

**การจัดการการให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก
อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**
**Management of Water Supply Services in the Area of the Koh Lak Sub-District
Administration Organization Prachuap Khiri Khan City**
Prachuap Khiri Khan Province
ปวิธ ทับแพ
Prawit Thappae
เจ้าพนักงานธุรการ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก
Administrative Officer, Koh Lak Subdistrict Administrative Organization
E-mail: Prawit.Tha@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อประเมินการจัดการการให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ คุณภาพการให้บริการสาธารณะเป็นอย่างไร (3) เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการการให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สันสมการ ถดถอยเชิงพหุผลการวิเคราะห์ พบว่า (1) การจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง (2) ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการการให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ไม่เป็นเชิงบวก (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การให้บริการน้ำประปา และนำเสนอการจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การบริการน้ำประปา สามารถพยากรณ์การจัดการ การบริการน้ำประปา ได้ร้อยละ 39.4 โดยมีตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ ประกอบด้วย การวางแผน การร่วมตัดสินใจ การร่วมดำเนินการและการจัดการองค์การ

คำสำคัญ: การจัดการน้ำประปา คุณภาพการให้บริการสาธารณะ การบริหารจัดการภาครัฐ การจัดการบริการท้องถิ่น

Abstract

The objectives of this study are as follows: (1) To evaluate the management of water supply services in the Koh Lak Sub-district Administrative Organization. (2) To explain the relationship between the management of water supply services in the Koh Lak Sub-district Administrative Organization. (3) To present guidelines for the management of water supply services in the area of Koh Lak Sub-district Administrative Organization. Mueang Prachuap Khiri Khan District, Prachuap Khiri Khan Province This research is a quantitative research. Use questionnaires as a tool to collect data. The sample group is people in the area of the Koh Lak Sub-district Administrative Organization, Prachuap Khiri Khan Province. The statistics used in the data analysis included statistics, percentages, standard deviations, Mean Correlation Analysis Pearson Multiple regression equations The results of the analysis showed that (1) the management and provision of water supply services in the Koh Lak Sub-district Administrative Organization area. Mueang Prachuap Khiri Khan District, Prachuap Khiri Khan Province is at a moderate level. (2) The relationship between the management and provision of water supply services in the Koh Lak Sub-district Administrative Organization Mueang Prachuap Khiri Khan District, Prachuap Khiri Khan Province and the factors affecting The management of the quality of public services is not positive. (3) Factors affecting management. Water Supply Service and Presentation Management of Water Supply Service in Koh Lak Sub-district Administrative Organization Mueang Prachuap Khiri Khan District, Prachuap Khiri Khan Province It was found that the factors affecting the management of Water supply services can forecast management. Water supply services were 39.4 percent, with variables with forecasting power including: planning Decision-making Collaboration and Organizational Management.

Keywords: Water Supply Management, Public Service Quality, Local Administration Organization, Local Service Management

บทนำ

ปัจจุบันทรัพยากรน้ำในประเทศไทย ต้องประสบปัญหาทั้งด้านปริมาณน้ำ ส่งผลให้ประชาชน ในพื้นที่ห่างไกล อาจได้รับผลกระทบจากปัญหา ดังกล่าวกระทรวงมหาดไทยในฐานะที่มีอำนาจหน้าที่ ในการกำกับดูแลการประปานครหลวง และการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดที่มีภารกิจ ในการให้บริการน้ำประปาสาธารณูปโภค ที่สำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิต ของพี่น้องประชาชนจึงได้นำนโยบาย ของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญ กับการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำการลด ความเหลื่อมล้ำของสังคม และการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ มาสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยการพัฒนาการให้บริการน้ำประปา ให้มีน้ำเพียงพอทั่วถึงทุกพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนได้ใช้น้ำประปา ที่สะอาดและปลอดภัย เพื่อความอยู่ดีมีสุขของคนไทยทุกคน

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปัจจุบันตั้งอยู่ ณ เลขที่ 196 บ้านหนองขาม ถนนเพชรเกษม - หนองขาม หมู่ที่ 3 จำนวนหมู่บ้าน 11 หมู่บ้านคือบ้านหนองกก, บ้านหนองหูล้าง, บ้านหนองขาม, บ้านหนองบัว, บ้านดอนทราย, บ้านทุ่งเค็ด, บ้านหนองไม้แก่น, บ้านหนองแก, บ้านมะขามโพรง, บ้านดอนเหียง, บ้านหนองกะเพราด้วยนโยบาย

การบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ด้านการพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐานความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสงบอย่างยั่งยืน มีนโยบายที่สำคัญที่จะจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการ และโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับ หมู่บ้านอย่างทั่วถึงเพียงพอ และมีมาตรฐานสามารถใช้ ประโยชน์ ได้อย่างถาวรตั้งแต่เส้นทางคมนาคม แหล่งน้ำไฟฟ้า ประปา ระบบระบายน้ำโดยเน้นโครงการที่จะ ดำเนินการ ได้เมื่อมีงบประมาณเพียงพอ และโครงการขนาดใหญ่ที่ต้องขอรับการสนับสนุน จากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง และโครงการที่จำเป็นเร่งด่วน ซึ่งไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้า เช่น เมื่อเกิดเหตุอุทกภัย วาตภัย และ อัคคีภัย เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน และให้ประชาชนได้รับความสะดวก มีความ ปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินซึ่งโดยทั่วไป แล้วจะมีเพียง 3 หมู่บ้าน ที่เป็นประปาส่วนภูมิภาค ที่เหลือจะเป็น ประปาหมู่บ้าน มีระบบการจัดการน้ำประปา ได้ทำการต่อท่อประปาดิบ ให้แต่ละครัวเรือนมีการตรวจสอบ ระบบท่อน้ำประปาอยู่เป็นประจำ เพื่อให้แน่ใจว่าน้ำที่เดินไปตามท่อ นั้นเพียงพอต่อการใช้ของครัวเรือน (องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก) ด้านที่พักอาศัยสถานประกอบการ ร้านค้าจำนวนมากในปัจจุบัน การ ผลิตน้ำประปา ไม่สามารถให้บริการน้ำประปา ได้เพียงพอ ต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำเนื่องจากประสบปัญหา การขาดแคลนน้ำ เพื่อจะนำมาใช้ในครัวเรือน การผลิตน้ำประปา ปัญหากำลังผลิตไม่เพียงพอ ความต้องการ ของประชาชน การอุดหนุนงบประมาณ จากรัฐบาลไม่เพียงพอ บุคลากรที่มีความชำนาญ เฉพาะด้านมีไม่ เพียงพอ เนื่องจากอัตราค่าจ้างไม่จูงใจ มีระบบค่าตอบแทนต่ำ การดำเนินงานของการประปาไม่คล่องตัว เนื่องจากมีกฎระเบียบที่ใช้ปฏิบัติ เช่นเดียวกับภาคราชการ ปัญหาปริมาณน้ำสูญเสียอยู่ในเกณฑ์สูงระบบท่อส่ง น้ำเก่า การวางท่อจ่ายน้ำใหม่ ให้ชุมชนไม่สามารถดำเนินการได้ในคราวเดียวกันต้องทยอยเปลี่ยน เพื่อให้มี ผลกระทบต่อผู้ใช้น้ำ เด็มน้อยที่สุดกระบวนการลดการสูญเสีย น้ำ จึงเป็นภาระหนักการประปามีท่อเก่า เป็น จำนวนมาก ประกอบกับจำนวนพนักงาน ไม่พอกับการบำรุงรักษาท่อจ่ายน้ำสอดคล้องกับปัญหาของงาน ประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ที่พบว่าการประปาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ประสบปัญหาด้านบุคลากร ในการปฏิบัติงานมีน้อย ทำให้ภาระงานตกอยู่ที่พนักงานมากเกินไป การให้บริการ ที่จุดรับบริการชำระค่าบริการ มีช่องให้บริการน้อยทำให้การชำระค่าบริการบางครั้ง ยังต้องรอคิวนานขาด การดูแลเอาใจใส่จากพนักงาน ที่ให้บริการอีกทั้ง ยังรับแจ้งปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปา ได้รับการตอบรับช้าการ ช่อมแซมจุดที่ชำรุดล่าช้า ทำให้น้ำไม่เพียงพอต่อการอุปโภค และบริโภคเนื่องจากพนักงานบางท่าน ยังขาด ความชำนาญ ในการซ่อมบำรุงงานประปา ดังนั้นจากปัญหาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีความ สอดคล้องกับงานประปาใน พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งควรมีปรับปรุงการบริการ ให้มีระบบการบริการที่ดี เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนนโยบาย และ นำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ในฐานะผู้วิจัยจึงเห็นความจำ เป็นที่จะ ศึกษาการจัดการการ ให้บริการของงานประปาในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมือง ประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้สามารถพัฒนาและปรับปรุงการจัดการ การให้บริการได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ของบริการความเชื่อถือไว้วางใจ ได้การตอบสนองการให้ความเชื่อมั่น และการรู้จักเข้าใจ ของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกให้บริการ แก่ผู้มารับบริการด้วยความยุติธรรม และเสมอภาคจนทำ ให้ผู้มารับบริการรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจ และมีความเชื่อมั่นที่ จะมารับบริการจากงานประปาในพื้นที่องค์การ บริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งจะช่วยขจัดปัญหาความ เดือดร้อน ของผู้มารับบริการให้ดีขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพื่อความสะดวกของ ผู้มารับบริการ ในทุกครั้งที่มารับบริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผล ต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะ เป็นอย่างไร
3. เพื่อนำเสนอ แนวทางการจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

