

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขกรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี

วิธีการดำเนินการวิจัยเป็นรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจโดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีทั้งหมดประมาณ 66,856 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

สรุปผล

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอยู่ระหว่าง 3 - 5 คน

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ประสิทธิผลการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจของการบริการ ตามลำดับ

รายละเอียดในแต่ละด้านปรากฏ ดังนี้

2.1 ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านความไว้วางใจของการบริการ โดยภาพรวมมีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการสูงสุดได้แก่ น้ำประปามีความ

สะอาดปลอดภัย (มีกลิ่นคลอรีนเล็กน้อย) น้ำประปามีคุณภาพ (ใส บริสุทธิ์ ไม่มีสิ่งใดเจือปน) น้ำไหลสม่ำเสมอ (มีน้ำประปาใช้ทุกช่วงเวลา) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการลำดับสุดท้ายคือ แรงดันน้ำดี (ไหลขึ้นชั้น 2 อย่างสม่ำเสมอ)

2.2 ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการสูงสุด ได้แก่ มีการส่งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาตรงตามวันเวลาที่กำหนด การแจ้งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา มีความถูกต้อง มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม การติดต่อขอรับบริการมีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก มีการประกาศแจ้งกำหนดระยะเวลาการซ่อมท่อแตกท่อรั่วให้ทราบล่วงหน้า การให้บริการในปัจจุบัน มีความเหมาะสม ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการลำดับสุดท้าย คือ มีการติดป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่อที่ชัดเจน เช่น การชำระค่าน้ำประปา การขอติดตั้งน้ำประปา

2.3 ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนพอเพียงสำหรับการให้บริการไม่รอนานเกินไป เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการ

2.4 ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ด้านความสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการสูงสุดได้แก่ มีเอกสารแนะนำการให้บริการได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการและการติดต่อได้อย่างชัดเจน มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ สถานที่ตั้งมีความสะดวกสบายในการติดต่อหรือขอรับบริการตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการลำดับสุดท้าย คือ สถานที่จอดรถมีความเพียงพอ

3. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้ใช้การทดสอบสมมติฐาน ซึ่งผลการทดสอบ มีดังนี้

3.1 ประชาชนที่มี เพศ อายุ และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความไว้วางใจของการบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ แตกต่างกัน

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะโดยภาพรวม ดังนี้

4.1 ปัญหาส่วนใหญ่ พบว่า

4.1.1 น้ำประปามีแรงดันน้ำไม่เพียงพอ น้ำไหลไม่สม่ำเสมอต่อเนื่องเวลา โดยเฉพาะเวลาช่วงเช้าและช่วงเย็น ซึ่งเป็นเวลาที่มีผู้ใช้เปิดใช้น้ำประปาพร้อม ๆ กัน

4.1.2 น้ำประปามีความขุ่นเป็นบางครั้ง

4.1.3 การปิดป้ายประกาศขั้นตอนการให้บริการมีน้อยเกินไปทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวกและเสียเวลาในการติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่

4.1.4 ขาดการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ใช้ น้ำทราบก่อนล่วงหน้า เช่น กรณีการซ่อมท่อแตกท่อรั่ว

4.1.5 สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

4.2 ข้อเสนอแนะ พบว่า

4.2.1 ควรปรับปรุงแรงดันน้ำประปาให้เพิ่มขึ้น

4.2.2 ควรปรับปรุงให้น้ำประปาไหลสม่ำเสมอต่อเนื่องตลอดเวลา

4.2.3 ควรปรับปรุงเรื่องคุณภาพน้ำประปา ให้สะอาดไม่มีความขุ่น

4.2.4 ควรทำการตรวจสอบใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาให้ถูกต้องทุกครั้ง ก่อนส่งใบแจ้งหนี้ให้ผู้ใช้ น้ำ

4.2.5 ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถสำหรับบริการลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
อภิปรายผล

Copyright© Suratthani Rajabhat University

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความไว้วางใจของการบริการ สามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านความไว้วางใจของการบริการ พบว่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ น้ำประปามีความสะอาดปลอดภัย (มีกลิ่นคลอรีนเล็กน้อย) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปา ตามนโยบายของรัฐบาล โดยคำนึงถึงสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญและเป็น

หน่วยงานที่ผลิตน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยและได้มาตรฐาน สำหรับใช้ในการอุปโภคและบริโภค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย ดาราย (2549) ได้ศึกษาเรื่อง เรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้น้ำที่มี เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ และเขตจำหน่ายน้ำที่แตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี มีการวางแผนและจัดขบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ สามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริภัทร เหล่าโกธา (2555) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลกุฎไฉ่ อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านขยะ ด้านเทคนิควิธีการ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านขยะ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องนี้ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอุดมพร สุคนธฉายา (2547) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวม

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ได้มีการจัดของเจ้าหน้าที่สำหรับคอยให้บริการประชาชนผู้มาใช้น้ำอย่างเพียงพอ จึงส่งผลให้ผู้ใช้น้ำเกิดความพึงพอใจ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี อินทวงศ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการ ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า แตกต่างกัน และผู้มีใช้บริการที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน

เข้าใจง่าย ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี ได้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ สำหรับไว้บริการผู้ใช้น้ำได้อย่างพอเพียง จึงส่งผลให้ผู้ใช้น้ำเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปราณี อินทวงศ์ (2550) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษารายเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทำให้ผู้วิจัยทราบข้อมูลต่าง ๆ และพบว่า ด้านความไว้วางใจของการบริการ โดยภาพรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับต่ำสุด ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง การกำหนดกลยุทธ์และมาตรการในการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงระบบการส่งจ่ายน้ำประปาให้น้ำมีแรงดันที่สูงขึ้นและเพิ่มปริมาณการไหลของน้ำให้ต่อเนื่องมีน้ำใช้อย่างเพียงพอตลอดเวลา เช่น มีการติดตั้งสถานีเพิ่มแรงดันน้ำ (Booster Pump) เพิ่มแรงดันน้ำในเส้นท่อให้สูงขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำในพื้นที่ให้บริการได้อย่างทั่วถึง

2. ควรมีการเฝ้าระวังและตรวจสอบปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้ได้มาตรฐานตลอดเวลา และนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนในการใช้งาน เช่น มีการติดตั้งเครื่องวัดและตรวจสอบคุณภาพน้ำอัตโนมัติแบบออนไลน์ บริเวณแหล่งน้ำดิบ มีติดตั้งเครื่องตรวจสอบแรงดันและอัตราการไหลของน้ำ บริเวณท่อจำหน่ายน้ำตามจุดต่าง ๆ เพื่อเฝ้าระวังแจ้งเตือนและสามารถแก้ปัญหาด้านคุณภาพน้ำที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

3. ควรมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้น้ำทราบข่าวสารของการประปาส่วนภูมิภาคได้ทันทั่วถึง กรณีมีการซ่อมท่อแตกท่อรั่วหรือการหยุดจ่ายน้ำในบริเวณพื้นที่ให้บริการต่าง ๆ เช่น มีการติดป้ายการประกาศแจ้ง ตามบริเวณสถานที่ต่าง ๆ เช่น หน่วยงานราชการ สถานศึกษา ห้างสรรพสินค้าและทางสื่อวิทยุ/โทรทัศน์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาประสิทธิผลการบริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ต่างสาขา เพื่อนำข้อมูลที่ศึกษา มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
2. ควรทำการศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมการขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาบริเวณ พื้นที่องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่อยู่นอกเขตพื้นที่การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค เพื่อ บูรณาการร่วมกันระหว่างการประปาส่วนภูมิภาคและองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved