

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม

Factors Affecting the Efficiency of Public Service of Local Administrative Organizations in Nakhon Phanom Province

จารุกัญญา อุดานนท์¹
Jarukanya Udanont¹

Received : July 12, 2018; Revised : October 20, 2018; Accepted : October 24, 2018

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม และ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods) การศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) กับกลุ่มประชากรเป้าหมาย ได้แก่ผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ จำนวน 11 ราย สำหรับการศึกษเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) เป็นการศึกษาโดยวิธีการสำรวจวิจัย (Survey Research) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับประชาชนผู้มาใช้บริการสาธารณะ จำนวน 398 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด คือ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ประกอบด้วยปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร และปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ (Keywords) : ประสิทธิภาพ, การให้บริการสาธารณะ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

¹คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม; Faculty of Liberal Arts and Science, Nakhon Phanom University, Thailand; e-mail : Jimlim66@hotmail.com

Abstract

The purposes of this research were to 1) study the efficiency of public service of Local Administrative Organizations in Nakhon Phanom Province and 2) to investigate factors affecting the efficiency of public service by using mixed methods, qualitative approach, in-depth interview, collecting data from semi-structured interview with targeted populations including chief executive officers of the institute or 11 public service workers. The quantitative approach was a survey research collecting data from questionnaires with 398 public users. Statistics used for data analysis were mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The research results were as follows: The efficiency of public service of Local Administrative Organizations in Nakhon Phanom province in overall aspect was at the high level. The most efficient aspects were arts, culture, custom and local wisdom. Factors affecting the efficiency of public service were management factors, public participation factors, personnel capability factors, and income factors of Local Administrative Organizations that the highest aspect was public participation factors affecting the efficiency of public service of Local Administrative Organizations in statistically significant at the 0.01 level.

Keywords : Efficiency, Public Service, Local Administrative Organization

บทนำ (Introduction)

การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจใหญ่ที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ควรจัดบริการสาธารณะให้ได้อย่างครอบคลุมความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 และ 2550 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับบุอำนาจหน้าที่และขยายขอบเขตประเภทและรูปแบบบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ ขณะเดียวกัน แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการระบุถึงการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะของส่วนกลางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการและรูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่สามารถจัดทำได้อีกด้วย (Tanchai, 2016)

ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้ถ่ายโอนภารกิจด้านบริการสาธารณะแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เนื่องจากบริการสาธารณะทั้ง 6 ด้านดังกล่าวข้างต้น เป็นบริการสาธารณะขั้น

พื้นฐานที่เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีความสำคัญส่งผลกระทบโดยตรงต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและเป็นสิ่งที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ถือได้ว่าพนักงานในท้องถิ่นเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนการให้บริการสาธารณะเกิดผลสัมฤทธิ์ เนื่องจากเป็นผู้ที่นำนโยบายในการบริหารงานจากผู้บริหารองค์กรไปปฏิบัติโดยตั้งอยู่บนระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้การบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับประโยชน์มากขึ้นน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์กรด้วย (Riangkasilp, 2013)

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังใช้รูปแบบบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองในทุกขั้นตอน และยังมีข้อจำกัดในการใช้รูปแบบบริการสาธารณะอื่นๆ เช่น กิจการพาณิชย์ สหกรณ์ การร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (PPPs) ขณะเดียวกันประเภทบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นดำเนินการยังขาดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างและจัดหาบริการสาธารณะใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งที่มีสาเหตุจากข้อจำกัดทางกฎหมายและจากศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ดังนั้น การยกระดับบริการสาธารณะของไทยย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ต้องทำให้ท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะในประเภทและรูปแบบที่หลากหลายยิ่งขึ้น โดยสิ่งสำคัญของการบริหารงานบริการสาธารณะพื้นฐานด้านการจัดการจะต้องประกอบด้วยหลัก 4 ประการ ได้แก่ การสร้างให้บริการที่ตรงประเด็น (Relevant) การสร้างความเสมอภาคในสังคม (Social Equity) การจัดสรรค่านิยมในสังคม (value) และเน้นการพัฒนาสร้างให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change) ซึ่งหลัก 4 ประการนี้คือ การบริหารงานภาครัฐในมิติใหม่ (Rakchatcharoen, 2014)

จังหวัดนครพนมแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 อำเภอ 99 ตำบล มีจำนวนหมู่บ้าน 1,128 หมู่บ้าน ส่วนที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย อบจ. 1 แห่ง เทศบาลเมือง 1 แห่ง เทศบาลตำบล 21 แห่ง อบต. 81 แห่ง รวมเป็น 104 แห่ง และจากการรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปี พ.ศ.2560 ท้องถิ่นจังหวัดนครพนมได้คะแนนด้านบริการสาธารณะ โดยรวม 80.63% โดยท้องถิ่นที่ได้คะแนนในระดับดีเด่น คือช่วงคะแนนระหว่าง 90 – 100 คะแนน มีจำนวน 11 แห่ง คะแนนในระดับดีมาก คือช่วงคะแนนระหว่าง 80 – 89.99 คะแนน มีจำนวน 48 แห่ง คะแนนในระดับดี คือช่วงคะแนนระหว่าง 70 – 79.99 คะแนน มีจำนวน 33 แห่ง และคะแนนในระดับพอใช้ คือช่วงคะแนนระหว่าง 60 – 69.99 คะแนน มีจำนวน 12 แห่ง จากคะแนนการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ.2560 ดังกล่าว พบว่าท้องถิ่นที่ได้คะแนนในระดับดีเด่นมีเพียง 10.58% เท่านั้นของท้องถิ่นทั้งหมดจากจำนวน 104 แห่ง โดยปัญหาการให้บริการสาธารณะที่ทำให้ไม่สามารถได้คะแนนในระดับดีเด่นอาจมาจากรายการของภารกิจบริการสาธารณะ เช่น บริการสาธารณะบางภารกิจของส่วนราชการ เช่น บริการสาธารณะที่มีการถ่ายโอนไปยัง อบท. โดยเฉพาะภารกิจที่ใช้งบประมาณในการลงทุนทำบริการสาธารณะสูง เช่น ภารกิจด้านโครงสร้าง

พื้นฐาน ราชการในส่วนกลางไม่ได้ถ่ายโอนงบประมาณไปให้เพียงพอกับการกิจที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้อปท.ที่รับการถ่ายโอนไม่สามารถดำเนินการในการกิจนั้นๆได้ และปัญหาด้านบุคลากรที่ต้องถ่ายโอนไปควบคู่กับการถ่ายโอนบริการสาธารณะถึงแม้ว่าแผนปฏิบัติการฯ ถ่ายโอนบริการสาธารณะฉบับที่ 2 ไม่ได้กำหนดว่าการถ่ายโอนบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการไปพร้อมกันทีเดียวระหว่างงาน คน และเงินส่วนราชการเจ้าของบริการสาธารณะถ่ายโอนไม่มีนโยบายสนับสนุนหรือผลักดันให้มีการถ่ายโอน นอกจากนั้นยังมีการสร้างงานใหม่ขึ้นมารองรับข้าราชการในสังกัด เป็นต้น และปัญหาที่เกิดจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินการภารกิจบริการสาธารณะที่ได้รับการถ่ายโอน ส่งผลให้ในแต่ละปี อปท. ไม่สามารถดำเนินการกิจที่ได้รับการถ่ายโอนมาจำนวนมากได้ทั้งหมด โดยเฉพาะภารกิจบริการสาธารณะที่จำเป็นต้องใช้งบประมาณดำเนินงานตามโครงการ และเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ อปท. ในการจัดทำบริการสาธารณะ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ขาดการวางแผนพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจบริการสาธารณะที่รับการถ่ายโอน งบประมาณที่จัดสรรไว้เพื่อพัฒนาบุคลากรถูกใช้ไปในทางการเมืองและการวางฐานคะแนนเสียงของนักการเมืองท้องถิ่น เป็นต้น (Meechai, 2016)

จากความเป็นมาและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการให้บริการสาธารณะ จึงถูกคาดหวังจากประชาชนว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่น และให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ดังนั้นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จะเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในจังหวัดนครพนมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

