

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก
FACTORS EFFECTING SERVICE QUALITY OF LOCAL GOVERNMENT
IN THE EASTERN REGION

รสริน วงศ์คำปัน¹

พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา
ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก 2) ศึกษา
ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก 3) ตรวจสอบความ
สอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของ
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่
พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) ศึกษา
น้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและ
อิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อ
คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ใช้สถิติการวิเคราะห์
เส้นทาง (Path Analysis) ในการตรวจสอบความ
สอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์กับข้อมูลเชิง
ประจักษ์และน้ำหนักของอิทธิพล

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกอยู่ใน
ระดับดีมาก
2. ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดี
มาก
3. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของ
รูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ดัชนีที่ใช้
ทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของรูปแบบที่
พัฒนาขึ้น มีระดับความสอดคล้องกลมกลืน ผ่าน
เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ครบทุกดัชนี จึงสรุปได้
ว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกที่พัฒนาขึ้นมี
ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
4. ผลการวิเคราะห์น้ำหนักอิทธิพลทางตรง
อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิง
สาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก พบว่า

¹ นักศึกษาปริญญาโท ภาควิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

² รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ด้านอิทธิพลทางตรง ได้แก่ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เท่ากับ 0.904 ($p < 0.01$)

ด้านอิทธิพลทางอ้อม ได้แก่ แรงจูงใจ กระบวนการบริหาร วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ และค่านิยมสร้างสรรค์ มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการโดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของแรงจูงใจ เท่ากับ 0.315 ($p < 0.01$) กระบวนการบริหาร 0.286 ($p < 0.01$) วัฒนธรรมองค์กร 0.171 ($p < 0.01$) ภาวะผู้นำ 0.091 ($p < 0.01$) และค่านิยมสร้างสรรค์ 0.027 ($p < 0.01$)

ด้านอิทธิพลรวม ได้แก่ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แรงจูงใจ กระบวนการบริหาร วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ และค่านิยมสร้างสรรค์ มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เท่ากับ 0.904 ($p < 0.01$) แรงจูงใจ 0.315 ($p < 0.01$) กระบวนการบริหาร 0.286 ($p < 0.01$) วัฒนธรรมองค์กร 0.171 ($p < 0.01$) ภาวะผู้นำ 0.091 ($p < 0.01$) และค่านิยมสร้างสรรค์ 0.027 ($p < 0.01$)

คำสำคัญ: การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ภาคตะวันออก

Abstract

The purpose of this study was fourfold. First, it aimed at examining a level of administration based on good governance principles of local administrative organizations located in the eastern part of Thailand. Also, this study intended to investigate a level of quality of service provided by these local governments. Third, it attempted to determine the consistency of causal relationship of factors affecting quality of service offered by these local administrative organizations. The last purpose of this study was to examine the weight of direct, indirect, and combined influences of factors affecting quality of service provided by these local governments. The subjects participating in this study comprised 400 people. The test of path analysis was used to determine the consistency of the relationship model and the empirical data as well as weights of influences.

The results of the study were as follows:

1. It was shown that the level of administration based on good governance Principles of local administrative organizations located in the eastern part of Thailand was at a very good level.

2. The level of quality of service provided by the local governments, located in the eastern part of Thailand was at a very good level.

3. Regarding the test of consistency of relationship model and the empirical data based on the criteria to test the consistency of the developed model, it was shown that they were in line with each other and met a set of standard criteria. This was suggested that the model of causal relationship of factors affecting quality of service provided by local governments, located in the eastern region of Thailand had an influence on their quality of service. The developed relationship model was in line with the empirical data.

4. Based on the analyses of weighted direct, indirect, and combined influences of causal factors affecting the quality of service offered by local governments, the results were as follows:

Regarding the direct influences, it was shown that good governance had a direct influence on quality of service at a significant level of .01. Specifically, the effect size for correlation of good governance was 0.904 ($p < 0.01$).

