

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาขอเสนอสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้คือ

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. วิธีดำเนินการศึกษา
3. สรุปผลการศึกษา
4. อภิปรายผลการศึกษา
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษา แบ่งออกได้ตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง แยกได้ดังนี้
 - 1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 390 ราย
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหาร

ส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 197 คน

2. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ

- 2.1 ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้
- 2.2 ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ
- 2.3 ด้านการให้บริการของพนักงาน
- 2.4 ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน
- 2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การให้บริการกิจการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาสามารถรวบรวมข้อมูลได้ทั้งหมด 197 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายหญิง ซึ่งมีอายุระหว่าง 30- 39 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 บาท และมีค่าน้ำประปาเฉลี่ย 50-100 บาท/เดือน

2. ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของพนักงาน และ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ เมื่อพิจารณารายละเอียดตามรายด้านพบว่า

2.1 ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา รองลงมาคือ แรงดันของน้ำประปาและความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม) ตามลำดับ

2.2 ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ในการแก้ไขท่อแตกท่อรั่ว รองลงมาคือ ในการแก้ไขแรงดันน้ำและในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ ตามลำดับ

2.3 ด้านการให้บริการของพนักงาน ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ การใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ หน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใสรองลงมาคือ การมีความเป็นธรรมชาติ ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติและการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ ตามลำดับ

2.4 ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ มีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง รองลงมาคือ รอบระยะเวลาการชำระเงินและอัตราค่าน้ำประปา ตามลำดับ

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายข้อ

อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ การแจ้งเตือน การค้างชำระค่าน้ำ รongลงมา คือ เกี่ยวกับอบต.และการดำเนินการให้บริการต่าง ๆ ตามลำดับ

3. ปัญหาผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับ ดังนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ รongลงมาคือ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ และด้านการให้บริการของพนักงาน เมื่อพิจารณารายละเอียดตามรายด้านพบว่า

3.1 ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ปัญหาในการใช้น้ำประปา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ ความไม่สม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา รongลงมาคือความขุ่น และความไม่สะอาด ตามลำดับ

3.2 ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ปัญหาในการใช้น้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกขึ้นตอนในการขอรับบริการซ้ำซ้อนรongลงมาคือ ความล่าช้าในการแก้ไขท่อแตกท่อรั่วและความล่าช้าในการแก้ไขแรงดันน้ำ ตามลำดับ

3.3 ด้านการให้บริการของพนักงาน ปัญหาในการใช้น้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ การไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามไม่ชัดเจน ชี้แจงสงสัยไม่ได้ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาไม่ได้ รongลงมาการไม่มีความเป็นธรรมชาติให้บริการ โดยเลือก และการใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ตามลำดับ

3.4 ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ปัญหาในการใช้น้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ อัตราค่าน้ำประปาแพง รongลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำแพงและรอบระยะเวลาการชำระเงิน ไม่สม่ำเสมอ ตามลำดับ

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ ปัญหาในการใช้น้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายข้ออยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรกไม่ได้รับแจ้งในเรื่องการเตรียมเอกสารที่ใช้การติดต่อ รongลงมา คือ การตัดจ่ายน้ำ โดยไม่ได้รับแจ้งและการตัดมาตรวัดน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง ตามลำดับ

4. ผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการให้บริการ

น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยเรียงความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นว่า น้ำขุ่นบ้าง ใสบ้าง โดยเฉพาะเวลาฝนตก มากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพของน้ำประปาอยู่ในระดับดี น้ำขุ่นมาก ควรปรับปรุงแก้ไขเป็นการด่วน น้ำเพียงพอต่อปริมาณที่ต้องการใช้ และ คุณภาพของน้ำประปาอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

4.2 ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นว่า ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการพอใช้ มากที่สุด รองลงมา คือ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการดี รวดเร็วทันใจดี บริการไม่ค่อยดี ควรปรับปรุง และ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการน้อย ตามลำดับ

4.3 ด้านการให้บริการของพนักงาน ผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นว่า การให้บริการของพนักงานพอใช้ มากที่สุด รองลงมา คือ การให้บริการของพนักงานเร็วทันใจดี พนักงานมีความรู้ในการทำงาน การให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับน้อย และ พนักงานพูดจาดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ตามลำดับ

4.4 ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นว่า การจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินดี มากที่สุด รองลงมา คือ มีใบเสร็จพร้อมทุกครั้ง การจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินพอใช้ และ จดหน่วยตามความเป็นจริงตามลำดับ

4.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นว่า ไม่ค่อยประชาสัมพันธ์เวลาเปิด-ปิดน้ำสักเท่าไร้มากที่สุด รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ที่มีการประกาศบางครั้ง การประชาสัมพันธ์พอใช้ และ ไม่ประกาศ แต่ผู้เก็บเงินก็ยังแจ้งตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาขอเสนอการอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาซึ่งประกอบด้วย 5 ด้านคือ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน และด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ทั้งนี้ เพราะความไม่พร้อมในการรับโอนระบบประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง ทำให้เจ้าหน้าที่ยังขาดประสบการณ์ในการทำงานเนื่องจากระบบประปาหมู่บ้านซึ่งได้รับโอนมาจากหมู่บ้านและประชาชนยังไม่สามารถบริหารเองได้ และปริมาณของผู้ใช้ประปามากกว่ากำลังการผลิต และจากการศึกษางานวิจัยของฉวีวรรณ วิจิเขตคำนวล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา ตรีศึกษา : สำนักงานประปา สาขาบางเขน ซึ่งมีบริบทเดียวกันก็พบเช่นกันว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเช่นกัน ผลการศึกษาเมื่อจำแนกในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา แรงดันของน้ำประปา ความสะอาด(สิ่งแปลกปลอม) ความใสของน้ำประปา และกลิ่น (นอกจากคลอรีน) เพราะปริมาณของผู้ใช้น้ำประปามีจำนวนมากกว่ากำลังการผลิตจึงทำให้กระบวนการผลิตน้ำไม่ทันต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกื้อ บัวหลวง (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปาศึกษาเฉพาะกรณี : ในเขตเทศบาลเมืองลพบุรีที่พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำที่มีต่อคุณภาพและปริมาณน้ำประปาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องพัฒนาเอาใจใส่ดูแลระบบผลิต ควบคุมคุณภาพให้ได้มาตรฐานที่กำหนด

ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ประกอบด้วย การแก้ไขท่อแตกท่อร์รั่ว การแก้ไขแรงดันน้ำ การขอดักคั้งมาตรวัดน้ำใหม่ ในขั้นตอนการยื่นเอกสารต่าง ๆ และในการติดต่อทางโทรศัพท์ เพราะมีการกำหนดปรับลดขั้นตอนในการให้บริการ และแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน ทำให้ผู้ใช้น้ำประปาได้รับ

ความรวดเร็วในการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภชัย พิณสุรงค์ (2548 : 58) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประสานนครหลวง สาขานนทบุรี พบว่า ด้านการบริการนอกสำนักงานประจำ สาขานนทบุรี ผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ด้านการให้บริการของพนักงาน ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ประกอบด้วยการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส การมีความเป็นธรรม ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ การมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ การมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่ชอบและการเอาใจใส่ กระจ่หรือร้อน และมีความพร้อมเพราะเจ้าหน้าที่ได้รับคำแนะนำในการให้บริการที่ดีและผ่านการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอำนาจ คุ่มบ้าน (2550 : 66) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ทุกประเด็น โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็น ความพึงพอใจต่อการให้ความสะดวกในการขอรับบริการติดตั้งระบบประปาของหน่วยงาน รองลงมาคือความพึงพอใจต่อการบริการเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ประกอบด้วย มีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง รอบระยะเวลาการชำระเงิน อัตราค่าน้ำประปา ความถูกต้องในการอ่านมาตรวัดน้ำและค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ เพราะมีการป้องกันไม่ให้มีบุคคลไปแอบอ้างในการเก็บเงินค่าน้ำประปาจึงต้องมีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง และป้องกันการทุจริต สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉวีวรรณ วิณิชเขตค่านวม (2548 : 80) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาสำนักงานประจำสาขาบางเขนมีความพึงพอใจในการรับบริการด้านปฏิบัติในเชิงพาณิชย์การอ่านมาตร ออกใบแจ้งหนี้และชำระค่าน้ำประปาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจในการรับบริการด้านปฏิบัติเชิงพาณิชย์การอ่านมาตร ออกใบแจ้งหนี้และชำระค่าน้ำประปาทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ประกอบด้วย การแจ้งเตือนการล้างชำระค่าน้ำ การประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อการปรับปรุงและซ่อมแซม เกี่ยวกับอบค.และการดำเนินการให้บริการต่างๆ แต่ระดับความพึงพอใจถือว่าต่ำในด้านนี้ เพราะยังขาดผู้ประสานงานในการประชาสัมพันธ์และไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภูษิต สายกิมช้วน (2550 : 72) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล พบว่า ด้านสื่อประชาสัมพันธ์ อุปกรณ์และระบบผลิตน้ำ เหตุผลหนึ่ง ที่ประชาชนได้รับการจ่ายน้ำช้าหรือขออนุญาตให้น้ำช้าเพราะขาดการประชาสัมพันธ์

ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการและด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน เพราะท่อน้ำแตกบ่อยมาก เนื่องจากการวางท่อน้ำไม่ดี และยังขาดผู้ประสานงานในการประชาสัมพันธ์ในกรณีที่ต้องปิดหยุดจ่ายน้ำเพื่อการซ่อมแซม อีกทั้งผู้ใช้น้ำประปามีจำนวนมากกว่ากำลังการผลิตจึงทำให้คุณภาพของน้ำไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของผาณิต คำหอม (2547 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ปัญหาที่พบในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย พบว่า น้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ไม่ค่อยมีความสะอาดและไหลไม่สม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในการหยุดจ่ายน้ำ และแหล่งผลิตน้ำประปาอยู่ใกล้กับที่กำจัดขยะซึ่งก่อให้เกิดความสกปรกและเชื้อโรค รวมทั้งเจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานและประชาสัมพันธ์ในโครงการต่างๆที่จัดทำขึ้นให้ประชาชนรับทราบ

สำหรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพของน้ำ แก้ไขปัญหาน้ำขุ่นบ้าง ใสบ้าง โดยเฉพาะเวลาฝนตก ด้านการบริการต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและด้านการประชาสัมพันธ์ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เวลาเปิด-ปิดน้ำ เพราะเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้และความชำนาญในกระบวนการผลิต ทั้งยัง

ขาดผู้ประสานงานและผู้รับผิดชอบโดยตรงในด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอำนวยการบ้าน (2550 : 70) พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะคือ น้ำประปาชุมชนแดงเป็นตะกอน มีกลิ่น ไม่สะอาดควรผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพและดื่มได้ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ควรมีความรวดเร็วทันใจและยิ้มแย้มแจ่มใส เมื่อได้รับแจ้งท่อประปาแตกควรซ่อมโดยเร็ว ควรแจ้งล่วงหน้าเมื่อจะหยุดจ่ายน้ำ และต้องการแหล่งน้ำดิบเพิ่มเติมเพื่อป้องกันการขาดแคลนน้ำ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1.1 ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ กิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ควรปรับปรุงด้านคุณภาพของน้ำ ดังนี้ ผลิตน้ำประปาทั้งความสะอาดและกลิ่นให้มีความมาตรฐานสูงกว่าที่เป็นอยู่สามารถดื่มได้โดยตรงและ ควรให้มีการควบคุมคุณภาพของน้ำ ประปา โดยต้องทำให้ประชาชนมั่นใจว่าสามารถดื่มได้

1.2 ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ กิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการ ติดตั้งการขอต่อประปาใหม่ การขอเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำ การรับแจ้งซ่อมท่อประปาแตกเร็วโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง เพื่อความแล้วเสร็จโดยเร็วของงาน ตลอดจนการจัดเวรเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการด้วย

1.3 ด้านการให้บริการของพนักงาน กิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ควรอบรมพนักงานที่ต้องติดต่อโดยตรงกับประชาชนให้ปฏิบัติงานอย่างสุภาพและมีประสิทธิภาพ

1.4 ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน กิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าน้ำประปา และค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำให้ชัดเจน

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ กิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ แจ้งเรื่อง เมื่อพบท่อประปาแตกเร็ว ควรแจ้งข่าวในส่วนที่เกี่ยวกับน้ำประปาไม่ไหล หรือไหลอ่อนล่งหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ ประชาสัมพันธ์คุณภาพน้ำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในความสะอาดและปลอดภัย

ตลอดจนบริการต่าง ๆ และวิธีการขอใช้บริการเหล่านั้น พร้อมทั้งเอกสารที่จะต้องใช้ใน
คำขอโดยใช้สื่อทุกสื่อ ไม่ว่าจะเป็นแผ่นพับ หอกระจายข่าว เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอน การผลิตน้ำ ทำให้น้ำประปามีคุณภาพที่ดีขึ้น ให้บริการได้ตลอดเวลา อย่างสม่ำเสมอ ด้วยความเสมอภาค
- 2.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการหาแหล่งน้ำสำรอง เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำ กับปริมาณความต้องการใช้น้ำที่เพิ่มมากขึ้น
- 2.3 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการ ปรับปรุงระบบการผลิต พัฒนาทำให้น้ำประปาสามารถดื่มได้
- 2.4 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการ ขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้การปฏิบัติงานของกิจการน้ำประปา
- 2.5 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของกิจการน้ำประปาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม