

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอวังน้อย  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา\*

EFFECTIVENESS OF INFRASTRUCTURE PUBLIC SERVICE OF PAYOM  
SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, WANGNOI DISTRICT,  
PHRA NAKHON SRI AYUTTHAYA PROVINCE



ณัฐชนนจ์ ภูจอมจิตร

Nutchanon Phujomjit

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

E-mail: nutchanon51@gmail.com

**บทคัดย่อ**

บทความนี้เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน ศึกษา ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยแบบ ผสานวิธี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ภาพรวมอยู่ระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างเกณฑ์การวัดประสิทธิผลกับการให้บริการ ประชาชนอยู่ในระดับมาก จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ปัญหาและอุปสรรค คือ ประชาชนไม่ ค่อยทราบแผนการดำเนินงานและการมีส่วนร่วมในการประชาคม การใช้งบประมาณยังไม่ เหมาะสม ดังนั้นหน่วยงานจึงควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ ลงทางเว็บไซต์และสื่อสังคมให้ทันสมัยตลอดเวลา

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ; โครงสร้างพื้นฐาน; การให้บริการประชาชน;

**Abstract**

Objectives of this article were study and compare the people's opinions level, obstacles and recommendations for the effectiveness of public service in the areas of infrastructure of Payom Sub- Administrative Organization, Wang Noi District Administrative Organization, Phra Nakornsri Ayutthaya Province. Mixed

---

\*Received January 5, 2021; Revised March 3, 2021; Accepted May 1, 2021

Methods research, quantitative and qualitative analysis. The findings were the overall opinions level was high level. The results of correlate coefficient between the effectiveness measurement criteria and the people aspect was at a high level. Therefore accept the research hypothesis. Problems, obstacles and recommendations were found that people seldom know the development and operation plan, Moreover, budget utilization was not appropriate. Therefore, the organization should inform the infrastructures development service plan to people acknowledge via website and social media to be up to date at all times.

**Keywords:** Effectiveness; Infrastructure; Public service;

## บทนำ

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองตามหลักกระจายอำนาจปกครอง โดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองและการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมายซึ่งการมอบอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเองตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2558) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษาและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนซึ่งต่อมาได้มีการรับการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะ จากส่วนราชการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานดำเนินการมากยิ่งขึ้น โดยยึดหลักการว่า “ประชาชนจะต้องได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพมีประสิทธิผลและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้นรวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชน ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ” อีกทั้งการบริการประชาชนนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลและประโยชน์สูงสุด โดยการประเมินประสิทธิผลการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเช่น องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีผลต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานจะทำให้การพัฒนาการให้บริการและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบความสำเร็จ โดยยึด “เกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ได้นำไปใช้ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) พร้อมทั้งรายงานปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นระยะๆ (วีรศักดิ์ เครือเทพ, 2560) แต่อย่างไรก็ดี แนวทางการประเมินตามเกณฑ์ชี้วัดดังกล่าวถูกนำไปใช้เป็นเวลาหลายปี จึงเริ่มไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและบริบทของชุมชนท้องถิ่นที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ซึ่งมีลักษณะเป็นชุมชน

เมือง (Urbanization) เพิ่มขึ้นกว่าในอดีตและไม่สะท้อนนัยยะสำหรับการนำข้อมูลผลการประเมินมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปใช้ประโยชน์ ในเชิงนโยบายด้านการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นมากนัก และจากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 66, 67 และ 76 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้อย่างกว้างๆ อีกทั้งยังเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในแทบทุกด้าน เช่น การจัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนนทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ จัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคและการเกษตร จัดให้มีการบำรุงรักษาไฟฟ้าหรือแสงสว่างและทางระบายน้ำ เป็นต้น โดยเฉพาะภารกิจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เช่น การก่อสร้างถนน สะพานเพื่อการคมนาคมขนส่ง ก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ระบบไฟฟ้าส่องสว่าง ไฟจราจร ระบบประปา แหล่งน้ำสาธารณะสำหรับการเกษตร เพื่อให้การให้บริการประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตพร้อมทั้งมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบนั้นจัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ในการจัดทำบำรุงรักษาและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนซึ่งต่อมาได้มีการรับการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะ จากส่วนราชการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานดำเนินการมากยิ่งขึ้น โดยยึดหลักการว่า “ประชาชนจะต้องได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพมีประสิทธิผลและรับผิดชอบต่อผู้ใช้ บริการให้มากขึ้นรวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานและติดตามตรวจสอบ” อีกทั้งการบริการประชาชนนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุด โดยการประเมินประสิทธิผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานซึ่งจะทำให้การพัฒนาการให้บริการและการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลประสบความสำเร็จ

องค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา มีความสำคัญต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตตำบลพยอม โดยมีภารกิจหลักในการพัฒนาท้องถิ่นที่ตำบลพยอม ไม่ว่าจะเป็นด้านสาธารณูปโภค ระบบไฟฟ้า แหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ระบบประปาและระบบระบายน้ำ ซึ่งยังพัฒนาได้ไม่ทั่วถึงและครอบคลุมกับความต้องการของประชาชนตำบลพยอมสะท้อนได้จากการออกประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาตำบลพยอม การเสนอโครงการอันดับแรกของทุกชุมชนในตำบลพยอมนั้น สิ่งที่ประชาชนตำบลพยอมต้องการคือการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานซึ่งแทบทุกชุมชนในตำบลพยอมจะมีความต้องการในการจัดสรรงบประมาณที่เป็นงบลงทุนหมวดค่าใช้สอย วัสดุ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ซึ่งเป็นงบที่มากกว่าส่วนงานอื่นๆที่ไม่ใช่รายจ่ายประจำ การจะพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เกิดประสิทธิผลนั้นจะต้องทราบผลการปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไรซึ่งประชาชนในตำบลพยอมจะเป็นผู้

สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอมว่าตรงต่อความต้องการของประชาชนในตำบลพยอมหรือไม่ รวมถึงการเพิ่มระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนตำบลพยอมอย่างเต็มที่ คุ่มค่าและเหมาะสมกับงบประมาณที่จัดสรรลงไปเพราะการบริการประชาชนตำบลพยอมนับได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลพยอมจะต้องดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการประเมินประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม ซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีผลต่อการให้บริการประชาชนในท้องถิ่นตำบลพยอมที่จะทำให้เกิดการพัฒนา นอกจากนี้ภารกิจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอมที่ดำเนินการแล้ว ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลพยอมก็ได้พยายามปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตตำบลพยอมเป็นไปด้วยความสมบูรณ์และมีความพร้อมอยู่เสมอ

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยมาส่งเสริม สนับสนุนการบริหารและปรับปรุงงานด้านการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอมให้มีประสิทธิผลและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่องานบริการให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกณฑ์การวัดประสิทธิผลกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ กำหนดกลุ่มตัวอย่างประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 390 คน จากจำนวน 15,118 คน (ฐานข้อมูลฝ่ายปกครอง อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2563) ซึ่งคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane เก็บข้อมูลด้วยการแจกแบบ สอบถาม (ชุตีระ ระบอบ และคณะ, 2552) วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิง

พรรณนา โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน

### ผลการวิจัย

1) ระดับความคิดเห็นของเกณฑ์การวัดประสิทธิผลและประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อเกณฑ์การวัดประสิทธิผล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.919) โดยเมื่อจำแนกเป็นรายข้อจะพบว่า 1. การผลิตซึ่งหมายถึง การใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการก่อสร้าง บำรุงรักษาและซ่อมแซมเกี่ยวกับสาธารณูปโภคด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ , S.D. = 0.919) 2. ประสิทธิภาพซึ่งหมายถึง การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความถูกต้องตามหลักวิชาการ โครงการมีความแข็งแรงปลอดภัย สามารถควบคุมการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีความประหยัดมีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.879) 3. ความพึงพอใจหมายถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.992) 4. การปรับเปลี่ยน ซึ่งหมายถึง การเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานมีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.976) 4. การพัฒนา ซึ่งหมายถึง กระบวนการในการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความคิดเห็นในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.883)

สรุปเกณฑ์การวัดประสิทธิผล โดยภาพรวม ทั้งในด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจ ด้านการปรับเปลี่ยนและด้านการพัฒนา ประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.909) โดยเมื่อจำแนกเป็นรายด้านจะพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ 1. ด้านแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.909) 2. ด้านระบบไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.869) 3. ด้านระบบระบายน้ำ ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.870) และ 4. ด้านการคมนาคมและขนส่ง ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D. = 1.045)

**ตารางที่ 1** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับเกณฑ์การวัดประสิทธิผลกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปรต้น	ความสัมพันธ์ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ตัวแปรตาม			
		1. การคมนาคมและขนส่ง	2. ด้านระบบไฟฟ้า	3. ด้านแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค	4. ด้านระบบระบายน้ำ
เกณฑ์การวัดประสิทธิผล	.953	.916**	.922**	.915**	.882**
1. การผลิต	.890**	.873**	.843**	.844**	.829**
2. ประสิทธิภาพ	.849**	.813**	.828**	.842**	.755**
3. ความพึงพอใจ	.932**	.888**	.901**	.899**	.866**
4. การปรับเปลี่ยน	.917**	.881**	.886**	.866**	.866**
5. การพัฒนา	.918**	.872**	.903**	.879**	.850**

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับเกณฑ์การวัดประสิทธิผลกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยเกี่ยวกับเกณฑ์การวัดประสิทธิผล โดยภาพรวม กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก ( $R=.953^{**}$ )

ปัจจัยเกี่ยวกับเกณฑ์การวัดประสิทธิผล โดยภาพรวม กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคมและขนส่ง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก ( $R=.916^{**}$ )

ปัจจัยเกี่ยวกับเกณฑ์การวัดประสิทธิผล โดยภาพรวม กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านระบบไฟฟ้า ขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก ( $R=.922^{**}$ )

ปัจจัยเกี่ยวกับเกณฑ์การวัดประสิทธิผล โดยภาพรวม กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก ( $R=.915^{**}$ )

ปัจจัยเกี่ยวกับเกณฑ์การวัดประสิทธิผล โดยภาพรวม กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านระบบระบายน้ำ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก ( $R=.882^{**}$ )

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่าสหสัมพันธ์	ค่า P	ระดับความสัมพันธ์	ผลการศึกษา	
						ยอมรับ	ปฏิเสธ
1	เกณฑ์การวัดประสิทธิผล	ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน	.953**	0.01	มาก	✓	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เกณฑ์การวัดประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์ทางบวก จึงสรุปได้ว่า เมื่อเกณฑ์การวัดประสิทธิผลสูงขึ้น ก็จะส่งผลให้ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าสูงขึ้น จึงยอมรับสมมติฐาน

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอมนั้น พบว่า 1) การทำประชาคมจัดขึ้นในช่วงเวลาราชการซึ่งประชาชนต่างก็ออกไปทำงานหารายได้ ดังนั้นจึงขาดการมีส่วนร่วม 2) งบประมาณไม่เพียงพอ 3) ถนนหนทาง แตกชำรุดไว 4) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารไม่ทั่วถึง 5) ท่อเมนน้ำประปาเข้าถึงไม่ถึงบ้านบางหลังที่อยู่ในซอยลึก 6) การบริหารงานของ อบต. ยังเข้าไม่ถึงในบางชุมชน

ส่วนข้อเสนอแนะ พบว่า 1) ควรจัดประชาคมหมู่บ้านนอกเวลาราชการหรือในวันหยุด 2) ใช้งบประมาณการก่อสร้างให้คุ้มค่ากับโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ 3) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ช่าง ทำงานนอกช่วงเวลาราชการ 4) ใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายขึ้น เช่น สื่อวิทยุ หอกระจายเสียง การติดป้ายประกาศ เว็บไซต์ของ อบต. และสื่อสังคมออนไลน์ 5) ประชาสัมพันธ์แผนการซ่อม การก่อสร้างให้ประชาชนได้ทราบล่วงหน้าเพื่อเตรียมตัววางแผนการดำเนินชีวิตประจำวันที่จะอาจได้รับผลกระทบ

## อภิปรายผลการวิจัย

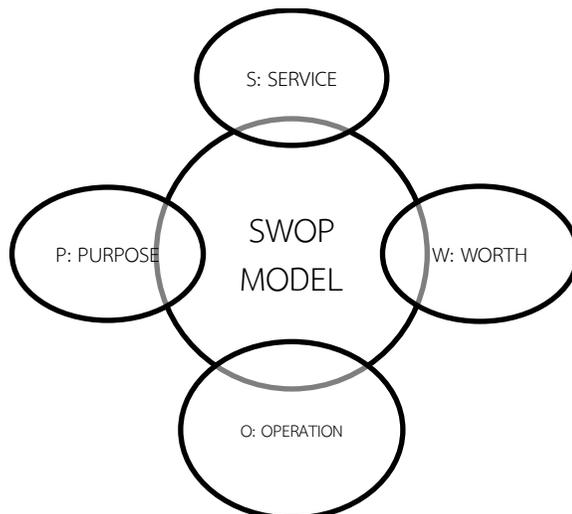
ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลพยอม อำเภอน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านระบบคมนาคมและขนส่ง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ บุตรเจริญ ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงาน ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอนองแขง จังหวัดสระบุรี” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ต่อการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน (อมรรัตน์ บุตรเจริญ, 2555) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมืองจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ต่อการให้บริการของเทศบาล (พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาคูณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองช่าง อยู่ในระดับปานกลาง (ฌัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข, 2556) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิวัฒน์ นามมุงคุณ ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการด้านสาธารณูปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว อำเภอกอสมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการให้บริการด้านสาธารณูปโภค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (นิวัฒน์ นามมุงคุณ, 2556) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระกิตติคุณ วรธมโม (สว่างเพียร) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการบริหารจัดการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเทศบาลเมืองพิจิตร ของจังหวัดพิจิตร ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเทศบาลเมืองพิจิตร ของจังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเทศบาลเมืองพิจิตรของจังหวัดพิจิตรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ (พระกิตติคุณ วรธมโม (สว่างเพียร), 2558)

