

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัย สรุปผลการศึกษาค้นคว้า และผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 หมู่บ้านที่อาศัย อยู่ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1
2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากต่ำลงมากไปหาสูง คือ ด้านการบริการน้ำประปา ($\bar{X} = 3.27$) และด้านกระบวนการบริหารประปา ($\bar{X} = 3.19$) และด้านกระบวนการผลิต และคุณภาพน้ำประปา ($\bar{X} = 2.85$) ตามลำดับ
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง จำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน
4. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง จำแนกตามระดับอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่าง

5. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการน้ำประปา ด้านกระบวนการผลิตและคุณภาพน้ำประปา และด้านกระบวนการบริหารประปา

6. ข้อเสนอแนะ 1. ด้านการบริการน้ำประปา ได้แก่ ให้มีการปรับปรุงเรื่องน้ำเพราะน้ำที่ใช้อยู่ไม่สะอาด มีคราบเหลือง พร้อมกันนี้้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง ควรมีความกระตือรือร้นเวลาโทรแจ้งน้ำไม่ไหลให้ชาวบ้านรู้กัน และเร่งจัดการน้ำประปาไม่ไหลโดยด่วน และควรมีการสร้างฝาย หรือบ่อน้ำ หรือถังน้ำขนาดใหญ่เพื่อเก็บกักน้ำไว้ใช้ในหน้าแล้ง และประชาชนควรมีมิ้นท์ในการใช้น้ำเพื่อประหยัดทรัพยากรน้ำร่วมกัน 2.ด้านกระบวนการผลิตและคุณภาพน้ำประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง ควรใส่ใจในเรื่องความสะอาดของน้ำให้มากขึ้นกว่าเดิม มีการตรวจวัดความสะอาดของน้ำอยู่เสมอๆ หรือมีการติดตั้งระบบเครื่องกรองน้ำ เพื่อความสะอาดปลอดภัยให้แก่ประชาชน และ 3. ด้านกระบวนการบริการน้ำประปา มีการเอาใจใส่เรื่องการบริการน้ำให้ทั่วถึงทุกครัวเรือน ควรบริหารจัดการน้ำให้สม่ำเสมอ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายต่อประชาชนเป็นอย่างดี นอกจากนี้ อบต. ควรจัดการบริหารน้ำให้เป็นน้ำประปาที่สามารถดื่มได้ด้วย มีระบบการจัดการคุณภาพน้ำให้มีมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด เป็นต้น

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบประเด็นที่สำคัญสมควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก

พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูมินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการผลิตและคุณภาพน้ำประปา ($\bar{X} = 2.85$) ด้านการบริการน้ำประปา ($\bar{X} = 3.27$) และด้านกระบวนการบริหารประปา ($\bar{X} = 3.19$)

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการบริการ เป็นอย่างดี ทำให้การบริการตรงตามความต้องการของประชาชน และทั่วถึงมากขึ้น นอกจากนี้ ในการปรับปรุง หรือการซ่อมแซมประปา เจ้าหน้าที่ได้มีการแจ้งประชาชนทุกครั้ง ในขั้นตอนในการ ขอติดตั้งระบบประปาให้กับประชาชน

สอดคล้องกับ ผาณิต คำหอม (บทคัดย่อ : 2547) ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการ น้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพหรือความรู้ของประชาชนด้านนโยบายอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย พบว่า น้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ไม่ค่อยมีความสะอาดและน้ำไหลไม่สม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในการหยุดจ่ายน้ำ และแหล่งผลิตน้ำประปาอยู่ใกล้กับที่กำจัดขยะ ซึ่งก่อให้เกิดความสกปรกและเชื้อโรครวมทั้งเจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานและประชาสัมพันธ์ในโครงการต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นให้ประชาชนรับทราบ และสอดคล้องกับ ฉวีวรรณ วิจิเขตคำรณ (2548 : 80) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา : กรณีศึกษาสำนักงานประปา สาขาบางเขน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านการบริการทั่วไป ด้านปริมาณและคุณภาพน้ำประปา ด้านการซ่อมบำรุงและความพร้อมของอุปกรณ์ซ่อมท่อประปา และด้านปฏิบัติเชิงพาณิชย์การอ่านมาตร ออกใบแจ้งหนี้และชำระค่าน้ำประปา ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เนื่องจากบุคลากรไม่มีเวลาในการพัฒนางานด้านอื่น ๆ มีการะงับและการปฏิบัติหน้าที่มาก รวมถึงเป็นเรื่องใหม่ที่บุคลากรหลายท่านยังเข้าใจไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่

ไม่สอดคล้องกับ วีระศักดิ์ อยู่อ่อน (2548 : 25) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา ตำบลบ้านปรางค์ อำเภอบัว จังหวัดน่าน ความพึงพอใจ พบว่า ด้านปริมาณและด้านแรงดันน้ำประปาอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านคุณภาพน้ำประปา ด้านการติดตั้งประปาใหม่ ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะของการใช้น้ำประปา พบว่าการให้บริการดี และไม่สอดคล้องกับศุภชัย พิณสุรงค์ (2548 : 72) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านปริมาณน้ำ ด้านการบริการในสำนักงานประปา สาขานนทบุรี และด้านคุณภาพน้ำ ส่วนด้านการบริการนอกสำนักงานประปา สาขานนทบุรี ผู้บริโภคต่อ

การบริการของการประปานครหลวง จำแนกตามประเภทของผู้ใช้น้ำ และพฤติกรรมการใช้น้ำ คือ ผู้บริโภคที่มีที่อยู่อาศัยประเภทบ้านพักอาศัย และประเภทธุรกิจ/การพาณิชย์มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี มากกว่าผู้บริโภคที่มีที่อยู่อาศัยประเภท อุตสาหกรรมและอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับ การศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความเสมอภาค ในด้านการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง มีความเท่าเทียมกันทำให้ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็น ไม่ต่างกันมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับ มิลเลท (Millet, 1954 ; อ้างถึงใน สุมาวาลัย หอมดวง, 2550) กล่าวว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ทำให้ระดับความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง ไม่มีการ แบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานในการบริการเดียวกัน ดังนั้น ประชาชน ผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการกีดกันในการ ให้บริการ ผู้มารับบริการจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการ เดียวกัน ไม่แตกต่างกัน

2.2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการบริหาร หรือ ให้บริการ น้ำประปา แก่ประชาชนที่เหมือนกัน ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ มีผลให้ความ คิดเห็นของประชาชนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐจิรา แดงประเสริฐ (บทคัดย่อ : 2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการประปาที่มีระดับอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผาณิต คำหอม (บทคัดย่อ : 2547) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของ เทศบาลตำบลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการ ให้บริการน้ำประปาของเทศบาลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ

อำนวยการ คุ่มบ้าน (บทคัดย่อ : 2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ กองประปาเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการน้ำประปาของเทศบาล นครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครภูเก็ต ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลภูเก็ตอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการให้บริการ ด้านระบบการผลิตน้ำประปาและด้านกระบวนการบริหารน้ำประปา

2.3 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูเก็ญนารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัย อยู่ โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการบริหาร หรือให้บริการ น้ำประปา แก่ประชาชนที่เหมือนกัน ให้ความเสมอภาคใน การให้บริการ มีผลให้ความคิดเห็นของประชาชนไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลี้ มวลปาก (บทคัดย่อ : 2554) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการก่อสร้างระบบประปา หมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลจากการวิจัย พบประเด็น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้อาศัยข้อมูลจากการค้นพบในครั้งนี้ นำ ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1.1 ด้านการบริการน้ำประปา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ยังขาดการดำเนินการติดตามงาน ให้บริการเป็นระยะๆ ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการน้ำประปา ดังนั้นแล้ว เจ้าหน้าที่ ควรเอาใจใส่ ปรับปรุงการให้บริการให้มีความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ บริการมากขึ้น เช่น เมื่อเกิดท่อรั่ว ท่อน้ำแตกควรรีบซ่อมแซม มีการติดต่อสื่อสารที่สะดวกเพื่อ ทันต่อการให้บริการประชาชน และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบควรมีความรู้ด้านการซ่อมบำรุง มีเวลา ทุ่มเทกกับงานอย่างแท้จริง รวมถึงการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน เป็นต้น

1.2 ด้านกระบวนการผลิตและคุณภาพน้ำประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง ควรมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบน้ำขาดแคลน โดยการสร้างฝาย หรือบ่อน้ำ หรือถังน้ำขนาดใหญ่เพื่อเก็บกักน้ำไว้ใช้ในหน้าแล้ง และควรใส่ใจในเรื่องความสะอาดของน้ำให้มากขึ้นกว่าเดิม มีการตรวจวัดความสะอาดของน้ำอยู่เสมอ ๆ หรือมีการติดตั้งระบบเครื่องกรองน้ำ เพื่อความสะอาด ปลอดภัยให้แก่ประชาชน

1.3 ด้านกระบวนการบริหารน้ำประปา ควรมีการเอาใจใส่เรื่องการบริหารน้ำให้ทั่วถึงทุกครัวเรือน โดยมีเจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบระบบท่อน้ำประปาของผู้รับบริการ เมื่อพบปัญหาที่รับแก้ไข ซ่อมแซม และมีการแจ้งให้ประชาชนทราบทุกครั้งเมื่อมีการหยุดจ่ายประปาชั่วคราว เนื่องจากการซ่อมบำรุง เพื่อประชาชนจะได้เตรียมพร้อมในการใช้น้ำประปา นอกจากนี้ อบต. ควรจัดการบริหารน้ำให้เป็นน้ำประปาที่สามารถดื่มได้ด้วย มีระบบการจัดการคุณภาพน้ำให้มีมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปา ด้านกระบวนการผลิต และคุณภาพน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ทุกปี



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY