

เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานประปาระหว่างชุมชน
ที่มีและไม่มีระบบกรองน้ำในขบวนการผลิต
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก
อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

นายณนตล ชีรภัทรางกูร

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2556

เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานประจำระหว่างชุมชน
ที่มีและไม่มีระบบกรองน้ำในขบวนการผลิต
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก
อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบโครงการ

(ผศ. ดร.พรศิริ จงกล)

ประธานกรรมการ

(รศ. ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(ผศ. ดร.ปรีชาพร โกษา)

กรรมการ

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

นภคธ ชีรภัทรางกูร : เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานประปาระหว่างชุมชนที่มี
และไม่มีระบบกรองน้ำในขบวนการผลิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพือก อำเภอก
นครบุรี จังหวัดนครราชสีมา : (COMPARISON ON THE EFFECTIVENESS OF WATER
SUPPLY SERVICE BETWEEN SYSTEMS WITH AND WITHOUT A WATER
FILTRATION SYSTEM IN THE PRODUCTION PROCESS. SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION OF THE TAMBOL LAMPEAK KHON BURI
DISTRICT OF NAKHON RATCHASIMA) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.
อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานประปา
และปัจจัยด้านบริการงานประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพือก อำเภอกนครบุรี จังหวัด
นครราชสีมา เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบประปาและเพิ่ม
ประสิทธิภาพของงานบริการประปา โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผู้ตอบแบบสอบถาม
จำนวน 2 หมู่บ้าน เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมทางสังคมศาสตร์ใน
การคำนวณ(SPSS) ผลการศึกษาพบว่า การบริหารงานระบบประปาอยู่ในเกณฑ์ดี ถึงแม้ว่าจะมี
ความแตกต่างด้านประสิทธิผลการผลิตน้ำประปาประหว่างระบบที่มี และไม่มีระบบกรอง แต่ก็ถือว่า
ระดับความคิดเห็นของประชากรที่ใช้น้ำประปาทั้งสองระบบอยู่ในเกณฑ์ดี

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

NOPPADOL THEERAPATTHARANGGOON : COMPARISON ON THE
EFFECTIVENESS OF WATER SUPPLY SERVICE BETWEEN SYSTEMS
WITH AND WITHOUT A WATER FILTRATION SYSTEM IN THE
PRODUCTION PROCESS. SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE
ORGANIZATION OF THE TAMBOL LAMPEAK KHON BURI
DISTRICT OF NAKHON RATCHASIMA. ADVISOR : ASSOC. PROF.
AVIRUT CHINKULKIJNIWAT, Ph.D.

This project is aim to study an attitude of people on effectiveness of water supply service systems in Tambol Lampeak, Khon Buri district, Nakhon Ratchasima. Two systems with and without a water filtration were compared. Result from the study will be useful to improve the system. Questionnaires were used for gathering data from 400 people living in 2 villages. The collected data was analyzed using statistics method. Mean, standard deviation and hypothesis tests were performed to get conclusions. It was found that the attitude of people on the effective ness of both water supply service systems is in good level. Although there is different between the attitude of people who was served water supply with and without the water filtration, in general their attitude is in good level.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิผล การให้บริการงานประปา ระหว่างชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรองน้ำในขบวนการผลิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบึงนาราง จังหวัดนครราชสีมา สามารถดำเนินการสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้จากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้การศึกษาวิจัยสำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้ศึกษาวิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในหลักสูตร วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา ให้แก่ผู้ศึกษา ซึ่งเป็นความรู้และประสบการณ์ที่มีค่าและมีประโยชน์ในการทำงานของผู้ศึกษาต่อไป ขอกราบขอบพระคุณองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบึงนาราง จังหวัดนครราชสีมา ที่ได้มอบทุนการศึกษาจนจบหลักสูตรนี้ ตลอดจนประชาชนผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียกทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแด่ บิดามารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

นภดล ชีรภัทรางกูร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	6
2.1.1 ความหมายของประสิทธิผล.....	6
2.1.2 ลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิผล.....	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	11
2.2.2 ความพึงพอใจกับประสิทธิผล.....	12
2.2.3 ประเภทของความพึงพอใจ.....	12
2.2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	13
2.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	14
2.2.6 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ.....	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	16
2.3.1 ความสำคัญของการบริการ.....	17
2.3.2 หลักการของงานให้บริการ.....	17

2.4	แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	21
2.5	ข้อมูลกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก.....	30
2.5.1	วัตถุประสงค์การบริหารกิจการประปา.....	30
2.5.2	แนวทางการบริหารกิจการประปาของ อบต ลำเพียก.....	30
2.6	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3	วิธีดำเนินการศึกษา.....	39
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
3.3	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
3.4	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4.1	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4.2	ผลการศึกษาข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1.....	44
4.3	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล การให้บริการงานประปา(ส่วนที่ 2).....	49
4.4	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านการบริการงานประปา(ส่วนที่ 3).....	50
4.5	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการงานประปา.....	52
4.5.1	ด้านหมู่บ้าน.....	53
4.5.2	ด้านเพศ.....	55
4.5.3	ด้านระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน.....	57
4.5.4	ด้านอายุ.....	60
4.5.5	ด้านระดับการศึกษา.....	61
4.5.6	ด้านอาชีพ.....	62
4.5.7	ด้านรายได้.....	64
4.5.8	ด้านจำนวนสมาชิกในครัวเรือน.....	66
4.6	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการบริการงานประปา.....	68
4.6.1	ด้านหมู่บ้าน.....	69
4.6.2	ด้านเพศ.....	71
4.6.3	ด้านระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน.....	74

4.6.4	ด้านอายุ.....	77
4.6.5	ด้านระดับการศึกษา.....	80
4.6.6	ด้านอาชีพ.....	85
4.6.7	ด้านรายได้.....	88
4.6.8	ด้านจำนวนสมาชิกในครัวเรือน.....	92
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	97
5.1	สรุปผลการศึกษา.....	97
5.2	อภิปรายผลการศึกษา.....	100
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	101
	เอกสารอ้างอิง.....	102
	ภาคผนวก.....	103
	ประวัติผู้เขียน.....	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำประปาในแต่ละหมู่บ้านที่ใช้ในการศึกษา.....	40
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน.....	44
4.2 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	45
4.3 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	45
4.4 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับ.....	46
4.5 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการประกอบอาชีพ.....	46
4.6 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน.....	47
4.7 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับจำนวนสมาชิกในครัวเรือน.....	47
4.8 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน.....	48
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานประปา.....	49
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการงานประปา.....	51
4.11 ผลการทดสอบ T Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของหมู่บ้าน ในด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา.....	53
4.12 ผลต่างของหมู่บ้านในด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา.....	55
4.13 ผลการทดสอบ T Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของเพศ ในด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา.....	56
4.14 ผลความแตกต่างของเพศในด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา.....	57
4.15 ผลการทดสอบ T Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของระยะเวลา ที่อาศัยอยู่ในชุมชนในด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา.....	58
4.16 ผลความแตกต่างของระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ในด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา.....	59

4.17	การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของอายุกับความคิดเห็น ต่อประสิทธิผลการให้บริการงานประปา.....	60
4.18	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอายุในเรื่องการจ่ายน้ำประปา.....	61
4.19	การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษากับความคิดเห็น ต่อประสิทธิผลการให้บริการงานประปา.....	61
4.20	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของระดับการศึกษาในเรื่องการจ่ายน้ำประปา.....	62
4.21	การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของอาชีพกับความคิดเห็น ต่อประสิทธิผลการให้บริการงานประปา.....	63
4.22	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอาชีพในเรื่องกระบวนการการผลิต.....	63
4.23	การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับความคิดเห็น ต่อประสิทธิผลการให้บริการงานประปา.....	64
4.24	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของรายได้ในเรื่องกระบวนการการผลิต.....	65
4.25	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของรายได้ในเรื่องคุณภาพน้ำที่ได้จากการผลิต.....	65
4.26	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของรายได้ในเรื่องการจ่ายน้ำ.....	66
4.27	การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของจำนวนสมาชิกในครัวเรือน กับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการงานประปา.....	66
4.28	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสมาชิกในเรื่องกระบวนการการผลิต.....	67
4.29	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสมาชิกในเรื่องคุณภาพน้ำที่ได้จากการผลิต.....	68
4.30	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสมาชิกในเรื่องการจ่ายน้ำประปา.....	68
4.31	ผลการทดสอบ T Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของหมู่บ้าน ในด้านปัจจัยด้านบริการงานประปา.....	69
4.32	ผลความแตกต่างของหมู่บ้านในด้านปัจจัยด้านบริการงานประปา.....	71
4.33	ผลการทดสอบ T Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของเพศ ในด้านปัจจัยด้านบริการงานประปา.....	72
4.34	ผลความแตกต่างของเพศในด้านปัจจัยด้านบริการงานประปา.....	74
4.35	ผลการทดสอบ T Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของระยะเวลา ที่อาศัยอยู่ในชุมชนในด้านปัจจัยด้านบริการงานประปา.....	75
4.36	ผลความแตกต่างของระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ในด้านปัจจัยด้านบริการงานประปา.....	77

4.37 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของอายุกับความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านบริการงานประปา.....	78
4.38 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอายุในเรื่องคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ.....	79
4.39 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอายุในเรื่องความรวดเร็ว ของกระบวนการให้บริการงานประปา.....	79
4.40 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอายุในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์.....	80
4.41 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอายุในเรื่องการจัดเก็บค่าน้ำ.....	80
4.42 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษา กับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริการงานประปา.....	81
4.43 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของระดับการศึกษาในเรื่องคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ.....	82
4.44 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของระดับการศึกษาในเรื่องความรวดเร็ว ของกระบวนการให้บริการงานประปา.....	83
4.45 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของระดับการศึกษาในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์.....	84
4.46 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของระดับการศึกษาในเรื่องการจัดเก็บค่าน้ำ.....	85
4.47 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของอาชีพกับความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านบริการงานประปา.....	86
4.48 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอาชีพในเรื่องคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ.....	87
4.49 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอาชีพในเรื่องความรวดเร็วของ กระบวนการให้บริการงานประปา.....	88
4.50 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านบริการงานประปา.....	89
4.51 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของรายได้ในเรื่องคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ.....	90
4.52 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของรายได้ในเรื่องความรวดเร็ว ของกระบวนการให้บริการงานประปา.....	90
4.53 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของรายได้ในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์.....	91
4.54 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของรายได้ในเรื่องการจัดเก็บค่าน้ำ.....	92

4.55	การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของจำนวนสมาชิกในครัวเรือน กับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริการงานประปา.....	93
4.56	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของจำนวนสมาชิกในครัวเรือน มีผลในเรื่องคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ.....	94
4.57	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมีผลในเรื่อง ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา.....	94
4.58	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมีผลในเรื่อง การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์.....	95
4.59	ผลการวิเคราะห์รายคู่ของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมีผลในเรื่อง การจัดเก็บค่าน้ำ.....	95
4.60	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการงานประปา.....	95
4.61	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง ปัจจัยด้านบริการงานประปา.....	96

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้ให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาการขาดแคลนน้ำดื่มเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภค โดยได้ดำเนินการจัดหาแหล่งน้ำสะอาดให้กับประชาชนด้วยวิธีการต่างๆ ในปี 2537 ได้มีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาใหม่ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งถือเป็นองค์กรที่เป็นนิติบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งภารกิจหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลก็คือ ทำให้ประชาชนมีน้ำในการอุปโภค บริโภค ที่สะอาดและเพียงพอต่อความต้องการ และในปี พ.ศ.2542 มีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการถ่ายโอนภารกิจ งบประมาณ และอัตรากำลังของราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหนึ่งในภารกิจดังกล่าว คือการให้น้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภคแก่ประชาชนด้วย ดังนั้น ส่วนราชการจึงได้ถ่ายโอนภารกิจและทรัพย์สินสาธารณูปโภค (แหล่งน้ำและระบบประปาชนบท) ได้แก่ การก่อสร้างระบบประปาชนบท เป็นต้น ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการต่อไป การบริหารกิจการประปาจึงอยู่ภายใต้การดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้บริหารกิจการประปาจะได้รับการแต่งตั้งหรือเลือกตั้งให้มีหน้าที่บริหารกิจการประปาเพื่อบริการน้ำสะอาด โดยใช้งบประมาณจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หลังจากการถ่ายโอนภารกิจการจัดหาน้ำสะอาดโดยการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้านให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว เกิดการบริหารกิจการประปาขึ้นหลายรูปแบบ บางแห่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหารกิจการประปาแทนคณะกรรมการบริหารกิจการประปาหมู่บ้านทั้งหมด บางแห่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ให้คณะกรรมการบริหารฯ เป็นผู้บริหารกิจการประปาต่อไป บางแห่งก็เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ เช่น กิจการประปาบางแห่งที่ประสบความสำเร็จ มีผลกำไรสูง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยากเข้าไปบริหาร แต่คณะกรรมการบริหารฯ ก็ไม่ยอมยกให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหาร ส่วนกิจการประปาบางแห่งที่ไม่ประสบความสำเร็จ ขาดทุน คณะกรรมการบริหารฯ ก็อยากให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามาเป็นผู้บริหาร แต่ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ไม่อยากเข้าไปบริหาร เป็นต้น ซึ่งขณะนี้ ได้มีการแก้ปัญหาดังกล่าว โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือแจ้งไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งให้ทราบถึงแนวทางการจัดทำข้อบัญญัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง การบริหารกิจการประปาหมู่บ้านและประปาชนบท ซึ่งระบุให้กิจการประปาเป็นทรัพย์สินขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น และมอบให้คณะกรรมการบริหารกิจการประปาดำเนินการบริหารจัดการ หากมีระบบประปาหมู่บ้านและประปาชนบทชำรุดเสียหายเพียงเล็กน้อยให้ถือเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการบริหารฯ ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษา แต่ถ้าหากระบบประปาหมู่บ้านและประปาชนบทชำรุดเสียหายมากหรือเกินกำลังความสามารถของคณะกรรมการบริหารฯ ให้ถือเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องซ่อมแซมและบำรุงรักษาให้สามารถใช้งานได้อยู่เสมอ

บ้านหนองไทร หมู่ที่ 4 และ บ้านไทรงาม หมู่ที่ 10 เป็นหมู่บ้านที่มีอาณาเขตติดต่อกัน ได้ใช้น้ำจากแหล่งน้ำที่ใกล้เคียงกันในการผลิตน้ำประปา ในฤดูฝนน้ำที่ไหลลงบ่อน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา จะเกิดการขุ่น แต่ในเวลาไม่นานน้ำจะกลับมาใสเหมือนเดิม จนกระทั่งในปี 2553 บ้านไทรงาม หมู่ที่ 10 ได้ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภocrบุรี จังหวัดนครราชสีมา ทำการก่อสร้างระบบกรองน้ำประปา เป็นจำนวนเงิน 370,000 บาท ซึ่งถือว่าป็นจำนวนเงินที่มาก ถ้าเปรียบเทียบกับจำนวนประชากรในหมู่บ้าน จำนวน 356 คน และในปีงบประมาณ 2556 บ้านหนองไทร หมู่ที่ 4 ได้ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภocrบุรี จังหวัดนครราชสีมา ทำการก่อสร้างระบบกรองน้ำประปา เป็นจำนวนเงิน 500,000 บาท ซึ่งราคาก่อสร้างได้สูงขึ้นเนื่องจากปัญหาค่าแรง 300 บาทของรัฐบาล อีกทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภocrบุรี จังหวัดนครราชสีมา เป็นองค์กรขนาดเล็ก งบประมาณที่ได้จัดสรรจากรัฐบาลมีจำนวนน้อยมาก

จากความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าว ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภocrบุรี จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานประปาระหว่างชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรองในขบวนการผลิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภocrบุรี จังหวัดนครราชสีมา ว่ามีประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับใด มีความคุ้มค่าหรือไม่ เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานประปา ให้มีคุณภาพ มีความเหมาะสมในการใช้งบประมาณ ตรงตามความต้องการของประชาชน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานประปาระหว่างชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรองในขบวนการผลิต มีความแตกต่างกันหรือไม่
- 1.2.2 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการบริการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภocrบุรี จังหวัดนครราชสีมา
- 1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการให้บริการงานประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภocrบุรี จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานประปาระหว่างชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรองในขบวนการผลิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบรบือ จังหวัดนครราชสีมา มีขอบเขตในการศึกษาวิจัยดังนี้

- 1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบรบือ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 2 หมู่บ้าน คือบ้านหนองไทร หมู่ที่ 4 และ บ้านไทรงาม หมู่ที่ 10 ซึ่งเป็นหมู่บ้านมีอาณาเขตติดต่อกันจำนวน 353ครัวเรือน
- 1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบรบือ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 2 หมู่บ้าน คือบ้านหนองไทร หมู่ที่ 4 และ บ้านไทรงาม หมู่ที่ 10 ซึ่งเป็นหมู่บ้านมีอาณาเขตติดต่อกันจำนวน 1,199 คน

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 1.4.1 ทำให้ทราบประสิทธิผล การให้บริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียกอำเภอบรบือ จังหวัดนครราชสีมา
- 1.4.2 ให้ทราบระดับความพร้อมของปัจจัยด้านการบริการประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบรบือ จังหวัดนครราชสีมา
- 1.4.3 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการบริการประปากับประสิทธิผลการให้บริการงานประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบรบือ จังหวัดนครราชสีมา
- 1.4.4 ทำให้สามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบรบือ จังหวัดนครราชสีมา

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบรบือ จังหวัดนครราชสีมา ได้ให้บริการ อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ประชาชน ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบรบือ จังหวัดนครราชสีมา ตามอำนาจหน้าที่

ผู้ใช้น้ำประปา หมายถึง ผู้ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้น้ำประปาที่องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ หมายถึง การบริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก ในด้านการใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อม การให้ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม การชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ การมีความเป็นธรรมในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ การมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากน้ำประปา เช่น ท่อแตก ท่อรั่ว การแก้ไขแรงดันน้ำ การติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่าง ๆ และในการติดต่อทางโทรศัพท์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

การให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการน้ำประปาที่เป็นประโยชน์ หรือส่งผลกระทบต่อผู้ใช้น้ำประปา โดยมีการจัดทำเป็นหนังสือประกาศ เพื่อให้ผู้ใช้น้ำประปาสามารถวางแผนการใช้น้ำประปาได้อย่างถูกต้อง

ประสิทธิผลในการให้บริการงานประปา หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในการให้บริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ที่มีความสะดวกรวดเร็ว คุ่มค่า ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

การบริการงานประปา หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ, ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา, ด้านการผลิตประปา, ด้านการจ่ายน้ำประปา และด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา

การผลิตน้ำประปา หมายถึง การนำน้ำดิบเข้ากระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้ได้น้ำประปาที่สะอาด ไม่มีสิ่งเจือปนในน้ำ รวมทั้งสี และกลิ่นของน้ำประปา ที่ผ่านกระบวนการผลิตน้ำประปา ปราศจากสารตกค้าง กลิ่น สิ่งแปลกปลอม เพื่อจ่ายให้ประชาชนใช้ในการอุปโภคบริโภค

คุณภาพวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ หมายถึง แหล่งน้ำดิบ โรงสูบน้ำดิบ ถังกรองน้ำ ถังเก็บน้ำใส โรงสูบน้ำดี หอดึงสูง ท่อส่งจ่ายน้ำ รวมถึง วัสดุวิทยาศาสตร์ เช่น สารส้ม คลอรีน ฯลฯ ที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิตน้ำประปา เพื่อให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานในการอุปโภคบริโภค

การจ่ายน้ำ หมายถึง การนำน้ำประปาที่ผ่านกระบวนการผลิตจ่ายให้กับผู้ใช้น้ำประปาเพื่อใช้ในการอุปโภค บริโภค โดยมีการควบคุมแรงดันน้ำ ปริมาณน้ำประปาให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและการพัฒนา ปรับปรุงระบบการจ่ายน้ำให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

ระบบกรองน้ำประปา หมายถึง การนำน้ำดิบซึ่งได้มาจากแม่น้ำ ลำคลอง อ่างเก็บน้ำ หรือ บ่อบาดาล มาทำให้สะอาดปราศจากโรคภัยอันตรายต่อผู้บริโภค และส่งให้ถึงมือผู้ใช้น้ำโดยระบบเส้นท่อ สิ่งเจือปนต่างๆ ที่มีอยู่ในน้ำจะต้องแยก หรือกำจัดออกไป ให้เหลือน้อยกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า น้ำดิบที่มีคุณสมบัติต่างไปจากเกณฑ์ที่กำหนด จะถูกนำมาผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อแยกสิ่งเจือปนที่ไม่ต้องการออก

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานประปาระหว่างชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรองในขบวนการผลิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาประกอบด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
5. ข้อมูลกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล

2.1.1 ความหมายของประสิทธิผล

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความหมายของประสิทธิผล ได้มีนักวิชาการให้คำนิยามของคำว่า “ประสิทธิผล” ไว้ต่างกันหลายท่าน พอสรุปได้ดังนี้

พิทยา บรรวัฒนา (2531, น.60) สรุปไว้ว่า ประสิทธิผลขององค์การ มีความอย่างไรนั้น ยังเป็นเรื่องที่นักวิชาการยังชี้ชัดในความหมายไม่ได้โดยง่าย เพราะยังตกลงกันไม่ได้ แต่พอจะสรุปได้ว่า “องค์การที่มีประสิทธิผล” หมายถึงองค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ ประสิทธิผลจึงเป็นเรื่องของความสำเร็จขององค์การในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ ในทางตรงกันข้าม องค์การที่มีประสิทธิผลต่ำจึงเป็นองค์การที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจเอาไว้ ดังนั้น ประสิทธิผลขององค์การจึงเป็นเรื่องของการหาคำตอบว่าองค์การที่ศึกษานั้น ได้ดำเนินงานไปให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้สำเร็จแค่ไหน

