

คุณภาพการบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย¹

Service quality affecting on the performance efficiency of Local Administrative
Organization in Nong Hin District, Loei Province

ฐานิศร์ แสงสว่าง²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย โดยใช้วิธีการศึกษาด้วยการวิจัยเชิงสำรวจ

ผลการศึกษาพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะต้องเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีคุณภาพในการบริการ ซึ่งประกอบด้วย การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (timely service) และ การบริการอัตราก้าวหน้า (progressive service) ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย มีคุณภาพการบริการที่ดีซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย เกิดประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า การให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย มากที่สุด รองลงมา คือ การบริการอัตราก้าวหน้า ดังนั้น การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย จึงควรพัฒนาคุณภาพการบริการด้านการบริการอัตราก้าวหน้า และการบริการอัตราก้าวหน้า เพราะจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลยต่อไป

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

²นักศึกษาระดับปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The objectives of this research were (1) to study on the service quality of local government organization in Nong Hin District, Loei Province; (2) to study on the performance efficiency of Local Administrative Organization in Nong Hin District, Loei Province and (3) to study on the relationship between service quality and performance efficiency of Local Administrative Organization in Nong Hin District, Loei Province by using a survey research method.

The study revealed that Local Government Organization in Nong Hin District, Loei Province, which has efficiency in operation must be the potential local administrative organization having the service quality which consists of timely service and progressive service. These factors enabled the performance of Local Administrative Organizations in Nong Hin District, Loei Province to give good service quality, which would affect on the performance efficiency or yielded the performance of the Local Administrative Organization in Nong Hin District, Loei Province in efficiency.

The recommendation and performance efficiency's development approach revealed that timely service had highest relation with the performance efficiency of Local Administrative Organizations in Nong Hin District, Loei Province, followed by the progressive service. Hence, the development of the performance efficiency of Local Administrative Organizations in Nong Hin District, Loei Province, should be emphasized the service quality and progressive service because it will influence on the performance efficiency of Local Administrative Organizations in Nong Hin District, Loei Province further.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากการเปลี่ยนแปลงในทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีต่าง ๆ ในปัจจุบันเป็นไปอย่างรวดเร็ว รัฐจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในการรับมือเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ต้องมีการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ประชาชนรู้สึกคุ้มค่ากับเงินงบประมาณที่เสียไป เรื่องสำคัญที่สามารถดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้นก็คือการพัฒนาการบริการหรือคุณภาพการบริการ ดังที่ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 76 ระบุไว้ว่า "... รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ..." มาตรา 258 ระบุไว้ว่า "...ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ... (4) ให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคล

ภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงานในหน่วยงานของรัฐ และสามารถเจริญก้าวหน้าได้ตามความสามารถและผลสัมฤทธิ์ของงานของแต่ละบุคคล มีความซื่อสัตย์สุจริต กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องโดยคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรการคุ้มครองป้องกันบุคลากรภาครัฐจากการใช้อำนาจโดยไม่เป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา...”

และจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลยเคยมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ ในประเด็นที่ว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการตามที่ประชาชนร้องขอ ซึ่งอาจเกิดจากการที่พนักงานเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถ ไม่มีความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย หรือขาดความแม่นยำในดับทกฎหมายที่เกี่ยวกับงานทะเบียนและบัตร กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความสงสัยว่าจะทำอย่างไรการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้ และทำอย่างไรการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลยจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย และหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกิดขึ้น ให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

ดังนั้น จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้ปฏิบัติงาน ควรมีเรื่องใดบ้างที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลยอย่างไร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลยต่อไป

คำถามในการวิจัย

“คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลยหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และอย่างไร”

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

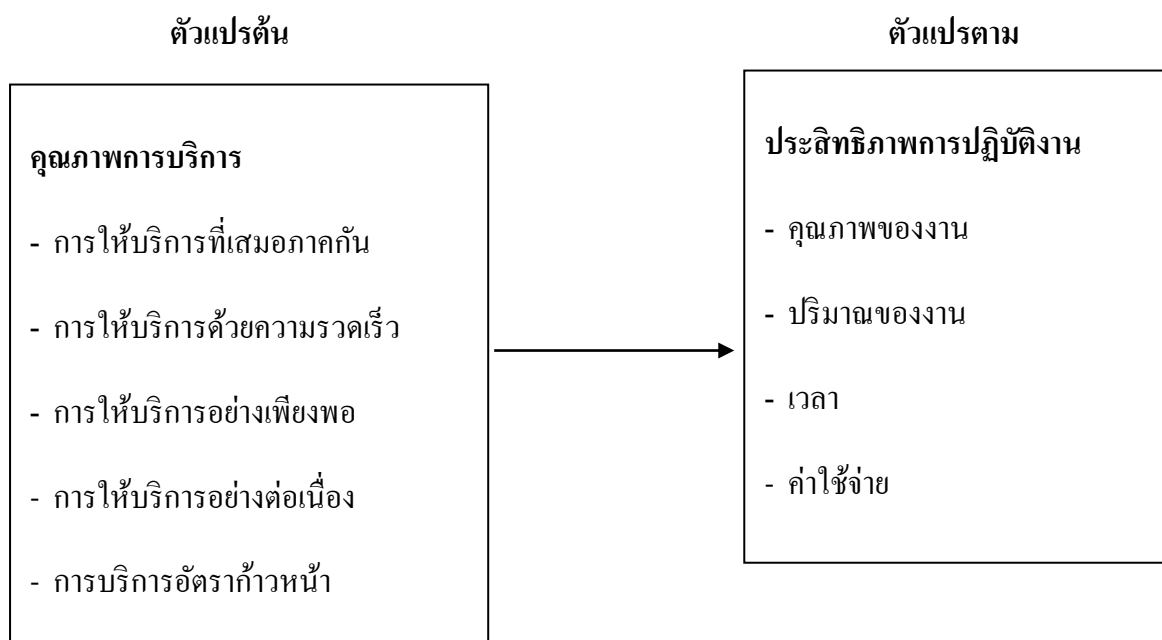
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอ หนองหิน จังหวัดเลย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษา โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย มีจำนวน 258 คน

1.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ใช้การคำนวณโดยวิธีการของทาคิยามาเน่ (Taro Yamane, 1970:896) จำนวน 258 คน กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 0.10 จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยการกำหนดขนาดของกลุ่ม จำนวน 73 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย

- 1.1) การให้บริการที่เสมอภาคกัน
- 1.2) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว
- 1.3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.5) การบริการอัตราก้าวหน้า

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบไปด้วย

- 2.1) คุณภาพของงาน
- 2.2) ปริมาณของงาน
- 2.3) เวลา
- 2.4) ค่าใช้จ่าย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน อาชีพการทำงาน แบบสอบถามลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ ประกอบด้วย

1. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการที่เสมอภาคกัน จำนวน 5 ข้อ
2. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการด้วยความรวดเร็ว จำนวน 5 ข้อ
3. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 5 ข้อ
4. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ
5. คำถามเกี่ยวกับการบริการอัตรากำลัง จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ ประกอบด้วย

1. คำถามเกี่ยวกับคุณภาพของงาน จำนวน 5 ข้อ
2. คำถามเกี่ยวกับปริมาณของงาน จำนวน 5 ข้อ
3. คำถามเกี่ยวกับเวลา จำนวน 5 ข้อ
4. คำถามเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย จำนวน 5 ข้อ

โดยข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยที่ใช้คำถามเป็นระดับความเห็นมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

4.1 หากความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจากการตรวจสอบเอกสารแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา (content validity) ก่อนนำไปทดลองใช้

4.2 หากความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับของคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่องก่อนออกเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha, อ้างถึงบุญเรียง, 2543, หน้า 58-60) โดยคำถามที่มีค่า Cronbach's Coefficient Alpha 9 ต่ำกว่า 0.6 จะถูกตัดทิ้ง ผลการทดสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) เท่ากับ 0.951 หรือมีค่าความเชื่อมั่น ที่ยอมรับได้

ร้อยละ 95.1 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative analysis) ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis)

เพื่ออธิบายความคิดเห็นของคำตอบเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative analysis)

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistic) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 และเพื่อพยากรณ์ถึงคุณภาพการบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย สรุปผลได้ดังนี้

1. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน และมีอายุการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป

2. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ** โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มากที่สุดคือ การให้บริการที่เสมอภาคกัน (equitable service) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (timely service) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 การบริการอัตราก้าวหน้า (progressive service) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และคุณภาพการบริการเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

3. **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านเวลา มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านค่าใช้จ่าย มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

4. **ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้วิธี Pearson Correlation** คุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10

5. **ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.886 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 78.6 ($R^2 = 0.786$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า การให้บริการด้วยความรวดเร็ว และการบริการอัตราก้าวหน้า สามารถพยากรณ์หรือมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

สมการพยากรณ์คุณภาพการบริการ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย เมื่อนำเข้าสมการในรูปคะแนนดิบเป็น ดังนี้

เมื่อกำหนดให้

Y = ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
X₂ = การให้บริการด้วยความรวดเร็ว
X₃ = การบริการอัตราก้าวหน้า

$$Y = 0.84 + 0.321(X_2) + 0.198(X_3)$$

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ได้ค้นพบสิ่งที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการ ได้แก่ การให้บริการที่เสมอภาคกัน (equitable service) การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) และ การบริการอัตราก้าวหน้า (progressive service) โดยรายละเอียดในแต่ละด้านจะประกอบด้วย

1.1 การให้บริการที่เสมอภาคกัน (equitable service) ต้องมีการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีการจัดลำดับการให้บริการ บริการต่อผู้มาติดต่อราชการทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้สิทธิแก่ผู้มาใช้บริการเท่าเทียมกัน

1.2 การให้บริการด้วยความรวดเร็ว (timely service) ต้องมีการปฏิบัติงานที่ตรงตามเวลาที่ระบุไว้ มีการจัดทำตารางหรือคู่มือการให้บริการที่มีความชัดเจนและแน่นอน เพื่อให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงระยะเวลาในการติดต่อราชการในแต่ละเรื่อง

1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) ต้องมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการ มีสถานที่รองรับสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) เมื่อมีผู้มาติดต่อใช้บริการแล้วต้องมีการดำเนินการต่อเนื่องให้แล้วเสร็จทันที ไม่มีการหยุดพักการบริการที่คาบเกี่ยวกับเวลาพักของเจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการบริการให้แล้วเสร็จก่อนจึงจะพักได้

1.5 การบริการอัตราก้าวหน้า (progressive service) ต้องมีการปรับปรุงการบริการให้มีความทันสมัยตลอดเวลา มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการช่วยอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้มาใช้บริการ

จากการวิจัย พบว่า การให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การบริการอัตราก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการที่เสมอภาคกัน ตามลำดับ

ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดต้องการให้องค์กรมีคุณภาพการบริการที่ดี จึงควรมีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีการจับบัตรคิวเพื่อให้ทราบลำดับในการเข้ารับบริการ

สำหรับคุณภาพในการบริการด้านอื่น ๆ ก็ควรส่งเสริม และพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อให้้องค์กรมีคุณภาพการบริการที่ดี

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการที่ตรงเวลา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย มากที่สุด รองลงมา คือ การบริการอัตราก้าวหน้า ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย จึงควรพัฒนาคุณภาพการบริการในด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และการบริการอัตราก้าวหน้า เพราะจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลยต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอหนองหิน จังหวัดเลย ในอนาคตจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการบริการ

เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ รวมถึงนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ต่าง ๆ และประการสุดท้ายสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้สนใจต้องการศึกษา และในการวิจัยในอนาคต

บรรณานุกรม

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ:

สำนักการพิมพ์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ.

Yamane, T. (1973). *Statistics : An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper & Row.