

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้น้ำ และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม ตามความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครปฐม ที่ใช้บริการน้ำประปาของกองการประปาเทศบาลนครนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 393 ราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟไฟซ์สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของกองการประปาเทศบาลนครนครปฐมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของกองการประปาเทศบาลนครนครปฐมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลที่ประชาชนให้ความสำคัญสูงสุดคือด้านความคุ้มค่า รองลงมาคือด้านหลักนิติธรรม และต่ำสุดคือด้านหลักความโปร่งใส ส่วนประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาสูงสุดคือด้านคุณภาพน้ำประปา รองลงมาคือด้านพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน และต่ำสุดคือด้านความสะอาดทั่วถึงและเสมอภาค และเมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้น้ำประปา พบว่า ผู้ใช้น้ำทั้ง 5 ประเภท คือ โรงงานอุตสาหกรรม สถานที่ราชการ บ้านพักอาศัย ธุรกิจโรงแรม และหอพัก มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของกองการประปาเทศบาลนครนครปฐม โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นกลุ่ม พบว่า ผู้ใช้น้ำประปามีความพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการด้านความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการติดประกาศป้ายข้อความประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย และด้านการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น อยู่ในระดับต่ำสุด

2. ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

The purposes of this research were to : 1) compare opinion of tap water users in Nakhon Pathom City Municipality on good governance management administration and efficiency of tap water service provided by the Nakhon Pathom City Municipality based on the type of the water users and 2) determine relationship between good governance management administration and efficiency of tap water service provided by Nakhon Pathom City Municipality. The samples were 393 tap water users randomly drawn from Nakhon Pathom City Municipality. A questionnaire was used for data collection. The data were statistically analyzed for percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested with t-test, one-way ANOVA, and Scheffé match-pair test.

The research results were as follows:

1. The people who received the tap water services agreed with Nakhon Pathom City Municipality Water Supply Division's good governance management administration at a moderate level, however they agreed upon the efficiency of the water supply service provided by the municipality at a high level. The people viewed the municipality's good governance management administration ranked from the high important principle of worthiness, rule of law, and transparency respectively. They viewed the municipality's efficiency of the tap water services provided by Nakhon Pathom City Municipality Water Supply Division ranked from the high level of water quality, service providing behaviors of the officials, and thoroughness and equality respectively. When comparing the opinion of the water supply users based on their 5 types—namely industrial factory, government agencies, resident houses, hotel business and dormitories, they did not have significant different opinion toward the administration and efficiency of the water supply services. They were satisfied with the services that had quality and up-to-date equipments, public relation practice that gave clear information and easy-to-understand procedure of service providing, and openness to accept public opinion and critique on the services respectively.

2. The opinion of the tap water users toward the good governance management administration was positively at a low level related to the efficiency of the water supply services provided by Nakhon Pathom City Municipality significantly at 0.05 level.