

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์¹

FACTORS AFFECTED TO EFFECTIVENESS OF WASTE MANAGEMENT OF THE
LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATION, PHETCHABUN PROVINCE

พัชฌดา ปัดทุมมา²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยมีตัวแปรต้นประกอบด้วย 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด โดยการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ (ไม่รวมองค์กรบริหารส่วนจังหวัด) จำนวน 127 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; คุณภาพการให้บริการ; การนำนโยบายไปปฏิบัติ

Abstract

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เกิดจากแรงจูงใจภายในของบุคลากรสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดเพชรบูรณ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The research objective was to study the factors that affected to effectiveness of Waste Management of the local government organization, Phetchabun province with the initial variable consisting of factor of service quality and factor of implementation of the policy. Researcher has reviewed concepts and theories including related literature to lead the creation of a conceptual framework. This research is the Quantitative Research. The sample is the local government organizer in Phetchabun province (excluding provincial administrative organization) total 127. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used in the study were percentage, mean, standard deviation and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient analysis at a statistically significant level of 0.05. The results revealed that factor of service quality and factor of implementation of the policy affected to effectiveness of Waste Management of the local government organization, Phetchabun province at high level with statistical significance at level 0.01.

Keywords: effectiveness; service quality; implementing the policy

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์และปัญหาขยะมูลฝอยชุมชนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จำเป็นจะต้องได้รับการแก้ไข ปัญหาอย่างเร่งด่วน สำหรับการแก้ไขปัญหามลพิษของประเทศไทยถือเป็นวาระแห่งชาติ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการเก็บ ขนย้าย และกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอยในเขตพื้นที่ หรือมอบหมายให้หน่วยงานรัฐหรือส่วนราชการท้องถิ่นอื่น รวมทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ดำเนินการหรือทำร่วมกับราชการส่วนท้องถิ่นในการเก็บ ขนย้าย กำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอย ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ทั้งนี้ การบริหารจัดการขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิผลนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะทำให้เป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุผลสำเร็จ สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ดังนั้น การบรรลุประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยจึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรปรารถนา อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะมูลฝอยนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งปัจจุบัน คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจ

นำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น เมื่อกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ โดยได้ให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการ นอกจากนี้ การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Implementation of the policy) ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อสมรรถนะขององค์กร ในการปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการควบคุม ซึ่งหมายถึงความสามารถในการวัดความก้าวหน้า หรือผลการปฏิบัติของนโยบายแผนงาน หรือโครงการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ ในด้านคุณภาพการให้บริการและด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยผลการศึกษาที่ได้มาจะเป็นประโยชน์ต่อภาพรวมทั้งในเชิงนโยบายและในเชิงปฏิบัติการสำหรับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของจังหวัดเพชรบูรณ์ และข้อสรุปที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะได้องค์ความรู้ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นอย่างไร
2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ หรือไม่
3. การนำนโยบายไปปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ หรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์

2. การนำนโยบายไปปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งทำการศึกษ เฉพาะปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการและปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ (ไม่รวมองค์การบริหารส่วนจังหวัด) ในช่วงเดือน กรกฎาคม ถึง พฤศจิกายน 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การศึกษาจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อที่จะได้นำผลการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. หน่วยงานหรือผู้ที่สนใจสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร

Gibson et al. (2006) ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดประสิทธิผลองค์กรไว้ 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ผลผลิต (Production) เป็นความสามารถขององค์กรในการผลิตตามความต้องการที่มี เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการ 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการเน้นที่วัดผลในระยะต้นของระบบปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตที่มุ่งเน้นให้เกิดคุ้มค่าคุ้มทุนในด้านต่างๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบุคลากรผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ 3) การปรับตัว (Adaptive) เป็นความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร กล่าวคือ องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการปรับตัวทั้งในด้านความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่กระทบต่อองค์กร และการปรับตัวจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร ตลอดจนการควบคุม ทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง 4) การพัฒนา (Development) องค์กรที่ประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิผลจะต้องมีการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมา เพื่อให้มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และมีการพัฒนาทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดความคุ้มค่า อันจะส่งผลดีต่อองค์กรในระยะยาวประสิทธิผลองค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาจำแนกเป็นปัจจัยย่อย จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) การบรรลุเป้าหมาย 2) การปรับตัวขององค์กร 3) ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง 4) การพัฒนา และ 5) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ และผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ การให้บริการที่มีคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) กล่าวว่า การวัดคุณภาพในการให้บริการสามารถใช้เครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งได้กำหนดมิติคุณภาพการบริการ ออกเป็น 5 ด้าน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในงานวิจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะทางกายภาพของปัจจัยการบริการ 2) ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือ และ 5) ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

