



The Satisfaction and Solutions Approach of Water Users for the Services Provided by the Water Supply State Enterprise in Luang Prabang Province (Case study: Luang Prabang City)

Kathi DUANGCHAMPA¹, Sangkhom INTHAPANYA², Bounsana CHANSAVANG³

¹ Water Supply State Enterprise Office, Organizational Resource Management Luangprabang District
Luangprabang Province, Lao PDR

Abstract

***Correspondence:** Kathi
DUANGCHAMPA, Water
Supply State Enterprise
Office, Organizational
Resource Management
Luangprabang District
Luangprabang Province
Tel:+856 20 5223 6355, E-mail:
kathiduangchampa45@gmail.com

Article Info:

Submitted: February 10, 2025

Revised: March 28, 2025

Accepted: April 21, 2025

The objectives of this study were: (1) to assess the level of satisfaction among water users with the services provided by the Water Supply State Enterprise of Luang Prabang City; and (2) to explore users' suggestions for improving these services. Data were collected using questionnaires administered to a sample of 390 households across 64 areas classified as type 1 residential water users within Luang Prabang City. The data were analyzed using the SPSS program.

The results indicated that overall satisfaction with the services provided by the Water Supply State Enterprise—specifically in terms of water quality, billing and collection services, water pressure, repair services, and public relations—was moderate (Mean = 3.17, S.D. = 0.26). Regarding suggested improvements, users proposed enhancing water pressure, ensuring timely repair services, maintaining an adequate water supply during the dry season, and improving public communication and other related services. These proposed improvements accounted for 35.90% of the total recommendations.

Keywords: Satisfaction, Solutions Approach, Services Provided, Water Supply State Enterprise in Luang Prabang City

1. ພາກສະເໜີ

ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າແມ່ນມີຄວາມສໍາຄັນຫຼາຍໃນການສົ່ງເສີມການປັບປຸງປະສິດທິພາບຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃດໆກໍຕາມ ໂດຍກໍລະນີເປັນທຸລະກິດຂອງລັດຖະບານ ເຊັ່ນວ່າ: ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ເປັນຄວາມຕ້ອງການພື້ນຖານ ແລະ ເປັນສິດທິມະນຸດ ຂອງປະຊາຊົນ ຜູ້ຄົນຕ້ອງການນໍ້າເພື່ອໃຊ້ໃນຄົວເຮືອນຕ່າງໆ (Timilsena, 2020). ນໍ້າແມ່ນຊັບພະຍາກອນທີ່ສໍາຄັນຕໍ່ການດໍາລົງຊີວິດ ແລະ ການຮັກສາສຸຂະພາບທີ່ດີ ແຕ່ຜູ້ຄົນທົ່ວໂລກກໍາລັງຂາດແຄນ ການຂາດແຄນນໍ້າເຮັດໃຫ້ຜູ້ຄົນຕ້ອງໃຊ້ນໍ້າທີ່ບໍ່ປອດໄພສໍາລັບການດື່ມ ແລະ ໃຊ້ໃນຄົວເຮືອນ (WHO, 2009). ການຄຸ້ມຄອງນໍ້າໄດ້ອີງໃສ່ການກໍານົດຊັບພະຍາກອນທີ່ຈໍາເປັນ ທີ່ອະທິບາຍຄວາມຊຽງຂວາງຂອງຜູ້ຈັດການນໍ້າທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບການຄຸ້ມຄອງການສະໜອງນໍ້າ ແລະ ຄວາມຕ້ອງການດັ່ງກ່າວທີ່ໄດ້ຊີ້ໃຫ້ເຫັນການຂະຫຍາຍການຄຸ້ມຄອງການໄຫຼຂອງນໍ້າ ທີ່ມີຢູ່ແລ້ວ ໂດຍການລວມເອົາອົງປະກອບພື້ນຖານໂຄງລ່າງທີ່ມະນຸດສ້າງຂຶ້ນແລະເຮັດໃຫ້ການເປັນຕົວແທນຂອງ ຄວາມໝາຍເສັ້ນທາງການໄຫຼຂອງນໍ້າທີ່ປ່ຽນແປງຂອງມະນຸດແລະດັ່ງນັ້ນຈຶ່ງ

