



Proposing Solutions to the Problems of Water Users for the Services Provided by the Water Supply State Enterprise in Luang Prabang Province (Case Study: Luang Prabang City)

Kathi DUANGCHAMPA*, Sangkhom INTHAPANYA², and Bounsana CHANSAVANG³

Organizational Resource Management and Research and Academic Services Office, Souphanouvong University, Lao PDR

* **Correspondence:** Kathi DUANGCHAMPA, Water Supply State Enterprise Office, Tel: 020 5223 6355, E-mail: kathiduangchampa45@gmail.com

Article Info:

Submitted: December 30, 2024

Revised: January 20, 2025

Accepted: February 05, 2025

Abstract

The purpose of the research is: 1) To study the level of problems of water users regarding the service provided of the Water Supply State Enterprise in Luang Prabang City; 2) Proposals to solution the problem for the service of the Water Supply State Enterprise in Luang Prabang City in the future. which uses study methods by using questionnaires and interviews to collect data from a sample group of 64 areas of type 1 residential water users within the Luang Prabang City in a total of 390 households and then bring the data to quantitative analysis using Program SPSS Version 2025 into analysis.

The results of the study of the level of problems of water users to the services of the State Water Corporation in Prabang in terms of repair services, public relations information, water registration and collection services, water pressure and water quality as a whole are few problems with an average value of 2.08 and Proposing a solution to the problem of water users in relation to the service provided by the Water Supply State Enterprise in Luang Prabang City is to improve the water pressure, repair services to quickly adapt to the conditions, have enough water in the dry season to continue as usual, provide information to the public including public relations and other services with a total of only 35.90% of all proposals.

Keywords: Water users to the problems, Proposing solutions, Water Supply State, services provided

1. ພາກສະເໜີ

ນ້ຳແມ່ນຊັບພະຍາກອນທີ່ສຳຄັນຕໍ່ການດຳລົງຊີວິດ ແລະ ການຮັກສາສຸຂະພາບທີ່ດີ ແຕ່ຜູ້ຄົນທີ່ວິໄລກຳລັງຂາດແຄນ ການຂາດແຄນນ້ຳເຮັດໃຫ້ຜູ້ຄົນຕ້ອງໃຊ້ນ້ຳທີ່ບໍ່ປອດໄພສຳລັບການດື່ມ ແລະ ໃຊ້ໃນຄົວເຮືອນ (WHO, 2009). ການຄຸ້ມຄອງນ້ຳໄດ້ອີງໃສ່ການກຳນົດຊັບພະຍາກອນທີ່ຈຳເປັນ ທີ່ອະທິບາຍຄວາມຊຽວຊານຂອງຜູ້ຈັດການນ້ຳທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການຄຸ້ມຄອງການສະໜອງນ້ຳ ແລະ ຄວາມຕ້ອງການດັ່ງກ່າວທີ່ໄດ້ຊີ້ໃຫ້ເຫັນການຂະຫຍາຍການຄຸ້ມຄອງການໄຫຼຂອງນ້ຳ ທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ ໂດຍການລວມເອົາອົງປະກອບພື້ນຖານໂຄງລ່າງທີ່ມະນຸດສ້າງຂຶ້ນແລະເຮັດໃຫ້ການເປັນຕົວແທນຂອງ ຄວາມໝາຍເສັ້ນທາງການໄຫຼຂອງນ້ຳທີ່ປ່ຽນແປງຂອງມະນຸດແລະດັ່ງນັ້ນຈຶ່ງອະນຸຍາດໃຫ້ມີການຄົ້ນພົບໃໝ່ສຳລັບການຄຸ້ມຄອງຊັບພະຍາກອນນ້ຳ (Anzaldi, 2014). ການປັບປຸງການບໍລິການການສະໜອງນ້ຳຂອງການບໍລິການກ່ຽວກັບບັນຫາການສະໜອງນ້ຳດື່ມໃຫ້ປະຊາຊົນ ແລະ ບັນຫາການຄຸ້ມຄອງການບໍລິການນ້ຳປະປາ ການພັດທະນາໂຄງການວາງແຜນຕົວເມືອງ, ສຳລັບພະນັກງານຂອງການບໍລິການທີ່ຢູ່ອາໄສ ແລະ ເທດສະບານເມືອງຕໍ່ການບໍລິການທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ (Mottaeva, 2021). ຄວາມສຳຄັນຂອງຄຸນນະພາບການບໍລິການ ແມ່ນມີຄວາມສຳຄັນຫຼາຍຂຶ້ນ ເພາະຖ້າວ່າສິນຄ້າ ແລະ ການບໍລິການທີ່ລູກຄ້າກັບມາຊື້ຊ້າຫຼື ບໍລິການຊ້າໆ ຫຼື ໃຊ້ບໍລິການຫຼາຍຂຶ້ນ ແລະ ແນະນຳໃຫ້ຜູ້ອື່ນ, ມັນ

ຈະຮັກສາຖານລູກຄ້າທີ່ມີຢູ່ ແລະ ເພີ່ມລູກຄ້າໃຫ້ຫຼາຍຂຶ້ນ ເພາະວ່າທຸກອົງກອນກຳລັງແຂ່ງຂັນກັນເພື່ອສ້າງໂອກາດໃໝ່ ແລະ ຮັກສາຄວາມຊື່ສັດຂອງລູກຄ້າໃຫ້ຫຼາຍເທົ່າທີ່ເປັນໄປໄດ້ ເພາະລູກຄ້າທີ່ສັດຊື່ກັບມາສະເໜີຕໍ່ກັບອົງກອນ (Dounghachan et al., 2023). ຄຸນນະພາບການບໍລິການ ແນວຄິດສຳຄັນທີ່ບໍລິສັດນ້ຳປະປາຕ້ອງເຂົ້າໃຈ ເພື່ອໃຫ້ສາມາດແຂ່ງຂັນໃນທຸລະກິດ ແລະ ເຕີບໃຫຍ່ໄດ້ ບໍລິສັດຕ່າງໆ ຈະຕ້ອງຮູ້ວິທີວັດແທກຄຸນນະພາບການບໍລິການ ຈາກມຸມມອງຂອງຜູ້ບໍລິໂພກ ເພື່ອທີ່ພວກເຂົາຈະໄດ້ເຂົ້າໃຈຄວາມຕ້ອງການຂອງພວກເຂົາ ແລະ ຕອບສະໜອງພວກເຂົາ ທີ່ມີປະສິດທິພາບທີ່ແທ້ຈິງ (Bolton & Drew, 1991). Mothetha et al. (2013) ເວົ້າວ່າ ໃນເຂດເທດສະບານຊົນນະບົດແມ່ນມີຄວາມຫຍຸ້ງຍາກໃນການບໍລິການໃຫ້ແກ່ຊຸມຊົນຕາມການມອບໝາຍຂອງລັດບານ, ດັ່ງນັ້ນຈຶ່ງຈະຕ້ອງໄດ້ເອົາໃຈໃສ່ວຽກງານ ແລະ ຄວາມພະຍາຍາມຫຼາຍກວ່າເກົ່າເພື່ອຮັບປະກັນການປະຕິບັດໜ້າທີ່ການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ເປົ້າໝາຍການຮັບປະກັນການເຂົ້າເຖິງນ້ຳ. ການບໍລິການແມ່ນບັນລຸໄດ້ຕາມທີ່ຄາດໄວ້.

ລັດຖະບານລາວ ຈຶ່ງໄດ້ສົ່ງເສີມໃຫ້ພາກສ່ວນເສດຖະກິດຂອງລັດກໍ່ຕັ້ງພາກສ່ວນເສດຖະກິດອື່ນໆ ທັງພາຍໃນ ແລະ ຕ່າງປະເທດ ລວມທັງການຈັດຕັ້ງຊຸມຊົນລົງທຶນເຂົ້າໃນການກໍ່ສ້າງລະບົບໂຄງລ່າງນ້ຳປະປາ, ການຂະຫຍາຍຕາຂ່າຍນ້ຳປະປາ, ການພັດທະນາບຸກຄະລາກອນ, ບຸລະນະຮັກສາ, ການດຳເນີນທຸລະກິດນ້ຳປະປາໃນຕົວເມືອງ

ແລະ ຊົນນະບົດເປັນຕົ້ນຢູ່ເຂດຫ່າງໄກ ດ້ວຍການປະຕິບັດນະໂຍບາຍ ສິນເຊື່ອ, ພາສີ, ອາກອນ, ການສະໜອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີ. ລັດຮັບຮູ້ກຳມະສິດຂອງຜູ້ລົງທຶນກໍ່ສ້າງ ລະບົບໂຄງລ່າງນ້ຳປະປາ ຕາມແຜນພັດທະນາເສດ ຖະກິດ-ສັງຄົມ ຕາມເຂດແຄວ້ນຕ່າງໆ ໃນ ທົ່ວປະເທດ ພ້ອມກັນນັ້ນລັດຊຸກຍູ້, ປຸກລະດົມທົ່ວສັງຄົມ ໃຫ້ມີສ່ວນ ຮ່ວມຢ່າງຕັ້ງໜ້າເຂົ້າໃນການວາງແຜນ, ການກໍ່ສ້າງ, ການນຳໃຊ້ ແລະ ການບຸລະນະຮັກສາລະບົບໂຄງລ່າງນ້ຳປະປາ ເພື່ອຮັບປະກັນການສະໜອງ ນ້ຳປະປາໃຫ້ປະຊາຊົນຢ່າງທົ່ວເຖິງ, ພຽງພໍ ແລະ ປົກກະຕິ ໃນພື້ນທີ່ ບໍລິການ. ລັດສົ່ງເສີມໃຫ້ມີການຄຸ້ມຄອງທີ່ດິນ ແລະ ມີການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຊີທີ່ທັນສະໄໝ ເຂົ້າໃນການຜະລິດນ້ຳປະປາ ເພື່ອເພີ່ມປະລິມານ, ຍົກສູງຄຸນນະພາບ ແລະ ສາມາດສົ່ງອອກໄດ້ ການດຳເນີນວຽກງານນ້ຳ ປະປາ ຕ້ອງປະຕິບັດຕາມຫຼັກການຕົ້ນຕໍດັ່ງນີ້: 1) ສອດຄ່ອງ ກັບແຜນ ພັດທະນາເສດຖະກິດ-ສັງຄົມແຫ່ງຊາດ ແລະ ຜັງເມືອງ, ຮັບປະກັນເປົ້າ ໝາຍ ແລະ ປະສິດທິຜົນທາງດ້ານເສດຖະກິດ-ສັງຄົມ ແລະ ການປົກ ປັກຮັກສາສິ່ງແວດລ້ອມ; 2) ຮັບປະກັນການສະໜອງນ້ຳປະປາ ແກ່ຜູ້ ຊົມໃຊ້ ຢ່າງທົ່ວເຖິງພຽງພໍ ແລະ ປົກກະຕິໃນພື້ນທີ່ບໍລິການ; 3) ຮັບປະກັນ ກຳນົດໝາຍເສດຖະກິດ-ເຕັກນິກ ກ່ຽວກັບນ້ຳປະປາ, ມາດຕະຖານທາງດ້ານການບໍລິການ, ຄວາມສະອາດ ແລະ ຄວາມປອດ ໄພແກ່ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ, ຮັບປະກັນຄວາມກົມກຽວ ລະຫວ່າງສິດ, ພັນທະ ແລະ ຜົນປະໂຫຍດຂອງຜູ້ບໍລິການ ແລະ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ; 4) ນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຊີທີ່ທັນສະໄໝ ເຂົ້າໃນການຜະລິດນ້ຳປະປາ ໂດຍນຳໃຊ້ທຸກ ແຫຼ່ງນ້ຳ ແລະ ຊັບພະຍາກອນອື່ນ ກ່ຽວກັບການຜະລິດນ້ຳປະປາຂອງ ທ້ອງຖິ່ນໃຫ້ມີຄວາມຍືນຍົງ ເພື່ອສະໜອງໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການສາມາດ ບໍລິໂພກ ຫຼື ນຳໃຊ້ເຂົ້າໃນຈຸດປະສົງອື່ນ ໂດຍມີການປະຢັດ ແລະ ສົມ ເຫດສົມຜົນ; 5) ປະສານສົມທົບກັນລະຫວ່າງ ບັນດາຂະແໜງການ ແລະ ທ້ອງຖິ່ນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ໃນການນຳໃຊ້ແຫຼ່ງນ້ຳຮ່ວມກັນ ຢ່າງມີປະ ສິດທິຜົນໂດຍໃຫ້ບຸລິມະສິດ ແກ່ການຜະລິດນ້ຳ. ບັນດາກິດຈະການນ້ຳ ປະປາ ປະກອບດ້ວຍການວາງແຜນພັດທະນາ ການສຶກສາຄວາມເປັນ ໄປໄດ້, ການສຳຫຼວດ-ອອກແບບ ການກໍ່ສ້າງ ແລະ ການຕິດຕັ້ງ ລະບົບ ໂຄງລ່າງນ້ຳປະປາ ແລະ ສຸຂາພິບານ, ການດຳເນີນງານ, ການບຸລະນະ ຮັກສາ ແລະ ການສ້າງລະບົບຂໍ້ມູນ ຂ່າວສານນ້ຳປະປາແຫ່ງຊາດ ການ ວາງແຜນພັດທະນາວຽກງານນ້ຳປະປາ ແມ່ນການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າ ໂດຍນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນທາງດ້ານເຕັກນິກວິຊາການ, ເສດຖະກິດ-ສັງຄົມ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມເພື່ອກຳນົດແຜນແມ່ບົດ, ແຜນຍຸດທະສາດ ແລະ ແຜນການລົງທຶນ ເຂົ້າໃສ່ການກໍ່ສ້າງ, ປັບປຸງ, ຂະຫຍາຍ ແລະ ບໍລິ ການນ້ຳປະປາຢູ່ບັນດາຕົວເມືອງ, ເຂດຊົນນະບົດ ແລະ ເຂດຈຸດສຸມ ພັດທະນາ, ແຜນພັດທະນາວຽກງານນ້ຳປະປາຕ້ອງກົມກຽວກັບແຜນ ພັດທະນາ ເສດຖະກິດ-ສັງຄົມ ຂອງຂະແໜງການອື່ນ ແລະ ອົງການ ປົກຄອງທ້ອງຖິ່ນທີ່ກ່ຽວ ຂ້ອງ (Resolution of the National Assembly, 2010). ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ ໄດ້ມີການປັບປຸງ ແລະ ນຳໃຊ້ລະບົບທີ່ທັນສະໄໝເຂົ້າມາບໍລິການລູກ ຄ້າສະດວກສະບາຍຂຶ້ນ ແລະ ຍັງໄດ້ມີການພົວພັນຮ່ວມມືກັບສາກົນ ໃນປີ 2022 ໄດ້ມີຈຳນວນປະຊາກອນທັງໝົດ 99,972 ຄົນ, ມີຈຳ ນວນປະຊາກອນທີ່ຕ້ອງການສະໜອງນ້ຳ (ໃນພື້ນທີ່ບໍລິການ) ຈຳນວນ 79,238 ຄົນ ແລະ ປະຊາກອນທີ່ໄດ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳມີຈຳນວນ 72,216 ຄົນ ຖ້າສົມທົບອັດຕາສ່ວນຜູ້ໃຊ້ນ້ຳ ແມ່ນ 91.1%, ໄດ້ຕິດຕັ້ງກົງເຕີ້ນ້ຳເຂົ້າ

ປະເພດຄົວເຮືອນ ມີທັງໝົດ 15,032 ຄົວເຮືອນ ໂດຍສະເລ່ຍ ການ ໃຊ້ນ້ຳ ປະມານ 162 ລິດ/ຄົນ/ມື້ ແລະ ໃນຄວາມຕ້ອງການນ້ຳ ປະເພດ ຄົວເຮືອນ 4,265,500 ມ³/ປີ (Business Performance Summary Report of Luang Prabang Province Water Supply State Enterprise, 2022).

ບັນຫາທີ່ຍັງຄົງຄ້າງໃນການບໍລິການລູກຄ້າທີ່ຜ່ານມາແມ່ນຍັງມີ ຫຼາຍບັນຫາທີ່ລູກຄ້າໄດ້ຮ້ອງຮຽນເຂົ້າມາ ເຊັ່ນວ່າ: ການແກ້ໄຂບັນຫາ ເລື່ອງລູກຄ້າຮ້ອງຮຽນກ່ຽວກັບໄລຍະເວລາໃນການສ້ອມແປງຍັງຊັກຊ້າ, ກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບນ້ຳຍັງມີບາງຄັ້ງເຮັດໃຫ້ນ້ຳຂຸ່ນມົວບໍ່ສະອາດໃນ ໄລຍະມີການເວລາສ້ອມແປງທີ່ນ້ຳແຕກຮົ່ວ, ການເວົ້າຈາຂອງ ພະນັກງານຕໍ່ກັບລູກຄ້າບາງຄັ້ງຍັງບໍ່ສຸພາບ, ການໂຄສະນາສື່ສານ ແລະ ປະຊາສຳພັນຍັງບໍ່ທັນທົ່ວເຖິງ, ການແຈ້ງປິດຊົ່ວຄາວເພື່ອສ້ອມແປງຍັງ ບໍ່ທັນການ, ການວາງແຈກຈ່າຍຍັງບໍ່ທັນທົ່ວເຖິງທຸກຮ່ອມ, ແຮງ ດັນນ້ຳບໍ່ສະໝໍ່າສະເໝີ ແລະ ການຕິດຕັ້ງນ້ຳເຂົ້າໃໝ່ຍັງບໍ່ໄດ້ຕາມຄວາມ ຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າ ລວມທັງລາຄາຂອງອຸປະກອນການຕິດຕັ້ງມີການ ມຸນຄ່າເພີ່ມຂຶ້ນຫຼາຍຍ້ອນອັດຕາເງິນເຟີ້, ລາຄານ້ຳປະປາປັບເພີ່ມຂຶ້ນ ຈຶ່ງ ເຮັດໃຫ້ບັນຫາດັ່ງກ່າວຕາມມາຫຼາຍ ແລະ ການສະເໜີແນວທາງຂອງ ລູກຄ້າ.

ຈາກສະພາບບັນຫາດັ່ງກ່າວ ຜູ້ຄົນຄວ້າໄດ້ຄິດເຫັນເຖິງຄວາມ ສຳຄັນຂອງການດຳເນີນທຸລະກິດນ້ຳປະປາ ຈຶ່ງໄດ້ມີສ່ວນຮ່ວມໃນການ ປະຕິບັດງານປະສານສົມທົບ ແລະ ອື່ນໆ ເພື່ອສຳຫຼວດການສະເໜີ ແນວທາງການແກ້ໄຂບັນຫາຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ, ທາງນີ້ເພື່ອໃຫ້ ໄດ້ຂໍ້ມູນຄວາມບັນຫາຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການນ້ຳ ປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ ຢ່າງແທ້ຈິງ ເພື່ອໃຫ້ການບໍລິການນ້ຳ ປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ ສາມາດນຳມາປັບປຸງນຳໃຊ້ໃຫ້ເກີດຜົນ ປະໂຫຍດຢ່າງເປັນຮູບປະທຳ, ສາມາດປັບປຸງຂະບວນການບໍລິຫານ ຈັດການ ແລະ ຮູບແບບການໃຫ້ບໍລິການມີການພັດທະນາຂຶ້ນໄປ ເລື້ອຍໆໃນຕໍ່ໜ້າ.

2. ອຸປະກອນ ແລະ ວິທີການ

2.1 ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ໃນການເກັບກຳຂໍ້ມູນ

ການຄົ້ນຄວ້າວິໄຈໃນຄັ້ງນີ້ແມ່ນນຳໃຊ້ການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າ ແບບປະລິມານ ໂດຍໃຊ້ແບບສອບຖາມເປັນແບບປະເມີນຄ່າ ໃຫ້ຜູ້ ຕອບແບບສອບຖາມໄດ້ສະແດງຄວາມຄິດເຫັນເປັນ 5 ລະດັບ ຕາມ ຄວາມເປັນຈິງໃນດ້ານຕ່າງໆ ຄື: (Likert-type Scale, 1932)

5 = ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍທີ່ສຸດ

4 = ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍ

3 = ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈປານກາງ

2 = ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໜ້ອຍ

1 = ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໜ້ອຍທີ່ສຸດ

ຜົນຂອງການຫາຄ່າຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ (Reliability) ດ້ວຍຄ່າສຳ ປະສິດຂອງ Cronbach's Alpha ໄດ້ຄ່າຄວາມເຊື່ອໝັ້ນເທົ່າກັບ 0.95 (95%) ແລະ ຂໍ້ສະເໜີແນວທາງແກ້ໄຂບັນຫາຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບ

ຖາມ(Business Performance Summary Report of Luang Prabang Province Water Supply State Enterprise, 2022).

2.2 ກຸ່ມຕົວຢ່າງ

ການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ແມ່ນແບບເຈາະຈົງ ໂດຍມີຂໍ້ມູນຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາ ປະເພດ 1 ແບບຄົວເຮືອນທີ່ຢູ່ອາໄສ ມີຈຳນວນ 64 ເຂດ ທີ່ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາ ທັງໝົດ 15,032 ຄົວເຮືອນ ທີ່ອາໄສຢູ່ ພາຍໃນນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ (Business Performance Summary Report of Luang Prabang Province Water Supply State Enterprise, 2022). ສ່ວນການສຸ່ມຕົວຢ່າງໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ແມ່ນເລືອກວິທີການສຸ່ມຕົວຢ່າງແບບ ຫຼັກການ ຄຳນວນສຸດຄິດໄລ່ມີຄ່າຄວາມຄາດເຄື່ອນທີ່ຍອມຮັບໄດ້ 0.05 ຂອງ Yamane (1973). ເມື່ອຄິດໄລ່ແລ້ວໄດ້ກຸ່ມຕົວຢ່າງແມ່ນຈຳນວນ 390 ຄົວເຮືອນ.

2.2 ການເກັບກຳຂໍ້ມູນ

ການເກັບກຳຂໍ້ມູນໂດຍເອົາແບບສອບຖາມລົງແຈກຢາຍ ໂດຍກົງໃຫ້ຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາແບບຄົວເຮືອນທີ່ຢູ່ອາໄສຕົວຈິງ ເຊິ່ງການຕອບຄຳຖາມແມ່ນໃຫ້ຕອບຕາມຄວາມເປັນຈິງ ພາຍຫຼັງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາໄດ້ຕອບແລ້ວ ໄດ້ເກັບກຳລວບລວມຂໍ້ມູນຢ່າງເປັນລະບົບ ລວມທັງການກວດກາຄວາມຖືກຕ້ອງ ຄົບຖ້ວນແລ້ວ ປ້ອນຂໍ້ມູນ ແລະ ທຳການວິເຄາະຫາຄ່າສະເລ່ຍຕ່າງໆ ດ້ວຍການນຳໃຊ້ໂປແກຼມ ສຳເລັດຮູບ IBM SPSS Statistics 26 ຂອງ (George & Mallery, 2019) ເປັນເຄື່ອງມືຊ່ວຍໃນການປະມວນຜົນ ປະກອບມີ: ຄ່າຄວາມຖີ່ (Frequency), ຄ່າສ່ວນຮ້ອຍ (Percentage), ຄ່າສະເລ່ຍ (Mean) ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຖານ (Standard Deviation) ວິເຄາະຫາຄ່າສະເລ່ຍຕ່າງໆເພື່ອມາອະທິບາຍຜົນຕາມທິດສະດີ ແລະ ກອບແນວຄວາມຄິດຂອງການສຶກສາທີ່ໄດ້ກຳນົດໄວ້.

