

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการสาธารณะขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
THE INFLUENCING FACTORS ON PUBLIC SERVICE QUALITY
OF PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS
IN THE NORTH EASTERN

¹พระครูไพโรจน์วัฒนาทร (โชคชัย เทาศิริ), ²ธรรมนิത്യ วรภรณ์ และ ³ชัยยศ จินารัตน์

¹Prakruphairojwathanatorn (Chockchai Taosiri)

²Thammanit Waraporn, and ³Chaiyos Jinarat,

มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, ประเทศไทย

The Eastern University of Management and Technology, Thailand.

¹Chockchai.0005@gmail.com

Received : May 1, 2022; Revised : May 20, 2022; Accepted : May 25, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสนอแนะองค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมภาคพลเมืองในองค์กร (Organization Citizenship Behavior) และองค์ประกอบของภาวะผู้นำสาธารณะ (Public Leadership) ที่ทำให้เกิดคุณภาพบริการสาธารณะในการบริการประชาชน โดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาแบบสอบถามจำนวน 92 ข้อขึ้นมาด้วยตนเอง แล้วนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างจำนวน 8 จังหวัด จำนวน 296 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise ผลปรากฏว่า ตัวแปรทั้งสาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งตัวแปรหลักและองค์ประกอบ รวมไปถึง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางถึงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ภาวะผู้นำสาธารณะแบบใหม่ ภาวะผู้นำแบบมืออาชีพ และภาวะผู้นำแบบบูรณาการ ทั้งนี้โดยมีสัมประสิทธิ์พยากรณ์ร่วมกันที่ร้อยละ 76 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: พฤติกรรมภาคพลเมืองในองค์กร, ภาวะผู้นำสาธารณะและคุณภาพบริการสาธารณะ

Abstract

The objective of this research is to suggest the important component of organizational citizenship behavior and the component of public leadership in which, enhance public service quality of people. The researcher designed and developed 92 item of a questionnaire and collected 296 respondents of the sample from the official staffs of provincial administrative organizations in 8 lower north eastern provinces. The statistical analysis are frequency, percentage, means, standard deviation, correlation analysis and stepwise multi regression analysis. The results present that the means of 3 concepts are high level for all components and related significantly in the same direction moderately and highly at .01. Besides, new public leadership, professional leadership and integrated leadership contributed the coefficient forecast together to public service quality, statistically significant at .05 ($r = .76$)

Keywords : Organization Citizenship Behavior, Public Service Leadership, and Public Service Quality

บทนำ

ในโลกของการแข่งขัน (Global Competitiveness) ต้องการพนักงานหรือลูกจ้าง (Employee) ที่เป็นเดือนเมืองที่ดี (Good citizen) ได้แก่ การที่พนักงานตั้งใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า (Clients) (DiPaola et al, 2005) พฤติกรรมพลเมืองขององค์กร (Organizational Citizen Behavior: OCB) ซึ่งเป็นคำใหม่ในการศึกษาเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) และสำคัญที่สุดในองค์กรปัจจุบันเนื่องจากมีความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมอาสาสมัครทั้งหมด (All Voluntary Behavior) ของลูกจ้างในสถานที่ทำงานที่มีมากกว่าความต้องการของงานขั้นต่ำ พฤติกรรมอาสาสมัคร ละคร และประโยชน์สูงสุดที่ไม่ใช่หน้าที่เป็นทางการ (Official Duties) ของลูกจ้างจะเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร (Lin & Lin, 2001)

Northouse (2016) ให้ความเห็นว่า รูปแบบภาวะผู้นำ (Leadership Style) เป็นสิ่งสุดท้ายที่มีผลเชิงบวกและเชิงลบต่อความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ผลงานของลูกจ้าง (Employee Performance) บรรยากาศการบริการ (Service Climate) และพฤติกรรมพลเมืองในองค์กร (Organizational Citizen Behavior) ดังนั้น ผู้นำ (Leaders) จะต้องใช้ความรู้และทักษะในรูปแบบภาวะผู้นำเพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นความสำคัญที่วิธีการที่แตกต่างกันเหมาะสมสำหรับสถานการณ์ที่

แตกต่างกัน ผู้นำจะต้องเข้าใจที่จะแสดงการแก้ไขปัญหาก็ให้เหมาะสม (Randerce & Chaudhry, 2012)

อย่างไรก็ตาม ในการทำความเข้าใจในผลสำเร็จขององค์กร (Success of Organization) จำเป็นต้องศึกษาเกี่ยวกับผู้นำ (Leaders) และรูปแบบภาวะผู้นำ (Leadership Style) เพราะภาวะผู้นำเป็นสิ่งสำคัญทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ (Process) (Parris & Peachey, 2013) โดยเฉพาะในกระบวนการของพฤติกรรม (Behavior) เพราะระบบขององค์กร (Organizational System) ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทรัพยากรที่มีประโยชน์ (Resourcefulness) และประสิทธิผลของการชี้แนะของผู้นำในระบบองค์กร (Barrow, 1977)

Organ (1988) ได้แยกประเภทของลักษณะพฤติกรรมพลเมืองในองค์กร (OCB) (1) ความบริสุทธิ์ใจ (Altruism) เช่น พฤติกรรมภายในและภายนอกที่แสดงออกเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น การปรึกษาหารือ ความจิตใจดีและอาสาสมัครช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน (Smith et al, 1983) (2) ความรอบคอบ (Conscientiousness) เช่น เป็นพฤติกรรมความตั้งใจของพนักงานที่มีมากกว่างานที่ได้รับมอบหมาย การทำงานอย่างต่อเนื่อง ทำงานตามเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร การทำงานที่มากกว่าระดับงานที่ต้องการขั้นต่ำ (Podsakoff et al, 2000) (3) ความมีมารยาท (Courtesy) เช่น เป็นคนที่มีความคิดและการควบคุมก่อนการแสดงออกทางพฤติกรรม พฤติกรรมส่งต่อของพนักงานในองค์กร เช่น การสื่อสารที่ดี การนำเสนอและเตือนเพื่อนร่วมงาน การแสดงความเคารพนับถือ (Allison et al, 2001) (4) ลักษณะที่ดีของความเป็นพลเมือง (Civic Virtue) เช่น ความสนใจของพนักงานในกิจกรรมขององค์กร การทำกิจกรรมและรับผิดชอบในการเข้าร่วมกับกระบวนการขององค์กร ความรู้สึกรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร การเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการในปัญหา การเข้าประชุมในกระบวนการตัดสินใจ (5) เป็นผู้มีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) เช่น การพัฒนาเชิงบวกในด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร สถานการณ์ที่ยุ่งยาก การเข้าใจในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในองค์กร การหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่จะทำให้เกิดปัญหาเชิงความทุกข์ (Distress) (Organ, 1988)

ขณะที่ Ascencio & Mujkic (2016) อธิบายเกี่ยวกับภาวะผู้นำสาธารณะ (Public Leadership) ว่าจะต้องแสดงพฤติกรรมของผู้นำเหนือกว่าผู้อื่นเพื่อสร้างอิทธิพล (Influence) ลูกจ้างให้มุ่งมั่นในการบริการสาธารณะที่ดี (Public good) ให้เหนือกว่าความสนใจของตนเอง (Selfish interest) ผู้นำจะต้องกระตุ้นให้ลูกจ้างหรือผู้ตามทำงานด้วยความใส่ใจ (Care) และสนใจ (Concern) ส่วน Hartley (2018) อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับภาวะผู้นำสาธารณะ (Public Leadership) ว่ามีที่มาได้หลายทาง ได้แก่ ภาวะผู้นำทางการเมือง (Political Leadership) เป็นผู้นำที่ได้รับการเลือกตั้งตามระบบประชาธิปไตยหรือได้รับการแต่งตั้ง ภาวะผู้นำมืออาชีพ (Professional Leadership) ได้แก่ ผู้นำเพื่อการบริหาร

สาธารณะ (Public Service) เช่น ผู้นำด้านสุขภาพ ผู้จัดการสาธารณะท้องถิ่นหรือรัฐบาลกลาง ผู้นำตำรวจ ภาวะผู้นำชุมชนหรือภาคพลเมือง (Community or Civic Leadership) เป็นผู้นำแบบเป็นทางการ (Formal) หรือไม่เป็นทางการ (Informal) ที่มีบทบาทในกิจกรรมสังคม (Civil Society Activity) ผู้นำอาสาสมัครหรือการเคลื่อนไหวทางสังคมเพื่อสิ่งที่มีในสังคม และภาวะผู้นำส่วนตัว (Private Sector Leadership) เป็นผู้นำที่สนใจในสิ่งที่มีสาธารณะและนำเสนอความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility)

แต่สิ่งสำคัญของทั้งสองนิยามนั้น มุ่งไปสู่การอธิบายคำว่า คุณภาพบริการ ซึ่ง Parasuraman (1988) อธิบายคุณภาพบริการที่สามารถวัดได้โดย Tangibles บริการที่สะดวกสบายโดยผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพและเป็นบริการที่สัมผัสได้ Reliability เป็นการบริการที่สมเหตุสมผล Responsiveness เป็นบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามเวลาที่กำหนด รวมทั้งตั้งใจในการให้บริการ Assurant ผู้ให้บริการมีความรู้ และสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ขณะเดียวกันที่ Chen & Hsin, (2010) กลับ อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า คุณภาพบริการเกิดขึ้นได้จากตัวชี้วัด ดังนี้ Performance หมายถึง ผลของการบริการที่ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จเพียงใด Assurance เป็นการบริการที่ถูกต้องและรับผิดชอบต่อกระบวนการบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกเชื่อมั่น และปลอดภัย (Completeness) การบริการที่เสร็จสมบูรณ์แม้กระทั่งสิ่งเล็กน้อย และมีความเป็นเพื่อนในการบริการ Convenience ได้แก่การบริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกในการเข้ารับบริการ Emotion/Environment ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและรู้สึกพึงพอใจนอกเหนือจากการบริการนั้นๆ

การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกือบทั้งประเทศยังไม่ประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ประชาชน อันเป็นหลักการเชิงวัตถุประสงค์สำคัญขององค์กรที่มุ่งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทั้งทางตรง และทางอ้อม ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท ถูกจัดตั้งขึ้นมาตามเจตนารมณ์ของประชาชน ที่ต้องการใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ สำหรับการยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ในแต่ละวันให้ดีขึ้น จากการใช้จ่ายงบประมาณตามความจำเป็นที่ฉลาดรอบรู้ของผู้ที่เป็นตัวแทนของประชาชน หากแต่สิ่งที่ประชาชนได้รับ ส่วนใหญ่มักเป็นสิ่งที่อยู่ไกลเกินความจำเป็น เช่น การได้ถนนหนทางภายในหมู่บ้าน ที่ขาดแม้แต่ท่อระบายน้ำ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาน้ำเน่าเหม็นไปจนถึง การไม่ดูแลรักษาความสะอาดภายในหมู่บ้าน ไม่เก็บขยะตามเวลาที่สมควร หากแต่ปล่อยให้ส่งกลิ่นคละคลุ้งไปทั้งหมู่บ้าน ซึ่งจากสภาพของการปฏิบัติงานดังกล่าวนี้ นำมาสู่ความจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับรู้ แล้วนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบบริหารจัดการ องค์กรให้ทันสมัย คือเป็นองค์กรที่มีผลปฏิบัติงาน ไปตามความต้องการของประชาชน ซึ่งนอกจากจะสามารถสนองตอบต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรแล้ว ยังช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม (บรรเทา ไชยโคตร, 2559)

