

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการ
ประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาขอเสนอสรุปผล
อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. วิธีดำเนินการศึกษา
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. สรุปผลการศึกษา
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการ
ประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปา
เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการศึกษา

1. วิธีดำเนินการศึกษา แบ่งออกได้ตามลำดับดังนี้
 - 1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบของ
เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 625 ราย ใน 5 หมู่บ้าน
(กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์. 2551 : 25)
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sampling) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้
น้ำประปาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี
จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 243 คน โดยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่

(บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 45) จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลาก

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านนิเวศน์ หมู่ที่ 2 บ้านจอมพล หมู่ที่ 13 บ้านตะโอม หมู่ที่ 14 บ้านธวัชชัย และหมู่ที่ 15 บ้านนิเวศน์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้จำแนกตามสัดส่วนของแต่ละหมู่บ้านแล้วสุ่มโดยการจับฉลาก ซึ่งเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะของบ้านพักอาศัย ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา ลักษณะการใช้น้ำประปา ระดับความรู้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นดังต่อไปนี้คือ 1) ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 3) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้รับบริการแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงในด้านการให้บริการของ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในงานศึกษานี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผล โดยใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากค่าความถี่และค่าร้อยละ ส่วนระดับความพึงพอใจวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะใช้การวิเคราะห์โดยการจับกลุ่มประเด็นแล้วนำเสนอเชิงพรรณนาด้วย ค่าความถี่ (Frequency)

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะบ้านพักอาศัยของผู้รับบริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นบ้านเดี่ยวชั้นเดียว คิดเป็นร้อยละ 43.21 บ้านเดี่ยวสองชั้น คิดเป็นร้อยละ 34.57 โดยมีระยะเวลาการใช้น้ำประปาตั้งแต่ น้อยกว่า 1 ปี ถึง 20 ปี โดยมีลักษณะการใช้น้ำประปาเพื่อใช้อาบและซักล้าง คิดเป็นร้อยละ 100.00 หุงต้ม คิดเป็นร้อยละ 82.72 ใช้รดน้ำต้นไม้สนามหญ้า คิดเป็นร้อยละ 58.44 โดยผู้ให้บริการส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 53.91 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.34 ระดับ ปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 14.40 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.35

2. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ในการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.1 ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีรสจืด กลิ่น(นอกจากคลอรีน) ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา ไม่มีสารตกค้าง ทำการจ่ายน้ำตลอด 24 ชั่วโมง เหมาะแก่การอุปโภค การตกตะกอนของน้ำ ความใสของน้ำประปา แรงคั้นน้ำประปา ความสะอาด(สิ่งแปลกปลอม)

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่และเป็น กันเอง ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงาน ติดตั้ง และแก้ปัญหาระบบประปา ความรู้ความชำนาญของพนักงาน ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงาน เก็บเงิน ในการช่วยแก้ปัญหาทุกด้าน ในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงาน ประจำลำน้ำ ในการแนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆ เข้าใจง่าย และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ในด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ ในด้านความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงานอ่านมาตร

2.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 9 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เกี่ยวกับองค์กร และการดำเนินการให้บริการต่างๆ (เช่น การลดค่าน้ำประปาตามนโยบายรัฐบาล เป็นต้น) ในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปา จากผู้ใช้ที่บ้าน การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ ในการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว สถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือ การติดต่อประสานงาน ในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ อัตราค่าน้ำประปาขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ การหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุง

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงในด้านบริการของ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงตามลำดับความถี่ได้ดังนี้

3.1 ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา ควรมีการปรับปรุงเรื่องแรงดันน้ำเพราะน้ำไหลไม่แรง (โดยเฉพาะช่วงเช้าและเย็น) ควรมีระบบการกรองน้ำที่ดีกว่านี้ เพราะน้ำมีสีเหลือง มีตะกอน และควรมีการปรับปรุงเรื่องกลิ่นสารคลอรีน

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ควรปรับปรุงเรื่องการจดมาตรวัดน้ำเพราะมีความคลาดเคลื่อนบ่อยครั้ง ควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้เร็วขึ้น ควรปรับปรุงการเก็บค่าน้ำให้ตรงกับช่วงเวลาการใช้น้ำของเดือน ควรปรับปรุงระบบการซ่อมแซมมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

3.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการแจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้าเมื่อมีการปิดระบบน้ำประปา ควรมีมาตรการลดค่าน้ำเพราะมีอัตราที่แพง ควรเพิ่มระยะเวลาในการดำเนินนโยบายลดค่าครองชีพในส่วนค่าน้ำประปาออกไปอีก

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ในครั้งนี้มีประเด็นที่สำคัญที่ควรนำอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าปัจจุบัน ผู้ใช้น้ำมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์อยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก การที่กองการประปา มีนโยบายมุ่งเน้นการบริการ โดยการพัฒนาคุณภาพน้ำ และการปรับปรุงแรงดันน้ำ ให้เพียงพอ

ต่อความต้องการของผู้ใช้บริการจึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์อยู่ในระดับมาก

ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ เจอร์สัน (Gerson. 1993 : 45)

ที่อธิบายความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกสมหวังหรือเกินความคาดหวังเมื่อบุคคลได้รับบริการ โดยมีการประเมินหรือให้คะแนนระดับคุณภาพ บริการ และระดับความพึงพอใจเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพยายามปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ มี 5 ประการ คือ 1) ทำให้คุณภาพการบริการของหน่วยงานดีขึ้น 2) ทำให้หน่วยงานรู้ถึงขีดความสามารถหรือมาตรฐานที่ดีที่สุดของการทำงาน 3) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงผลงาน 4) ทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5) ผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานตั้งใจปฏิบัติงานให้ดีขึ้น จึงอาจสรุปได้ว่ากองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ได้มุ่งมั่นปฏิบัติงานจนทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกที่ดี ต่อการให้บริการของกองการประปา เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการน้ำประปา ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับที่น่าพอใจ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า น้ำประปามีรสจืด มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากการผลิตน้ำประปาเป็นระบบประปาบาด และในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ค่าของดินมีระดับความเป็นกลางทำให้น้ำมีรสจืด เหมาะแก่การอุปโภคบริโภค รองลงมา คือ กลิ่นน้ำประปา (นอกเหนือกลิ่นคลอรีน) เนื่องจาก มีระบบการกักเก็บน้ำประปาที่มีประสิทธิภาพ มีการตรวจสอบแนวท่อน้ำประปาอยู่เป็นประจำ จึงทำให้น้ำจากกระบวนการผลิตส่งตรงไปยังผู้ใช้น้ำโดยไม่มีสิ่งเจือปน หรืออาจกล่าวได้ว่ามีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ สมใจ ถักษณะ (2546 : 25) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการทำงาน หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากขึ้น เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน คุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น คัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดีอยู่เสมอ และยังคงสอดคล้องกับ ภารกิจหลักของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ คือ ควบคุมการผลิตน้ำประปาให้มีคุณภาพ และให้มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาล และพื้นที่ใกล้เคียง ตรวจสอบวิเคราะห์คุณภาพน้ำให้อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด บำรุงและซ่อมแซมระบบประปา จัดบันทึกการใช้น้ำ คิดตั้งระบบ

มาตรวัดน้ำ ให้คำปรึกษาเรื่องน้ำประปาภายในครัวเรือน ภายใต้คุณสมบัติน้ำที่มีคุณภาพดีต้องมีคุณสมบัติ 3 อย่างประกอบด้วย ไส ไม่มีสี และไม่มีกลิ่น

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่เป็นกันเอง มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกริยามารยาท และวาจาสุภาพของพนักงานติดตั้งและแก้ปัญหาระบบประปา เนื่องจาก นุศลากรด้านดังกล่าวเป็นบุคคลในชุมชน มีความเข้าใจและรู้ซึ่งถึงความต้องการของคนในชุมชน จึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลจากการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ ศิริพร ดันติพิศลวินัย (2538 :12) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อหนึ่งคือ ผู้ให้บริการ ในที่นี้หมายถึงผู้บริหารที่เป็นผู้วางนโยบายการบริการ ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่แสดงพฤติกรรมและสนองความต้องการที่ผู้รับ บริการ ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ และในประเด็นดังกล่าวยังสอดคล้อง กับมิลเล็ท (Millet.1954 : 397 – 400 ; อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง. 2545 : 34) วัลลภา ชายหาด (2532 : 12) และ สุจิต จันทรประทีน (2525 : 13) ที่ได้กล่าวว่าหลักการบริการมี 5 ประการด้วยกัน คือ 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Satisfactory Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมและเสมอภาค 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามความเร่งด่วน 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ นุศลากร วัสดุอุปกรณ์ 4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล 5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนาการบริการทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ ผู้ศึกษาจึงสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่ของกองการประปาของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ได้ปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนผู้ใช้น้ำตามแนวคิดดังกล่าวเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านองค์กรและการดำเนินการให้บริการต่างๆ (เช่น การลดค่าน้ำประปาคาตามนโยบายรัฐบาล เป็นต้น) มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจาก ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีภาระค่าครองชีพสูงอยู่แล้ว จึงทำให้มีรายจ่ายในครัวเรือนสูงตามไปด้วย และในกรณีที่รัฐบาลมีนโยบายลดค่าน้ำประปาให้แก่ประชาชน ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจในนโยบายรัฐ และมีความต้องการ ให้ยี่คระยะเวลาการดำเนินนโยบายออกไปอีก ซึ่งผลจากการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ นันทวัฒน์ บรมานันท์

(2541 : 43-54) ที่กล่าวว่า ตามหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนจะต้องประกอบด้วย 1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เนื่องจากการบริการสาธารณะมีลักษณะสำคัญคือ การให้บริการเพื่อประโยชน์กับประชาชนทุกคน โดยไม่ได้เจาะจงเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ดังนั้นประชาชนทุกคนจึงมีสิทธิที่จะได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับผลประโยชน์จากการให้บริการอย่างเสมอภาคกัน 2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะเป็นสิ่งจำเป็น หรือเป็นประโยชน์สำหรับประชาชน หากมีการหยุดชะงักการให้บริการ ย่อมทำให้ประชาชนเดือดร้อน ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน 3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การให้บริการสาธารณะที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน หากต้องการมีการเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะนั้นย่อมสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงในด้านการให้บริการของ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นอภิปราย คือ

2.1 ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา ควรมีการปรับปรุงเรื่องแรงดันน้ำเพราะน้ำไหลไม่แรง (โดยเฉพาะช่วงเช้าและเย็น) ควรมีระบบการกรองน้ำที่ดีกว่านี้ เพราะน้ำมีสีเหลือง มีตะกอน และควรมีการปรับปรุงเรื่องกลิ่นสารคลอรีน

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ควรปรับปรุงเรื่องการจรรยาบรรณน้ำเพราะมีความคลาดเคลื่อนบ่อยครั้ง ควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้เร็วขึ้น ควรปรับปรุงการเก็บค่าน้ำให้ตรงกับช่วงเวลาการใช้น้ำของเดือน ควรปรับปรุงระบบการซ่อมแซมให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการแจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้าเมื่อมีการปิดระบบน้ำประปา ควรมีมาตรการลดค่าน้ำเพราะมีอัตราที่แพง ควรเพิ่มระยะเวลาในการดำเนินนโยบายลดค่าครองชีพในส่วนค่าน้ำประปาออกไปอีก

ซึ่งผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงในด้านการให้บริการของ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นอภิปราย คือ การปรับปรุงในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2541 : 43-54) ที่กล่าวว่า ตามหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนจะต้องประกอบด้วย หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การให้บริการสาธารณะที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน หากต้องการมีการเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะนั้นย่อมสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการ

ต้องการของประชาชน และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ เคียน แสงหาทรัพย์ (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของประชาชนอยู่ในระดับดี อีกทั้งความคาดหวังในการให้บริการต่อแขวงเมืองรายจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหากมีการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่แขวงเมืองรายในด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งต้องมีความสุภาพอ่อนน้อม เป็นผู้อำนวยความสะดวกบริการที่รวดเร็ว มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน เอกสารทางราชการมีความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ตามมาตรฐานสากล นอกจากนี้ประชาชนยังคาดหวังให้มีการบริการเชิงรุกด้วยรูปแบบวิธีการให้การบริการประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบ และเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างรัฐกับประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อสนเทศ ที่จะได้นำเสนอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบอันอาจเป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือวางยุทธศาสตร์ในดำเนินงานของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ในส่วนที่บกพร่องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา คือ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ต้องทำการผลิตน้ำประปาทั้งความสะอาด และกลิ่นให้มีมาตรฐานสูงกว่าที่เป็นอยู่ ควรให้มีการควบคุมคุณภาพของน้ำประปา โดยต้องทำให้ประชาชนเกิดมั่นใจในคุณภาพน้ำ ปรับปรุงแรงดันน้ำภายในเส้นท่อให้ไหลแรงสม่ำเสมอในช่วงเวลาเช้า และช่วงกลางวัน เพื่อแก้ปัญหา น้ำประปาไหลอ่อนในช่วงเวลาดังกล่าว

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คือ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยทำการปรับปรุงกระบวนการทำงานในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการงานติดตั้งมาตรวัดน้ำ การขอเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำ การรับแจ้งเหตุซ่อมท่อประปาแตกรั่ว ชำรุด โดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง เพื่อความแล้วเสร็จโดยเร็วของงาน ตลอดจนการจัดเวร เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการด้วย ปรับปรุงวิธีการชำระเงินค่าน้ำประปาให้มีหลายรูปแบบ เช่นชำระเป็นรายเดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน หรือ

รายปีเป็นต้น มีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง และต้องสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับประชาชนอย่างเป็นกันเอง และสุภาพ

1.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ควรทำการซ่อมแซมท่อประปาอย่างรวดเร็วเมื่อได้รับแจ้งและทำการซ่อมให้แล้วเสร็จในคราวเดียว พร้อมทั้งเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์สำหรับการรับแจ้ง ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนแจ้งเหตุเมื่อพบท่อประปาแตกชำรุด มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเมื่อมีการหยุดจ่ายน้ำ หรือมีเหตุอันทำให้น้ำประปาไหลอ่อน ล้วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ ประชาสัมพันธ์ถึงคุณภาพน้ำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในความสะอาดและปลอดภัย ตลอดจนบริการต่าง ๆ และวิธีการขอรับบริการเหล่านั้น พร้อมทั้งเอกสารที่จะต้องใช้ ในการขอรับบริการ โดยใช้สื่อทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นแผ่นพับ หนังสือพิมพ์ และวิทยุ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อศึกษาในคราวต่อไป

2.1 ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการประปาให้มีประสิทธิภาพ

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2.3 ควรศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์