

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สรุป ผลได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จากการศึกษา พบว่า ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ บริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม มาก ที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำ รองลงมาคือด้าน การบริการของพนักงาน และด้านการประชาสัมพันธ์ น้อยที่สุดตามลำดับ
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและหมู่บ้าน

จากการศึกษา พบว่า โดยรวมประชาชนผู้ใช้น้ำประปา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและหมู่บ้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่มีการประชาสัมพันธ์เวลาเปิด-ปิดน้ำ ไม่ติดประกาศขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนการซ่อมบำรุง และให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจการประปามากๆ
2. ด้านการบริการของพนักงาน บริการพนักงานไม่ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว ไม่มีความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการจากพนักงาน และเจ้าหน้าที่บริการมีน้อย
3. ด้านคุณภาพน้ำประปา น้ำขุ่นมากควรปรับปรุงแก้ไข น้ำประปาที่จ่ายขุ่นบ้างใสบ้างโดยเฉพาะเวลาฝนตก และมีฝุ่นตะกอนปนมากับน้ำ
4. ด้านกระบวนการให้บริการ การซ่อมบำรุงท่อแตก – ท่อรั่วชำ พนักงานบริการไม่สุภาพ และไม่มีคนรับโทรศัพท์เวลาแจ้งเหตุ
5. ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม ค่าน้ำต่อหน่วยแพงเกินไปไม่เหมาะสม ค่าติดตั้งอุปกรณ์แพงเกินไปไม่เหมาะสม และการชำระเงินค่าน้ำประปาคด้วยตนเองไม่ได้รับความสะดวก

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมีประเด็นสำคัญควรแก่การนำมาอภิปรายผลเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม และด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบประปาได้รับการถ่ายโอนมาจากกรมโยธาธิการเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความสามารถขาดประสบการณ์ในการทำงาน อีกทั้งระบบประปามีขนาดเล็ก กำลังการผลิตไม่เพียงพอต่อการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำ และจากการศึกษางานวิจัยของฉวีวรรณ วินิจเขตคำนวณ (2548 : 80) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา : สำนักงานประปา สาขาบางเขน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาซึ่งประกอบไปด้วย 4 คือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านคุณภาพน้ำประปา ด้านการซ่อมบำรุงและความพร้อมอุปกรณ์ ด้านเชิงพานิชการอ่านมาตรวัดน้ำ ออกใบแจ้งหนี้และชำระเงินค่าประปาผลการศึกษาวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเช่นกัน

จากการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและหมู่บ้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและหมู่บ้าน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันจำแนกแต่ละด้าน

ด้านคุณภาพน้ำประปา เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวรรค์ พบว่าเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 การศึกษาปริญญาตรี อาชีพค้าขาย หมู่ที่ 2 มีระดับความพึงพอใจสูงสุดและเพศหญิง อายุระหว่าง 18 – 25 ปี การศึกษาอนุปริญญา/ปวส.อาชีพอื่นๆ หมู่ที่ 9 มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภชัย พิณสุวรรณ (2548 : 72) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริหารการประปานครหลวง สาขานนทบุรี ผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจปานกลางผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการของการประปานครหลวง จำแนกตามประประเภทของผู้ใช้น้ำเพศชายมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง

ด้านกระบวนการให้บริการ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ พบว่าเพศชาย อายุระหว่าง 40-50 ปี การศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ และหมู่ที่ 2 มีระดับความพึงพอใจสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของภูษิต สายกัมชวัน (2550 : 70) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูลระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เช่นกัน

ด้านการให้บริการของพนักงาน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ พบว่าเพศชาย อายุ 51 ปีขึ้นไป การศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับจ้างหมู่ 3 มีระดับความพึงพอใจสูงสุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอำนาจ คุ่มบ้าน (2550 : 66) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาชีพปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงสุด

ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียมน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ พบว่าเพศชาย อายุ 51 ปีขึ้นไป การศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับจ้างและหมู่ 3 มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จวีวรรณ วินิจเขตคำนวณ (2548 : 80) ได้ทำการวิจัยการเรื่องความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา : กรณีศึกษาสำนักงานประปา สาขาบางเขน ผลการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือด้านการบริการ ด้านคุณภาพน้ำ ด้านการซ่อมบำรุงและความพร้อมอุปกรณ์ และด้านการออกไปแจ้งหนี้และชำระค่าน้ำประปา ผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเช่นกัน

ด้านการประชาสัมพันธ์ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสวรรค์ พบว่า เพศชาย อายุระหว่าง 41-50 การศึกษาปริญญาตรี อาชีพค้าขาย และหมู่ที่ 2 มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภานุวัตร ภูวนารถ (2553 : 59) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลางและแยกเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านความรวดเร็วของ

กระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและด้านการประชาสัมพันธ์ ก็อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการประปาขององค์การบริหารส่วนหนองสูงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะ จำนวน 5 ด้านโดยเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ค่อยประชาสัมพันธ์เวลาเปิด-ปิดน้ำ มีการประกาศเป็นบางครั้ง และการประชาสัมพันธ์น้อยมาก ด้านการบริการของพนักงาน พนักงานบริการไม่รวดเร็ว ไม่มีความสะดวกในการขอรับบริการจากพนักงาน และเจ้าหน้าที่บริการมีน้อย. ด้านคุณภาพน้ำประปา น้ำขุ่นมากควรปรับปรุงแก้ไข น้ำประปาที่จ่ายขุ่นบ้างใสบ้าง โดยเฉพาะเวลาฝนตก และมีฝุ่นตะกอนปนมากลับน้ำ ด้านกระบวนการให้บริการ การบริการซ่อมประปาช้า บริการไม่ค่อยดีควรปรับปรุง และโทรศัพท์ติดต่อไม่ค่อยได้ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียมน้ำ ค่าน้ำต่อหน่วยแพงเกินไป ไม่เหมาะสม ค่าติดตั้งมาตรวัดน้ำแพงเกินไป และการชำระเงินค่าประปาไม่ค่อยได้รับความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของผาณิต คำหอม (2543 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าปัญหาที่พบในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย น้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ไม่ค่อยมีความสะอาดและไหลไม่สม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ขาดการประชาสัมพันธ์ในการหยุดจ่ายน้ำ และแหล่งผลิตน้ำประปาอยู่ใกล้กับบ่อกำจัดขยะซึ่งก่อให้เกิดความสกปรกและเชื้อโรค รวมทั้งเจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานและประชาสัมพันธ์ในโครงการต่างๆที่จัดทำขึ้นให้ประชาชนทราบ

จากการศึกษาข้อเสนอแนะอื่นๆต่อการบริหารจัดการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ค่อยประชาสัมพันธ์เปิด-ปิดน้ำ อันดับแรก รองลงมาด้านการให้บริการของพนักงาน พนักงานบริการไม่รวดเร็ว รองลงมา ด้านคุณภาพน้ำประปา น้ำขุ่นมากควรปรับปรุงแก้ไข รองลงมาด้านกระบวนการให้บริการ การให้บริการซ่อมประปาช้า สุดท้ายด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียมน้ำ ค่าน้ำต่อหน่วยแพงเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของภาณุวัตร ภูวนารถ (2553 : 59) ในส่วนข้อเสนอแนะผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพของน้ำขุ่นบ้างใสบ้าง โดยเฉพาะเวลาฝนตก ด้านการบริการต้องเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ต้องการให้ประชาสัมพันธ์เวลาเปิด - ปิดน้ำ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นข้อสนเทศในการปรับปรุงการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการผลิตน้ำประปา ระบบผิวดินขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกงสุวรรณค์ ปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากยิ่งขึ้น ปรับปรุงด้านการบริการพนักงาน การบริการให้มีความสะดวกและรวดเร็ว ด้านคุณภาพของน้ำปรับปรุงตามขบวนการผลิตให้ได้มาตรฐานเนื่องจากมีน้ำขุ่นและมีสิ่งเจือปนมากับน้ำ การให้บริการซ่อมแซมยังเกิดความล่าช้า ค่าติดตั้งอุปกรณ์แพงเกินไปไม่ได้มาตรฐานการผลิตเท่าที่ควร

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิธีการ ขั้นตอน การผลิตน้ำประปาผิวดิน ทำให้น้ำมีคุณภาพสูงขึ้น ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อย่างสม่ำเสมอ หาแหล่งน้ำสำรอง เพื่อแก้ไขปัญหาขาดแคลนในอนาคต กับปริมาณความต้องการใช้น้ำที่เพิ่มมากขึ้นทุกวัน ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการผลิตวิธีการปรับปรุงระบบการผลิตน้ำประปา ผิวดินและพัฒนา น้ำประปาให้ดื่มได้ในอนาคต