ความสัมพันธ์ระหว่างเกณฑ์การวัดประสิทธิผลกับประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากทุกด้าน กล่าวคือ เมื่อเกณฑ์การวัดประสิทธิผลมี ค่าสูงขึ้น ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานก็มีค่าสูงขึ้นเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานนท์ ชูหาญ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้าง พื้นฐานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างหลักสราณียธรรมกับประสิทธิผลการ ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แนว ททางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรมในการเสริมสร้างประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ ประชาชนของเทศบาลตำบลยางน่อง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าด้านเมตตาทกกรรม คือควรมีความกระตือรือร้น และทุ่มเทต่อการปฏิบัติงาน ด้านเมตตาวจกรรม คือ ให้มีเมตตาด้วย การพูด พูดในสิ่งที่เกิดประโยชน์ พูดจาไพเราะ ด้านเมตตามโนกรรม คือ ต้องคิดดีต่อเพื่อน ร่วมงานและต่อประชาชน ด้านสาธารณโภคี คือใช้วัสดุอุปกรณ์ด้วยความประหยัด ด้านศีล สามัญญตา คือดำรงตนเป็นผู้มีคุณธรรมศีลธรรมและตั้งมั่นอยู่ในความถูกต้องดีงาม ด้านทฎฐิ สามัญญตา คือต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและประพฤตินเป็นกลาง (ชานนท์ ชูหาญ, 2560)

### องค์ความรู้จากการวิจัย

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์งานวิจัยเป็นองค์ความรู้ดังแสดงในแผนภาพ ดังนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพที่ 1 อธิบายได้ดังนี้

S = Service หมายถึง การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

W = Worth หมายถึง ความคุ้มค่าของโครงสร้างพื้นฐาน

O = Operation หมายถึง การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน

P = Purpose หมายถึง การบรรลุวัตถุประสงค์ตามความต้องการของ ประชาชน

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัยในครั้งนี้

1. ควรส่งเสริมให้มีการทำประชาคมซึ่งอาจจะดำเนินการโดยประชุมร่วมกับประชาชน ทั้ง 5 หมู่บ้านของตำบลพยอม อีกทั้งส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นของประชาชน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์จัดทำแผนดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและตรงเป้าหมาย

2. ควรส่งเสริมให้ประชาชนของตำบลพยอมเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการในรูปแบบของกิจกรรมที่ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมโดยตรงในการเสนอแนะและแก้ไขปัญหาของโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

3. ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน แก้ไขผลการดำเนินงานที่ไม่มีผลตรงเป้า หรือไม่สำเร็จจากการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อร่วมวางแผนในการจัดการให้ตรงจุดอย่างจริงจัง และถูกต้องตรงกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินการ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษางานวิจัยที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้สัมฤทธิ์ประสิทธิผลด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2. ควรศึกษางานวิจัยในแนวการส่งเสริมให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความคุ้มค่าและตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐานโดยไม่ปล่อยให้ฝ่ายบริหารของพื้นที่นั้นๆ แก้ไขปัญหาอยู่ฝ่ายเดียว โดยประชาชนไม่ให้ความสนใจ

### เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2563). *ฐานข้อมูลฝ่ายปกครอง*. พระนครศรีอยุธยา: ที่ว่าการอำเภอวังน้อย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2558). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 16) พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- ชานนท์ ชูหาญ. (2560). *ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. (2556). การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- นิวัฒน์ นามมุงคุณ. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลวังยาว อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พระกิตติคุณ วรรณโม (สว่างเพียร). (2558). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเทศบาลเมืองพิจิตรของจังหวัดพิจิตร. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระมหาเตชินท์ สิทธิธาภิภู. (2555). ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อมรรัตน์ บุตรเจริญ. (2555). การศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.