

พิทักษ์ กิจอานันท์ : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์

(Factors Influencing the Effectiveness of the Working Performance, Mueang Surin Municipality)

โปรแกรมวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2546

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองสุข วันแสน, ผู้ช่วยศาสตราจารย์สวัสดิ์ โพธิวัฒน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริพร สุเมธรัตน์.

342 หน้า. ISBN : 974-448-337-7

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมภายในเทศบาล ภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาล และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ รวมทั้งศึกษาถึงปัจจัยคัดสรรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์

การดำเนินการวิจัยเป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกันยายน ถึง ตุลาคม 2546 และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการต่อไปนี้ คือ หาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) รวมทั้งการแจกแจงความถี่จากแบบสอบถามปลายเปิด แล้วสรุปในเชิงบรรยาย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ มีประเด็นในการค้นพบดังนี้

1.1 ปัจจัยในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านแผนงาน ด้านงบประมาณ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2 กระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ด้าน

คือ ด้านการปฏิบัติงานตามแผน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการจัดทีมงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

1.3 สภาพแวดล้อมภายในเทศบาลเมืองสุรินทร์ พบว่า ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน และด้านวัฒนธรรมในองค์กร

1.4 ภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาล พบว่า ในภาพรวมมีภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง ทุกเรื่อง

1.5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ พบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพงานบริการของเทศบาล และด้านความพึงพอใจของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ พบดังนี้

2.1 ปัจจัยในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวก กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และในกรณีแยกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านแผนงาน ด้านงบประมาณ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ในทางบวก กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2 กระบวนการปฏิบัติงาน พบว่า กระบวนการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวก กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และในกรณีแยกเป็นรายด้าน พบว่า กระบวนการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานตามแผน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการจัดทีมงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค มีความสัมพันธ์ในทางบวก กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.3 สภาพแวดล้อมภายในเทศบาล พบว่า สภาพแวดล้อมภายในเทศบาลในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และในกรณีแยกเป็นรายด้าน พบว่า สภาพแวดล้อมภายในเทศบาล ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านวัฒนธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวก กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.4 ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาล พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาลในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทางบวก กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ผลการศึกษาระดับการส่งผลของตัวพยากรณ์ในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วยตัวพยากรณ์ 4 ตัว พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมภายในเทศบาล และภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาล ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีระดับการส่งผลเท่ากับ 0.741 คิดเป็นร้อยละ 54.9 ในกรณีแยกตัวพยากรณ์ ซึ่งประกอบด้วยตัวพยากรณ์ 13 ตัว พบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร ด้านแผนงาน ด้านงบประมาณ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานตามแผน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการจัดทีมงาน ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค สภาพแวดล้อมภายในเทศบาลด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านวัฒนธรรมในองค์กร และภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาล ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีระดับการส่งผลเท่ากับ 0.752 คิดเป็นร้อยละ 56.5

4. ผลการค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดี ในการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ พบดังนี้

4.1 ผลการค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดี ในการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ในภาพรวม พบว่า มีตัวพยากรณ์ที่ดี 3 ตัว คือ ปัจจัยในการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมภายในเทศบาล ที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีระดับความสามารถในการพยากรณ์เท่ากับ 0.740 คิดเป็นร้อยละ 54.7 และสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ จากตัวพยากรณ์ที่ดี ได้ดังนี้

4.1.1 สมการคะแนนมาตรฐาน เป็นดังนี้

$$\hat{Z}_2 = 0.339Z_1 + 0.251 Z_7 + 0.232 Z_{13}$$

4.1.2 สมการคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$\hat{Y}_2 = 0.726 + 0.373 X_1 + 0.239 X_7 + 0.175 X_{13}$$

4.2 ผลการค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดี ในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ในกรณีแยกตัวพยากรณ์ จากตัวพยากรณ์ทั้งหมด 13 ตัว พบว่าตัวพยากรณ์ที่ดีมี 8 ตัว คือ สภาพแวดล้อมภายในเทศบาลด้านวัฒนธรรมในองค์กร ด้านบรรยากาศในการทำงาน กระบวนการปฏิบัติงานด้านการจัดทีมงาน ด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำของผู้บริหารเทศบาล และปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้าง สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีระดับความสามารถในการพยากรณ์เท่ากับ 0.749 คิดเป็นร้อยละ 56.0 และสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองสุรินทร์จากตัวพยากรณ์ที่ดี ได้ดังนี้

4.2.1 สมการคะแนนมาตรฐาน เป็นดังนี้

$$\hat{Z}_4 = 0.089Z_2 + 0.090Z_9 + 0.168Z_{10} + 0.111Z_{11} + 0.158Z_{12} \\ + 0.128Z_{14} + 0.253 Z_{15} + 0.105 Z_{16}$$

4.2.2 สมการคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$\hat{Y}_4 = 0.746 + 0.067X_2 + 0.055X_9 + 0.131X_{10} + 0.070X_{11} \\ + 0.111 X_{12} + 0.082 X_{14} + 0.179 X_{15} + 0.080 X_{16}$$

PITAK KITANANT: FACTORS INFLUENCING THE EFFECTIVENESS OF
THE WORKING PERFORMANCE, MUEANG SURIN MUNICIPALITY.
MASTER'S DEGREE PROGRAM OF SOCIAL SCIENCES FOR DEVELOPMENT,
RAJABHAT INSTITUTE SURIN, 2003.
ADVISOR: ASST. PROF. DR.THONGSOOK WANSAEN. ASST. PROF. SAWAT
POTHIVAT AND ASST. PROF. SIRIPORN SUMETHARAT.
342 P. ISBN : 974-448-337-7

This research is the correlational study with the purpose to investigate the working performance factors, working performance procedures, the environment in the municipal office, leadership of the municipal executive officers, and the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality. Moreover, the study has been extended to see if the said selective factors activate the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality.

In this research, 380 samples were acquired through Multistage Random Sampling Technique from the enfranchised residents in municipal area. The tool used to collect the data was the questionnaires with their reliability at 0.96. The data collection was made during September-October 2003. And the data analysis was done through Percentage, Means, Standard Deviation, Multiple Regression Analysis, and Stepwise Multiple Regression Analysis. The open-end questionnaire was analysis by frequency and conclusion.

It was found as follows :

1. The findings in factors that influenced the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality were as follows;

- 1.1 It was found in the working performance in Muang Surin Municipality that, as a whole, its applicability was at the medium level. But when considering in each particular factor, it was found that the applicability was at the medium level only in five dimensions; structure, personnel, planning, budgeting, and facilities.

- 1.2 It was found in the procedure of the working performance in Muang Surin Municipality that, as a whole, its applicability was at the medium level. But when considering in

each particular procedure, it was found that the applicability was at the medium level only in five dimensions; job implementation according to plan, correspondence, teamwork combination, technology application, and problem-solving.

1.3 It was found in the environment in the municipal office of Muang Surin Municipality that, as a whole, its applicability was at the medium level. But when considering in each particular point, it was found that the applicability was at the medium level in both points; the working atmosphere and the organizational culture.

1.4 It was found in the leadership of the executive officers in the municipal office of Muang Surin Municipality that, as a whole, its leadership was at the medium level. But when considering in each particular point, it was found that the leadership was at the medium level in all. The effectiveness of the working

1.5 It was found in performance in Muang Surin Municipality that, as a whole, the effectiveness of the working performance was at the medium level. But when considering in the objective achievement, the service quality, and the service satisfaction, they were at the medium level.

2. The relationship between factors that generated the results to the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality.

2.1 The factors in working performance were found that, as a whole they had the positive relationship with the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality with the statistical significance at the level of 0.01. But in case of separating the predicting variables, it was found that the factors in the dimensions of structure, personnel, planning, budgeting, and facilities had the positive relationship with the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality at the level of 0.01 statistically significant.

2.2 It was found in the procedure of the working performance that, as a whole, it had the positive relationship with the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality with the statistical significance at the level of 0.01. But in case of separating the predicting variables, it was found that its dimensions of planning accomplishment, correspondence, teamwork combination, technology application, and problem-solving had the positive relationship with the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality at the level of 0.01 statistically significant.

2.3 It was found in the environment in the municipal office of Muang Surin Municipality that, as a whole, it had the positive relationship with the effectiveness of the working performance in

Muang Surin Municipality with the statistical significance at the level of 0.01. But in case of separating the predicting variables, it was found that the environment in the municipal office, the working atmosphere, and the organizational culture had the positive relationship with the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality at the level of 0.01 statistically significant.

2.4 It was found in the leadership of the executive officers in the municipal office of Muang Surin Municipality that, as a whole, it had the positive relationship with the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality with the statistical significance at the level of 0.01.

3. The results of the study in the degree of the activating predictors as a whole which were four in all; factors in working performance, the procedure of the working performance, the environment in the municipal office, and leadership of the municipal executive officers, had affected the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality with the statistical significance at the level of 0.05. Its effect weight was 0.71 or 54.9 percent. In case of separating the predictors which consisted of 13 predictors: the working performance factors in the dimensions of structure, personnel, planning, budgeting, facilities; the procedure of the working performance in planning implementation, teamwork combination, technology application, correspondence, problem-solving; the municipal environment in terms of working atmosphere, of organizational culture, and of leadership of the municipal executive officers, it was found that they had effect on the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality with the statistical significance at the level of 0.05. Its effect weight was 0.752 or 56.5 percent

4. The findings of the good predictors used in predicting the effectiveness of the working performances in Muang Surin Municipality were as follows:

4.1 The findings of the good predictors used in predicting the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality, as a whole, showed that there were three good predictors, i.e. factors in working performance, procedure in working performance, and the environment in the municipality, which could predict the effectiveness of the working performance with the statistical significance at the level of 0.05. Its weight of predicting capability was 0.740 or 54.7 percent. And the predicting symmetry of the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality could be constructed from the good predictors as follows:

4.11 The symmetry of the standard score was as follows:

$$\hat{Z}_2 = 0.339Z_1 + 0.251 Z_7 + 0.232 Z_{13}$$

4.12 The symmetry of the raw score was as follows:

$$\hat{Y}_2 = 0.726 + 0.373 X_1 + 0.239 X_7 + 0.175 X_{13}$$

4.2 The findings of the good predictors used in predicting the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality, in case of separating the thirteen predictors, showed that there were eight good predictors, i.e. the organizational culture, the working atmosphere, teamwork combination, technology application, correspondence, problem-solving, the leadership of the municipal executive officers, and factors of the structure, which could predict the effectiveness of the working performance with the statistical significance at the level of 0.05. Its weight of predicting capability was 0.749 or 56 percent. And the predicting symmetry of the effectiveness of the working performance in Muang Surin Municipality could be constructed from the good predictors as follows:

4.2.1 The symmetry of the standard score was as follows:

$$\begin{aligned} \hat{Z}_4 = & 0.089Z_2 + 0.090Z_9 + 0.168Z_{10} + 0.111Z_{11} + 0.158Z_{12} \\ & + 0.128Z_{14} + 0.253 Z_{15} + 0.105 Z_{16} \end{aligned}$$

4.2.2 The symmetry of the raw score was as follows:

$$\begin{aligned} \hat{Y}_4 = & 0.746 + 0.067X_2 + 0.055X_9 + 0.131X_{10} + 0.070X_{11} \\ & + 0.111 X_{12} + 0.082 X_{14} + 0.179 X_{15} + 0.080 X_{16} \end{aligned}$$