

ประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Effectiveness of public infrastructure managerial services attached to Salalai Subdistrict Administrative Organization, Samroi yod District, Prachuap Khiri Khan Province

สุชาดา แป้นคุ้มญาติ

Suchada Pankhumyat

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย
ตำบลศาลาลัย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

General Operations Manager Salalai Subdistrict Administrative Organization, Salalai Subdistrict, Sam Roi Yot District Prachuap Khiri Khan Province

E-mail: kokkok_9@hotmail.com

Retrieved 13-06-2020; Revised 20-07-2020; Accepted 20-08-2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย การวิจัยนี้เป็น การวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านระดับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกัน และ (3) ด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและระดับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการจัดการ; การให้บริการสาธารณะ; องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย

Abstract

This research objectives were: (1) to assess effectiveness of public infrastructure managerial services attached to Salalai Subdistrict Administrative Organization; (2) to compare the attitude of respondents toward effectiveness of public infrastructure managerial services by demographic factors. (3) to explain correlation between affecting factors with effectiveness of public infrastructure managerial services. This was quantitative approach, sample were 369 resident of Salalai Subdistrict Administrative Organization. Questionnaires were employed as data collection tool. Analytical statistics were percent mean standard deviation T test ANOVA and Pearson correlation.

Finding were as follows; (1) effectiveness of public infrastructure managerial services attached to Salalai Subdistrict Administrative Organization was high level. (2) There were statistical significant difference among respondents attitude in education level. (3) there were positive correlation between affecting factors with effectiveness of public infrastructure managerial services.

Keywords: Management Effectiveness; The Provision of Public Services; Salalai Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกของประเทศไทย มีบทบัญญัติให้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มรูปแบบเป็นครั้งแรก ทั้งด้านการถ่ายโอนภาระหน้าที่ เงินงบประมาณ และบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อสนับสนุน สร้างความเข้มแข็ง และเพิ่มประสิทธิภาพความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น ผลที่เกิดขึ้นตามมาทำให้มีการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากการเป็นเพียงผู้ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กรอบภารกิจที่ยังไม่ครอบคลุมการบริหารท้องถิ่นในทุกด้าน ไปสู่การเป็นองค์กรหลักที่มีอิสระในการตัดสินใจ พร้อมทั้งความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะทั้งโดยตรงและโดยอ้อมแก่ประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นองค์การที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเป็นหน่วยดำเนินการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชนเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนเป็นสำคัญ เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน มุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ รวมทั้งลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อยเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นหน้าที่รับผิดชอบของกองช่างซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของผู้วิจัย องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อยมีรายได้จากการจัดเก็บเองและรายได้ที่ได้รับจัดสรรจากรัฐบาล ซึ่งรายได้ทั้งหมดยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย ด้วยปัจจุบันการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและการเพิ่มจำนวนประชากรในเขตพื้นที่มีแนวโน้มจะขยายตัวสูงขึ้นเรื่อยๆ เมื่อสังคมเกิดการขยายตัว สภาพแวดล้อมก็เปลี่ยนไป เช่น ถนนชำรุดเสียหาย มีความต้องการด้านไฟฟ้าส่องสว่างและความต้องการด้านระบบน้ำเพิ่มมากขึ้น ที่ผ่านมามีการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อยสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้ประชาชนอาจได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการคลาดเคลื่อน และขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อยที่ชัดเจน และประชาชนยังไม่มั่นใจว่าคณะผู้บริหารให้ความสำคัญและมีนโยบายในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างไร และเมื่อดำเนินการก่อสร้างหรือพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานมักจะมีปัญหาเกี่ยวกับชุมชน ไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน และเกิดความล่าช้า ด้วยข้อจำกัดด้านต่าง ๆ เช่น ด้านงบประมาณ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านนโยบาย รวมถึงการบริหารจัดการขององค์การ เป็นต้น

จากสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะจัดทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ว่ามีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ และประชาชนเกิดความเข้าใจ มีความพึงพอใจ เกี่ยวกับการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานมากน้อยเพียงใด อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และให้ข้อเสนอแนะใน

การบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

แบบจำลองของกิบสัน และคณะ (Gibson, 1979 อ้างถึงใน ยุทธนา ทาตายุ, 2543) ซึ่งเป็นแนวทางการประเมินประสิทธิผลขององค์การในแนวทางกว้างเป็นที่ยอมรับทั้งในแง่วิชาการและเมื่อนำไปปฏิบัติ แนวทางการประเมินประสิทธิผลขององค์การในแนวทางกว้างเป็นที่ยอมรับทั้งในแง่วิชาการ และเมื่อนำไปปฏิบัติแนวทางในการประเมินประสิทธิผลขององค์การของนักวิชาการข้างต้น ซึ่งพอจะสรุปได้คือการประเมินประสิทธิผลขององค์การจะต้องวิเคราะห์กระบวนการ ตั้งแต่การนำปัจจัยตัวป้อนมาจัดให้เป็นผลผลิตกลับสู่สภาพแวดล้อมในระยะเวลาหนึ่งด้วย โดยเครื่องบ่งชี้ที่จะประเมินประสิทธิผลขององค์การ และมีมาตรการทดสอบความน่าจะเป็นที่องค์การจะอยู่รอดหรือไม่

Gibson ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การแต่ละองค์การประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ แตกต่างกันไปตามบริบทและสภาพแวดล้อมขององค์การนั้น ๆ โดย ตัวชี้วัดความมีประสิทธิภาพในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย โดยจำแนกตัวแปรออกเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การผลิต หมายถึง ความสามารถขององค์การในการผลิต สามารถเพิ่มผลผลิตให้มีปริมาณและคุณภาพตามที่สภาพแวดล้อมต้องการ
2. ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายและผลผลิตที่เกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยค่านึงว่าจำเป็นจะต้องใช้ปัจจัยหรือตัวป้อนต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เท่าใด จึงจะสามารถบรรลุเป้าหมาย หรือระดับของผลผลิตที่ต้องการได้
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด

4. การปรับเปลี่ยน หมายถึง การปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร โดยการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อสภาพการณ์ใหม่ ๆ

5. การพัฒนา หมายถึง การที่องค์กรเพิ่มพูนสมรรถนะที่จะอยู่รอดได้ในระยะยาว หรือหมายถึงกระบวนการที่องค์กรพยายามจะเพิ่มประสิทธิผลด้วยการผสมผสานความต้องการขององค์กรที่จะเติบโตและพัฒนาเข้ากับเป้าหมายขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

ทฤษฎีการจัดการบริหารของฟายอล (Fayol) เป็นหลักบริหารจัดการที่แท้จริง มีขอบเขตความหมายลึกซึ้งที่สามารถครอบคลุม ทำให้เกิดผลทั่วทั้งองค์กร ตลอดทั้งนำมาใช้บริหารจัดการจนบังเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effective and efficiency) ที่สำคัญได้มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยูทช ไกรวรรณ (2547, อ้างใน อุบลรัตน์ อุตเจริญ, 2552) กล่าวถึงหน้าที่ของการบริหาร ประกอบด้วยหลัก 5 ประการ คือ

1) การวางแผน (Planning) คือ การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบ หรือมีความเกี่ยวพันต่อธุรกิจ แล้วมากำหนดการปฏิบัติเอาไว้ล่วงหน้า

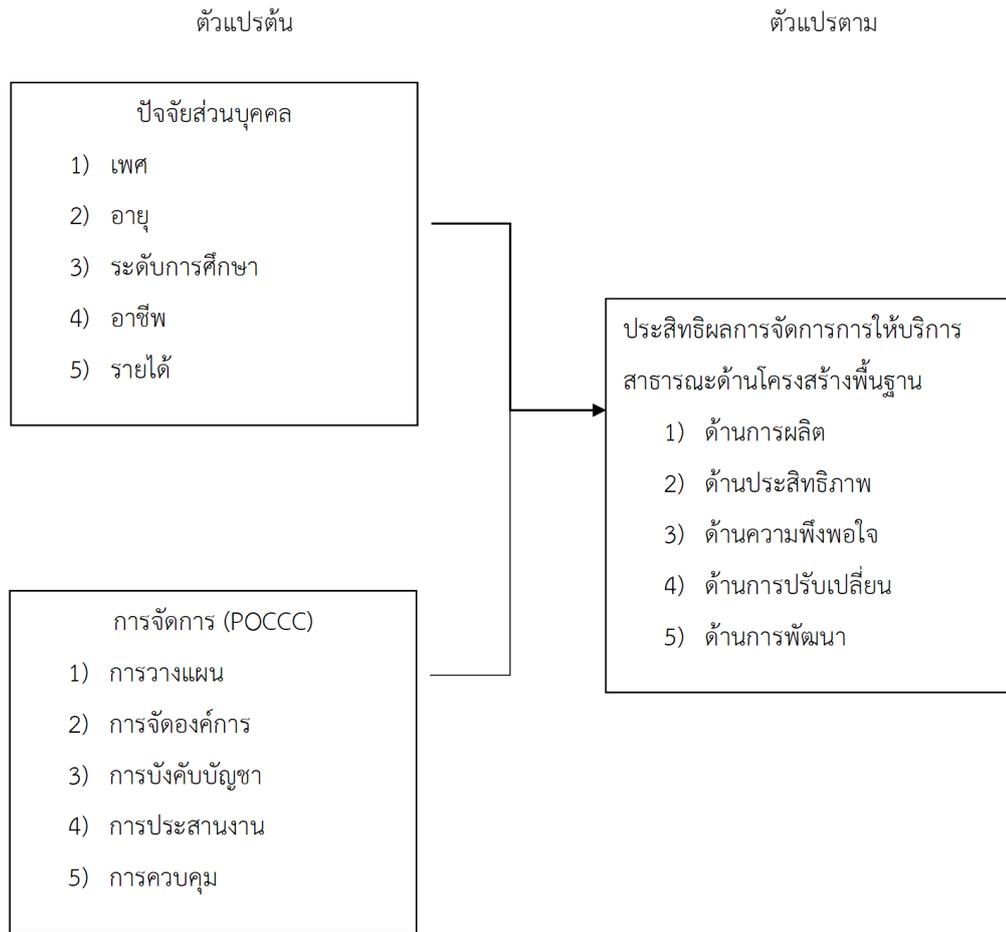
2) การจัดองค์กร (Organizing) เป็นการจัดโครงสร้างของหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมหรืองานต่าง ๆ หรือเป็นการจัดรูปงานเท่าที่จำเป็น เพื่อการดำเนินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3) การบังคับบัญชา (Commanding) เป็นการหาแนวทำงานหรือวิธีการทำงานให้คนงาน (Employee) หรือพนักงานทำงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบด้วยความตั้งใจ

4) ประสานงาน (Coordinating) เป็นภาระหน้าที่ที่โยงงานของทุกคน ทุกฝ่าย ทุกแผนกให้สอดคล้องกันได้ โดยความร่วมมือร่วมใจ แก้ปัญหาหรือแนวทางในการทำงานให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ

5) การควบคุมงาน (Controlling) การควบคุมงานเป็นการกำกับกิจกรรมในการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ที่มา : แนวคิดด้านการจัดการของ Henri Fayol, 1916 และ แนวคิดประสิทธิผลของ Gibson, 1979

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลศาลาลัย การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Yamane (1967) จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 4,675 คน เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (e) 0.05 ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 369 คน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยแบบสอบถามเป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ โดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตราวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงรหัสตัวเลข (Code) และสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยเป็นการคำนวณหาสัดส่วนของข้อมูลในแต่ละตัวเปรียบเทียบกับข้อมูลรวมทั้งหมด โดยให้ข้อมูลรวมทั้งหมดมีค่าเป็นร้อยละ

2. ระดับประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สัญลักษณ์ \bar{X} และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้สัญลักษณ์ S.D. โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ศึกษาถึงระดับประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย

3. การเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) โดยการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยเป็นการทดสอบข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA : F-test) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกรณีประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และหากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) และ