- 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ในรูปแบบ Exploratory Sequential Design ซึ่งเป็นการวิจัยที่ผสมผสานระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดย

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และเชิงปริมาณโดยการสำรวจ กำหนดวิธีดำเนินงานออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ได้แก่ผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกิจการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครพนม จำนวน 11 แห่ง ที่ได้คะแนนการให้บริการสาธารณะในระดับดีเด่น รวม 11 คน สำหรับการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) มีหลักเกณฑ์การพิจารณาดังต่อไปนี้ คือเป็นบุคลากรระดับหัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ช่วยที่มีตำแหน่งหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) เป็นการศึกษาโดยวิธีการสำรวจวิจัย (Survey Research) โดยใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Probability Sampling) โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้คะแนนการให้บริการสาธารณะในระดับดีเด่น จำนวน 11 แห่ง สำหรับเกณฑ์ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) จะใช้สูตรคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) (Srisantisuk, 2005) โดยนำมาเปรียบเทียบกับตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ R.V. Krejcie and D.W.Morgan (Piumsomboon, 1993 : 161; Boonyaratpan, 2003 : 181-182)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมาย หมายถึง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) การคัดเลือกตัวอย่างในการศึกษาเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกิจการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครพนม จำนวน 11 แห่ง ที่ได้คะแนนการให้บริการสาธารณะในระดับดีเด่น รวม 11 คน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการศึกษาเชิงปริมาณ เป็นการศึกษาโดยวิธีการสำรวจวิจัย (Survey Research) โดยใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Probability Sampling) โดยใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ประชากรเป็นประชาชนที่อาศัยในเขตการปกครองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม 11 แห่ง ที่ได้คะแนนการให้บริการสาธารณะในระดับดีเด่น จำนวน 78,282 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 398 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) (Srisantisuk, 2005 : 45) โดยนำมาเปรียบเทียบกับตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ R.V. Krejcie and D.W.Morgan (Piumsomboon, 1993 : 161; Boonyaratpan, 2003 : 181-182) ในกรณีที่ทราบขนาดประชากร โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (Vanichbuncha, 2009)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ได้แก่ ผู้บริหารระดับหัวหน้าหน่วยงาน หรือ

ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครพนม โดยกำหนดวิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของข้อมูลจะใช้เทคนิคการตรวจแบบสามเส้า (Triangulation) (Chantawanich, 2010 : 129) กล่าวคือ เป็นการสัมภาษณ์คำถามเดียวกันกับบุคคลผู้ให้ข้อมูลหลายกลุ่มที่แตกต่างกัน(หน่วยงานต่างกัน) พื้นที่แตกต่างกัน และสถานการณ์หรือช่วงเวลาที่แตกต่างกัน โดยจะพิจารณาตรวจสอบถึงความถูกต้องและน่าเชื่อถือได้ของคำตอบที่ได้รับ

ข้อมูลเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณคือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อคำถามเพื่อวัดตัวแปรแบบประมาณค่า (Rating Scale) ในการสร้างเครื่องมือจะทดสอบความตรง (Validity) โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน โดยกำหนดค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม (Index of Item-objective Congruence : IOC) ที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 ขึ้นไป แล้วปรับปรุงแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) ซึ่งกำหนดค่าความเชื่อถือได้ตั้งแต่ระดับ 0.80 ขึ้นไป สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) มีข้อคำถาม จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เขตการปกครอง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความสามารถของบุคลากร และด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 16 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In - depth Interview) ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการวิเคราะห์แยกแยะรายละเอียดตามประเด็นที่ศึกษา หลังจากนั้นได้จัดหมวดหมู่ของข้อมูลตามประเด็น และทำการสรุปข้อมูลเพื่อแสดงสาระสำคัญที่เป็นข้อค้นพบจากการศึกษา

ข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความสามารถของบุคลากร และด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม จากนั้นจึงใช้การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) โดยวิธีนำเข้า (Enter)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวน 11 ราย พบว่าการให้สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน สามารถสรุปได้ 4 ประการ ได้แก่

1. ด้านการบริหารจัดการ การใช้ระบบอุปถัมภ์ในการดำเนินงาน เกิดกรณีการขัดแย้งกันในผลประโยชน์ ปัญหาการใช้อิทธิพลในการดำเนินงาน และการไม่มีระเบียบรองรับในการดำเนินงาน การถ่ายโอนภารกิจได้รับการถ่ายโอนเพียงภารกิจ แต่ไม่มีการถ่ายโอนทรัพยากรในการบริหาร
2. ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนมีความคาดหวังให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแก้ไขปัญหาและทำทุกอย่าง แต่กลับมีส่วนร่วมต่ำและไม่ค่อยร่วมมือในการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจัดกิจกรรม การทำประชาคมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น
3. ด้านความสามารถของบุคลากร อปท.ขาดแคลนบุคลากรในการบริการสาธารณะทั่วไป กับบุคลากรทางด้านเทคนิคเฉพาะ เช่น งานโยธา งานตรวจสอบเอกสารบางประเภท เป็นต้น รวมถึงงานด้านการเงินการคลังเช่น การประเมินภาษี การจัดทำแผนที่ภาษี การจัดทำบัญชีโดยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

4. ด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินการภารกิจบริการสาธารณะที่ได้รับการถ่ายโอน หากการให้บริการสาธารณะไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากส่วนราชการเจ้าของภารกิจก็ไม่สามารถทำภารกิจนั้น ส่งผลภารกิจที่ถ่ายโอนไม่ได้รับการดูแล จึงมีการเรียกร้องขอส่งคืนภารกิจไปยังส่วนราชการ

นอกจากนั้นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ยังมีความเห็นสอดคล้องกันว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร และปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม

ประชาชนผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนมในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าประชาชนผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมาคือ ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.19$) ส่วนด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม อยู่ในลำดับสุดท้าย ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.03$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม

ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการ		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.12	.492	สูง
ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	4.05	.437	สูง
ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	4.19	.507	สูง
ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.22	.500	สูงมาก
ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	4.03	.440	สูง
ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	4.17	.537	สูง
เฉลี่ยรวม	4.13	.485	สูง

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม สรุปได้ดังนี้

ประชาชนผู้ให้บริการเห็นด้วยกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่าประชาชนผู้ให้บริการเห็นด้วยกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านความสามารถของบุคลากร ($\bar{X} = 3.91$) และ ปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ($\bar{X} = 4.00$) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านการบริหารจัดการ	4.00	.493	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	4.13	.602	มาก
ด้านความสามารถของบุคลากร	3.91	.439	มาก
ด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.13	.392	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.79	.481	มาก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของอิทธิพล ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านความสามารถของบุคลากร และด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนมอยู่ในระดับที่สูงมาก ($r_{x_2} = 0.850$) ส่วนปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนมอยู่ในระดับที่สูง ($r_{x_4} = 0.633$) มีเพียงปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และด้านความสามารถของบุคลากรที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($r_{x_1} = 0.498$, $r_{x_3} = 0.579$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะต่อองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม (Y)	n	r	P-Values	แปลความหมาย
X ₁ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	398	0.498	0.000**	ปานกลาง
X ₂ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	398	0.850	0.000**	สูงมาก
X ₃ ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร	398	0.579	0.000**	ปานกลาง
X ₄ ปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	398	0.633	0.000**	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.127 – 0.546 ซึ่งไม่เกิน 0.80 จึงไม่ฝ่าฝืนข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์ถดถอยพหุเรื่องภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดสามารถนำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุได้ (Wijitwanna, Angsuchot & Pinyopanuvat, 2010) ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรทั้งหมด ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร และปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร และปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄
X ₁	1			
X ₂	.127	1		
X ₃	.219	.341	1	
X ₄	.192	.382	.546	1

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม โดยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (X₁) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (X₂) ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร (X₃) และปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (X₄) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับที่สูงมาก ($R = .984$) และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร้อยละ 96.8 ($R^2 = .968$) เมื่อ

พิจารณารายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (X2) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากที่สุด ($\beta = .668$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (X1) ($\beta = .335$) ปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (X4) ($\beta = .231$) และปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร (X3) ($\beta = .152$) ตามลำดับ โดยทั้ง 4 ปัจจัยมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม

ตัวแปร	B	Std.Error	beta	t	Sig.
ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (X1)	.268	.007	.335	36.315	.000**
ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน (X2)	.437	.006	.668	67.753	.000**
ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร (X3)	.136	.010	.152	13.821	.000**
ปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (X4)	.231	.011	.231	20.784	.000**
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 R = .984 R ² = .968 SE _{est} = .07046					

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร และปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงมาก ($R = .984$) และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร้อยละ 96.8 ($R^2 = .968$) จากข้อค้นพบดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยอภิปรายผลการศึกษาที่ละปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ข้อค้นพบดังกล่าวสามารถยืนยันถึงแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นพระราชกฤษฎีกาที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ การสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการ เพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chantani, S. (2014) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีส่งผลเชิงบวกต่อการพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gimlong (2006) ที่ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนของ

องค์การบริหารส่วนตำบล:กรณีศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน คือตัวแปรด้านความพร้อมของทรัพยากรการบริหาร และกระบวนการบริหารจัดการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tain (2011) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลบริหารจัดการที่ดี: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วมีการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารจัดการที่ดี กล่าวคือองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วมีการบริหารงานที่มีความโปร่งใส เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่และประชาชนในตำบลดอนแก้วได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในขั้นตอนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย การจัดหาแผนชุมชน ฯลฯ จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วได้รับรางวัลยกย่องมากมาย โดยเฉพาะรางวัลการบริหารจัดการดีเด่น 5 ปีซ้อน

2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนมมากที่สุด ข้อค้นพบดังกล่าวสามารถยืนยันถึงแนวความคิดการมีส่วนร่วมของ Rose (Cited in Boonchu, 1984 : 7) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ ว่า ชุมชนใดที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมมากเท่าใด ก็จะทำให้การพัฒนาชุมชนนั้นสามารถเป็นไปได้โดยสะดวก และสามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chatameena, Varasai & Jindapol (2008) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการและดำเนินโครงการของ อบจ.แพร่และของ อบจ.พิษณุโลก พบว่าการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการคือปัจจัยสำเร็จอย่างหนึ่งของการดำเนินงาน เพราะโครงการที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นโครงการที่ได้รับความสนใจและความร่วมมือจากประชาชน การที่จะทำให้ประชาชนสนใจและร่วมมือได้ ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดและดำเนินโครงการ เพื่อให้ได้โครงการที่ประชาชนต้องการและพึงพอใจมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saengnimnual (2013) ที่ศึกษาเรื่องต้นแบบการบริหารจัดการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี คือการมีส่วนร่วมการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารจัดการดีเด่น จะมีการเปิดโอกาสให้ทุกส่วนทุกฝ่าย ทั้งฝ่ายนักการเมืองท้องถิ่น (สมาชิกสภา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น) นักปกครองท้องถิ่น (กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน) ข้าราชการเจ้าหน้าที่ และประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในทุกเรื่อง และทุกกระบวนการ ซึ่งการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในทุกขั้นตอนจะทำให้การดำเนินงานราบรื่นเรียบร้อย และประสบความสำเร็จโดยการมีส่วนร่วมนี้ แม้แต่สถาบันการศึกษาที่อยู่ในเขตท้องถิ่น ก็ได้รับโอกาสให้เข้ามามี ส่วนร่วมสนับสนุนด้านวิชาการด้วย

3. ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ข้อค้นพบดังกล่าวสามารถยืนยันถึงแนวทางการศึกษา หรือตัวแบบที่ให้ความสำคัญกับตัวบุคคลผู้ปฏิบัติ หรือผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามนโยบาย โดยเชื่อว่านโยบายจะประสบความสำเร็จ

หรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับตัวบุคคล หรือผู้ปฏิบัติงาน เป็นสำคัญ หรือผู้ปฏิบัติงานจากระดับล่าง (Bottom up approach) สอดคล้องกับการรายงานผลการศึกษาข้อสังเกตในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ Department of Local Administration. (2017) พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในเชิงพื้นที่ ซึ่งมีทั้งอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย อำนาจหน้าที่ที่ได้รับถ่ายโอน และภารกิจเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่อีกหลายประการทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นที่จะต้องมีบุคลากรที่มีทักษะการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถดำเนินการด้านต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยด้านรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม สอดคล้องกับการรายงานผลการศึกษาข้อสังเกตในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ Department of Local Administration. (2017) พบว่า รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย รายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง รายได้ที่รัฐจัดเก็บแล้วจัดสรรให้ รายได้ที่รัฐแบ่งให้ และเงินอุดหนุนของรัฐ โดยที่รายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเองเป็นส่วนที่สำคัญ แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการพึ่งพาตนเองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายได้ที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นเพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chatameena, Varasai & Jindapol (2008) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการและดำเนินโครงการของ อบจ.แพร่และของ อบจ.พิษณุโลก พบว่า งบประมาณเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินโครงการ ซึ่งการดำเนินให้สำเร็จจะต้องมีการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครพนม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรให้บุคลากรทุกคนในองค์กรได้รับการฝึกฝนอบรม ทักษะที่จำเป็นในการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ และพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความรู้ ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1.2 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นในการติดตาม ตรวจสอบ การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้ประชาชนทราบถึงสิทธิ หน้าที่ ในการมีส่วนร่วมในการ

ดำเนินงาน ตั้งแต่การกำหนดปัญหา การกำหนดทางเลือก การประเมินทางเลือก การร่วมติดตาม ประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์

1.3 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องศึกษาเรียนรู้ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการกิจ อำนาจหน้าที่ที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ตามที่มีกฎหมายกำหนด โดย ระมัดระวังมิให้มีการอุดหนุนเงินให้แก่หน่วยงานอื่นนอกเหนือจากขอบเขตอำนาจหน้าที่ตาม กฎหมาย และควรทำความเข้าใจหลักเกณฑ์การใช้จ่ายเงินสะสมตามระเบียบ และหนังสือสั่งการ ของกระทรวงมหาดไทยให้ชัดเจน และคำนึงถึงวินัยทางการเงินการคลังของท้องถิ่น

1.4 ท้องถิ่นต้องจัดระบบบริหารจัดการภารกิจให้ชัดเจน ระหว่างบริการสาธารณะที่ ได้รับการถ่ายโอน กับบริการสาธารณะที่เป็นอำนาจหน้าที่ดำเนินการเองของ อปท. และทบทวน ศักยภาพทางการบริหารของ อปท. ตามโครงสร้างองค์กร และบุคลากรของ อปท. ว่าบริการ สาธารณะถ่ายโอนแต่ละภารกิจเป็นภาระหน้าที่ของใคร กำหนดตัวผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อเป็นแนว ทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของ อปท. และใช้เป็นแนวทางตัดสินใจทางนโยบายของ ผู้บริหารท้องถิ่นต่อไป

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเฉพาะแต่ละองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อหารูปแบบและวิธีการ ให้บริการสาธารณะที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ และเกิดประโยชน์กับประชาชนมากที่สุด

2.2 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยศึกษาเฉพาะปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะ โดยใช้แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service) มาใช้เป็นกรอบ การศึกษา เพื่อให้ทราบข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). รายงานผลการศึกษาข้อสังเกตในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Observation Survey : LOS). กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตเอกสารกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2560). รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น(สถ-อปท) ประจำปี พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตเอกสารกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตระกูล มีชัย. (2559). การปฏิรูปประเทศด้านการกระจายอำนาจการจัดการบริการสาธารณะของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: บริษัท ชัน แพนคเจจิ้ง (2014) จำกัด.
- ธัญญารัตน์ เรียนกะศิลป์. (2556). ผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารการจัดการสมัยใหม่. 11(1): 73-82.

- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2536). การวิจัยประเมินผล: หลักการและกระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สหยาบไล้และการพิมพ์.
- รุ่งนภา ตาอินทร์. (2554). ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลบริหารจัดการที่ดี : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิมล ขาตะมีนา, วชิรา วราศรัย และรุ่งทิพย์ จินดาพล. (2551). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการและดำเนินโครงการของ อบจ.แพร่ และของ อบจ. พิชญ์โลก. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- วันดี กิมล่อง. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล:กรณีศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,นนทบุรี.
- สมถวิล วิจิตรวรรณ, สุภามาส อังศุโชติ, และรัชนิภา ภิญโญภาณุวัฒน์. (2553). การวิเคราะห์พหุระดับ:โปรแกรม HLM. กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2548). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ. ขอนแก่น: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- सानิตย์ บุญชู. (2527). การพัฒนาชุมชน: การมีส่วนร่วมของประชาชน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. (2546). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: บริษัทจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาวค์ จันทวานิช. (2553). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุรัตน์ ฉันทะนิ. (2557). ปัจจัยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสระบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี. 6(1): 159-173.
- สุเมธ แสงนิมนวล. (2556). ต้นแบบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. วารสารสถาบันพระปกเกล้า, (พฤษภาคม – สิงหาคม): 63-80.

Translated Thai Reference

- Boonchu, S. (1984).Community Development: Public Participation. Bangkok: Thammasat University Press. [In Thai]

- Boonyaratpan, S. (2003). **Research methodology for Public Administration**. Bangkok: June Publishing Company Limited. [In Thai]
- Chantani, S. (2014). Factors of good city administration towards the quality development and government administration of Local Administrative Organization in Saraburi Province. **Journal of Pathum Thani University**, 6(1): 159-173.. [In Thai]
- Chantawanich, S. (2010). **Qualitative research methods**. 18th Ed. Bangkok: Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- Department of Local Administration. (2017). **Report the results of the study in operation for improving the potentiality of Local Administrative Organization (Local Observation Survey : LOS)**. Bangkok: Document Production Center of Local Administrative Organization. [In Thai]
- Department of Local Administration. (2017). **Report on performance evaluation of Local Administrative Organizations in 2017**. Bangkok: Document Production Center of Local Administrative Organization. [In Thai]
- Gimlong, W. (2006). **Factors Affecting Success in Public Service of Subdistrict Administrative Organization: A case study of Nakhon Si Thammarat Province**. Master's Thesis of Public Administration in Management Science program. Sukhothai Thammathirat Open University, Nonthaburi. [In Thai]
- Meechai, T. (2016). **Country reform in decentralization of public service management of Local Administrative Organizations**. Bangkok: Sun Packaging Company Limited. (2014). [In Thai]
- Piumsomboon, P. (1993). **Research and Evaluation: Principles and Processes**. 2nd Ed. Bangkok: Companion Blog and Publishing. [In Thai]
- Riangkasilp, T. (2013). Public service achievement of subdistrict administrative organizations in Suphan Buri province. **Modern Management Journal**. 11 (1): 73-82. [In Thai]
- Saengnimnual, S. (2013). Prototype of management of Local Administrative Organizations in Thailand. **Journal of King Prajadhipok's Institute**. (May – August): 63-80. [In Thai]
- Srisantisuk, S. (2005). **Research methodology in Social Science: A guide to quantitative and qualitative education**. Khon Kaen: Faculty Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University. [In Thai]

- Tain, R. (2011). **Factors contributing to the administrative success of Local Administrative Organizations received the award of good management : A case study of Don Kaeo, Mae Rim District, Chiang Mai Province.** Master's Thesis of Public Administration in Public Policy, Graduate School, Chiang Mai University. [In Thai]
- Tanchai, W. (2016). **Form and type of public service of Local Administrative Organizations.** Bangkok: Institution. King Prajadhipok's Institute. [In Thai]
- Vanichbuncha, K. (2009). **Statistics for research.** 4th Ed. Bangkok: Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- Wijitwanna, S., Angsuchot, S., & Pinyopanuvat, R. (2010). **Multiple level analysis: HLM program.** Bangkok: Charoendee Mankong Publishing. [In Thai]