For the indirect influences, it was shown that the variables of motivation,

administrative process, corporate culture, leadership, and core value influenced indirectly the quality of service via good governance at a significant level of .01. Specifically, the effect sizes for correlation of motivation, administrative process, corporate culture, leadership, and core value were 0.315 ($p < 0.01$), 0.286 ($p < 0.01$), 0.171 ($p < 0.01$), 0.091 ($p < 0.01$), and 0.027 ($p < 0.01$), respectively.

With reference to the combined influences, it was found that the variables of good governance, motivation, administrative process, corporate culture, leadership significantly influenced quality of service at a significant level of .01. In particular, the effect sizes for correlation of good governance, motivation, administrative process, corporate culture, leadership, and core value were 0.904 ($p < 0.01$), 0.315 ($p < 0.01$), 0.286 ($p < 0.01$), 0.171 ($p < 0.01$), and 0.091 ($p < 0.01$), respectively.

Keywords: good governance, factors, quality of service, the eastern

บทนำ

สถานการณ์โลกยุคโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วสู่ “ยุคดิจิทัล” ทำให้เกิดสภาพไร้พรมแดน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา

เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, หน้า 1) ประเทศต่างๆ ทั่วโลกเกิดการแข่งขันอย่างรุนแรง และอาจได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การเตรียมความพร้อมของภาครัฐจึงจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างยั่งยืน

ประเทศไทยโดยรัฐบาลจึงนำแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล “Good Governance” มาใช้ในปี พ.ศ. 2540 จากวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดจากความบกพร่องอ่อนแอของการบริหารจัดการของรัฐ โดยแนวคิดดังกล่าวเกิดจากอิทธิพลของกระแสแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) และแนวคิดประชาธิปไตยสมัยใหม่ ความสำเร็จของประเทศอังกฤษซึ่งเป็นประเทศแรกที่น่าแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ ต่อมาอเมริกาและประเทศต่างๆ ได้นำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ภายในประเทศ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2552, หน้า 3) การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีวิวัฒนาการตั้งแต่ต้นปี 1980 โดยธนาคารโลก (World Bank) ได้เสนอเพื่อแก้ไขปัญหากลุ่มประเทศอนุภาคซารารในแอฟริกา (Sub-Sahara Africa: From Crisis to Sustainable Growth) (รัชยา ภักดีจิตต์, 2557, หน้า 8-9)

ดังนั้น การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงเป็นทางเลือกที่สำคัญต่อการบริหารงานภาครัฐ เพื่อให้การให้บริการสาธารณะมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจแก่ประชาชน ดังที่พาราสุรามาน, ซีตอมและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การให้บริการแก่

ผู้รับบริการตามความคาดหวังหรือเหนือกว่าความคาดหวังในการได้รับบริการจากองค์ประกอบคุณภาพการให้ บริการ ทั้งสิ้น 5 ด้านหรือที่เรียกว่า SERVQUAL Model ได้แก่ ด้านที่ 1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การคาดการณ์ของผู้รับบริการที่สามารถรับรู้ได้ว่าจะได้รับการบริการตามความต้องการที่มองเห็นและสัมผัสได้ชัดเจน ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ผู้ให้บริการส่งมอบการบริการที่ถูกต้องเหมาะสมตามสัญญาที่ให้ต่อลูกค้าได้ทันตามกำหนด และมีความสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง ด้านที่ 3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) ความพร้อมของการให้บริการที่รวดเร็วเหมาะสม ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านที่ 4 ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) คือ ความน่าเชื่อถือที่เกิดจากชื่อเสียงของบริษัทจนทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นไว้วางใจในการใช้บริการ ด้านที่ 5 การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy) คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าในการดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการลูกค้าผู้รับบริการ (Parasuraman, and et al., 1990, p. 85) และเพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมุ่งให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการจากการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยกำหนดไว้ในประกาศแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติอย่างต่อเนื่อง (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2540-2544 จนถึงปัจจุบัน (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2560-2564 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559, หน้า 129) โดยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2560-2564 ถูกกำหนดไว้ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) เพื่อ