สมพงษ์ เกษมสิน (2514 : 31) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์ หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก และความสำเร็จของงานอย่างมีประสิทธิผลนี้ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ประหยัดหรือมีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการนำเอาผลงานที่สำเร็จดังที่คาดหวังไว้มาพิจารณา

ทองหล่อ เดชไทย (2544, น.277) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล (effectiveness) ไว้ว่าเป็นการแสดงให้เห็นถึง ผลที่ได้รับของโครงการหรือบริการที่มีส่วนช่วยลด และแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานให้ดีขึ้น ฉะนั้นประสิทธิผลจึงเป็นการวัดองศาของการได้มาซึ่งวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ในโครงการ โดยการประเมินประสิทธิผลนั้น มุ่งเพื่อปรับปรุงแผนงานหรือหน้าที่และโครงสร้างของสถาบันที่เกี่ยวข้อง หรืออาจรวมถึง การประเมินความพึงพอใจของชุมชนที่รับบริการด้วย

กิบสัน และคณะ (Gibson et al. 1979) ได้นำความหมายของประสิทธิผลขององค์กรที่ Chris Argyis ให้ไว้ว่าเป็นสถานะซึ่ง “ องค์กรตามระยะเวลาที่ผ่านมา เพิ่มผลผลิตขึ้น (output) ในขณะที่ตัวป้อน (input) คงที่ หรือลดน้อยลง หรือมีผลผลิตที่คงที่ในขณะที่ตัวป้อนลดลง ” มาผสมผสานกับมิติของเวลา (time dimension) ทำให้การวิเคราะห์องค์กรจะต้องวิเคราะห์กระบวนการ หรือวงจรของการนำทรัพยากรซึ่งเป็นปัจจัยหรือตัวป้อน มาจัดการให้ออกมาเป็นผลกลับสู่สภาพแวดล้อมผ่านระยะเวลา โดยมีเรื่องบ่งชี้ซึ่งสามารถจำแนกตามระยะเวลาได้ดังนี้

1. เครื่องบ่งชี้ระยะสั้น (short-run) ซึ่งวัดได้จากการผลิต ประสิทธิภาพและความพอใจ
2. เครื่องบ่งชี้ระยะกลาง (intermediates) ซึ่งวัดได้จากความสามารถในการปรับตัว และการพัฒนา
3. เครื่องบ่งชี้ระยะยาว (long-run) ซึ่งก็คือ ความอยู่รอดขององค์กร

จินดาลักษณ์ วัฒนประสิทธิ์ (2529 : 254) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การพิจารณาว่าผลงานของนโยบายนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงไร ประสิทธิภาพเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการใช้หลักเหตุผลทางเทคนิควิชาการ (Technical Rationality)

เดวิด เจ ลอว์เลส (David J. Lawless, 1972 : 388 อ้างถึงในสุจินต์ ชารายุทธ, 2538 : 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลว่า หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้สำหรับวัดวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ว่า เมื่อปฏิบัติแล้วสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรได้ตั้งไว้หรือไม่

ภรณ์ กิริติบุตร (2529 : 2) ได้นิยามความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” ว่าหมายถึง เครื่องตัดสินใจในการบริหารหลักสูตรว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

Stufflebeam (อ้างในภรณ์ กิริติบุตร, 2529 : 2) ให้ความหมายว่า “เป็นกระบวนการของการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่”

นิตา ชูโต (2531 : 9) ให้ความหมายว่า “เป็นกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ความหมายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการหาแนวทางวิธีการปรับปรุงวิธีการจัดการและหาผลที่แน่ใจว่าเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพ และประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น”

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพ หมายถึงการตรวจสอบว่ากิจกรรมที่ดำเนินการอยู่บรรลุ

เป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มากน้อยเพียงใด

2.1.2 ลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิผล

องค์กรที่มีประสิทธิผล (Effective Organizations) เป็นองค์กรที่ถือได้ว่ามีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และมีความเจริญงอกงาม นั้นหมายความว่าองค์กรที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์กรที่สามารถผสมผสานความต้องการของบุคคลหรือความต้องการของสมาชิกในองค์กร กับความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กร โดยสามารถให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นักวิชาการจำนวนมากได้พยายามศึกษาถึงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กรว่ามีลักษณะอย่างไร มีองค์ประกอบใดขององค์กรที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กรต่างกันไป ซึ่งเครื่องมือหรือตัวแปรบางตัวให้ ความสำคัญในเรื่องการวางแผน แต่บางตัวแปรให้ความสำคัญในเรื่องของผลผลิต หรือการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม ขวัญกำลังใจ ความยืดหยุ่น เพราะฉะนั้นความมีประสิทธิภาพ จะขึ้นอยู่กับ การให้ความสำคัญของลักษณะองค์กรว่ามีลักษณะเช่นไร เช่น องค์กรเอกชนมีลักษณะของการค้ากำไร องค์กรที่เป็นส่วนราชการซึ่งไม่สามารถประเมินผลผลิตเป็นตัวเลขเหมือนเอกชนได้ ก็จะทำให้ ความสำคัญกับความสามารถในการปรับตัว การผสมผสาน หรือการคิดค้นต่อสื่อสาร ฯลฯ ว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผล

ลักษณะการปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะเรียกได้ว่าก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กรมนุษย วงศ์นารี (2524, น.94 – 96) ได้แสดงทัศนะไว้ว่า เหนือในการวินิจฉัยขององค์กรประสิทธิผล คือ ความร่วมมือช่วยกันทำงานโดยมุ่งสู่จุดหมาย และความรู้สึกในการวินิจฉัยขององค์กรประสิทธิผล คือ ความร่วมมือช่วยกันทำงานโดยมุ่งสู่จุดหมาย และความรู้สึกเป็นอิสระในการเสนอข้อคิดเห็น จากความรู้สึกในการแก้ปัญหา นั้น ๆ จะเป็นการปฏิบัติที่มุ่งต่อผลอย่างแท้จริง และบรรยากาศการทำงานเป็นแบบให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ เกื้อกูลไปอย่างอิสระโดยเต็มที่ และไม่ถูกบังคับ

โดยสรุปลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิผล ต้องมีลักษณะดังนี้ (พิทยา, 2526, น.60)

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การสามารถผสมผสานความต้องการของสมาชิกได้
2. การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ยืดหยุ่น
3. การปรับตัวขององค์การให้สอดคล้องกับสภาพทางสังคม
4. ผลผลิตที่สูงขององค์การ

กอร์บพูลอส และ แทนแนบัมพ์ (Georgopoulos & Tannenbaum, 1957) ได้สร้าง สมมุติฐานการศึกษาที่ว่าองค์การทุกองค์การมุ่งที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยเครื่องมือที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ทำให้เกิดผลิตผลงานกลุ่ม อันส่งผลให้องค์การนั้นบรรลุถึงเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ขององค์การ และรักษาความเป็นองค์การไว้ ตัวแปรที่ กอร์บพูลอส และ แทน

แนบบัมพ์ ใช้วัดประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ ความสามารถในการผลิต ความยืดหยุ่นขององค์กรในการปรับตัว และการปราศจากการดิ่งเหวหรือความขัดแย้งภายใน Paul E.Mott (1972) ได้สร้างแบบจำลองคล้ายคลึงกับ Georgopoulos และ Tannenbaum โดยเสนอว่า ประสิทธิภาพการขององค์กร ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการคือ

1. ความสามารถในการผลิต (ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพงาน ประสิทธิภาพของงานที่ทำให้เกิดผลผลิต)
2. ความสามารถในการปรับตัว (ได้แก่ การปรับตัวตามสภาพ และการปรับตัวพฤติกรรม)
3. ความสามารถในการยืดหยุ่นจากเหตุการณ์ไม่สามารถคาดการณ์ได้ อันเนื่องมาจากความมากเกินไปของงานในองค์กร การวิจัยของ Paul E.Mott ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพขององค์กรในระยะเวลาต่าง ๆ เพื่อทราบถึงประสิทธิผลขององค์กร และการเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรในอนาคต

ไฟร์แลนด์เดอร์ และพิกเคิล (Friedlander & Pickle, 1968) ได้พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมในรูปของระบบเปิด โดยองค์กรจะต้องมีการเจริญเติบโตและการอยู่รอดซึ่งขึ้นกับระบบภายนอกและภายในที่สนับสนุนกัน จากแนวความคิดดังกล่าว Friedlander และ Pickle ได้สร้างเกณฑ์ในการพิจารณาประสิทธิภาพผลอันได้แก่ ผลกำไรด้านการเงิน ความพึงพอใจแก่พนักงานและคุณค่าขององค์กรที่มีต่อสังคมที่องค์กรเป็นส่วนหนึ่ง

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540, น.26) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจหรือไม่นั้นพิจารณาได้จากสิ่งต่างๆเหล่านี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

ธงชัย สันติวงษ์ (2523, น.314) มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพขององค์กรจะมีขึ้นได้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่ประสิทธิผลก็คือ ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีคุณค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

เอ็ดการ์ เอช ไชน (Edgar H. Schein, 1970) อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ แนนไส, 2542, น.7) มีความเห็นว่าประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง สมรรถนะ (capacity) ขององค์กรในการที่จะอยู่รอด (survival) ปรับตัว (adapt) รักษาสภาพ (maintain) และเติบโต (grow) ไม่ว่าองค์กรนั้น จะทำหน้าที่ใดที่ต้องการให้ลุล่วง

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหามนต์ (2529, น.2) กล่าวว่าประสิทธิผลยังมีความแตกต่างกันอยู่ในความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขากัน สำหรับนักเศรษฐศาสตร์หรือนักวิเคราะห์ทางการเงิน ประสิทธิผลขององค์กร (organization effectiveness) มีความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไร (profit) หรือผลประโยชน์จากการลงทุน (return on investment) สำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิตประสิทธิผลมักหมายถึงคุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ สำหรับนักวิทยาศาสตร์วิจัย ประสิทธิผลอาจถูกตีความในรูปของจำนวนสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ หรือผลผลิตใหม่ ๆ ขององค์กร และสำหรับนักสังคมศาสตร์ประสิทธิผลมักหมายถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2535, น.6) ได้อธิบายว่าประสิทธิผลขององค์กร คือ การสามารถทำงานโดยได้ผลดีจนบรรลุตามเป้าหมาย ความพยายามที่ได้คาดคิดและตั้งใจไว้ ตลอดจนสามารถได้สิ่งที่มีคุณค่าออกมา เพื่อไว้ใช้สำหรับเกื้อกูลผู้รับผลต่าง ๆ ในระบบภายนอก โดยให้ได้รับผลประโยชน์ในเป้าหมายสูงสุดขึ้นด้วย คือการสามารถช่วยสร้างสิ่งที่ดีให้สังคม หรือคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่าประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากร และหนทางที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าทำให้เกิดความพึงพอใจในต่อผู้รับบริการและสมาชิกเกิดความพึงพอใจในงานและองค์กร โดยส่วนรวมสามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมจนสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายต่อเนื่องไปในระยะยาว และพัฒนาให้องค์กรอยู่ต่อไปได้ ซึ่งการจะเป็นได้ดังกล่าว “ผู้บริหารที่มีประสิทธิผล” (effective manager) ต้องสามารถมีวิธีบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจะเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญควบคู่ไปด้วยกันในตัวด้วย

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ (satisfaction) ได้ถูกศึกษามาตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยเกิดขึ้นในอังกฤษ ยุโรป รวมทั้งในสหรัฐอเมริกา นับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นจนถึงปัจจุบัน ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งจะขอกกล่าวถึง ความหมาย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะจัดความ ตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัด สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, 2544: 6)

อุทัยพรรณ สูดใจ (2545:7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

สุพล (2540: 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิง บวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาด หายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออก ของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

อรรถพร (2546: 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจ ของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจาก พื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร (2546: 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไป ได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุ จุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่ บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

มีผู้ให้ความหมายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจอีกหลาย ๆ ท่าน ดังนี้

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2526, น. 74) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่า ความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ สอดคล้องกับ กิติมา ปริดิกล (2434, น. 322) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและเขาได้รับการ ตอบสนองความต้องการของเขา ในส่วนของ หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จาก สายตา คำพูดและการแสดงออก คล้ายคลึงกับ พัทธกษ ทรุษิม (2538, น. 24) ที่กล่าวว่า ความพึง

พอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก เช่นเดียวกับ อัจฉรา โทบุญ (2534, น. 11-12) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลทางด้านของ พินท ทองพูน (2529, น.21) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกรักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีจิตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่ง อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540, น.7) ยังกล่าวอีกว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

จากการรวบรวมความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการทั้ง

2.2.2 ความพึงพอใจกับประสิทธิภาพ

สุกัญญา โอภากุล. (2544, น. 39) กล่าวว่า โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” มีการศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) อันเป็นการศึกษาเพื่อมุ่งตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะเอาชนะความจำเจ และความน่าเบื่อหน่ายของงาน ส่วนการศึกษามิติอีกมิติคือ มิติความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) ซึ่งเป็นการศึกษาในเชิงการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการและฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

2.2.3 ประเภทของความพึงพอใจ

อาทร อ่อนน้อม (2544, น. 16) ได้แบ่งประเภทของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในคุณภาพ ความหมายของคำว่า คุณภาพ มีดังนี้
 - 1.1 ความคิดเดิม (classical) หมายถึง การทำงานให้ได้มาตรฐานที่กำหนด (specification) หรือ การผลิตสินค้าให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด
 - 1.2 ความคิดสมัยใหม่ (modern) หมายถึง ความพึงพอใจ (satisfaction) ของผู้ใช้และความเหมาะสม (fitness) สำหรับการใช้

1.3 ความคึกขยาย (enlarged) หมายถึง คุณภาพของงานแต่ละงาน (job) ที่ปฏิบัติในหน่วยงาน เช่น งานขาย งานผลิต งานบริหาร เป็นต้น

ปัจจุบันสินค้าที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยคุณภาพด้านรูปธรรม (tangible) และคุณภาพด้านนามธรรม (intangible) กล่าวคือ

ด้านรูปธรรม ประกอบด้วย

1. คุณภาพด้านการออกแบบ (specification & drawings) แบบผลิตภัณฑ์ต้องสวย และสามารถใช้งานได้
2. คุณภาพด้านการผลิต (production) ต้องผลิตได้ง่ายมีความประณีตเรียบร้อยใช้เทคโนโลยีสูงกว่าสินค้าบริษัทอื่นอย่างเห็นได้ชัด
3. คุณภาพด้านมาตรฐาน (standards) มีความทนทานใช้ได้นานเชื่อถือได้
4. คุณภาพด้านต้นทุน (costs) ต้องมีต้นทุนที่ต่ำและขายราคาไม่แพง

ด้านนามธรรม ประกอบด้วย

1. คุณภาพด้านบริการ (services) มีการส่งมอบรวดเร็ว ตรงเวลา บริการภายหลังการขายดี บำรุงรักษา และซ่อมแซมง่าย อะไหล่หาได้ง่าย
2. คุณภาพด้านความปลอดภัย (safety) ต้องมีความปลอดภัยเมื่อนำไปใช้งาน
3. คุณภาพของบุคลากร (employee) ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำการผลิตได้ดีขึ้น มีมนุษยสัมพันธ์ดีขึ้น มีความรู้ด้านเทคนิคสูงขึ้น มีจิตสำนึกด้านคุณภาพมากขึ้น มีขวัญและกำลังใจสูงขึ้น และผู้ปฏิบัติงานให้บริการต่อลูกค้าได้ดีขึ้น

สรุปความหมายของสินค้าที่มีคุณภาพ จะต้องประกอบด้วย การออกแบบ เช่น ใช้งานได้ดี สวยงามน่าใช้ ผลิตได้ง่าย มีฝีมือประณีตเรียบร้อย คงทนสามารถใช้งานได้นาน มีเทคโนโลยีในการผลิตสูง ใช้ได้นานสามารถเชื่อถือได้ในคุณภาพ มีต้นทุนในการผลิตต่ำสุดและขายราคาไม่แพงเกินไป ด้านบริการต้องมีการส่งมอบที่รวดเร็ว ตรงต่อเวลาทั้งก่อนขายและหลังการขาย

2.2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

โคร์แมน (Korman, A.K., 1977 อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

มันฟอร์ด (Manford, E., 1972 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเทียง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542:162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)
4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

2.2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ขณะที่วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของ

ผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา คือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

2.2.6 ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ

วัลลภา ซายหาค (2532, น. 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่าหมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ต้นไทย (2533, น. 66-69) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ดังนั้นสามารถสรุปความพึงพอใจได้ว่าเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (stimulant) ที่แสดงผลออกมา (yield) ในลักษณะผลลัพธ์สุดท้าย (final outcome) ของกระบวนการประเมิน (evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (direction of evaluative result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (positive direction) หรือทิศทางลบ (negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ (non-reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้ หรือเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติอันเป็นผลที่ได้จากการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนคาดว่าจะได้รับสิ่งนั้น ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ในเชิงประเมินค่าซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับทัศนคติอย่างแยกไม่ออก โดยผลอันจะก่อให้เกิดความรู้สึกหรือทัศนคติต่าง ๆ จนกลายเป็นความพึงพอใจได้นั้นย่อมต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ด้วย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

ลิวอิสและบลูม (Lewis, and Bloom, 1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1982; 1990: 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เมื่อมีการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ชเมนเนอร์ (Schmenner, 1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ เลฟล็อก (Lovelock, 1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

ในทัศนะของนักวิชาการไทยเช่น **วีรพงษ์ เจริญจิรรัตน์ (2543, 14-15)** คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ ส่วนสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความ

แตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

2.3.1 ความสำคัญของการบริการ

การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหาอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ หลักพื้นฐานของการบริการ

1. ทำให้ผู้รับบริการพอใจ
2. อย่าให้ผู้รับบริการอยู่นานเกินไป
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม

2.3.2 หลักการของงานให้บริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2538, น. 303 - 304) เห็นว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากเกินไปจนกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริหารหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

เบอร์ทาร์ม (Bertram, 1964, น. 40) พบว่าธรรมชาติของการบริการมีลักษณะ 3 ประการ

1. มีลักษณะเป็นกิจกรรม การบริการมีลักษณะที่เป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหวการบริการเป็นกิจกรรมของประชาชน เช่น ครู หมอ นักบริหาร เป็นต้น โดยมี “หน้าที่” หรือ “งาน” เป็นตัวบ่งชี้ถึงชนิดของกิจกรรมการบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่บริการถูกส่งออกไปแล้วมันจะไม่มีการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่บริการถูกส่งออกไปแล้วมันจะไม่มีการเคลื่อนไหวอีก ขณะที่มีการส่งมอบบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วยสำหรับการตรวจสอบทำได้โดยการสังเกตปฏิกิริยาหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ
2. มีลักษณะที่ไม่จีรังยั่งยืน การบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใด แม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบ้าง ยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคใช้ไปในทันทีทันใด
3. เนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรม จึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องทำให้เห็นไม่ชัดถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ดังนั้น เมื่อถึงเวลาสิ้นสุดการให้บริการจะพบว่าบริการอาจถูกทำให้สำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้น เช่น เป็นเรื่องยากที่การให้บริการของสมุห์บัญชีจะถูกทำให้สิ้นสุดลงเมื่อสิ้นปีงบประมาณ เมื่อกล่าวถึงงานให้บริการคนส่วนใหญ่จะนึกถึงเพียงว่าเป็นงานที่จะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการเท่านั้น แต่ตามหลักการของงานให้บริการที่ดีที่เหมาะสมแล้ว จำเป็นจะต้องมีลักษณะอื่นประกอบด้วย ตามความเห็นของหลาย ๆ ท่าน ดังนี้

คาร์สัน (Carson, 1963, น. 12-14) ได้อธิบายลักษณะการบริการที่พบอยู่เสมอ ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของการบริการ คือ การให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งยากที่จะวัดประสิทธิภาพและผลสำเร็จในรูปของดัชนี หรือตัวเลขแห่งผลกำไรทางเศรษฐกิจได้
2. มีการให้บริการที่ซับซ้อนและมีทางปฏิบัติที่ยุ่งยากสับสนจนทำให้ผู้บริหารราชการในระดับสูงต้องรับผิดชอบในผลที่จะต้องปฏิบัติจนถูกประชาชนโจมตีอยู่เสมอ

3. ผู้บริหารราชการจะต้องปฏิบัติราชการตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และปฏิบัติราชการนอกเหนือไปจากระเบียบข้อบังคับที่กำหนดไว้ไม่ได้ อันทำให้เกิดความล่าช้าอยู่เสมอ
4. ผู้บริหารราชการสามารถใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจได้น้อย ความเป็นอิสระในการบริหารมีจำกัดในทางกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติ คำสั่งต่าง ๆ ได้จำกัดทางเลือกของผู้บริหารราชการอยู่ตลอดเวลา การที่ผู้บริหารราชการตกอยู่ในภาวะเช่นนี้ เพราะต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางของฝ่ายการเงินโดยเคร่งครัด รวมถึงการให้มีเสถียรภาพทางความมั่นคงปลอดภัยของประเทศด้วย
5. การบริหารราชการมักอยู่ในความสนใจของประชาชนโดยทั่วไป มีผู้ให้การวิพากษ์วิจารณ์ รวมถึงพยายามจะโค่นล้มผู้ที่ปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งที่เคร่งครัดอยู่เสมอ

