

การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ประจำปี 2554



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาตรีวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้า
ด้วยตนเอง เรื่อง “การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
ประจำปี 2554” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัตน์)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2555



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีจากความกรุณาของ ดร.ชัยณรงค์ ชัยมันตะ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำแก้ไขตรวจทานความถูกต้อง เรียบร้อย และข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดถึงผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านในการพิจารณาเครื่องมือ คือ ดร.พงษ์สนธิ คุณณะลา นายสุวิทย์ เมืองมา และนางสาวอรุณี การเร็ว จนทำให้การศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อบุพการี ครอบครัวที่เป็นผู้ให้กำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณรุ่นพี่ เพื่อนๆ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ดีในระหว่างการศึกษาด้วยดีมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ พนักงานและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือการจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนประชาชนในพื้นที่ ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลความคิดเห็นด้าน ประสิทธิภาพการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในงานศึกษาค้นคว้านี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าขอมอบแต่ ผู้มีพระคุณทุกท่าน

การค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้ หากมีสิ่งใดที่ขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ คงจะเป็นประโยชน์กับผู้สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ตระการ ดวงแก้ว

ชื่อเรื่อง	การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554
ผู้ศึกษาคว่ำ	ตระการ ดวงแก้ว
ที่ปรึกษา	ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รป.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555
คำสำคัญ	การจัดการระบบประปา

บทคัดย่อ

การค้นคว้าด้วยตนเองนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดการของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ 2) เพื่อทราบปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการจัดการระบบประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 382 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ผลการศึกษาพบว่า

1. การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554 โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก และเมื่อแยกออกมาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับมากไปน้อย ได้แก่ ด้านระบบการส่งน้ำ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก รองลงมาคือ ด้านราคา มีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก และด้านบริการ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ตามลำดับ

2. ปัญหาจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า 1) เจ้าหน้าที่ที่ผลิตน้ำประปาไม่ได้เอาใจใส่ดูแลความสะอาดของน้ำประปา ขาดการตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอ 2) คุณภาพน้ำประปาไม่มีความสม่ำเสมอ บางครั้งมีสีเหลือง ไม่ใส และมีตะกอนตกค้าง ไม่สามารถนำมาอุปโภคและบริโภคได้ 3) ระบบการส่งน้ำยังไม่ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน 4) หลังจากการเดินท่อประปา ทำให้พื้นผิวถนน และภูมิทัศน์ได้รับความเสียหาย 5) ภาระหนี้จากการปรับปรุงระบบประปา 6) ภาระค่าใช้จ่ายในด้านต้นทุนและการบำรุงรักษา 7) การปรับปรุงซ่อมแซม มีความล่าช้าและ 8) ขาดการประชาสัมพันธ์กรณีหยุดจ่ายน้ำ เพื่อปรับปรุง ซ่อมแซม

3. แนวทางแก้ไขจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า 1) ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และส่งเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2) ควรมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอ เช่น ตรวจสอบคุณภาพน้ำทุกเดือน ตรวจสอบคุณภาพน้ำต้นทางและปลายทาง 3) ควรจัดตั้งงบประมาณเพื่อขยายพื้นที่บริการประปาให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น 4) หลังจากการเดินท่อประปาควรมีการซ่อมแซมพื้นผิวถนนให้กลับมาเรียบเหมือนเดิม และวางแผนการทำงานเพื่อลดการทำลายภูมิทัศน์ 5) ควรสร้างและทำความเข้าใจให้กับประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในการปรับขึ้นอัตราค่าน้ำประปา 6) ควรทยอยปรับขึ้นอัตราการใช้ น้ำประปา เพื่อสอดคล้องกับต้นทุนที่เป็นจริง 7) ควรจัดตั้งทีมงานและรถบริการไว้คอยบริการซ่อมแซม 8) ควรประสานงานกับฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อประกาศให้กับประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง



Title WATER SUPPLY SYSTEM MANAGEMENT IN BAN THAM
MUNICIPALITY DOKKHAMTAI PHAYAO YEAR 2011

Author Trakarn Duangkaew

Advisor DR.Chairanong Srimanta

Academic paper Independent Study, M.P.A. in Public Policy, University of Phayao,
2012

Keywords Water Supply System Management

Abstract

The purposes of Independent Study were as follows; 1) to know the people's opinion on efficiency Water Supply System Management in Ban Tham Municipality and 2) to know problems and suggestions on Water Supply System Management in Ban Tham Municipality. The population of this study was 382 people aged over 18 years old. The questionnaire was used for collecting data. The descriptive statistics used in analyzing data were percentage, mean, and standard deviation.

The results of this study were as follows; in the whole 4 fields, people's opinions were rated at high level. Looking from each aspect, the opinions were as follows; water system, price and water quality were rated at high level, whereas the service was rated at not sure level.

The suggestions and recommendations were as follows; there should always be evaluation on the performances of the authorities and training for efficiency in their works, they should check water quality from entrance tube to destination tube, the budget should be set up to increase water supply service in order to cover every household, people should be properly informed whenever there is an increase of price water supply, price of water supply should be increased according to real budget, and the staff and vehicle should be prepared for a good service.

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
สมมติฐานของการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	11
แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพ.....	13
แนวคิดหลักการและทฤษฎีการจัดการ.....	16
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
สถิติที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	29
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 บทสรุป	47
สรุปผลการศึกษา.....	47
อภิปรายผลการศึกษา.....	49
ข้อเสนอแนะ	54
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	61
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ..	65
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	68

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนหมู่บ้าน.....	6
2 แสดงจำนวนประชากร จำนวนครัวเรือน ของแต่ละหมู่บ้าน	6
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	31
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	32
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	33
6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่อยู่.....	34
7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิกใน ครอบครัว.....	35
8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้.....	36
9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	37
10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพ การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านคุณภาพน้ำ.....	38
11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพ การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านระบบการ ส่งน้ำ.....	39
12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการ จัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านราคา....	40
13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านบริการ....	41
14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ โดยรวม 4 ด้าน.....	42
15 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านคุณภาพน้ำ.....	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านระบบการส่งน้ำ.....	44
17	แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านราคา.....	45
18	แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านการบริการ.....	46



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

น้ำหรือทรัพยากรน้ำ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ประจำวัน มนุษย์ทุกคนต้องใช้น้ำในการอุปโภคบริโภค จริงอยู่ที่โลกของเราประกอบไปด้วยน้ำ 3 ใน 4 ของพื้นที่โลก จะเห็นได้ว่าน้ำมีจำนวนมาก แต่มีปริมาณน้ำที่ทั่วโลกนั้นประกอบไปด้วยน้ำเค็ม จำนวน 97 เปอร์เซ็นต์ น้ำแข็งตามขั้วโลก จำนวน 2 เปอร์เซ็นต์ และน้ำจืด จำนวน 1 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งถือได้ว่ามีปริมาณน้อยมาก เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรในโลกซึ่งมีมากกว่า 6,000 ล้านคน

ประเทศไทยก็เป็นอีกประเทศหนึ่งที่ประสบปัญหาในการจัดการน้ำ โดยเฉพาะปัญหาภัยแล้ง และที่ผ่านมายิ่งทวีความรุนแรงขึ้นทุกปี หน่วยงานและองค์กรของรัฐหลายหน่วยงานต่างได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่โดยตรงในด้านการบริการสาธารณะ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 51 (1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา และให้เป็นไปตามมาตรฐานและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดบริการระบบน้ำสะอาดเป็นการบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการตามภารกิจการถ่ายโอนบริการสาธารณะจากส่วนราชการ ตามแผนปฏิบัติการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในปัจจุบันภารกิจนี้ได้รับการถ่ายโอนมายังท้องถิ่นเรียบร้อยแล้ว ดังนั้นจึงนับว่าเป็นบทบาทหน้าที่ของท้องถิ่นเองที่จะดำเนินการจัดการบริการสาธารณสุขอุปโภคพื้นฐานประเภทดังกล่าวนี้ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ

การกำหนดแนวทางในการจัดหา น้ำสะอาดในชุมชนหรือพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การดำเนินการสำรวจเพื่อพิจารณาถึงศักยภาพของชุมชนแต่ละแห่งหรือแต่ละพื้นที่ ว่ามีลักษณะทางกายภาพหรือมีสภาพของชุมชนที่เหมาะสมกับการจัดทำระบบน้ำสะอาดในรูปแบบใด และมีศักยภาพมากน้อยเพียงใด โดยการพิจารณาดังกล่าวนี้ ถือเป็น การดำเนินการในเบื้องต้นเพื่อประเมินถึงศักยภาพตลอดจนสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการน้ำสะอาดของชุมชนแต่ละแห่ง

อาจกล่าวได้ว่า ระบบประปาหมู่บ้าน เป็นจุดสุดท้ายของการพิจารณาจัดหาน้ำสะอาดในชุมชน กล่าวคือ ในชุมชนหรือท้องถิ่นแต่ละแห่งควรจะต้องมีระบบประปาหมู่บ้านที่มี

ประสิทธิภาพเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคในชุมชน หากชุมชนใดไม่มีศักยภาพในการจัดทำระบบประปาหมู่บ้าน ก็อาจจะใช้ระบบประปาหมู่บ้านใกล้เคียง หรือในกรณีที่ไม่ใช่ระบบประปาหมู่บ้านใกล้เคียงก็ต้องพิจารณาว่า ชุมชนนั้นมีบ่อบาดาลหรือไม่ โดยหากมีก็จะสามารถตรวจสอบปริมาณและคุณภาพได้ว่าเพียงพอในการใช้งานในช่วงเวลาที่ขาดแคลนน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคต่อไป

การจัดทำระบบน้ำสะอาดสำหรับประชาชนในชุมชนหรือในหมู่บ้านนั้น ควรคำนึงถึง “ความคุ้มค่า” (Value base) ของการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลที่จะได้รับในอีกประการหนึ่งด้วย กล่าวคือ การจัดทำระบบน้ำสะอาดของแต่ละหมู่บ้านหรือชุมชนไม่จำเป็นต้องจัดทำโดยใช้ระบบหรือรูปแบบเดียวกันทั้งหมด ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีที่บางหมู่บ้านอาจมีจำนวนประชากรเพียง 25 หลังคาเรือน ในขณะที่อีกหมู่บ้านหนึ่งอาจจะมีประชากร 100 หลังคาเรือน โดยศักยภาพในการจัดทำระบบน้ำสะอาดของทั้งสองหมู่บ้านมีเท่า ๆ กัน หากแต่เมื่อเปรียบเทียบหรือการคิดคำนวณตามหลักความคุ้มค่าแล้วการดำเนินการเพื่อจัดทำระบบน้ำสะอาดก็อาจไม่จำเป็นต้องใช้ในรูปแบบเดียวกันก็ได้ หากแต่ในท้ายที่สุดแล้วทั้งสองหมู่บ้านจะต้องมีน้ำสะอาดเพื่ออุปโภคอย่างเพียงพอเท่ากัน

ด้วยพื้นที่ส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำมีลักษณะภูมิประเทศติดกับภูเขา มีทรัพยากรป่าไม้ที่อุดมสมบูรณ์ มีแหล่งน้ำผุดออกในบริเวณสวนรุกขชาติบ้านถ้ำ จึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการน้ำในด้านอุปโภคและบริโภคเพื่อบริการประชาชน

ในอดีตระบบประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำเป็นน้ำประปาภูเขาไม่มีกระบวนการกรองที่ทันสมัย มีเพียงที่พักน้ำเพื่อรอการตกตะกอนที่มาจากภูเขา เมื่อตกตะกอนจึงส่งน้ำเข้าสู่ท่อประปาที่อยู่ใต้ดินกระจายไปยังหมู่บ้าน ใช้งานมาเป็นเวลานานหลายสิบปี จึงทำให้โครงสร้างท่อประปาและระบบต่าง ๆ เสื่อมสภาพ น้ำประปาไม่มีคุณภาพ เนื่องเกิดการรั่วซึมและท่อแตกบ่อยครั้ง จนทำให้น้ำประปาชุมชนใช้อุปโภคบริโภคไม่ได้ ประชาชนที่ใช้ระบบน้ำประปาได้รับความเดือดร้อน ขาดน้ำที่ใช้อุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวัน และในแต่ละปีสูญเสียงบประมาณในการซ่อมท่อประปาแตกจำนวนมาก ผู้ใช้น้ำประปาก็ลดลงทำให้รายได้ของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำลดลงตามไปด้วย

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงได้มีแนวคิดที่จะศึกษาระบบประปาในเขตเทศบาลตำบลบ้านถ้ำขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในการใช้น้ำประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ เป็นการบริหารจัดการเรื่องน้ำระยะยาวในอนาคตให้คนรุ่นหลัง โดยใช้งบประมาณในการปรับปรุงระบบประปาครั้งนี้ ซึ่งเป็นการปรับปรุงทั้งระบบโครงสร้างของประปา ตั้งแต่ระบบการกรอง ท่อส่งน้ำ และขยายเขตในการบริการน้ำประปาให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดการของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ
2. เพื่อทราบปัญหา และข้อเสนอแนะในการจัดการระบบประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยแยกออกเป็น 4 ขอบเขต ดังนี้

1. **ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มประชากรที่ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาจะเป็นประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,475 คน และมีจำนวน 2,757 ครัวเรือน (งานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ, เมษายน 2554) และได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน
2. **ขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บข้อมูล** ระยะเวลาที่ผู้ศึกษาใช้ในการศึกษา จะทำการศึกษา ทั้งสิ้น 3 เดือนเริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 54 – พฤษภาคม 55 ตามแผนการดำเนินการ
3. **ขอบเขตด้านพื้นที่** เทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ตั้งอยู่ที่ตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
4. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษาในประเด็นความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการระบบประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ

นิยามศัพท์

การศึกษานี้ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อความเข้าใจความหมายของการศึกษาได้ดังนี้

1. **เทศบาล** หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในที่นี้ หมายถึง เทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
2. **เขตเทศบาล** หมายถึง เขตพื้นที่ เทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
3. **ความคิดเห็นของประชาชน** หมายถึง ความคิดเห็นต่อเทศบาลตำบลบ้านถ้ำในการปรับปรุงระบบประปาในเขตตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

4. การจัดการระบบประปา หมายถึง การจัดการระบบประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนตำบลบ้านถ้ำ ต่อประสิทธิภาพการจัดการของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ
2. ได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการให้บริการประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ
3. สามารถนำปัญหาและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ให้บริการน้ำประปาไปเป็นแนวทางในการแก้ไข และปรับปรุง การจัดการระบบน้ำประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอ ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาจัดเป็นหัวข้อในการศึกษาตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. แนวความคิดกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. แนวคิด หลักการและทฤษฎีการจัดการ
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ

เทศบาลตำบลบ้านถ้ำ เดิมเป็นสุขาภิบาลบ้านถ้ำได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอดอกคำใต้ ประมาณ 15 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัดพะเยา ประมาณ 30 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 9.65 ตารางกิโลเมตร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการยุบรวมสภาตำบลกับเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2547 มีเนื้อที่ทั้งหมดโดยรวม 94,900 ไร่ (หรือ 87.84 ตารางกิโลเมตร) ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของตัวอำเภอและอยู่ห่างจากตัวอำเภอประมาณ 15 กิโลเมตร โดยใช้เส้นทางถนนสายดอกคำใต้-เชียงม่วน (เส้นทางหลวงหมายเลข 1021) และมีพื้นที่ติดต่อกับตำบลและพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลสันโค้ง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลบ้านปิน และตำบลหนองหล่ม อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลปง อำเภอปง จังหวัดพะเยา

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลดอนศรีชุม, ตำบลบุญเกิด และตำบลคือเวียง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

แบ่งการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนหมู่บ้าน

หมู่	ชื่อหมู่บ้าน
1	บ้านถ้ำใน
2	บ้านถ้ำสันหัวหม่น
3	บ้านถ้ำอานามัย
4	บ้านถ้ำราษฎร์บำรุง
5	บ้านถ้ำสันทราย
6	บ้านถ้ำเจริญราษฎร์
7	บ้านถ้ำมงคล
8	บ้านถ้ำสันทรายทอง
9	บ้านถ้ำจอมศีล
10	บ้านถ้ำสันหัวหม่น
11	บ้านถ้ำสันตันเปา
12	บ้านถ้ำสันทรายเงิน

จำนวนประชากร

ตำบลบ้านถ้ำมีประชากรทั้งสิ้น 8,461 คน แยกเป็นชาย 4,318 คน หญิง 4,143 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 96.71 คน /ตารางกิโลเมตร จำนวนหลังคาเรือน 2,757 หลัง (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2554)

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรแยกชายและหญิง จำนวนครัวเรือน ของแต่ละหมู่บ้าน

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน
	ชาย	หญิง	รวม	
หมู่ที่ 1 ชุมชนบ้านถ้ำใน	248	220	468	157
หมู่ที่ 2 ชุมชนบ้านถ้ำสันหัวหม่น	317	342	659	199
หมู่ที่ 3 ชุมชนบ้านถ้ำอานามัย	230	226	456	148
หมู่ที่ 4 ชุมชนบ้านถ้ำราษฎร์บำรุง	491	448	939	308
หมู่ที่ 5 ชุมชนบ้านถ้ำสันทราย	488	444	932	337

ตาราง 2 (ต่อ)

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		รวม	จำนวน ครัวเรือน
	ชาย	หญิง		
หมู่ที่ 6 ชุมชนบ้านถ้ำเจริญราษฎร์	456	385	841	296
หมู่ที่ 7 ชุมชนบ้านถ้ำมงคล	417	421	838	258
หมู่ที่ 8 ชุมชนบ้านสันทรายทอง	192	180	372	131
หมู่ที่ 9 ชุมชนบ้านถ้ำจอมศีล	436	418	854	257
หมู่ที่ 10 ชุมชนบ้านสันตันศรี	357	369	726	208
หมู่ที่ 11 ชุมชนบ้านสันตันเปา	421	422	843	290
หมู่ที่ 12 ชุมชนบ้านสันทรายเงิน	268	279	547	168
รวม	4,321	4,154	8,475	2,757

สภาพเศรษฐกิจ

อาชีพ

- อาชีพทางเกษตรกรรม ร้อยละ 65
- อาชีพด้านการค้าขาย ร้อยละ 7
- อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 8
- อาชีพรับจ้างทั่วไป/ลูกจ้าง ร้อยละ 10
- ไม่ประกอบอาชีพ ร้อยละ 3
- อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 7

หน่วยธุรกิจ

- ปั้มน้ำมันขนาดเล็ก จำนวน 3 แห่ง
- โรงสี ขนาดกลางและเล็ก จำนวน 11 แห่ง
- ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์สาขาย่อย จำนวน 2 แห่ง
- ตู้ ATM จำนวน 2 แห่ง

แหล่งท่องเที่ยว มีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ ได้แก่

- วนอุทยานบ้านถ้ำ/สวนรุกขชาติ และถ้ำ

สภาพทางสังคม

สถานศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง
- โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง
- ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 12 แห่ง
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 4 แห่ง
- โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ จำนวน 1 แห่ง

สถาบันและองค์กรทางศาสนา

- วัด/สำนักสงฆ์ จำนวน 4 แห่ง
- คริสต์จักร จำนวน 1 แห่ง
- สถานธรรม จำนวน 1 แห่ง
- ฌาปนสถาน จำนวน 2 แห่ง

หน่วยงานด้านสาธารณสุข

- สถานีอนามัย จำนวน 2 แห่ง
- คลินิก จำนวน 1 แห่ง
- ร้านขายยา จำนวน 1 แห่ง

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- สถานีตำรวจย่อยสี่ตำบล จำนวน 1 แห่ง
- องค์กรพัฒนาเยาวชน (ศูนย์พักพิงใจ) จำนวน 1 แห่ง

การบริการพื้นฐาน

การคมนาคม

- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1251 (ดอกคำใต้ – เชียงม่วน)
- สภาพถนนภายในหมู่บ้าน/ชุมชน ส่วนใหญ่เป็นถนนคอนกรีตและถนนลาดยาง

ส่วนถนนไปพื้นที่ทำการเกษตรส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรัง

การโทรคมนาคม ติดต่อสื่อสาร

- ที่ทำการไปรษณีย์ชั่วคราว 1 แห่ง
- ตู้โทรศัพท์สาธารณะ และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

การไฟฟ้า

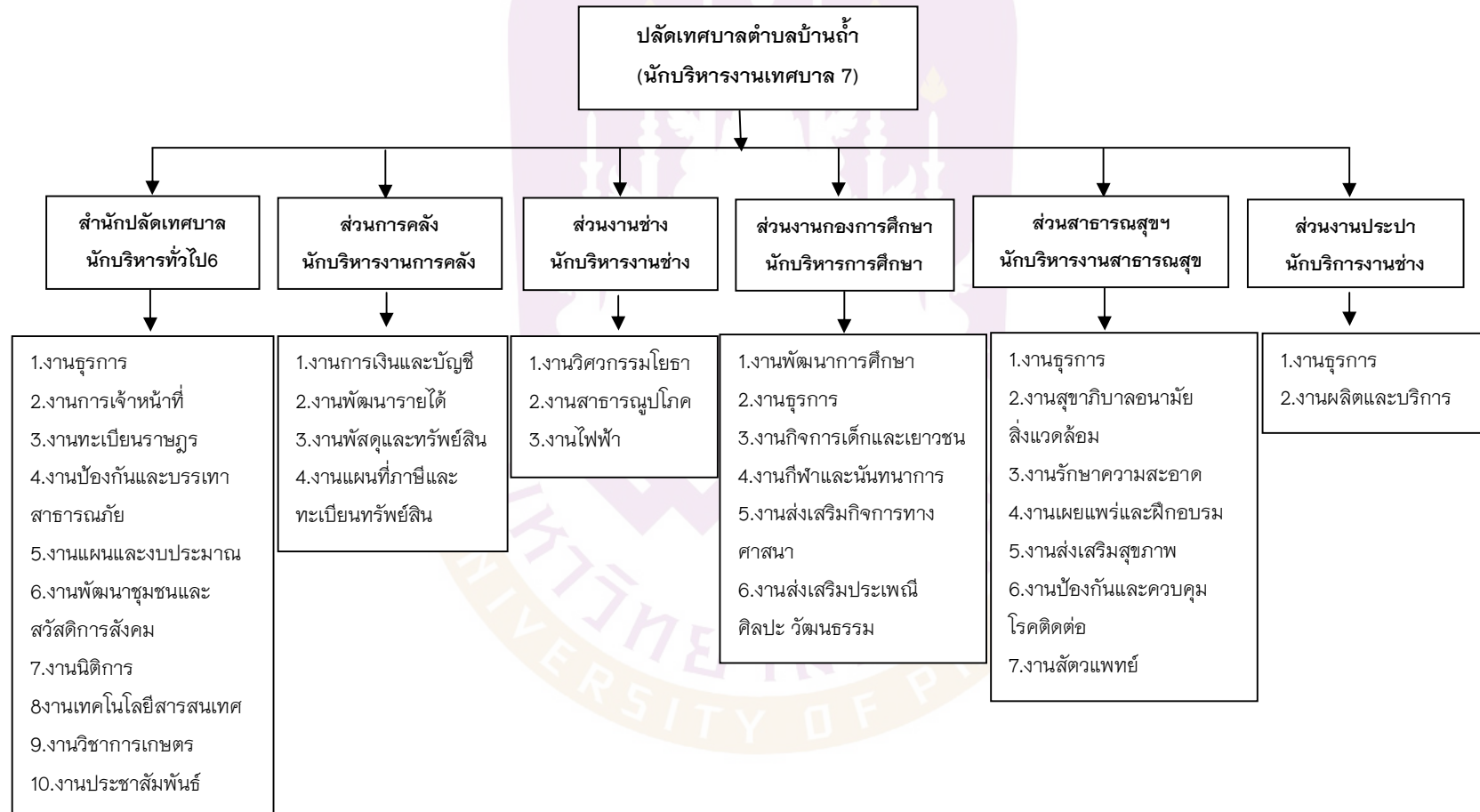
จำนวนหมู่บ้านที่การไฟฟ้าเข้าถึง จำนวน 12 หมู่บ้าน

แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ
- ลำห้วย 3 สาย



กรอบโครงสร้างส่วนราชการขององค์การภายในเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา



แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

รุ่ง ศรีโพธิ์และปองปรีดา โยธา (2542: 22) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งแสดงออกด้วย การพูดการเขียน การปฏิบัติ ถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางทัศนคติ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และพร้อมที่จะมีปฏิริยาต่อสถานการณ์ภายนอก ซึ่งความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับพื้นความรู้ ประสบการณ์การทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคลนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคคล และกลุ่มมีความคิดเห็น ไปทางทิศทางใดทิศทางหนึ่ง เป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งนั้น ๆ ในการลงความคิดเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงซึ่งแต่ละอย่าง อาจมองไปถึงความเชื่อการตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักว่าถูกต้องหรือไม่ และเป็นการยากที่จะแยกเจตคติ และความคิดเห็นออกจากกันโดยเด็ดขาด ซึ่งทั้งสองอย่างอยู่ภายใต้จิตสำนึกของคน และสอดคล้องกับพฤติกรรมของคนในการกระทำ และการแสดงออกในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

คิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งจิตวิญญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนไปตามข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคลในขณะที่ทัศนคติแสดงถึงความรู้สึกทั่วไป เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

โสภา ชูพิกุลชัย (2522) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการรวบรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกต่าง ๆ รวมทั้งความรู้สึกในทางบวกและทางลบ ซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันกัน

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ (2527) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นผลรวมทั้งหมดที่เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดและความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง

สุชา จันทรเอม (2534) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ความรู้สึกหรือท่าทีนี้จะนำไปในทำนองที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

Foster (อ้างอิงถึงในชุดิมา ชัยมุสิก 2550: 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการคือ

1. ประสบการณ์ (Experience) ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคลหรือหมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์ความคิดเห็นคุ้นเคย ถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง (Direct

Experience) และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่พบเห็น จากของจริงซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินค่านิยม (Value System and Judgement) เนื่องจากกลุ่มชน แต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินค่านิยมไม่เหมือนกัน แต่ละคนจึงมีความคิดเห็นต่างสิ่ง ที่เกี่ยวข้องกันแตกต่างกัน

โลกา พิสมัย (อ้างอิงถึงในชุดติมา ชัยมุสิก 2550: 15) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อ ความคิดเห็นของบุคคลไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ และอวัยวะต่าง ๆ และคุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และ การศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในด้านต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักมีความคิดเห็น ในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดจาก การเรียนรู้จากบุคคลในสังคมหรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความเข้าใจในหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องานซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ มีอิทธิพล อย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละ บุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อ บุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของความคิดเห็นได้ดังนี้ ความ คิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากประสบการณ์ ทัศนคติ ความประทับใจ แล้วส่งความคิดเห็นนั้นออกมาสื่อสารต่อผู้อื่น

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

สามารถให้ความหมายใน 2 ลักษณะ ได้แก่ ความหมายเชิงเศรษฐศาสตร์ และ ความหมายเชิงสังคมศาสตร์

1. ความหมายเชิงเศรษฐศาสตร์

สมศักดิ์ คงเที่ยง (ม.ป.ป., 61) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกิจกรรมหรือโครงการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุน

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมี สิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไป อย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการ นั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง

ประสิทธิภาพ หมายถึง คำตอบที่ทำให้ทราบว่า การดำเนินงานนั้นได้ผลคุ้มค่ากับ ต้นทุนหรือไม่ และมีแนวทางที่ดีกว่า ที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด อีกนัย หนึ่งประสิทธิภาพหมายถึง การพิจารณาผลผลิต ที่เป็นไปตามเป้าหมายแล้ว่วาวิธีการผลิตใด เสียต้นทุนต่ำกว่าหรือประหยัดกว่า

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิตหรือผลงานกับการใช้ทรัพยากร

ยุวช กุลาดี (2548) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่นำเข้าไป (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากร ต่ำสุดซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

เอลเมอร์ ปีเตอร์สันและอี กลอสวีนอร์ พลอมแมน (Elmore Peterson and E. Grosvenor Plawmam 1953) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อย ที่สุดโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

เฮอริเบิร์ต เอ. ซิมอน (Herbert A. Simon 1960, 180–181) กล่าวว่า ถ้างานใด มีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไป ด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

2. ความหมายเชิงสังคมศาสตร์

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติในเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่ว ในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