ใช้เป็นแผนแม่บทในการพัฒนาชาติ และได้กำหนดไว้ในด้านที่ 6 ด้านการปรับปรุงสมดุและพัฒนาระบบการจัดการภาครัฐที่มุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559, หน้า 33) นอกจากนี้ภาครัฐยังให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยได้กำหนดไว้ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-2561) (สำนักงาน ก.พ.ร., 2556, หน้า 28) และต่อมาได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ.ร., 2558, หน้า 9) ซึ่งต่อมาได้พิจารณาอับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนประจำปี “Best Practices” ให้กับหน่วยงานภาครัฐของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่มีผลการประเมินจากการประเมินผลการลดขั้นตอนและเวลาการปฏิบัติราชการเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นที่ประจักษ์ (วิพุธ อ่องสกุล, 2550, หน้า 9)

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของประเทศไทยถูกกำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติ ต่อมาในปี พ.ศ. 2555 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบองค์ประกอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการประชุมวันที่ 24 เมษายน 2555 ประกอบด้วย 4 หลักการหลัก 10 หลักการย่อย ดังนี้ หลักการที่ 1 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) แบ่งเป็น 3 หลักการย่อย ดังนี้ 1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3. หลักการตอบสนอง

(Responsiveness) หลักการที่ 2 ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) แบ่งเป็น 4 หลักการย่อย ดังนี้ 1. หลักการรับผิดชอบ / สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) 2. หลักความเปิดเผย / โปร่งใส (Transparency) 3. หลักนิติธรรม (Rule of Law) 4. หลักความเสมอภาค (Equity) หลักการที่ 3 ประชาธิปไตย (Participatory State) แบ่งเป็น 2 หลักการย่อย ดังนี้ 1. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) 2. หลักการมีส่วนร่วม / การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation / Consensus Oriented) หลักการที่ 4 ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) แบ่งเป็น 1 หลักการย่อย ดังนี้ 1. หลักคุณธรรม / จริยธรรม (Morality / Ethics) (สำนักงาน ก.พ.ร., 2555, หน้า 21-22)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยนำการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ตามมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2555, หน้า 3-7) จากรายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการโครงการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยการวิเคราะห์เชิงภารกิจ (Function-based Analysis) ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ในพื้นที่ 6 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ปราจีนบุรี ระยองและ

สระแก้ว แยกเป็นเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งสิ้น 530 แห่ง เทศบาล จำนวน 246 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 284 แห่ง พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำหรือร้อยละ 60 จำนวน 505 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 95.28 และอยู่ในระดับไม่ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำหรือตกเกณฑ์ จำนวน 25 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.72 ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนที่สูง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2559) ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างจริงจังเพื่อให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยมีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตลอดจนศึกษาน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ซึ่งจากผลการวิจัยที่ได้จะเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการจากการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกอยู่ในระดับใด ?
2. ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับใด ?
3. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ ?
4. ปัจจัยเชิงสาเหตุใดบ้างที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก เป็นอย่างไร ?

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออก
3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. เพื่อศึกษาน้ำหนักอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

สมมติฐานการวิจัย

1. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำมาศึกษามีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดคุณภาพการให้บริการจากการสังเคราะห์และคัดสรรปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสูงสุด โดยกำหนดเป็นตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ 3) กระบวนการบริหาร 4) แรงจูงใจ และ 5) วัฒนธรรมองค์กร

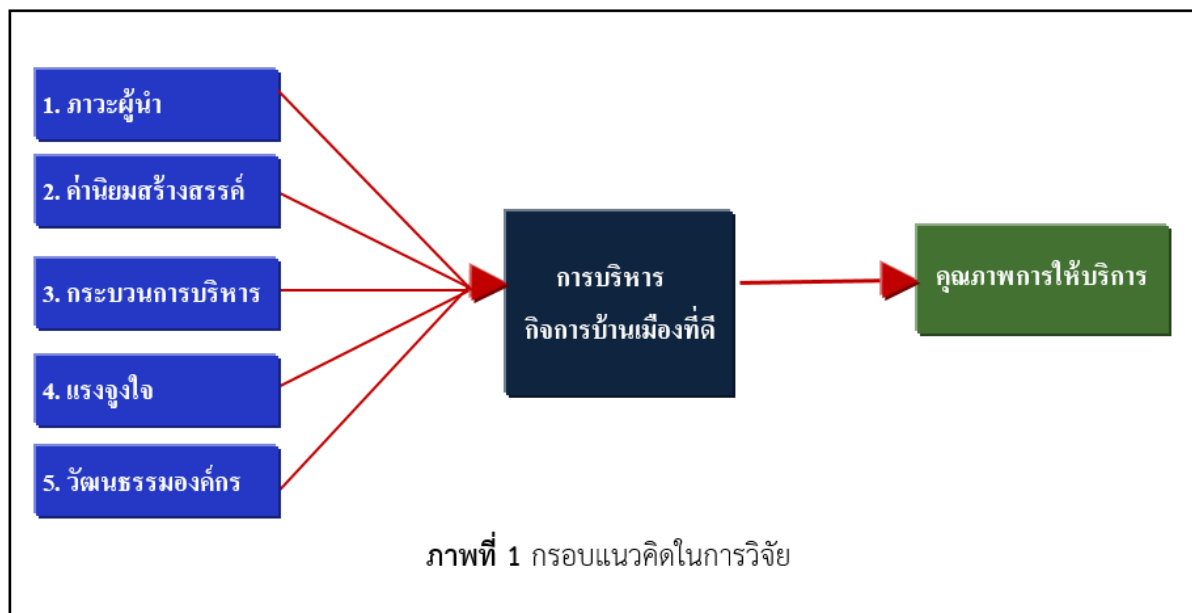
2. ตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงาน ก.พ.ร., 2555, หน้า 21-22) ประกอบด้วย 10 ประเด็นหลัก ดังนี้ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ

(Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) 4) หลักการรับผิดชอบ / สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) 5) หลักความเปิดเผย / โปร่งใส (Transparency) 6) หลักนิติธรรม (Rule of Law) 7) หลักความเสมอภาค (Equity) 8) หลักการมีส่วนร่วม / การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation / Consensus Oriented) 9) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) 10) หลักคุณธรรม/ จริยธรรม (Morality / Ethics)

3. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของพาราสูรามานและคณะ (Parasuraman, and et al., 1990, p. 85) ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) 4) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Assurance) 5) การเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (Empathy)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือน จำนวน 35,763 คน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวน 8 แห่ง ที่มีผลการประเมินตามโครงการประเมินประสิทธิภาพ (Local Performance Assessment: LPA) ในระดับดีเด่น ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ

2. กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ชูแมคเกอร์ และโลแมกซ์ (Schumacker, R.E. and Lomax, R.G, 2010, p.49) ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการ

วิเคราะห์ด้วยสถิติวิเคราะห์ Path Analysis โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์ ไว้อย่างน้อย 400 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งเป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก จำนวน 8 แห่ง ที่มีผลการประเมินตามโครงการประเมินประสิทธิภาพ (Local Performance Assessment: LPA) ในระดับดีเด่น ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างและใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ตามสัดส่วนของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (Proportional to Size) โดยการคำนวณจากสูตรและตาราง ต่อไปนี้

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนหัวหน้าครัวเรือนของท้องถิ่นแต่ละจังหวัด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 จำนวนหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ของ 6 จังหวัด ภาคตะวันออก

ลำดับ ที่	จังหวัด	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวน แห่ง	จำนวน คน	กลุ่ม ตัวอย่าง
1	จันทบุรี	องค์การบริหารส่วนตำบลสามพี่น้อง	1	2,468	28
		เทศบาลตำบลเขาบายศรี	1	2,303	26
2	ชลบุรี	องค์การบริหารส่วนตำบลเกษตรสุวรรณ	1	2,151	24
3	ระยอง	องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง	1	9,832	110
4	ฉะเชิงเทรา	องค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช	1	877	10
5	ปราจีนบุรี	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านพระ	1	6,035	67
		องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม	1	3,488	39
6	สระแก้ว	เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น	1	8,609	96
จำนวนรวม			8	35,763	400

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยวิธีการจับสลาก กล่าวคือ นำรายชื่อหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนซึ่งเป็นประชากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท มาทำการกำหนดหมายเลขให้กับหน่วยแต่ละหน่วยที่มีอยู่ในบัญชีรายชื่อเรียงลำดับโดยไม่เว้นหรือซ้ำกัน จากนั้นทำการจับสลากหมายเลข ตามจำนวนที่ต้องการ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 55)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎี วรรณกรรม

และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อใช้กำหนดขอบเขตเนื้อหา โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ โดยสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยเป็นแบบปลายปิด ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับที่เป็นจริงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้แก่ 1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) หลักการตอบสนอง

(Responsiveness) 4) หลักการรับผิดชอบ / สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) 5) หลักความเปิดเผย / โปร่งใส (Transparency) 6) หลักนิติธรรม (Rule of Law) 7) หลักความเสมอภาค (Equity) 8) หลักการมีส่วนร่วม / การพยายามแสวงหาฉันทามติ (Participation / Consensus Oriented) 9) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) 10) หลักการหลักคุณธรรม / จริยธรรม (Morality / Ethics) ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 41 ข้อและปรับใช้การวัดระดับเกณฑ์การประเมินการจัดระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เป็นจริงมากที่สุด
- 4 หมายถึง เป็นจริงมาก
- 3 หมายถึง เป็นจริงปานกลาง
- 2 หมายถึง เป็นจริงน้อย
- 1 หมายถึง เป็นจริงน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับระดับที่เป็นจริงต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวม 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ 3) กระบวนการบริหาร 4) แรงจูงใจ และ 5) วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด จำนวน 20 ข้อ โดยแต่ละคำถามมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เป็นจริงมากที่สุด
- 4 หมายถึง เป็นจริงมาก
- 3 หมายถึง เป็นจริงปานกลาง
- 2 หมายถึง เป็นจริงน้อย
- 1 หมายถึง เป็นจริงน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับระดับที่เป็นจริงต่อคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยคำถามแบบ

ปลายปิด จำนวน 6 ข้อ โดยแต่ละคำถามมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เป็นจริงมากที่สุด
- 4 หมายถึง เป็นจริงมาก
- 3 หมายถึง เป็นจริงปานกลาง
- 2 หมายถึง เป็นจริงน้อย
- 1 หมายถึง เป็นจริงน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก อยู่ในระดับดีมาก

3. ผลการตรวจสอบโมเดลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2 = 0.524$, $df = 3$, $p\text{-value} = 0.913$, CFI = 1.000, TLI = 1.008, RMSEA = 0.000, SRMR = 0.003 และ $\chi^2/df = 0.175$ ซึ่งอธิบายได้ ดังนี้

χ^2 มากกว่า .05 แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้อง

χ^2/df น้อยกว่า 2.00 ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์มีค่าน้อยกว่า 2

RMSEA น้อยกว่า .07 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

SRMR น้อยกว่า .08 แสดงว่าโมเดลที่ได้มีความสอดคล้องกันดี

TLI มากกว่า .95 แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้อง

CFI มากกว่า .95 คือ โมเดลทฤษฎีการวัดที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. ผลการศึกษานำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิง

สาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ตารางที่ 2 ค่าดัชนีความสอดคล้อง และขนาดอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

ตัวแปรอิสระ	อันดับ	การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6)			คุณภาพการให้บริการ (F7)		
		DE	IE	TE	DE	IE	TE
						F6	
1. ภาวะผู้นำ (F1)	4	0.100**	-	0.100**	-	0.091**	0.091**
2. ค่านิยมสร้างสรรค์ (F2)	5	0.030**	-	0.030**	-	0.027**	0.027**
3. กระบวนการบริหาร (F3)	2	0.317**	-	0.317**	-	0.286**	0.286**
4. แรงจูงใจ (F4)	1	0.348**	-	0.348**	-	0.315**	0.315**
5. วัฒนธรรมองค์กร (F5)	3	0.190**	-	0.190**	-	0.171**	0.171**
6. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (F6)		-	-	-	0.904**	-	0.904**
ค่าดัชนีความสอดคล้อง $\chi^2=0.524$, $df=3$, $p\text{-value}=0.913$, CFI =1.000, TLI =1.008, RMSEA =0.000, SRMR =0.003 และ $\chi^2/df = 0.175$							

หมายเหตุ ** $p<0.01$ DE = Direct Effect (อิทธิพลทางตรง), IE =Indirect Effect (อิทธิพลทางอ้อม), TE = Total Effect (อิทธิพลรวม)

ผลการศึกษานำหนักอิทธิพล พบว่า

อิทธิพลทางตรง ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลทางตรงของ แรงจูงใจ มีค่าเท่ากับ 0.348 มีค่า สูงสุด รองลงมา คือ กระบวนการบริหาร มีค่าเท่ากับ 0.317 รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร

มีค่าเท่ากับ 0.190 รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ มีค่าเท่ากับ 0.100 และอันดับสุดท้ายคือ ค่านิยมสร้างสรรค์ มีค่าเท่ากับ 0.030

อิทธิพลทางอ้อม ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการ โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลทางอ้อมของ

แรงจูงใจ มีค่าเท่ากับ 0.315 มีค่าสูงสุด รองลงมา คือ กระบวนการบริหาร มีค่าเท่ากับ 0.286 รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.171 รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ (F1) มีค่าเท่ากับ 0.091 และอันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ มีค่าเท่ากับ 0.027

อิทธิพลรวม ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลรวมของแรงจูงใจ มีค่าเท่ากับ 0.315 มีค่าสูงสุด รองลงมา คือ กระบวนการบริหาร มีค่าเท่ากับ 0.286 รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.171 รองลงมา คือ ภาวะผู้นำ มีค่าเท่ากับ 0.091 และ

อันดับสุดท้าย คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ มีค่าเท่ากับ 0.027

นอกจากนี้พบว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพล มีค่าเท่ากับ 0.904

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออกที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำมาศึกษามีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก

สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ตามที่เป็นจริง อยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ทั้ง 8 แห่ง ได้บริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบกับมีระดับผลการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการภายใต้โครงการ “การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” (สธ-อปท) หรือ “Local Performance Assessment” (LPA) ด้านที่ 1 บริหารจัดการ อยู่ในระดับดีเด่น

2. ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ตามที่เป็นจริง อยู่ในระดับดีมาก เนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ทั้ง 8 แห่ง ได้บริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างจริงจัง โดยอยู่ในระดับดีมากจึงส่งผลต่อเป้าหมายในการบริหารงานคือทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังที่กำหนดไว้ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988)

3. ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติ ได้แก่

$\chi^2=0.524$, $df=3$, $p\text{-value}=0.913$, CFI

=1.000, TLI =1.008, RMSEA =0.000, SRMR = 0.003 และ $\chi^2/df = 0.175$ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อันเนื่องมาจากการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ค่านิยมสร้างสรรค์ 3) กระบวนการบริหาร 4) แรงจูงใจ และ 5) วัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการ จึงทำให้รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำนักอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ได้แก่