พิทักษ์ เศรษฐิม (2538, น.33) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หยุดเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการประกันคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ

การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยทรัพยากรเท่าเดิม

กิตติพงศ์ ขลิบรัมย์ (2541, น. 23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

แคทซ์ และ คาห์น (Katz and Kahn. 1973, p. 5) ได้เสนอความเห็น ว่า หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติ ทั้งในองค์การของรัฐบาลและเอกชน ควรยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับหน่วยงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่มาเกี่ยวข้องด้วย
2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม ไม่ถือเอาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนได้รับบริการก่อน เป็นต้น
3. การวางตนเป็นกลาง (affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้าโดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผล และใช้หลักการความถูกต้อง ไม่ขู่ตะคอก หรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

สมพงษ์ เกษมสิน (2519, น. 403-406) กล่าวถึงแนวความคิดในด้านการบริหารงานว่า ความสามารถและลักษณะต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแบ่งได้ 4 ด้านใหญ่ ๆ คือ

1. ด้านพื้นฐานและประสบการณ์
2. ด้านสติปัญญาและคุณภาพทางสมอง
3. ด้านคุณลักษณะทางร่างกาย คือ สุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง

4. ด้านบุคลิกภาพและความสนใจ

ทวงศ์ ฉายะบุตร (2536, น.11 - 14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้คือ
 - 1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ
 - 1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การคิดต่อราชการจึงต้องใช้หลักฐานเอกสารต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น
 - 1.3 จากการที่ข้าราชการมองตนเองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลยพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) หมายถึง การปกครองชุมชนหรือท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งของประเทศ โดยมีองค์กรหรือหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาเป็นนิติบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนเลือกตั้งเข้ามา เพื่อดำเนินงานตามกำหนดระยะเวลา โดยมีงบประมาณเป็นของตนเอง และมีอำนาจอิสระของตน ในการดำเนินกิจการของท้องถิ่นที่รัฐบาลได้มอบหมายให้ ทั้งนี้ โดยส่วนกลางหรือรัฐบาลเป็นเพียงผู้คอยควบคุมเท่านั้น

การปกครองท้องถิ่น ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Local Government” แบ่งเป็น 2 ระบบใหญ่ ๆ คือ

ระบบแรก เป็นการปกครองท้องถิ่นตามแบบฉบับของยุโรป ซึ่งมีประเทศฝรั่งเศสเป็นแม่บท ระบบที่สอง เป็นการปกครองท้องถิ่นตามแบบฉบับของอังกฤษ

การปกครองท้องถิ่นทั้งสองระบบนี้ มีความแตกต่างในหลักการที่สำคัญในอันที่จะให้ความหมายว่า Local Government คืออะไร มีหลักการและความสำคัญอย่างไร

ความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นทางด้านฝรั่งเศสนั้น ถือว่ามีความสำคัญรองจากการปกครองของรัฐบาลกลางฝรั่งเศสมีแนวความคิดว่า การปกครองประเทศนั้น ความสำคัญอยู่ที่รัฐบาลกลาง ส่วนการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นผลที่เกิดจากการที่รัฐบาลกลางได้แบ่งอำนาจให้ไปปฏิบัติจัดทำ ฉะนั้นองค์การปกครองท้องถิ่นจะมีรูปลักษณะอย่างไร มีขอบเขตอำนาจแค่ไหนเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับความเห็นชอบของรัฐบาลกลางเป็นสำคัญ ยิ่งไปกว่านั้นฝรั่งเศสยังมีแนวความคิดว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่ต้องขึ้นต่อ และอาจจะเป็นอันตรายแก่ความเป็นประชาธิปไตยระดับชาติได้ ถ้าท้องถิ่นมีอำนาจมากขึ้นเท่าใดก็จะเป็นอันตรายต่อความเป็นประชาธิปไตยระดับชาติมากขึ้นเท่านั้น จากแนวคิดดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าระบบฝรั่งเศสถือว่ารัฐมีอำนาจสูงสุดและเด็ดขาดในการปกครอง และยึดหลักการรวมอำนาจไว้กับส่วนกลางเป็นสิ่งสำคัญที่สุด หน่วยการปกครองส่วนใหญ่เป็นแต่เพียง ตัวแทนของรัฐบาลกลาง แม้จะได้รับสิทธิปกครองตนเองบ้างแต่ก็โดยมีข้อจำกัด ประชาชนในฝรั่งเศสมีโอกาสที่จะวินิจฉัยกิจการเกี่ยวกับท้องถิ่นน้อยมาก ทั้งนี้ประชาชนต้องเคารพ และปฏิบัติตามกฎหมายลายลักษณ์อักษรอย่างเคร่งครัด

ส่วนแนวความคิดทางด้านอังกฤษ มีลักษณะตรงข้ามกับแนวคิดของฝรั่งเศส อังกฤษ เห็นว่าการปกครองท้องถิ่น เป็นหัวใจของการปกครองประเทศ เพราะการปกครองท้องถิ่นไม่เพียงแต่ให้สิทธิแก่ราษฎรในท้องถิ่นได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และนำเอาความคิดเห็นนั้นไปปฏิบัติเท่านั้น หากแต่ยังเป็นการเสริมสร้างให้ราษฎรมีความกระตือรือร้นสนใจในกิจกรรมทางการเมือง การปกครองอย่างสม่ำเสมอ อันจะเป็นการป้องกันมิให้ผู้หนึ่งผู้ใดที่มีความคิดรุนแรง ปฏิบัติการอันอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ส่วนรวมได้ เพราะราษฎรในท้องที่ท้องถิ่นถือเป็นข้อผูกพันอย่างเคร่งครัดในการที่จะต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน ในอังกฤษแม้รัฐธรรมนูญจะมีได้บัญญัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหากแต่เป็นรัฐธรรมนูญจารีตประเพณี การปกครองท้องถิ่นได้มีวิวัฒนาการมาจนรัฐบาลกลางได้ยอมรับถึงความสำคัญ และกลายมาเป็นส่วนหนึ่งของรัฐธรรมนูญอังกฤษ การปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นของอังกฤษ อาจกล่าวได้ว่า เป็นการปกครองที่มี

ประสิทธิภาพ และเป็นสนามประชาธิปไตยที่ฝึกนักการเมืองและนักปกครองให้ไต่เต้าขึ้นเป็นมันสมองของชาติในอนาคตต่อไป

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง มีความหมายและความสำคัญในการปกครองที่ประชาชนจักได้เข้ามามีส่วนร่วม (participation) ตามความหมายของการปกครองระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง จากการศึกษาของนักวิชาการหลายท่าน ได้อธิบายความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2518, น. 24) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นการมอบอำนาจให้คนในท้องถิ่น โดยมีอิสระในการปกครองตนเอง การบริหารท้องถิ่นมีงบประมาณของตนเอง มีเจ้าหน้าที่ของตนเอง และมีฐานะเป็นนิติบุคคล

ประหยัด หงษ์ทองคำ (2523, น.16-19) ได้อธิบายถึงหลักการปกครองท้องถิ่นที่จะต้องประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจจะมียุติลักษณะแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากร หรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยหรือองค์การปกครองท้องถิ่นของไทยแบบเทศบาล แบบสุขาภิบาล หรือแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด ก็มีลักษณะแตกต่างกัน โดยเหตุดังกล่าวข้างต้น
2. การปกครองชุมชนที่เรียกว่า เป็นการปกครองท้องถิ่นนั้น องค์การปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม หมายความว่าอำนาจขององค์การปกครองท้องถิ่น จะต้องมิชอบเขตที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การอย่างแท้จริง เรื่องอำนาจอิสระของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งความกว้างขวางของรัฐบาลกลางในการที่จะพิจารณาการกระจายอำนาจให้องค์การปกครองท้องถิ่นมากน้อยแค่ไหนจึงจะเหมาะสม
3. องค์การปกครองท้องถิ่น จะต้องมียุติที่จะตามกฎหมาย (legal rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายนี้อาจจะแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ

ประเภทแรก องค์การปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมาย หรือระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่และเพื่อใช้บังคับแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น เช่น ข้อบัญญัติจังหวัด เทศบัญญัติ เป็นต้น

ประการที่สอง เป็นสิทธิที่สำคัญและเป็นหัวใจของการดำเนินงานขององค์กร ปกครองท้องถิ่น ก็คือสิทธิในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการ อันเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

1. องค์กรที่จำเป็นในการปกครองตนเอง (necessary organization) องค์กรที่จำเป็นในการปกครองตนเองของท้องถิ่น โดยทั่วไปแล้วแบ่งออกเป็น 2 ฝ่ายด้วยกัน คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาลก็มีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ รวมทั้งสภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น ในต่างประเทศบางประเทศเขาจัดองค์กรออกเป็น 3 ฝ่าย คือ นอกจากองค์กรฝ่ายบริหารและนิติบัญญัติ ยังมีองค์กรฝ่ายตุลาการอีกด้วย กล่าวคือ ในแต่ละท้องถิ่นจะมีศาลท้องถิ่น หัวใจสำคัญอยู่ที่เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น จะต้องได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ตามหลักการและวิธีการที่กำหนดไว้ในกฎหมายเลือกตั้งสมาชิกสภาและผู้บริหารท้องถิ่น
2. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง การมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองของประชาชน เป็นหัวใจที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจทำได้หลายแบบหลายระดับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสนใจความสามารถความเสียสละของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ แต่ละคนเป็นสำคัญ เช่น ประชาชนบางคนอาจมีส่วนร่วมเฉพาะการใช้สิทธิเลือกตั้งตัวแทนของตนเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง ต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นเท่านั้น ประชาชนบางคนอาจมีความสนใจที่จะเข้าฟังการประชุมสภาท้องถิ่น รวมทั้งเอาใจใส่ดูแลการปฏิบัติหน้าที่ หรือการบริหารงานของตัวแทนของตนว่ารับผิดชอบต่อความเจริญก้าวหน้า และผลประโยชน์ของประชาชนและท้องถิ่นมากน้อยแค่ไหน เพื่อใช้เป็นแนวประกอบพิจารณาเลือกตั้งครั้งต่อไป หรือประชาชนบางคนอาจมีความสนใจในกิจการของท้องถิ่นมาก มีความเสียสละสูง มีความตั้งใจจริงที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่ท้องถิ่นด้วยตนเอง ก็อาจสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนตัดสินใจเลือกเข้าไปรับผิดชอบในกิจการของท้องถิ่นโดยตรง ก็อาจทำได้

การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของการปกครองตนเองในท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อมนั้น นอกจากจะเป็นผลดีในด้านที่ต้องการให้องค์กรปกครองท้องถิ่นบริหารงานโดยบุคคลที่ประชาชนในท้องถิ่นเขาเห็นชอบด้วยแล้ว ยังเป็นผลดีในข้อที่ว่าเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น จะได้บริหารงานในหน้าที่ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ และภายใต้

การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิด มิใช่โดยการสั่งการหรือการบังคับบัญชาจากรัฐบาลกลาง

การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจการปกครองท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง ยังเป็นการช่วยส่งเสริมให้ประชาชนเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในกลไกการปกครองระบอบประชาธิปไตย เกิดความสำนึกในความสำคัญของสิทธิเสรีภาพทางการเมืองของตนตลอดจนเกิดความตื่นตัวที่จะใช้สิทธิทางการเมืองหรือเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองด้วยความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมอีกด้วย

เดเนียล วิท (Danial Wit, 1967 : 101-103) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาล มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในเขตอำนาจของตน

วิลเลียม วี. ฮอลโลเวย์ (William V. Holloway, 1959 : 101-103) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นหมายถึง องค์กรที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

อุทัย หิรัญโต (2523 : 2) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์กร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

วิลเลียม เอ. ร็อบสัน (William A. Robson, 1953 : 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐได้จัดตั้งขึ้นและให้มีความปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และต้องมีองค์กรที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

วรพิตย์ มีมาก (2535, น.1) กล่าวว่า หน่วยการปกครองท้องถิ่นต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ต้องเป็นนิติบุคคลเอกเทศ แยกจากส่วนกลาง มีขอบเขตการปกครองแน่นอน มีคณะผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง
2. มีอิสระในการคลัง งบประมาณ การจัดเก็บภาษีและหารายได้
3. มีอิสระในการกำหนดนโยบาย และการบริหารงานของตนเอง อยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลางน้อยมาก

วิญญู อังคนารักษ์ (อ้างถึงใน ยงยุทธ หงส์दारมภ์, 254, น.9) ได้ให้คำนิยามการปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึง การปกครองในรูปลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครอง และบริหารงานท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการของส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้ดำเนินไปอย่างประหยัคมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ตรงกับความประสงค์ของประชาชนโดยเหตุที่ว่าความผูกพันต่อท้องถิ่นนั้น ๆ ยิ่งกว่าผู้อื่น โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ซึ่งราษฎรในท้องถิ่นได้เลือกขึ้นมาทั้งหมดหรือแต่บางส่วนมาบริหารราชการในท้องถิ่นนั้น ๆ ยิ่งกว่าผู้อื่น โดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ซึ่งราษฎรในท้องถิ่นได้เลือกขึ้นมาทั้งหมดหรือแต่บางส่วนมาบริหารราชการในท้องถิ่นนั้น ๆ โดยมีงบประมาณของตนเองและอิสระในการบริหารงานพอควร

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (อ้างถึงใน ยงยุทธ หงส์दारมภ์, 2541, น. 10-11) ได้กล่าวถึงลักษณะของการปกครองท้องถิ่น ว่าจะต้องประกอบไปด้วยลักษณะสำคัญ คือ

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยพลแห่งกฎหมาย และหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นจึงมีสภาพเป็นนิติบุคคล
2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องอยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานของทางราชการ
3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น ต้องมีองค์กรที่มีจากการเลือกตั้งโดยประชาชนในท้องถิ่น เพื่อแสดงถึงการมีส่วนร่วมทางการเมือง
4. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ โดยอนุญาตจากรัฐ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้มาทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า
5. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย ตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองอย่างแท้จริง
6. หน่วยการปกครองท้องถิ่นควรมีอำนาจในการออกข้อบังคับ เพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย หรือความต้องการของท้องถิ่นที่ไม่ขัดต่อกฎหมายของรัฐ

7. หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับจัดตั้งขึ้นแล้วก็ยังคงอยู่ในความรับผิดชอบดูแลของรัฐ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์และความมั่นคงแก่รัฐบาลโดยรวม

นิกร เกรีกูล (2543, น. 13-15) ได้กล่าวถึง หลักแห่งการปกครองตนเองของท้องถิ่น โดยประมวลจากปณิญาสากลว่าด้วยการปกครองตนเองของท้องถิ่น (world wide declaration of local self-government) สรุปได้ 10 ประการ ดังนี้

1. รากฐานทางรัฐธรรมนูญ (concept of local self-government) หลักการปกครองตนเองของท้องถิ่นต้องได้รับการรับรองโดยรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมายหลัก ซึ่งกำหนดรูปแบบโครงสร้างของประเทศนั้น
2. ทฤษฎีการปกครองตนเองของท้องถิ่น (concept of local self-government) การปกครองตนเองของท้องถิ่น ต้องบ่งชี้ถึงสิทธิและหน้าที่ขององค์กรส่วนท้องถิ่นภายในกรอบของกฎหมายในการวางกฎเกณฑ์และจัดกิจการสาธารณะตามความรับผิดชอบ และเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นสิทธิของท้องถิ่นดังกล่าว จะต้องให้บุคคลหรือองค์กรผู้แทนประชาชน (สภา) ที่ได้รับการเลือกตั้ง โดยอิสระและถ้วนทั่วตามวาระที่กำหนด และผู้บริหารท้องถิ่นก็ต้องมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน หรืออย่างน้อยก็ต้องให้สภาท้องถิ่นเป็นผู้แต่งตั้งหรือเห็นชอบ
3. ขอบเขตของการปกครองท้องถิ่น (scope of local self-government) ประกอบด้วย
 - 3.1 การดำเนินการภารกิจสาธารณะต้องกระทำโดยองค์กรพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด
 - 3.2 ท้องถิ่นมีสิทธิโดยทั่วไปในการเริ่มกระทำการใด ๆ ที่รัฐไม่ได้มอบหมายให้หน่วยงานใดทำโดยเฉพาะเจาะจงและกิจการใด ๆ ซึ่งรัฐไม่ได้ห้ามท้องถิ่นมิให้กระทำ
 - 3.3 การกำหนดหน้าที่ของท้องถิ่นและกระบวนการในการแก้ไขปัญหาเปลี่ยนแปลงภารกิจดังกล่าว ต้องบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายเท่านั้น
 - 3.4 อำนาจหน้าที่รัฐกระจายให้แก่ท้องถิ่น จะต้องบริบูรณ์และเป็นการเฉพาะ (full and exclusive) หากรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายให้อำนาจส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาคในการจัดการกิจกรรมร่วมกับท้องถิ่น ท้องถิ่นยังคงมีสิทธิในการเริ่ม และตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ
 - 3.5 อำนาจหน้าที่ท้องถิ่นได้รับมอบหมายจากส่วนกลาง หรือส่วนภูมิภาคนั้น ท้องถิ่นจะต้องสามารถใช้ดุลยพินิจในการคัดแปลงการดำเนินการให้สอดคล้องกับสภาพของท้องถิ่นได้

3.6 ในการดำเนินการใดของรัฐบาลในระดับอื่น ที่มีผลกระทบต่อท้องถิ่นต้องให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจด้วย

4. การคุ้มครององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (protection of local self-government) ถ้าตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายให้สามารถระงับการกระทำของสภาหรือยุบสภาท้องถิ่น หรือให้ระงับการกระทำของฝ่ายบริหารหรือปลดฝ่ายบริหารได้ การดำเนินการดังกล่าวต้องกระทำโดยชอบด้วยกฎหมาย และจะต้องจัดให้มีการสืบช่วยการทำงานของ ฝ่ายบริหารให้ต่อเนื่องโดยเร็วที่สุด สำหรับการคุ้มครองในเรื่องอาณาเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเปลี่ยนแปลงอาณาเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเปลี่ยนแปลงอาณาเขตจะกระทำได้ต่อเมื่อมีการปรึกษาหารือของท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องรวมทั้งวิธีการลงประชามติ (referendum) ในกรณีที่มีบัญญัติไว้ในกฎหมาย
5. โครงสร้างการบริหาร หรือ การจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (adequate organization structures for local self government) ท้องถิ่นจะต้องกำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในของตนเองได้ เพื่อที่จะดัดแปลงให้เหมาะสมกับความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นรวมทั้ง เพื่อประกันให้มีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ต้องจัดให้มีสภาพการจ้างงานและการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อให้งานที่มุ่งใจ รัฐบาลในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะต้องสนับสนุนช่วยเหลือในการนำระบบคุณธรรม (merit-system) มาใช้ในรัฐบาลระดับท้องถิ่น
6. สภาพของสำนักงานผู้แทนที่ได้รับเลือกตั้งของท้องถิ่น (condition of office for local representatives) สำนักงานของผู้แทนประชาชนที่ได้รับการเลือกตั้งของท้องถิ่นจะต้องมีเงื่อนไขที่เหมาะสมและประกันได้ว่า ผู้แทนจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ โดยเฉพาะในเรื่องคำตอบแทนและการคุ้มครองในด้านสวัสดิการ สำหรับการกระทำหรือกิจกรรมใดที่ไม่สามารถเข้ากันได้กับการดำรงตำแหน่งผู้แทนท้องถิ่นต้องระบุไว้ในกฎหมายเท่านั้น
7. การกำหนดดูแลการกระทำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (supervision of local authorities activities) กระบวนการในการกำกับดูแล จะต้องกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมายเท่านั้น และวัตถุประสงค์ของการกำกับดูแล จะต้องเป็นไปเพื่อการกำชับให้ปฏิบัติตามกฎหมายเท่านั้น
8. ทรัพยากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (resources of local authorities) มีหลักการดังนี้

- 8.1 ท้องถิ่นมีสิทธิในทรัพยากรด้านการเงินที่เพียงพอแยกออกจากรัฐบาลในระดับอื่น และสามารถใช้จ่ายรายได้ดังกล่าวโดยอิสระภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตน
 - 8.2 การจัดสรรทรัพยากรแก่ท้องถิ่นต้องเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมกับกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ และสามารถรับรองในการให้บริการสาธารณะได้โดยไม่หยุดชะงัก และมีแผนทางการเงินที่เพียงพอ การถ่ายโอนภารกิจใด ๆ ให้แก่ท้องถิ่น จะต้องมีการจัดสรรทรัพยากรการเงินเพื่อความสัมฤทธิ์ผลด้วยเสมอ
 - 8.3 ท้องถิ่นที่อ่อนแอในทางการเงิน รัฐต้องจัดให้มีระบบที่ทำให้เกิดความสมดุลทางการเงิน (financial equalization)
 - 8.4 รัฐต้องรับรองสิทธิของท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมในการกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรให้ชัดเจน
 - 8.5 ต้องส่งเสริมให้มีการจัดหาเงินช่วยเหลือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ โครงการใดโครงการหนึ่งโดยเฉพาะการให้เงินช่วยเหลืออุดหนุนดังกล่าวไม่ถือเป็นการจำกัดสิทธิของท้องถิ่น ในการใช้ดุลยพินิจของตนในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แต่อย่างใด
9. การสมาคมของท้องถิ่น (association of local authorities) ในการใช้อำนาจหน้าที่ของตนนั้น ท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิในการร่วมมือกัน หรือก่อตั้งเป็นสมาคมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อดำเนินกิจกรรมปกป้องหรือส่งเสริมผลประโยชน์ร่วมกัน
 10. การคุ้มครองทางกฎหมายแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (legal protection of local government) เพื่อปกป้องความเป็นอิสระของท้องถิ่นในกรณีที่มีการละเมิดหรือเกิดข้อขัดแย้ง รวมทั้งเพื่อให้หลักแห่งการปกครองของท้องถิ่นได้รับการเคารพ หลักสำคัญอีกประการหนึ่งคือ จะต้องให้ท้องถิ่นมีสิทธิในการได้รับการเยียวยาทางศาล เพื่อจะสามารถใช้อำนาจอิสระของตนเองได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจตามกฎหมายกำหนด รวมทั้งปกป้องประโยชน์ของท้องถิ่นนั้น ๆ

