	55
	การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	58
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4	ผลการวิจัย.....	60
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานตามหลักจิตศรัทธาของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร.....	62
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการบริหารงานตามหลักจิตศรัทธาของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร.....	70
	ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	75
	ตอนที่ 5 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์.....	76
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	81
	สรุปผลการวิจัย.....	81
	การอภิปรายผล.....	84
	ข้อเสนอแนะ.....	91
	บรรณานุกรม.....	94
	ภาคผนวก.....	97
	ภาคผนวก ก หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	98
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	102
	ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	104
	ภาคผนวก ง ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	120
	ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	128
	ประวัติผู้วิจัย.....	131

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นเครื่องมือวิจัยโดยวิธีสัมภาษณ์.....	54
3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้บริหารระดับกลางที่ใช้เป็นเครื่องมือวิจัย โดยการตอบแบบสอบถาม.....	54
3.3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการที่ใช้เป็นเครื่องมือวิจัย โดยการตอบแบบสอบถาม.....	55
4.1 จำนวนและรายละเอียดข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	60
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานตาม หลักจิตตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน..	62
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานตาม หลักจิตตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านโครงสร้างองค์การ.....	63
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานตาม หลักจิตตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านวัฒนธรรมองค์การ.....	64
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานตาม หลักจิตตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านการบริหารองค์การ.....	65
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานตาม หลักจิตตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	66
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานตาม หลักจิตตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านระบบและวิธีการ.....	67
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานตาม หลักจิตตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา.....	68
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานตาม หลักจิตตสมมูลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร ด้านภาวะผู้นำ.....	69
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการบริหารงานตามหลักจิตตสมมูลของเทศบาล เมืองในจังหวัดชุมพร จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน.....	70
4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการบริหารงานตามหลักจิตตสมมูลของเทศบาล เมืองในจังหวัดชุมพร ด้านการเงิน.....	71

4.12	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุลของเทศบาล เมืองในจังหวัดชุมพร ด้านลูกค้า.....	72
4.13	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุลของเทศบาล เมืองในจังหวัดชุมพร ด้านกระบวนการภายใน.....	73
4.14	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุลของเทศบาล เมืองในจังหวัดชุมพร ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา.....	74
4.15	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงาน กับผลการบริหารงานตามหลักจิตสมดุลของเทศบาลเมืองในจังหวัดชุมพร.....	75

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8