

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
People's satisfaction with water supply management of Khong Mai
sub-district administration organization, Sampran district,
Nakhonpathom province

เกียรติศักดิ์ อิชยานันท์*

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 337 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) รายงาน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ t-test และ one way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพน้ำ และการผลิต อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุทั้งภาพรวม และรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในขณะที่ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จำแนกตามการศึกษาและอาชีพ ทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภค

* อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, Ed.D.

Abstract

The research on People's satisfaction with water supply management of Khong Mai sub-district administration organization, Sampran district, Nakhonpathom province aimed to : 1) to study People's satisfaction with water supply management of Khong Mai sub-district administration organization ; 2) to compare People's satisfaction with water supply management of Khong Mai sub-district administration organization distinguish by demographic data. 337 samples were collected from people who live in Khong Mai sub-district area and used the simple random sampling method. analytical data with mean, percentage and standard deviation. Used t-test and one way ANOVA to test the hypothesis

The research revealed that 1) People's satisfaction with water supply management of Khong Mai sub-district administration organization recognized that the overall was at a high level as follows: Facilitator aspect and Facilities aspect were at a highest level while process aspect and Quality of water and production were at a high level 2) the results of hypothesis testing showed that the comparison on the overall and each aspect of People's satisfaction that distinguish by sex and age found none of significant differences with statistically significance at the .05 while the comparison on the overall and each aspect of People's satisfaction that distinguish by education level and occupation found difference with statistical significant at .05

Keywords: People's satisfaction Water supply management

1. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่น ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยการโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง (โกวิทย์ พวงงาม, 2543 : 1) ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด 9 มาตรา 282-290 ของรัฐธรรมนูญ

แสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงาน ทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ท้องถิ่นและเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหาร งานบุคคลส่วนท้องถิ่น : 2544)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็น นิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่ 2 มีนาคม 2538 เป็นองค์กรในระดับ ท้องถิ่น ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นองค์กรที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการพัฒนาท้องถิ่น เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกสมาชิกขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในหมู่บ้าน เข้ามาทำหน้าที่ในสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และ ปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนา ร่างระเบียบข้อบังคับ ตามความต้องการของประชาชนและการให้บริการแก่ประชาชน (โกวิทย์ พวงงาม, 2543 : 170) อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 66 กำหนดให้องค์การบริหารส่วน ตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และในมาตรา 67 องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในเรื่องการจัดให้มี และบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ ป้องกัน และระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ คุ้มครองดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม (โกวิทย์ พวงงาม และปรีดี โชติช่วง, 2544 : 16-17) องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีหน้าที่หลักที่จะต้องให้บริการประชาชนอย่างมี คุณภาพในด้านการบริการเพื่อให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี สะดวกสบาย ซึ่งองค์ประกอบ ที่สำคัญของการบริการคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2545)

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอสามพราน มีภารกิจ หน้าที่ต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนมากมาย เพื่อมุ่งหวังที่จะให้บริการของ องค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจที่สุด การดำเนินงานตาม พันธกิจขององค์การจึงจำเป็นต้องได้รับการทบทวน ติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ วางแผน พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เกิดความโปร่งใสและสะท้อนความพึงพอใจของ ประชาชนอย่างแท้จริง จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการว่า เป็นอย่างไร เพื่อที่จะนำผลที่ได้มาใช้ประโยชน์ดังกล่าวข้างต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัย

สนใจที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยเลือกภารกิจการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เนื่องจากส่วนใหญ่ทุกครัวเรือนใช้น้ำอุปโภคบริโภคจากทางองค์การบริหารส่วนตำบล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพน้ำอุปโภคบริโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

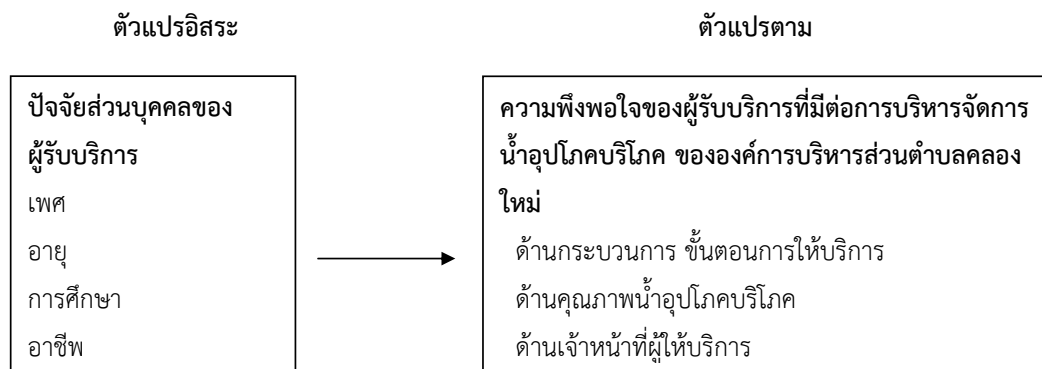
1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่แตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพน้ำอุปโภคบริโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวน แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยทฤษฎีความพึงพอใจของโอลิเวอร์ (Oliver, 1981) นั้น กล่าวว่าความคาดหวังมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าผ่านทางคุณภาพที่รับรู้และระดับของการยอมรับความคาดหวัง ซึ่งจะนำมาใช้ในการประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านคุณภาพน้ำอุปโภคบริโภค 3) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การส่วนตำบลคลองใหม่ ได้ดังแผนภาพ



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research)
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เรื่องการบริการสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค จำนวนรวม 2,159 คน
3. กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จำนวน 337 คน ได้จากสูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1967) โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อน (e) เกิดขึ้นในระดับ $\pm 5\%$ จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ แบ่งเป็น 4 ด้านได้แก่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านคุณภาพน้ำอุปโภคบริโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นอื่นๆ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิดเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

ในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ได้นำเอาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมาตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1) นำแบบสอบถามที่ได้ออกแบบให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารและสถิติจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของวัตถุประสงค์ เนื้อหาและภาษาที่ใช้โดยการหาค่า IOC หลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อของแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของคำถามวิจัย

2) การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น โดยผู้วิจัยได้นำเอาแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดสอบกับนักศึกษาปริญญาโทที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเพื่อดูค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยพบว่าได้ค่าเท่ากับ 0.95 ซึ่งแปลผลได้ว่าแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

การรวบรวมเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม 337 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในช่วงวันที่ 1-25 มีนาคม 2557

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ t-test และ one way ANOVA

4. ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.90 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.10 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 46 รองมาอายุระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.60 มีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมามีการศึกษายู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.70 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมามีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 30.60

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) ด้านคุณภาพน้ำ และการผลิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.66$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.64$)

3. การทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เมื่อจำแนกตามเพศ ทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จำแนกตามเพศ

ด้านความพึงพอใจ	เพศ				t	sig
	ชาย (142)		หญิง (195)			
	M	SD.	M	SD.		
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	3.65	0.89	3.64	0.95	0.92	0.21
2. ด้านคุณภาพน้ำและการผลิต	3.72	0.92	3.68	1.00	0.68	0.12
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.67	0.84	3.65	0.89	0.81	0.37
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.67	0.95	3.61	1.00	0.62	0.30
รวม	3.68	.870	3.64	.938	0.75	0.13

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จำแนกตามอายุ เมื่อพิจารณาตามภาพรวม และรายด้านทุกด้าน พบว่ามีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จำแนกตามอายุ

รายการ		SS	df	MS	F	sig
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.37	5	1.47	1.76	0.12
	ภายในกลุ่ม	278.00	331	0.84		
	รวม	285.38	336			
2. ด้านคุณภาพน้ำและการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	8.98	5	1.80	1.95	0.09
	ภายในกลุ่ม	304.34	331	0.92		
	รวม	313.31	336			
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.20	5	1.64	2.20	0.06
	ภายในกลุ่ม	246.93	331	0.75		
	รวม	255.13	336			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	10.78	5	2.16	2.32	0.06
	ภายในกลุ่ม	307.81	331	0.93		
	รวม	318.60	336			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.48	5	1.70	2.09	0.07
	ภายในกลุ่ม	268.99	331	0.81		
	รวม	277.48	336			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จำแนกตามการศึกษา ทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จำแนกตามการศึกษา

รายการ		SS	df	MS	F	sig
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	27.05	4	6.76	8.69	<0.01*
	ภายในกลุ่ม	258.33	332	0.78		
	รวม	285.38	336			
2. ด้านคุณภาพน้ำและการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	29.71	4	7.43	8.69	<0.01*
	ภายในกลุ่ม	283.61	332	0.85		
	รวม	313.31	336			
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	29.98	4	7.50	11.05	<0.01*
	ภายในกลุ่ม	225.15	332	0.68		
	รวม	255.13	336			

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	sig
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	27.26	4	6.81	7.765*	<0.01*
	ภายในกลุ่ม	291.34	332	0.88		
	รวม	318.60	336			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	28.18	4	7.05	9.383*	<0.01*
	ภายในกลุ่ม	249.30	332	0.75		
	รวม	277.48	336			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จำแนกตามอาชีพ ทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จำแนกตามอาชีพ

รายการ		SS	df	MS	F	sig
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.35	4	2.84	3.44	0.01*
	ภายในกลุ่ม	274.03	332	8.25		
	รวม	285.38	336			
2. ด้านคุณภาพน้ำและการผลิต	ระหว่างกลุ่ม	15.350	4	3.84	4.28	<0.01*
	ภายในกลุ่ม	297.96	332	0.90		
	รวม	313.31	336			
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.230	4	3.06	4.18	<0.01*
	ภายในกลุ่ม	242.91	332	0.73		
	รวม	255.13	336			
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	18.45	4	4.61	5.10	<0.01*
	ภายในกลุ่ม	300.14	332	0.90		
	รวม	318.60	336			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	14.03	4	3.51	4.42	<0.01*
	ภายในกลุ่ม	263.45	332	0.79		
	รวม	277.48	336			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ข้อเสนอแนะนั้นทางผู้รับบริการ จากคำถามปลายเปิด สรุปได้ว่าอยากให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ปรับปรุงในเรื่องแรงดันของน้ำ ความสะอาดของน้ำ และการเก็บบิลค่าน้ำ

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพน้ำ และการผลิต อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนวรรตน์ พันธุเวช (2550) และสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (2549) ว่าผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าหน้าที่ในการให้บริการเรื่องสาธารณูปโภคเป็นภารกิจหนึ่งในหลายๆ ภารกิจหลักของทางองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2544) ซึ่งแต่ละท้องถิ่นก็พยายามที่จะปรับปรุงการทำงานเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้มีความพึงพอใจ

2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ เมื่อจำแนกตามเพศ อายุทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภาพรณ์ สุขสมิตร (2548) ที่ได้วิจัย เรื่อง การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผลการวิจัย พบว่าเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ จำแนกตามการศึกษาและอาชีพ ทั้งภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนภาพรณ์ สุขสมิตร (2548) ที่ได้วิจัย เรื่อง การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผลการวิจัย พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลตามปัจจัยส่วน

บุคคล พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน ส่วนอาชีพที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยนี้ ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าอยู่ในบริบทที่แตกต่างกันในเรื่องของพื้นที่

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ทางองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในด้านการวางแผนการบริหารจัดการน้ำอุทกภัยในเชิงนโยบาย
2. แม้ว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก แต่ก็มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพน้ำ ตลอดจน แรงดันน้ำที่ยังเป็นปัญหา ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในงานวิจัยในครั้งต่อไปสามารถที่จะเลือกภารกิจหลักอื่นๆ ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ให้บริการกับประชาชนในพื้นที่มาเป็นหัวข้อในการวิจัยในครั้งต่อไป ซึ่งก็จะทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้มารับบริการ
2. สามารถที่จะใช้เทคนิคในการวิจัยแบบมีส่วนร่วมในการประเมินการบริหารจัดการในด้านต่างๆ เพื่อที่จะได้ภาพเชิงประจักษ์ที่ชัดเจนขึ้นโดยใช้ทั้งผู้มารับบริการ บุคลากรของทางองค์การบริหารส่วนตำบลคลองใหม่ และนักวิจัยจากสถาบันการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- โกวิทย์ พวงงาม และปรีดี โชติช่วง. (2554). **อบต.ในกระบวนทัศน์ใหม่**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2545). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร: แสงจันทร์การพิมพ์.
- นภาพรณ์ สุขสุมิตร. (2548). **การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นวรรตน์ พันธุเวช. (2550). **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของพนักงานเทศบาล ตำบลวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว**. รายงานการศึกษาอิสระ.ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น .มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2549). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม**. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. **สรุปสำหรับผู้บริหาร เรื่อง การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย**. ค้นเมื่อ 4 สิงหาคม 2554, จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/decon.htm>
- Yamane,T. (1967). **Statistic: An introductory analysis (2nd ed.)**. New York: Harper & Row.