

**ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี**  
**Public Service Efficiency of Water Supply System of Local Administrative Organization,  
A case Study, Khao Tok Subdistrict Administrative Organization,  
Khian Sa District, Surat Thani Province**

เบญจมาศ สุธิรักษ์<sup>1</sup> สุพัฒพงศ์ แยมอิม<sup>2</sup> อัศศิริ ลาปีเอ<sup>3</sup>

Benjamas Sutthirak<sup>1</sup>, Supatpong Yam-im<sup>2</sup>, Aussiri Lapi-e<sup>3</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี สาขาการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 098-0102636 อีเมลล์ benjamas9676@gmail.com

<sup>2</sup>อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 081-4999833 อีเมลล์ dr.supatpong1982@gmail.com

<sup>3</sup>อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 086-2981703 อีเมลล์ sirin.a@hotmail.com

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับกระบวนการบริหารระบบประปา 2) ศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปา 3) นำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจากประชาชนในตำบลเขาตอก จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจง ซึ่งมีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.88 เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ประกอบการ และประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบประปา จำนวน 11 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง แล้ววิเคราะห์เนื้อหาโดยการตีความสร้างข้อสรุป

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการควบคุมคุณภาพระบบประปา ด้านการวางแผน และด้านการปรับปรุงคุณภาพ 2) ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการตรงต่อเวลา 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปา ได้แก่ การจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบผลิตน้ำประปาให้ทันสมัย นำระบบออนไลน์เข้ามาช่วยในการให้บริการทางการเงินและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานและการบริการ

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพการให้บริการ, การบริการสาธารณะ, ระบบประปา

## ABSTRACT

This research aims 1) to investigate the process level of the water supply system management, 2) to investigate the level of factors that influence the efficiency of the water supply public service, and 3) to present the means of efficiency development of SAO water supply using a case study of Khao Tok Sub-district Administrative Organization, Khian Sa District, Surat Thani Province. The research employed a mixed method. For the quantitative data, 400 residents of the Khao Tok Sub-district were selected using simple random sampling. Then a questionnaire with reliability index of 0.87 was used before the data were analyzed with descriptive statistics i.e., frequency, percentage, mean score, and standard deviation. For the qualitative data, a specific in-depth interview with the index of item-objective congruence (OIC) of 0.88 was adopted. The data were collected from 11 local organization executives, subdistrict and village headmen, entrepreneurs, and water supply system- involved residents. The participants were from purposive sampling. The interview's content was analytic inducted.

The research found that 1) the process level of the water supply system management was rated high, in descending order from highest to lowest: quality control of water supply system, planning, and quality improvement; 2) the level of factors that affects the efficiency of water supply public service was also rated high, in descending order from highest to lowest: service sufficiency, service continuity, service fairness, progressive service, and service punctuation; and 3) the guidelines for improvement are using technology to develop and modernize the water supply system, utilizing an online system to assist the financial and public relations services, and increasing the staff's potentials in terms of knowledge to develop work-related and servicing skills.

keywords: Service Efficiency, Public Service, Water Supply System

### ความสำคัญของปัญหา

การบริการสาธารณะเป็นกระบวนการที่รัฐมีการจัดทำขึ้นเพื่อสร้างความเป็นประโยชน์ที่ส่งผลต่อการตอบสนองสู่สาธารณะและเพิ่มศักยภาพของการบริหารจัดการของทางภาครัฐให้เกิดกระตุ้นต่อการบริการในทุก ๆ ด้านทั้งนี้ยังสามารถอำนวยความสะดวกและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อย่างไรก็ตามประชาชนต้องการให้บริการตามนโยบายของรัฐเป็นผู้กำหนด นอกจากนี้ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตพื้นที่ที่ย่อมส่งผลต่อกระบวนการให้คุณภาพที่ดีด้วย โดยสามารถหลักการบริหารจัดการรวมทั้งการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อรองรับกับการแก้ไขปัญหาที่ถูกที่สุด โดยสร้างความเชื่อมั่นจากหลักเกณฑ์ ได้แก่ ความเสมอภาค ความพอดี ตรงต่อเวลาและความโปร่งใส ทั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพการให้บริการที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) คือหน่วยงานของรัฐที่มีการดำเนินงานเป็นอิสระจากส่วนกลาง ทำหน้าที่บริหารจัดการกิจการต่างๆ ในท้องถิ่นของตน โดยผู้บริหาร อปท. ก็เป็นคนในท้องถิ่นที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งการที่รัฐยอมให้ อปท. ดำเนินงานได้อย่างมีอิสระ หมายความว่ารัฐกระจายอำนาจลงมาสู่ระดับท้องถิ่น จะช่วยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจรัฐดูแลตนเองมากขึ้น และถือเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายของรัฐ เนื่องจากผู้บริหารเป็นคนในท้องถิ่นที่รู้ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ มากกว่ารัฐบาลกลาง จึงสามารถตัดสินใจใช้

งบประมาณได้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากกว่า นอกจากนี้ งบประมาณท้องถิ่นที่รัฐบาลกลางจัดสรรให้ อบท. จะขึ้นอยู่กับจำนวนประชากรในท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งวิธีจัดสรรงบประมาณลักษณะนี้ จะช่วยให้เกิดการแข่งขันกันระหว่างท้องถิ่น และจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของ อบท. และเกิดนวัตกรรมบริการสาธารณะต่างๆ มากขึ้น เนื่องจากประชาชนจะเลือกย้ายไปอาศัยอยู่ในท้องถิ่นที่เสนอบริการสาธารณะที่ตนต้องการมากกว่า

การบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยเป็นภารกิจที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นและเป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น ได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่นซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพปัญหาความต้องการและบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องมีมาตรการในการจัดบริการสาธารณะประปาหมู่บ้านเป็นการจัดการให้น้ำสะอาดและการผลิตน้ำสะอาด หมายถึง ระบบการประปาเป็นการส่งน้ำไปยังบ้านเรือนอาคารต่าง ๆ ในชุมชน ถือเป็นบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่เป็นภารกิจในการจัดการบริการสาธารณะ (กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2557)

ทั้งนี้ ในการบริหารการมีส่วนร่วมในการจัดบริการระบบน้ำสะอาดหรือที่เรียกว่า “การเตรียมชุมชน” นั้น เป็นการเตรียมความพร้อมของประชาชนหน่วยงานส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของประชาชนก่อนเริ่มดำเนินการก่อสร้างระบบประปา โดยมีวัตถุประสงค์ในหลายประการกล่าวคือ

“เพื่อให้ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสมาประชุมร่วมกันเพื่อปรึกษาหารือ”

“เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดทิศทางการบริหาร”

“เพื่อให้ประชาชนเข้าใจว่าต้องการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจการประปา เช่น ต้องยอมรับว่าจะต้องมีการก่อสร้างการวางท่อทำให้การคมนาคมไม่สะดวกจากการก่อสร้าง”

“เพื่อให้ประชาชนเข้าใจว่าต้องมีค่าใช้จ่ายในการที่จะได้ใช้น้ำประปา เช่น ค่ามาตรวัดค่าน้ำประปา ค่าเดินท่อภายในบ้าน ค่าบริการรายเดือน และอื่น ๆ”

“เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการร่างกฎระเบียบ ข้อบังคับซึ่งจะก่อให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตาม”

“เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคัดเลือกผู้บริหารกิจการประปา หากเป็นการบริหารโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนก็จะสามารถแสดงความคิดเห็นในการทำงานผ่านผู้ที่เลือกตั้งเข้าไปบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น”

“เพื่อให้การบริหารกิจการประปาประสบผลสำเร็จ ตั้งแต่การก่อสร้างระบบประปา จนกระทั่งประชาชนได้รับการบริการน้ำสะอาดสำหรับใช้อุปโภคบริโภค การมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น สามารถมีส่วนร่วมตั้งแต่ก่อนการก่อสร้างระหว่างการก่อสร้างและภายหลังการก่อสร้างระบบประปา”

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อหาทางแก้ไขระบบประปาในพื้นที่ที่ประสบปัญหาคุณภาพน้ำไม่สะอาด มีสีขุ่นข้น น้ำประปาไม่เพียงพอ และยิ่งหยุดไหลบ่อยครั้ง ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำ และยังคงไม่สามารถพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาได้ทันที่ รวมทั้งการให้ความร่วมมือของภาคส่วนยังคงดำเนินไปได้ช้า ทั้งในการคมนาคมและสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน การบริหารงานยังไม่สามารถที่จะดำเนินการได้ต่อเนื่องจากหลายๆปัจจัย ซึ่งการบริหารกิจการประปาให้มีคุณภาพเป็นเรื่องค่อนข้างยาก ต้องมีความพร้อมในด้านต่างๆ มากมาย เช่น บุคลากรต้องมีความรู้ ความสามารถด้านการบริหารงาน มีความพร้อมด้านงบประมาณ เป็นต้น ซึ่งถ้าพิจารณาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว มีทั้งคณะผู้บริหารที่มาจากประชาชนในพื้นที่ และพนักงานฝ่ายประจำที่มีคุณวุฒิสูง เมื่อเทียบเคียงกับคณะกรรมการในระดับหมู่บ้านแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลมีความพร้อมและศักยภาพที่ดีกว่า เพราะหัวใจหรือเป้าหมายสำคัญที่ต้องการ คือ การแก้ไขปัญหาน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคแก่ประชาชนในชุมชนได้อย่างยั่งยืน

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อสามารถเป็นแนวทางในการวางแผนและการจัดการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถการปฏิบัติงานภายใต้กรอบและนโยบายการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ
3. ผลจากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลเขาตอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 3,719 คน (จากข้อมูล จปฐ ปี 2564) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Yamane) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องของประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และภาคประชาชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 7 ปี ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ประกอบการในพื้นที่ และประชาชนในพื้นที่ จำนวน 11 คน

### ขอบเขตด้านตัวแปร

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำมาสร้างเป็นตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ กระบวนการบริหารระบบประปาขององค์กรบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย
  - 1.1 ด้านการวางแผน
  - 1.2 ด้านการควบคุมคุณภาพระบบประปา
  - 1.3 ด้านการปรับปรุงคุณภาพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปา ประกอบด้วย
  - 2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
  - 2.2 ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา
  - 2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
  - 2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

## 2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาคำถามวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนเมษายน 2565

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method) ได้แก่ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแนวคิด ทฤษฎี ตำรา เอกสาร วาสาร เพื่อให้ได้มาซึ่งขอบเขตของคำถาม เพื่อสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เมื่อได้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างแล้ว จึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้อง ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยเมื่อพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.8-1.0 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ได้ดัชนีมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.879 จึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากร ซึ่งมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษากันจำนวน 30 คน และนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha  $\alpha$  - Coefficient) ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.873 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้เก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารระบบประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการควบคุมคุณภาพระบบประปา และด้านการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ผู้มีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลขเพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งโดยทั่วไปจะกำหนดค่าน้ำหนัก ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ในการสัมภาษณ์เชิงลึก

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนในพื้นที่ ตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยตนเอง โดยเก็บแบบสอบถามจากประชากร จำนวน 400 คน และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 11 คน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามเป็นรายด้านโดยใช้สถิติที่สอดคล้องดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารระบบประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบ

ประปา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน 1 “กระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี” วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product -moment correlation coefficient) ส่วนที่ 5 การพรรณนาข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้มาจากการลงพื้นที่ และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เรียบเรียง เพื่อหาความเชื่อมโยง

## สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีอายุ 36 – 45 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.75 ประกอบอาชีพรับจ้าง/ค้าขาย จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.25 มีรายได้ 10,001-30,000 บาท จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ลักษณะความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ด้านการควบคุมคุณภาพระบบประปา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D. = 0.84) รองลงมา ด้านการวางแผน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.87) และด้านการปรับปรุงคุณภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปา (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.80) รองลงมา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.74) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.86) การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.74) และด้านการให้บริการตรงต่อเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 0.83) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า จากด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพน้ำประปาหมู่บ้าน จากสถานการณ์คุณภาพน้ำประปาหมู่บ้าน การวิเคราะห์ SWOT และการใช้หลัก A2IM มาสังเคราะห์ แนวทางการพัฒนาคุณภาพน้ำประปาหมู่บ้าน พบว่าระบบประปาหมู่บ้านยังมีศักยภาพที่ดีในการผลิต น้ำประปาที่มีคุณภาพเหมาะสมสำหรับการนำมาบริโภคในครัวเรือน แต่ต้องได้รับการดูแลรักษาและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอโดยเฉพาะระบบการฆ่าเชื้อโรคโดยต้องพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลระบบประปาหมู่บ้านให้มีความรู้ความสามารถในการผลิตน้ำประปาให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเป็นหน่วยงานเข้ามาเป็นผู้จัดการและสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าว ดังนั้นจึงได้วิเคราะห์ ช่องว่าง (GAP) ของการดำเนินการพัฒนาคุณภาพน้ำประปาหมู่บ้านจากปัญหาสาเหตุ แนวทางแก้ไขและการประเมินผลจากการแก้ไขปรับปรุง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล (ด้านการวางแผน) กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การ

บริหารส่วนตำบลเขตดอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า กระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล (ด้านการวางแผน) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตดอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.545 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล (ด้านการวางแผน) เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล (ด้านการควบคุมคุณภาพระบบประปา) กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตดอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า กระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล (ด้านการควบคุมคุณภาพระบบประปา) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตดอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.512 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล (การควบคุมคุณภาพระบบประปา) เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล (ด้านการปรับปรุงคุณภาพ) กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตดอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า กระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล (ด้านการปรับปรุงคุณภาพ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตดอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.570 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล (ด้านการปรับปรุงคุณภาพ) เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

## อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตดอก อำเภอกะเนียง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ลักษณะความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ด้านการควบคุมคุณภาพระบบประปา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D. = 0.84) รองลงมา ด้านการวางแผน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D. = 0.87) และด้านการปรับปรุงคุณภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D. = 0.93) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรีโยธาวุธ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านของจังหวัดนครนายก ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านกระบวนการบริหารจัดการระบบประปา หมู่บ้านสองชุมชนตัวอย่างคือ บ้านบางกะยอม และบ้านโพธิ์งามมีกระบวนการบริหารจัดการประปา หมู่บ้านอย่างเป็นระบบโดยมีความพร้อมทั้งด้านกำลังคน ได้รับเงินสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่เป็น

พื้นฐานในการบำรุงรักษา ซ่อมแซมระบบประปาจากส่วนกลางของภาครัฐบาลและมีกระบวนการบริหารจัดการ จัดการในรูปแบบคณะกรรมการประปาหมู่บ้าน 2) ด้านผลลัพธ์ของการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้าน มีการถ่ายโอนและกระจายอำนาจจากส่วนราชการมาสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีการเลือกตั้งคณะกรรมการประปาหมู่บ้าน และผลการถ่ายโอนอำนาจทำให้การดำเนินการบริหารจัดการระบบประปา หมู่บ้านมีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น 3) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเชิงปฏิบัติการและเชิงวิชาการ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความสอดคล้องในด้านการบริหารจัดการสามารถส่งผลต่อการดำเนินงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านการวางแผนและการควบคุมคุณภาพซึ่งเป็นผลจากการศึกษาในครั้งนี้

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปา (โดยรวม) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44, S.D. = 0.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61, S.D. = 0.80$ ) รองลงมา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.45, S.D. = 0.74$ ) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.86$ ) การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.40, S.D. = 0.74$ ) และด้านการให้บริการตรงต่อเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.34, S.D. = 0.83$ ) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลัญญา เพ็ชรชัน (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองพัสดุ กรมชลประทาน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพัสดุ กรมชลประทาน ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวนประชากรจำนวน 101 คน เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับสถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และรายรับต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 25,000 บาท และผลการวิจัยยังพบว่าปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.11, S.D. = 0.427$ ) และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.45, S.D. = 0.523$ ) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยเชิงจิตมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพัสดุ กรมชลประทาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์  $R^2$  เท่ากับ 0.651 แสดงว่าตัวแปรอิสระคือปัจจัยเชิงจิตมีผลต่อตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองพัสดุ กรมชลประทาน ได้ร้อยละ 65.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร และด้านความ มั่นคงในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพัสดุกรมชลประทาน

ทั้งนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาองค์การบริหารส่วนตำบล กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีความสอดคล้องในด้านบุคลากรการให้บริการ ความมั่นคงและการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาคอก อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า จากด้านการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพน้ำประปาหมู่บ้าน จากสถานการณ์คุณภาพน้ำประปาหมู่บ้าน การวิเคราะห์ SWOT และการใช้หลัก A2IM มาสังเคราะห์ แนวทางการพัฒนาคุณภาพน้ำประปาหมู่บ้าน พบว่าระบบประปาหมู่บ้านยังมีศักยภาพที่ดีในการผลิต น้ำประปาที่มีคุณภาพเหมาะสมสำหรับการนำมาบริโภคในครัวเรือน แต่ต้องได้รับการดูแลรักษาและพัฒนาประปาให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอโดยเฉพาะระบบการฆ่าเชื้อโรคโดยต้องพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลระบบประปา



หมู่บ้านให้มีความรู้ความสามารถในการผลิตน้ำประปาให้มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเป็นหน่วยงานเข้ามาเป็นผู้จัดการและสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าว ดังนั้นจึงได้วิเคราะห์ ช่องว่าง (GAP) ของการดำเนินการพัฒนาคุณภาพน้ำประปาหมู่บ้านจากปัญหาสาเหตุ แนวทางแก้ไขและการประเมินผลจากการแก้ไขปรับปรุง แต่ที่สำคัญที่สุดหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น ด้านบุคลากรควรมีความรู้ความเข้าใจและมีใจรักในงานบริการ มีการเสนอแนวคิดหรือสร้างการเรียนรู้ให้กับชุมชนหรือประชาชน เมื่อเข้ามาใช้บริการ ทั้งนี้ควรมีการแก้ไขปัญหาอย่างทันถ่วงที นอกจากนี้กระบวนการด้านระบบหรือเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีความเสถียรภาพและสอดคล้องกับการดำเนินงานในชีวิตประจำวัน ควรมีการพัฒนาหาความรู้ เพื่อที่จะทำให้งานดำเนินการอย่างสะดวก รวมไปถึงการทำงานระบบออนไลน์ การจ่ายเงิน การให้ข้อมูลต่างๆ ควรมีการนำเข้ามาให้บริการประชาชน โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาถึงที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปกรณ์ พุทธิพรหม (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริการสาธารณะด้านกิจการประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้างจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะด้านกิจการประปา เริ่มตั้งแต่ออกดำเนินการ ขณะดำเนินการและหลังดำเนินการ การบริหารจัดการกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล บางช้างมีการจัดทำข้อบัญญัติมีการตรวจเช็คอุปกรณ์อยู่เสมอ มีการจัดทำแผนงาน/โครงการในการ ก่อสร้างและขยายเขตประปา มีการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและให้คำปรึกษาแนะนำกับประปาหมู่บ้านที่คณะกรรมการหมู่บ้านเป็นผู้ดูแลเองในส่วนของปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอ การชำรุดเสียหายของอุปกรณ์การผลิตน้ำประปา ปัญหาคุณภาพน้ำที่จำเป็นต้องตรวจสอบคุณภาพน้ำที่อย่างสม่ำเสมอและการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญในการผลิตน้ำประปาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างทันถ่วงที

ทั้งนี้ จากการศึกษาที่มีความสอดคล้องในด้านการประเมินปัญหาและอุปสรรคเพื่อหาวิธีการแก้ไข ที่นอกเหนือจากการบริการตามขอบเขตที่กำหนด อย่างไรก็ตามการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีความสมบูรณ์มากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล (โดยรวม) กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคอก อำเภอเคียนซาจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า กระบวนการบริหารระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล (โดยรวม) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของระบบประปาองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดา ศิลปภักดิ์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ในจังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความผูกพันต่อเทศบาล ระดับความคาดหวังต่อภาวะผู้นำ ทรัพยากรการบริหารของเทศบาล การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลและระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. อิทธิพลของปัจจัยทรัพยากรการบริหารของเทศบาลและการปฏิบัติงานตามหลัก ธรรมาภิบาลของเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้านบุคลากรและกระบวนการ ให้บริการสูงขึ้น 3. อิทธิพลของปัจจัยความผูกพันต่อเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การให้บริการสาธารณะด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการลดลง 4. อิทธิพลของปัจจัยความคาดหวังต่อภาวะผู้นำของเทศบาล ทรัพยากรการบริหาร ของเทศบาลและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลสูงขึ้น ทำให้การบริการ สาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและช่องทางการให้บริการสูงขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลัญญา เพ็ชรชัน (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองพัสดุ กรมชลประทาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับสถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และรายรับต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 25,000 บาท และผลการวิจัยยังพบว่าปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีระดับความ คิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.11$ , S.D. = 0.427) และปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมมีระดับความ

คิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.45$ , S.D. = 0.523) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกอง พัสดุ กรมชลประทาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ R2 เท่ากับ 0.651 แสดงว่าตัวแปรอิสระคือปัจจัยจูงใจมีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองพัสดุ กรมชลประทาน ได้ร้อยละ 65.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้านนโยบายองค์กรและการบริหาร และด้านความ มั่นคงในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองพัสดุดกรมชลประทาน

ทั้งนี้ จากการศึกษาที่มีความสอดคล้องในด้านความสัมพันธ์ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิผลต่อการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนเพื่อให้การบริการตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการวางแผน เนื่องจากหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องยังคงต้องมีการจัดการด้านการคุณภาพของระบบประปา ทั้งนี้ต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่กำหนดและมีการควบคุมในด้านการจัดสรรงบประมาณในการปฏิบัติงาน
2. ด้านคุณภาพและการปรับปรุงการประปา ทั้งนี้หน่วยงานหรือบุคลากรควรเพิ่มทักษะและวิธีการเสริมสร้างกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่
3. ด้านบุคลากรและกระบวนการให้บริการ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาตอก ต้องมีบุคลากรเฉพาะด้านการบริหารจัดการประปา แบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนและรู้จักเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบการจัดการระบบการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล พร้อมทั้งศึกษาในเชิงคุณภาพเพื่อการเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงในยุค Next normal
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับการนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล และทำการสำรวจในทุกตำบลอำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างในการจัดการของแต่ละชุมชนเพื่อเพิ่มศักยภาพ

### เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2557). **บทวิเคราะห์มาตรฐานระบบน้ำสะอาด**. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- โกวิทีย์ พวงงาม. (2555). **ธรรมาภิบาลว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส**. กรุงเทพฯ : มิสเตอร์ก็อปปี
- ชลัญญา เพ็ชรชัน. (2564). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองพัสดุ กรมชลประทาน**. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). **การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบล แหม่มฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นราธิป ศรีราม. (2557). **“แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”** เอกสารการสอน ชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7, นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.

- ปกรณ์ พุทธิพรหม. (2560). การบริการสาธารณะด้านกิจการประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลบางช้างจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประยูร กาญจนดล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11(2).
- มยุรี โยธาวิฑู. (2561). การบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านของจังหวัดนครนายก. วารสารสุทธิปริทัศน์, 32(101).
- รศณรงค์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8 - 15. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เลื่อมใส ไฉแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). 5 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและกรรมาภิบาลท้องถิ่น.
- วุฒิสาร ตันไชย และคณะ. (2558). การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่ [Online]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>
- ศักดิ์ดา ศิลปาสันทน. (2562). ปัจจัยลักษณะภายในองค์กรกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในจังหวัดลพบุรี. วารสารมหาจุฬานาครธรรมศน์, 6(9).
- สันต์ชัย รัตน์ขวัญ. (2562). การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.วารสารสถาบันพระปกเกล้า, [Online]. เข้าถึงได้จาก : <http://wiki.kpi.ac.th/index>. สืบค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2562
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- หลักสูตรมหาภิบาล. (2560). [Online]. เข้าถึงได้จาก : [www.sci.ubu.ac.th/document/หลักสูตรมหาภิบาล.pdf](http://www.sci.ubu.ac.th/document/หลักสูตรมหาภิบาล.pdf).
- อรทัย กักผล. (2552). เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51. กรุงเทพฯ : ส เจริญการพิมพ์.
- อำนวยการ บัญชรต้นไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6(1), 25 - 37.
- อุดม ทุมไธสิต. (2551). การกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย : การศึกษาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และการแก้ไข. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- De Soto, J. (1989). *Droit Administrative: Theorie Generale Du Service Public*. Paris: Edition Montchrétien
- Harrington, H. (1996). *James and James S. Harrington. High performance benchmarking - 20 steps to success*. New York: McGraw-Hill.
- Lucy, G., Dennis, W. H. and Birkhead, G. (1977). *Public Administration Review*. Equity in Local Service Distribution.
- McCormick, E. J. and Daniel, L. R. (1965). *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw - Hill.
- Ryan, T.A. and Smith, P.C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York : The Mcnanla Press.
- Simon, Herbert A. (1960). *Administrative Behavior*. New York : The McMillen Company.
- Wang, I. J. (1986). *Work and Mativation*. New York: John Wlley and Sons.