4.1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีมาก เนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ทั้ง 8 แห่ง ได้บริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างจริงจัง ส่งผลทำให้คุณภาพการให้บริการสอดคล้องกับงานของ วิพุธ อ่องสกุล (2550, หน้า 7) กล่าวว่าแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีคือ แนวทางการบริหารงานที่มุ่งส่งผลต่อเป้าหมายคือการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพโดยประชาชนหรือผู้รับ บริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและสอดคล้องกับงานวิจัย ของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) กล่าวว่าคุณภาพการ

บริการ คือ การให้บริการแก่ผู้รับบริการตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังที่กำหนดไว้

4.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยส่งผ่านการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเรียงลำดับจากค่าสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด ดังนี้

ปัจจัยแรงจูงใจ มีค่าสูงสุดอันดับแรกเนื่องจาก แรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความต้องการของบุคลากรในองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เจ้าหน้าที่ขององค์กร ตามลำดับความต้องการทั้งภายในและภายนอกของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Robbins (1993, p. 207) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการด้านสังคม (Social needs) ความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น (Esteem needs) และความต้องการเข้าถึงตนเองอย่างทอ่งแท้ (Self-actualization) รองลงมาได้แก่ ปัจจัยกระบวนการบริหาร เนื่องจาก กระบวนการบริหาร เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนให้บรรลุความสำเร็จอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับงานของ Gulick & Urwick อ้างถึงใน เกษมชาติ นเรศเสนีย์ (2550, หน้า 138) กล่าวถึง กระบวนการบริหารที่ประกอบไปด้วย การวางแผนงาน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดสรรบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) การอำนวยการสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงานผล (Reporting) และการจัดงบประมาณ

(Budgeting) รองลงมาได้แก่ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเป็นแนวทางยึดถือประพฤติปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับสืบต่อกันมาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญจิตร บุญยืน (2551, หน้า 39) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร เป็นการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมของบุคลากรที่ถูกกำหนดขึ้นโดยได้ยอมรับ รับรู้ เรียนรู้และถือปฏิบัติโดยการแสดงออก รองลงมาได้แก่ ปัจจัยภาวะผู้นำ เนื่องจาก ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำให้บุคลากร ยอมรับและทำให้การดำเนินงานสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับงานของ (พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, 2552, หน้า 172) ที่กล่าวว่าภาวะผู้นำ เป็นคุณสมบัติที่มีอิทธิพลต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่ ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกิดการยอมรับ เชื่อถือ จากกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อผู้ตามให้ดำเนินงานได้อย่างเต็มกำลังศักยภาพของตนและบรรลุตามเป้าหมาย และอันดับสุดท้ายหรือมีค่าต่ำสุด ได้แก่ ปัจจัยค่านิยมสร้างสรรค์ เนื่องจาก ค่านิยมสร้างสรรค์เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของบุคลากรที่สร้างสรรค์และมีเอกลักษณ์และเกิดประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรินทร์ พรหมโมก (2556, หน้า 30) กล่าวว่า ค่านิยมสร้างสรรค์ คือ สิ่งที่ยึดปฏิบัติกันมานานและเกิดประโยชน์ซึ่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาขึ้นมาใหม่

4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ซึ่งเรียงลำดับจากค่าสูงสุดไปหาค่า

ต่ำสุด ดังนี้ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีค่าสูงสุดอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ รองลงมาได้แก่ ปัจจัยกระบวนการบริหาร รองลงมาได้แก่ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร รองลงมาได้แก่ ปัจจัยภาวะผู้นำ เนื่องจาก ภาวะผู้นำ และอันดับสุดท้ายหรือมีค่าต่ำสุด ได้แก่ ปัจจัยค่านิยมสร้างสรรค์ เนื่องจากแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือแนวทางการบริหารงานที่มุ่งส่งผลต่อเป้าหมายคือการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพโดยประชาชนหรือผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (วิพุธ อ่องสกุล, 2550, หน้า 7) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ผู้รับบริการตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวัง (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) ประกอบกับปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยส่งผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการและทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารงานประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายคือการทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มีอิทธิพลสูงสุด ดังนั้นผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรส่งเสริมสนับสนุนการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อส่งผลให้เกิดคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจ มีอิทธิพลทางอ้อมสูงสุด ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรกำหนดนโยบายส่งเสริมมาตรการสร้างแรงจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการเพื่อให้บุคลากรมีขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประเด็นที่ 4 หลักการะผิดชอบ / สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ระดับความคิดเห็น ข้อที่ 4.4 ผู้บริหารมีมาตรการลงโทษแก่เจ้าหน้าที่ผู้กระทำความผิดตามกฎหมาย กำหนดไว้ อยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีมาตรการลงโทษแก่เจ้าหน้าที่อย่างถูกต้องและเป็นธรรม ตามระเบียบกฎหมายโดยเคร่งครัด

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัย ค่านิยมสร้างสรรค์ ระดับความคิดเห็น ข้อที่ 2.1 ผู้บริหารท้องถิ่นได้แสดงออกถึงการยึดมั่นต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นจึงควรยึดมั่นและซื่อสัตย์ต่อการบริหาร และให้บริการสาธารณะด้วยความจริงใจ

1.3 จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ ด้านที่ 3 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) ระดับความคิดเห็น ข้อที่ 3.1 เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความพร้อมในการให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการ เช่น รวดเร็ว และถูกต้อง เป็นต้น อยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้น เจ้าหน้าที่จึงควรมีพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างชัดเจนต่อความพร้อมให้บริการประชาชนหรือผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.1 การศึกษาครั้งต่อไป ควรพิจารณาศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดเชิงลึกอย่างครอบคลุมครบถ้วน

1.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรนำรูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ไปทดลองใช้ในรูปแบบการวิจัยเชิงทดลอง

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2555). *คู่มือหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- _____. (2559). *รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- เกษมชาติ นเรศเสนีย์. (2550). *การบริหารองค์การในภาวะวิกฤต*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิสคอมเซ็นเตอร์.
- ขวัญจิตร บุญยืน. (2551). *แนวทางการพัฒนาการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ประกาศ เรื่องแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544). (2539, 30 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*.
- ประกาศ เรื่องแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). (2559, 30 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*.
- พิชัย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2552). *องค์การ และการบริหารจัดการ*. นนทบุรี: ชิงค์ ปิยอนด์ บุ๊คส์
- รัชยา ภักดีจิตต์. (2557). *ธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารภาครัฐและภาคเอกชน Good Governance, Public and Private Management*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. (2542, 10 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องยกเลิกระเบียบว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 พ.ศ. 2547. (2547, 31 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*.
- วัชรินทร์ พรหมโมก. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- วิจิตรตรา แป้นจันทร์. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดกำแพงเพชร*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

- วิพุธ อ่องสกุล. (2550). *รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชนประจำปี 2550*. กรุงเทพฯ: สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). *รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตาม หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)*. กรุงเทพฯ: พรีเมียร์ โพร.
- _____. (2555). *หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี และราชกิจจานุเบกษา.
- _____. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – 2561)*. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- _____. (2558). *เกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 Public Sector Management Quality Award*. กรุงเทพฯ: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)*. [เอกสารอัดสำเนา].
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2559). *ร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) (สรุปย่อ)*. [เอกสารอัดสำเนา].
- Robbins, S. P. (1993). *Organizational behavior: concept, controversies, and applications*. (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality [Electronic version]. *The Journal of Retailing*, 64(1), 12-14.
- _____. (1990). *Delivery quality service: balancing customer perception and expectations*. New York: A Division of Macmillan, Inc.
- Schumacker, R.E. and Lomax, R.G. (2010). *A Beginner's guide to Structural Equation Modeling*. 3rd ed. New York: Lawrence Erlbaum Associate Inc.