จากหลักการทั้ง 10 ประการข้างต้น หากจะนำมาเปรียบเทียบกับหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยทั้งที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับประชาชน และกฎหมาย กฎระเบียบรวมทั้งวิธีปฏิบัติที่เราใช้กันอยู่ในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าหลักการปกครองท้องถิ่นของไทยคล้ายคลึงและสอดคล้องกับหลักการปกครองท้องถิ่นสากล

2.5 ข้อมูลกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

การให้บริการงานประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก เป็นการให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน ตามอำนาจหน้าที่เพื่อเป็นการให้บริการน้ำประปาสำหรับอุปโภคแก่ประชาชนโดยมุ่งหวังให้ประชาชนได้มีน้ำประปาที่สะอาด มีคุณภาพปราศจากสารตกค้าง เพื่อใช้ในการอุปโภคอย่างเพียงพอ และทั่วถึง โดยมีได้มุ่งหวังแสวงหาผลกำไรแต่อย่างใด ปัจจุบันการบริหารจัดการด้านงบประมาณ รายรับ – รายจ่าย ที่เกี่ยวข้องกับระบบประปา องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก ได้ตราเป็นข้อบัญญัติในรูปของกิจการประปา มีการบริหารจัดการต่าง ๆ ทั้งด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก โดยมีผู้ใช้น้ำประปา จำนวน 2,212 ครัวเรือน จาก 12 หมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์การบริหารกิจการประปา ดังนี้

2.5.1 วัตถุประสงค์การบริหารกิจการประปา

1. สามารถให้บริการน้ำสะอาด มีคุณภาพ สามารถใช้ในการอุปโภค ได้อย่างเพียงพอ และทั่วถึงต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ได้มากที่สุด
2. สามารถบริหารงบประมาณที่มีอยู่ และได้รับสนับสนุน ในการดำเนินงานกิจการประปาได้อย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุด
3. สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับน้ำประปาให้กับประชาชนได้ทันเหตุการณ์เพื่อช่วยเหลือไม่ให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน

2.5.2 แนวทางการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

กิจการประปาเป็นหน่วยงานย่อย ในส่วนสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา ดำเนินการให้บริการงานประปาในรูปแบบประปาชุมชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก ได้เริ่มดำเนินการบริหารงานในรูปแบบ “กิจการประปา” ในปี พ.ศ. 2540 ควบคุมและบริหารงานภายใต้คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก โดยแบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านการผลิต

ภารกิจหลัก คือการควบคุมการผลิตน้ำประปาให้มีคุณภาพ และมีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการการใช้น้ำของประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาล และพื้นที่ใกล้เคียง ตรวจสอบ วิเคราะห์คุณภาพน้ำให้อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด บำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบประปา จดบันทึกการใช้น้ำ คิดตั้งระบบมาตรวัดน้ำใหม่ ให้คำปรึกษาเรื่องน้ำประปาภายในครัวเรือน รวมไปถึงการควบคุมระบบการจ่ายน้ำให้มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1.1 ระบบสูบน้ำดิบ

โรงกรองน้ำองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก รับน้ำดิบจากอ่างเก็บน้ำห้วยเพี้ยกเพื่อใช้ในการกระบวนการผลิตน้ำประปา โดยเริ่มจากตะแกรงหยาบและตะแกรงละเอียด ซึ่งทำหน้าที่ในการดักวัชพืชและสิ่งแปลกปลอมที่มากับน้ำดิบก่อนที่น้ำดิบจะถูกสูบส่งเข้าสู่กระบวนการผลิต

1.2 ระบบกวนเร็ว

น้ำดิบที่ถูกสูบส่งผ่านเส้นท่อ จะเดินทางมายังระบบกวนเร็วซึ่งจะมีการเติมสารเคมีหลัก ในการผลิตน้ำประปาเพื่อจุดประสงค์ต่างๆ ดังนี้

1. สารส้มน้ำ เติมเพื่อสร้างตะกอนขนาดเล็ก
2. คลอรีน เติมเพื่อกำจัดเชื้อโรคเบื้องต้น
3. ปูนขาว เติมเพื่อปรับปรุงสภาพน้ำให้มีความเป็นกลาง

จากนั้นน้ำดิบที่ผ่านการเติมสารเคมีหลักแล้วจะถูกปล่อยให้ไหลผ่านรางกระจายน้ำแบบเปิดเข้าสู่ถังตกตะกอน

1.3 ระบบตกตะกอน

น้ำดิบที่ผ่านการเติมสารเคมีแล้วจะไหลเข้าสู่ถังตกตะกอน (Clarifier Tank) เพื่อให้เกิดการรวมตัวกันของตะกอนขนาดเล็กจำนวนมาก กลายเป็นตะกอนที่มีขนาดใหญ่ และมีน้ำหนักเพิ่มขึ้น โดยตะกอนจะยกตัวขึ้นตามการไหลของน้ำประมาณสองใน สาม ของถัง น้ำหนักที่เพิ่มขึ้นของตะกอนจะพอดีกับแรงยกที่เกิดจากความเร็วน้ำที่ไหล ขึ้น เกาะตัวกันเป็น ชั้นตะกอน ซึ่งจะทำให้หน้าที่คอยดูดซับตะกอนที่ตามขึ้นมา ส่วนน้ำใสที่ผ่านชั้นตะกอนจะไหลลงสู่รางรับน้ำเพื่อเข้าสู่ถังกรองทรายต่อไป เมื่อเดินระบบได้ระยะหนึ่งจะมีตะกอนสะสมมากขึ้นเรื่อยๆ จึงต้องทำการกำจัดตะกอนโดยระบายตะกอนส่วนเกินออกผ่านกรวยรับตะกอนเพื่อเข้าสู่กระบวนการกำจัดตะกอนต่อไป

1.4 ระบบกรองทราย

ระบบกรองทราย จะรับน้ำใสจากระบบตกตะกอน โดยให้น้ำไหลผ่านชั้นทรายตามแรงโน้มถ่วงโลก เพื่อกรองตะกอนขนาดเล็ก, สารแขวนลอย และสิ่งสกปรกที่หลุดออกมาจากระบบตกตะกอนออก ทำให้น้ำสะอาดและใสมากขึ้น

1.5 ระบบกำจัดเชื้อโรค

ในขั้นตอนนี้จะมีการเติมคลอรีนซึ่งถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการผลิต เพื่อกำจัดเชื้อโรคและจุลินทรีย์ต่างๆ และรักษาปริมาณคลอรีนคงเหลืออยู่ในท่อส่งน้ำเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่าคุณภาพน้ำประปาที่ส่งจ่ายมีความสะอาดและปลอดภัยจาก เชื้อโรคเมื่อถึงมือผู้ใช้น้ำ

1.6 ถังเก็บน้ำใส

ทำหน้าที่พักน้ำใสและสำรองน้ำเพื่อสูบส่งเข้าเก็บในอ่างเก็บน้ำของสถานีจ่ายน้ำต่างๆ

1.7 ระบบส่งน้ำจากโรงผลิตน้ำประปา

ทำหน้าที่สูบส่งน้ำไปยังอ่างเก็บน้ำของสถานีจ่ายน้ำต่างๆ และสูบน้ำจ่ายน้ำประปาให้ผู้ใช้ น้ำในพื้นที่ใกล้เคียง โดยใช้เครื่องสูบน้ำแบบหอยโข่ง

2. ด้านการจ่ายน้ำ

ภารกิจหลัก คือ การจ่ายน้ำประปาที่สะอาดไปยังจุดที่ใช้งานต่างๆ ในปริมาณ และแรงดันที่เหมาะสมกับการใช้งานแล้ว ยังต้องมีระบบ การสำรองน้ำประปาในกรณีฉุกเฉิน หรือมีการปิดซ่อม ระบบภายนอก หรือช่วงขาดแคลนน้ำประปาและในตำบล

หลักการจ่ายน้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก คือ ระบบจ่ายน้ำประปาด้วยความดัน เป็นการจ่ายน้ำประปาโดยอาศัย การอัดแรงดันน้ำประปาในระบบท่อประปาจากถังอัดความดัน (Air Pressure Tank) ใช้สำหรับโรงผลิตน้ำประปา เพื่อจ่ายน้ำให้กับประชาชนผู้ใช้น้ำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

หลักการบำรุง ซ่อมแซม ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก คือ ให้งานผลิตน้ำประปาตรวจสอบ มาตรฐานน้ำ ท่อส่งน้ำ ซ่อมแซม ปรับปรุง อุปกรณ์ในการผลิตน้ำ ฯลฯ ให้มีคุณภาพอยู่เสมอพร้อมที่จะนำออกมาให้บริการกับประชาชน

3. ด้านการจัดเก็บเงินค่าน้ำ

ภารกิจหลัก คือการรับแจ้งเป็นผู้ขอใช้น้ำ จัดทำบัญชีรายรับ – รายจ่าย จัดทำแผนงานประจำปี จัดเก็บค่าน้ำประปา นำเข้าเป็นรายได้ของกิจการประปา ควบคุมการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ประปา จัดทำหนังสือราชการ

กิจการประปามีรายรับจากเงินอุดหนุนจากองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก และการจัดเก็บรายได้ค่าน้ำประปา เพื่อจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ประปา การจัดซื้อจัดจ้างทั่วไป ค่าตอบแทนพนักงานจ้าง เป็นต้น

นโยบายการบริหารงาน กิจการประปาองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก ดำเนินการให้บริการด้านน้ำประปาในรูปแบบประปาชุมชน ซึ่งมีนโยบายในการบริหารงาน โดยมุ่งเน้นถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้น้ำประปา มากกว่าผลกำไร

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิทธิโชค ชัยปัญญา (2549) ได้ทำการศึกษา การวิเคราะห์และประเมินผลการใช้น้ำประปาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าการแปรผกผันกับค่าสนับสนุนต่ำสุด นั่นคือเมื่อ

กำหนดค่าสนับสนุนต่ำสุดให้มีค่าต่ำจะแสดงกฎความสัมพันธ์จำนวนมากว่าเมื่อกำหนดค่าสนับสนุนต่ำสุดให้มีค่าสูงขึ้น และโดยธรรมชาติของข้อมูลชุดนี้ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่มีปริมาณการใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแสดงว่าความถี่ของการใช้น้ำประปาที่เพิ่มขึ้นมีสูงมาก ทำให้จำเป็นต้องมีการกำหนดค่าสนับสนุนต่ำสุดที่มีค่าที่ต่ำ เพื่อให้มีการแสดงกฎความสัมพันธ์ออกมาที่หลากหลายและมีจำนวนมาก โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์หากฎความสัมพันธ์ของข้อมูลจากระบบที่ได้พัฒนาขึ้นมานี้ มีแนวโน้มที่สอดคล้องไปกับข้อมูลของสำนักงานประปาเขต 9 จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้แสดงว่าผู้ใช้น้ำจะเพิ่มขึ้นมีโอกาสเป็นไปได้ค่อนข้างที่จะสูง และปริมาณการใช้น้ำประเภทต่างๆ ก็มีแนวโน้มที่จะสูงตามไปด้วย

จารึก เจียรบุตร (2550) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผล และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการระบบประปาหมู่บ้าน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการดำเนินงานระบบประปาหมู่บ้านเพื่อให้บริการน้ำประปาเพื่อการอุปโภคแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลอ่าวลึกใต้ ในแง่จำนวนครัวเรือนดำเนินงานได้ 529 ครัวเรือน อยู่ในระดับร้อยละ 70.5 คุณภาพน้ำประปายังดีอยู่คุณภาพ อยู่ในระดับร้อยละ 75.0 และความครอบคลุมทั่วถึงที่ผู้ใช้บริการได้รับน้ำประปาอย่างต่อเนื่องตลอดในแต่ละวัน อยู่ในระดับร้อยละ 81.9 2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ พบว่าประชาชนผู้รับบริการน้ำประปา มีความพึงพอใจสรุปผลโดยภาพรวมของการให้บริการระบบน้ำประปาหมู่บ้านอยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 60.8 ระดับมากร้อยละ 39.2

พิเชฐ พันธุรัตน์ (2550) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการประปาหมู่บ้าน กรณีศึกษา บ้านห้วยข้าว อำเภอจุน จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี มีสถานภาพสมรส อาชีพทำนา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 2,000 - 3,000 บาท การศึกษา ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการประปาหมู่บ้าน 14 ปี ขึ้นไป ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการประปาหมู่บ้านในทัศนคติของผู้บริหาร ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการบริหาร ด้านโครงสร้างการบริหารงาน และด้านทรัพยากร มนุษย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ทุกรายการอยู่ในระดับมาก จากการศึกษา พบว่าผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 50 - 59 ปี มีสถานภาพสมรส อาชีพทำนา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 4,000.- บาทขึ้นไป การศึกษา ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และใช้น้ำประปาหมู่บ้านตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการประปาหมู่บ้านในทัศนคติของผู้ใช้น้ำได้แก่ด้านคณะกรรมการประปาหมู่บ้าน ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับประปาหมู่บ้านด้านการมี ส่วนร่วมของชุมชน และ ด้าน

ทัศนคติของผู้ใช้น้ำ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า ทุกรายการอยู่ในระดับมาก

ประพิช หนูเพชร (2551) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการประปาแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการงานประปาแก่ประชาชน โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการน้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ 1 ด้านการให้บริการของพนักงาน 2 ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ 3 ด้านราคาน้ำประปา และค่าธรรมเนียมการให้บริการ 4 ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพ และความเชื่อถือได้ของน้ำประปาที่จ่ายให้

สงกรานต์ พลิสต์ย์ (2551) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขั้นพื้นฐานแก่ผู้สูงอายุของเทศบาลเก่าเลี้ยว อำเภอเก่าเลี้ยว จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลเก่าเลี้ยวมีการจัดมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานด้วยระบบบูรณาการระหว่างเทศบาลตำบลเก่าเลี้ยว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี โดยหน่วยงานทุกฝ่ายมุ่งพัฒนาการให้บริการสาธารณะที่ดี และครอบคลุม ตามมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญ เพื่อให้สามารถพัฒนาไปสู่มาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นพัฒนาศักยภาพของท้องถิ่น ด้วยสำนึกความรับผิดชอบต่อราษฎรผู้สูงอายุเป็นหลัก จึงทำให้ผลการจัดการบริการสาธารณะเป็นที่พึงพอใจของผู้สูงอายุในตำบลเก่าเลี้ยวในระดับดี

กิตติชัย นาคสุวรรณ (2552) ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิผลในการบริหารจัดการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ ในภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ลักษณะองค์การ และลักษณะของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลในการบริหารจัดการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์ 4) ปัญหาด้านงบประมาณจำนวนจำกัดเป็นอุปสรรคในการบริหารจัดการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลทอนหงส์

อรนุช ใจดี (2552) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้น้ำประปาของครัวเรือนในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าการใช้น้ำประปาพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 คือ ปัจจัยทางด้านคุณภาพของน้ำประปา รongมาคือลักษณะที่อยู่อาศัยฤดูกาล และกิจกรรมในครัวเรือน และที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 คือ ราคา ค่าน้ำประปา จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าปัจจัยทางด้านคุณภาพน้ำประปานั้นมีอิทธิพลต่อความต้องการใช้น้ำประปามาก ดังนั้นทางเทศบาลเมืองหัวหิน จึงควรที่จะมีการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้สะอาด เพื่อรองรับการขยายของเมืองและรองรับนักท่องเที่ยวที่จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคตด้วย เนื่องจากมาตรฐานของนักท่องเที่ยวนั้นน้ำประปาจะต้องสามารถดื่มได้

อุไร ภาควิชัย (2552) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาตา อำเภอยะรัง จ.ปัตตานี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาตา แบ่งเป็น 4 ด้านโดยประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาตาต้องปรับปรุง และต้องเสนอแนะแก้ไขในภาพรวม มี 1 ด้าน คือ ด้านงานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ส่วนอีก 3 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ที่ประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ สูงที่สุด คือด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมาคือ ด้านงานบริการอื่น ๆ และด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

พิจิ ศรีเดช (2553) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านปริมาณ และคุณภาพน้ำประปา ด้านการซ่อมท่อประปา และความพร้อมของอุปกรณ์ในการซ่อมท่อประปา และด้านปฏิบัติการเชิงพาณิชย์ ในการอ่านมาตร การออกใบแจ้งหนี้ และการชำระเงินค่าน้ำประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง

วิภากรัตน์ จันทรสภา (2553) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการผลิตน้ำประปาของระบบประปาหมู่บ้านในเขตอำเภอยะรัง จ.ปัตตานี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพน้ำดิบของระบบน้ำประปาทุกแห่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานน้ำดิบ ซึ่งกำหนด WHO (2506) เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานน้ำดื่มที่กำหนดโดยกรมอนามัย (2553) พบว่า ร้อยละ 29 ของระบบประปาหมู่บ้านในเขตอำเภอยะรัง ผลิตน้ำประปาที่มีค่าความขุ่นสูง นอกจากนั้น ยังพบว่า ร้อยละ 100 ของระบบประปาหมู่บ้าน ผลิตน้ำประปาที่มีการปนเปื้อนโคลิฟอร์มแบคทีเรีย ทั้งนี้ พบว่า ระบบ ระบบประปาหมู่บ้าน มีประสิทธิภาพเฉลี่ยในการปรับปรุงคุณภาพน้ำดิบ เท่ากับ 55 % ผลการศึกษาพบว่า การมีถังตกตะกอน การศึกษา และการผ่านการอบรมของผู้บริหารกิจการประปา

หมู่บ้าน และรูปแบบการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปรับปรุงคุณภาพน้ำดิบของระบบประปาหมู่บ้าน

สมพร มีแสงแก้ว (2553) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ – ชุมพร ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยแม่โจ้- ชุมพร มีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการพัฒนามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถในการปรับตัว ความพึงพอใจ และด้านความสามารถในการผลิต และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 คือ การพัฒนาประสิทธิภาพ ความสามารถในการปรับตัว เป็นไปตามสมมติฐาน และตัวแปรทั้ง 3 ตัวดังกล่าวสามารถอธิบายความเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ได้ถึงร้อยละ 71 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 มีความผิดพลาดของการคาดประมาณการด้วยสมการ (standard error of the estimate) เกี่ยวกับประสิทธิผล (effectiveness) ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยแม่โจ้- ชุมพร เท่ากับ .36016 ตามลำดับ ส่วนในข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา นักศึกษาต้องการให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร เพิ่มอาคารเรียน สิ่งอำนวยความสะดวก และควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้ทันการเปลี่ยนแปลง

วีระวัฒน์ อนันตศักดิ์ (2553) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ผลจากการศึกษา พบว่าตัวแปรอิสระ 5 ตัว ได้แก่ ความสามารถในการผลิต (production) ประสิทธิภาพ (efficiency) ความพึงพอใจ (satisfaction) ความสามารถในการปรับตัว (adaptiveness) และการพัฒนา (development) พบว่าตัวแปรอิสระ 2 ตัว มีผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ การพัฒนา (development) และประสิทธิภาพ (efficiency) และสมการที่ได้จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (step wise) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .049 มีค่าผิดพลาดของการคาดประมาณด้วยสมการ (standard error of the estimate) มีตัวแปรอิสระเพียง 2 ตัว มีผลเชิงบวกต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ การพัฒนา (development) และประสิทธิภาพ (efficiency) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานและสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร ได้เพียงร้อยละ 5.5 ส่วนตัวแปรความสามารถในการผลิต (production) ความพึงพอใจ (satisfaction) และความสามารถในการปรับตัว (adaptiveness) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่ายาง อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบล มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อำนาจ คุ่มบ้าน (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ตในระดับปานกลาง ในด้านการให้บริการด้านระบบการผลิตน้ำประปา และด้านกระบวนการบริหารน้ำประปาโดยมีข้อเสนอแนะอื่นๆ คือ น้ำประปาขุ่นแดง ไม่สะอาด มีกลิ่น บุคลากรการบริการล่าช้า ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้องการแหล่งน้ำดิบเพิ่มเติม และให้มีการซ่อมบำรุงโดยเร็ว

ก้องเกียรติ สุขเกษม (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ศึกษาความพึงพอใจใน 3 โครงการ คือ 1) โครงการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และพัฒนาคุณภาพชีวิตเฉลิมพระเกียรติ 2) โครงการเยาวชนรุ่นใหม่ห่างไกลยาเสพติด 3) โครงการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ โดยรวมทั้ง 3 โครงการ ผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจรองลงมา

ปาริชาติ คณาศรี และคณะ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาความพึงพอใจใน 3 โครงการ คือ 1) โครงการฝึกอบรมทบทวนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน 2) โครงการค่ายพุทธบุตร พุทธธรรมเฉลิมพระเกียรติ 3) โครงการธรรมะเพื่อผู้สูงอายุ โดยภาพรวมทั้ง 3 โครงการ ผลการศึกษาพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับรองลงมา

ผู้วิจัยได้ใช้งานวิจัยของ อำนาจ คุ่มบ้าน(2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ตและแนวทางการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพือก (2555) ซึ่งการให้บริการงานประปาขององค์การ

บริหารส่วนตำบลลำเพือก คือ ด้านการบริการงานประปา ประกอบด้วย คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์และการจัดเก็บค่าน้ำประปา ด้านการผลิตน้ำประปา ประกอบด้วย คุณภาพวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ การผลิตน้ำประปาและการจ่ายน้ำประปา มาเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานประปาระหว่างชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรอง ในขบวนการผลิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพือก อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบ ผู้วิจัยต้องการศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานประปาระหว่างชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรองในขบวนการผลิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ตลอดจนศึกษาถึงระดับประสิทธิผล ความต้องการ ความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรค และความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังนี้

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
หมู่บ้าน	ประสิทธิผลการให้บริการงานประปา
เพศ	ปัจจัยด้านการให้บริการงานประปา
อายุ	
ระดับการศึกษา	
อาชีพ	
รายได้จากอาชีพหลัก	
จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน	
ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการศึกษาออกเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 2 หมู่บ้าน คือบ้านหนองไทร หมู่ที่ 4 และ บ้านไทรงาม หมู่ที่ 10 ซึ่งเป็นหมู่บ้านมีอาณาเขตติดต่อกันจำนวน 353ครัวเรือน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพ็ญ อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 2 หมู่บ้าน คือบ้านหนองไทร หมู่ที่ 4 และ บ้านไทรงาม หมู่ที่ 10 ซึ่งเป็นหมู่บ้านมี อาณาเขตติดต่อกันจำนวน 1,199 คน

กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (ปรีชา ถ้าม้าง, 2548) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

จำนวนตัวอย่างที่จะใช้เก็บจากประชาชน

$$n = \frac{1,199}{1 + 1,199 (0.05)^2}$$

$$n = 400$$

ในระดับต่อมาจะทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำประปาในแต่ละหมู่บ้าน ต่างๆ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) คำนวณออกมาได้ดังนี้

จำนวนตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน = $\frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำประปาในแต่ละหมู่บ้านที่ใช้ในการศึกษา

พื้นที่หมู่บ้านที่ทำการศึกษา	ประชากร	จำนวนตัวอย่าง (คน)
บ้านหนองไทร หมู่ที่ 4	843	280
บ้านไทรงาม หมู่ที่ 10	356	120
รวมทั้งสิ้น	1,199	400

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยพิจารณากรอบแนวคิดและนิยามศัพท์เฉพาะ โดยการนำตัวแปรแต่ละตัวมาสร้างเป็นแบบสอบถาม และแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพและรายได้ เป็นต้น ลักษณะของการตอบแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended) และแบบเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ กระบวนการผลิต คุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการผลิต การจ่ายน้ำประปา ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับปัจจัยการให้บริการงานประปา ออกเป็น 5 ระดับ คือ ดังนี้

ระดับประสิทธิผลมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
ระดับประสิทธิผลมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ระดับประสิทธิผลปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
ระดับประสิทธิผลน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
ระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บค่าน้ำ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับปัจจัยการให้บริการงานประปา ออกเป็น 5 ระดับ คือ ดังนี้

ระดับประสิทธิผลมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
ระดับประสิทธิผลมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ระดับประสิทธิผลปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
ระดับประสิทธิผลน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
ระดับประสิทธิผลน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) ทำหนังสือถึงผู้ใหญ่บ้าน บ้านหนองไทร หมู่ที่ 4 บ้านไทรงาม หมู่ที่ 10 ตำบลลำเพียก อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา เพื่อขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มประชาชนตอบแบบสอบถาม ตามวันและเวลาที่นัดหมาย
- 2) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามซึ่งได้จัดเตรียมไว้แล้วนำไปส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ตามที่ได้นัดหมายไว้แล้ว เพื่อแนะนำตัวพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย ขออนุญาตเก็บข้อมูล แจกแบบสอบถามการวิจัยและขอรับกลับในวันเดียวกันด้วยตนเอง
- 3) นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และลงรหัสเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาแล้วจำนวน 400 ฉบับ นำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science)
3. วิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการงานประปาและปัจจัยด้านการบริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา ตามแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำคะแนนที่ได้มาหาเกณฑ์เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและแปรผล โดยใช้สูตรคำนวณอัตราภาคส่วน ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

- | | |
|-------------|---|
| 4.21 – 5.00 | หมายถึง มีปัจจัยการให้บริการ / ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 3.41 – 4.20 | หมายถึง มีปัจจัยการให้บริการ / ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก |
| 2.61 – 3.40 | หมายถึง มีปัจจัยการให้บริการ / ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.81 – 2.60 | หมายถึง มีปัจจัยการให้บริการ / ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย |
| 1.00 – 1.80 | หมายถึง มีปัจจัยการให้บริการ / ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานประปา ระหว่างชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรองน้ำประปาในขบวนการผลิตขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบึงนาราง จังหวัดนครราชสีมาเพื่อ

1. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานประปา ระหว่างชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรองในขบวนการผลิต มีความแตกต่างกันหรือไม่
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการบริการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบึงนาราง จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการให้บริการงานประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบึงนาราง จังหวัดนครราชสีมา

โดยการใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด ผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้นำประปาในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบึงนาราง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 2 หมู่บ้าน คือบ้านหนองไทร หมู่ที่ 4 จำนวน 280 คนและ บ้านไทรงาม หมู่ที่ 10 ซึ่งเป็นหมู่บ้านมีอาณาเขตติดต่อกันจำนวน 120 คน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพและรายได้ เป็นต้น ลักษณะของการตอบแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended) และแบบเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบึงนาราง จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ กระบวนการผลิต คุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการผลิต การจ่ายน้ำประปา

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบึงนาราง จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านการจัดเก็บค่าน้ำ

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
df	แทน	ระดับขั้นเสรี (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสอง
MS	แทน	ผลเฉลี่ยกำลังสอง
$*p \leq 0.05$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
$p > 0.05$	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ผลการศึกษาข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1

ผลการศึกษาข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ของประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอบึงนาราง จังหวัดนครราชสีมา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ และนำเสนอข้อมูลประกอบการบรรยาย ผลปรากฏตามข้อมูลต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเรียงตามลำดับ จำแนกตามหมู่บ้าน จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยได้กลุ่มตัวอย่างจาก หมู่ที่ 4 บ้านหนองไทร จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และได้กลุ่มตัวอย่างจาก หมู่ที่ 10 บ้านไทรงาม จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่ที่	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 4 บ้านหนองไทร	280	70.0
หมู่ที่ 10 บ้านไทรงาม	120	30.0
ผลรวม	400	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เรียงตามลำดับ จำแนกตามเพศ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยได้กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 และได้กลุ่มตัวอย่างเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	159	39.8
หญิง	241	60.3
ผลรวม	400	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เรียงตามลำดับ จำแนกตามอายุ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยได้กลุ่มตัวอย่าง อายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 41-50 ปีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 กลุ่มตัวอย่างอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-30 ปี	138	34.5
31-40 ปี	134	33.5
41-50 ปี	78	19.5
51-60 ปี	23	5.8
60 ปี ขึ้นไป	27	6.8
ผลรวม	400	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เรียงตามลำดับ จำแนกตามระดับการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยได้กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษาประถมศึกษาจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 ระดับศึกษามัธยมศึกษา/ปวช จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 ระดับการศึกษาปวส/อนุปริญญาจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	162	40.5
มัธยมศึกษา/ปวช	140	35.0
ปวส/อนุปริญญา	33	8.3
ปริญญาตรี	57	14.3
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.0
ผลรวม	400	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เรียงตามลำดับ จำแนกตามอาชีพ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยได้กลุ่มตัวอย่าง อาชีพเกษตร จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 อาชีพรับจ้าง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80 อาชีพนิสิต/นักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการประกอบอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตร	133	33.3
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	123	30.8
รับจ้าง	31	7.8
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	63	15.8
นิสิต/นักศึกษา	6	1.5
พนักงานบริษัทเอกชน	44	11.0
ผลรวม	400	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เรียงตามลำดับ จำแนกตามรายได้จากอาชีพหลัก ต่อเดือนจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยได้กลุ่มตัวอย่าง รายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน 15,001-

20,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน 5,000 บาทหรือต่ำกว่า จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 รายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 รายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน

รายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,000 บาทหรือต่ำกว่า	125	31.3
5,001-10,000 บาท	79	19.8
10,001-15,000 บาท	42	10.5
15,001-20,000 บาท	145	36.3
20,001 บาทขึ้นไป	9	2.3
ผลรวม	400	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เรียงตามลำดับ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-4 คน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 5 คนขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	จำนวน	ร้อยละ
1-2 คน	273	68.3
3-4 คน	120	30.0
5 คนขึ้นไป	7	1.8
ผลรวม	400	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เรียงตามลำดับ จำแนกตามระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยได้กลุ่มตัวอย่าง ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนก่อนมีระบบกรอง(ก่อนปี2554)จำนวน377 คน คิดเป็นร้อยละ94.30 และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนหลังมีระบบกรอง (หลังปี2554)จำนวน23 คน คิดเป็นร้อยละ5.80 ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนมีระบบกรอง(ก่อนปี2554)	377	94.3
หลังมีระบบกรอง(หลังปี2554)	23	5.8
ผลรวม	400	100.0

สรุปจากตารางส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นกลุ่มตัวอย่างจากหมู่ที่ 4 บ้านหนองไทร จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และกลุ่มตัวอย่าง หมู่ที่ 10 บ้านไทรงามจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 แบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 31-40 ปี น้อยที่สุดคือกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับประถมศึกษาจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาอยู่ที่ระดับมัธยมศึกษา/ปวช จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 น้อยที่สุดคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ2.00 กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตร จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 และน้อยที่สุดคือ อาชีพนิสิต/นักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน15,001-20,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 รองลงมารายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน5,000บาทหรือต่ำกว่า จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 น้อยที่สุดรายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน20,001บาทขึ้นไป จำนวน9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน1-2 คน จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ68.30 รองลงมา มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน3-4คน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

และน้อยที่สุดมีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 5 คนขึ้นไปจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ส่วนระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนส่วนใหญ่ได้อาศัยอยู่ในชุมชนก่อนมีระบบกรอง(ก่อนปี 2554) จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 94.30 และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนหลังมีระบบกรอง(หลังปี 2554) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานประปา (ส่วนที่ 2)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานประปา(ส่วนที่ 2) จำนวน 400 คน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวม และรายด้าน ผลปรากฏตามข้อมูลต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานประปาสูงที่สุด ได้แก่ การจ่ายน้ำประปา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3.56 รองลงมา ได้แก่ด้านคุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการการผลิต โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3.53 และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านกระบวนการผลิต โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3.47 ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานประปา

ประสิทธิผลการให้บริการงานประปา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ
			แปลผล
A. กระบวนการผลิต	3.47	0.51	มาก
A 1 โรงสูบน้ำดิบ มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน	3.29	0.64	ปานกลาง
A 2 โรงผลิตน้ำประปามีคุณภาพ ได้มาตรฐาน	3.33	0.65	ปานกลาง
A3 โรงผลิตน้ำประปามีความทันสมัย	3.42	0.67	มาก
A 4 กระบวนการผลิตมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.61	0.72	มาก
A 5 มีการใช้สารเคมีในการผลิตที่เหมาะสม มีความปลอดภัยต่อร่างกาย	3.57	0.72	มาก
A 6 แหล่งน้ำดิบ เหมาะสำหรับการใช้ผลิตน้ำประปา	3.61	0.72	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ประสิทธิผลการให้บริการงานประปา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ
			แปรผล
B.คุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการการผลิต	3.53	0.53	มาก
B 1 น้ำประปามีความใสสะอาด	3.46	0.68	มาก
B 2 น้ำประปาไม่มีกลิ่น สารตกค้าง (นอกจากคลอรีน)	3.55	0.72	มาก
B 3 น้ำประปามีความสะอาด และไม่มีสิ่งแปลกปลอม	3.51	0.69	มาก
B 4 มีกระบวนการผลิตที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน	3.56	0.72	มาก
B 5 มีการปรับปรุงในระบบการผลิตน้ำประปาอยู่เสมอ	3.57	0.72	มาก
C. การจ่ายน้ำประปา	3.56	0.65	มาก
C 1 มีการจ่ายน้ำประปาที่สะอาดแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	3.46	0.71	มาก
C 2 มีแรงดันสูง เหมาะสมสำหรับการใช้น้ำ	3.64	0.79	มาก
C 3 มีระบบการจ่ายน้ำประปาให้แก่ประชาชนได้ตลอด 24 ชั่วโมง	3.57	0.76	มาก
C 4 น้ำประปาที่จ่ายให้กับประชาชนมีเพียงพอกับความต้องการ	3.57	0.74	มาก

4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการงานประปา(ส่วนที่ 3)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการงานประปา(ส่วนที่ 3) จำนวน 400 คน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวม และรายด้าน ผลปรากฏตามข้อมูลต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการงานประปาสูงที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดเก็บค่าน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3.58 รองลงมาได้แก่การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3.56 รองลำดับที่ 3 ได้แก่เรื่องความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ

3.52 และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ 3.34 ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการงานประปา

ปัจจัยด้านการบริหารงานประปา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการแปรผล
D. คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ	3.34	0.6	ปานกลาง
D 1 พนักงานประจำสำนักงานใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ	3.37	0.7	ปานกลาง
D 2 พนักงานเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	3.3	0.67	ปานกลาง
D 3 พนักงานแนะนำ ขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เข้าใจง่าย	3.3	0.66	ปานกลาง
D 4 พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	3.36	0.73	ปานกลาง
D 5 พนักงานมีความเสมอภาคของการให้บริการเหมือนกัน	3.38	0.73	ปานกลาง
E. ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา	3.52	0.63	มาก
E 1 งานประปาสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ อย่างทันการณ์	3.46	0.7	มาก
E 2 งานประปาสามารถแก้ไขแรงดันน้ำต่ำได้ อย่างรวดเร็ว	3.56	0.76	มาก
E 3 งานประปาสามารถติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ให้ ผู้ใช้น้ำได้อย่างรวดเร็ว	3.54	0.74	มาก
E 4 ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่าง ๆ ในการขอใช้น้ำประปารวดเร็ว ทันใจ ไม่ยุ่งยาก	3.54	0.77	มาก
E 5 มีบริการรับแจ้งปัญหาการใช้น้ำและสามารถ แก้ไขปัญหา	3.48	0.76	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารงานประปา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ แปรผล
F. การให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์	3.56	0.64	มาก
F 1 มีการแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำประปา	3.47	0.69	มาก
F 2 มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ น้ำประปา	3.65	0.8	มาก
F 3 มีการประชาสัมพันธ์แจ้งสาเหตุปัญหาใน การให้บริการน้ำประปา	3.55	0.75	มาก
F 4 มีการประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อซ่อมบำรุง ระบบจ่ายน้ำ	3.6	0.81	มาก
F 5 มีการเปิดช่องทางเพื่อรับแจ้งปัญหาเรื่อง การใช้น้ำ	3.55	0.79	มาก
G. ด้านการจัดเก็บค่าน้ำ	3.58	0.67	มาก
G 1 การจดมาตรการวัดน้ำมีความถูกต้องเชื่อถือได้	3.52	0.77	มาก
G 2 อัตราค่าน้ำประปาถูกบาศก์เมตรละ 7 บาท เป็นอัตราที่มี ความเหมาะสม	3.62	0.79	มาก
G 3 ช่วงเวลาการจัดเก็บค่าน้ำประปามีความ เหมาะสม	3.55	0.79	มาก
G 4 ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่มี ความเหมาะสม	3.6	0.83	มาก
G 5 ช่องทางการจ่ายค่าน้ำประปามีความสะดวก รวดเร็ว	3.59	0.82	มาก

4.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการงานประปา

ผู้จัดทำได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ หาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบค่าที (t-test) ชนิดเป็นอิสระแก่กัน โดยใช้ตัวแปรต้น ได้แก่ ด้านหมู่บ้าน ด้านเพศ ด้านระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน สำหรับตัวแปรต้นอื่น ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน และ

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้การทดสอบของ LSD (Least Significant Difference) ผลการศึกษาที่ได้นำเสนอในรูปตาราง และความเรียง โดยใช้ตัวแปรตามคือประสิทธิผลการให้บริการงานประปา ได้ผลดังนี้

4.5.1 ด้านหมู่บ้าน

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่าหมู่บ้านที่แตกต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านประสิทธิผลหรือไม่ โดยแยกเป็นกระบวนการผลิต คุณภาพน้ำที่ได้ และการจ่ายน้ำประปา แสดงดังในตารางที่ 4.11จากผลการทดสอบพบว่า หมู่บ้านที่แตกต่างกัน มีความเห็นที่แตกต่างกันในด้านการกระบวนการผลิต (sig. = 0.006) และคุณภาพน้ำที่ได้ (sig. = 0.041) แต่ไม่มีความเห็นแตกต่างในด้านการจ่ายน้ำประปา ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการมีระบบกรองสามารถยกระดับความรู้สึกรักของประชาชนในด้านการคุณภาพการผลิต และคุณภาพของน้ำประปาที่ใช้ในการอุปโภค

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบ T Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของหมู่บ้านในด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา

ประสิทธิผล การ ให้บริการ ประปา		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
A กระบวนการ ผลิต	ความ คิดเห็น แตกต่าง	5.827	0.016	2.567	398.000	0.011	0.142	0.055	0.033	0.251
	ความ คิดเห็นไม่ แตกต่าง			2.746	264.560	0.006	0.142	0.052	0.040	0.244
B คุณภาพ น้ำที่ได้	ความ คิดเห็น แตกต่าง	4.868	0.028	1.968	398.000	0.050	0.114	0.058	0.000	0.227

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ประสิทธิผล การ ให้บริการ ประปา		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
				t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.						Lower	Upper
จาก กระบวนการ การผลิต	ความ คิดเห็นไม่ แตกต่าง			2.050	247.645	0.041	0.114	0.055	0.004	0.223
C การจ่าย น้ำประปา	ความ คิดเห็น แตกต่าง	0.100	0.753	-0.58	398.000	0.562	-0.04	0.071	-0.180	0.098
	ความ คิดเห็นไม่ แตกต่าง			-0.58	225.304	0.562	-0.04	0.071	-0.181	0.098

ผลต่างของหมู่บ้านในด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา แสดงดังตารางที่ 4.12 พบว่าหมู่บ้าน 4 บ้านหนองไทรมีค่าเฉลี่ยในด้านกระบวนการผลิตเท่ากับ 3.51 มากกว่า หมู่ที่ 10 บ้านไทรงาม โดยที่หมู่บ้าน 10 บ้านไทรงาม มีค่าเฉลี่ยในด้านกระบวนการผลิตเท่ากับ 3.37 ในด้านคุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการผลิต พบว่าหมู่บ้าน 4 บ้านหนองไทรมีค่าเฉลี่ยในด้านคุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการผลิตเท่ากับ 3.56 มากกว่า หมู่ที่ 10 บ้านไทรงาม โดยที่หมู่บ้าน 10 บ้านไทรงามมีค่าเฉลี่ยในด้านคุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการผลิตเท่ากับ 3.45 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การมีถังตกตะกอนและถังกรอง ช่วยยกระดับความรู้สึกของประชาชนดีขึ้น อย่างไรก็ตาม พบว่า ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันไม่มากนัก กล่าวคือ การมีถังตกตะกอนและถังกรอง ช่วยยกระดับความรู้สึกของประชาชน ด้านกระบวนการผลิต และคุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการผลิต ได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น

ตารางที่ 4.12 ผลต่างของหมู่บ้านในด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา

หมู่บ้าน		กระบวนการผลิต	คุณภาพน้ำ	การจ่ายน้ำ
หมู่บ้าน 4 บ้านหนองไทร	ค่าเฉลี่ย	3.51	3.56	3.55
	จำนวน	280	280	280
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.5314	0.54394	0.64902
หมู่บ้าน 10 บ้านไทรงาม	ค่าเฉลี่ย	3.37	3.45	3.59
	จำนวน	120	120	120
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.44829	0.49144	0.64873
ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	3.47	3.53	3.56
	จำนวน	400	400	400
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.51152	0.53069	0.64839

4.5.2 ด้านเพศ

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านประสิทธิผลหรือไม่ โดยแยกเป็นกระบวนการผลิต คุณภาพน้ำที่ได้ และการจ่ายน้ำประปา แสดงดังในตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความเห็นที่แตกต่างกันในด้านกระบวนการผลิต (sig. = 0.004) แต่ไม่มีความเห็นแตกต่างกันในด้านคุณภาพน้ำที่ได้ (sig. = 0.090) และการจ่ายน้ำประปา (sig. = 0.093)

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบ T Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของเพศในด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา

ประสิทธิผล การ ให้บริการ งานประปา		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
				t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.						Lower	Upper
A กระบวนการ ผลิต	ความ คิดเห็น แตกต่าง	8.109	0.005	3.000	398.000	0.003	0.155	0.052	0.053	0.257
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			2.904	300.538	0.004	0.155	0.053	0.050	0.260
B คุณภาพ น้ำที่ได้ จาก กระบวนการ การผลิต	ความ คิดเห็น แตกต่าง	3.348	0.068	1.700	398.000	0.090	0.092	0.054	-0.014	0.198
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			1.661	311.295	0.098	0.092	0.055	-0.017	0.201
C การจ่าย น้ำประปา	ความ คิดเห็น แตกต่าง	1.498	0.222	1.683	398.000	0.093	0.111	0.066	-0.019	0.241
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			1.644	310.797	0.101	0.111	0.068	-0.022	0.244

ผลต่างของเพศในด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา แสดงดังตารางที่ 4.14 พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยในด้านกระบวนการผลิตเท่ากับ 3.56 มากกว่าเพศหญิง โดยที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในด้านกระบวนการผลิตเท่ากับ 3.41 ทั้งนี้ การที่เพศชายมีระดับความรู้สึกระหว่างกระบวนการผลิตสูงกว่าเพศหญิง เป็นเพราะว่า เพศหญิงอาจมีหน้าที่ในการดูแลความเป็นอยู่ ของสมาชิกในครอบครัวมากกว่าเพศชาย จึงมีความต้องการพัฒนาคุณภาพกระบวนการผลิตน้ำประปามากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.14 ผลความแตกต่างของเพศในด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา

เพศ		กระบวนการผลิต	คุณภาพน้ำ	การจ่ายน้ำ
ชาย	ค่าเฉลี่ย	3.56	3.58	3.62
	จำนวน	159	159	159
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.55398	0.56503	0.69119
หญิง	ค่าเฉลี่ย	3.41	3.49	3.51
	จำนวน	241	241	241
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.47259	0.50464	0.61602
ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	3.47	3.52	3.56
	จำนวน	400	400	400
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.51152	0.53069	0.64839

4.5.3 ด้านระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่าระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปาหรือไม่ โดยแยกเป็นกระบวนการผลิต คุณภาพน้ำที่ได้ และการจ่ายน้ำประปา

ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.15 พบว่า ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกัน มีความเห็นที่แตกต่างกันในด้านคุณภาพน้ำที่ได้ (sig. = 0.016) และการจ่ายน้ำประปา (sig. = 0.001) แต่ไม่มีความเห็นที่แตกต่างกันในด้าน กระบวนการผลิต (sig. = 0.282)

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบ T Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนในด้าน
ประสิทธิผลการให้บริการงานประปา

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
				t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.						Lower	Upper
A กระบวนการ ผลิต	ความ คิดเห็น แตกต่าง	34.950	0.000	1.061	397.000	0.289	0.054	0.051	-0.046	0.155
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			1.078	357.451	0.282	0.054	0.050	-0.045	0.153
B คุณภาพน้ำ ที่ได้	ความ คิดเห็น แตกต่าง	27.766	0.000	2.393	397.000	0.017	0.126	0.053	0.022	0.229
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			2.426	365.164	0.016	0.126	0.052	0.024	0.228
C การจ่าย น้ำประปา	ความ คิดเห็น แตกต่าง	16.920	0.000	3.382	397.000	0.001	0.217	0.064	0.091	0.343
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			3.416	382.977	0.001	0.217	0.063	0.092	0.341

ผลต่างของระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนในด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา แสดงดังตารางที่ 4.16 พบว่าประชาชนที่อาศัยก่อนมีระบบกรอง(ก่อนปี2554) ในด้านคุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการผลิตพบว่าประชาชนที่อาศัยก่อนมีระบบกรอง(ก่อนปี2554)มีค่าเฉลี่ยในด้านคุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการผลิต 3.59 มากกว่า ประชาชนที่อาศัยหลังมีระบบกรอง(หลังปี2554) โดยประชาชนที่อาศัยหลังมีระบบกรอง(หลังปี2554) มีค่าเฉลี่ยในด้านคุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการผลิตเท่ากับ 3.46 ในด้านการจ่ายน้ำประปาพบว่าประชาชนที่อาศัยก่อนมีระบบกรอง(ก่อนปี2554) มีค่าเฉลี่ยในด้านการจ่ายน้ำประปา 3.66 มากกว่า ประชาชนที่อาศัยหลังมีระบบกรอง(หลังปี2554) โดยที่ประชาชนที่อาศัยหลังมีระบบกรอง(หลังปี2554) มีค่าเฉลี่ยในด้านการจ่ายน้ำประปาเท่ากับ 3.45 การที่ประชาชนที่อาศัยก่อนมีระบบกรอง(ก่อนปี2554)มีระดับความรู้สึกที่ดีกว่า ประชาชนที่อาศัยหลังมีระบบกรอง(หลังปี2554) เป็นเพราะว่าประชาชนกลุ่มแรก เห็นพัฒนาการการให้บริการระบบประปาในช่วงที่อาศัยอยู่ จึงมีระดับความรู้สึกต่างจากประชาชนกลุ่มหลัง ซึ่งเข้ามาอาศัยหลังจากมีการพัฒนาระบบประปาแล้ว

ตารางที่ 4.16 ผลความแตกต่างของระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนในด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา

ระยะเวลาอยู่อาศัย		กระบวนการผลิต	คุณภาพน้ำ	การจ่ายน้ำ
ก่อนมีระบบกรอง(ก่อนปี2554)	ค่าเฉลี่ย	3.49	3.59	3.66
	จำนวน	207	207	207
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.59966	0.60998	0.71512
หลังมีระบบกรอง(หลังปี2554)	ค่าเฉลี่ย	3.44	3.46	3.45
	จำนวน	193	193	193
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.39156	0.41563	0.5455
ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	3.47	3.53	3.56
	จำนวน	400	400	400
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.51152	0.53069	0.64839

4.5.4 ด้านอายุ

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านประสิทธิผลหรือไม่ แสดงดังตารางที่ 4.17 โดยแยกเป็นกระบวนการผลิต คุณภาพน้ำที่ได้ และการจ่ายน้ำประปา ผลการทดสอบพบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีความเห็นที่แตกต่างกันในการจ่ายน้ำประปา (sig. = 0.000) แต่ไม่มีความเห็นแตกต่างในด้านกระบวนการผลิต (sig. = 0.180) คุณภาพน้ำที่ได้ (sig. = 0.080)

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของอายุกับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการงานประปา

ประสิทธิผลบริการงานประปา		Sum of		Mean		
อายุ		Squares	df	Square	F	Sig.
กระบวนการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	1.65	4	0.41	1.58	0.18
	ภายในกลุ่ม	102.75	395	0.26		
	ผลรวม	104.4	399			
คุณภาพน้ำที่ได้จากการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2.36	4	0.59	2.12	0.08
	ภายในกลุ่ม	110.01	395	0.28		
	ผลรวม	112.37	399			
การจ่ายน้ำประปา	ระหว่างกลุ่ม	11.95	4	2.99	7.58	0
	ภายในกลุ่ม	155.79	395	0.39		
	ผลรวม	167.74	399			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.18 สามารถสรุปได้ดังนี้

อายุระหว่าง 18 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 51 – 60 ปี

อายุระหว่าง 18 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง อายุ 60 ขึ้นไป

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 51 – 60 ปี

อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ขึ้นไป

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง อายุ 60 ขึ้นไป

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอายุในเรื่องการจ่ายน้ำประปา

การจ่ายน้ำประปา	18 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
18 – 30 ปี		0.341	0.065	0.004*	0.000*
31 – 40 ปี			0.305	0.017*	0.000*
41 – 50 ปี				0.096	0.001*
51 – 60 ปี					0.187
60 ปีขึ้นไป					

4.5.5 ด้านระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปาหรือไม่ แสดงดังตารางที่ 4.19 โดยแยกเป็นกระบวนการผลิต คุณภาพน้ำที่ได้ และการจ่ายน้ำประปา ผลการทดสอบพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเห็นที่แตกต่างกันในการจ่ายน้ำประปา (sig. = 0.000) แต่ไม่มีความเห็นแตกต่างในด้านกระบวนการผลิต และคุณภาพน้ำที่ได้

ตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษากับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการงานประปา

ประสิทธิผลบริการงานประปา		Sum of		Mean		
การศึกษา		Squares	df	Square	F	Sig.
กระบวนการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2.25	4	0.56	2.18	0.07
	ภายในกลุ่ม	102.15	395	0.26		
	ผลรวม	104.4	399			
คุณภาพน้ำที่ได้จากการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2.29	4	0.57	2.06	0.09
	ภายในกลุ่ม	110.08	395	0.28		
	ผลรวม	112.37	399			
การจ่ายน้ำประปา	ระหว่างกลุ่ม	10.84	4	2.71	6.82	0
	ภายในกลุ่ม	156.9	395	0.4		
	ผลรวม	167.74	399			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.20 สามารถสรุปได้ดังนี้

ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก ระดับการศึกษา ปริญญาตรี

ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก ระดับการศึกษา ปริญญาตรี

ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

จากข้อสรุปในตารางที่ 4.20 พบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความเห็นเรื่องการจ่ายน้ำประปาต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของระดับการศึกษาในเรื่องการจ่ายน้ำประปา

การจ่ายน้ำ	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช	ปวส/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญา ตรี
ประถมศึกษา		0.341	0.065	0.004*	0.000*
มัธยมศึกษา/ปวช			0.305	0.017*	0.000*
ปวส/อนุปริญญา				0.096	0.001*
ปริญญาตรี					0.187
สูงกว่าปริญญาตรี					

4.5.5 ด้านอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่าอาชีพที่ต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านประสิทธิผลหรือไม่ แสดงดังตารางที่ 4.21 โดยแยกเป็นกระบวนการผลิต คุณภาพน้ำที่ได้ และการจ่ายน้ำประปา ผลการทดสอบพบว่า อาชีพที่ต่างกัน มีความเห็นที่แตกต่างกันในด้านกระบวนการผลิต (sig. = 0.02) แต่ไม่มีความเห็นแตกต่างในด้าน คุณภาพน้ำที่ได้ และการจ่ายน้ำประปา

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของอาชีพกับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการงานประปา

ประสิทธิผลบริการงานประปา		Sum of		Mean		
อาชีพ		Squares	df	Square	F	Sig.
กระบวนการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	3.52	5	0.7	2.75	0.02
	ภายในกลุ่ม	100.88	394	0.26		
	ผลรวม	104.4	399			
คุณภาพน้ำที่ได้จากการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	2.92	5	0.58	2.11	0.06
	ภายในกลุ่ม	109.45	394	0.28		
	ผลรวม	112.37	399			
การจ่ายน้ำประปา	ระหว่างกลุ่ม	3.83	5	0.77	1.84	0.1
	ภายในกลุ่ม	163.92	394	0.42		
	ผลรวม	167.74	399			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.22 สามารถสรุปได้ดังนี้

อาชีพเกษตร มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว

อาชีพเกษตร มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

อาชีพเกษตร มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพนิสิต/นักศึกษา

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอาชีพในเรื่องกระบวนการการผลิต

กระบวนการผลิต	เกษตร	ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	นิสิต/นักศึกษา	พนักงานบริษัทเอกชน
เกษตร		0.005*	0.146	0.026*	0.012*	0.257
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว			0.769	0.965	0.095	0.388
รับจ้าง				0.812	0.090	0.692
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ					0.099	0.461
นิสิต/นักศึกษา						0.051

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

กระบวนการ ผลิต	เกษตร	ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	นิสิต/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน
พนักงาน บริษัทเอกชน						

4.5.7 ด้านรายได้

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านประสิทธิผลหรือไม่ แสดงดังตารางที่ 4.23 โดยแยกเป็นกระบวนการผลิต คุณภาพน้ำที่ได้ และการจ่ายน้ำประปา ผลการทดสอบพบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความเห็นที่แตกต่างกันในด้านกระบวนการผลิต (sig. = 0.001) ด้านคุณภาพน้ำที่ได้ (sig. = 0.0) และการจ่ายน้ำประปา (sig. = 0.00)

ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการงานประปา

ประสิทธิผลบริการงานประปา		Sum of		Mean		
รายได้		Squares	df	Square	F	Sig.
กระบวนการ การผลิต	Between Groups	3.57	4	0.89	3.49	0.01
	Within Groups	100.83	395	0.26		
	Total	104.4	399			
คุณภาพ น้ำที่ได้ จากการผลิต	Between Groups	8.19	4	2.05	7.76	0
	Within Groups	104.19	395	0.26		
	Total	112.37	399			
การจ่าย น้ำประปา	Between Groups	16.49	4	4.12	10.76	0
	Within Groups	151.26	395	0.38		
	Total	167.74	399			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.24 สามารถสรุปได้ดังนี้
รายได้ 5,000 บาทหรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากรายได้ 5,001-10,000 บาท

รายได้ 5,000บาทหรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากรายได้ 10,001-15,000 บาท

รายได้ 5,001-10,000บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากรายได้ 15,001-20,000 บาท

รายได้ 10,001-15,000บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากรายได้ 15,001-20,000 บาท

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของรายได้ในเรื่องกระบวนการการผลิต

กระบวนการผลิต	5,000บาท หรือต่ำกว่า	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
5,000บาทหรือต่ำกว่า		0.039*	0.004*	0.910	0.707
5,001-10,000บาท			0.250	0.027*	0.226
10,001-15,000บาท				0.003*	0.079
15,001-20,000บาท					0.736
20,001บาทขึ้นไป					

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.25สามารถสรุปได้ดังนี้

รายได้ 5,000บาทหรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากรายได้ 5,001-10,000บาท

รายได้ 5,000บาทหรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากรายได้ 10,001-15,000 บาท

รายได้ 5,001-10,000บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากรายได้ 15,001-20,000บาท

รายได้ 10,001-15,000บาทมีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากรายได้15,001-20,000บาท

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของรายได้ในเรื่องคุณภาพน้ำที่ได้จากการผลิต

คุณภาพน้ำที่ได้	5,000บาท หรือต่ำกว่า	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
5,000บาทหรือต่ำกว่า		0.002*	0.003*	0.124	0.997
5,001-10,000บาท			0.646	0.000*	0.199
10,001-15,000บาท				0.000*	0.142
15,001-20,000บาท					0.587
20,001บาทขึ้นไป					

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.26 สามารถสรุปได้ดังนี้

รายได้ 5,000บาท หรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากรายได้ 5,001-10,000 บาท

รายได้ 5,000บาท หรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากรายได้ 10,001-15,000 บาท

รายได้ 5,001-10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากรายได้ 15,001-20,000 บาท

รายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากรายได้ 15,001-20,000 บาท

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของรายได้ในเรื่องการจ่ายน้ำ

การจ่ายน้ำ	5,000บาท หรือต่ำกว่า	5,001- 10,000บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001 บาทขึ้นไป
5,000บาทหรือต่ำกว่า		0.001*	0.000*	0.051	0.630
5,001-10,000บาท			0.247	0.000*	0.393
10,001-15,000บาท				0.000*	0.156
15,001-20,000บาท					0.24
20,001บาทขึ้นไป					

4.5.8 ด้านจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่าจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านประสิทธิผลหรือไม่ แสดงดังตารางที่ 4.27 โดยแยกเป็นกระบวนการผลิต คุณภาพน้ำที่ได้ และการจ่ายน้ำประปา ผลการทดสอบพบว่า จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่แตกต่างกัน มีความเห็นที่แตกต่างกันในด้าน กระบวนการผลิต (sig. = 0.00) ด้านคุณภาพน้ำที่ได้ (sig. = 0.0) และการจ่ายน้ำประปา (sig. = 0.00)

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนกับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการงานประปา

ประสิทธิผลบริการงานประปา		Sum of		Mean		
จำนวนสมาชิก		Squares	df	Square	F	Sig.
กระบวนการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	5.83	2	2.92	11.75	0
	ภายในกลุ่ม	98.57	397	0.25		
	ผลรวม	104.4	399			

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ประสิทธิผลบริการงานประปา		Sum of		Mean		
จำนวนสมาชิก		Squares	df	Square	F	Sig.
คุณภาพ น้ำที่ได้ จากการ ผลิต	ระหว่างกลุ่ม	5.56	2	2.78	10.34	0
	ภายในกลุ่ม	106.81	397	0.27		
	ผลรวม	112.37	399			
การจ่าย น้ำประปา	ระหว่างกลุ่ม	12.68	2	6.34	16.23	0
	ภายในกลุ่ม	155.07	397	0.39		
	ผลรวม	167.74	399			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบ แสดงดังตารางที่ 4.28 สามารถสรุปได้ดังนี้
 ครอบครัวที่มีจำนวนสมาชิก 1-2 คน มีระดับความคิดเห็น แตกต่าง จากครอบครัวที่มีจำนวนสมาชิก 3-4 คน

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสมาชิกในเรื่องกระบวนการการผลิต

1. กระบวนการผลิต	1-2คน	3-4คน	5คนขึ้นไป
1-2คน		0.000*	0.088
3-4คน			0.713
5 คนขึ้นไป			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.29 สามารถสรุปได้ดังนี้
 ครอบครัวที่มีจำนวนสมาชิก 1-2 คน มีระดับความคิดเห็น แตกต่าง จากครอบครัวที่มีจำนวนสมาชิก 3-4 คน

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสมาชิกในเรื่องคุณภาพน้ำที่ได้จากการผลิต

2.คุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการการผลิต	1-2คน	3-4คน	5คนขึ้นไป
1-2คน		0.000*	0.182
3-4คน			0.950
5 คนขึ้นไป			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.30 สามารถสรุปได้ดังนี้

ครอบครัวที่มีจำนวนสมาชิก 1-2 คน มีระดับความคิดเห็น แตกต่าง จากครอบครัวที่มีจำนวนสมาชิก 3-4 คน

ครอบครัวที่มีจำนวนสมาชิก 1-2 คน มีระดับความคิดเห็น แตกต่าง จากครอบครัวที่มีจำนวนสมาชิก 5 คนขึ้นไป

ครอบครัวที่มีจำนวนสมาชิก 3-4 คนขึ้นไป มีระดับความคิดเห็น แตกต่าง จากครอบครัวที่มีจำนวนสมาชิก 5 คนขึ้นไป

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของสมาชิกในเรื่องการจ่ายน้ำประปา

3. การจ่ายน้ำประปา	1-2คน	3-4คน	5คนขึ้นไป
1-2คน		0.000*	0.000*
3-4คน			0.035*
5คนขึ้นไป			

4.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านการบริการงานประปา

ผู้จัดทำได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ หาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบค่าที (t-test) ชนิดเป็นอิสระแก่กัน โดยใช้ตัวแปรต้น ได้แก่ ด้านหมู่บ้าน ด้านเพศ ด้านระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน สำหรับตัวแปรต้นอื่น ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้การทดสอบของ LSD

(Least Significant Difference) ผลการศึกษาที่ได้นำเสนอในรูปตาราง และความเรียง โดยใช้ตัวแปรตามคือปัจจัยด้านการบริการงานประปาได้ผลดังนี้

4.6.1 ด้านหมู่บ้าน

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่าหมู่บ้านที่แตกต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านบริการงานประปาหรือไม่ โดยแยกเป็น คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำแสดงดังตารางที่ 4.31 จากผลการทดสอบพบว่า หมู่บ้านที่แตกต่างกัน มีความเห็นที่ไม่แตกต่างกันในด้าน คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำ

ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบ T Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของหมู่บ้านในด้านปัจจัยด้านบริการงานประปา

ปัจจัยด้าน บริการงาน ประปา		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
				t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval	
		of the Difference								
		F	Sig.						Lower	Upper
D คุณภาพ พนักงานที่ ให้บริการ	ความ คิดเห็น แตกต่าง	5.670	0.018	0.690	398.000	0.490	0.045	0.066	-	0.084 0.174
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			0.732	258.642	0.465	0.045	0.062	-	0.076 0.167
E ความ รวดเร็วของ กระบวนการ ให้บริการงาน ประปา	ความ คิดเห็น แตกต่าง	0.006	0.939	0.244	398.000	0.807	0.017	0.068	-0.118	0.151
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			0.243	223.460	0.808	0.017	0.069	-0.118	0.152

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ปัจจัยด้าน บริการงาน ประปา		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
				t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
		F	Sig.						Lower	Upper	
F การให้ ข้อมูลข่าวสาร	ความ คิดเห็น แตกต่าง	0.123	0.726	-1.23	398.000	0.219	-0.08	0.070	-	0.224	0.052
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			-1.22	221.910	0.223	-0.08	0.071	-	0.225	0.053
G ด้านการ จัดเก็บค่าน้ำ	ความ คิดเห็น แตกต่าง	0.351	0.554	-0.93	398.000	0.352	-0.06	0.074	-	0.213	0.076
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			-0.91	217.682	0.360	-0.06	0.075	-0.21	0.079	

ผลต่างของหมู่บ้านในด้านปัจจัยด้านบริการงานประปาแสดงดังตารางที่ 4.32 พบว่าหมู่บ้านหนองไทร มีค่าเฉลี่ยในด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการเท่ากับ 3.35 มากกว่า หมู่ที่ 10 บ้านไทรงาม โดยที่หมู่ที่ 10 บ้านไทรงามมีค่าเฉลี่ยในด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ 3.30 ในด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปาพบว่าหมู่ที่ 4 บ้านหนองไทรมีค่าเฉลี่ยในด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปาเท่ากับ 3.52 มากกว่า หมู่ที่ 10 บ้านไทรงาม โดยที่หมู่ที่ 10 บ้านไทรงามมีค่าเฉลี่ยในด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปาเท่ากับ 3.50 ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์พบว่าหมู่ที่ 10 บ้านไทรงามมีค่าเฉลี่ยในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เท่ากับ 3.62 มากกว่า หมู่ที่ 4 บ้านหนองไทร โดยที่หมู่ที่ 4 บ้านหนองไทรมีค่าเฉลี่ยในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เท่ากับ 3.53 ในด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปาพบว่าหมู่ที่ 10 บ้านไทรงามมีค่าเฉลี่ยใน

ด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปาเท่ากับ 3.62 มากกว่า หมู่ที่ 4 บ้านหนองไทร โดยที่หมู่ที่ 4 บ้านหนองไทรมีค่าเฉลี่ยในการจัดเก็บค่าน้ำประปาเท่ากับ 3.55

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าหมู่ที่ 4 บ้านหนองไทร มีค่าเฉลี่ยในด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ และในด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปาสูงกว่าหมู่ที่ 10 บ้านไทรงาม แต่มีค่าเฉลี่ยในการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์และด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปาน้อยกว่าหมู่ที่ 10 บ้านไทรงาม อาจเป็นไปได้ว่าหมู่ที่ 4 บ้านหนองไทร มีจำนวนครัวเรือนมากกว่าหมู่ที่ 10 บ้านไทรงาม ทำให้การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ยังล่าช้า

ตารางที่ 4.32 ผลความแตกต่างของหมู่บ้านในด้านปัจจัยด้านบริการงานประปา

หมู่ที่		คุณภาพพนักงาน	ความรวดเร็ว	ข้อมูลข่าวสาร	การเก็บค่าน้ำ
หมู่ที่ 4 บ้านหนองไทร	ค่าเฉลี่ย	3.35	3.52	3.53	3.55
	จำนวน	280	280	280	280
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.62469	0.62438	0.63881	0.66685
หมู่ที่ 10 บ้านไทรงาม	ค่าเฉลี่ย	3.30	3.50	3.62	3.62
	จำนวน	120	120	120	120
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.53	0.62978	0.64933	0.69261
ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	3.34	3.51	3.56	3.57
	จำนวน	400	400	400	400
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.60008	0.62526	0.64239	0.67454

4.6.2 ด้านเพศ

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่าเพศที่แตกต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านบริการงานประปาหรือไม่ โดยแยกเป็น คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำ แสดงดังตารางที่ 4.33 จากผลการทดสอบพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความเห็นที่แตกต่างกันในด้าน ความรวดเร็วของกระบวนการ (sig. = 0.004) การจัดเก็บค่าน้ำ (sig. = 0.011) แต่ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างในด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบ T Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของเพศในด้านปัจจัยด้านบริการงาน
ประปา

ปัจจัยด้าน บริการงาน ประปา		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
				t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.						Lower	Upper
D คุณภาพ พนักงานที่ ให้บริการ	ความ คิดเห็น แตกต่าง	1.711	0.192	1.285	398	0.200	0.079	0.061	-0.04	0.199
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			1.249	305	0.213	0.079	0.063	-0.04	0.203
E ความ รวดเร็วของ กระบวนการ ให้บริการงาน ประปา	ความ คิดเห็น แตกต่าง	1.649	0.200	2.922	398	0.004	0.185	0.063	0.061	0.309
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			2.879	321	0.004	0.185	0.064	0.059	0.311
F การให้ ข้อมูลข่าวสาร และการ ประชาสัมพันธ์	ความ คิดเห็น แตกต่าง	1.569	0.211	1.864	398.000	0.063	0.122	0.065	-	0.251
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			1.834	319.280	0.068	0.122	0.067	-0.01	0.253
G ด้านการ จัดเก็บค่าน้ำ	ความ คิดเห็น แตกต่าง	1.607	0.206	2.540	398.000	0.011	0.174	0.068	0.039	0.308

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ปัจจัยด้าน บริการงาน ประปา		Levene's Test for		t-test for Equality of Means						
				Equality of Variances		t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
		F	Sig.	of the Difference						
				Lower	Upper					
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			2.511	324.678	0.013	0.174	0.069	0.038	0.310

ผลต่างของเพศในด้านปัจจัยด้านบริการงานประปาแสดงดังตารางที่ 4.34 พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยในด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการเท่ากับ 3.38 มากกว่า เพศหญิง โดยที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการเท่ากับ 3.30 ในด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปาพบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยในด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา 3.62 มากกว่า เพศหญิง โดยที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปาเท่ากับ 3.44 ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์พบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ 3.63 มากกว่า เพศหญิง โดยที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เท่ากับ 3.51 ในด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปาพบว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยในด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา 3.68 มากกว่า เพศหญิง 0.17 โดยที่เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยในด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปาเท่ากับ 3.50 แสดงให้เห็นว่าเพศชายมีค่าเฉลี่ยในด้านปัจจัยด้านบริการงานประปามากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้ การที่เพศชายมีระดับความรู้สึปัจจัยด้านบริการงานประปาสูงกว่าเพศหญิง เป็นเพราะว่า เพศหญิงอาจมีหน้าที่ในการดูแลความเป็นอยู่ ของสมาชิกในครอบครัวมากกว่าเพศชาย และเพศหญิงเป็นเพศที่มีความละเอียดถี่ถ้วนมากกว่าเพศชาย จึงมีความต้องการพัฒนาคุณภาพปัจจัยด้านบริการงานประปามากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.34 ผลความแตกต่างของเพศในด้านปัจจัยด้านบริการงานประจำ

เพศ		คุณภาพพนักงาน	ความรวดเร็ว	ข้อมูลข่าวสาร	การเก็บค่าน้ำ
ชาย	ค่าเฉลี่ย	3.38	3.62	3.63	3.68
	จำนวน	159	159	159	159
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.64893	0.64597	0.67086	0.6929
หญิง	ค่าเฉลี่ย	3.30	3.44	3.51	3.50
	จำนวน	241	241	241	241
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.56477	0.60134	0.61954	0.65446
ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	3.34	3.51	3.56	3.57
	จำนวน	400	400	400	400
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.60008	0.62526	0.64239	0.67454

4.6.3 ด้านระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่าระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านบริการงานประจำหรือไม่ โดยแยกเป็น คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประจำ การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำ แสดงดังตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบพบว่า ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกัน มีความเห็นที่แตกต่างกันในด้าน คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ (sig. = 0.002) ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประจำ (sig. = 0.003) การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ (sig. = 0.008) การจัดเก็บค่าน้ำ (sig. = 0.000)

ตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบ T Test เพื่อทดสอบความแตกต่างของระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนในด้าน
ปัจจัยด้านบริการงานประปา

ปัจจัยด้าน บริการงาน ประปา		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
				t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval	
		of the Difference								
		F	Sig.						Lower	Upper
D คุณภาพ พนักงานที่ ให้บริการ	ความ คิดเห็น แตกต่าง	22.690	0.000	3.143	397.000	0.002	0.186	0.059	0.070	0.303
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			3.190	360.026	0.002	0.186	0.058	0.071	0.301
E ความ รวดเร็วของ กระบวนการ	ความ คิดเห็น แตกต่าง	30.331	0.000	2.945	397.000	0.003	0.182	0.062	0.061	0.304
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			2.979	376.713	0.003	0.182	0.061	0.062	0.303
F การให้ ข้อมูลข่าวสาร	ความ คิดเห็น แตกต่าง	26.849	0.000	2.638	397.000	0.009	0.169	0.064	0.043	0.294
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			2.675	364.994	0.008	0.169	0.063	0.045	0.292

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

ปัจจัยด้าน บริการงาน ประปา		Levene's Test for		t-test for Equality of Means						
				t	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval	
		Equality of Variances							of the Difference	
		F	Sig.						Lower	Upper
G ด้านการ จัดเก็บค่าน้ำ	ความ คิดเห็น แตกต่าง	21.984	0.000	3.564	397.000	0.000	0.238	0.067	0.107	0.369
	ความ คิดเห็น ไม่ แตกต่าง			3.61 0	370.53 2	0.00 0	0.23 8	0.06 6	0.108	0.367

ผลต่างของระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนในด้านปัจจัยด้านบริการงานประปาแสดงดังตารางที่ 4.36 พบว่าประชาชนที่อาศัยก่อนมีระบบกรอง(ก่อนปี2554) มีค่าเฉลี่ยในด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการเท่ากับ 3.42 มากกว่า ประชาชนที่อาศัยหลังมีระบบกรอง(หลังปี2554) โดยที่ประชาชนที่อาศัยหลังมีระบบกรอง(หลังปี2554) มีค่าเฉลี่ยในด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการเท่ากับ 3.24 ในด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา พบว่าประชาชนที่อาศัยก่อนมีระบบกรอง(ก่อนปี2554)มีค่าเฉลี่ยในด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา เท่ากับ 3.60 มากกว่าประชาชนที่อาศัยหลังมีระบบกรอง(หลังปี2554) โดยที่ประชาชนที่อาศัยหลังมีระบบกรอง(หลังปี2554)มีค่าเฉลี่ยในด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา เท่ากับ 3.41 ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์พบว่าประชาชนที่อาศัยก่อนมีระบบกรอง(ก่อนปี 2554)มีค่าเฉลี่ยในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เท่ากับ 3.64 มากกว่า ประชาชนที่อาศัยหลังมีระบบกรอง(หลังปี2554) โดยที่ประชาชนที่อาศัยหลังมีระบบกรอง(หลังปี2554) มีค่าเฉลี่ยในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ เท่ากับ 3.47 ในด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปาพบว่าประชาชนที่อาศัยก่อนมีระบบกรอง(ก่อนปี2554) มีค่าเฉลี่ยในด้านการจัดเก็บค่า

น้ำประปาเท่ากับ 3.69 มากกว่า ประชาชนที่อาศัยหลังมีระบบกรอง(หลังปี2554) โดยที่ประชาชนที่อาศัยหลังมีระบบกรอง(หลังปี2554)มีค่าเฉลี่ยในด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปาเท่ากับ 3.45

สรุปได้ว่า การที่ประชาชนที่อาศัยก่อนมีระบบกรอง(ก่อนปี2554) มีระดับความรู้สึกที่ดีกว่า ประชาชนที่อาศัยหลังมีระบบกรอง(หลังปี2554) เป็นเพราะว่าประชาชนกลุ่มแรก เห็นพัฒนาการการให้บริการระบบประปาในช่วงที่อาศัยอยู่ จึงมีระดับความรู้สึกต่างจากประชาชนกลุ่มหลัง ซึ่งเข้ามาอาศัยหลังจากมีการพัฒนาระบบประปาแล้ว

ตารางที่ 4.36 ผลความแตกต่างของระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนในด้านปัจจัยด้านบริการงานประปา

ระยะเวลาอยู่อาศัย		คุณภาพพนักงาน	ความรวดเร็ว	ข้อมูลข่าวสาร	การเก็บค่าน้ำ
ก่อนมีระบบกรอง(ก่อนปี2554)	ค่าเฉลี่ย	3.42	3.60	3.64	3.69
	จำนวน	207	207	207	207
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.69285	0.70145	0.74033	0.76518
หลังมีระบบกรอง(หลังปี2554)	ค่าเฉลี่ย	3.24	3.41	3.47	3.45
	จำนวน	193	193	193	193
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.45879	0.51236	0.50396	0.53788
ผลรวม	ค่าเฉลี่ย	3.34	3.51	3.56	3.57
	จำนวน	400	400	400	400
	ส่วนเบี่ยงเบน	0.60008	0.62526	0.64239	0.67454

4.6.4 ด้านอายุ

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านบริการงานประปาหรือไม่ โดยแยกเป็น คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำ แสดงดังตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบพบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความเห็นที่แตกต่างกันในด้าน คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการมีระบบกรองสามารถยกระดับความรู้สึกรู้สึกของประชาชนในด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ รวมถึงการจัดเก็บค่าน้ำ

ตารางที่ 4.37 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของอายุกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริการงาน
ประปา

ปัจจัยด้านการบริการงาน ประปา		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
อายุ						
คุณภาพ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	14.68	4	3.67	11.23	0
	ภายในกลุ่ม	129	395	0.33		
	ผลรวม	143.68	399			
ความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	10.73	4	2.68	7.29	0
	ภายในกลุ่ม	145.26	395	0.37		
	ผลรวม	155.99	399			
การให้ ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	10.01	4	2.5	6.39	0
	ภายในกลุ่ม	154.65	395	0.39		
	ผลรวม	164.65	399			
การเก็บ ค่าน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	14.84	4	3.71	8.79	0
	ภายในกลุ่ม	166.71	395	0.42		
	ผลรวม	181.55	399			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.38 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 18 – 30 ปี ปีมีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 41 – 50 ปี
 กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 18 – 30 ปี ปีมีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 51 – 60 ปี
 กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 18 – 30 ปี ปีมีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป
 กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 51 – 60 ปี
 กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอายุในเรื่องคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ

คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ	18 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
18 – 30 ปี		0.066	0.005*	0.000*	0.000*
31 – 40 ปี			0.205	0.009*	0.000*
41 – 50 ปี				0.083	0.000*
51 – 60 ปี					0.120
60 ปีขึ้นไป					

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.39 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง อายุระหว่าง 18 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่าง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่าง อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่าง อายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอายุในเรื่องความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงาน
ประปา

ความรวดเร็วบริการ	18 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
18 – 30 ปี		0.342	0.590	0.150	0.000*
31 – 40 ปี			0.178	0.354	0.000*
41 – 50 ปี				0.091	0.000*
51 – 60 ปี					0.011*
60 ปีขึ้นไป					

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.40 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง อายุระหว่าง 18 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่าง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่าง อายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่าง อายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอายุในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

การให้ข้อมูลข่าวสาร	18 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
18 – 30 ปี		0.188	0.128	0.259	0.000*
31 – 40 ปี			0.692	0.674	0.000*
41 – 50 ปี				0.871	0.000*
51 – 60 ปี					0.005*
60 ปีขึ้นไป					

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.41 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างอายุ ระหว่าง 18 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 31 – 40 ปี

กลุ่มตัวอย่างอายุ ระหว่าง 18 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 41 – 50 ปี

กลุ่มตัวอย่างอายุ ระหว่าง 18 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 51 – 60 ปี

กลุ่มตัวอย่างอายุ ระหว่าง 18 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างอายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างอายุ ระหว่าง 41 – 50 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างอายุ ระหว่าง 51 – 60 ปี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอายุในเรื่องการจัดเก็บค่าน้ำ

การจัดเก็บค่าน้ำ	18 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	60 ปีขึ้นไป
18 – 30 ปี		0.034*	0.017*	0.037*	0.000*
31 – 40 ปี			0.563	0.346	0.000*
41 – 50 ปี				0.582	0.000*
51 – 60 ปี					0.000*
60 ปีขึ้นไป					

4.6.5 ด้านระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่าการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านบริการงานประปาหรือไม่ แสดงดังตารางที่ 4.42 โดยแยกเป็น คุณภาพพนักงานที่

ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประจำ การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำจากผลการทดสอบพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความเห็นที่แตกต่างกันในด้าน คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประจำ การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการมีระบบกรองสามารถยกระดับความรู้สึกรักของประชาชนในด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประจำ การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำ

ตารางที่ 4.42 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการศึกษากับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้าน
บริการงานประจำ

ปัจจัยด้านการบริการงาน ประจำ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การศึกษา						
คุณภาพ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	10.02	4	2.5	7.4	0
	ภายในกลุ่ม	133.66	395	0.34		
	ผลรวม	143.68	399			
ความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	6.99	4	1.75	4.63	0
	ภายในกลุ่ม	149	395	0.38		
	ผลรวม	155.99	399			
การให้ ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	9.5	4	2.38	6.05	0
	ภายในกลุ่ม	155.15	395	0.39		
	ผลรวม	164.65	399			
การเก็บ ค่าน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	10.86	4	2.71	6.28	0
	ภายในกลุ่ม	170.69	395	0.43		
	ผลรวม	181.55	399			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.43 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา ปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของระดับการศึกษาในเรื่องคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ

คุณภาพ พนักงาน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช	ปวส/ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา		0.238	0.000*	0.053	0.009*
มัธยมศึกษา/ ปวช			0.000*	0.301	0.003*
ปวส/ อนุปริญญา				0.000*	0.484
ปริญญาตรี					0.001*
สูงกว่าปริญญา ตรี					

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.44 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา ปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของระดับการศึกษาในเรื่องความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา

ความรวดเร็ว	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช	ปวส/ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่าปริญญา ตรี
ประถมศึกษา		0.229	0.011*	0.412	0.009*
มัธยมศึกษา/ ปวช			0.001*	0.935	0.0003*
ปวส/ อนุปริญญา				0.005*	0.245
ปริญญาตรี					0.005*
สูงกว่าปริญญา ตรี					

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.45 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์รายกลุ่มของระดับการศึกษาในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารและการ
ประชาสัมพันธ์

ข้อมูลข่าวสาร	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช	ปวส/ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา		0.415	0.012*	0.461	0.000*
มัธยมศึกษา/ปวช			0.003*	0.902	0.000*
ปวส/อนุปริญญา				0.007	0.028*
ปริญญาตรี					0.000*
สูงกว่าปริญญา ตรี					

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.46 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา ปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก

ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของระดับการศึกษาในเรื่องการจัดเก็บค่าน้ำ

การเก็บค่าน้ำ	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช	ปวส/ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา		0.053	0.044*	0.266	0.001*
มัธยมศึกษา/ ปวช			0.002*	0.737	0.000*
ปวส/ อนุปริญญา				0.011*	0.030
ปริญญาตรี					0.000*
สูงกว่าปริญญา ตรี					

4.6.6 ด้านอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่าอาชีพที่ต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านบริการงานประปาหรือไม่ แสดงดังตารางที่ 4.47 โดยแยกเป็น คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำจากการทดสอบพบว่า อาชีพที่ต่างกัน มีความเห็นที่ต่างกันในด้าน

คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ (sig. = 0.000) และ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงาน
 ประปา (sig. = 0.001) แต่ไม่มีความเห็นแตกต่างในด้าน การให้ข้อมูลข่าวสารและการ
 ประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการมีระบบกรองสามารถยกระดับความรู้สึกร
 ประชาชนในด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ และความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงาน
 ประปา

ตารางที่ 4.47 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของอาชีพกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริการงาน
 ประปา

ปัจจัยด้านการบริการงานประปา		Sum of		Mean		
อาชีพ		Squares	df	Square	F	Sig.
คุณภาพ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.68	5	1.34	3.84	0
	ภายในกลุ่ม	137	394	0.35		
	ผลรวม	143.68	399			
ความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	6.11	5	1.22	3.21	0.01
	ภายในกลุ่ม	149.88	394	0.38		
	ผลรวม	155.99	399			
การให้ ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3.27	5	0.65	1.6	0.16
	ภายในกลุ่ม	161.38	394	0.41		
	ผลรวม	164.65	399			
การเก็บ ค่าน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	3.64	5	0.73	1.61	0.16
	ภายในกลุ่ม	177.91	394	0.45		
	ผลรวม	181.55	399			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.48 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง อาชีพเกษตร มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพรับจ้าง

กลุ่มตัวอย่าง อาชีพเกษตร มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพนิสิต/นักศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพรับจ้าง

กลุ่มตัวอย่าง อาชีพรับจ้าง มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มตัวอย่าง อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพนิสิต/นักศึกษา
 กลุ่มตัวอย่าง อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพพนักงาน
 บริษัทเอกชน

ตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของอาชีพในเรื่องคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ

คุณภาพ พนักงาน	เกษตร	ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	นิสิต/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน
เกษตร		0.159	0.004*	0.164	0.036*	0.266
ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว			0.049*	0.120	0.093	0.922
รับจ้าง				0.000*	0.493	0.106
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ					0.011*	0.039*
นิสิต/ นักศึกษา						0.116
พนักงาน บริษัทเอกชน						

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.49 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง อาชีพเกษตร มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพรับจ้าง

กลุ่มตัวอย่าง อาชีพเกษตร มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพนิสิต/นักศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพนิสิต/นักศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง อาชีพรับจ้าง มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

กลุ่มตัวอย่าง อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพนิสิต/นักศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง อาชีพนิสิต/นักศึกษา มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ตารางที่ 4.49 ผลการวิเคราะห์รายกลุ่มของอาชีพในเรื่องความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงาน
ประปา

ความรวดเร็ว	เกษตร	ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	นิสิต/ นักศึกษา	พนักงาน บริษัทเอกชน
เกษตร		0.055	0.017*	0.723	0.006*	0.235
ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว			0.236	0.058	0.031*	0.846
รับจ้าง				0.016*	0.136	0.246
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ					0.005*	0.185
นิสิต/นักศึกษา						0.032*
พนักงาน บริษัทเอกชน						

4.6.7 ด้านรายได้

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีผลความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านบริการงานประปาหรือไม่ แสดงดังตารางที่ 4.50 โดยแยกเป็น คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำจากผลการทดสอบพบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความเห็นที่แตกต่างกันในด้าน คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการมีระบบกรองสามารถยกระดับ ความความรู้สึกของประชาชนในด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำ

ตารางที่ 4.50 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของรายได้กับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริการงาน
ประปา

ปัจจัยด้านการบริการงาน ประปา		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
รายได้						
คุณภาพ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	13.89	4	3.47	10.57	0
	ภายในกลุ่ม	129.79	395	0.33		
	ผลรวม	143.68	399			
ความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	14.65	4	3.66	10.24	0
	ภายในกลุ่ม	141.34	395	0.36		
	ผลรวม	155.99	399			
การให้ ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	12.85	4	3.21	8.36	0
	ภายในกลุ่ม	151.81	395	0.38		
	ผลรวม	164.65	399			
การเก็บ ค่าน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	17.83	4	4.46	10.75	0
	ภายในกลุ่ม	163.72	395	0.41		
	ผลรวม	181.55	399			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.51 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,000 บาทหรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,000 บาทหรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,000 บาทหรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้15,001-20,000บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้15,001-20,000บาท

ตารางที่ 4.51 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของรายได้ในเรื่องคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ

คุณภาพพนักงาน	5,000บาท หรือต่ำกว่า	5,001- 10,000บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001 บาทขึ้นไป
5,000บาทหรือต่ำกว่า		0.017*	0.001*	0.004*	0.934
5,001-10,000บาท			0.203	0.000*	0.370
10,001-15,000บาท				0.000*	0.129
15,001-20,000บาท					0.264
20,001บาทขึ้นไป					

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.52 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,000บาทหรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,000บาทหรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,001-10,000บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 10,001-15,000บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000บาท

ตารางที่ 4.52 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของรายได้ในเรื่องความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงาน
ประปา

ความรวดเร็ว	5,000บาท หรือต่ำกว่า	5,001- 10,000บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001 บาทขึ้นไป
5,000บาทหรือต่ำกว่า		0.000*	0.001*	0.087	0.971
5,001-10,000บาท			0.593	0.000*	0.147

ตารางที่ 4.52 (ต่อ)

ความรวดเร็ว	5,000บาท หรือต่ำกว่า	5,001- 10,000บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001 บาทขึ้นไป
10,001-15,000บาท				0.000*	0.096
15,001-20,000บาท					0.518
20,001บาทขึ้นไป					

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.53 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,000บาทหรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,000บาทหรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,001-10,000บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้15,001-20,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้10,001-15,000บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000บาท

ตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของรายได้ในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

การให้ข้อมูล	5,000บาท หรือต่ำกว่า	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
5,000บาทหรือต่ำกว่า		0.001*	0.002*	0.113	0.676
5,001-10,000บาท			0.645	0.000*	0.354
10,001-15,000บาท				0.000*	0.259
15,001-20,000บาท					0.325
20,001 บาทขึ้นไป					

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.54 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,000บาทหรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,000บาทหรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,000บาทหรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 5,001-10,000บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้15,001-20,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้10,001-15,000บาท มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 15,001-20,000บาท

ตารางที่ 4.54 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของรายได้ในเรื่องการจัดเก็บค่าน้ำ

การเก็บค่าน้ำ	5,000บาท หรือต่ำ กว่า	5,001- 10,000บาท	10,001- 15,000บาท	15,001- 20,000บาท	20,001 บาทขึ้น ไป
5,000บาทหรือต่ำกว่า		0.006*	0.002*	0.005*	0.453
5,001-10,000บาท			0.434	0.000*	0.693
10,001-15,000บาท				0.000*	0.433
15,001-20,000บาท					0.079
20,001บาทขึ้นไป					

4.6.8 ด้านจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อตรวจสอบว่าจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ต่างกััน มีผลความคิดเห็นด้านปัจจัยด้านบริการงานประปาหรือไม่ แสดงดังตารางที่ 4.55 โดยแยกเป็น คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำจากการทดสอบพบว่า จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่ต่างกััน มีความเห็นที่ต่างกัันในด้าน คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ความรวดเร็วของ

กระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการมีระบบกรองสามารถยกระดับความรู้สึกรู้สึกของประชาชนในด้านคุณภาพพนักงาน ที่ให้บริการ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บค่าน้ำ

ตารางที่ 4.55 การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบริการงานประปา

ปัจจัยด้านการบริการงาน ประปา		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
จำนวนสมาชิก						
คุณภาพ พนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	16.18	2	8.09	25.2	0
	ภายในกลุ่ม	127.5	397	0.32		
	ผลรวม	143.68	399			
ความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	18.09	2	9.05	26.04	0
	ภายในกลุ่ม	137.9	397	0.35		
	ผลรวม	155.99	399			
การให้ ข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	10.22	2	5.11	13.13	0
	ภายในกลุ่ม	154.43	397	0.39		
	ผลรวม	164.65	399			
การเก็บ ค่าน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	11.57	2	5.78	13.51	0
	ภายในกลุ่ม	169.98	397	0.43		
	ผลรวม	181.55	399			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.56 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 5 คนขึ้นไป

ตารางที่ 4.56 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมีผลในเรื่องคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ

คุณภาพพนักงาน	1-2คน	3-4คน	5คนขึ้นไป
1-2คน		0.000*	0.000*
3-4คน			0.099
5คนขึ้นไป			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.57 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 5 คนขึ้นไป

ตารางที่ 4.57 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมีผลในเรื่องความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประจำ

ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประจำ	1-2คน	3-4คน	5คนขึ้นไป
1-2คน		0.000*	0.000*
3-4คน			0.078
5คนขึ้นไป			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.58 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 5 คนขึ้นไป

ตารางที่ 4.58 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมีผลในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์

การให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์	1-2คน	3-4คน	5คนขึ้นไป
1-2คน		0.000*	0.001*
3-4คน			0.051
5คนขึ้นไป			

และเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบแสดงดังตารางที่ 4.59 สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 5 คนขึ้นไป

ตารางที่ 4.59 ผลการวิเคราะห์รายคู่ของจำนวนสมาชิกในครัวเรือนมีผลในเรื่องการจัดเก็บค่าน้ำ

ด้านการจัดเก็บค่าน้ำ	1-2คน	3-4คน	5คนขึ้นไป
1-2คน		0.000*	0.055
3-4คน			0.625
5คนขึ้นไป			

ตารางที่ 4.60 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องประสิทธิผลการให้บริการงานประปา

	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น		
	ประสิทธิผลการให้บริการงานประปา		
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	กระบวนการผลิต	คุณภาพของน้ำ	การจ่ายน้ำประปา
หมู่บ้าน	แตกต่าง	แตกต่าง	
เพศ	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
อายุ			แตกต่าง

ตารางที่ 4.60 (ต่อ)

	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น		
	ประสิทธิผลการให้บริการงานประปา		
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	กระบวนการผลิต	คุณภาพของน้ำ	การจ่ายน้ำประปา
ระดับการศึกษา			แตกต่าง
อาชีพ	แตกต่าง		
รายได้	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
สมาชิก	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
ระยะเวลา		แตกต่าง	แตกต่าง

ตารางที่ 4.61 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยด้าน
บริการงานประปา

	ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น			
	ปัจจัยด้านการบริการงานประปา			
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	คุณภาพพนักงาน	ความรวดเร็วการบริการ	ข้อมูลข่าวสาร	จัดเก็บค่าน้ำ
หมู่บ้าน				
เพศ		แตกต่าง		แตกต่าง
อายุ	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
ระดับการศึกษา	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
อาชีพ	แตกต่าง	แตกต่าง		
รายได้	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
สมาชิก	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง
ระยะเวลา	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง	แตกต่าง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานประปาระหว่างชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรองในขบวนการผลิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ประสิทธิผลการให้บริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานประปาของชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรองในขบวนการผลิต มีความแตกต่างกันหรือไม่
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านการบริการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการให้บริการงานประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอกนครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ จำนวน 400 คน โดยการนำตัวแปรแต่ละตัวมาสร้างเป็นแบบสอบถาม และแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานประปา แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด จากจำนวนตัวอย่างใน 2 หมู่บ้านคือ บ้านหนองไทร หมู่ที่ 4 ซึ่งเป็นหมู่บ้านที่ไม่มีระบบกรองน้ำ และบ้านไทรงาม หมู่ที่ 10 ซึ่งเป็นหมู่บ้านที่มีระบบกรองน้ำ จากนั้นนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยแบ่งเป็นหัวข้อได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมด 400 ฉบับ นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบทางสถิติ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนประชากรที่ใช้เก็บข้อมูล ใช้ประชากรจำนวน 2 หมู่บ้าน คือบ้านหนองไทร หมู่ที่ 4 จำนวน 280 คนและ บ้านไทรงาม หมู่ที่ 10 ซึ่งเป็นหมู่บ้านมีอาณาเขตติดต่อกันจำนวน 120 คน โดยได้กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 และได้กลุ่มตัวอย่าง เพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 โดยได้กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 18-30 ปี ตอบแบบสอบถามมากที่สุดจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 51-60 ปี ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ระดับการศึกษาประถมศึกษาตอบแบบสอบถามจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 น้อยที่สุดคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 อาชีพเกษตรกร จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 น้อยที่สุดอาชีพนิสิต/นักศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 รายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.30 น้อยที่สุดมีรายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน 20,001บาทขึ้นไปจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คนจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-4 คนจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 5 คนขึ้นไปจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 และได้กลุ่มตัวอย่างระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนก่อนมีระบบกรอง (ก่อนปี 2554) จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 94.30 และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนหลังมีระบบกรอง (หลังปี 2554) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการงานประปา

โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สรุปผลดังนี้

ประสิทธิภาพการให้บริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพ็ญในภาพรวม มีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจ่ายน้ำประปา ได้คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.=0.65$) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำที่ได้จากการผลิต ได้คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.=0.53$) ด้านกระบวนการผลิต มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.=0.51$) สามารถสรุปผลรายด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการการผลิต มีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากระบวนการผลิตมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือมีการใช้สารเคมีในการผลิตที่เหมาะสม มีความปลอดภัยต่อร่างกาย โรงผลิตน้ำประปามีความทันสมัย โรงผลิตน้ำประปามีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และโรงสูบน้ำดิบ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ด้านคุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการการผลิตมีประสิทธิผลอยู่ในเกณฑ์ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีการปรับปรุงในระบบการผลิตน้ำประปาอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีกระบวนการผลิตที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน น้ำประปาไม่มีกลิ่น สารตกค้าง (นอกจากคลอรีน) น้ำประปามีความสะอาด และไม่มีสิ่งแปลกปลอมและน้ำประปามีความใสสะอาด

ด้านการจ่ายน้ำประปา มีประสิทธิผลอยู่ในเกณฑ์ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การจ่ายน้ำประปามีแรงดันสูง เหมาะสมสำหรับการใช้น้ำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีระบบการจ่ายน้ำประปาให้แก่ประชาชนได้ตลอด 24 ชั่วโมงและน้ำประปาที่จ่ายให้กับประชาชนมีเพียงพอกับความต้องการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนมีการจ่ายน้ำประปาที่สะอาดแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านการบริการงานประปา

โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สรุปผลดังนี้

ปัจจัยด้านการบริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพ็ญในภาพรวม มีประสิทธิผลอยู่ในเกณฑ์ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดเก็บค่าน้ำประปา ได้คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.=0.67) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ได้คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.=0.64) ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา ได้คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.=0.63) คุณภาพพนักงานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.=0.60) สามารถสรุปผลรายด้าน ดังนี้

ด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการภาพรวม มีประสิทธิผลอยู่ในเกณฑ์ “ปานกลาง” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความเสมอภาคของการให้บริการเหมือนกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ พนักงานประจำสำนักงานใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ลำดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากันในเรื่องพนักงานเอาใจใส่กระตือรือร้น ในการให้บริการและพนักงานแนะนำ ขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เข้าใจง่าย

ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปามีประสิทธิผลอยู่ในเกณฑ์ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า งานประปาสามารถแก้ไขแรงดันน้ำต่ำได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ งานประปาสามารถติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ให้ผู้ใช้น้ำได้อย่างรวดเร็ว ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่าง ๆ ในการขอใช้น้ำประปารวดเร็ว ทันใจ ไม่ยุ่งยาก มีบริการรับแจ้งปัญหาการใช้ น้ำและสามารถแก้ไขปัญหา และงานประปาสามารถแก้ไขท่อแตกท่อรั่วได้อย่างทันการณ์มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์มีประสิทธิผลอยู่ในเกณฑ์ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการน้ำประปามีค่าเฉลี่ยสูงสุด

รองลงมาคือมีการประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อซ่อมบำรุงระบบจ่ายน้ำ มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงสาเหตุปัญหาในการให้บริการน้ำประปา มีการเปิดช่องทางเพื่อรับแจ้งปัญหาร้องเรียนการใช้น้ำและมีการแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำประปามีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ด้านการจัดเก็บค่าน้ำมีประสิทธิผลอยู่ในเกณฑ์ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอัตราค่าน้ำประปาถูกบาทละ 7 บาท เป็นอัตราที่มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือค่าธรรมเนียมการขุดติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่มีความเหมาะสม ช่องทางการจ่ายค่าน้ำประปามีความสะดวก รวดเร็ว ช่วงเวลาการจัดเก็บค่าน้ำประปามีความเหมาะสม และการจดมาตรวัดน้ำมีความถูกต้องเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ด้านประสิทธิผลการให้บริการงานประปา

1. ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา ควรปรับปรุงคุณภาพโรงสูบน้ำและโรงผลิตให้มีความใสสะอาดมากขึ้น โดยการส่งพนักงานผลิตน้ำประปาเข้าร่วมอบรม พัฒนาความรู้ ความสามารถในการผลิตน้ำประปาจากหน่วยงานอื่น เช่น การอบรมที่การประปาส่วนภูมิภาคจัดขึ้น
2. ด้านคุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการการผลิต ควรปรับปรุงน้ำให้มีความสะอาดเนื่องจากอาจมีสิ่งแปลกปลอมในน้ำประปา ถึงแม้ว่ากระบวนการผลิตจะค่อนข้างได้มาตรฐานและได้มีการปรับปรุงระบบผลิตน้ำอยู่เรื่อยๆ และควรกำหนดตารางทำความสะอาดโรงผลิตน้ำประปา
3. ด้านการจ่ายน้ำประปา ประชากรผู้ใช้น้ำค่อนข้างพอใจในระบบการจ่ายน้ำประปาเนื่องจากมีความพอเพียงในการใช้น้ำ สามารถใช้น้ำได้ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีการหยุดจ่ายน้ำประปา

ด้านปัจจัยด้านการบริการงานประปา

1. ด้านคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ ควรปรับปรุงการให้บริการของพนักงานให้มีการเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการและแนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆให้กับประชาชนที่มารับบริการ ให้เข้าใจง่ายๆ
2. ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา ควรปรับปรุงพนักงานที่ดูแลงานซ่อมแซม โดยเฉพาะเรื่องการแตกรั่วของท่อ ให้สามารถซ่อมแซมได้โดยเร็ว

3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ควรปรับปรุงในการแจ้งเตือนในการล้างชำระค่าน้ำ ให้มีความเหมาะสม และควรดำเนินการจัดเก็บค่าน้ำให้เป็นปัจจุบัน ไม่ควรให้มีเก็บค่าน้ำย้อนหลัง
4. ด้านการจัดเก็บค่าน้ำ ควรมีการจดมาตรการวัดน้ำให้เป็นปัจจุบัน ให้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาได้สรุปตาม ระดับความรู้สึกของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาที่รับบริการเท่านั้น หากมีการศึกษาเพิ่มเติม หรือเพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ควรทำการศึกษาคุณภาพของน้ำประปาจากโรงผลิตทั้งสองแห่งด้วย โดยการส่งตัวอย่างน้ำจากโรงผลิตน้ำประปาทั้งสองแห่ง ทำการทดสอบหาค่า PH ความขุ่น ปริมาณคลอรีน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2553) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2553 กรุงเทพฯ : ประสานมิตร
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. (2528)..” การบริหารการปกครองท้องถิ่น”. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2526). การวิจัยและประเมินผล. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ไพรัช โสภพิศ .(2554).ประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำประปาของเทศบาลตำบลพรหมคีรี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- วิภารัตน์ จันทรสำเภา. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการผลิตน้ำประปาของระบบประปาหมู่บ้านในเขตอำเภอยะหา จังหวัดนครสวรรค์. สารนิพนธ์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สิทธิโชค ชัยปัญญา. (2549). การวิเคราะห์และประเมินผลการใช้ น้ำประปา ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2547). คู่มือ การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต เล่ม 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพ็ญ. (2552). หลักเกณฑ์ วิธีการเงื่อนไข และอัตราค่าบริการในการใช้น้ำประปา. ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล.
- อรนุช ฤทธิ์จิตเพียร และคณะ .(2540).คุณภาพน้ำประปาหมู่บ้านและความพึงพอใจของประชาชนในการใช้น้ำประปาหมู่บ้าน ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. วารสารการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม .

ภาคผนวก

หมายเลขแบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถาม

เรื่อง

การศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการงานประปาระหว่างชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรอง
ในขบวนการผลิต ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก
อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตร
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชา
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้ศึกษามีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาการเปรียบเทียบประสิทธิผลการ
ให้บริการงานประปาระหว่างชุมชนที่มีและไม่มีระบบกรองในขบวนการผลิต ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ลำเพียก ผู้ตอบแบบสอบถาม คือประชาชนผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก ซึ่งนับว่าเป็นผู้ที่
เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก โดยตรง

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้)

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล
ลำเพียก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก ที่
ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา
ปรับปรุงการให้บริการงานประปาในด้านต่าง ๆ

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

นายณภดล วีรภัทรานุกูล

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา
สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ หมู่ที่ 4 ☐ หมู่ที่ 10

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ถูกต้องหรือตอบคำถามที่ตรงกับความเป็นจริง มากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 18 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 – 60 ปี

☐ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา / ปวช.

☐ ปวส. / อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ เกษตร

☐ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว

☐ รับจ้าง

☐ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

☐ นิสิต/นักศึกษา

☐ พนักงานบริษัทเอกชน

5. รายได้จากอาชีพหลักต่อเดือน

☐ 5,000 บาท หรือต่ำกว่า

☐ 5,001 – 10,000 บาท

☐ 10,001 – 15,000 บาท

☐ 15,001 – 20,000 บาท

☐ 20,001 บาทขึ้นไป

6. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

☐ 1-2 คน

☐ 3-4 คน

☐ 5 คนขึ้นไป

7. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน

☐ ก่อนมีระบบกรอง (ก่อนปี พ.ศ. 2554)

☐ หลังมีระบบกรอง (หลังปี พ.ศ. 2554)

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลลำเพียก

อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ที่.	ประสิทธิผลการให้บริการ งานประปา	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1. กระบวนการผลิต						
1	โรงสูบน้ำดิบ มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน					
2	โรงผลิตน้ำประปามีคุณภาพ ได้มาตรฐาน					
3	โรงผลิตน้ำประปามีความทันสมัย					
4	กระบวนการผลิตมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
5	มีการใช้สารเคมีในการผลิตที่เหมาะสม มีความปลอดภัยต่อร่างกาย					
6	แหล่งน้ำดิบ เหมาะสำหรับใช้ผลิตน้ำประปา					
2. คุณภาพน้ำที่ได้จากกระบวนการผลิต						
1	น้ำประปามีความใสสะอาด					
2	น้ำประปาไม่มีกลิ่น สารตกค้าง (นอกจากคลอรีน)					
3	น้ำประปามีความสะอาด และไม่มีสิ่งแปลกปลอม					
4	มีกระบวนการผลิตที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน					
5	มีการปรับปรุงในระบบการผลิตน้ำประปาอยู่เสมอ					
3. การจ่ายน้ำประปา						
1	มีการจ่ายน้ำประปาที่สะอาดแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง					
2	มีแรงดันสูง เหมาะสำหรับการใช้น้ำ					
3	มีระบบการจ่ายน้ำประปาให้แก่ประชาชนได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
4	น้ำประปาที่จ่ายให้กับประชาชนมีเพียงพอความต้องการ ของการใช้น้ำในแต่ละวัน					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริการงานประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเพี้ยก

อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ที่	ปัจจัยด้านการบริการงานประปา	ระดับความคิดเห็น				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1. คุณภาพพนักงานที่ให้บริการ						
1	พนักงานประจำสำนักงานใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2	พนักงานเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ					
3	พนักงานแนะนำ ขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เข้าใจง่าย					
4	พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
5	พนักงานมีความเสมอภาคของการให้บริการ เหมือนกันทุกราย					
2. ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการงานประปา						
1	งานประปาสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันท่วงที					
2	งานประปาสามารถแก้ไขแรงดันน้ำต่ำได้อย่างรวดเร็ว					
3	งานประปาสามารถติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ให้ผู้ใช้น้ำได้อย่างรวดเร็ว					
4	ขั้นตอนการขึ้นเอกสารต่าง ๆ ในการขอใช้น้ำประปารวดเร็ว ทันใจ ไม่ยุ่งยาก					
5	มีบริการรับแจ้งปัญหาการใช้น้ำและสามารถแก้ไขปัญหา					
3. การให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์						
1	มีการแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำประปา					
2	มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการน้ำประปา					
3	มีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงสาเหตุปัญหาในการให้บริการน้ำประปา					
4	มีการประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อซ่อมบำรุงระบบจ่ายน้ำประปา					
5	มีการเปิดช่องทางเพื่อรับแจ้งปัญหาหรือเรียนการให้บริการน้ำประปาที่สะดวก					
4. ด้านการจัดเก็บค่าน้ำ						
1	การจดมาตรวัดน้ำมีความถูกต้องเชื่อถือได้					
2	อัตราค่าน้ำประปาถูก바ศกัณและ 7 บาทเป็นอัตราที่มีความเหมาะสม					
3	ช่วงเวลาการจัดเก็บค่าน้ำประปามีความเหมาะสม					
4	ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่มีความเหมาะสม					
5	ช่องทางการจ่ายค่าน้ำประปามีความสะดวก รวดเร็ว					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ประวัติผู้เขียน

นายณกมล ชีรภัทรางกูร เกิดวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2515 ที่อยู่ปัจจุบัน อยู่บ้านเลขที่ 194 หมู่ที่ 8 ตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง นายช่างโยธา สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลลำเพือก อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบัวใหญ่ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาช่างสำรวจ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดนครราชสีมา ระดับปริญญาตรี เทคโนโลยีบัณฑิต สาขาการจัดการผังเมือง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นครราชสีมา