เพราะฉะนั้น เมื่อนำเอาทั้งสามความหมายมาหล่อหลอมเข้าด้วยกัน จะเข้าใจได้ว่า เป็นเพียงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ผู้คนได้นำมาใช้เป็นตัวกระตุ้นให้คนอื่น ๆ ได้ลุกขึ้นแสดงความรู้สึกดีชอบในการปฏิบัติงาน อันจะยังประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยเฉพาะการบรรเทาความเดือดร้อน และเป็นกิจการที่ช่วยเหลือให้ประชาชน ได้มีโอกาสอยู่ดีกินดี เพื่อว่าสักวันหนึ่ง ทุกคนจะได้มีพลังในการร่วมกันสร้างสรรค์ความเจริญให้กับสังคม ซึ่งตรงนี้เป็นตัวชี้วัดสำคัญที่นำไปสู่การตอบข้อสงสัยของผู้วิจัยได้เอง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะและระดับขององค์ประกอบของพฤติกรรมภาคพลเมืองในองค์กร (Organization Citizenship Behavior) ภาวะผู้นำสาธารณะ (Public Leadership) และคุณภาพบริการสาธารณะ (Quality of Public Service)
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมภาคพลเมืองในองค์กร (Organization Citizenship Behavior) ภาวะผู้นำสาธารณะ (Public Leadership) และคุณภาพบริการสาธารณะ (Quality of Public Service) มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร
3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมภาคพลเมืองในองค์กร (Organization Citizenship Behavior) และภาวะผู้นำสาธารณะ (Public Leadership) ที่สามารถพยากรณ์คุณภาพบริการสาธารณะ (Quality of Public Service) มีอะไรบ้างและเป็นอย่างไร
4. เพื่อเสนอแนะองค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมภาคพลเมืองในองค์กร (Organization Citizenship Behavior) และองค์ประกอบของภาวะผู้นำสาธารณะ (Public Leadership) ที่ทำให้เกิดคุณภาพบริการสาธารณะให้แก่ผู้บริหารองค์กรท้องถิ่นหรือส่วนราชการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริการประชาชน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ขั้นตอนของการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ใช้องค์การบริหารส่วนจังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 8 จังหวัดประกอบด้วย จังหวัดอำนาจเจริญ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ ยโสธร นครราชสีมา บุรีรัมย์ ชัยภูมิ และสุรินทร์ โดยมีปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด รองปลัด หัวหน้าส่วนราชการ ข้าราชการประจำ พนักงานประจำ และลูกจ้างชั่วคราว เป็นผู้ให้ข้อมูลดังต่อไปนี้

อบจ.	ประชากร						
	ปลัด อบจ.	รอง ปลัด อบจ.	หัวหน้า ส่วน ราชการ	ข้าราชการ ประจำ	พนักงาน ประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	รวม
อำนาจเจริญ	0	2	9	71	13	78	173
อุบลราชธานี	1	2	13	260	18	267	561
ศรีสะเกษ	1	2	9	248	15	134	409
ยโสธร	1	3	11	171	8	49	243
นครราชสีมา	1	2	10	633	40	422	1,108
บุรีรัมย์	1	1	12	299	16	266	595
ชัยภูมิ	1	0	13	234	12	197	457
สุรินทร์	0	2	10	178	13	129	332
รวมทั้งสิ้น	6	14	87	2,094	135	1,542	3,878

กลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และอนุญาตให้คลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 384 คน เพราะฉะนั้น ให้กำหนดสัดส่วนตามจำนวนจังหวัด ได้ขนาดตัวอย่างจังหวัดละ 48 คน การสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) เพื่อให้ข้อมูลที่ดีจากทุกหน่วยประชากร ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างตามความน่าจะเป็น และเก็บตัวอย่างแบบง่าย เพื่อความสะดวก รวมไปถึง ลดต้นทุนในการทำวิจัยให้น้อยที่สุด เท่าที่จะควบคุมได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาแบบสอบถามขึ้นมาด้วยตนเอง สำหรับนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเริ่มต้นจากการนำเอาผลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม มาจัดทำเป็นร่างข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วนำไปขอให้อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ประจำหลักสูตรได้ตรวจสอบความตรงเชิงทฤษฎี รวมไปถึงความถูกต้องของการใช้ภาษา ที่สามารถสื่อสารให้คนอื่นเข้าใจได้ง่าย และสื่อความหมายได้ตรงกัน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำเอาแบบสอบถามกลับคืนมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ ก่อนนำไปร่างเป็นแบบสอบถามสำหรับทดลองใช้งาน ดังนี้

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตรวัด 7 ระดับ จำนวน 92 ข้อ จำแนกออกเป็น

ข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมภาคพลเมือง จำนวน 36 ข้อ

ข้อคำถามเกี่ยวกับ ภาวะผู้นำสาธารณะ จำนวน 27 ข้อ

และข้อคำถามเกี่ยวกับ คุณภาพบริการสาธารณะ จำนวน 29 ข้อ

หลังจากตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ผู้วิจัยได้นำไปทดสอบความตรงและความเชื่อมั่น เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์วิจัย ที่มุ่งทำความเข้าใจเกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมภาคพลเมืองในองค์กร (Organization Citizenship Behavior) ภาวะผู้นำสาธารณะ (Public Leadership) ที่สามารถพยากรณ์คุณภาพบริการสาธารณะ (Quality of Public Service) ได้นั้น ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ผลต่อไปนี้

3.1 เพื่อศึกษาลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ความถี่ และร้อยละ

3.2 เพื่ออธิบายลักษณะขององค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และศึกษาความคลาดเคลื่อน โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย แบบมาตรวัด 7 ระดับ

3.3 เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ผู้วิจัยใช้สถิติวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของงานวิจัยนี้ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.7 ที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป ร้อยละ 44.3 และมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.4 รวมถึงมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 24.0 ในตำแหน่งข้าราชการ ร้อยละ 50.7 ที่มีประสบการณ์ทำงานมาแล้วมากกว่า 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.0 หากแต่ยังไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับ การบริการสาธารณะเลยสักครั้งเดียว ถึงร้อยละ 42.2 นอกจากนี้ ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 69.6 เข้าใจว่า การบริการสาธารณะ เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกัน รองลงมาร้อยละ 54.6 เข้าใจว่า เป็นงานที่ช่วยให้ลดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และอีกร้อยละ 52.2 เข้าใจว่า เป็นงานส่วนรวม ที่ทุกคนต้องร่วมมือกันปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ขณะที่ร้อยละ 36.5 เข้าใจว่า เป็นกิจการที่นำมาซึ่งการกินดี อยู่ดีของประชาชน

2. ลักษณะและระดับขององค์ประกอบพฤติกรรมภาคพลเมืองในองค์กร (Organization Citizenship Behavior: OCB) แสดงดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ลักษณะและระดับขององค์ประกอบพฤติกรรมภาคพลเมืองในองค์กร

พฤติกรรมภาคพลเมืองในองค์กร	\bar{X}	Std. Error	S.D.
ความบริสุทธิ์ใจ (Altruism)	5.4506	.04598	.79106
ความรอบคอบ (Conscientiousness)	5.5867	.04607	.79261
ความมีมารยาท (Courtesy)	5.6351	.04851	.83462
ลักษณะพลเมืองที่ดี (Civic Virtue)	5.6699	.04862	.83646
การมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship)	5.7041	.05183	.89169
รวม	5.6093	.04112	.70752

จากตารางที่ 1 พบว่า พฤติกรรมภาคพลเมืองในองค์กร และองค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตัวแปรหลักเท่ากับ 5.60 (SD. 70, $e = .04$) ส่วนองค์ประกอบ การมีน้ำใจนักกีฬา มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่ง 5.70 (SD. 89, $e = .05$) รองลงมาเป็นองค์ประกอบด้าน ลักษณะพลเมืองที่ดี 5.66 (SD. 83, $e = .04$) ขณะที่องค์ประกอบความบริสุทธิ์ใจ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้ายเท่ากับ 5.45 (SD. 79, $e = .04$)

2. วิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำสาธารณะ (Public Leadership) แสดงดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 : ผลการวิเคราะห์ลักษณะและระดับขององค์ประกอบภาวะผู้นำสาธารณะ

ภาวะผู้นำสาธารณะ	\bar{X}	Std. Error	S.D.
ภาวะผู้นำทางการเมือง (Political Leadership)	5.8571	.04739	.81528
ภาวะผู้นำแบบมืออาชีพ (Professional Leadership)	5.6161	.04457	.76681
ภาวะผู้นำแบบบูรณาการ (Integrated Leadership)	5.7098	.04345	.74752
ภาวะผู้นำสาธารณะแบบใหม่ (New Public Leadership)	5.7843	.05215	.89724
รวม	5.7419	.04133	.7114

จากตารางที่ 2 พบว่า ภาวะผู้นำสาธารณะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งตัวแปรหลักและตัวแปรองค์ประกอบ โดยมีค่าเฉลี่ยตัวแปรหลักเท่ากับ 5.74 (SD. 71, $e = .04$) และองค์ประกอบ ภาวะผู้นำทางการเมืองมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่ง 5.85 (SD. 81, $e = .04$) ส่วนองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำเป็นอันดับสุดท้าย 5.61

3. วิเคราะห์ลักษณะและระดับขององค์ประกอบคุณภาพบริการสาธารณะ (Quality of Public Service) แสดงดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการสาธารณะ (Quality of Public Service)

คุณภาพบริการสาธารณะ	\bar{X}	Std. Error	S.D.
ความรับผิดชอบ (Responsiveness)	5.7202	.04899	.84286
ความเป็นกันเอง (Empathy/ Courtesy)	5.7061	.04889	.84118
ความมั่นใจ (Assurance)	5.6486	.04937	.84931
บริการสะดวกสบาย (Access/Convenience)	5.5023	.04596	.79072
ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	5.7757	.04955	.85248
ความจับต้องได้ (Tangible)	5.7696	.05848	1.00616
รวม	5.6871	.04150	.71395

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพบริการสาธารณะและองค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของตัวแปรหลักเท่ากับ 5.68 (SD. 71, e .04) และองค์ประกอบความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่งเท่ากับ 5.77 (SD. 85, e .04) ถัดมาเป็นค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบ จับต้องได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.76 (SD. 1.00, e .05) ขณะที่องค์ประกอบ ความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของกลุ่ม เท่ากับ 5.50 (SD. 79, e .04)

4. วิเคราะห์องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์คุณภาพบริการสาธารณะ แสดงดังตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์คุณภาพบริการสาธารณะ

องค์ประกอบ	คุณภาพการบริการสาธารณะ			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทาง	ระดับความสัมพันธ์
ภาวะผู้นำสาธารณะแบบใหม่ (New Public Leadership)	0.778	0.000	เดียวกัน	มาก
ความรอบคอบ (Conscientiousness)	0.722	0.000	เดียวกัน	มาก
ภาวะผู้นำมืออาชีพ (Professional Leadership)	0.753	0.000	เดียวกัน	มาก
ลักษณะพลเมืองที่ดี (Civic Virtue)	0.750	0.000	เดียวกัน	มาก
ภาวะผู้นำแบบบูรณาการ (Integrated Leadership)	0.744	0.000	เดียวกัน	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ คุณภาพบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.722 ถึง 0.778 โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำสาธารณะแบบใหม่กับคุณภาพบริการสาธารณะ มีค่า $r = 0.778$ มากเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาเป็นความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำแบบมืออาชีพ มีค่า $r = 0.753$ กับความเป็นพลเมืองดี มีค่า $r = 0.750$ ส่วนที่มีค่า r ต่ำเป็นอันดับสุดท้ายนั้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง ความรอบคอบ มีค่า $r = 0.722$

5. องค์ประกอบที่มีผลต่อการทำนาย คุณภาพบริการสาธารณะ แสดงดังตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์คุณภาพบริการสาธารณะ

ตัวแปรพยากรณ์ (Predict Variable)		คะแนน ดิบ (B)	ความคาด เคลื่อน มาตรฐาน (St _e)	คะแนน มาตร ฐาน (β)	ผล ทดสอบ (t)	นัยสำคัญ (p value)
1	(Constant)	2.104	.171		12.340	.000
	New Public Leadership	.619	.029	.778	21.263	.000
2	(Constant)	1.194	.172		6.933	.000
	New Public Leadership	.430	.031	.540	13.722	.000
	Conscientiousness	.359	.035	.399	10.131	.000
3	(Constant)	.832	.171		4.857	.000
	New Public Leadership	.313	.035	.394	9.061	.000
	Conscientiousness	.279	.036	.309	7.828	.000
	Professional Leadership	.264	.041	.284	6.377	.000
4	(Constant)	.779	.167		4.650	.000
	New Public Leadership	.282	.035	.354	.8157	.000
	Conscientiousness	.205	.039	.228	5.246	.000
	Professional Leadership	.211	.042	.227	4.972	.000
	Civic Virtue	.167	.041	.195	4.070	.000
5	(Constant)	.629	.171		3.681	.000
	New Public Leadership	.248	.036	.311	6.976	.000
	Conscientiousness	.180	.039	.199	4.583	.000

Professional Leadership	.173	.043	.186	4.004	.000
Civic Virtue	.143	.041	.168	3.508	.001
Integrated Leadership	.146	.044	.153	3.314	.001

จากตารางที่ 5 พบว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อการทำนาย คุณภาพบริการสาธารณะ ได้นั้น ประกอบด้วย การพัฒนาภาวะผู้นำสาธารณะแบบใหม่ รวมเข้ากับการพัฒนา ความรอบคอบ และภาวะผู้นำแบบมืออาชีพ ร่วมกับความเป็นพลเมืองที่ดี พร้อมภาวะผู้นำแบบ บูรณาการ ทั้งนี้ทั้ง 5 องค์ประกอบ มีสัมประสิทธิ์ในการพยากรณ์ร่วมกันต่อ คุณภาพบริการ สาธารณะ ที่ร้อยละ 76 (Std. error = .34)

6. ข้อเสนอแนะสำหรับนำไปใช้ในการพัฒนานั้น เป็นไปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพ บริการสาธารณะนั้น เป็นผลรวมระหว่าง การพัฒนาภาวะผู้นำสาธารณะแบบใหม่ร้อยละ 31 บวกเข้ากับการพัฒนาความรอบคอบอีกร้อยละ 19 บวกร้อยละ 18 ด้านภาวะผู้นำแบบมือ อาชีพ บวกร้อยละ 16 ด้านความเป็นพลเมืองดี และบวกอีกร้อยละ 15 จากภาวะผู้นำแบบ บูรณาการ ๕ เช่น พัฒนาภาวะผู้นำสาธารณะแบบใหม่แล้วให้เกิดเป็นความรอบคอบ พร้อมไป กับความเป็นมืออาชีพไปด้วยในขณะเดียวกัน เช่น การกำหนดนโยบายด้านการให้บริการแก่ ประชาชนด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียมกันทุกคนของผู้นำองค์กร จากการควบคุมการ ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบทุกข้ออย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาของ หน่วยงานตนเอง และด้วยเหตุนี้ การพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะ จะมีความเป็นไปได้ก็ ต่อเมื่อ ผู้นำองค์กรมีการกำหนดนโยบายได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการนำไปใช้ในการกำหนด โครงการ หรือวิธีปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน ให้สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาความ เดือดร้อนของประชาชน

นอกจากนี้แล้ว ผู้นำองค์กรยังต้องมีคำสั่ง หรือการออกประกาศใดใด ที่กระตุ้นให้ทุก คนในองค์กรตื่นตัวต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความเคลื่อนไหวของ ประชาชน โดยเน้นในการนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการจัดให้บริการแก่ประชาชนได้อย่าง ทั่วถึง และเท่าเทียมกัน เช่น การประกาศเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของประชาชน หรือการ ประกาศเกี่ยวกับ การปฏิบัติตนเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค ซึ่งด้วยเหตุผลนี้ การ ประกาศเตือน การให้ข้อมูลข่าวสาร และการติดตามความเคลื่อนไหวของภาคประชาชน ย่อม ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะได้จริง

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีประเด็นที่สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. พฤติกรรมภาคพลเมืองในองค์กร และองค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตัวแปรหลักเท่ากับ 5.60 (SD. 70, $e = .04$) ส่วนองค์ประกอบ การมีน้ำใจนักกีฬา มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่ง 5.70 (SD. 89, $e = .05$) รองลงมาเป็นองค์ประกอบด้าน ลักษณะพลเมืองที่ดี 5.66 (SD. 83, $e = .04$) ขณะที่องค์ประกอบความบริสุทธิ์ใจ มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้ายเท่ากับ 5.45 (SD. 79, $e = .04$) ทั้งนี้เป็นเพราะว่า พฤติกรรมพลเมืองในองค์กร (Organizational citizen Behavior) ว่าเป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในการเลือกกระทำทั้งที่เป็นรูปแบบ (Formal) หรือไม่เป็นรูปแบบ (Informal) เพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร โดยได้แบ่งลักษณะพฤติกรรมออกเป็น 5 ลักษณะ (Dimension) ได้แก่ (1) พฤติกรรมช่วยเหลือ (Helping Behavior) เป็นการอาสาช่วยเหลือผู้อื่นหรือแนะนำผู้อื่นในการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา ซึ่งหมายถึงความบริสุทธิ์ใจ (Altruism) และความมีมารยาท (Courtesy) (2) ความเป็นผู้มีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) ได้แก่การตั้งใจยอมรับเพื่ออดทนต่อสิ่งที่ไม่สะดวก (Inconvenience) (3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Royalty) เป็นความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคคล และการป้องกันองค์กร (4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแม้จะไม่มีผู้แนะนำ (5) การเริ่มต้นส่วนบุคคล (Individual Initiative) แรงจูงใจส่วนบุคคลในการทำงานให้ดีขึ้นกว่ามาตรฐานที่องค์กรกำหนด ซึ่งสนับสนุนแนวคิดของ Allen et al (2001) ให้ความเห็นเห็นว่า พฤติกรรมพลเมืองขององค์กร (OCB) สามารถปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร เป็นการสร้างจิตวิทยาสังคมและความรับผิดชอบในงาน (Job Responsibility) และยังสอดคล้องกับ Possakoff et al (2009) สรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมพลเมืองขององค์กร (OCB) ว่าพฤติกรรม (Behavior) เป็นบทบาทสำคัญในความสำเร็จขององค์กรและความเป็นปึกแผ่นของคณะทำงาน (Cohesion of Teamwork) การได้รับความพอใจจากผู้นำมีความสัมพันธ์กับการได้รับรางวัล และพนักงานที่มีพฤติกรรมพลเมืองขององค์กรสูงจะมีโอกาสได้รับการรักษาไว้ในองค์กรหากต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร นอกจากนี้ Podsakoff et al (2000) ยังสรุปได้อีกว่า OCB เป็นปรากฏการณ์เชิงบวก (Positive Phenomenon) ที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลงาน (Performance) ขององค์กรในทุกทัศนะ (Aspects) OCB ยังสามารถพยากรณ์ (Predict) ผลงานของลูกจ้างได้ (Employee Performance) โดยมีผลกระทบต่อองค์กรและสมาชิกในองค์กร นอกจากนี้ Avolio & Yanemario (1990) ได้ยืนยันว่า พฤติกรรมพลเมืองขององค์กร (OCB) โดยเฉพาะบทบาทพฤติกรรมพิเศษ (Extra-Role Behavior) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพขององค์กร

(Efficacy of Organizational) OCB ยังเป็นตัวแปรกลางระหว่างภาวะผู้นำ (Leadership) และผลการประกอบการขององค์กร (Organizational Performance)