ที.เอ. ไรอัน และพี.ซี.สมิธ ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็น ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

ชูป กาญจนประกร (2502, 40) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิด หรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคุ้มกับที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานประเทศและ ผลสุดท้ายประชาชนได้รับความพึงพอใจ

อุทัย หิรัญโต (2525, 123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (human satisfaction and benefit produced) และยังคงพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำ เวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2526, 198) นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบ แน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

วิรัช สงวนวงค์วาน (2531, 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารงาน จะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญ จะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ รวมถึงความพึงพอใจที่เกิดแก่ผู้รับบริการ โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างคุ้มค่า และปริมาณการใช้ทรัพยากรหรืองบประมาณน้อยที่สุด

3. ความหมายของประสิทธิผล

ประสิทธิผล (Effective) หมายถึง แนวทางหรือวิธีการ กระบวนการหรือตัววัด นั้นสามารถตอบสนองจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีเพียงใด การประเมินประสิทธิผลต้องประเมินว่า สามารถบรรลุความต้องการได้ดีเพียงใด ด้วยการใช้นโยบายที่เลือกการนำไปปฏิบัติหรือตัววัดที่ใช้ (ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2545)

สมศักดิ์ คงเที่ยง (หน้า 63) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

พรชัย เชื้อชูชาติ (2546, 31-32) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิผล ของนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

ธงชัย สันติวงศ์ (2535, 3) กล่าวว่า ประสิทธิผลเป็นการทำงานที่ได้ผลโดย สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ติน ปรัชญพฤทธิ (2536, 130) ระบุว่า ประสิทธิผล หมายถึง ระดับที่คนงานสามารถ ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายมากขึ้นเพียงใด

กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536, 32-33) ได้ให้แนวคิดและความหมายของ ประสิทธิผลว่า ประสิทธิผลของโรงเรียนไม่จำเป็นต้องหมายถึง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน หรือความพึงพอใจในการทำงานเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่ง แต่ประสิทธิผลของโรงเรียน หมายถึง การที่โรงเรียนสามารถผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง และสามารถพัฒนานักเรียน ให้มีทัศนคติทางบวก ตลอดจนจนให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายใน ภายนอก รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในโรงเรียน ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจใน การทำงาน โดยเป็น การมองประสิทธิผลของทั้งระบบ

เปรมสุริย์ เชื่อมทอง (2536, 9) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือ ผลงานของกลุ่มซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นประสิทธิผลของโรงเรียนคือ ความสำเร็จของโรงเรียน ที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของ ผู้บริหารโรงเรียนที่สามารถใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการบริหารงานเพื่อ โน้มน้าวให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536, 97) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การที่ องค์การสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมาย หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ฟิดเลอร์ (Fiedler, 1967, 9) กล่าวว่าประสิทธิผล คือ การที่กลุ่มสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ ซึ่งถือว่าเป็นประสิทธิผลของกลุ่ม

สตีเยอร์ส (Steers, 1977, 55) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การที่ผู้นำได้ใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารงาน และการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ไพร์ส (Price, 1963, p. 318 cited in Lawless, 1979, p. 33) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผล คือ ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ ความมีประสิทธิภาพขององค์การ 5 อย่าง คือ ความสามารถในการผลิต การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัว และความเป็นปึกแผ่นขององค์การ

ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 373 citing Mott, 1972) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลของโรงเรียน หมายถึง การที่โรงเรียนสามารถผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง สามารถพัฒนานักเรียนให้มีทัศนคติทางบวก สามารถปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมที่ถูกบีบบังคับได้ และรวมทั้งสามารถแก้ปัญหาภายในโรงเรียนได้เป็นอย่างดี

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ คือ กระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่าย และกระบวนการ

แนวคิด หลักการและทฤษฎีการจัดการ

วิวัฒนาการทฤษฎีทางการจัดการ

นักปราชญ์ จอร์จ ซานตายานา (George Santayana) ได้กล่าวไว้ว่า “ใครก็ตามที่ไม่สามารถจดจำอดีตได้ก็จะกระทำความผิดซ้ำแล้วซ้ำเล่า” เราสามารถทำความเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น เมื่อมีทรรศนะเกี่ยวกับมุมมองเชิงประวัติศาสตร์ ซึ่งจุดมุ่งหมายของมุมมองเชิงประวัติศาสตร์เพื่อให้มีวิสัยทัศน์ที่เฉียบคมยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันไม่ได้เกิดขึ้นอย่างอิสระ แต่เป็นไปอย่างมีวิวัฒนาการ โดยมีต้นเหตุมาจากเหตุผลในเชิงประวัติศาสตร์ทั้งสิ้น ทฤษฎีทางการจัดการก็เช่นเดียวกัน

ตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและวิวัฒนาการมาโดยตลอด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ นั้นเกิดขึ้นจากอิทธิพลของพลังต่าง ๆ 4 ประการ ซึ่งสามารถอธิบายถึงธรรมชาติและผลกระทบของพลังดังกล่าวได้ดังนี้

1. พลังทางเทคโนโลยี (technological forces) ได้แก่ ความรู้เทคนิคและกิจกรรมต่าง ๆ ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างลึกซึ้ง ในผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีผลทำให้พลังและความสัมพันธ์ในการผลิต ระหว่างบุคลากร

กับบุคลากรและงานเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการจัดการจำเป็นต้องมีวิวัฒนาการที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

นอกจากนั้นความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ยังนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ซึ่งมีผลกระทบต่อการจัดการในที่สุด ผลกระทบจากพลังทางเทคโนโลยี ได้แก่ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการวางแผนและการตัดสินใจ การออกแบบองค์การการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำ แรงจูงใจและการควบคุม

2. พลังทางเศรษฐกิจ (economic forces) แนวโน้มทางเศรษฐกิจและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทุกประเภท ถือว่าเป็นพลังทางเศรษฐกิจ การที่ทรัพยากรขาดแคลนลง มักนำไปสู่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ก่อให้เกิดความแตกต่างกันไปในการใช้ทรัพยากร ดังนั้นพลังทั้ง 2 ประการจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด นอกจากนั้นระบบเศรษฐกิจของชาติ เช่นเศรษฐกิจแบบตลาดในสหรัฐอเมริกา และเศรษฐกิจแบบวางแผนจากส่วนกลางในจีน ต่างมีผลกระทบอย่างลึกซึ้งต่อวิถีปฏิบัติทางการจัดการทั้งสิ้น พลังทางเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อการจัดการในด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การตัดสินใจ และเป้าหมาย การวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การควบคุมและการออกแบบองค์การ

3. พลังทางสังคม (social forces) ค่านิยม ความต้องการและบรรทัดฐานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนภายในวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ เรียกว่าพลังทางสังคม ซึ่งพลังทางสังคมมักได้รับผลกระทบจากพลังทางเทคโนโลยีและเศรษฐกิจ การที่โครงสร้างทางสังคมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ผู้จัดการต้องนำทฤษฎีการจัดการใหม่ ๆ มาใช้ ทั้งการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร โครงสร้างองค์การ ภาวะผู้นำและการจัดการทรัพยากรมนุษย์

4. พลังทางการเมือง (political forces) ประกอบด้วยนโยบายของรัฐ และกฎหมาย พลังนี้มีผลกระทบต่อองค์การทั้งองค์การของรัฐและเอกชน นอกจากนั้นการเมืองของชาติหนึ่ง ยังมีผลกระทบต่อชาติอื่น ๆ อีกด้วย ดังนั้นองค์การต้องมีทรศนะต่อสถานการณ์ต่างเพิ่มขึ้น โดยอาศัยมุมมองระดับโลก ซึ่งพลังทางการเมืองมีอิทธิพลต่อทฤษฎีการจัดการในด้านสภาพแวดล้อมองค์การ การวางแผนและการตัดสินใจการออกแบบองค์การการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ และการควบคุม

การแบ่งยุคการจัดการตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา มาโดยตลอด อย่างไรก็ตามบางแนวคิดในแต่ละยุค ยังสามารถนำมาใช้ได้จนถึงทุกวันนี้ เพื่อให้เข้าใจและง่ายต่อการศึกษาเราสามารถแบ่งวิวัฒนาการทฤษฎีการจัดการออกเป็น 5 ยุคด้วยกัน

1. ความคิดทางการจัดการในยุคแรก (Early Management Thought) ซึ่งเป็นการศึกษาตั้งแต่โบราณกาลจนถึงประมาณปี ค.ศ. 1880

2. ทฤษฎีการจัดการแบบเดิม (The Classical Management Theory) ถือเป็นทฤษฎีที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการจัดการครั้งสำคัญและมีส่วนยกระดับผลผลิตภาพในการการผลิตให้สูงขึ้นอย่างชัดเจน และเป็นไปอย่างมีขบวนการ ทฤษฎีดังกล่าวเกิดขึ้นระหว่างปี ค.ศ. 1880-1930

3. ทฤษฎีการจัดการเชิงพฤติกรรม (The Behavioral Management Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ ในการยกระดับผลผลิตภาพการผลิตขององค์การ ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นประมาณปี ค.ศ. 1930-1950

4. ทฤษฎีวิทยาการจัดการ (The Management Science Theory) เป็นอีกวิวัฒนาการหนึ่งที่ใช้ความพยายามในการสร้างทฤษฎีที่มีลักษณะเป็นรูปธรรม เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจทางการจัดการ โดยเกิดขึ้นในช่วงปี ค.ศ. 1940-1990

5. ทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ (The Contemporary Management Theory) เป็นผลมาจากการที่สภาพแวดล้อมขององค์การมีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น จนมีผลกระทบต่อผลงานขององค์การโดยทฤษฎีต่าง ๆ เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษที่ 1950 จนวิวัฒนาการมาจนถึงปัจจุบัน

แนวความคิดของเฟโยล์ (Fayol) จึงอยู่ที่การค้นหากฎเกณฑ์ในการบริหารที่มีลักษณะเป็นสากล (Universal) ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักบริหารที่ต้องมีภาระหน้าที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อองค์การดังนี้

1. หลักเกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ

(Management Functions) กระบวนการจัดการงานประกอบด้วยหน้าที่ 5 ประการ หรือที่เรียกชื่อย่อว่า POCCC ซึ่งเป็นการรวมอักษรตัวแรกของหน้าที่แต่ละด้านดังนี้

การวางแผน (Planning) หมายถึง การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนการการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติขึ้นไว้เป็นแนวทางการทำงานในอนาคต

การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ให้อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง การสั่งงานต่าง ๆ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี และต้องเข้าใจผู้ปฏิบัติงานด้วย ตลอดจนสนใจถึงข้อตกลงในการทำงานของคนงานและองค์การที่มีอยู่ รวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์การด้วย

การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้และไปสู่เป้าหมายเดียวกันในที่สุด

การควบคุม (Controlling) หมายถึง การที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้น สามารถเข้ากันได้กับแผนที่วางไว้แล้ว

2. เกี่ยวกับ หลักการ จัดการ (Management Principles) เฟโยล์ (Fayol) ได้กำหนดหลักทั่วไปที่ใช้ในการจัดการซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ที่เรียกว่า หลัก 14 ประการของเฟโยล์ (Fayol's 14 principles) ได้แก่

ประการที่ 1 หลักอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility) ความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ และอำนาจหน้าที่ควรจะมีควบคู่กับความรับผิดชอบ และเมื่อผู้ใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานใดงานหนึ่ง ผู้นั้นก็ควรจะได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่เพียงพอที่จะใช้ปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างดี

ประการที่ 2 หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (Unity of Command) ผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาการเพียงคนเดียวเท่านั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดความสับสนในคำสั่งที่เกิดขึ้น

ประการที่ 3 หลักของการไปในทิศทางเดียวกัน (Unity of Direction) กิจกรรมของกลุ่มควรมีเป้าหมายเดียวกัน และจะต้องดำเนินไปในทิศทางเดียวกันตามแผนงานที่กำหนด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบรรลุเป้าหมายขององค์การในที่สุด

ประการที่ 4 หลักสายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจากระดับสูงสุดมายังระดับต่ำสุดในองค์การ ที่จะเอื้ออำนวยให้การบังคับบัญชา เป็นไปตามหลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว และช่วยให้เกิดระเบียบ ในการติดต่อสื่อสารในองค์การอีกด้วย

ประการที่ 5 หลักของการแบ่งงานกันทำ (Division of Work or Specialization) การแบ่งงานกันตามถนัด เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ของบุคลากรในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดตามหลักเศรษฐศาสตร์

ประการที่ 6 หลักความมีระเบียบวินัย (Discipline) การยอมรับและปฏิบัติตามข้อตกลงของสมาชิกภายในองค์การ โดยมุ่งให้เกิดความเคารพเชื่อฟังและทำงานตามหน้าที่ด้วยความตั้งใจ โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความยุติธรรมและเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

ประการที่ 7 หลักประโยชน์ของส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ของส่วนรวม (Subordination of the Individual Interest to General Interest) เป้าหมายผลประโยชน์ และส่วนได้เสียของส่วนรวมหรือ ขององค์การ จะต้องมีความสำคัญเหนือกว่าเป้าหมายส่วนบุคคล หรือของส่วนย่อยต่าง ๆ แต่ทั้งนี้จะต้องมีการตกลงร่วมกันระหว่างฝ่ายบริหาร คนงาน และกลุ่มต่าง ๆ แต่ทั้งนี้จะต้องมีการตกลงร่วมกันระหว่างฝ่ายบริหาร คนงาน และกลุ่มต่าง ๆ โดยยึดถือหลักความเป็นธรรม

ประการที่ 8 หลักของการให้ผลตอบแทน (Remuneration) ต้องมีความยุติธรรมและให้เกิดความพอใจ และประโยชน์มากที่สุด แก่ทั้ง 2 ฝ่าย คือฝ่ายลูกจ้าง และนายจ้าง ให้สามารถดำรงอยู่ได้ในสังคม

ประการที่ 9 หลักของการรวมอำนาจ (Centralization) การจัดการจะต้องมีการรวมอำนาจ ไว้ที่จุดกลางเพื่อที่จะควบคุมส่วนต่าง ๆ ขององค์การไว้ได้เสมอแต่ต้องมีความสมดุลระหว่างการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะทำได้

ประการที่ 10 หลักความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order) การจัดระเบียบสำหรับการทำงานของคนงานในองค์การนั้น ผู้บริหารจะต้องกำหนดลักษณะและขอบเขตของเขตงานให้ถูกต้อง ชัดเจน พร้อมทั้งระบุถึงความสัมพันธ์ต่องานอื่น รวมถึงการจัดหาที่ตั้งของเครื่องมือและวัสดุต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

ประการที่ 11 หลักความเสมอภาค (Equity) ผู้บริหารต้องมีเมตตา และให้ความยุติธรรมแก่ทุกฝ่ายภายในองค์การ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความจงรักภักดีและอุทิศตนในการทำงานให้กับองค์การ

ประการที่ 12 หลักความมั่นคงในการทำงาน (Stability of Tenure) การที่คนเข้าออกมาก ย่อมเป็นสาเหตุของการสิ้นเปลืองและทำให้การจัดการงานไม่เกิดประสิทธิภาพ ดังนั้นทั้งผู้บริหารและคนงานจะต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง เพื่อเรียนรู้งาน และปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ

ประการที่ 13 หลักความริเริ่ม (Imitative) การเปิดโอกาสให้คนงานภายในองค์การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา จะเป็นพลังอันสำคัญที่จะทำให้องค์การเข้มแข็ง เพื่อปฏิบัติตาม แผนงานและเป้าหมายต่าง ๆ ให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ประการที่ 14 หลักความสามัคคี (Esprit de Corps) การเน้นถึงความจำเป็นที่ทุกคนในองค์การจะต้องทำงานเป็นกลุ่มที่เป็นหนึ่งอันเดียวกันเพื่อจะให้เกิดการบรรลุเป้าหมายขององค์การเป็นอย่างดีภายในทิศทางเดียวกัน

หลักการบริหารทั้ง 14 ประการดังกล่าว อาจเป็นหลักการที่ผู้บริหารเคยปฏิบัติมาก่อน แต่ต้องยอมรับว่าเฟโยล์ (Fayol) เป็นบุคคลแรกที่ประมวลหลักการบริหารเหล่านี้ขึ้นมาอย่างเป็นระบบ จนทำให้การบริหารสามารถถ่ายทอดเรียนรู้ต่อกันได้ และทำให้การบริหารเป็นวิชาชีพ (professional) อย่างหนึ่งด้วย

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิระศักดิ์ เงยวิจิตร (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการบริการของสำนักประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากในด้านบริการของพนักงาน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคา และค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยในการรับบริการจากสำนักประปาเชียงใหม่ พบว่าโดยเฉลี่ยเป็นปัญหาในระดับน้อยตามลำดับ ด้านราคาและค่าธรรมเนียม ด้านคุณภาพและความเชื่อถือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา และด้านการให้บริการของพนักงาน

สุฟ้า บัณชกุล (2540, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยต่อการบริหารจัดการการประปาหมู่บ้าน ที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่การบริหารการประปาหมู่บ้านที่ประสบความสำเร็จประกอบด้วย การมีสภาพเศรษฐกิจสังคมที่ดี ประชาชนมีระดับการศึกษาสูง การมีเครือข่ายการเรียนรู้ การปกครองภายในชุมชนที่เป็นประชาธิปไตย ผู้นำชุมชนมีประสบการณ์และชื่อเสียง มีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบประปา ผู้ใช้น้ำมีส่วนร่วมในการคัดเลือกและตรวจสอบการทำงานของคณะกรรมการ และการประปามีระดับความเป็นสถาบันสูง

ปัจจัยที่นำไปสู่การบริหารที่ไม่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ปัญหาความยากจน การขาดการศึกษา มีการปกครองแบบอุปถัมภ์ ผู้นำชุมชนไม่มีความรู้และขาดเครือข่ายการเรียนรู้ในการพัฒนา ขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ภายในชุมชน ผู้ใช้น้ำไม่มีส่วนร่วมในการรับข่าวสารและการจัดการประปาหมู่บ้าน และมีการใช้กฎระเบียบในการบริหารจัดการน้อย

ชญาธิศ ช่วยลัย (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความล้มเหลวในการจัดการระบบประปาหมู่บ้านของจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่นำไปสู่ความล้มเหลวในการจัดการระบบประปาหมู่บ้านของสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การขาดความมีส่วนร่วมของผู้ใช้น้ำในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการทำงานของคณะกรรมการประปาหมู่บ้าน ซึ่งระดับการมีส่วนร่วมจะขึ้นอยู่กับฐานะทางเศรษฐกิจสังคมและระดับการศึกษาของผู้ใช้น้ำ

2. การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานเนื่องจากแต่ละหน่วยงาน ดำเนินถึงนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานต้นสังกัดมากกว่าการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้านที่ซ้ำซ้อนกันของหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณของชาติและผลประโยชน์จากแต่ละโครงการไม่คุ้มค่าแก่การลงทุน และนำไปสู่การยกเลิกการใช้บริการในที่สุด

ผานิต คำหอม (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของ เทศบาลตำบลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาพบว่า น้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ไม่ค่อยมีความสะอาด และไหลไม่สม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบในการหยุดจ่ายน้ำ และแหล่งผลิตน้ำประปาอยู่ใกล้กับที่กำจัดขยะ ซึ่งก่อให้เกิดความสกปรกและเชื้อโรค รวมทั้งเจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานและประชาสัมพันธ์ในโครงการต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นให้ประชาชนรับทราบ

ละไม กองอิน (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาจุน ตำบลห้วยข้าวกล้า อำเภอจุน จังหวัดพะเยา จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสำนักงานประปาจุน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-50 ปีประเภทของการใช้บริการคือชำระค่าน้ำประปา ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาจุน พบว่าในภาพรวมผู้ตอบคำถาม มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านการประสานงานของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านอัตรากำลังและความสนใจของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ด้านคุณภาพของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อมาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
ปานกลาง

ข้อเสนอแนะ ควรได้รับการปรับปรุงบริการในด้านการประสานงานของการบริการ
อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และด้านข้อมูลที่ได้รับบริการข้อมูลอยู่ในระดับความพึงพอใจ
ปานกลาง ยังอยู่ในระดับที่ต้องควรปรับปรุงทั้งสองด้าน

พิภลทอง แสงศรีจันทร์ และคณะ (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง
ประสิทธิภาพการจัดการกลุ่มอนุรักษ์ป่าชุมชนบ้านต้าใน หมู่ 9 ตำบลบ้านต้า อำเภอ จังหวัด
พะเยา ผลการวิจัยพบว่า

ประสิทธิภาพการจัดการกลุ่ม ด้านตัวผู้นำ มีระดับประสิทธิภาพการจัดการกลุ่ม
อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ประสิทธิภาพการจัดการกลุ่ม ด้านคณะกรรมการกลุ่ม มีระดับประสิทธิภาพ
การจัดการกลุ่ม อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ประสิทธิภาพการจัดการกลุ่ม ด้านการจัดการกลุ่ม มีระดับประสิทธิภาพการจัดการ
กลุ่ม อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ประสิทธิภาพการจัดการกลุ่ม ด้านองค์กรภายนอก มีระดับประสิทธิภาพการจัดการ
กลุ่ม อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ประสิทธิภาพการจัดการกลุ่ม ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมของพื้นที่ มีระดับ
ประสิทธิภาพการจัดการกลุ่ม อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ประสิทธิภาพการจัดการกลุ่มในภาพรวมทุกด้าน มีระดับประสิทธิภาพการจัดการ
กลุ่มอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัยในครั้งนี้ (บุคคลที่มีความสำคัญกับประสิทธิภาพ
การจัดการกลุ่มอนุรักษ์ป่าชุมชนบ้านต้าใน คือ ผู้นำ คณะกรรมการป่าชุมชน ประชาชนที่อยู่
อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต้าใน และองค์กรภายนอก) มีความสำคัญต่อการให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ
ป่าชุมชนและเป็นผู้แนะนำและให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับป่าชุมชนภายในหมู่บ้านต้าใน
ทางหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ควรเข้ามาให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการของกลุ่ม
อนุรักษ์ป่าชุมชนเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในการจัดการมากขึ้นกว่าเดิมเพื่อที่จะให้หมู่บ้านต้าใน
คงความอุดมสมบูรณ์ของป่าชุมชน และจะได้เป็นที่รู้จักสร้างชื่อเสียงของป่าชุมชนนี้ได้ต่อไป

และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกเข้ามาศึกษาถึงวิถีชีวิตที่ต้องพึ่งพาป่า และเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพราะหมู่บ้านดำโนเป็นแหล่งเรียนรู้ทรัพยากรธรรมชาติ

ชวลิต อรรถาชีต (2544, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 1) สร้างฐานข้อมูลสารสนเทศของการประปาส่วนภูมิภาค 2) ผลิตสารสนเทศเพื่อการจัดการจากฐานข้อมูล ซึ่งระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของการประปาส่วนภูมิภาค พัฒนาขึ้นบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 95/98 ใช้ภาษาคอมพิวเตอรวิซวลฟ็อกโปร 6.0 ในการพัฒนาระบบและสร้างฐานข้อมูล ซึ่งสนับสนุนภาษาสอบถามเชิงโครงสร้าง

จากผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของการประปาส่วนภูมิภาคนี้ มีความถูกต้องและผลิตสารสนเทศได้ครบถ้วนตามต้องการ ผลการทำงานอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ

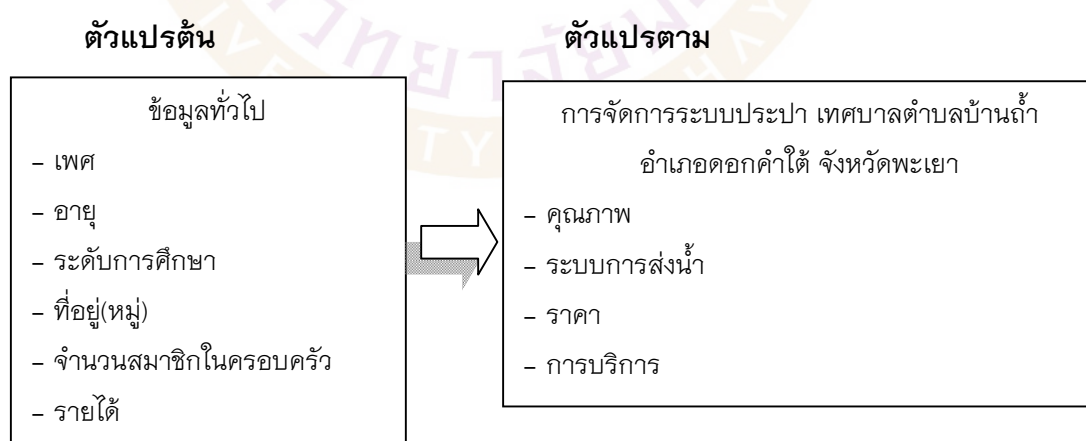
รุ่งนภา ส่งมหาชัย (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนการผลิตน้ำประปาของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าปริมาณการผลิตน้ำประปาของสำนักงานประปาเชียงใหม่มีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.79 ต่อปี และต้นทุนรวมในการผลิตน้ำประปามีอัตราขยายตัวเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.62 ต่อปี แบ่งเป็นต้นทุนใหญ่ ๆ 2 ประเภท ได้แก่ ต้นทุนคงที่และต้นทุนแปรผันเฉลี่ย มีสัดส่วนร้อยละ 63.30 และร้อยละ 36.70 ของต้นทุนรวมทั้งหมด โดยที่ต้นทุนคงที่และต้นทุนผันแปร มีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ร้อยละ 16.38 และ 7.12 ตามลำดับ ต้นทุนคงที่ประกอบด้วยต้นทุนส่วนเพิ่มและค่าเสท่อมราคา มีสัดส่วนเฉลี่ยร้อยละ 29.32 และร้อยละ 70.68 ของต้นทุนคงที่และต้นทุนส่วนเพิ่มมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยลดลง ร้อยละ 2.31 ขณะที่ค่าเสท่อมราคามีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 34.06 ค่าใช้จ่ายที่มีสัดส่วนต่อต้นทุนส่วนเพิ่มมากที่สุด คือ เงินเดือนและค่าจ้างประจำ โดยมีสัดส่วนเฉลี่ย ร้อยละ 75.92 และมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยลดลง ร้อยละ 3.98 ต่อปี เมื่อพิจารณาในกรณีของต้นทุนผันแปร พบว่า ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายที่สำคัญได้แก่ ค่าไฟฟ้า และค่าน้ำดิบ มีสัดส่วนเฉลี่ย ร้อยละ 36.31 และร้อยละ 24.13 ตามลำดับ มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นเฉลี่ย ร้อยละ 2.72 และร้อยละ 3.79 ตามลำดับ ส่วนค่าใช้จ่ายที่มีผลกระทบต่อต้นทุนรวมในการผลิตน้ำประปา ได้แก่ ค่าน้ำดิบ ค่าไฟฟ้า และค่าเสท่อมราคา โดยมีค่าความยืดหยุ่นต่อต้นทุนรวมเป็น 0.286 และ 0.222 ตามลำดับ ส่วนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีค่ายืดหยุ่นน้อยมาก

เอี่ยมพร ภัทรชัยยาคุปต์ (2545 ,บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรระดับชุมชน : กรณีศึกษาการจัดการน้ำบาดาลเพื่อการเกษตรในอำเภอป่าซาง

จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า การนำน้ำบาดาลมาใช้เพื่อการเกษตรของชุมชนบ้านสันกำแพง เป็นยุทธวิธีในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำ ชุมชนนี้เคยร่วมกับหมู่บ้านอื่น ๆ ในการจัดการเหมืองฝายมาก่อน มีการนำประสบการณ์และความรู้จากการจัดการเหมืองฝายมาปรับใช้ กับลักษณะของทรัพยากรน้ำบาดาล เกษตรกรได้ร่วมกันวางรูปแบบโครงสร้างองค์กร การระดมแรงงาน การกำหนดสิทธิและหน้าที่ของผู้ใช้น้ำบาดาล การกำหนดระเบียบกฎเกณฑ์ ตลอดจนกลไกการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในกลุ่มใช้น้ำบาดาลมีการปรับเปลี่ยน ดังกล่าวเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะการนำน้ำบาดาลมาใช้จำเป็นต้องใช้ทุนและเทคโนโลยี ค่อนข้างมาก

วิไลวรรณ สุปรียาพร (2543 ,บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการน้ำเสียของชุมชนในเขตเทศบาลเมืองพะเยา ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในการบำบัดน้ำเสีย พบว่าความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในการบำบัดน้ำเสีย โดยเฉพาะครอบครัวที่ใช้บริการบำบัดน้ำเสียของเทศบาลเมืองพะเยามีจำนวน 201 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 50.3 ไม่ใช่มีจำนวน 136 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 34.0 ไม่ทราบมี 62 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 15.5 สรุปได้ว่าจำนวนครัวเรือนเกือบร้อยละ 50 ของกลุ่มประชากรตัวอย่างในเขตเทศบาลเมืองพะเยา ยังไม่ได้ดำเนินการบำบัดน้ำเสีย อย่างไรก็ตามประชากรส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบำบัดน้ำเสียและตระหนักถึงปัญหาและผลกระทบที่เกิดจากน้ำเสีย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการระบบประปา เทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554” ในครั้งนี้เป็นการวัดแบบเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร (population) ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ให้บริการน้ำประปาจากเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำนวน 8,475 คน (สำนักทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2554)

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้างนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้สูตรคำนวณตามหลักของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane โดยใช้ $e = 0.05$) ขนาดของความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ต้องการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 382 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$\text{สูตรของ Yamane} \quad N = \frac{n}{1 + N(e)^2}$$

โดยให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$\frac{8,475}{1 + 8,475(0.05)^2} = 382$$

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 382 คน ตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น

3. การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือเจาะจงไปยังผู้ใช้น้ำประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดกับประชาชนที่กำลังใช้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Question)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการ ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบประปา
2. ปัญหา และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพน้ำประปา การขยายพื้นที่บริการน้ำประปา และการบริการของพนักงาน

โดยใช้หลักมาตรวัดของไลเคิร์ต (Likert-type scale)

Likert (1932) อ้างโดยสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2537) ได้สร้างมาตรวัดทัศนคติที่พัฒนามาจากของ Thurstone มีข้อความทั้งทางบวก และทางลบปะปนกันไป ส่งไปให้ผู้ที่ต้องการสำรวจตัดสินว่า ข้อความใดตรงกับระดับความคิดเห็นของตนมากที่สุด ซึ่งมี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างมาก ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกตอบตามมาตรวัด 5 ระดับของ Likert scale ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเท่ากับ	5 คะแนน
เห็นด้วยอย่างมาก	มีค่าเท่ากับ	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	มีค่าเท่ากับ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	มีค่าเท่ากับ	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีค่าเท่ากับ	1 คะแนน

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นของประชาชนใช้วิธีนำค่าเฉลี่ยน้ำหนักความคิดเห็น (Weight mean score) ในแต่ละประเด็นมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	คะแนน
เห็นด้วยอย่างมาก	คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	คะแนน
ไม่แน่ใจ	คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	คะแนน

ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการน้ำประปา มีลักษณะ
ปลายเปิด เพื่อแสดงความคิดเห็นเป็นประโยคหรือข้อความ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ บทความ ตำรา วารสาร งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปา
2. ทำการทดสอบความเที่ยงตรง โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของการใช้ภาษาและเนื้อหาของการศึกษาและนำมาปรับปรุงแก้ไขร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยเสนอต่อคณะผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการศึกษา
4. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการน้ำประปาจากเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการจัดเตรียมแบบสอบถามเพื่อจะทำการสอบถามประชาชนผู้ใช้บริการน้ำประปาจากเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามช่วงเวลาที่กำหนดจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้วและตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

สถิติที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ สถิติพรรณนาสำหรับการศึกษา ได้แก่ ค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดการของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ
2. เพื่อทราบปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการจัดการระบบประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ

ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม จำนวน 382 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ สำหรับตอบปัญหาการวิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ศึกษารายละเอียดของแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอ ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อบริหารจัดการระบบ ประปาบ้านถ้ำ อำเภอ ดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และ นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่อยู่ จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ และอาชีพ นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	180	47.1
หญิง	202	52.9
รวม	382	100

จากตาราง 3 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.9 และเพศชาย จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1

ตาราง 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
18-24 ปี	41	10.7
25-34 ปี	86	22.5
35-44 ปี	93	24.3
45-60 ปี	112	29.3
61ปีขึ้นไป	50	13.1
รวม	382	100

จากตาราง 4 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ มากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 45-60 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาคือ มาอยู่ในช่วงอายุ 35-44 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 25-34 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาคือ อยู่ในช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และอันดับที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดอยู่ในช่วงอายุ 18-24 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7

ตาราง 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่เคยเรียน	46	12
ประถมศึกษา	102	26.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	43	11.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	77	20.2
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	53	13.9
ปริญญาตรี/ปริญญาโทและสูงกว่า	59	15.4
อื่น ๆ	2	0.5
รวม	382	100

จากตาราง 5 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 รองลงมาคือ ระดับปวส./ปวท./อนุปริญญา จำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 13.9 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 รองลงมาคือ ไม่เคยเรียน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และอันดับน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่อยู่ (หมู่บ้าน)

ที่อยู่(หมู่บ้าน)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชุมชนหมู่ที่ 1	24	6.3
ชุมชนหมู่ที่ 2	56	14.7
ชุมชนหมู่ที่ 3	10	2.6
ชุมชนหมู่ที่ 4	60	15.7
ชุมชนหมู่ที่ 5	23	6
ชุมชนหมู่ที่ 6	88	23
ชุมชนหมู่ที่ 7	26	6.8
ชุมชนหมู่ที่ 8	23	6
ชุมชนหมู่ที่ 9	25	6.5
ชุมชนหมู่ที่ 10	11	2.9
ชุมชนหมู่ที่ 11	31	8.1
ชุมชนหมู่ที่ 12	5	1.3
รวม	382	100

จากตาราง 6 สรุปได้ว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามอาศัยอยู่ในชุมชนมากที่สุดคือ ชุมชนหมู่ที่ 6 จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23 รองลงมาคือ ชุมชนหมู่ที่ 4 จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 รองลงมาคือ ชุมชนหมู่ที่ 2 จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 รองลงมาคือ ชุมชนหมู่ที่ 11 จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 รองลงมาคือ ชุมชนหมู่ที่ 7 จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 รองลงมาคือ ชุมชนหมู่ที่ 9 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 รองลงมาคือ ชุมชนหมู่ที่ 1 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 รองลงมาคือ ชุมชนหมู่ที่ 8 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6 รองลงมาคือ ชุมชนหมู่ที่ 5 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6 รองลงมาคือ ชุมชนหมู่ที่ 10 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 รองลงมาคือ ชุมชนหมู่ที่ 3 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ชุมชนหมู่ที่ 12 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตาราง 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1-2 คน	59	15.4
3-4 คน	220	57.6
5-6คน	97	25.4
7 คนขึ้นไป	6	1.6
รวม	382	100

จากตาราง 7 สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสมาชิกอยู่ในครัวเรือนมากที่สุดคือ สมาชิกในครอบครัว 3-4 คน จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัว 5-6 คน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมาคือ สมาชิกในครอบครัว 1-2 คน จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และสมาชิกในครัวเรือนที่น้อยที่สุดคือ มีสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตาราง 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท/เดือน	47	12.3
ระหว่าง 1,000-3,000 บาท/เดือน	43	11.3
ระหว่าง 3,001-5,000 บาท/เดือน	121	31.7
ระหว่าง 5,001-10,000 บาท/เดือน	110	28.8
ระหว่าง 10,001-15,000 บาท/เดือน	38	9.9
ระหว่าง 15,001-20,000 บาท/เดือน	14	3.7
มากกว่า 20,001 บาท/เดือน	9	2.4
รวม	382	100

จากตาราง 8 สรุปได้ว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวรับรายได้มากที่สุดคือ รายได้ระหว่าง 3,001-5,000 บาท/เดือน จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท/เดือน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาคือ รายได้น้อยกว่า 1,000 บาท/เดือน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 1,001-3,000 บาท/เดือน จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท/เดือน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท/เดือน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ รายได้มากกว่า 20,001 บาท/เดือน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตาราง 9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	26	6.8
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	66	17.3
ลูกจ้างของรัฐ	44	11.5
ข้าราชการ	47	12.3
ธุรกิจส่วนตัว	42	11
เกษตรกร	99	25.9
ว่างงาน	37	9.7
อื่น ๆ	21	5.5
รวม	382	100

จากตาราง 9 พอสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพมีจำนวนมากที่สุดคือ อาชีพเกษตรกร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 รองลงมาคือ อาชีพข้าราชการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 รองลงมาคือ อาชีพลูกจ้างของรัฐ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11 รองลงมาคือ ว่างงาน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 รองลงมาคือ อาชีพนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของท่าน ต่อการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2555

การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา มี 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพน้ำ ด้านระบบการส่งน้ำ ด้านราคา และด้านบริการ โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านคุณภาพน้ำ

ด้านคุณภาพน้ำ	(\bar{X})	S.D.	ระดับ
1. น้ำประปาที่ท่านใช้อยู่ปัจจุบันมีคุณภาพที่ดี สะอาด	4.04	0.68	ไม่แน่ใจ
2. ปัจจุบันท่านมีความมั่นใจต่อการใช้อุปโภค และบริโภค	4.03	0.64	เห็นด้วยอย่างมาก
3. คุณภาพน้ำหลังการจัดการระบบประปามีคุณภาพดีขึ้น	4.04	0.67	เห็นด้วยอย่างมาก
4. น้ำประปามีกลิ่นอื่น ๆ (นอกจากคลอรีน)	2.52	1.17	ไม่เห็นด้วย
5. น้ำประปามีสิ่งแปลกปลอม	2.91	1.33	ไม่แน่ใจ
รวม	3.51	0.89	ไม่แน่ใจ

จากตาราง 10 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการระบบประปา ด้านคุณภาพน้ำ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อต่อความคิดเห็นคุณภาพน้ำประปา เห็นด้วยมากที่สุด 2 ข้อ คือ น้ำประปาที่ท่านใช้อยู่ปัจจุบันมีคุณภาพที่ดี และคุณภาพน้ำหลังการจัดการระบบประปามีคุณภาพดีขึ้น สะอาด รองลงมาคือ ปัจจุบันท่านมีความมั่นใจต่อการใช้อุปโภคและบริโภค รองลงมาคือ น้ำประปามีสิ่งแปลกปลอม และอันดับสุดท้ายคือ น้ำประปามีกลิ่นอื่น ๆ (นอกจากคลอรีน)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านฉาง ด้านระบบการส่งน้ำ

ด้านระบบการส่งน้ำ	(\bar{X})	S.D.	ระดับ
1. ท่อส่งน้ำหลังการจัดการระบบประปาทำให้น้ำสะอาดขึ้น	4.19	0.68	เห็นด้วยอย่างมาก
2. ท่อส่งน้ำมีการแตก รั่ว น้อยลง	4.16	0.75	เห็นด้วยอย่างมาก
3. แรงดันน้ำที่ใช้ในปัจจุบัน มีความสม่ำเสมอ	4.09	0.78	เห็นด้วยอย่างมาก
4. อยากให้มีการขยายท่อส่งน้ำอย่างทั่วถึง	4.32	0.66	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.19	0.71	เห็นด้วยอย่างมาก

จากตาราง 11 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการระบบประปา ด้านระบบการส่งน้ำ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อต่อความคิดเห็นด้านระบบการส่งน้ำ เห็นด้วยมากที่สุดคือ อยากให้มีการขยายท่อส่งน้ำอย่างทั่วถึง รองลงมาคือ ท่อส่งน้ำหลังการจัดการระบบประปาทำให้น้ำสะอาดขึ้น รองลงมาคือ ท่อส่งน้ำมีการแตก รั่ว น้อยลง และเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ แรงดันน้ำที่ใช้ในปัจจุบัน มีความสม่ำเสมอ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นต่อ
ประสิทธิภาพการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านราคา

ด้านราคา	(\bar{X})	S.D.	ระดับ
1. อัตราค่าน้ำประปา มีราคาที่เหมาะสม	4.05	0.76	เห็นด้วยอย่างมาก
2. ควรปรับขึ้นอัตราการใช้บริการน้ำประปา เพื่อให้ประชาชนประหยัดการใช้น้ำประปา	3.28	1.11	ไม่แน่ใจ
3. อัตราค่าธรรมเนียมการติดตั้งมาตรวัดน้ำ มีราคาที่เหมาะสม	3.52	0.91	เห็นด้วยอย่างมาก
4. อัตราการจัดเก็บค่าน้ำประปา ควรปรับเพิ่มขึ้นเพื่อให้เข้าสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	3.02	1.17	ไม่แน่ใจ
รวม	3.47	0.99	เห็นด้วยอย่างมาก

จากตาราง 12 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการระบบประปา ด้านราคา อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อต่อความคิดเห็นด้านราคา เห็นด้วยมากที่สุดคือ อัตราค่าน้ำประปา มีราคาที่เหมาะสม รองลงมาคือ อัตราค่าธรรมเนียมการติดตั้งมาตรวัดน้ำ มีราคาที่เหมาะสม รองลงมาคือ ควรปรับขึ้นอัตราการใช้บริการน้ำประปา เพื่อให้ประชาชนประหยัดการใช้น้ำประปา และเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ อัตราการจัดเก็บค่าน้ำประปา ควรปรับเพิ่มขึ้นเพื่อให้เข้าสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านบริการ

ด้านราคา	(\bar{X})	S.D.	ระดับ
1. พนักงานประจำสำนักงานให้บริการดี สุภาพ ยุติธรรม มีความรวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ	3.66	0.87	เห็นด้วยอย่างมาก
2. ได้รับบริการที่รวดเร็ว หลังจากแจ้งเหตุขัดข้อง	3.57	0.93	เห็นด้วยอย่างมาก
3. พนักงานจัดเก็บค่าน้ำประปา มีความสุภาพ จัดเก็บค่าน้ำตรงเวลา	3.56	0.85	เห็นด้วยอย่างมาก
4. พนักงานจดมาตรน้ำ มีความถูกต้อง แม่นยำ	3.32	0.92	ไม่แน่ใจ
5. สถานที่ติดต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ครบครัน เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ บ้ายลำดับขั้นตอน เป็นต้น	3.33	0.93	ไม่แน่ใจ
6. ท่านได้รับแจ้งหรือ ประกาศหยุดจ่ายน้ำ อย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุง ซ่อมแซม	3.15	0.97	ไม่แน่ใจ
7. มีการประชาสัมพันธ์ ด้านกิจการประปา อย่างสม่ำเสมอ	3.13	1.08	ไม่แน่ใจ
8. มีการแนะนำ แจ้งขั้นตอน การบริการต่าง ๆ เข้าใจง่าย	3.35	0.95	ไม่แน่ใจ
9. การขอติดตั้งมาตรน้ำ อยู่ในระยะเวลา กำหนด	3.35	0.88	ไม่แน่ใจ
10. ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อประชาชนในการบริการน้ำประปา	3.47	0.91	เห็นด้วยอย่างมาก
รวม	3.39	0.93	ไม่แน่ใจ

จากตาราง 13 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการระบบประปา ด้านบริการ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อต่อความคิดเห็นด้านบริการ เห็นด้วยมากที่สุดคือ พนักงานประจำสำนักงานให้บริการดี สุภาพ ยุติธรรม มีความรวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ รองลงมาคือ ได้รับบริการที่รวดเร็วหลังจากแจ้งเหตุขัดข้อง รองลงมาคือ พนักงานจัดเก็บค่าน้ำประปา มีความสุภาพ จัดเก็บค่าน้ำตรงเวลา รองลงมาคือ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อประชาชนในการบริการน้ำประปา รองลงมาคือ มีการแนะนำ

แจ้งขั้นตอน การบริการต่าง ๆ เข้าใจง่าย รองลงมาคือ การขอติดตั้งมาตรน้ำ อยู่ในระยะเวลา กำหนด รองลงมาคือ พนักงานจดมาตรน้ำ มีความถูกต้อง แม่นยำ รองลงมาคือ สถานที่ติดต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน รองลงมาคือ ท่านได้รับแจ้งหรือ ประกาศหยุดจ่ายน้ำอย่าง สม่่าเสมอเพื่อปรับปรุง ซ่อมแซม และเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ ด้านกิจการ ปรปะปายอย่างสม่่าเสมอ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ โดยรวม 4 ด้าน

ด้านที่	ความคิดเห็นต่อการจัดการ		ระดับ
	ระบบประปา	(\bar{X})	
1.	ด้านคุณภาพน้ำ	3.51	เห็นด้วยอย่างมาก
2.	ด้านระบบส่งน้ำ	4.19	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.	ด้านราคา	3.47	เห็นด้วยอย่างมาก
4.	ด้านบริการ	3.39	ไม่แน่ใจ
	รวม	3.64	เห็นด้วยอย่างมาก

จากตารางที่ 14 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นต่อการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบล บ้านถ้ำ ด้านที่มีการจัดการที่มีประสิทธิภาพอันดับแรกคือ ด้านระบบท่อส่งน้ำ รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำ รองลงมาคือ ด้านราคา และด้านบริการ เป็นลำดับสุดท้ายตามลำดับค่าเฉลี่ย

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการจัดการระบบประปาเทศบาล
ตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554**

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อใช้สำหรับให้
ผู้ตอบแบบสอบถามได้นำเสนอข้อเสนอแนะข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการจัดการ
ระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ กลุ่มตัวอย่าง ทิศนะอื่น ๆ และใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่
(Frequency) และนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

**ตาราง 15 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข
การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านคุณภาพน้ำ**

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. เจ้าหน้าที่ที่ผลิตน้ำประปาไม่ได้ ความเอาใจใส่ดูแลความสะอาดของ น้ำประปา ขาดการตรวจสอบ คุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอ	20	1. ควรมีการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานอย่าง สม่ำเสมอ และส่งเข้ารับการ ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน	6
2. คุณภาพน้ำประปาไม่มีความ สม่ำเสมอ บางครั้งมีสีเหลือง ไม่ใส และมีตะกอนตกค้าง ไม่สามารถ นำมาอุปโภคและบริโภคได้	15	2. ควรมีการตรวจสอบคุณภาพ น้ำอย่างสม่ำเสมอ เช่น ตรวจสอบคุณภาพน้ำทุก เดือน, ตรวจสอบคุณภาพน้ำ ต้นทางและปลายทาง	3

จากตาราง 15 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในตำบลบ้านถ้ำ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการ
ระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านคุณภาพน้ำ คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในผลิตน้ำประปา
ไม่ได้ความเอาใจใส่ดูแลความสะอาดของน้ำประปา ขาดการตรวจสอบคุณภาพน้ำจากต้นทาง
ไปถึงปลายทาง เพื่อเปรียบเทียบว่ามีคุณภาพเทียบเท่ากันหรือไม่ จำนวน 20 คน และคุณภาพ
น้ำประปาไม่มีความสม่ำเสมอ บางครั้งมีสีเหลือง ไม่ใส และมีตะกอนตกค้าง ไม่สามารถนำมา
อุปโภคและบริโภค จำนวน 15 คน

จากปัญหาดังกล่าว ประชาชนตำบลบ้านถ้ำได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา
การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านคุณภาพน้ำ คือ ควรมีการประเมินผลการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และส่งเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ

ทำงาน จำนวน 6 คน และควรมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอ เช่น ตรวจสอบคุณภาพน้ำทุกเดือน, ตรวจสอบคุณภาพน้ำต้นทางและปลายทาง จำนวน 3 คน

ตาราง 16 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านระบบการส่งน้ำ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. ระบบการส่งน้ำยังไม่ครอบคลุมทุก หลังคาเรือน	31	1. ควรจัดตั้งงบประมาณเพื่อ ขยายพื้นที่บริการประปาให้ ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น	25
2. หลังจากการเดินท่อประปา ทำให้ พื้นผิวถนน และภูมิทัศน์ได้รับ ความเสียหาย	13	2. หลังจากการเดินท่อประปาควร มีการซ่อมแซมพื้นผิวถนนให้ กลับมาเรียบเหมือนเดิม และ วางแผนการทำงานเพื่อลดการ ทำลายภูมิทัศน์	10

จากตาราง 16 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในตำบลบ้านถ้ำ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านระบบการส่งน้ำ คือ ระบบการส่งน้ำยังไม่ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน จำนวน 31 คน และหลังจากการเดินท่อประปาทำให้พื้นผิวถนน และภูมิทัศน์ได้รับความเสียหาย จำนวน 13 คน

จากปัญหาดังกล่าว ประชาชนตำบลบ้านถ้ำได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านระบบการส่งน้ำ คือ ควรจัดตั้งงบประมาณเพื่อขยายพื้นที่บริการประปาให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น จำนวน 25 คน และหลังจากการเดินท่อประปาควรมีการซ่อมแซมพื้นผิวถนนให้กลับมาเรียบเหมือนเดิม และวางแผนการทำงานเพื่อลดการทำลายภูมิทัศน์จำนวน 10 คน

ตาราง 17 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข
การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านราคา

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. ภาระหนี้จากการปรับปรุงระบบ ประปา	13	1. ควรสร้างและทำความเข้าใจ ให้กับประชาชนผู้ใช้น้ำประปา ในการปรับขึ้นอัตราค่า น้ำประปา	5
2. ภาระค่าใช้จ่ายในด้านต้นทุนและ การบำรุงรักษา	10	2. ควรทยอยปรับขึ้นอัตราการใช้ น้ำประปา เพื่อสอดคล้องกับ ต้นทุนที่เป็นจริง	6

จากตาราง 17 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในตำบลบ้านถ้ำ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านราคา คือ ภาระหนี้จากการปรับปรุงระบบประปา จำนวน 13 คน และภาระค่าใช้จ่ายในด้านต้นทุนและการบำรุงรักษา จำนวน 10 คน

จากปัญหาดังกล่าว ประชาชนตำบลบ้านถ้ำได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านราคา คือ ควรทยอยปรับขึ้นอัตราการใช้
น้ำประปาเพื่อสอดคล้องกับต้นทุนที่เป็นจริง จำนวน 6 คน และควรสร้างและทำความเข้าใจให้กับ
ประชาชนผู้ใช้น้ำประปา ในการปรับขึ้นอัตราค่าน้ำประปา จำนวน 5 คน

ตาราง 18 แสดงความถี่ (Frequency) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข
การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านการบริการ

ปัญหา	ความถี่	แนวทางแก้ไข	ความถี่
1. การปรับปรุงซ่อมแซม มีความ ล่าช้า	21	1. ควรจัดตั้งทีมงานและรถบริการ ไว้คอยบริการซ่อมแซม	14
2. ขาดการประชาสัมพันธ์ กรณีหยุด จ่ายน้ำ เพื่อปรับปรุง ซ่อมแซม	14	2. ควรประสานงานกับฝ่าย ประชาสัมพันธ์ เพื่อประกาศ ให้กับประชาชนได้รับทราบ อย่างทั่วถึง	5

จากตาราง 18 ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในตำบลบ้านถ้ำ ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านการบริการ คือ การปรับปรุงซ่อมแซม มีความล่าช้า จำนวน 21 คน และขาดการประชาสัมพันธ์ กรณีหยุดจ่ายน้ำ เพื่อปรับปรุง ซ่อมแซม จำนวน 14 คน

จากปัญหาดังกล่าว ประชาชนตำบลบ้านถ้ำได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านราคา คือ ควรจัดตั้งทีมงานและรถบริการ ไว้คอยบริการซ่อมแซม จำนวน 14 คน และควรประสานงานกับฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อประกาศให้กับประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง จำนวน 5 คน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554” มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อทราบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดการของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ 2) เพื่อทราบปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการจัดการระบบประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของ โดยได้ศึกษาจาก จีระศักดิ์ เงยวิจิตร และสุฟ้า บัณทุกุล ได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดมีจำนวน 23 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพน้ำ 2) ด้านระบบการส่งน้ำ 3) ด้านราคา และ 4) ด้านบริการ ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วน 5 ระดับโดยใช้หลักของ Likert Scale คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยอย่างมาก ไม่แน่ใจ ไม่เห็นน้อย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ มีจำนวน 4 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการศึกษาตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างในตำบลบ้านถ้ำผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 อายุระหว่าง 45-60 ปี มากที่สุด จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 ระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 อาศัยอยู่ในหมู่ 6 มากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวระหว่าง 3-4 คน มากที่สุด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 มีรายได้ระหว่าง 3,001-5,000 บาท/เดือน มากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 และประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

2. ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554

พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ โดยรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก และเมื่อแยกออกเป็นด้านซึ่งผลการวิจัยปรากฏดังต่อไปนี้

1. ด้านคุณภาพน้ำ ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554 โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 2 ข้อ ได้แก่ น้ำประปาที่ท่านใช้อยู่ปัจจุบันมีคุณภาพที่ดี และคุณภาพน้ำหลังการจัดการระบบประปามีคุณภาพดีขึ้น สะอาด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ น้ำประปามีกลิ่นอื่น ๆ (นอกจากคลอรีน)

2. ด้านระบบส่งการส่งน้ำ ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554 โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อยากให้มีการขยายท่อส่งน้ำอย่างทั่วถึง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือแรงดันน้ำที่ใช้ในปัจจุบันมีความสม่ำเสมอ

3. ด้านราคา ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554 โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อัตราค่าน้ำประปามีราคาเหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ อัตราการจัดเก็บค่าน้ำประปาควรปรับเพิ่มขึ้นเพื่อให้เข้ากับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน

4. ด้านบริการ ความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554 โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พนักงานประจำสำนักงานให้บริการดี สุภาพ ยุติธรรม มีความรวดเร็วและเต็มใจให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ด้านกิจการประปาอย่างสม่ำเสมอ

3. ผลสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้นำเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการแก้ไข การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ เรียงตามลำดับดังนี้

สภาพปัญหา

1. เจ้าหน้าที่ที่ผลิตน้ำประปาไม่ได้รับความเอาใจใส่ดูแลความสะอาดของน้ำประปา
ขาดการตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอ
2. คุณภาพน้ำประปาไม่มีความสม่ำเสมอ บางครั้งมีสีเหลือง ไม่ใส และมีตะกอน
ตกค้าง ไม่สามารถนำมาอุปโภคและบริโภคได้
3. ระบบการส่งน้ำยังไม่ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน
4. หลังจากการเดินท่อประปา ทำให้พื้นผิวถนน และภูมิทัศน์ได้รับความเสียหาย
5. ภาระหนี้จากการปรับปรุงระบบประปา
6. ภาระค่าใช้จ่ายในด้านต้นทุนและการบำรุงรักษา
7. การปรับปรุงซ่อมแซม มีความล่าช้า
8. ขาดการประชาสัมพันธ์ กรณีหยุดจ่ายน้ำ เพื่อปรับปรุง ซ่อมแซม

แนวทางการแก้ไขปัญหา

1. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และส่งเข้ารับ
การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ควรมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอ เช่น ตรวจสอบคุณภาพน้ำ
ทุกเดือน ตรวจสอบคุณภาพน้ำต้นทางและปลายทาง
3. ควรจัดตั้งงบประมาณเพื่อขยายพื้นที่บริการประปาให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
4. หลังจากการเดินท่อประปาควรมีการซ่อมแซมพื้นผิวถนนให้กลับมาเรียบเป็น
ปกติเหมือนเดิม และวางแผนการทำงานเพื่อลดการทำลายภูมิทัศน์
5. ควรสร้างและทำความเข้าใจให้กับประชาชนผู้ใช้น้ำประปา ในการปรับขึ้นอัตรา
ค่าน้ำประปา
6. ควรทยอยปรับขึ้นอัตราการใช้น้ำประปา เพื่อสอดคล้องกับต้นทุนที่เป็นจริง
7. ควรจัดตั้งทีมงานและรถบริการ วิศวกรบริการซ่อมแซม
8. ควรประสานงานกับฝ่ายประชาสัมพันธ์ เพื่อประกาศให้กับประชาชนได้รับทราบ
อย่างทั่วถึง

การอภิปรายผลการศึกษา

จากการสรุปผลการศึกษา “การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554” ทั้งหมด 4 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพน้ำ 2) ด้านระบบการส่งน้ำ 3) ด้านราคา และ 4) ด้านบริการ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554

พบว่า การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554 โดยภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลบ้านถ้ำ มีพื้นที่การตั้งบ้านเรือนของประชาชนแบบกระจุกตัวทำให้ง่ายต่อการจัดระบบประปาได้อย่างทั่วถึง สามารถให้บริการการติดตั้งระบบประปา แหล่งน้ำในการนำมาทำน้ำประปามาจากภูเขาในเขตพื้นที่ตำบลบ้านถ้ำ ทำให้ง่ายต่อการปรับปรุงคุณภาพน้ำให้มีค่ามาตรฐาน อีกทั้งประชาชนมีส่วนร่วมมือกันอนุรักษ์แหล่งน้ำเพื่อการผลิตน้ำประปา สามารถแก้ไขปัญหาการส่งน้ำได้อย่างทันเวลา และผู้บริหารคำนึงถึงค่าครองชีพของประชาชนในตำบลจึงได้กำหนดราคาน้ำประปาไม่แพง แต่ทำให้เทศบาลตำบลบ้านถ้ำต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายต้นทุนการผลิตน้ำประปา การบริการเทศบาลตำบลบ้านถ้ำได้มอบหมายให้กองช่างรับผิดชอบงานระบบประปาโดยตรง ที่สามารถตอบสนองความต้องการการใช้ประปาของประชาชนได้อย่างทั่วถึง และจากการพัฒนาการจัดระบบประปาทำให้ประชาชนมีการใช้บริการประปาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สอดคล้องกับงานวิจัยของจิระศักดิ์ เสงยวิจิตร (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการบริการของสำนักประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากในด้านบริการของพนักงาน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ตามลำดับ และไม่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคา และค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

สอดคล้องกับงานวิจัยของสุฟ้า บัณทุกุล (2540, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยต่อการบริหารจัดการการประปาหมู่บ้าน ที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่การบริหารการประปาหมู่บ้านที่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย การมีสภาพเศรษฐกิจสังคมที่ดี ประชาชนมีระดับการศึกษาสูง การมีเครือข่ายการเรียนรู้ การปกครองภายในชุมชนที่เป็นประชาธิปไตย ผู้นำในชุมชนมีประสบการณ์และชื่อเสียง มีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในระบบประปา ผู้ใช้น้ำมีส่วนร่วมในการคัดเลือกและตรวจสอบการทำงานของคณะกรรมการ และการประปามีระดับความเป็นสถาบันสูง ปัจจัยที่นำไปสู่การบริหารที่ไม่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ปัญหาความยากจน การขาดการศึกษา มีการปกครองแบบอุปถัมภ์ ผู้นำชุมชนไม่มีความรู้ และ

ขาดเครือข่ายการเรียนรู้ในการพัฒนา ขาดแคลนทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ภายในชุมชน ผู้ใช้น้ำไม่มีส่วนร่วมในการรับข่าวสารและการจัดการประปาหมู่บ้าน และมีการใช้กฎระเบียบในการบริหารจัดการน้อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดการของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านระบบส่งน้ำ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า พื้นที่ที่อยู่อาศัยของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำมีลักษณะกระจุกตัวในการตั้งบ้านเรือน ทำให้พื้นที่ระบบการส่งน้ำส่วนใหญ่ครอบคลุมบ้านเรือนประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของจีระศักดิ์ เสงยวิจิตร (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการบริการของสำนักประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการจัดการของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ด้านบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ประชาชนยังคงมีความไม่แน่ใจต่อการให้บริการ เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ให้บริการหลายท่าน บางคนอาจจะให้บริการที่ดีเต็มใจให้บริการ มีความสุภาพ แต่อาจมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว การบริการเกิดความล่าช้าเนื่องจากมีผู้ใช้บริการจำนวนมากทำให้เกิดความไม่แน่ใจ การให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของจีระศักดิ์ เสงยวิจิตร (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการบริการของสำนักประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคา และค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554 สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพน้ำ

การจัดการของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านคุณภาพน้ำ โดยรวมอยู่ระดับเห็นด้วยอย่างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 1 และ ข้อที่ 3 น้ำประปาที่ท่านใช้อยู่ปัจจุบันมีคุณภาพที่ดี และคุณภาพน้ำหลังการจัดการระบบประปามีคุณภาพดีขึ้น สะอาด มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก อาจเป็น

เพราะว่า ประชาชนส่วนใหญ่ได้ใช้บริการระบบประปาทำให้สามารถรู้ถึงคุณภาพน้ำที่สะอาด มีมาตรฐานเท่าการประปาส่วนภูมิภาค สามารถนำไปอุปโภคและบริโภคได้ เนื่องจากแหล่งผลิตน้ำประปาอยู่ภูเขาทำให้น้ำดิบมีความปลอดภัย ไม่มีสารเคมีเจือปน

สอดคล้องกับงานวิจัยของละไม กองอิน (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาจน ตำบลห้วยข้าวกล้า อำเภอจุน จังหวัดพะเยา จากการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพของการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผานิต คำหอม (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของ เทศบาลตำบลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาพบว่า น้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ไม่ค่อยมีความสะอาดและไหลไม่สม่ำเสมอ แหล่งผลิตน้ำประปาอยู่ใกล้กับที่กำจัดขยะ ซึ่งก่อให้เกิดความสกปรกและเชื้อโรค

2. ด้านระบบการส่งน้ำ

การจัดการของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านคุณภาพน้ำ โดยรวมอยู่ระดับเห็นด้วยอย่างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 4 ยากให้มีการขยายท่อส่งน้ำอย่างทั่วถึง มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก อาจเป็นเพราะ ระบบท่อส่งน้ำประปาเข้าหาบ้านเรือนของประชาชนยังมีบ้านเรือนอยู่ห่างจากจุดท่อส่งน้ำ หรืออาจทำให้น้ำประปาไหลน้อย และไหลไม่สม่ำเสมอ เนื่องจากมีการใช้น้ำประปาในเวลาพร้อมกันทำให้แรงดันน้ำต่ำ ทำให้การส่งน้ำยังต้องปรับปรุงให้มีการส่งน้ำอย่างเพียงพอต่อความต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผานิต คำหอม (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของ เทศบาลตำบลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาพบว่า น้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ไม่ค่อยมีความสะอาดและไหลไม่สม่ำเสมอ

3. ด้านราคา

การจัดการของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านคุณภาพน้ำ โดยรวมอยู่ระดับเห็นด้วยอย่างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 1 อัตราค่าน้ำประปา มีราคาที่เหมาะสม มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก อาจเป็นเพราะว่า อัตราค่าน้ำประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำในปี 2554 จัดเก็บในอัตราหน่วยละ 3 บาท ค่าประกันมาตรวัดน้ำอีกเดือนละ 3 บาท ซึ่งจากผลสำรวจการจัดเก็บอัตราค่าน้ำประปาในจังหวัดพะเยา พบว่าเทศบาลตำบลบ้านถ้ำจัดเก็บอัตราค่าน้ำประปาที่ถูกที่สุดในจังหวัดพะเยา ส่งผลทำให้ประชาชนไม่เห็นคุณค่า และไม่ประหยัดการใช้น้ำประปา ทำให้ปริมาณการใช้น้ำสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในอนาคตเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อาจจะต้องหา

แหล่งน้ำดิบเพิ่มเพื่อรองรับกับปริมาณการใช้น้ำประปาที่สูงขึ้น เมื่อเทียบกับจำนวนครัวเรือนในตำบลบ้านถ้ำทั้งหมดมีอยู่ประมาณ 2700 ครัวเรือน ซึ่งเดิมมีผู้ใช้น้ำประปาของเทศบาลประมาณ 900 ครัวเรือน แต่ปัจจุบันหลังการจัดการระบบประปา มีผู้ใช้น้ำประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำสูงขึ้นเป็น 1800 ครัวเรือน และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

อีกทั้งต้นทุนในการผลิตน้ำประปาของตำบลบ้านถ้ำ อยู่ที่หน่วยละ 14 บาท แต่ในปัจจุบันคิดในอัตราหน่วยละ 3 บาท เห็นได้ว่าขาดทุนถึงหน่วยละ 10 บาท จากสภาพดังกล่าวทำให้เทศบาลตำบลบ้านถ้ำต้องแบกภาระขาดทุน จนต้องนำเงินอุดหนุนจากงบประมาณกลางมาชดเชย ส่งผลให้งบประมาณในด้านการพัฒนาด้านอื่น ๆ ลดลง

4. ด้านการบริการ

การจัดการของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ด้านคุณภาพน้ำ โดยรวมอยู่ระดับเห็นด้วยอย่างมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 1 พนักงานประจำสำนักงานให้บริการดี สุภาพ ยุติธรรม มีความรวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่มารับบริการได้ใช้บริการเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรศักดิ์ เสงวิจิตร (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการบริการของสำนักประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยระดับมากในด้านบริการของพนักงาน

จากผลสำรวจความคิดเห็นด้านการบริการ โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามพอสรุปได้ ดังนี้

4.1 บริการล่าช้า เช่น เมื่อได้รับแจ้งท่อประปาชำรุด ต้องใช้เวลาหลายวันในการเข้าดำเนินการแก้ไข ทำให้สูญเสียเงินประปาไปโดยเปล่าประโยชน์

4.2 ขาดการประชาสัมพันธ์ ประกาศแจ้งหรือประกาศหยุดจ่ายน้ำ เพื่อปรับปรุงซ่อมแซม แก้ไข ระบบประปา ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนที่ไม่สามารถใช้น้ำประปาได้ตามปกติ แต่หากได้รับแจ้งก่อนประชาชนจะได้สำรองน้ำไว้ใช้ในระหว่างการปรับปรุง

ดังนั้น เพื่อให้การบริการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำเป็นไปด้วยประสิทธิภาพประสิทธิผลจึงควร เน้นการบริการประชาชน โดยจัดตั้งทีมเฉพาะกิจหรือหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการปรับปรุง แก้ไข เมื่อระบบประปาเกิดชำรุด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนและเป็นการลดการสูญเสียเงินน้ำสะอาด ซึ่งปัจจุบันถือว่าน้ำสะอาดเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่ง และประชาสัมพันธ์ในการดำเนินการต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่ง

การประกาศก่อนการปรับปรุงระบบประปา ผ่านเครื่องกระจายเสียงไร้สายของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ หรือจัดหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบและสำรองน้ำไว้ใช้

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554 เป็นข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบ (Fact Finding) จากผลการศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพ 2) ด้านระบบส่งน้ำ 3) ด้านราคา และ 4) ด้านบริการ เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สำหรับการจัดของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในวางแผนบริหารจัดการของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ ในการปรับปรุงคุณภาพ และพัฒนาการจัดการของระบบประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพจึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะ เป็น 2 ระดับ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการศึกษาพบว่า การจัดการของระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554 โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก ซึ่งถือว่าโดยรวมมีการจัดการระบบประปาที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาตำบลบ้านถ้ำ มีความคิดเห็นว่าการจัดการระบบประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม สร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้น้ำประปาเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมข้อเสนอแนะแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณภาพน้ำ

1.1 ควรให้เจ้าหน้าที่ออกสำรวจตรวจสอบคุณภาพน้ำแต่ละพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

1.2 ควรตรวจสอบแหล่งคุณภาพน้ำดิบ อาทิตย์ละ 1 ครั้ง

1.3 ควรมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชน

2. ด้านระบบการส่งน้ำ

2.1 ควรวางแผนท่อส่งน้ำให้ครอบคลุมทุกหลังคาเรือน

2.2 ควรสำรวจแหล่งที่อยู่อาศัยที่แนวท่อประปายังไปไม่ถึง

2.3 ควรสำรวจระบบท่อส่งน้ำ ทุก ๆ 3 เดือน

2.4 ควรจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงระบบการส่งน้ำให้มากขึ้น

3. ด้านราคา

3.1 ควรปรับขึ้นราคาค่าน้ำประปา

3.2 ควรชี้แจง และสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนในต่อต้นทุนการผลิต น้ำประปา

3.3 ควรส่งเสริมให้ประชาชนตำบลบ้านถ้ำใช้น้ำอย่างประหยัด เพื่อลดต้นทุนการผลิต เนื่องจากปัจจุบันต้องแบกรับต้นทุนการผลิตที่สูง เพราะมีจำหน่ายในราคาต่ำกว่าต้นทุน (จากการปรับปรุงระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำในปี 2551-2552 ที่ผ่านมาทำให้ต้นทุนในการผลิตน้ำประปาสูงขึ้น เนื่องจากต้องใช้สารส้ม คลอรีน และค่าไฟฟ้า ทำให้ต้นทุนอยู่ที่หน่วยละ 14 บาท ทำให้เกิดภาระไม่คุ้มทุนขึ้น แต่เทศบาลตำบลบ้านถ้ำได้นำเงินอุดหนุนจากส่วนกลางมาชดเชย ในส่วนต่างดังกล่าว)

3.4 เสนอแนวความคิดการจัดเก็บอัตราค่าน้ำประปาใหม่ ดังนี้

ตาราง 19 แสดงการจัดเก็บอัตราค่าน้ำประปา ในปี 2556

ช่วงการใช้น้ำประปา (ลบ.ม./เดือน)	จำนวน (หน่วย)	ที่อยู่อาศัย ราคา/หน่วย	ราชการและ	รัฐวิสาหกิจ/ อุตสาหกรรม/ธุรกิจ
			ธุรกิจขนาดเล็ก ราคา/หน่วย	ขนาดใหญ่ ราคา/หน่วย
1-10	10	2	12	15
11-20	10	4	15	16
21-30	10	5	16	19
31-40	10	6	17	22
41-50	10	7	18	24
51-100	50	10	19	25
>100				

เงื่อนไขในการใช้น้ำประปา

1. ผู้ใช้น้ำประเภท 1 หากเดือนใดใช้น้ำมากกว่า 100 ลบ.ม./เดือน ให้คิดอัตราค่าน้ำประปาเท่ากับ ผู้ใช้น้ำประเภท 2 ณ เวลานั้น
2. ปรับขึ้นอัตราค่าประกันมาตรวัดน้ำ เป็นเดือนละ 10 บาท
3. ค่าธรรมเนียมในการขอใช้น้ำประปาพร้อมติดตั้งมาตรวัดน้ำ ประมาณ 2,000-2,500 บาท (ขึ้นอยู่กับความยาว และขนาดท่อ)

4. ด้านการบริการ

4.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ประกาศแจ้งหรือประกาศหยุดจ่ายน้ำ เพื่อปรับปรุง ซ่อมแซม แก้ไข ระบบประปา ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนที่ไม่สามารถใช้น้ำประปาได้ตามปกติ แต่หากได้รับแจ้งก่อนประชาชนจะได้สำรองน้ำไว้ใช้ในระหว่างการปรับปรุง

4.2 ควรมีบริการสายด่วนแจ้งเหตุขัดข้อง กรณีน้ำประปาเกิดชำรุด เสียหาย

4.3 ควรมีหน่วยบริการเคลื่อนที่เร็ว ในการให้บริการซ่อมแซมระบบประปา เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

4.4 ควรจัดตั้งงบประมาณ เพื่อให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรมโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบประปา

4.5 ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ และนำมาใช้กับหน่วยงานให้เกิดประโยชน์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่อง “การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี 2554” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารระบบประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

2. ควรศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่งเสริมระบบจัดการประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

3. ควรศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการระบบประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

บรรณานุกรม

- จิระศักดิ์ เสงยวิจิตร. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. บธ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ชญานิศ ช่วยลัย. (2545). **ความล้มเหลวในการจัดการระบบประปาหมู่บ้านของจังหวัดเชียงราย**. วท.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ชุตินา ชัยมุสิก. (2550). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาสังคมไทยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาปัญหาอาชญากรรม**. สถาบันพัฒนาข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการศึกษาลำดับงานตำรวจแห่งชาติ
- ชวลิต อรรถาชิต. (2544). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของการประปาส่วนภูมิภาค**. วท.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2527). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : การพิมพ์พระนคร.
- พิกุลทอง แสงศรีจันทร์ และคณะ. (2549). **ประสิทธิภาพการจัดการกลุ่มอนุรักษ์ป่าชุมชนบ้านต้าใน หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**. วท.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา, พะเยา.
- รุ่งนภา ส่งมหาชัย. (2549). **การวิเคราะห์โครงสร้างต้นทุนการผลิตน้ำประปาของสำนักงานประปาเชียงใหม่**. ศ.บ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ละไม กองอิน. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประปาจน กรณีศึกษา : ตำบลห้วยข้าวเก่า อำเภอจุน จังหวัดพะเยา**. ศ.ศ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ผานิต คำหอม. **ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. ร.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- รุ่ง ศรีโพธิ์. (2541). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองของเทศบาลนครเมืองเชียงใหม่**. ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่
- วัชริน ขวัญพะจูน. (มปป). **หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล**. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2554. จาก <http://www.gotoknow.org/blog/watcharin2008/226830>.
- วิไลวรรณ สุปรียา. (2543). **การจัดการน้ำเสียของชุมชนในเขตเทศบาลเมืองพะเยา**. วท.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

สุชา จันทร์เอม. (2534). **จิตวิทยาเพื่อความสุขในการดำรงชีวิต**. กรุงเทพมหานคร :
ไทยวัฒนาพานิช.

สุฟ้า บัณฑุกุล. (2540). **ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการการประปาหมู่บ้าน ที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**. ศศ.ม.,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

โสภา ชูพิชัย. (2522). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช

เทศบาลตำบลบ้านถ้ำ. (2553). **แผนพัฒนาสามปีเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ 2553-2554**.

พะเยา: สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ.

เอื้อมพร ภัทรชัยยาคุปต์. **การจัดการระดับชุมชน : กรณีศึกษาการจัดการน้ำบาดาล
เพื่อการเกษตรในอำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน**. วท.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
เชียงใหม่.

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล. สืบค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2554,

จาก <http://www.google.com>

ความหมายของความพึงพอใจและความคิดเห็น. สืบค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2554,

จาก <http://www.google.com>

พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 51(1) กรมส่งเสริมการปกครอง

ท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2554.

จาก <http://www.thailocaladmin.go.th>

มาตรฐานตัวชี้วัดการจัดการบริการระบบน้ำสะอาด กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. สืบค้น

เมื่อ 2 สิงหาคม 2554. จาก <http://www.thailocaladmin.go.th>

แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2554,

จาก <http://www.google.com>

แนวคิด ทฤษฎีการจัดการ. สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2554.

จาก <http://board.212cafe.com/view.php?user=&id=6157>.

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2554,

จาก <http://www.google.com>

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถาม การจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ
อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสำรวจความคิดเห็นของท่าน ต่อการการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่ท่านอาศัยอยู่ จึงขอความกรุณาตอบแบบสำรวจตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้มาวิเคราะห์ใช้ ปรับปรุง เพื่อยกระดับการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำต่อไป

โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

18 - 24 ปี 25 - 34 ปี 35 - 44 ปี
 45 - 60 ปี 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ไม่เคยเรียน ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./ปวท./อนุปริญญา
ปริญญาตรี ปริญญาโทและสูงกว่า อื่นๆ (ระบุ).....

4. ที่อยู่

ชุมชนหมู่ที่ 1 ชุมชนหมู่ที่ 2 ชุมชนหมู่ที่ 3 ชุมชนหมู่ที่ 4
 ชุมชนหมู่ที่ 5 ชุมชนหมู่ที่ 6 ชุมชนหมู่ที่ 7 ชุมชนหมู่ที่ 8
 ชุมชนหมู่ที่ 9 ชุมชนหมู่ที่ 10 ชุมชนหมู่ที่ 11 ชุมชนหมู่ที่ 12

5. จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1-2 คน 3-4 คน 5-6 คน มากกว่า 7 คน

6. รายได้

- ต่ำกว่า 1,000 บาท/เดือน ระหว่าง 1,001-3,000 บาท/เดือน
 ระหว่าง 3,001-5,000 บาท/เดือน ระหว่าง 5,001-10,000 บาท/เดือน
 ระหว่าง 10,001-15,000 บาท/เดือน ระหว่าง 15,001-20,000 บาท/เดือน
 มากกว่า 20,001 บาท/เดือน

7. อาชีพ

- นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ลูกจ้างของรัฐ ข้าราชการ
 ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร
 ว่างาน อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของท่าน ต่อการจัดการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ท่านมีความคิดเห็นต่อการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อย่างไรบ้าง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 4 = เห็นด้วยมาก 3 = ไม่แน่ใจ 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความคิดเห็นต่อการจัดการระบบประปาเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วยมาก (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
1. ด้านคุณภาพน้ำ					
1.1 น้ำประปาที่ท่านใช้อยู่ปัจจุบันมีคุณภาพที่ดี สะอาด					
1.2 ปัจจุบันท่านมีความมั่นใจต่อการใช้อุปโภคและบริโภค					
1.3 คุณภาพน้ำหลังการจัดการระบบประปา มีคุณภาพดีขึ้น					
1.4 น้ำประปามีกลิ่นอื่นๆ (นอกจากคลอรีน)					
1.5 น้ำประปามีสิ่งแปลกปลอม					
2. ระบบการส่งน้ำ					
2.1 ท่อส่งน้ำหลังการจัดการระบบประปาทำให้น้ำสะอาดขึ้น					
2.2 ท่อส่งน้ำมีการแตก รั่ว น้อยลง					
2.3 แรงดันน้ำที่ใช้ในปัจจุบัน มีความสม่ำเสมอ					
2.4 อยากให้มีการขยายท่อส่งน้ำอย่างทั่วถึง					

ความคิดเห็นต่อการจัดการระบบประปา เทศบาลตำบลบ้านถ้ำ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
3. ราคา					
3.1 อัตราค่าน้ำประปา มีราคาที่เหมาะสม					
3.2 ควรปรับขึ้นอัตราการใช้บริการน้ำประปา เพื่อให้ประชาชนประหยัดการใช้น้ำประปา					
3.3 อัตราค่าธรรมเนียมการติดตั้งมาตรวัดน้ำ มีราคาที่เหมาะสม					
3.4 อัตราการจัดเก็บค่าน้ำประปา ควรปรับเพิ่มขึ้น เพื่อให้เข้าสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
4. การบริการ					
4.1 พนักงานประจำสำนักงานให้บริการดี สุภาพ ยุติธรรม มีความรวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ					
4.2 ได้รับบริการที่รวดเร็ว หลังจากแจ้งเหตุขัดข้อง					
4.3 พนักงานจัดเก็บค่าน้ำประปา มีความสุภาพ จัดเก็บ ค่าน้ำตรงเวลา					
4.4 พนักงานจดมาตรน้ำ มีความถูกต้อง แม่นยำ					
4.5 สถานที่ติดต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ ป้ายลำดับชั้นตอน เป็นต้น					
4.6 ท่านได้รับแจ้งหรือ ประกาศหยุดจ่ายน้ำอย่าง สม่ำเสมอเพื่อปรับปรุง ซ่อมแซม					
4.7 มีการประชาสัมพันธ์ ด้านกิจการประปาอย่างสม่ำเสมอ					
4.8 มีการแนะนำ แจ้งขั้นตอน การบริการต่างๆ เข้าใจง่าย					
4.9 การขอติดตั้งมาตรน้ำ อยู่ในระยะเวลากำหนด					
4.10 ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อประชาชนในการ บริการน้ำประปา					

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ด้านคุณภาพน้ำ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ระบบการส่งน้ำ

.....

.....

.....

.....

.....

3. ราคา

.....

.....

.....

.....

.....

4. การบริการ

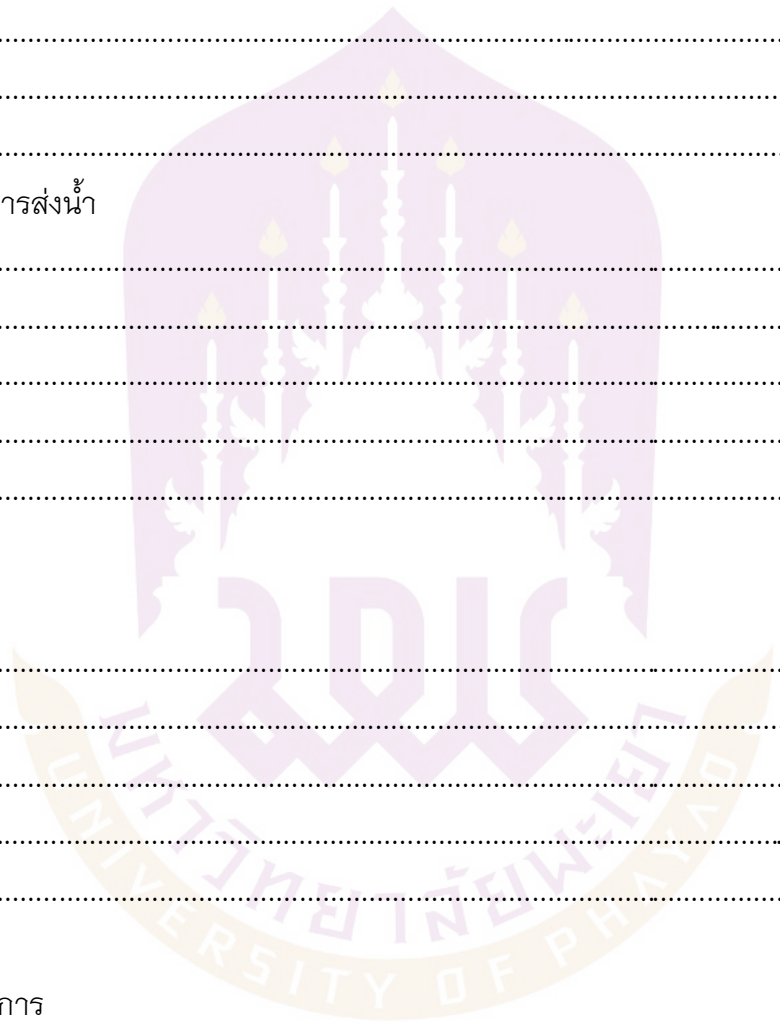
.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ วิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง โทร. ๑๑๖๒-๓

ที่ ศธ ๐๕๙๐.๒๔๘/๓๖๑ วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรียน ดร.พงษ์สนธิ คุณณะลา

ด้วย นายตระการ ดวงแก้ว ชั้นปีที่ ๒ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “การจัดการระบบประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี ๒๕๕๕” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยมี ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษานั้น มหาวิทยาลัยพะเยา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่าน เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในหัวข้อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปราณี อยุธยา)

รักษาราชการในตำแหน่งรองคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

รักษาราชการแทนคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕



ที่ ศธ ๐๕๒๓.๑๕ / ว ๐๙๒

วิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยพะเยา
ตำบลแม่กา อำเภอเมือง
จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรียน ผู้อำนวยการกองช่าง (นายสุวิทย์ เมืองมา)

ด้วย นายตระการ ดวงแก้ว ชั้นปีที่ ๒ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “การจัดการระบบประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี ๒๕๕๔” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยมี ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษานั้น มหาวิทยาลัยพะเยา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในหัวข้อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปราณี อยุศิริ)

รักษาการในตำแหน่งรองคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

วิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

โทร. ๐ ๕๔๔๖ ๖๖๖๖ ต่อ ๑๑๖๒, ๑๑๖๓

โทรสาร. ๐ ๕๔๔๖ ๖๖๙๑



ที่ ศธ ๐๕๒๗.๑๕ / ว ๐๙๒

วิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง
มหาวิทยาลัยพะเยา
ตำบลแม่กา อำเภอเมือง
จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรียน นางสาวอรุณี การเร็ว

ด้วย นายตระการ ดวงแก้ว ชั้นปีที่ ๒ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
นโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
เรื่อง “การจัดการระบบประปาของเทศบาลตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ประจำปี ๒๕๕๔”
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยมี ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษานั้น
มหาวิทยาลัยพะเยา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในหัวข้อการศึกษาค้นคว้าด้วย
ตนเองเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาค้นคว้า
ด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปราณี อยู่ศิริ)

รักษาการในตำแหน่งรองคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง
รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

วิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

โทร. ๐ ๕๔๕๖ ๖๖๖๖ ต่อ ๑๑๖๒, ๑๑๖๓

โทรสาร. ๐ ๕๔๕๖ ๖๖๕๑

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล นายตระการ ดวงแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด 29 ตุลาคม 2526
ที่อยู่ปัจจุบัน 701 หมู่ที่ 3 ตำบลท่าวังทอง อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
56000
ที่ทำงานปัจจุบัน เทศบาลตำบลบ้านถ้ำ 119 หมู่ 4 ตำบลบ้านถ้ำ อำเภอดอกคำใต้
จังหวัดพะเยา 56120
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ระบบคอมพิวเตอร์ 4
ประวัติการศึกษา
พ.ศ.2549 วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

