

อิทธิพลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก
Influencing The Operational Efficiency Affecting Service
Quality in The Local Government Organization
of The Eastern Region

โกศล โมมา¹ และพงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต²
Kosol Moma¹ and Pongsatean Luengalongkot²

Received : February 21, 2020; Revised : April 10, 2020; Accepted : April 12, 2020

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออก 2) เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออก 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นคณะผู้บริหารและบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและสถิติ การวิเคราะห์การถดถอย ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออก รวมทั้งสิ้น 4 องค์ประกอบ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดได้แก่ เวลารองลงมา คือ ปริมาณงาน รองลงมา คือ ค่าใช้จ่ายและคุณภาพของงานตามลำดับ

¹วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา; Graduate School of Public Administration, Burapha University, Thailand, e-mail : pongsate@hotmail.com

²วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา; Graduate School of Public Administration, Burapha University, Thailand, e-mail : pongsatean39@gmail.com

2. องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งสิ้น 5 องค์ประกอบมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดได้แก่การให้บริการอย่างเพียงพอรองลงมาคือการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลารองลงมาคือการให้บริการอย่างต่อเนื่องรองลงมาคือการให้บริการอย่างก้าวหน้าและการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำสำคัญ (Keywords) : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, คุณภาพการให้บริการ

Abstract

The purposes of this research were: 1) to analysis the components of the operational efficiency at the local government organization of the eastern region 2) to analysis the components of service quality at the local government organization of the eastern region 3) to study the operational efficiency affecting service quality at the local government organization of the eastern region. There were 180 participants used as a sampling group. Research tools for quantitative research were questionnaires. Data were analyzed using Confirmatory Factor Analysis and Simple linear regression analysis. The results of the study were as follows:

1. The research results indicated that the components of the operational efficiency at the local government organization of the eastern region consisted of four factors: Time, Quantity, Cost and Quality.

2. The research results indicated that the components of service quality consisted of five factors: Ample Service, Timely Service, Continuous Service, Progressive Service and Equitable Service respectively.

3. The operational efficiency has an effect on service quality at the local government organization of the eastern region.

Keywords : The Operational Efficiency, Service Quality

บทนำ (Introduction)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการประชาชน (Loganit & Luengalongkot, 2017) ด้วยเหตุนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรพิจารณาให้ความสำคัญต่อหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่เป็นองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรวม 4 ประการ (Peterson & Plowman, 1953) ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน (Quality) 2) ปริมาณงาน (Quantity) 3) เวลา (Time) 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) สอดคล้องกับองค์ประกอบ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน รวม 4 ประเภท จากจำนวน 4 ประเภท (Office of the Civil Service Commission, 2005) ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 มุ่งเน้นปริมาณของงาน องค์ประกอบที่ 2 มุ่งเน้นคุณภาพของงาน องค์ประกอบที่ 3 มุ่งเน้นเวลาทำงานที่เสร็จสิ้น และ องค์ประกอบที่ 4 มุ่งเน้นความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร เมื่อนำหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่เป็นองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาปรับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้การปฏิบัติงานให้ความสำคัญต่อ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) ที่รวดเร็วตรงเวลา และค่าใช้จ่าย (Cost) ที่ประหยัดเหมาะสม (Peterson & Plowman, 1953) ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจากงานวิจัยของ Luengalongkot (2014) พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานจะส่งผลให้คุณภาพการบริการดีขึ้น ด้วยเหตุนี้การนำหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่เป็นองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรวม 4 องค์ประกอบ มาปรับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงส่งผลดีแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มสูงขึ้น 2) ทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้น 3) ทำให้การปฏิบัติงานมีปริมาณผลงานที่สูงขึ้นและถูกต้องเหมาะสม 4) ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และ 5) ทำให้การปฏิบัติงานมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง ประหยัดงบประมาณและทรัพยากรและเกิดความคุ้มค่า โดยหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้รับการส่งเสริมให้นำหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่เป็นองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาปรับใช้ ย่อมส่งผลเสียแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลดลงตามลำดับ 2) ทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพลดลง 3) ทำให้การปฏิบัติงานมีปริมาณผลงานลดลง 4) ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความล่าช้า และ 5) ทำให้การปฏิบัติงานมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้น ไม่ประหยัด สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่เกิดความคุ้มค่า

ในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมและมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยจากข้อมูลผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ-อปท) (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปีงบประมาณ 2561 พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินจำนวน 7,329 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93.36 ของจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น 7,852 แห่ง และส่วนใหญ่มีระดับผลการประเมินอยู่ในระดับ “ดีมาก” จากการจำแนกระดับรวม 5 ระดับ ดังนี้ 1) ระดับดีเด่น จำนวน 436 แห่ง 2) ระดับดีมาก จำนวน 4,195 แห่ง 3) ระดับดี จำนวน 2,730 แห่ง 4) ระดับพอใช้ จำนวน 420 แห่ง และ 5) ระดับควรปรับปรุง จำนวน 69 แห่ง และพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเป็นอย่างยิ่ง การคำนึงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อการให้บริการสาธารณะตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ย่อมส่งผลทำให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งสู่บริการสาธารณะตามมาตรฐานไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ได้อย่างทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีภายในปี 2565” ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อขับเคลื่อนภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลให้เกิดคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ จากการนำองค์ความรู้ ทางด้านกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง กระบวนการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งผลทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งมีประสิทธิภาพและคุณภาพในการบริการประชาชน (Department of Local Administration, 2017) และการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาบุคลากรทุกระดับ ทุกตำแหน่ง ให้มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรมจริยธรรม ทำให้มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการในท้องถิ่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างแท้จริง โดย Puangngam (2016) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ จะเกิดจากการระดมทรัพยากรและแสวงหาความร่วมมือการบริการกันเองภายในชุมชนท้องถิ่น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงอิทธิพลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยนำ

ผลการวิจัยที่ได้นำมาใช้เป็นแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้บริหารและคณะผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 96 คน พนักงานส่วนท้องถิ่น จำนวน 126 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 222 คนขององค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล ที่มีผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สท-อปท) (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปีงบประมาณ 2561 ในระดับดีเด่น ของเขตพื้นที่ 7 จังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. กลุ่มตัวอย่างและการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้กำหนดวิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Hair et al (2010 : 102) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 20 เท่าต่อ 1 ตัวแปร และการวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 9 ตัวแปร ผู้วิจัยจึงคำนวณกลุ่มตัวอย่าง $9 * 20 = 180$ โดยได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 180 คน

2.1 การสุ่มกลุ่มตัวอย่างหลังจากได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 180 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อทราบจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่หลังจากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับสลาก แบบหยิบบัตรละใบ โดยไม่นำใบที่ได้คืนเข้าที่เดิม (Srihong, 1999)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยคือ แบบสอบถาม เรื่อง อิทธิพลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวนรวม 16 ข้อ ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนรวม 20 ข้อ ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

4. การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรง ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบว่าแบบสอบถามมีเนื้อหาที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านพบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) มากกว่า 0.50 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามในแบบสอบถามฉบับนี้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

2. การหาความเที่ยง (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามของ Cronbach's Alpha ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่า 0.80 ซึ่งแสดงว่ามีความเชื่อถือได้สูงสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

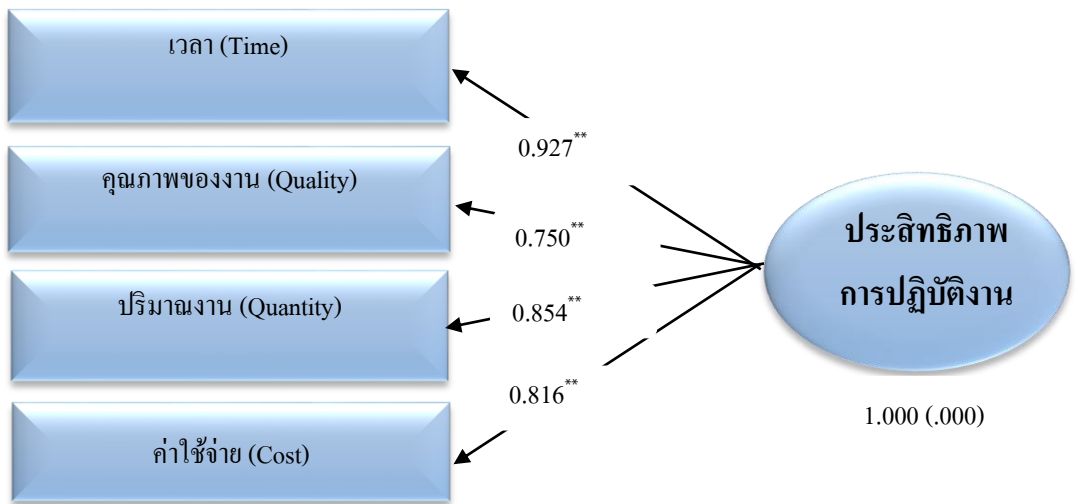
การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การสถิติวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) และสถิติ การวิเคราะห์การถดถอย (Simple linear regression analysis)

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน (Quality) 2) ปริมาณงาน (Quantity) 3) เวลา (Time)

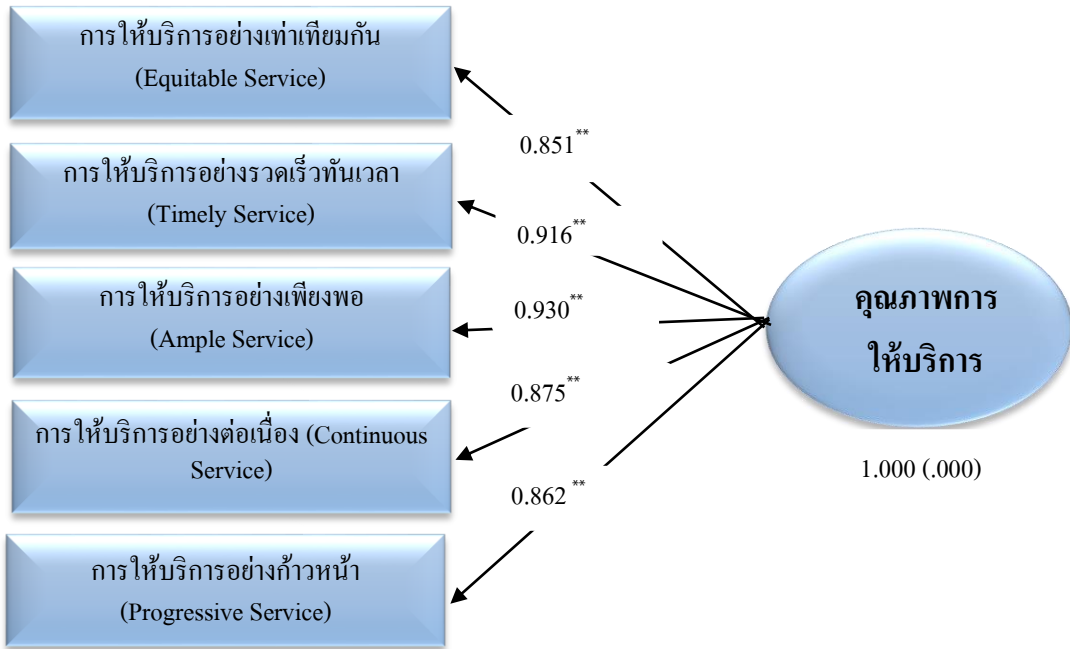
และ 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนประกอบด้วย $\chi^2 = 0.120$, $df = 1$, $p\text{-value} = 0.7285$, $TLI = 1.011$, $RMSEA = 0.000$, $SRMR = 0.003$, $CFI = 1.000$ น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้อยู่ระหว่าง 0.750 - 0.927 ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ (R^2 อยู่ระหว่าง 0.562-0.860) ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ เวลา (Time) รองลงมา คือ ปริมาณงาน (Quantity) รองลงมา คือ ค่าใช้จ่าย (Cost) และคุณภาพของงาน (Quality) ตามลำดับ โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการ วิจัยดังภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 โมเดลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออก (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนประกอบด้วย $\chi^2 = 3.415$, $df = 4$, $p\text{-value} = 0.4910$, $TLI = 1.002$, $RMSEA = 0.000$, $SRMR = 0.008$, $CFI = 1.000$ น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้อยู่ระหว่าง 0.851 - 0.930 ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ (R^2 อยู่ระหว่าง 0.725-0.865) ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) รองลงมา คือ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) รองลงมา คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)

รองลงมา คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) และ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงสรุปผลการวิจัยดังภาพที่ 3 ดังนี้



ภาพที่ 3 โมเดลคุณภาพการให้บริการ

3. อิทธิพลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงอิทธิพลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

ตัวแปร	อิทธิพลคุณภาพการให้บริการ	
	อิทธิพลรวม	อิทธิพลทางตรง
	TE	DE
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0.846**	0.846**

จากตารางที่ 1 อิทธิพลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.846 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งสิ้น 4 องค์ประกอบได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา และ 4) ค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ปีเตอร์สันและพอลแมน (Peterson & Plowman, 1953) ซึ่งสรุปประเด็นองค์ประกอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวม 4 ประการได้แก่ 1) คุณภาพของงาน (Quality) 2) ปริมาณงาน (Quantity) 3) เวลา (Time) 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) โดยหากผู้บริหารจะนำองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปใช้ควรให้ความสำคัญตามลำดับได้แก่ เวลา (Time) รองลงมา คือ ปริมาณงาน (Quantity) รองลงมา คือ ค่าใช้จ่าย(Cost) และ คุณภาพของงาน (Quality) ตามลำดับ

2. องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งสิ้น 5 องค์ประกอบได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3)การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้าสอดคล้องกับทฤษฎีทฤษฎีคุณภาพการให้บริการของทฤษฎีของ จอห์น ดี. มิลเล็ต (John D. Millet, 1994) ประกอบด้วยคุณลักษณะการให้บริการ 5 ประการ ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ 5) การให้ บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) โดยหากผู้บริหารจะนำองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปใช้ ควรให้ความสำคัญตามลำดับได้แก่ การให้บริการอย่างเพียงพอรองลงมาคือการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา รองลงมาคือการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือการให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สอดคล้องกับงานแนวคิดของ Puangngam (2016) ได้ ศึกษาวิจัยเรื่อง การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะการปกครองท้องถิ่น มีความสำคัญในการช่วยแบ่งเบาภาระภาครัฐ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาบุคลากรทุกระดับ ทุกตำแหน่ง ให้มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรมจริยธรรมเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นมี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนหรือผู้รับบริการในท้องถิ่นอีกทั้งเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ด้วยเหตุนี้ทางผู้บริหารองค์การจึงควรให้ความสำคัญแก่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยให้ความสำคัญกับองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลาและ 4) ค่าใช้จ่ายหากจัดการได้จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรนำไปสู่คุณภาพการให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่ (Originality and Bobby of Knowledge)

จากงานวิจัยนี้เป็นการยืนยันว่าในบริบทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 องค์ประกอบได้แก่ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลาและ 4) ค่าใช้จ่าย และองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือประกอบด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า นอกจากนี้ยังพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้วยเหตุนี้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือควรให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปปฏิบัติการ

1.1 จากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการดังนั้นผู้บริหารควรมีนโยบายส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรทุกระดับ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรจะศึกษางานวิจัย เรื่องอิทธิพลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคอื่น ๆ นอกเหนือจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จะได้เห็นทิศทางโดยรวมของประเทศ

เอกสารอ้างอิง (References)

- Department of Local Administration. (2017). **Local Administrative Organization**. Bangkok: n.p. [In Thai]
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). **Multivariate data analysis: A global perspective. (7th ed)**. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Loganit, W. and Luengalongkot, P. (2017). “The Behavior Executive of the Local Administrative Organization in Chantaburi Province”. **FEU Academic Review Journal**.11(1): 161 – 171. [In Thai]
- Luengalongkot, P. (2014). “The relationship between administration with good governance and service quality of Na Yai Arm Sub-District Administrative Organization, NaYai Arm District, Chantaburi Province”. **STOU Journal**, 27(1), 78 – 90. [In Thai]
- Millet, J. D. (1994). **Management in the public service: The quest for effective performance**. New York: McGraw-Hill Book.
- Office of the Civil Service Commission. (2005). **Applying Administrative Competency**. In Human Resources. Bangkok: n.p. [In Thai]
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management**. Chigcago: Irwin.
- Puangngam, K. (2016). **Thai Local Government Principles and new Dimension In the Future**. Bangkok: Vinyuchon. [In Thai]
- Srihong, C. (1999). **Research Methodology**. n.p. [In Thai]