2. ภาวะผู้นำสาธารณะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งตัวแปรหลักและตัวแปรองค์ประกอบ โดยมีค่าเฉลี่ยตัวแปรหลักเท่ากับ 5.74 (SD. 71, e .04) และองค์ประกอบภาวะผู้นำทางการเมืองมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่ง 5.85 (SD. 81, e .04) ส่วนองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยต่ำเป็นอันดับสุดท้าย 5.61 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ภาวะผู้นำสาธารณะ (Public Leadership) มีที่มาได้หลายทาง ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำทางการเมือง (Political Leadership) (2) ภาวะผู้นำมืออาชีพ (Professional Leadership) (3) ภาวะผู้นำชุมชนหรือภาคพลเมือง (Community or Civic Leadership) และ (4) ภาวะผู้นำส่วนตัว (Private Sector Leadership) สอดคล้องกับ Hartley (2018) ที่อธิบายเกี่ยวกับภาวะผู้นำสาธารณะ (Public Leadership) ว่าอาจเป็นผู้นำที่มาจากรัฐ (State) ผู้นำจากการตลาด (Market) และชุมชนพลเมือง (Civic Society) จึงอาจสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำสาธารณะหรือภาคพลเมืองเป็นผู้นำที่สร้างสรรค์ผลงานเพื่อบรรยากาศของสาธารณะ (Public Sphere) ซึ่ง Harbermas (1989) ได้อธิบายเกี่ยวกับบรรยากาศสาธารณะ (Public Sphere) ว่าเป็นสถานการณ์ที่ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและเปลี่ยนปัญหาสาธารณะ การตัดสินใจ และกิจกรรมในตลาดรัฐและชุมชน เป็นการเปิดโอกาสสำหรับพลเมือง ภาวะผู้นำสาธารณะ (Public Leadership) จึงเป็นผู้นำในภาคสาธารณะ (Public Sector) ผู้นำองค์กรหรือชุมชน (Voluntary or Community Sector) และผู้นำส่วนตัว (Private Sector) และยังสอดคล้องกับ Hartley (2018) ที่อธิบายเพิ่มเติมว่า ภาวะผู้นำสาธารณะ (Public Leadership) ว่ามีที่มาได้หลายทาง ได้แก่ (1) ภาวะผู้นำทางการเมือง เป็นผู้นำที่ได้รับการเลือกตั้งตามระบบประชาธิปไตยหรือได้รับการแต่งตั้ง (2) ภาวะผู้นำมืออาชีพ ได้แก่ ผู้นำเพื่อการบริหารสาธารณะ (Public Service) เช่น ผู้นำด้านสุขภาพ ผู้จัดการสาธารณะท้องถิ่นหรือรัฐบาลกลาง ผู้นำตำรวจ (3) ภาวะผู้นำชุมชนหรือภาคพลเมือง เป็นผู้นำแบบเป็นทางการ หรือไม่ เป็นทางการ ที่มีบทบาทในกิจกรรมสังคม ผู้นำอาสาสมัครหรือการเคลื่อนไหวทางสังคมเพื่อสิ่งที่มีในสังคม (4) ภาวะผู้นำส่วนตัว เป็นผู้นำที่สนใจในสิ่งที่มีสาธารณะและนำเสนอความรับผิดชอบต่อสังคม

3. คุณภาพบริการสาธารณะและองค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของตัวแปรหลักเท่ากับ 5.68 (SD. 71, e .04) และองค์ประกอบ ความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับหนึ่งเท่ากับ 5.77 (SD. 85, e .04) ถัดมาเป็นค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบจับต้องได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.76 (SD. 1.00, e .05) ขณะที่องค์ประกอบ ความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของกลุ่ม เท่ากับ 5.50 (SD. 79, e .04) ทั้งนี้เป็นเพราะคุณภาพบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้ตามสภาพความเป็นจริง คือ เมื่อมีปัญหา ก็สามารถแก้ไขปัญหาได้

หรือเมื่อมีความต้องการ และความต้องการนั้นได้รับการสนองตอบได้เป็นอย่างดี เช่น ความสะดวกในการติดต่อหน่วยราชการ การบริการความรู้ ไปจนถึง การสร้างค่านิยมชุมชนได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านสังคมและเศรษฐกิจ ประชาชนสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้อย่างมีคุณภาพ สุขภาพอนามัยแข็งแรง ทุกคนมีอาชีพที่มีรายได้พึ่งพาตนเองได้ สอดคล้องกับ บรรเทา ไชโยคตร (2559) กล่าวว่าคุณภาพบริการ อาจหมายถึง การดูแลแล้วเป็นอย่างดีที่สุด ตามกำลังความสามารถที่ต่างกันของแต่ละหน่วยงาน หากแต่ถ้าจะพิจารณาไปตามหลักวิชาการแล้ว อาจประกอบด้วย 1) ขั้นตอนของการให้บริการที่ไม่สลับซับซ้อน หากแต่มีความสะดวกและรวดเร็ว 2) สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้มี เช่น โต๊ะเก้าอี้ที่สะอาดเรียบร้อย หรือ บริเวณโดยรอบที่ปราศจากขยะ และ 3) ปฏิภาณไหวพริบของพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ผู้เข้ามาให้บริการแก่ประชาชน ทั้งที่เกี่ยวกับ ความฉลาดรอบรู้ การให้คำแนะนำที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ ไปจนถึง การออกติดตามการแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน ซึ่งด้วยเหตุนี้ คุณภาพของการให้บริการ นอกเหนือจากการพิจารณาที่ตัวผลิตภัณฑ์ของการให้บริการแล้ว เรายังไม่สามารถปฏิเสธเกี่ยวกับ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ตลอดจนถึงการจัดสภาพแวดล้อม และ กระบวนการ หากแต่เพียงประเด็นสำคัญของคุณภาพบริการ ยังคงเกี่ยวข้องกับ ตัวผลิตภัณฑ์ บริการมากกว่ากระบวนการ ขั้นตอน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพราะฉะนั้น คุณภาพบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปได้ว่า อาจมีความเกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกที่ประชาชน คาดหวังว่าตน หรือแต่ละคนจะได้รับจากองค์กร เช่น การตอบสนองที่รวดเร็ว หรือการออกไปให้บริการนอกพื้นที่ขององค์กร หรือการบริการทาง Internet การตอบสนองความต้องการได้ตามสภาพความเป็นจริงของประชาชน ที่ควรได้รับในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่ง ของชุมชน สิ่งนั้นเป็น คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งทางตรง และ ทางอ้อมแล้ว และสัมพันธ์กับ Avellanda et al (2011) ในการปกครองท้องถิ่นพบว่า การวัด การปฏิบัติหน้าที่จากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานที่มีหน้าที่ ตรวจสอบ (ผู้ควบคุมการปกครองท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น) ซึ่งเป็นการ ผสมผสานกัน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งที่สุดระหว่างการปฏิบัติ หน้าที่และความพึงพอใจของประชาชนเมื่อผู้บริหารท้องถิ่นมีส่วนช่วยทำให้เกิดความมี ประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในทางตรงกันข้าม ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติ หน้าที่กับความพึงพอใจของประชาชนจะลดน้อยลงหากการปฏิบัติหน้าที่นั้นได้ถูกวัดผลโดย ผู้แทนด้านการควบคุมจากรัฐบาลกลาง

4. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์ คุณภาพบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสัมพันธ์ สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.722 ถึง 0.778 โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำสาธารณะ แบบใหม่กับคุณภาพบริการสาธารณะ มีค่า $r = 0.778$ มากเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาเป็น ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำแบบมีอาชีพ มีค่า $r = 0.753$ กับความเป็นพลเมืองดี มีค่า r

= 0.750 ส่วนที่มีค่า r ต่ำเป็นอันดับสุดท้ายนั้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความรอบคอบ มีค่า $r = 0.722$ ผลวิจัยที่มีผลไปในทิศทางเดียวกันกับ ผลวิจัยของ Podsakoff et al (2009) ที่ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมพลเมืองขององค์กร (OCB) ว่าพฤติกรรม (Behavior) เป็นบทบาทสำคัญในความสำเร็จขององค์กรและความเป็นปึกแผ่นของคณะทำงาน (Cohesion of Teamwork) การได้รับความพอใจจากผู้นำมีความสัมพันธ์กับการได้รับรางวัล และพนักงานที่มีพฤติกรรมพลเมืองขององค์กรสูงจะมีโอกาสได้รับการรักษาไว้ในองค์กรหากต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร นอกจากนี้ Podsakoff et al (2000) ยังสรุปได้อีกว่า OCB เป็นปรากฏการณ์เชิงบวก (Positive Phenomenon) ที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลงาน (Performance) ขององค์กรในทุกทัศนะ (Aspects) OCB ยังสามารถพยากรณ์ (Predict) ผลงานของลูกจ้างได้ (Employee Performance) โดยมีผลกระทบต่อองค์กรและสมาชิกในองค์กร (Mackonjic et al, 2001)

5. องค์ประกอบที่มีผลต่อการทำนาย คุณภาพบริการสาธารณะได้นั้น ประกอบด้วย การพัฒนาภาวะผู้นำสาธารณะแบบใหม่ รวมเข้ากับการพัฒนา ความรอบคอบ และภาวะผู้นำแบบมืออาชีพ ร่วมกับความเป็นพลเมืองที่ดี พร้อมภาวะผู้นำแบบบูรณาการ ทั้งนี้ทั้ง 5 องค์ประกอบ มีสัมประสิทธิ์ในการพยากรณ์ร่วมกันต่อ คุณภาพบริการสาธารณะ ที่ร้อยละ 76 (Std. error = .34) สอดคล้องกับผลวิจัยของ งานวิจัยของ Karggiorgos & Alexandris (2010) ที่ค้นพบว่า รูปแบบภาวะผู้นำ (Leadership Style) มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมพลเมืองขององค์กร (Organizational Citizen Behavior: OCB) เช่น ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership Style) และภาวะผู้นำสนับสนุน (Leadership Support) สามารถพยากรณ์พฤติกรรมพลเมืองขององค์กร ขณะที่ผลการศึกษาของ Schyns et al (2007) ได้พบเพิ่มเติมอีกว่า ผู้นำสามารถสร้างโอกาสให้ลูกจ้างเกิดทักษะ (Skill) การรับใช้ผู้อื่น การช่วยเหลือจะทำให้ลูกจ้างทำงานที่มีประสิทธิผล รวมถึงมีผลวิจัยที่สอดคล้องกับ Olcer et al (2014) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) สามารถพยากรณ์ (Predict) ลักษณะ (Dimension) ของพฤติกรรมภาคพลเมืองในองค์กรในเชิงบวกซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Hurephrey (2012) ที่ได้ผลลัพธ์ทำนองเดียวกัน

ซึ่งจากการวิจัยเราค้นพบสิ่งสำคัญที่สามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้ได้ประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชนนั้น จำเป็นต้อง มีการพัฒนาภาวะผู้นำแบบมืออาชีพ ให้ส่งผลต่อความเป็นพลเมืองดีของทุกคนในองค์กร เช่น การสร้างความตระหนัก หรือการพัฒนาชุดความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กรได้นั้น เป็นผลเกิดจากผู้นำพาทีมงานออกไปช่วยเหลือประชาชน โดยผู้นำจัดให้มีการประชุม เพื่อระดมความเห็นที่ดี สำหรับนำมาใช้แก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ซึ่งนอกจากจะได้รับความร่วมมือจากทุกคนในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพแล้ว ยังส่งผลให้ทุกคนในองค์กร ต่างตระหนักถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตน ที่มีต่อความรับผิดชอบต่อการสร้าง

เจริญก้าวหน้าให้กับสังคมไปพร้อมกันด้วย จึงเท่ากับ ได้ทั้งการพัฒนาภาวะผู้นำแบบมืออาชีพ และการสร้างความเป็นพลเมืองที่ดี แล้วยังส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะไปพร้อมกัน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อเราย้อนกลับไปพิจารณาที่ผลกระทบอันเกิดขึ้นจาก ความเข้าใจต่อบริการสาธารณะที่ต่างกันของกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้ จะช่วยให้เราค้นพบความจริงได้ว่า

1. การพัฒนาแนวคิดเพื่อช่วยให้แต่ละคนในองค์กร มีความเข้าใจเกี่ยวกับ การบริการสาธารณะที่ตรงกัน โดยเฉพาะ เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกัน เป็นงานที่ช่วยให้ลดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นงานส่วนรวม ที่ทุกคนต้องร่วมมือกันปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา

2. จากความเข้าใจที่ตรงกันนั้น จะส่งผลต่อการสร้างพฤติกรรมภาคพลเมืองในองค์กร ด้านความรอบคอบ และความเป็นพลเมืองที่ดี

3. นอกจากนี้แล้ว ความเข้าใจที่ตรงกันทั้งสามข้อ จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาภาวะผู้นำได้ทั้งที่เป็นแบบมืออาชีพ หรือภาวะผู้นำสาธารณะแบบใหม่ และภาวะผู้นำแบบบูรณาการ

4. สุดท้ายแล้ว ปัจจัยอิทธิพลทั้งหมดจะส่งผลต่อเนื่องไปยังการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะได้จริง

เพราะฉะนั้น จากข้อค้นพบที่สำคัญ อันแสดงผลได้ชัดว่า แนวทางสำหรับการนำไปพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้เกิดเป็นประโยชน์ต่อประชาชนได้จริงนั้น จำเป็นต้องอาศัยส่วนประกอบ ที่มีแนวทาง ต่อไปนี้

1. การพัฒนาความเข้าใจของทุกคนในองค์กร ต่อบริการสาธารณะที่ตรงกัน โดยเฉพาะที่เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกัน เป็นงานที่ช่วยให้ลดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นงานส่วนรวม

2. สร้างแนวปฏิบัติที่เชื่อมโยงกันระหว่างความเข้าใจต่อความหมายของ บริการสาธารณะ กับความรอบคอบ และความเป็นพลเมืองที่ดี ทั้งนี้เพราะทั้งสองแบบ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนาภาวะผู้นำสาธารณะ

3. นอกจากนี้แล้ว ยังจำเป็นต้องกำหนดแนวปฏิบัติงาน หรือการออกประกาศและข้อระเบียบใดใดในการปฏิบัติงานให้สัมพันธ์กับ คุณภาพบริการสาธารณะ โดยเฉพาะ ความรอบคอบ ต่อการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือ ความรับผิดชอบต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการไปตามระเบียบ หรือ ข้อบังคับใดใดขององค์กร โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ

4. สร้างแนวปฏิบัติที่เชื่อมโยงกันระหว่าง ภาวะผู้นำสาธารณะทั้ง 4 แบบให้สัมพันธ์กับ คุณภาพบริการสาธารณะ โดยเฉพาะ การจัดประชุมร่วมกัน เพื่อพิจารณาหาข้อสรุปต่อแนวทาง หรือวิธีการที่นำมาสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือบรรเทา

ความเดือดร้อนของประชาชนให้ลดลงได้ในทุกสภาวะที่วิกฤติ ย่อมนำมาซึ่งการได้รับประโยชน์ของประชาชนจริง

5. นอกจากนั้นแล้ว ผู้นำและทุกคนในองค์กร ควรพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ด้วยการรับข้อมูลข่าวสาร และการติดตามความเคลื่อนไหวของประชาชน โดยเน้นบรรเทาความเดือดร้อนจากปัญหาที่ประชาชนได้รับ ในทุกสถานการณ์ ทั้งนี้โดยถือว่าเป็นวัฒนธรรมที่ดีในการทำงานด้านการบริการสาธารณะได้อย่างมีคุณภาพแท้ เช่น การช่วยเหลืองานของผู้อื่น การปฏิบัติงานตามระเบียบขององค์กร การใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหา และความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ตน

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

แนวทางสำหรับการนำไปพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้เกิดเป็นประโยชน์ต่อประชาชนได้จริงนั้น จำเป็นต้องอาศัยส่วนประกอบที่มีแนวทาง เช่น (1) การพัฒนาความเข้าใจของทุกคนในองค์กร ต่อการบริการสาธารณะที่ตรงกัน โดยเฉพาะ ที่เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกัน เป็นงานที่ช่วยให้ลดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและเป็นงานส่วนรวม หรือ (2) สร้างแนวปฏิบัติที่เชื่อมโยงกันระหว่างความเข้าใจต่อความหมายของบริการสาธารณะ กับความรอบคอบ และความเป็นพลเมืองที่ดี ทั้งนี้เพราะทั้งสองแบบ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนาภาวะผู้นำสาธารณะ

เอกสารอ้างอิง

- บรรเทา ไชยโคตร. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์, วารสารมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด, 5(1), 191-211.
- วีระศักดิ์ จินารัตน์ (2564). ระเบียบวิธีวิจัยสมัยใหม่ (Modern Research Methodology). อุบลราชธานี: สำนักพิมพ์ยงสวัสดิ์อินเตอร์กรุ๊ป
- Acscencio, H. & Mujkic, E. (2016). Leadership behaviors and trust in leaders: Evidence from the U.S. federal government. *Public Administration Quarterly*, 40(1), 156-179.
- Allison, B. J., Voss, R. S., & Dryer, S. (2001). Students classroom and career success: The role of organizational citizenship behavior. *Journal of Education for Business*, 76(5), 282-288.

- Barrow, J.C. (1977). *The variables of leadership: A review and conceptual framework*. *Academy of Management Review*, 2(2), 231-251.
- DiPaola, M., Tarter, C., & Hoy, W. K. (2005). *Measuring organizational citizenship in schools: The OCB Scale*. In Wayne K. Hoy & Cecil Misket (Eds.) *Leadership and Reform in American Public Schools*. Greenwich, CT: Information Age.
- Hartley, J. (2018). *Ten propositions about public leadership*. *International Journal of Public Leadership*, 14(4), 202-217
- Lin, J. S., & Lin, S. C. (2011). *Moderating effect of organizational climate on the relationship of organizational support and service-oriented organizational citizenship behavior*. *African Journal of Business Management*, 5(2), 582.
- Northouse, P.G. (2016). *Leadership: Theory and practice (7th ed.)*. Los Angeles, CA, US: Sage.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. D.C. Health and Company, Lexington, MA.
- Parris, D.L. & Peachey, J.W. (2013). *A Systematic literature review of servant leadership theory in organizational contexts*. *Journal of Business Ethics*, 113(3), 377-393.
- Parasuraman, A. (1988). *The service-quality puzzle*. *Business Horizons*, 31 (5), 35-43
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). *Organizational citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions and suggestions for future research*. *Journal of management*, 26(3), 513-563.
- Randeree, K. & Chaudhry, A.G. (2012). *Leadership style, satisfaction and commitment*. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 19(1), 61-85.
- Smith, C., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). *Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedent*. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.