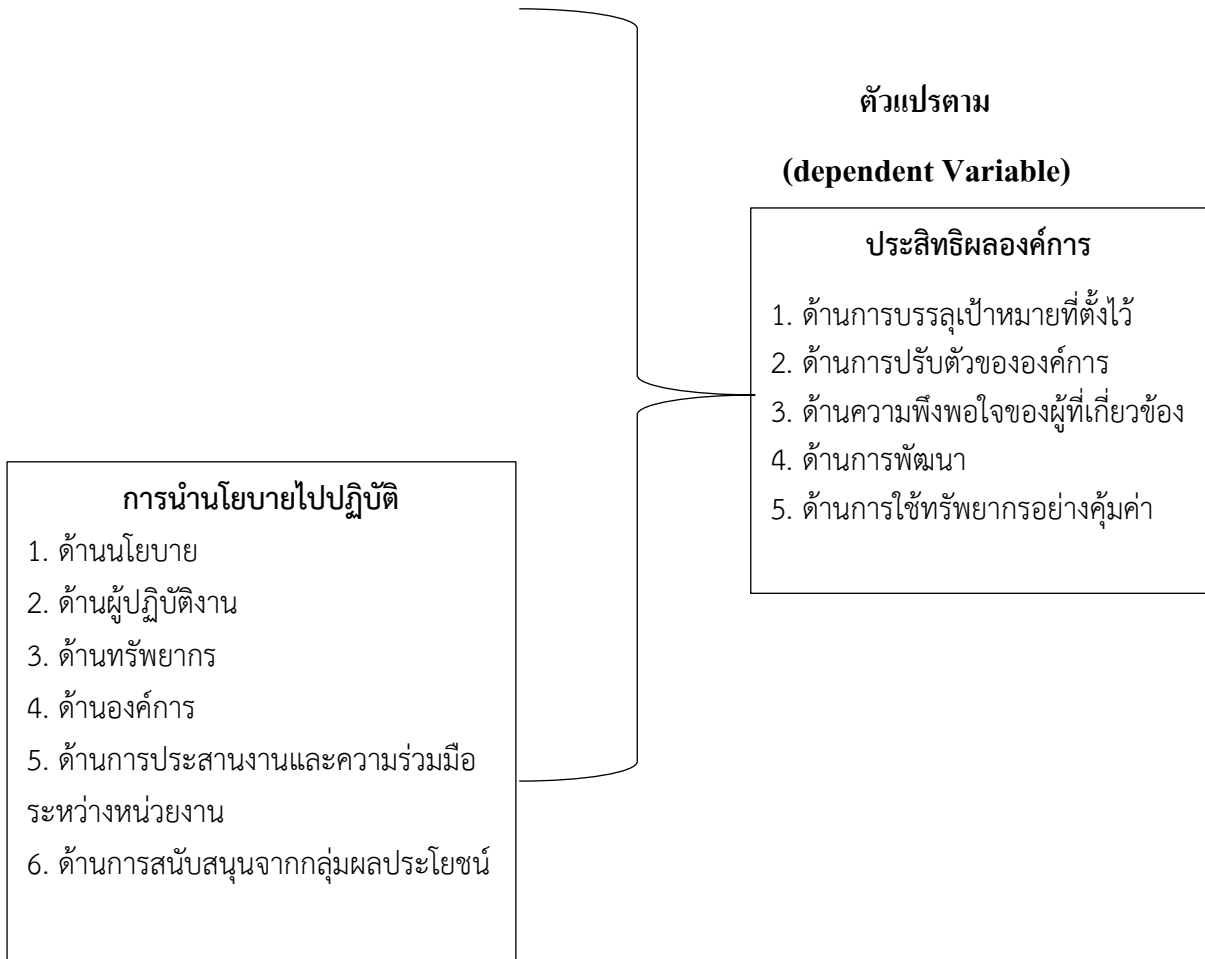
Van Meter, Donald S. & Van Horn, Carl E. (1976) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ 3 ปัจจัย ได้แก่ (1) กระบวนการสื่อสาร ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย (2) ปัญหาด้านความสามารถ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร 4 ปัจจัย ได้แก่ ทรัพยากรของนโยบาย การสื่อสารและกิจกรรมส่งเสริม ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคมและการเมือง และ (3) ความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติไม่ยอมรับในสิ่งที่ต้องทำ กล่าวคือ การนำนโยบายไปปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ทรัพยากรของนโยบาย การสื่อสารและกิจกรรมการส่งเสริม ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาจำแนกเป็นปัจจัยย่อย จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากร ด้านองค์กร ด้านการประสานงาน และความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และด้านการสนับสนุนจากกลุ่มผลประโยชน์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

(Independent Variable)

คุณภาพการให้บริการ	ศาสตร์และบริหารธุรกิจ	หน้า 5
1. ด้านลักษณะทางกายภาพของปัจจัยการบริการ		
2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือ		



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 127 แห่ง (ไม่รวมองค์กรบริหารส่วนจังหวัด)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อ ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อ ได้แก่ ด้านนโยบาย ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากร ด้านองค์การ ด้านการประสานงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และด้านการสนับสนุนจากกลุ่มผลประโยชน์

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อ ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ด้านการปรับตัวขององค์กร ด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านการพัฒนา และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถออกความคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้

สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ 5 เห็นด้วยมากที่สุด ระดับ 4 เห็นด้วยมาก ระดับ 3 เห็นด้วยปานกลาง ระดับ 2 เห็นด้วยน้อย และระดับ 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability)

ความน่าเชื่อถือของเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละหัวข้องานวิจัย จากนั้นได้ทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีความเหมาะสมก่อนที่นำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือหรือแบบสอบถามกับกลุ่มทดสอบ

2. ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content Validity)

เมื่อทำการปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบ จำนวน 30 คน ก่อนทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความแม่นยำของแบบสอบถาม เพื่อสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งหากค่า Alpha ที่ได้มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าเครื่องมือหรือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นมีความเที่ยงตรง ในการวิจัยครั้งนี้แบบสอบถามที่ใช้มีค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.989

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. จัดทำหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อนายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์
2. ทดสอบแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 127 ฉบับ
3. เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 127 ฉบับ ทั้งนี้ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยจึงให้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้จำนวนประชากรต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จะถูกนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีการนำเสนอข้อมูลทั้งเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเชิงอนุมาน (Inferential statistic) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 71.70 มีอายุต่ำกว่า 35 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30 ตำแหน่งหน้าที่การงาน ในปัจจุบันเป็นลูกจ้าง/พนักงานจ้างผู้ปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 55.90 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน 1-5 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยความเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง รองลงมา คือ ด้านการปรับตัวขององค์กร ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้านการพัฒนา และด้านการบรรลุเป้าหมาย ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยเห็นด้วยกับด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่น และน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยเห็นด้วยกับด้านนโยบายและด้านผู้ปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านองค์กร ด้านการประสานงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และด้านการสนับสนุนจากกลุ่มผลประโยชน์ ตามลำดับ

5. ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยคุณภาพการให้บริการทุกด้านส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ มากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่น และน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ตามลำดับ

6. ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติทุกด้านส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ อยู่ในระดับมาก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยด้านที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ มากที่สุด คือ ด้านองค์กร รongลงมา คือ ด้านการประสานงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ด้านการสนับสนุนจากกลุ่มผลประโยชน์ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย และด้านทรัพยากร ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ควรมีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ โดยคำนึงถึงผลกระทบจากการบริหารจัดการขยะมูลฝอยที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) ควรจัดการประชุมและวางแผนปฏิบัติงานด้านการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ภายในองค์กร ร่วมกัน เพื่อให้้องค์การมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

2) ควรจัดเตรียมทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยให้เพียงพอต่อการให้ปฏิบัติงานในพื้นที่ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

3) ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้กับบุคลากรทุกระดับที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอย เพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยให้เกิดประสิทธิผล ตลอดจนจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานผู้ปฏิบัติงานเรื่องการให้บริการประชาชน ตรวจสอบคุณภาพ การแต่งกายให้เหมาะสม ยิ้มแย้ม และเต็มใจให้บริการอยู่เสมอ

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การประเมินประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติม เช่น ภาวะความเป็นผู้นำ หลักธรรมาภิบาล เป็นต้น เพื่อให้สามารถพัฒนาการบริหารจัดการขยะมูลฝอยให้ประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิผลมากขึ้น

2) การประเมินประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์ ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงสาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนานโยบายให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

Donald S. Van Meter & Carl E. Van Horn, “**The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework**”, Administration and Society, Vol. 6 No.4 (February 1975)

Gibson, J.L., Ivancevich, J.M. and Donnelly, J.H. (1973). **Organization: Behavior**, Structure Processes. Texas: Business Publication.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). **A conceptual model of service quality and its implications for future research. In Journal of marketing. 49**, Fall, pp.41-50.

_____. (1988) “**SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.**” Journal of Retailing, 64 (1), pp. 12-40.

_____. (1988). **SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perception of service quality.** Journal of Retailing, 64 (1), pp.14-40.

_____. (1990). **Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.** New York: The free press.

_____. (1991). “**Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale.**” in Journal of Retailing 67, pp. 420-450.

_____. (1994). “**Reassessment of Expectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implication for Further Research.**” Journal of Marketing 58 (January), pp. 111-124.

จิตตินันท์ เศษะกุลปต์. (2549). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.** ในเอกสารการสอนชุด จิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.