2.3 ການວິເຄາະຂໍ້ມູນ

ການວິເຄາະຂໍ້ມູນແມ່ນຂະບວນການທີ່ນັກຄົ້ນຄວ້າ ຫຼັງຈາກການເກັບກຳຂໍ້ມູນຈາກແບບສອບຖາມທັງໝົດ, ການກວດສອບຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງແຕ່ລະຄົນ ຕໍ່ໄປ ເອົາຂໍ້ມູນທັງໝົດ ແລະ ວິເຄາະຂໍ້ມູນໂດຍນຳໃຊ້ໂປແກຼມສຳເລັດຮູບ IBM SPSS Statistics 26 ເພື່ອວິເຄາະຫາຄ່າສະເລ່ຍ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຖານ ແລະ ເປີເຊັນຂອງຄາຄິດເຫັນຈາກກຸ່ມຕົວຢ່າງ.

3. ຜົນໄດ້ຮັບ

ບັນຫາຂອງລູກຄ້າຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແມ່ນມີລະດັບບັນຫາໜ້ອຍ ເຊິ່ງມີຄ່າ $\bar{X}=2.31$, $S.D=0.73$; ເມື່ອສັງເກດເປັນລາຍຂໍ້ແລ້ວລຽງລຳດັບແຕ່ຫຼາຍຫນ້ອຍ ເຫັນວ່າ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການສ້ອມແປງປານກາງ ເຊິ່ງມີຄ່າ $\bar{X}=2.55$, $S.D=1.06$; ທັດໄປແມ່ນດ້ານຂໍ້ມູນປະຊາສຳພັນ ເຊິ່ງມີຄ່າ $\bar{X}=2.55$, $S.D=1.06$; ດ້ານວຽກງານບໍລິການຈົດນໍ້າ ແລະ ເກັບເງິນ ເຊິ່ງມີຄ່າ $\bar{X}=2.28$, $S.D=0.92$; ດ້ານແຮງດັນນໍ້າທີ່ສົ່ງໃຫ້ ເຊິ່ງມີຄ່າ $\bar{X}=2.19$, $S.D=0.84$ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນ ດ້ານຄຸນນະພາບນໍ້າທີ່ສົ່ງໃຫ້ ເຊິ່ງມີຄ່າ $\bar{X}=2.08$, $S.D=0.93$ ດັ່ງໃນຕາຕະລາງ 1.

ຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດ ນໍ້າປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ ສ່ວນໃຫຍ່ ແມ່ນບໍ່ໄດ້ໃຫ້ຄວາມຄິດເຫັນ ມີຈຳນວນ 250 ຄົວເຮືອນ ເທົ່າກັບ 64.10%, ຜູ້

ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາໄດ້ຄວາມຄິດເຫັນຕົວຈິງທັງໝົດມີຈຳນວນ 140 ຄົວເຮືອນ ເທົ່າກັບ 35.90%, ສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນ ສະເໜີປັບປຸງເພີ່ມແຮງດັນນໍ້າ ມີຈຳນວນ 47 ຄົວເຮືອນ ເທົ່າກັບ 12.05%, ທັດໄປແມ່ນສະເໜີໃຫ້ສ້ອມແປງວ່ອງໄວຕື່ມອີກ ມີຈຳນວນ 35 ຄົວເຮືອນ ເທົ່າກັບ 8.97%, ສະເໜີໃຫ້ຫຼຸດລາຄາຄ່ານໍ້າລົງ ມີຈຳນວນ 26 ຄົວເຮືອນ ເທົ່າກັບ 6.66%, ສະເໜີໃຫ້ໜ່ວຍຮັບຜິດຊອບ 24 ຊົ່ວໂມງຮັບສາຍເປັນປົກກະຕິ ມີຈຳນວນ 11 ຄົວເຮືອນ ເທົ່າກັບ 2.82%, ສະເໜີການອັດນໍ້າໃຫ້ໂທແຈ້ງລູກຄ້າລ່ວງໜ້າ ມີຈຳນວນ 10 ຄົວເຮືອນ ເທົ່າກັບ 2.56%, ສະເໜີໃຫ້ປັບປຸງຄຸນນະພາບນໍ້າ, ປ່ຽນຖ່າຍທໍ່ເກົ່າແກ່ ແລະ ເພີ່ມທໍ່ເປັນຂະໜາດໃຫຍ່, ໃຫ້ຂະຫຍາຍສາຍທໍ່ເພີ່ມໃຫ້ທົ່ວເຖິງ ມີຈຳນວນ 04 ຄົວເຮືອນ ເທົ່າກັບ 1.02%, ສະເໜີໃຫ້ພະນັກງານຈົດນໍ້າ-ເກັບເງິນ ຈົດນໍ້າກົງວັນທີ່ໃນທຸກເດືອນ ມີຈຳນວນ 02 ຄົວເຮືອນ ເທົ່າກັບ 0.51% ແລະ ສະເໜີ ກ່ອນການສ້ອມແປງທໍ່ນໍ້າຮົ່ວໃຫ້ມີການສອບຖາມ ແລະ ແຈ້ງລູກຄ້າລ່ວງໜ້າກ່ອນຈຶ່ງປິດນໍ້າຊົ່ວຄາວ, ໃຫ້ບໍາລຸງຮັກສາກົງເຕີມ, ປະຊາສຳພັນກ່ຽວກັບການອັດນໍ້າທວງໜີ້ ແລະ ການຊຳລະເງິນ ຄວນກຳນົດວັນເວລາລະອຽດ, ການແຈ້ງປິດນໍ້າຊົ່ວຄາວໃຫ້ມີຫຼາຍຊ່ອງທາງອີກຕື່ມ, ສະເໜີໃຫ້ແຈ້ງ ການບໍລິການ ຜ່ານທາງທະນາຄານໃຫ້ສະໜ້າສະເໜີ ແລະ ປັບປຸງກົງເຕີມໜ່ວຍທີ່ເຂົ້າຈົດນໍ້າຍາກຕື່ມ ເຊິ່ງມີຄ່າເທົ່າກັນ ມີຈຳນວນ 01 ຄົວເຮືອນ ເທົ່າກັບ 0.25% ຕາມລຳດັບ ດັ່ງໃນຕາຕະລາງ 2.

4. ວິພາກຜົນ

4.1 ລະດັບບັນຫາຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດ ນໍ້າປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ

ບັນຫາຂອງລູກຄ້າຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ ປະກອບມີ 5 ດ້ານຄື: ບັນຫາດ້ານຄຸນນະພາບນໍ້າທີ່ສົ່ງໃຫ້, ບັນຫາດ້ານແຮງດັນນໍ້າທີ່ສົ່ງໃຫ້, ບັນຫາດ້ານວຽກງານບໍລິການຈົດນໍ້າ ແລະ ເກັບເງິນ, ບັນຫາຂອງດ້ານຂໍ້ມູນປະຊາສຳພັນ ແລະ ບັນຫາດ້ານການໃຫ້ບໍລິການສ້ອມແປງ ຜົນການຄົ້ນຄວ້າເຫັນວ່າ ສ່ວນໃຫຍ່ໂດຍລວມແມ່ນມີບັນຫາຢູ່ໃນລະດັບ ໜ້ອຍ ເມື່ອສັງເກດເປັນລາຍດ້າແຕ່ຫຼາຍຫນ້ອຍມີດັ່ງນີ້: ບັນຫາດ້ານການໃຫ້ບໍລິການສ້ອມແປງ ທັດລົງມາ ບັນຫາດ້ານຂໍ້ມູນປະຊາສຳພັນ, ບັນຫາດ້ານວຽກງານບໍລິການຈົດນໍ້າ ແລະ ເກັບເງິນ, ບັນຫາດ້ານແຮງດັນນໍ້າທີ່ສົ່ງໃຫ້ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນບັນຫາດ້ານຄຸນນະພາບນໍ້າທີ່ສົ່ງໃຫ້. ເພາະມີທໍ່ນໍ້າແຕກຮົ່ວຫຼາຍ ແລະ ນ້ຳອອກຄ້ອຍ ເນື່ອງຈາກວ່າມີທໍ່ນໍ້າເກົ່າແກ່ຫຼາຍ, ມີການປັບປຸງປ່ຽນຖ່າຍທໍ່ເກົ່າແກ່ ແລະ ປັບປຸງໂຮງງານຜະລິດນໍ້າ, ຍັງຂາດການປະຊາສຳພັນບໍ່ທົ່ວເຖິງໃນກໍລະນີປິດນໍ້າຊົ່ວຄາວເພື່ອການສ້ອມແປງ ແລະ ອີກຢ່າງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາບໍ່ຄ່ອຍຈະຢູ່ເຮືອນໃນເວລາພະນັກງານໄປຈົດເລກນໍ້າ-ເກັບເງິນ ຜູ້ຊົມໃຊ້ມັກຈະເຊື່ອຖືໃນຈຳນວນຂໍ້ມູນຂອງເລກນໍ້າ ແລະ ໃນການຈົດແຕ່ລະເດືອນບາງຄັ້ງແມ່ນບໍ່ກົງກັບວັນທີ່ຂອງທຸກເດືອນ, ແຮງດັນນໍ້າມັກຈະບໍ່ພຽງພໍໃນການສົ່ງໃຫ້ຜູ້ຊົມໃຊ້ເພາະມີການປັບປຸງໂຮງງານຜະລິດນໍ້າ ແລະ ມີການຢຸດນໍ້າຊົ່ວຄາວຕໍ່ເນື່ອງໃນແຕ່ລະວັນໃນຊ່ວງມີໂຄງການປັບປຸງລະບົບສາຍທໍ່ ແລະ ຊ່ວງປັບປຸງໂຮງງານຜະລິດນໍ້າມີນ້ຳຊຸ່ນເລກໜ້ອຍເນື່ອງຈາກນ້ຳຜະລິດບໍ່ໄດ້ເຕັມກຳລັງ ແລະ ມາດຕະຖານແມ່ນອີງຕາມຄວາມຕ້ອງການຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ຈຶ່ງໄດ້ມີການຜະລິດແບບແກ່ໄຂສຸກເສີນ ເຊິ່ງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບບາງຄຳຄວາມຂອງ Khamhom (2000) ໄດ້ສຶກສາ

ເລື່ອງ ທັດສະນະຕະຕິຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ການໃຫ້ການບໍລິການນໍ້າປະປາຂອງເທດສະບານເມືອງປາຍ ແຂວງແມ່ຮ່ອງສອນ ເຫັນວ່າ ນໍ້າປະປາບໍ່ພຽງພໍຕໍ່ກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງປະຊາຊົນ, ບໍ່ມີຄວາມສະອາດ, ນໍ້າໄຫຼບໍ່ສະໝໍ່າສະເໝີ, ພະນັກງານຂາດການປະຊາສໍາພັນໃຫ້ປະຊາຊົນຮັບຮູ້ລ່ວງໜ້າໃນເວລາປິດນໍ້າຊົ່ວຄາວເພື່ອສ້ອມແປງ, ໂຮງງານຜະລິດນໍ້າຢູ່ໃກ້ກັບສະຖານທີ່ຖິ້ມຂີ້ເຫຍື້ອເຮັດໃຫ້ນໍ້າບໍ່ສະອາດ ແລະ ມີເຊື້ອໂລກລວມທັງພະນັກງານຂາດການປະຊາສໍາພັນໃນວຽກງານໂຄງການຕ່າງໆ ທີ່ຈັດຂຶ້ນໃຫ້ປະຊາຊົນຮັບຮູ້ນໍ້າ. ຜົນການສຶກສາເມື່ອຈໍາແນກໃນແຕ່ລະດ້ານ ເຫັນວ່າ:

ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການສ້ອມແປງ ຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາແມ່ນມີບັນຫາຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ນະຄອນຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບ ປານກາງ ເຫັນວ່າ ມີບັນຫາຢູ່ໃນລະດັບ ປານກາງ ຄືກັນ ປະກອບມີ ໄປສ້ອມແປງຊັກຊ້າ, ການໂທຫາພະນັກງານສ້ອມແປງບໍ່ມັກຮັບສາຍ ແລະ ມີບັນຫາຢູ່ໃນລະດັບໜ້ອຍແມ່ນການຕິດຕໍ່ພົວພັນຫາພະນັກງານສ້ອມແປງຫຍຸ້ງຍາກ ເຊິ່ງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບງານຄົ້ນຄວ້າຂອງ Ngoeyjit (2000) ໄດ້ສຶກສາເລື່ອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງສໍານັກງານຫ້ອງການນໍ້າປະປາຊຽງໃໝ່ ແຂວງຊຽງໃໝ່ ຜົນຂອງການສຶກສາເຫັນວ່າ ບັນຫາຂອງຜູ້ໃຊ້ນໍ້າປະປາປະເພດທີ່ຢູ່ອາໄສໃນການຮັບບໍລິການຈາກສໍານັກງານຫ້ອງການນໍ້າປະປາຊຽງໃໝ່ ພົບວ່າໂດຍສະເລ່ຍເປັນບັນຫາ ດ້ານຂະບວນການໃຫ້ບໍລິການ.

ດ້ານຂໍ້ມູນປະຊາສໍາພັນ ຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາແມ່ນມີບັນຫາຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບ ໜ້ອຍ ເມື່ອສັງເກດເປັນລາຍຂໍ້ແລ້ວ ເຫັນວ່າມີບັນຫາຢູ່ໃນລະດັບໜ້ອຍທຸກຂໍ້ ປະກອບມີ ການໂຄສະນາທາງເພສນໍ້າປະປາບໍ່ທົ່ວເຖິງ, ການລົງຫ້ອງຮຽນນໍ້າປະປາຍັງບໍ່ທັນທົ່ວເຖິງ, ການປິດນໍ້າຊົ່ວຄາວເພື່ອສ້ອມແປງໂດຍບໍ່ແຈ້ງລ່ວງໜ້າ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນ ການໂຄສະນາທາງວິທະຍຸ, ໂທລະພາບບໍ່ປົກກະຕິ ເຊິ່ງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບງານຄົ້ນຄວ້າຂອງ Ngoeyjit (2000) ໄດ້ສຶກສາເລື່ອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງສໍານັກງານຫ້ອງການນໍ້າປະປາຊຽງໃໝ່ ແຂວງຊຽງໃໝ່ ຜົນຂອງການສຶກສາເຫັນວ່າ ບັນຫາຂອງຜູ້ໃຊ້ນໍ້າປະປາປະເພດທີ່ຢູ່ອາໄສໃນການຮັບບໍລິການຈາກສໍານັກງານຫ້ອງການນໍ້າປະປາຊຽງໃໝ່ ພົບວ່າໂດຍສະເລ່ຍເປັນບັນຫາໃນລະດັບ ໜ້ອຍ ຕາມລໍາດັບດັ່ງນີ້ ດ້ານລາຄາ ແລະ ຄ່າທໍານຽມ ດ້ານຄຸນນະພາບ ແລະ ຄວາມເຊື່ອຖື ດ້ານຂະບວນການໃຫ້ບໍລິການ ດ້ານສະຖານທີ່ ດ້ານຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ແລະ ການປະຊາສໍາພັນ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການແກ້ຜູ້ໃຊ້ນໍ້າປະປາ ແລະ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະນັກງານ.

ດ້ານວຽກງານບໍລິການຈົດນໍ້າ ແລະ ເກັບເງິນ ຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາແມ່ນມີບັນຫາຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມສະເລ່ຍຢູ່ໃນລະດັບ ໜ້ອຍ ຕາມລໍາດັບດັ່ງນີ້ ປະກອບມີ ຄ່າທໍານຽມເອກະສານຄໍາຮ້ອງເອົານໍ້າເຂົ້າໃໝ່ ແລະ ຄ່າສ້ອມແປງນໍ້າປະປາ, ຫ້ອງການຢູ່ໄກຈາກເຮືອນ, ສິ່ງອໍານວຍຄວາມສະດວກທາງດ້ານສະຖານທີ່ຫ້ອງການ, ການຈົດເລກນໍ້າບໍ່ກົງກັບວັນທີ, ການຄາດຄະເນຕົວເລກບໍລິມາດນໍ້າ ແລະ ການເວົ້າຈາກທີ່ບໍ່ສຸພາບຂອງພະນັກງານ ເຊິ່ງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບງານຄົ້ນຄວ້າຂອງ

Ngoeyjit (2000) ໄດ້ສຶກສາເລື່ອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງສໍານັກງານຫ້ອງການນໍ້າປະປາຊຽງໃໝ່ ແຂວງຊຽງໃໝ່ ຜົນຂອງການສຶກສາເຫັນວ່າ ບັນຫາຂອງຜູ້ໃຊ້ນໍ້າປະປາປະເພດທີ່ຢູ່ອາໄສໃນການຮັບບໍລິການຈາກສໍານັກງານຫ້ອງການນໍ້າປະປາຊຽງໃໝ່ ເຫັນວ່າໂດຍສະເລ່ຍເປັນບັນຫາໃນລະດັບ ໜ້ອຍ ຕາມລໍາດັບດັ່ງນີ້ ດ້ານລາຄາ ແລະ ຄ່າທໍານຽມ ດ້ານຄຸນນະພາບ ແລະ ຄວາມເຊື່ອຖື ດ້ານຂະບວນການໃຫ້ບໍລິການ ດ້ານສະຖານທີ່ ດ້ານຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ແລະ ການປະຊາສໍາພັນ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການແກ້ຜູ້ໃຊ້ນໍ້າປະປາ ແລະ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະນັກງານ.

ດ້ານແຮງດັນນໍ້າທີ່ສົ່ງໃຫ້ ຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາແມ່ນມີບັນຫາຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບ ໜ້ອຍ ເມື່ອສັງເກດເປັນລາຍຂໍ້ແລ້ວ ເຫັນວ່າມີບັນຫາຢູ່ໃນລະດັບ ໜ້ອຍທຸກຂໍ້ ລຽງຕາມລໍາດັບດັ່ງນີ້ ນໍ້າອອກບໍ່ສະໝໍ່າສະເໝີ, ນໍ້າອອກຄ່ອຍ, ນໍ້າບໍ່ອອກເລີຍ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນນໍ້າອອກແຮງເກີນໄປເຮັດໃຫ້ທໍ່ນໍ້າແຕກ ເຊິ່ງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບງານຄົ້ນຄວ້າຂອງ Khamhom (2000) ໄດ້ສຶກສາເລື່ອງ ທັດສະນະຕະຕິຂອງປະຊາຊົນຕໍ່ການໃຫ້ການບໍລິການນໍ້າປະປາຂອງເທດສະບານເມືອງປາຍ ແຂວງແມ່ຮ່ອງສອນ ເຫັນວ່າມີບັນຫາໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບ ໜ້ອຍ ລຽງຕາມລໍາດັບດັ່ງນີ້ ນໍ້າປະປາບໍ່ພຽງພໍຕໍ່ກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງປະຊາຊົນ, ບໍ່ມີຄວາມສະອາດ, ນໍ້າໄຫຼບໍ່ສະໝໍ່າສະເໝີ, ພະນັກງານຂາດການປະຊາສໍາພັນໃຫ້ປະຊາຊົນຮັບຮູ້ລ່ວງໜ້າໃນເວລາປິດນໍ້າຊົ່ວຄາວເພື່ອສ້ອມແປງ, ໂຮງງານຜະລິດນໍ້າຢູ່ໃກ້ກັບສະຖານທີ່ຖິ້ມຂີ້ເຫຍື້ອເຮັດໃຫ້ນໍ້າບໍ່ສະອາດ ແລະ ມີເຊື້ອໂລກລວມທັງພະນັກງານຂາດການປະຊາສໍາພັນໃນວຽກງານໂຄງການຕ່າງໆທີ່ຈັດຂຶ້ນໃຫ້ປະຊາຊົນຮັບຮູ້ນໍ້າ.

ດ້ານຄຸນນະພາບນໍ້າທີ່ສົ່ງໃຫ້ ຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາແມ່ນມີບັນຫາຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບ ໜ້ອຍ ເມື່ອສັງເກດເປັນລາຍຂໍ້ແລ້ວລຽງຕາມລໍາດັບແຕ່ຫຼາຍຫາໜ້ອຍ ມີດັ່ງນີ້ ນໍ້າຂຸ່ນ, ນໍ້າມີກິ່ນ (ຍົກເວັ້ນກິ່ນກູ້ລົມ) ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນນໍ້າມີສິ່ງເປົ້ເຫຼື້ອເຈືອປົນ ເຊິ່ງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບງານຄົ້ນຄວ້າຂອງ Ngoeyjit (2000) ໄດ້ສຶກສາເລື່ອງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງສໍານັກງານຫ້ອງການນໍ້າປະປາຊຽງໃໝ່ ແຂວງຊຽງໃໝ່ ຜົນຂອງການສຶກສາເຫັນວ່າ ບັນຫາຂອງຜູ້ໃຊ້ນໍ້າປະປາປະເພດທີ່ຢູ່ອາໄສໃນການຮັບບໍລິການຈາກສໍານັກງານຫ້ອງການນໍ້າປະປາຊຽງໃໝ່ ເຫັນວ່າໂດຍສະເລ່ຍເປັນບັນຫາໃນລະດັບ ໜ້ອຍ ຕາມລໍາດັບດັ່ງນີ້ ດ້ານລາຄາ ແລະ ຄ່າທໍານຽມ ດ້ານຄຸນນະພາບ ແລະ ຄວາມເຊື່ອຖື ດ້ານຂະບວນການໃຫ້ບໍລິການ ດ້ານສະຖານທີ່ ດ້ານຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ແລະ ການປະຊາສໍາພັນ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການແກ້ຜູ້ໃຊ້ນໍ້າປະປາ ແລະ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະນັກງານ.

4.2 ການສະເໜີແນວທາງແກ້ໄຂບັນຫາຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດ ນໍ້າປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ

ຄວາມຄິດເຫັນແນວທາງແກ້ໄຂຂອງລູກຄ້າຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດ ນໍ້າປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ ສ່ວນໃຫຍ່ ແມ່ນບໍ່ມີຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການຂອງ ລັດວິສາຫະ

ກົດ ນໍ້າປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ, ມີຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາຈຳນວນບໍ່
ຫຼາຍໄດ້ສະເໜີໃຫ້ປັບປຸງເພີ່ມແຮງດັນນໍ້າ ທັດໄປສະເໜີໃຫ້ສ້ອມແປງ
ວ່ອງໄວຕື່ມອີກ, ໃຫ້ຫຼຸດລາຄາຄ່ານໍ້າລົງ, ໃຫ້ໜ່ວຍຮັບຜິດຊອບ 24
ຊົ່ວໂມງຮັບສາຍເປັນປົກກະຕິ ແລະ ການອັດນໍ້າໃຫ້ໂທແຈ້ງລູກຄ້າລ່ວງ
ໜ້າ, ຍັງສະເໜີປັບປຸງຄຸນນະພາບນໍ້າ, ປ່ຽນຖ່າຍທໍ່ເກົ່າ ແລະ ເພີ່ມທໍ່
ເປັນຂະໜາດໃຫຍ່, ໃຫ້ຂະຫຍາຍສາຍທໍ່ເພີ່ມໃຫ້ທົ່ວເຖິງ, ຍັງສະເໜີ
ໃຫ້ພະນັກງານຈົດນໍ້າ-ເກັບເງິນ ຈົດນໍ້າກົງວັນທີ່ໃນທຸກເດືອນ ແລະ
ກ່ອນການສ້ອມແປງທໍ່ນໍ້າຮົ່ວໃຫ້ມີການສອບຖາມ ແລ້ວແຈ້ງລູກຄ້າ
ລ່ວງໜ້າກ່ອນຈົດນໍ້າຊົ່ວຄາວ, ໃຫ້ບໍາລຸງຮັກສາກິ່ງເຕີນໍ້າ, ໃຫ້ປະຊາ
ສຳພັນກ່ຽວກັບການອັດນໍ້າທວງໜີ້ ແລະ ການຊໍາລະເງິນ ຄວນກຳນົດ
ວັນເວລາລະອຽດຕື່ມອີກ, ແຈ້ງການ ປົດນໍ້າຊົ່ວຄາວໃຫ້ມີຫຼາຍຊ່ອງ
ທາງອີກຕື່ມ, ໃຫ້ແຈ້ງ ການບໍລິການ ຜ່ານທາງທະນາຄານໃຫ້ສະໝໍ່າ
ສະເໝີ ແລະ ໃຫ້ປັບປຸງກິ່ງເຕີນໍ້າໜ່ວຍທີ່ເຂົ້າຈົດນໍ້າຍາກຕື່ມອີກ. ເຊິ່ງມີ
ຄວາມສອດຄ່ອງກັບງານຄົ້ນຄວ້າຂອງ Chailarp (2007) ຄວາມເພິ່ງ
ພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ນໍ້າປະປາ ທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການດ້ານວຽກງານນໍ້າປະປາ
ຂອງເທດສະບານ ນະຄອນ ຢະລາ ຂໍສະເໜີແນະສໍາລັບປັບປຸງແກ້ໄຂ
ຂອງຜູ້ໃຊ້ນໍ້າປະປາ ພົບວ່າຜູ້ໃຊ້ນໍ້າມີບັນຫາ ແລະ ຂໍສະເໜີແນະ
ເລື່ອງນໍ້າປະປາຊ່ວຍ ແດງ ແລະ ມີຕະກອນ ຫຼາຍທີ່ສຸດ, ບັນຫາ ແລະ ຂໍ
ສະເໜີແນະເລື່ອງແຮງດັນນໍ້າປະປາ ບໍ່ພຽງພໍ ບັນຫາ ແລະ ຂໍສະເໜີ
ແນະດ້ານວຽກງານບໍລິການສ້ອມແປງບໍາລຸງຮັກສາລະບົບນໍ້າປະປາ
ບັນຫາ ແລະ ຂໍສະເໜີແນະດ້ານການແຈ້ງຂ່າວປະຊາສຳພັນ ແລະ
Police Senior Sergeant Major kittipop Singchung (2019)
ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການນໍ້າປະປາເທດສະບານນະຄອນ
ພະນະຄອນສີອາຍຸດທະຍາ ແຂວງພະນະຄອນສີອາຍຸດທະຍາ ຄວນມີ
ການປະຊາສຳພັນການແຈ້ງຂໍ້ມູນຂ່າວສານໃຫ້ແກ່ຜູ້ໃຊ້ນໍ້າປະປາໄດ້ຮັບ
ຮູ້ຢ່າງທົ່ວເຖິງເຊັ່ນ: ການສ້ອມແປງທໍ່ນໍ້າຮົ່ວ, ການເກັບເງິນຄ່ານໍ້າ ແລະ
ຄ່າທຳນຽມ ເປັນຕົ້ນ ແລະ ຄວນມີການເພີ່ມຊ່ອງທາງການປະຊາສຳພັນ
ຂອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານໃຫ້ມີຄວາມຫຼາກຫຼາຍ ແລະ ຕໍ່ເນື່ອງ ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ໃຊ້
ບໍລິການມີຄວາມເຂົ້າໃຈໃນລະບົບການເຮັດວຽກໄດ້ຢ່າງທົ່ວເຖິງ ແລະ
Tia & Panya (2023) ສະເໜີແນະນໍາໃຫ້ມີການສະໜອງນໍ້າໃຫ້
ພຽງພໍກັບຄວາມຕ້ອງການໃນຊ່ວງລະດູແລ້ງໃນເຂດຊຸມຊົນລຸ່ມແມ່ນໍ້າ
ລີ ແຂວງລຳພູນ ລວມທັງການຄຸ້ມຄອງໂຄງສ້າງຂອງລະບົບການ
ຜະລິດນໍ້າປະປາໃຫ້ມີປະສິດທິພາບຫຼາຍຂຶ້ນ, ຕິດຕາມກວດກາຄຸນ
ນະພາບນໍ້າປະປາເປັນປົກກະຕິ ແລະ ແນະນໍາໃຫ້ອຳນາດການປົກຄອງ
ບ້ານມີສ່ວນຮ່ວມຕາມແນວທາງການຄຸ້ມຄອງລະບົບນໍ້າປະປາ.

5. ສະຫຼຸບ

1) ລະດັບບັນຫາຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ
ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງພະບາງ ສ່ວນໃຫຍ່ ເຫັນ
ວ່າແມ່ນມີລະດັບບັນຫາ ໜ້ອຍ, ຖ້າຈັດລຽງລໍາດັບແຕ່ຫຼາຍຫນ້ອຍ
ທໍາອິດແມ່ນດ້ານການໃຫ້ບໍລິການສ້ອມແປງ ມີບັນຫາປານກາງ, ທັດໄປ
ແມ່ນດ້ານຂໍ້ມູນປະຊາສຳພັນແມ່ນມີບັນຫາໜ້ອຍ ໂດຍລວມທັງດ້ານ
ວຽກງານບໍລິການຈົດນໍ້າ ແລະ ເກັບເງິນ, ດ້ານແຮງດັນນໍ້າທີ່ສົ່ງໃຫ້ ແລະ
ສຸດທ້າຍແມ່ນ ດ້ານຄຸນນະພາບນໍ້າທີ່ສົ່ງໃຫ້ ມີບັນຫາໜ້ອຍເຊັ່ນກັນ.

2) ການສະເໜີແນວທາງການແກ້ໄຂບັນຫາຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າ
ປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ນະຄອນ ຫຼວງ
ພະບາງ ໃນຕໍ່ໜ້າ ສ່ວນໃຫຍ່ເຫັນວ່າ ແມ່ນມີຈຳນວນຫຼາຍທີ່ບໍ່ມີຄວາມ

ຄິດເຫັນຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ນະຄອນ
ຫຼວງພະບາງ ແລະ ຜູ້ທີ່ໃຫ້ຄວາມຄິດເຫັນ ສ່ວນໃຫຍ່ ແມ່ນສະເໜີໃຫ້
ປັບປຸງເພີ່ມແຮງດັນນໍ້າ, ການບໍລິການສ້ອມແປງວ່ອງໄວ, ຫຼຸດລາຄາຄ່າ
ນໍ້າລົງ, ໃຫ້ໜ່ວຍຮັບຜິດຊອບ 24 ຊົ່ວໂມງຮັບສາຍເປັນປົກກະຕິ,
ເວລາອັດນໍ້າໃຫ້ໂທແຈ້ງລູກຄ້າລ່ວງໜ້າ, ປັບປຸງຄຸນນະພາບນໍ້າ, ປ່ຽນ
ຖ່າຍທໍ່ເກົ່າ, ເພີ່ມທໍ່ເປັນຂະໜາດໃຫຍ່ຕື່ມອີກ, ໃຫ້ຂະຫຍາຍສາຍທໍ່
ເພີ່ມໃຫ້ທົ່ວເຖິງ, ພະນັກງານຈົດນໍ້າ-ເກັບເງິນ ໃຫ້ຈົດນໍ້າກົງກັບວັນທີ່
ໃນທຸກໆເດືອນ, ກ່ອນການສ້ອມແປງທໍ່ນໍ້າຮົ່ວໃຫ້ມີການສອບຖາມ
ແລະ ໃຫ້ແຈ້ງລູກຄ້າລ່ວງໜ້າກ່ອນຈົດນໍ້າຊົ່ວຄາວ, ໃຫ້ບໍາລຸງຮັກສາ
ກິ່ງເຕີນໍ້າ, ປະຊາສຳພັນກ່ຽວກັບການອັດນໍ້າທວງໜີ້ ແລະ ການຊໍາລະ
ເງິນ ຄວນກຳນົດວັນເວລາຢ່າງລະອຽດ, ການແຈ້ງ ປົດນໍ້າຊົ່ວຄາວໃຫ້ມີ
ຫຼາຍຊ່ອງທາງອີກຕື່ມ, ໃຫ້ແຈ້ງການບໍລິການຜ່ານທາງທະນາຄານໃຫ້
ສະໝໍ່າສະເໝີ ແລະ ໃຫ້ປັບປຸງກິ່ງເຕີນໍ້າໜ່ວຍທີ່ເຂົ້າຈົດນໍ້າຍາກຕື່ມອີກ.

6. ຂໍ້ຂັດແຍ່ງ

ຂ້າພະເຈົ້າໃນນາມຜູ້ຄົນຄວ້າວິທະຍາສາດ ຂໍປະຕິຍານຕີນວ່າ
ຂໍ້ມູນທັງໝົດທີ່ມີໃນບົດຄວາມວິຊາການດັ່ງກ່າວນີ້ ແມ່ນບໍ່ມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງ
ທາງຜົນປະໂຫຍດກັບພາກສ່ວນໃດ ແລະ ບໍ່ໄດ້ເອື້ອປະໂຫຍດໃຫ້ກັບ
ພາກສ່ວນໃດພາກສ່ວນໜຶ່ງ, ກໍລະນີມີການລະເມີດ ໃນຮູບການໃດໜຶ່ງ
ຂ້າພະເຈົ້າມີຄວາມຍິນດີ ທີ່ຈະຮັບຜິດຊອບແຕ່ພຽງຜູ້ດຽວ.

7. ເອກະສານອ້າງອີງ

- Anzaldi, G. (2014). A holistic ICT solution to improve matching between supply and demand over the water supply distribution chain. *Journal of Sustainable Development of Energy, Water and Environment Systems*, 2(4), 362-375.
- Bolton, R. N., & Drew, J. H. (1991). A longitudinal analysis of the impact of service changes on customer attitudes. *Journal of Marketing* 55(1), 1–10.
- Business Performance Summary Report of Luang Prabang Province Water Supply State Enterprise. (2022). And Planning. (2023). No.0947/NPP. LPB, Dated. 27 February 2023.
- Chailarp, W. (2007). *Consumers' satisfaction of the service provided by the waterworks department of Yala City Municipality*. An Independent Study Report for the Master of Public Administration in Local Government, College of Local Administration, Khon Kaen University.
- George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS statistics 26 step by step: A simple guide and reference*. Routledge.
- Khamhom, P. (2000). People's Attitudes towards water supply service of Pai Subdistrict Municipality, Mae Hong Son Province, *Independent Study*. Chaing Mai: University.
- Likert-type Scale. (1932). Respondents express their opinions in 5 levels according to the facts in various aspects and the results of reliability.
- Mottaeva, A. (2021, December). Development of water supply services for the formation of eco-friendly city environment. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 937, No. 4, p. 042027). IOP Publishing.

- Mothetha, M., Nkuna, Z., & Mema, V. (2013). The challenges of rural water supply: a case study of rural areas in Limpopo Province.
- Ngoeyjit, J. (2000). The Satisfaction of Customers Toward Chiang Mai Waterworks Office's Service in Chiang Mai Province. *Business Administration*, 94-104.
- Police Senior Sergeant Major kittipop Singchung. (2019). *The satisfaction of users of water, Pranakhon Si Ayuthaya Municipality, Pranakhon Si Ayuthaya Province*. Master of Public Administration, Graduat School Siam University. P. 48.
- Resolution of the National Assembly. (2010). *Water supply law*. Part I General provisions, Article 04, 05. (P. 3-5). Part II Conducting Water Supply activities, Chapter 1, Article 08, 09. (P. 5-6).
- Tia, S.T., & Panya, S.R. (2023). Management of village water supply systems in drought conditions in the upper Li River basin community area, Lamphun Province: conditions, problems, roles of local administrative organizations, and recommendations. *Journal of Integrated Social Sciences, University. Mahidol*, 10(1), 51-64.
- WHO. (2009). *10 facts about water scarcity*. Retrieved from http://www.who.int/features/factfiles/water/water_facts/en/index3.html
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Retrieved from <https://greedisgoods.com/taro-yamane>.

ຕາຕະລາງທີ 1: ສະແດງເຖິງ ຄ່າສະເລ່ຍ ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຖານ ບັນຫາດ້ານຕ່າງໆ.

ລ/ດ	ບັນຫາ	$\bar{X}$	S.D	ລະດັບບັນຫາ
1	ດ້ານຄຸນນະພາບນ້ຳທີ່ສົ່ງໃຫ້	2.08	0.93	ໜ້ອຍ
2	ດ້ານແຮງດັນນ້ຳທີ່ສົ່ງໃຫ້	2.19	0.84	ໜ້ອຍ
3	ດ້ານວຽກງານບໍລິການຈົດນ້ຳ ແລະ ເກັບເງິນ	2.28	0.92	ໜ້ອຍ
4	ດ້ານຂໍ້ມູນປະຊາສຳພັນ	2.45	0.98	ໜ້ອຍ
5	ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການສ້ອມແປງ	2.55	1.06	ປານກາງ
ລວມ		2.31	0.73	ໜ້ອຍ

ຕາຕະລາງທີ 2: ສະແດງເຖິງ ຈຳນວນ ແລະ ເປີເຊັນ ຂໍ້ສະເໜີແນວທາງແກ້ໄຂຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາ.

ລ/ດ	ຂໍ້ສະເໜີຂອງລູກຄ້າ	ຈຳນວນ	ເປີເຊັນ
1	ສະເໜີໃຫ້ຫຼຸດລາຄາຄ່ານ້ຳລົງ	26	6.66
2	ສະເໜີປັບປຸງເພີ່ມແຮງດັນນ້ຳ	47	12.05
3	ສະເໜີປັບປຸງຄຸນນະພາບນ້ຳ	4	1.02
4	ສະເໜີພະນັກງານຈົດນ້ຳ-ເກັບເງິນ ຈົດນ້ຳກົງວັນທີ່ໃນທຸກເດືອນ	2	0.51
5	ສະເໜີປ່ຽນຖ່າຍທໍ່ເກົ່າ ແລະ ເພີ່ມທໍ່ເປັນຂະໜາດໃຫຍ່	4	1.02
6	ສະເໜີໜ່ວຍຮັບຜິດຊອບ 24 ຊົ່ວໂມງຮັບສາຍເປັນປົກກະຕິ	11	2.82
7	ສະເໜີສ້ອມແປງວ່ອງໄວຕື່ມອີກ	35	8.97
8	ສະເໜີກ່ອນການສ້ອມແປງທໍ່ນ້ຳຮົ່ວໃຫ້ມີການສອບຖາມ ແລະ ແຈ້ງລູກຄ້າ ລ່ວງໜ້າກ່ອນຈົ່ງປິດນ້ຳຊົ່ວຄາວ	1	0.25
9	ສະເໜີການອັດນ້ຳໃຫ້ໂທແຈ້ງລູກຄ້າລ່ວງໜ້າ	10	2.56
10	ສະເໜີໃຫ້ບຳລຸງຮັກສາກົງເຕີນ້ຳ	1	0.25
11	ສະເໜີໃຫ້ປະຊາສຳພັນກ່ຽວກັບການອັດນ້ຳທວງໜີ້ ແລະ ການຊຳລະເງິນ ຄວນກຳນົດວັນເວລາລະອຽດ	1	0.25
12	ສະເໜີແຈ້ງ ການປິດນ້ຳຊົ່ວຄາວໃຫ້ມີຫຼາຍຊ່ອງທາງອີກຕື່ມ	1	0.25
13	ສະເໜີແຈ້ງ ການບໍລິການ ຜ່ານທາງທະນາຄານໃຫ້ສະໝໍ່າສະເໝີ	1	0.25
14	ສະເໜີໃຫ້ຂະຫຍາຍສາຍທໍ່ເພີ່ມໃຫ້ທົ່ວເຖິງ	4	1.02
15	ສະເໜີໃຫ້ປັບປຸງກົງເຕີນ້ຳໜ່ວຍທີ່ເຂົ້າຈົດນ້ຳຍາກຕື່ມ	1	0.25
ລວມຈຳນວນໃຫ້ຄວາມຄິດເຫັນ		140	35.90
ບໍ່ມີຄວາມຄິດເຫັນ		250	64.10
ລວມ		390	100.00

(ແຫຼ່ງທີມາ: ການວິເຄາະດ້ວຍການບັນທຶກຂໍ້ມູນຄວາມຄິດເຫັນຈາກແບບສອບຖາມ ຄັ້ງວັນທີ 24/07/2024)