บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่ใช้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิภาพการให้การบริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ใช้น้ำประปา

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม

ตอนที่ 2.1 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำ

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิภาพการให้การบริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐมตามความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐม

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะในการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ใช้น้ำประปา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ใช้น้ำประปา ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และประเภทผู้ใช้น้ำประปา นำเสนอโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ใช้น้ำประปา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 393)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	173	44.02
หญิง	220	55.98
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	41	10.43
20 – 30 ปี	37	9.42
31 – 540 ปี	57	14.50
41 – 50 ปี	79	20.10
51 – 60 ปี	96	24.43
60 ปีขึ้นไป	83	21.12
3. วุฒิการศึกษา		
ประถมศึกษา	176	44.78
มัธยมศึกษา	88	22.39
ปวช./ปวส./หรือเทียบเท่า	38	9.67
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	74	18.83
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.33

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 393)	ร้อยละ
4. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 3,000 บาท	29	7.38
3,000 – 5,000 บาท	48	12.21
5,001 – 10,000 บาท	82	20.87
10,001 – 20,000 บาท	138	35.12
20,001 – 30,000 บาท	57	14.50
มากกว่า 30,000 บาท	39	9.92
5. อาชีพ		
เกษตรกรรม	56	14.25
รับจ้าง	99	25.19
เจ้าของกิจการ	90	22.90
รับราชการ	32	8.14
ค้าขาย	116	29.52
6. ประเภทผู้ใช้น้ำ		
โรงงานอุตสาหกรรม	32	8.14
สถานที่ราชการ	3	0.76
บ้านพักอาศัย	322	81.93
ธุรกิจโรงแรม	6	1.53
หอพัก	30	7.64
รวม	**393**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.98 เพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 44.02 เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.43 รองลงมามีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 51.12 อายุ 41-50 ปี จำนวน 79 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.10 และอายุ 20-30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.42 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.78

รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.39 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.83 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.33 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.12 รองลงมา รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.87 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 บาท และรายได้น้อยกว่า 3,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.38 ส่วนใหญ่ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีอาชีพค้าขาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.52 รองลงมา อาชีพรับจ้าง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.19 เจ้าของกิจการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 25.90 และอาชีพรับราชการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.14 และเมื่อพิจารณาประเภทผู้ใช้น้ำประปา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบ้านพักอาศัย จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 81.93 รองลงมา โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.14 หอพัก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.64 ธุรกิจโรงแรม จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.53 และสถานที่ราชการ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม

ตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม โดยรวม

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความคุ้มค่า	3.68	0.75	เห็นด้วยมาก
2. ด้านหลักนิติธรรม	3.60	0.78	เห็นด้วยมาก
3. ด้านการมีส่วนร่วม	3.42	1.00	เห็นด้วยมาก
4. ด้านหลักคุณธรรม	3.19	0.56	เห็นด้วยปานกลาง
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ	3.16	0.60	เห็นด้วยปานกลาง
6. ด้านหลักความโปร่งใส	3.06	0.69	เห็นด้วยปานกลาง
โดยรวม	**3.34**	**0.41**	**เห็นด้วยปานกลาง**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.34, S.D. = 0.41) และเมื่อพิจาณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้ใช้

น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 3 ด้าน ดังนี้ ด้านความคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.68, S.D. = 0.75) รองลงมา ด้านหลักนิติธรรม ($\overline{X}$ = 3.60, S.D. = 0.78) ด้านการมีส่วนร่วม ($\overline{X}$ =3.42, S.D. = 1.00) และประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม ($\overline{X}$ =3.19,S.D.=0.56) ด้านหลักความรับผิดชอบ ($\overline{X}$ =3.16, S.D. = 0.60) และด้านหลักความโปร่งใส ($\overline{X}$ = 3.06, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านหลักนิติธรรม

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
หลักนิติธรรม			
1. ในการออกข้อบังคับและระเบียบการใช้น้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น	3.50	0.91	เห็นด้วยมาก
2. การออกข้อบังคับและระเบียบการใช้น้ำหรือการออกข้อบัญญัติขึ้นค่าน้ำประปาของกประปาเทศบาลนครนครปฐมได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.62	0.98	เห็นด้วยมาก
3. ในการออกระเบียบข้อบังคับการใช้น้ำประปา เช่น การขอใช้น้ำประปา การโอนกรรมสิทธิ์ได้คำนึงถึงความยุติธรรมต่อผู้ใช้น้ำประปา	3.37	1.10	เห็นด้วยปานกลาง
4. การบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ในการใช้น้ำประปาเป็นไปโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.77	0.95	เห็นด้วยมาก
5. การออกระเบียบ ข้อบังคับ การใช้น้ำประปา และข้อบัญญัติการปรับอัตราค่าน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมผู้ใช้บริการให้การยอมรับ	3.74	1.02	เห็นด้วยมาก
โดยรวม	**3.60**	**0.78**	**เห็นด้วยมาก**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านหลักนิติธรรมอยู่ใน

ระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ =3.60, S.D. = 0.78) และเมื่อพิจาณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 4 ข้อ ดังนี้ การบังคับใช้กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ในการใช้น้ำประปาเป็นไปโดยเสมอภาคเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.77, S.D. = 0.95) รองลงมา การออกระเบียบ ข้อบังคับ การใช้น้ำประปา และข้อบัญญัติการปรับอัตราค่าน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ผู้ใช้บริการให้การยอมรับ ($\overline{X}$ = 3.74, S.D. = 1.02) การออกข้อบังคับและระเบียบการใช้น้ำหรือการออกข้อบัญญัติขึ้นค่าน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 3.62, S.D. = 0.98) ในการออกข้อบังคับและระเบียบการใช้น้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ($\overline{X}$ = 3.50, S.D. = 0.91) และประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ ในการออกระเบียบข้อบังคับการใช้น้ำประปา เช่น การขอใช้น้ำประปา การโอนกรรมสิทธิ์ได้คำนึงถึงความยุติธรรมต่อผู้ใช้น้ำประปามีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ($\overline{X}$ = 3.37, S.D. = 1.02)

ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านหลักคุณธรรม

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**
หลักคุณธรรม			
1. ผู้บริหารและพนักงานของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ประพฤติและปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของข้าราชการเทศบาลนครนครปฐม	3.56	0.92	เห็นด้วยมาก
2. ในการอนุมัติการเบิกจ่ายงบประมาณต่างๆ ผู้บริหารและพนักงานการประปาหลักความถูกต้องให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้	3.45	0.92	เห็นด้วยมาก
3. ผู้บริหารและพนักงานของการประปา**ไม่**มีความซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจในการให้บริการ	2.14	0.83	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
4. การปฏิบัติงานของพนักงานการประปาคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ไม่มุ่งหางานการให้รางวัลหรือผลประโยชน์ตอบแทน	3.46	0.96	เห็นด้วยมาก
5. การประปาเทศบาลนครนครปฐมมีการออกแบบสำรวจความต้องการของประชาชน ด้านการให้บริการน้ำประปาอย่างจริงจัง	3.33	1.16	เห็นด้วยปานกลาง
โดยรวม	**3.19**	**0.56**	**เห็นด้วยปานกลาง**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านหลักคุณธรรมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.19, S.D. = 0.56) และเมื่อพิจาณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 3 ข้อดังนี้ ผู้บริหารและพนักงานของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ประพฤติและปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของข้าราชการเทศบาลนครนครปฐมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.56, S.D. = 0.92) รองลงมา การปฏิบัติงานของพนักงานการประปาคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ไม่มุ่งหางานการให้รางวัลหรือผลประโยชน์ตอบแทน ($\overline{X}$ = 3.46, S.D. = 0.96) ในการอนุมัติการเบิกจ่ายงบประมาณต่างๆ ผู้บริหารและพนักงานการประปาหลักความถูกต้องให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้ ($\overline{X}$ = 3.45, S.D. = 0.92) ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ การประปาเทศบาลนครนครปฐมมีการออกแบบสำรวจความต้องการของประชาชนด้านการให้บริการน้ำประปาอย่างจริงจังมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ($\overline{X}$ = 3.33, S.D. = 1.16) ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย จำนวน 1 ข้อ คือ ผู้บริหารและพนักงานของกองการประปาไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตจริงใจในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.50, S.D. = 0.99)

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านหลักความโปร่งใส

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
หลักความโปร่งใส			
1. การประปามีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานการจัดทำโครงการในการพัฒนาระบบประปาให้ประชาชนได้รับทราบและตรวจสอบได้	3.43	1.17	เห็นด้วยมาก
2. การประปามีการจัดระบบการจัดเก็บน้ำประปา การอ่านเลขมาตรวัดน้ำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้	3.46	1.12	เห็นด้วยมาก
3. กองการประปาเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการจัดหาที่ดินเก็บสำรองน้ำดิบและก่อสร้างโรงผลิตน้ำประปา	3.58	0.91	เห็นด้วยมาก
4. การประปาเปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถาม และได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องได้อย่างเป็นธรรม	3.48	0.90	เห็นด้วยมาก
5. การประปา **ไม่**มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับประชาชนทุกครั้งที่มีการปรับปรุงระเบียบข้อบังคับที่มีผลกระทบต่อประชาชน	1.36	0.50	เห็นด้วย
โดยรวม	**3.06**	**0.69**	**เห็นด้วยปานกลาง**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านหลักความโปร่งใส อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.06, S.D. = 0.69) และเมื่อพิจาณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 4 ข้อ ดังนี้ การประปาเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการจัดหาที่ดินเก็บสำรองน้ำดิบและก่อสร้างโรงผลิตน้ำประปามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.58, S.D. = 0.91) รองลงมา การประปาเปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถามและได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องได้อย่าง

เป็นธรรม ($\overline{X}$ = 3.48, S.D. = 0.90) การประปามีการจัดระบบการจัดเก็บน้ำประปา การอ่านเลขมาตรวัดน้ำได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ ($\overline{X}$ = 3.46, S.D. = 1.12) และการประปามีการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานการจัดทำโครงการในการพัฒนาระบบประปาให้ประชาชนได้รับทราบและตรวจสอบได้มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ($\overline{X}$ = 3.43, S.D.=1.17) และประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย จำนวน 1 ข้อ คือ การประปาไม่มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับประชาชนทุกครั้งที่มีการปรับปรุงระเบียบข้อบังคับที่มีผลกระทบต่อประชาชน ($\overline{X}$ =1.36, S.D. = 0.50)

ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านหลักการมีส่วนร่วม

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
หลักการมีส่วนร่วม			
1. ในการบริหารจัดการกิจการประปามีช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	3.37	1.14	เห็นด้วยปานกลาง
2. การประปาเปิดโอกาสและมีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก	3.49	1.20	เห็นด้วยมาก
3. การประปามีการปรับปรุงการทำงาน เพื่อตอบสนองข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการ	3.20	1.35	เห็นด้วยปานกลาง
4. การประปาเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้การบริหารจัดการของกองการประปา	3.55	1.22	เห็นด้วยมาก
5. การประปาให้โอกาสประชาชนร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ของกองการประปา เช่น จัดเก็บค่าน้ำประปา หรือตรวจสอบการอ่านเลขมาตรวัดน้ำ	3.51	1.27	เห็นด้วยมาก
โดยรวม	**3.42**	**1.00**	**เห็นด้วยมาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านหลักการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.42, S.D. = 1.00) และเมื่อพิจาณาแยกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 3 ข้อ ดังนี้ กองการประปาเปิดโอกาสให้

ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้การบริหารจัดการของการประปามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.55, S.D. = 1.22) รองลงมา การประปาให้โอกาสประชาชนร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ของการประปา เช่น จัดเก็บค่าน้ำประปา หรือตรวจสอบการอ่านเลขมาตรวัดน้ำ ($\overline{X}$ = 3.51, S.D. = 1.27) การประปาเปิดโอกาสและมีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก ($\overline{X}$ = 3.49, S.D. = 1.20) และประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 2 ข้อ คือ ในการบริหารจัดการกิจการประปามีช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก ($\overline{X}$ = 3.37, S.D. = 1.14) และการประปามีการปรับปรุงการทำงานเพื่อตอบสนองข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ($\overline{X}$ = 3.20, S.D. = 1.35)

ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านหลักความรับผิดชอบ

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
หลักความรับผิดชอบ			
1. การประปามีความตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบด้านการให้บริการน้ำประปา	3.71	0.90	เห็นด้วยมาก
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการด้วยความรับผิดชอบโดยคำนึงถึงการให้บริการประชาชนเป็นหลัก	3.56	0.90	เห็นด้วยมาก
3. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน เช่น การจดหน่วยอ่านมาตรน้ำสามารถชี้แจงได้หากหน่วยน้ำมากผิดปกติ	3.58	0.89	เห็นด้วยมาก
4. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	3.55	0.88	เห็นด้วยมาก
5. เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการน้ำประปาเจ้าหน้าที่ไม่แสดงความรับผิดชอบแก้ไขได้ทันท่วงที	1.38	0.53	เห็นด้วย
โดยรวม	**3.16**	**0.60**	**เห็นด้วยปานกลาง**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านหลักความรับผิดชอบอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\overline{X}$ =3.16,S.D. = 0.60) และเมื่อพิจาณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปา

มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 4 ข้อ ดังนี้ การประปามีความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการให้บริการน้ำประปามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.71, S.D. = 0.90) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน เช่น การจดหน่วยอ่านมาตรน้ำสามารถชี้แจงได้หากหน่วยน้ำมากผิดปกติ ($\overline{X}$ = 3.58, S.D. = 0.89) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการด้วยความรับผิดชอบโดยคำนึงถึงการให้บริการประชาชนเป็นหลัก ($\overline{X}$ = 3.56, S.D. = 0.90) มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ($\overline{X}$ = 3.55, S.D. = 0.88) และประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย จำนวน 1 ข้อ คือ เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการน้ำประปาเจ้าหน้าที่ไม่แสดงความรับผิดชอบแก้ไขได้ทันท่วงที ($\overline{X}$ = 1.38, S.D. = 0.53)

ตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านหลักความคุ้มค่า

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
หลักความคุ้มค่า			
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.59	1.14	เห็นด้วยมาก
2. การประปามีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	3.76	1.04	เห็นด้วยมาก
3. การประปาบริหารจัดการโดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด เช่น น้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน	3.67	0.99	เห็นด้วยมาก
4. การประปาใช้งบประมาณในการปรับปรุงท่อเมนจ่ายน้ำประปาให้มีประสิทธิภาพได้เหมาะสม รัดกุม คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด	3.54	0.91	เห็นด้วยมาก
5. การประปา ปรับปรุงการให้บริการน้ำประปาในเขตบริเวณชุมชนหนาแน่น เพื่อให้เกิดความเพียงพอและคุ้มค่าต้นทุนการผลิตน้ำประปา	3.82	0.95	เห็นด้วยมาก
โดยรวม	**3.68**	**0.75**	**เห็นด้วยมาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านหลักความคุ้มค่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ =3.68, S.D. = 0.75) และเมื่อพิจาณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อดังนี้ การประปาปรับปรุงการให้บริการน้ำประปาในเขตบริเวณชุมชนหนาแน่น เพื่อให้เกิดความเพียงพอและคุ้มค่าต้นทุนการผลิตน้ำประปามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.82, S.D. = 0.95) รองลงมา กองการประปามีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัย เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.76, S.D. = 1.04) การประปาบริหารจัดการโดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด เช่น น้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ($\overline{X}$ = 3.67, S.D. = 0.99) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ($\overline{X}$ = 3.59, S.D. = 1.14) และการประปาใช้งบประมาณในการปรับปรุงท่อเมนจ่ายน้ำประปาให้มีประสิทธิภาพได้เหมาะสม รัดกุม คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ($\overline{X}$ = 3.54, S.D. = 0.91)

ตอนที่ 2.1 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม โดยรวม

ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณภาพน้ำประปา	3.62	0.83	เห็นด้วยมาก
2. ด้านพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน	3.61	1.05	เห็นด้วยมาก
3. ด้านความพึงพอใจของประชาชน	3.56	0.63	เห็นด้วยมาก
4. ด้านความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาค	3.54	0.75	เห็นด้วยมาก
โดยรวม	**3.58**	**0.60**	**เห็นด้วยมาก**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.58, S.D. = 0.60) และเมื่อพิจาณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้านดังนี้ ด้านคุณภาพน้ำประปามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.62,

S.D. = 0.83) รองลงมา ด้านพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน ($\overline{X}$ = 3.61, S.D. = 1.05) ด้านความพึงพอใจของประชาชน ($\overline{X}$ = 3.56, S.D. = 0.63) และด้านความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ($\overline{X}$ = 3.54, S.D. = 0.75)

ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านคุณภาพน้ำประปา

ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพน้ำประปา			
1. เทศบาลนครนครปฐมผลิตน้ำประปาและจ่ายน้ำประปาให้กับผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมได้อย่างต่อเนื่อง	3.66	0.89	เห็นด้วยมาก
2. น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความปลอดภัยในระดับน้ำประปาที่ดื่มได้	3.57	1.05	เห็นด้วยมาก
โดยรวม	**3.62**	**0.83**	**เห็นด้วยมาก**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านคุณภาพน้ำประปาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.62, S.D. = 0.83) และเมื่อพิจาณาแยกเป็นรายข้อ พบว่าประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อดังนี้ การประปาเทศบาลนครนครปฐมผลิตน้ำประปาและจ่ายน้ำประปาให้กับผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมได้อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.66, S.D. = 0.89) รองลงมา น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความปลอดภัยในระดับน้ำประปาที่ดื่มได้ ($\overline{X}$ = 3.57, S.D. = 1.05)

ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน

ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน			
1. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีกิริยามารยาทหรือพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	3.60	1.09	เห็นด้วยมาก
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.62	1.10	เห็นด้วยมาก
โดยรวม	**3.61**	**1.05**	**เห็นด้วยมาก**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.61, S.D. = 1.05) และเมื่อพิจาณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.62, S.D. = 1.10) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยามารยาทหรือพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ($\overline{X}$ = 3.60, S.D. = 1.09)

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาค

ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาค			
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง	3.55	0.84	เห็นด้วยมาก
2. การบริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทั่วถึง (เขตพื้นที่การบริการ) ทุกเวลา	3.53	0.94	เห็นด้วยมาก
โดยรวม	**3.54**	**0.75**	**เห็นด้วยมาก**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของกองการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาคโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.54, S.D. = 0.75) และเมื่อพิจาณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกข้อดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.55, S.D. = 0.84) รองลงมาการบริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทั่วถึง (เขตพื้นที่การบริการ) ทุกเวลา ($\overline{X}$ = 3.53, S.D. = 0.94)

ตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของกองการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านความพึงพอใจของประชาชน

ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความพึงพอใจของประชาชน			
1. การติดประกาศป้ายข้อความประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.62	0.96	เห็นด้วยมาก
2. สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาดเป็นระเบียบสะดวกต่อการใช้บริการ	3.46	1.03	เห็นด้วยมาก
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัย	3.75	0.90	เห็นด้วยมาก
4. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับการบริการ	3.61	0.97	เห็นด้วยมาก
5. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการให้บริการการใช้น้ำได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	3.60	0.90	เห็นด้วยมาก
6. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมในการให้บริการ	3.48	0.88	เห็นด้วยมาก
7. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกร้องสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.60	0.82	เห็นด้วยมาก
8. ค่าใช้จ่ายในการให้บริการมีความเป็นธรรม	3.62	0.79	เห็นด้วยมาก
9. การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น	3.39	1.12	เห็นด้วยปานกลาง
10. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.47	1.20	เห็นด้วยมาก
โดยรวม	**3.56**	**0.63**	**เห็นด้วยมาก**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.56, S.D. = 0.63) และเมื่อพิจาณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 9 ข้อ ดังนี้ ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการมีคุณภาพ ทันสมัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.75, S.D. = 0.90) รองลงมา การติดประกาศป้ายข้อความประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\overline{X}$ = 3.62, S.D. = 0.96) ค่าใช้จ่ายในการให้บริการมีความเป็นธรรม ($\overline{X}$ = 3.62, S.D. = 0.79) ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับการบริการ ($\overline{X}$ = 3.61, S.D. = 0.97) และประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็นเป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ($\overline{X}$ = 3.39, S.D. = 1.12)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำประปา

ตารางที่ 4.14 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำประปา

ประเภทผู้ใช้น้ำ	การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. โรงงานอุตสาหกรรม	3.66	0.31	เห็นด้วยมาก
2. สถานที่ราชการ	3.56	0.27	เห็นด้วยมาก
3. บ้านพักอาศัย	3.54	0.51	เห็นด้วยมาก
4. ธุรกิจโรงแรม	3.37	0.24	เห็นด้วยปานกลาง
5. หอพัก	3.62	0.42	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมจำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำประปา พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประเภทโรงงานอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.66, S.D. = 0.31) ประชาชนผู้ใช้น้ำประเภทหอพักมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.62, S.D. = 0.42) ประชาชนผู้ใช้น้ำประเภทสถานที่ราชการมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.56, S.D. = 0.27) ประชาชนผู้ใช้น้ำประเภทบ้านพักอาศัยมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.54, S.D. = 0.51) และประชาชนผู้ใช้น้ำประเภทธุรกิจโรงแรมมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.37, S.D. = 0.24)

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำประปา

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	**แหล่งแห่งความแปรปรวน**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**sig**
1. ด้านหลักนิติธรรม	ระหว่างกลุ่ม	14.098	4	3.525	6.085	.000*
	ภายในกลุ่ม	224.742	388	.579		
	รวม	238.840	392			
2. ด้านหลักคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	8.593	4	2.148	7.213	.000*
	ภายในกลุ่ม	115.562	388	.298		
	รวม	124.155	392			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	แหล่งแห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
3. ด้านหลักความโปร่งใส	ระหว่างกลุ่ม	3.491	4	.873	1.864	.116
	ภายในกลุ่ม	181.695	388	.468		
	รวม	185.186	392			
4. ด้านการมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	12.234	4	3.059	3.113	.015*
	ภายในกลุ่ม	381.181	388	.982		
	รวม	393.415	392			
5. ด้านหลักความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2.014	4	.504	1.423	.226
	ภายในกลุ่ม	137.290	388	.354		
	รวม	139.305	392			
6. ด้านความคุ้มค่า	ระหว่างกลุ่ม	7.668	4	1.917	3.473	.008*
	ภายในกลุ่ม	214.192	388	.552		
	รวม	221.860	392			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	.580	4	.145	.857	.490
	ภายในกลุ่ม	65.684	388	.169		
	รวม	66.265	392			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาประเภทต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านการมีส่วนร่วม และด้านความคุ้มค่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความโปร่งใส และด้านความรับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำประปา

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	ประเภทผู้ใช้น้ำ	$\overline{X}$	ประเภทผู้ใช้น้ำ				
			โรงงานอุตสาหกรรม	สถานที่ราชการ	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจโรงแรม	หอพัก
ด้านหลักนิติธรรม	โรงงานอุตสาหกรรม	3.91	-	-.5604	.2957	.2063	.8463*
	สถานที่ราชการ	4.47	-	-	.8561	.7667	1.4067
	บ้านพักอาศัย	3.61	-	-	-	.0894	.5506*
	ธุรกิจโรงแรม	3.70	-	-	-	-	.6400
	หอพัก	3.06	-	-	-	-	-
ด้านหลักคุณธรรม	โรงงานอุตสาหกรรม	3.57	-	-.4312	.4110*	.1021	.5821*
	สถานที่ราชการ	4.00	-	-	.8422	.5333	1.013
	บ้านพักอาศัย	3.16	-	-	-	-.3089	.1711
	ธุรกิจโรงแรม	3.47	-	-	-	-	.4800
	หอพัก	2.99	-	-	-	-	-
ด้านหลักการมีส่วนร่วม	โรงงานอุตสาหกรรม	3.15	-	.8167	-.2699	-.2167	-.7300*
	สถานที่ราชการ	2.33	-	-	-1.0865	-1.0333	-1.5467*
	บ้านพักอาศัย	3.42	-	-	-	.0532	-.4601*
	ธุรกิจโรงแรม	3.37	-	-	-	-	-.5133
	หอพัก	3.88	-	-	-	-	-
ด้านหลักความคุ้มค่า	โรงงานอุตสาหกรรม	3.61	-	.1396	-.0689	.8396	-.3538
	สถานที่ราชการ	3.47	-	-	-.2085	.7000	.4933
	บ้านพักอาศัย	3.68	-	-	-	.9085	-.2848
	ธุรกิจโรงแรม	2.77	-	-	-	-	-1.1933*
	หอพัก	3.96	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาประเภทหอพักมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านหลักนิติธรรมแตกต่างจากผู้ใช้น้ำประปาประเภทโรงงานอุตสาหกรรม และบ้านพักอาศัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านหลักคุณธรรม พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาประเภทโรงงานอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านหลักคุณธรรมแตกต่างจากผู้ใช้น้ำประปาประเภทบ้านพักอาศัยและหอพักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านหลักการมีส่วนร่วม พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาประเภทหอพักมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านหลักการ มีส่วนร่วมแตกต่างจากผู้ใช้น้ำประปาประเภทโรงงานอุตสาหกรรม สถานที่ราชการ และบ้านพักอาศัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านหลักความคุ้มค่า พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาประเภทธุรกิจโรงแรมมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมด้านหลักความคุ้มค่าแตกต่างจากผู้ใช้น้ำประปาประเภทหอพักอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำประปา

ตารางที่ 4.17 ระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำประปา

ประเภทผู้ใช้น้ำ	ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปา		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. โรงงานอุตสาหกรรม	3.72	0.43	เห็นด้วยมาก
2. สถานที่ราชการ	3.56	0.23	เห็นด้วยมาก
3. บ้านพักอาศัย	3.55	0.62	เห็นด้วยมาก
4. ธุรกิจโรงแรม	3.62	0.32	เห็นด้วยมาก
5. หอพัก	3.79	0.59	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำประปา พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประเภทหอพักมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.79, S.D. = 0.59) ประชาชนผู้ใช้น้ำประเภทโรงงานอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.72, S.D. = 0.43) ประชาชนผู้ใช้น้ำประเภทธุรกิจโรงแรมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.62, S.D. = 0.32) ประชาชนผู้ใช้น้ำประเภทสถานที่ราชการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.56, S.D. = 0.23) และประชาชนผู้ใช้น้ำประเภทบ้านพักอาศัยมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\overline{X}$ = 3.55, S.D. = 0.62)

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำประปา

ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปา	แหล่งแห่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	sig
1. ด้านคุณภาพน้ำประปา	ระหว่างกลุ่ม	4.434	4	1.109	1.613	.170
	ภายในกลุ่ม	266.681	388	.687		
	รวม	271.116	392			
2. พฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.556	4	1.389	1.273	.280
	ภายในกลุ่ม	423.380	388	1.091		
	รวม	428.935	392			
3. ความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	4.822	4	1.205	2.157	.073
	ภายในกลุ่ม	216.817	388	.559		
	รวม	221.639	392			
4. ความพึงพอใจของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	1.870	4	.468	1.194	.313
	ภายในกลุ่ม	151.965	388	.392		
	รวม	153.836	392			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2.389	4	.597	1.639	.164
	ภายในกลุ่ม	141.420	388	.364		
	รวม	143.809	392			

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาประเภทต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลและประสิทธิภาพการให้การบริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมตามความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐม

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม วิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ปรากฏดังตารางที่ 4.19 - 4.22

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

X1 แทน การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม

X2 แทน การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรม

X3 แทน การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความโปร่งใส

X4 แทน การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วม

X5 แทน การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบ

X6 แทน การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่า

X_{total} แทน การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล โดยรวม

Y1 แทน ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาด้านคุณภาพน้ำประปา

Y2 แทน ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาด้านพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน

Y3 แทน ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาด้านความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาค

Y4 แทน ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาด้านความพึงพอใจของประชาชน

Y_{total} แทน ประสิทธิภาพการให้การบริการน้ำประปาโดยรวม

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

ความสัมพันธ์	การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล						
	X1	**X2**	**X3**	**X4**	**X5**	**X6**	**X_{total}**
X1	1	.492*	.005	.006	.002	.057	.370*
	(-)	(.000)	(.924)	(.904)	(.968)	(256)	(.000)
X2	.492*	1	.566*	.172*	.095	.032	.620*
	(.000)	(-)	(.000)	(.001)	(.059)	(.525)	(.000)
X3	.005	.566*	1	.364*	.228*	.169*	.654*
	(.924)	(.000)	(-)	(.000)	(.000)	(.001)	(.000)
X4	.006	.172*	.364*	1	.516*	.173*	.688*
	(.904)	(.001)	(.000)	(-)	(.000)	(.001)	(.000)
X5	.002	.095	.228*	.516*	1	.467*	.687*
	(.968)	(.059)	(.000)	(.000)	(-)	(.000)	(.000)
X6	.057	.032	.169*	.173*	.467*	1	.498*
	(.256)	(.525)	(.001)	(.001)	(.000)	(-)	(.000)
X_{totak}	.370*	.620*	.654*	.688*	.687*	.498*	1
	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(-)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปา

ความสัมพันธ์	ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปา				
	Y1	**Y2**	**Y3**	**Y4**	$\mathbf{Y_{total}}$
Y1	1	.775*	.307*	.202*	.825*
	(-)	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)
Y2	.775*	1	.311*	.168*	.838*
	(.000)	(-)	(.000)	(.001)	(.000)
Y3	.307*	.311*	1	.502*	.680*
	(.000)	(.000)	(-)	(.000)	(.000)
Y4	.202*	.168*	.502*	1	.557*
	(.000)	(.000)	(.000)	(-)	(.000)
Y_{totak}	.825*	.838*	.680*	.557*	1
	(.000)	(.000)	(.000)	(.000)	(-)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาด้านคุณภาพน้ำประปา ด้านพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน ด้านความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาค และด้านความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม

ความสัมพันธ์	ประสิทธิภาพการให้การบริการน้ำประปา				
การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
X1	-.030	-.046	-.060	-.018	-.054
	(.549)	(.363)	(.232)	(.725)	(.289)
X2	.042	.016	.108*	.117*	.085
	(.407)	(.754)	(.032)	(.021)	(.092)
X3	.087	.090	.194*	.219*	.185*
	(.085)	(.076)	(.000)	(.000)	(.000)
X4	-.025	.002	.098	.228*	.082
	(.615)	(.967)	(.052)	(.000)	(.106)
X5	.091	.044	.116*	.031	.094
	(.073)	(.383)	(.021)	(.537)	(.062)
X6	.488*	.360*	.201*	.073	.404*
	(.000)	(.000)	(.000)	(.151)	(.000)
X7	.179*	.136*	.182*	.200*	.229*
	(.000)	(.007)	(.000)	(.000)	(.000)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้าน พบว่า

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักคุณธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาค ด้านความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความโปร่งใสมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาค ด้านความพึงพอใจของประชาชน และโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ด้านคุณภาพน้ำประปา ด้านพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน ด้านความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาค และโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลด้านหลักนิติธรรม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม

ตัวแปร	$\overline{X}$	S.D.	**ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์**
การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	3.34	0.41	0.222*
ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปา	3.58	0.60	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะในการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม

ตารางที่ 4.23 ข้อเสนอแนะในการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม

ข้อเสนอแนะในการให้บริการน้ำประปา	ความถี่	ร้อยละ
1. ขอให้การประปาเทศบาลนครปฐม บริการจุดชำระค่าน้ำที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสต่าง ๆ เนื่องจากไม่มีคนอยู่บ้าน บางครั้งต้องค้างค่าน้ำ 2-3 เดือน จึงถูกยกมาตรวัดน้ำคืนเทศบาล	56	42.74
2. ขอให้หักค่าน้ำผ่านบัญชีทางธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้ ปัจจุบันการประปาให้บริการหักผ่านธนาคารกรุงไทยได้เพียงธนาคารเดียวถือว่าน้อยมาก	32	24.42
3. ต้องการให้การประปาเปิดสายด่วนแจ้งเหตุ เมื่อมีท่อประปาแตกตามที่ต่าง ๆ ปัจจุบันไม่มีสายด่วน บางครั้งท่อประปาแตกนานมากกว่าจะมาซ่อม ทำให้น้ำประปาสูญเสีย โดยเปล่าประโยชน์	20	15.26
4. ต้องการให้การประปาเปิดบริการรับชำระเงินวันหยุดเหมือนกับงานทะเบียนราษฎร์	15	11.45
5. พนักงานเก็บเงินจดหน่วยไม่มีเครื่องแบบหรือเครื่องหมายบ่งบอกให้ทราบ ทำให้ไม่รู้ว่าใครเป็นใคร เดี๋ยวนี้มิจฉาชีพมีมาก	8	6.10

จากตารางที่ 4.23 พบว่า จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 393 คน มีผู้ตอบคำถามปลายเปิดจำนวน 131 คน และมีข้อเสนอแนะดังนี้ ขอให้การประปาเทศบาลนครปฐมบริการจุดชำระค่าน้ำที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสต่าง ๆ เนื่องจากไม่มีคนอยู่บ้าน บางครั้งต้องค้างค่าน้ำ 2-3 เดือน จึงถูกยกมาตรวัดน้ำคืนเทศบาล ขอให้การประปาเทศบาลนครปฐมบริการจุดชำระค่าน้ำที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสต่าง ๆ เนื่องจากไม่มีคนอยู่บ้าน บางครั้งต้องค้างค่าน้ำ 2-3 เดือน จึงถูกยกมาตรวัดน้ำคืนเทศบาลต้องการให้การประปา

เปิดสายด่วนแจ้งเหตุ เมื่อมีท่อประปาแตกตามที่ต่าง ๆ ปัจจุบันไม่มีสายด่วน บางครั้งท่อประปาแตกนานมากกว่าจะมาซ่อม ทำให้น้ำประปาสูญเสียโดยเปล่าประโยชน์ ต้องการให้กองประปาเปิดบริการรับชำระเงินวันหยุดเหมือนกับงานทะเบียนราษฎร์ และพนักงานเก็บเงินจดหน่วยไม่มีเครื่องแบบหรือเครื่องหมายบ่งบอกให้ทราบ ทำให้ไม่รู้ว่าใครเป็นใคร เดี๋ยวนี้มิจฉาชีพมีมาก