4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการและประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย ซึ่งเป็นการวิเคราะห์โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณสองตัวแปร หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยมีตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย และมีตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ปริญญาตรีประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 115 คน มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ความเห็นของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลศาลาล้าย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.41) หากพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการจัดการการให้บริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 5 ด้าน โดยมีระดับความเห็นด้านการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ ด้านการปรับเปลี่ยน ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.53) ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.57) ด้านการพัฒนา ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.50) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.54) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้ายที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวม ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลศาลาล้ายที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้ายที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวม ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลศาลาล้ายที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้ายที่มีการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวม ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลศาลาล้ายที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการผลิต มีค่า Sig. ต่ำกว่า 0.05 นั้นหมายความว่า การศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกัน จึงนำไปทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้วยวิธี LSD

ผลการทดสอบรายคู่ พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลศาลาล้ายที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณสุขด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการผลิต แตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลศาลาล้ายที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลศาลาล้ายที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการ

สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการผลิต แตกต่างกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลศาลาล้อยที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อยที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลศาลาล้อยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อยที่มีรายได้แตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลศาลาล้อยที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการและประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พบว่า ปัจจัยการจัดการ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการควบคุม ด้านการประสานงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์การ ตามลำดับ

สรุป

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลศาลาล้อย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ และมีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย พบว่า ประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการผลิตอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านการปรับเปลี่ยน ด้านประสิทธิภาพ ด้านการพัฒนา และด้านความพึงพอใจ ตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรจง โตเปาะ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านประสิทธิผลขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean=4.55, S.D.=0.505) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าเกือบทุกข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ผลการเปรียบเทียบข้อมูลประสิทธิผลการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชน

ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยการจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาลัย ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยการจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้งในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งอธิบายได้ว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลศาลาลัยมีความคิดเห็นในปัจจัยการจัดการ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการมีการบริหารจัดการที่ดีส่งผลให้การจัดการการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานมีประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลนัดดา สายสอน (2560) ได้ศึกษากระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิผลขององค์การ สำหรับธุรกิจก่อสร้างอาคารที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการจัดการกับความมีประสิทธิผลขององค์การมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าหากมีการดำเนินงานกระบวนการบริหารจัดการในแต่ละด้านมากขึ้นก็จะส่งผลให้ธุรกิจเกิดความมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้นเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. นำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานหรือพัฒนาการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด
2. ควรจัดให้มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยง มีระบบน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน จัดหาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่
3. ควรมีการวางแผนกำหนดโครงการเพื่อก่อสร้าง ปรับปรุง และซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานตามลำดับความสำคัญเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้
4. ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการ แผนการดำเนินงานในการพัฒนา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากระบวนการจัดการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อการทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ และควรศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานแยกเป็นด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และองค์ความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งจะสามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน จากความเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย

3. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น รูปแบบการบริหาร ปัจจัยสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กันยพร ชีรเวทิน. (2560). *ประสิทธิผลการบริหารจัดการของกิจการเพื่อสังคมด้านอุตสาหกรรมอาหารอินทรีย์ในประเทศไทย* (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.
- กุลนัดดา สายสอน. (2560). *กระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพขององค์กรสำหรับธุรกิจก่อสร้างอาคารที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- จิรภา ธิรินทรพงศ์. (2550). *ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการโรงแรม:กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในจังหวัดภูเก็ต* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2554). *หลักการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: พี เอ็น เค แอนด์ สกายพริ้นติ้ง.
- บรรจง โตเปาะ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร* (การศึกษานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- พรนภา จิวาลักษณ์. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาสามลือ อำเภอลำลูกกระพือ จังหวัดสระแก้ว* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุทธนา ทาตายุ. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการผลิต :กรณีศึกษา กองการผลิตบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดิวงกร พงษ์สิทธิศักดิ์. (2559). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองลาด อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สรานัญลักษณ์ สุภฤกษ์เดชาชัย. (2562). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดใน 14 จังหวัดภาคใต้* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อุบลรัตน์ อุดเจริญ. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าในเขตจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี อ่างทอง* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.