

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในการบริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทของผู้ใช้น้ำ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมตามความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่ใช้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 393 ราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างได้ครบจำนวน 393 ฉบับ นำมารวบรวมและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และ One Way ANOVA ปรากฏผลสรุปจากการวิจัยดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในการบริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ใช้น้ำประปา

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 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.12 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.78 รองลงมาในระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.39 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 ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.52 รองลงมา อาชีพรับจ้าง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.19 และเมื่อพิจารณาประเภทผู้ใช้น้ำประปา

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบ้านพักอาศัย จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 81.93 รองลงมา โรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.14 หอพัก จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.64 ธุรกิจโรงแรมจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.53 และสถานที่ราชการ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76

2. ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม

ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 3 ด้าน ดังนี้ ด้านความคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านหลักนิติธรรม ด้านการมีส่วนร่วม และประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความโปร่งใส

3. ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม

ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้านดังนี้ ด้านคุณภาพน้ำประปามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน ด้านความพึงพอใจของประชาชน และด้านความสะอาดทั่วถึงและเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย

4. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำประปา

ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาประเภทต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านการมีส่วนร่วม และด้านความคุ้มค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความโปร่งใส และด้านความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐมของการประปาเทศบาลนครนครปฐม จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำประปา

ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาประเภทต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐมของการประปาเทศบาลนครนครปฐม โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

6. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐมตามความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐม

ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ข้อเสนอแนะในการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมสรุปได้ดังนี้

ขอให้การประปาเทศบาลนครปฐม บริการจุดชำระค่าน้ำที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสต่าง ๆ เนื่องจากไม่มีคนอยู่บ้าน บางครั้งต้องค้างค่าน้ำ 2-3 เดือน จึงถูกยกมาตรวัดน้ำคืนเทศบาล ขอให้การประปาเทศบาลนครปฐมบริการจุดชำระค่าน้ำที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสต่าง ๆ เนื่องจากไม่มีคนอยู่บ้าน บางครั้งต้องค้างค่าน้ำ 2-3 เดือน จึงถูกยกมาตรวัดน้ำคืนเทศบาล ต้องการให้การประปาเปิดสายด่วนแจ้งเหตุ เมื่อมีท่อประปาแตกตามที่ต่าง ๆ ปัจจุบันไม่มีสายด่วน บางครั้งท่อประปาแตกนานมากกว่าจะมาซ่อม ทำให้น้ำประปาสูญเสียโดยเปล่าประโยชน์ ต้องการให้กองประปาเปิดบริการรับชำระเงินวันหยุดเหมือนกับงานทะเบียนราษฎร และพนักงานเก็บเงิน จดหน่วยไม่มีเครื่องแบบหรือเครื่องหมาย บ่งบอกให้ทราบ ทำให้ไม่รู้ว่าใครเป็นใคร เดียวนี้มีจลาจลมีมาก

การอภิปรายผล

1. ผลการวิจัยสรุปได้ว่าประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 3 ด้าน ดังนี้ ด้านความคุ้มค่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านหลักนิติธรรม ด้านการมีส่วนร่วม และประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

ปานกลาง จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความโปร่งใส ทั้งนี้เนื่องมาจากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการบริหารงานของราชการการเมืองกับข้าราชการทุกคนในสังกัดได้ทำหน้าที่เป็นแกนนำหลักที่สำคัญที่จะช่วยผลักดันแนวคิดและสร้างการยอมรับร่วมกันในทุกระดับด้วยแนวคิดที่ว่า การบริหารงานที่ดีของรัฐ เป็นรากฐานที่ดีของการพัฒนาคนให้ดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข จากการบริหารงานที่ดี มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถที่จะพัฒนาคนชุมชน ตลอดจนสังคมในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างต่อเนื่องอาศัยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล 6 หลักการ ที่ได้บัญญัติไว้ เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาที่ยั่งยืนตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ซึ่งส่งผลให้ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ ยุทธสุทธิพงศ์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาสภาพการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษาในเขตตรวจราชการที่ 13 ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษา ในเขตตรวจราชการที่ 13 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีสภาพการบริหารอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านหลักการมีส่วนร่วม (ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านหลักความคุ้มค่า

2. ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐมโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้านดังนี้ ด้านคุณภาพน้ำประปามีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน ด้านความพึงพอใจของประชาชน และด้านความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย อาจเป็นเพราะการประปาเทศบาลนครนครปฐมมีขบวนการผลิตน้ำประปาในหลายขั้นตอน และในแต่ละขั้นตอนเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้คุณภาพน้ำประปาที่ได้มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย สำหรับการอุปโภคและบริโภค ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิชัย จรูญเนตร (2542 : 77 - 80) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขจรศักดิ์ สุขเกษม (2551) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองเบน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้าน และรายด้านทั้ง 10 ด้าน ทั้งกรณีการปฏิบัติงานในสถานที่ และภายนอกสถานที่มีประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีมาก โดยด้านความสะดวกสบาย ความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ความเสมอภาค ความทั่วถึง และความต่อเนื่อง เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวม ขณะที่ด้านประสิทธิภาพ

ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่ดี โดยในภาพรวมประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลหนองเบน อยู่ในระดับดีสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการ

3. ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาประเภทต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของการประปาเทศบาลนครนครปฐม โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนิติธรรม ด้านคุณธรรม ด้านการมีส่วนร่วม และด้านความคุ้มค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความโปร่งใส และด้านความรับผิดชอบไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เสริมพงษ์ ลิบลับ (2551) ที่ได้วิจัยเรื่องประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า มุมมองกระบวนการภายในองค์กร พบว่า ความคิดเห็นของหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์และเทศบาลเมืองหัวหิน โดยรวมและรายด้านทุกด้านมีประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน มุมมองด้านการเงิน พบว่า ความคิดเห็นของหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์และเทศบาลเมืองหัวหินโดยรวม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความมีส่วนร่วม และด้านหลักความรับผิดชอบ มีประสิทธิผลแตกต่างกันมีประสิทธิผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านหลักความโปร่งใส และด้านหลักความคุ้มค่า มีประสิทธิผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มุมมองการเรียนรู้และนวัตกรรมในองค์กรเมื่อพบว่าความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลโดยรวม และทุกด้านมีประสิทธิผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านหลักความคุ้มค่า และมุมมองส่วนผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร พบว่าความคิดเห็นประชาชนในเขตเทศบาลด้านหลักนิติธรรม และด้านหลักความมีส่วนร่วม มีประสิทธิผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านหลักคุณธรรม และด้านหลักความรับผิดชอบมีประสิทธิผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลักษณียุทธสุทธิพงศ์ (2550) ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาสภาพการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษาในเขตตรวจราชการที่ 13 ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบสภาพการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษาในเขตตรวจราชการที่ 13 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และการเปรียบเทียบสภาพการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของสถานศึกษาในเขตตรวจราชการที่ 13 จำแนกตามระดับของสถานศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาประเภทต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐมของการประปาเทศบาลนครนครปฐม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วรลักษณ์ รอดริเกช (2541) ศึกษาเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง จังหวัด

อุดรดิตถ์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาองค์การบริหารส่วนตำบลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศรยา อนุมาศเมธา (2542 : 64 - 68) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดปทุมธานีพบว่า ทฤษฎีการการบริหาร ได้แก่ งบประมาณ ขนาดประชากร ขนาดพื้นที่ ผลตอบแทนและสวัสดิการ และคุณลักษณะของกรรมการบริหาร ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ การเสียสละ เอกภาพในการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิชัย จรูญเนตร (2542 : 77 - 80) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษากรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาตำบลของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล คือ การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการฝึกอบรม ประสบการณ์ทางด้านการเมือง การประสานงานภายใน คณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล การประสานงานกับหน่วยงานอื่น และความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และการวางแผน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาตำบลของคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล คือ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ตำแหน่งและระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในการบริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้บริหารของเทศบาลนครนครปฐม ควรวางนโยบายหลักด้านการพัฒนาเมืองและโครงสร้างพื้นฐานมุ่งเน้นการพัฒนาระบบประปาให้เพียงพอต่อความต้องการบริโภคของประชาชน และสามารถรองรับการขยายตัวความเจริญเติบโตของเมืองในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล เช่น องค์ประกอบและมุ่งเน้นความสำคัญ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านความโปร่งใส

1. ด้านหลักคุณธรรม มอบนโยบายให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในส่วนของกองการประปา ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งในเรื่องการอ่านเลขมาตรวัดน้ำ การจัดเก็บค่าน้ำประปา การติดตั้งมาตรวัดน้ำ เป็นต้น

2. ด้านหลักความรับผิดชอบ มอบนโยบายให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ ของการประปา มีความตระหนักในสิทธิหน้าที่ของตนปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว เช่น การติดตั้งมาตรวัดน้ำให้แก่ผู้ใช้น้ำประปารายใหม่ ให้เสร็จเรียบร้อยภายในวันจึงจะเป็นที่น่าพอใจ การลดขั้นตอนการทำงานให้มีความรวดเร็ว หรือการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบมาตรวัดน้ำ หากกรณีที่มีมาตรวัดน้ำชำรุด เทศบาลนครนครปฐมต้องรับผิดชอบในการจัดหามาตรวัดน้ำไปเปลี่ยนให้ใหม่ โดยรวดเร็ว เพื่อไม่เกิดความเสียหาย

3. ด้านความโปร่งใส มีนโยบายการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามตรวจสอบการปฏิบัติงานของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ได้ตลอดทั้งทางระบบผลิตน้ำประปา การใช้สารเคมีที่มีคุณภาพและระบบการจัดเก็บรายได้

ข้อเสนอแนะภาคปฏิบัติ

เทศบาลนครนครปฐม โดยการนำของนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล และพนักงานลูกจ้าง ที่รับผิดชอบในส่วนการประปาของเทศบาลนครนครปฐม ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการน้ำประปา ดังนี้

1. ด้านคุณภาพน้ำประปา มีเจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์คอยตรวจสอบคุณภาพน้ำไม่ว่าจะเป็นการเก็บตัวอย่างน้ำจากอ่างเก็บน้ำดิบ หรือตามจุดบริการต่าง ๆ เช่น ก๊อกน้ำสาธารณะ ก๊อกน้ำตามบ้านพักอาศัย โรงแรม หอพัก มาทำการตรวจสอบทุกวัน

2. ด้านพฤติกรรมการให้บริการ การประปาเทศบาลนครนครปฐม ควรวางแผนการให้บริการและประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ประสานงานกับธนาคารพาณิชย์ในเขตเทศบาล เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้น้ำประปาสามารถหักบัญชีธนาคารได้ทุกธนาคารภายในเขตเทศบาล ประสานงานกับเคาน์เตอร์เซอร์วิสต่าง ๆ เปิดรับชำระค่าน้ำประปา และเปิดหมายเลขสายด่วนรับแจ้งเหตุน้ำประปาไม่ไหล หรือท่อประปาแตกชำรุด

3. ด้านความเสมอภาคและทั่วถึง เปิดศูนย์บริการย่อยรับชำระค่าน้ำ แจกจ่ายท่อประปาแตก น้ำไม่ไหล รับติดตั้งมาตรวัดน้ำ และมีเจ้าหน้าที่บริการตลอดเวลา

4. ด้านความพึงพอใจของประชาชน ควรจัดทำแบบสอบถาม และผู้รับข้อคิดเห็น ติดตั้งไว้ประจำสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงข้อคิดเห็นได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริการน้ำประปาเพื่อมุ่งเน้น เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากจะส่งผลดีในภาพลักษณ์ของการประปาของเทศบาลนครนครปฐมแล้วยังช่วยให้ผู้บริโภคน้ำประปาเกิดความมั่นใจในการใช้น้ำประปาหรือการบริการของเทศบาลนครนครปฐม