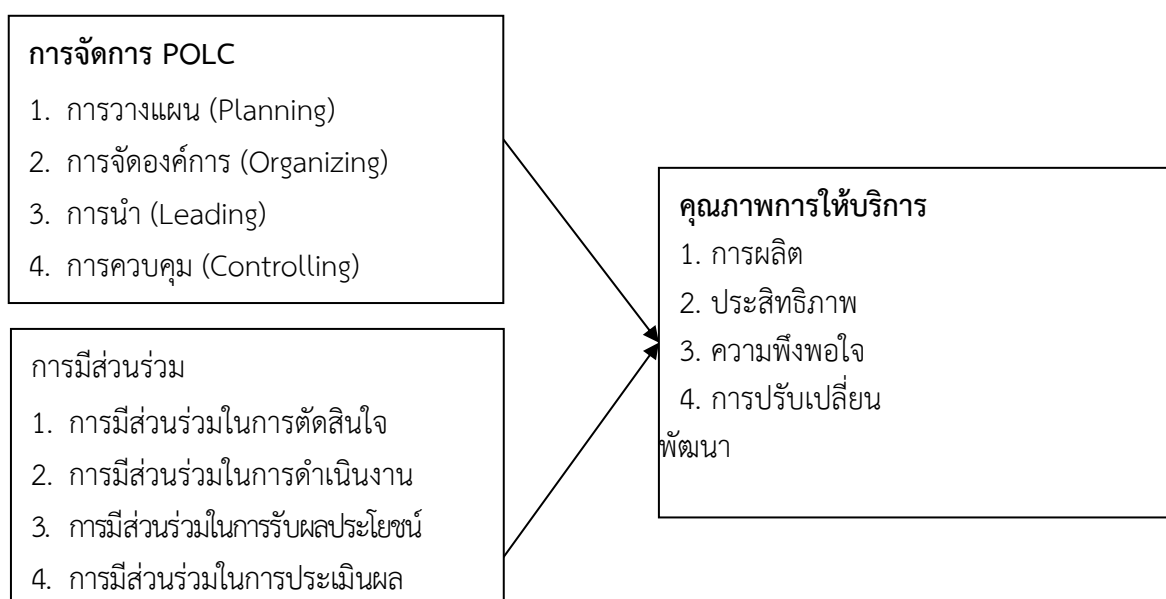
สมมติฐานการวิจัย

1. การจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักอำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับปัจจัยที่มีผล ต่อการจัดการคุณภาพการให้บริการสาธารณะไม่เป็นเชิงบวก
3. ปัจจัยที่มีผลต่อ การจัดการ การให้บริการน้ำประปา และนำเสนอการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยการจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ แนวคิดการมีส่วนร่วมจัดการน้ำประปาในชุมชน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดในแต่ละหัวข้อดังนี้
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนจำนวน 300 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของประชากรเป้าหมายอย่างเหมาะสม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาอยู่อาศัย ฯลฯ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการให้บริการน้ำประปา โดยครอบคลุมองค์ประกอบของการบริหารจัดการ (POLC: Planning, Organizing, Leading, Controlling)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (การผลิต ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การปรับเปลี่ยน และการพัฒนา)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน (การตัดสินใจ การดำเนินงาน การรับผลประโยชน์ และการประเมินผล)

การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability Testing)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับทดสอบ (Try-out) ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน หลังจากนั้นได้คำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Reliability Coefficient) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธี ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการคำนวณพบว่าค่า Cronbach's Alpha ของแต่ละส่วนมีค่าอยู่ระหว่าง 0.80-0.92 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อถือได้ และสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามได้วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา เพื่อสรุปลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสามารถในการพยากรณ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการจัดการการให้บริการน้ำประปา

ผลการวิจัย

1. สรุปผลการศึกษาผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับลักษณะประชากร ของผู้ตอบแบบสอบถามการจัดการการให้บริการน้ำประปา และนำเสนอการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 187 คน คิด

เป็นร้อยละ 62.3 อายุส่วนใหญ่ ระหว่าง 36 - 50 ปี มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 รายได้ต่อเดือน กลุ่ม รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 18,001 - 20,000 บาท จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ระยะเวลาอยู่อาศัยส่วนใหญ่ กลุ่ม 5 - 10 ปี มากที่สุดจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5

ผลการวิเคราะห์การจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอ เมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์การจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอ เมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการผลิตด้านการ ปรับเปลี่ยน และด้านการพัฒนา โดยทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

แบบสอบถามปัจจัยที่มีผล ต่อการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์ปัจจัย ที่มีผลต่อการจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณารายด้านพบว่า ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการควบคุมและ ติดตามผล ด้านภาวะผู้นำ และด้านการจัดองค์กร โดยทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

แบบสอบถามด้านการมีส่วนร่วม ของชุมชนต่อการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์ด้านการมีส่วนร่วม ของชุมชนต่อการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในประเมินผล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก อยู่ ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้าน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักอยู่ใน ระดับปานกลาง

การทดสอบพบว่าการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านความพึงพอใจ รองลงมาด้านประสิทธิภาพ และด้าน ที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับปานกลาง จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลเกาะหลัก กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การบริการน้ำประปา ไม่เป็นเชิงบวก

การทดสอบ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลเกาะหลัก กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การบริการน้ำประปา เป็นเชิงบวก ระดับต่ำถึงปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ และยอมรับสมมติฐานแย้ง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล เกาะหลัก สามารถพยากรณ์ และนำเสนอแนวทางการจัดการ การบริการน้ำประปา เกินร้อยละสามสิบ

การทดสอบ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก สามารถพยากรณ์ และนำเสนอแนวทางการจัดการ การบริการน้ำประปา ไม่เกินเกินร้อยละสามสิบเก้าจุดสี่ ส่วนที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ๆ

สมการประกอบด้วย การจัดการการบริการน้ำประปา (y) = 2.316 ค่าคงที่+.068 การร่วมตัดสินใจ +.157 การจัดการวางแผน +.069 การร่วมดำเนินการ +.203 การจัดองค์การ

การอภิปรายผล

การจัดการ การให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าด้านความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านการผลิต ด้านการปรับเปลี่ยน และด้านการพัฒนา ซึ่งอธิบายได้ว่า การจัดการ การให้บริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักของอบต. ประชาชนพึงพอใจ ในการบริการน้ำประปา และประชาชนสามารถใช้พื้นที่สาธารณะ ทำกิจกรรมอย่างสะดวก ประเมินผลระดับ การจัดการ การบริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักออกมาอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ สุชาดา แป้นคัมภีร์ (2563) 1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพในการจัดการ การให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการจัดการ การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิภาพในการจัดการ ให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันผลการวิจัยประกอบด้วย 1) ด้านระดับประสิทธิภาพในการจัดการ การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิภาพ ในการจัดการ การให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการจัดการ การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกันและ (3) ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการ การบริการน้ำประปา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าด้านการวางแผนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการควบคุมและติดตามผล ด้านภาวะผู้นำ และด้านการจัด องค์การ ดังนั้นอบต.จะต้องให้ความสำคัญ กับชุมชนในการวางแผนการจัดการ น้ำประปา วางแผนการบริการ และมีการวางแผนพัฒนาร่วมกัน ทำให้การประเมินผลระดับการจัดการ การบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก ออกมาอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ อภิชาติ สุขสุเมธ และนิตยา สีนเฮว (2563) 1) ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ ของงานประปาในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังก้ง อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาปัจจัยในการให้บริการ ของงานประปาในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังก้ง 3) ศึกษาปัจจัยในการให้บริการ ของงานประปา มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ – ผลกับคุณภาพการให้บริการงานประปาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังก้ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนที่มาใช้บริการงานประปาในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังก้ง อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 122 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานโดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1)

คุณภาพการให้บริการของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังภัง อำเภอบราญบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมและรายด้านมีคุณภาพ การให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การตอบสนอง การรู้จักและเข้าใจการให้ความเชื่อมั่น ความเป็นรูปธรรม ของบริการและความเชื่อถือ ไว้วางใจได้ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของงานประปาในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังภัง พบว่าในภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ดังนี้การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ภาวะผู้นำ กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการและการประชาสัมพันธ์ 3) ปัจจัยในการให้บริการของงานประปา ในภาพรวมด้านภาวะผู้นำด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล กับคุณภาพการให้บริการ ของงานประปาในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังภัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และปัจจัยในการให้บริการของงานประปา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ - ผล กับคุณภาพการให้บริการของงานประปา ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังภัง

ผลการวิเคราะห์ ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ต่อการจัดการ การบริการน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในประเมินผล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อการจัดการการบริการน้ำประปา เป็นความคาดหวังของชุมชน ในขณะเดียวกันอบต. ก็ให้ประชาชนในชุมชน มีส่วนร่วมในประเมิน แปรเปลี่ยนพฤติกรรมบริการ มีส่วนร่วมการแสดงความคิดเห็น ต่อการจัดการน้ำประปา และมีส่วนร่วมการสังเกตเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจัดการน้ำประปาจึงส่งผลให้การประเมินผลด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ต่อการจัดการการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อำเภอมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ออกมาในระดับปานกลางสอดคล้องกับ อำนวน บุญรัตน์เมตรี (2559) บทความถึงแสดงเนื้อหาสาระ ที่ครอบคลุมขอบข่าย ความหมายการจัดทำบริการสาธารณะ หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะ องค์การจัดทำบริการสาธารณะ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การแบ่งความรับผิดชอบ การจัดทำบริการสาธารณะและทางเลือกการจัดทำบริการสาธารณะ ด้วยการทบทวน วรรณกรรมของนักวิชาการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ การจัดทำบริการสาธารณะ ต้องร่วมมือกันระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการจัดทำบริการสาธารณะ ด้วยวิธีการที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มอบให้เอกชนดำเนินการแทนเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยเรื่องการจัดการการให้บริการน้ำประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก สามารถสังเคราะห์เป็น "กรอบแนวทางการจัดการน้ำประปาอย่างมีประสิทธิภาพ" โดยเสนอในรูปแบบ 3 ขั้นตอนสำคัญ เพื่อเสริมสร้างการบริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การมีส่วนร่วมเชิงวางแผน (Participatory Planning) โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่การวางแผนระบบน้ำประปา เช่น การเสนอความคิดเห็น การกำหนดลำดับความสำคัญของปัญหา และการออกแบบโครงการพัฒนาระบบประปา และส่งเสริมการประชาคมหมู่บ้าน หรือการประชุมรับฟังความเห็นต่อแผนพัฒนาระบบประปา

ขั้นตอนที่ 2 การบริหารโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Management) โดยการดำเนินการวางระบบผลิตน้ำประปา ท่อส่งน้ำ และระบบซ่อมบำรุงอย่างมีแผนและเป็นระบบ และใช้เทคโนโลยีสนับสนุน เช่น ระบบ

ตรวจสอบคุณภาพน้ำอัตโนมัติ ระบบติดตามการรั่วไหล และการประเมินประสิทธิภาพของโครงข่ายน้ำ รวมถึงกำหนดแผนการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) เพื่อยืดอายุการใช้งานของระบบโครงสร้างพื้นฐาน

ขั้นตอนที่ 3 การตอบสนองข้อร้องเรียน (Responsive Service Management) โดยจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถติดตามสถานการณ์แก้ไขได้ การจัดระบบทีมซ่อมบำรุงที่สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น ไม่เกิน 24 ชั่วโมงสำหรับกรณีฉุกเฉิน และมีการรายงานผลการดำเนินงานและการแก้ไขให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ชุมชนควรกำหนดนโยบาย การจัดการ การบริการน้ำประปาให้ชัดเจน
2. ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจน ในการทำให้หน่วยงานภาครัฐ มีการกำหนดและนํานโยบายการจัดการการบริการน้ำประปาไปปฏิบัติ
3. ภาครัฐต้องมีนโยบาย ที่ชัดเจนในการทำให้ผู้คน ในชุมชนเพิ่มพูนความสามารถทางเทคโนโลยี และสมรรถนะการจัดการน้ำประปา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่าการจัดการการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลักมีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการและพัฒนาแนวทางการจัดการการบริการน้ำประปาในระดับท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะเชิงวิชาการดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบ ระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กและองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ เกี่ยวกับ คุณภาพการจัดการน้ำประปา เพื่อวิเคราะห์ให้เห็นถึงความแตกต่างด้านศักยภาพการบริหารงาน งบประมาณ บุคลากร และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในแต่ละขนาดขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้สามารถสรุปบทเรียนและกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละประเภทองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงลึก (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและอุปสรรคในการจัดการการบริการน้ำประปา นอกเหนือจากข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง

สุชาดา แป้นคัมภูยาติ. (2563). ประสิทธิภาพการจัดการการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิชาการการจัดการภาครัฐและเอกชน*, 2(2), 85-94.

อภิชาติ สุขสุเมฆ และนิตยา สีนธาว์. (2563). *คุณภาพการให้บริการของงานประปาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังภัง อำเภอบางบาลบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

อำนาจ บุญรัตน์มตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองท้องถิ่น. วารสาร
การเมืองการปกครอง, 6(1), 25-37.