ອະນຸຍາດໃຫ້ມີການຄົ້ນພົບໃໝ່ສໍາລັບການຄຸ້ມຄອງຊັບພະຍາກອນນໍ້າ (Anzaldi, 2014). ການປັບປຸງການບໍລິການການສະໜອງນໍ້າຂອງການບໍລິການກ່ຽວກັບບັນຫາການສະໜອງນໍ້າດີມໃຫ້ປະຊາຊົນ ແລະ ບັນຫາການຄຸ້ມຄອງການບໍລິການນໍ້າປະປາ ການພັດທະນາໂຄງການວາງແຜນຕົວເມືອງ, ສໍາລັບພະນັກງານຂອງການບໍລິການທີ່ຢູ່ອາໄສ ແລະ ເທດສະບານເມືອງຕໍ່ການບໍລິການທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບ (Mottaeva, 2021). ຄວາມສໍາຄັນຂອງຄຸນນະພາບການບໍລິການແມ່ນມີຄວາມສໍາຄັນຫຼາຍຂຶ້ນ ເພາະຖ້າວ່າສິນຄ້າ ແລະ ການບໍລິການທີ່ລູກຄ້າເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ກັບມາຊື້ຊ້າ ຫຼື ບໍລິການຊ້າໆ ຫຼື ໃຊ້ບໍລິການຫຼາຍຂຶ້ນ ແລະ ແນະນຳໃຫ້ຜູ້ອື່ນ, ມັນຈະຮັກສາຖານລູກຄ້າທີ່ມີຢູ່ ແລະ ເພີ່ມລູກຄ້າໃຫ້ຫຼາຍຂຶ້ນ ເພາະວ່າທຸກອົງກອນກໍາລັງແຂ່ງຂັນກັນເພື່ອສ້າງໂອກາດໃໝ່ ແລະ ຮັກສາຄວາມຊື່ສັດຂອງລູກຄ້າໃຫ້ຫຼາຍເທົ່າທີ່ເປັນໄປໄດ້ ເພາະລູກຄ້າທີ່ສັດຊື່ກັບມາສະເໜີຕໍ່ກັບອົງກອນ (Douangphachan et al., 2023). ຄຸນນະພາບການບໍລິການ ແນວຄິດສໍາຄັນທີ່ບໍລິສັດນໍ້າປະປາຕ້ອງເຂົ້າໃຈ ເພື່ອໃຫ້ສາມາດແຂ່ງຂັນໃນທຸລະກິດ ແລະ ເຕີບໃຫຍ່ໄດ້ ບໍລິສັດຕ່າງໆຈະຕ້ອງຮູ້ວິທີວັດແທກຄຸນ

ນະພາບການບໍລິການ ຈາກມຸມມອງຂອງຜູ້ບໍລິໂພກ ເພື່ອທີ່ພວກເຂົາຈະໄດ້ເຂົ້າໃຈຄວາມຕ້ອງການຂອງພວກເຂົາ ແລະ ຕອບສະໜອງພວກເຂົາທີ່ມີປະສິດທິພາບທີ່ແທ້ຈິງ (Bolton & Drew, 1991). Mothetha et al. (2013) ໃນເຂດເທດສະບານຊົນນະບົດແມ່ນມີຄວາມຫຍຸ້ງຍາກໃນການບໍລິການໃຫ້ແກ່ຊຸມຊົນຕາມການມອບໝາຍຂອງລັດບານ, ດັ່ງນັ້ນຈຶ່ງຈະຕ້ອງໄດ້ເອົາໃຈໃສ່ວຽກງານ ແລະ ຄວາມພະຍາຍາມຫຼາຍກວ່າເກົ່າເພື່ອຮັບປະກັນການປະຕິບັດໜ້າທີ່ການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ເປົ້າໝາຍການຮັບປະກັນການເຂົ້າເຖິງນໍ້າ. ການບໍລິການແມ່ນບັນລຸໄດ້ຕາມທີ່ຄາດໄວ້.

ວິທີການສຸມໃສ່ການແກ້ໄຂແມ່ນຂະບວນການປະຕິບັດເພື່ອຮ່ວມກັນສ້າງວິທີແກ້ໄຂທີ່ຊ່ວຍກໍານົດແລະລະດົມທັກສະແລະຊັບພະຍາກອນທີ່ຈຳເປັນເພື່ອບັນລຸການປ່ຽນແປງທີ່ສັງເກດເຫັນ. ວິທີການດັ່ງກ່າວໄດ້ຖືກສ້າງຂຶ້ນໃນສະຫະລັດໃນຊຸມປີ 80 ມັນໄດ້ຖືກພັດທະນາໃນທົ່ວໂລກນັບຕັ້ງແຕ່ນັ້ນມາ (Insoo Kim Berg & Steve de Shazer, 80). ວິທີການແກ້ໄຂແບບຮັດກຸມໄດ້ຖືກນຳໃຊ້ໃນການບໍລິການດ້ານການສຶກສາ ແລະ ສັງຄົມເປັນວິທີທີ່ມີປະສິດທິພາບໃນການກໍານົດຜົນໄດ້ຮັບໃນທາງບວກຕໍ່ກັບບັນຫາທີ່ສັບສົນ ແລະ ທ້າທາຍ, ວິທີການແກ້ໄຂແບບຮັດກຸມຈະຊ່ວຍໃຫ້ປະຊາຊົນພັດທະນາເປົ້າໝາຍ ແລະ ການແກ້ໄຂແທນທີ່ຈະພຽງແຕ່ສຳຫຼວດ ແລະ ວິເຄາະບັນຫາໃນປະຈຸບັນ, ມັນແຕກຕ່າງກັນກັບວິທີການຊ່ວຍເຫຼືອແບບດັ້ງເດີມຫຼາຍກວ່າທີ່ມັນສຸມໃສ່ປະຈຸບັນ ແລະ ອະນາຄົດ, ກ່ຽວກັບເປົ້າໝາຍ ແລະ ວິທີການບັນລຸເປົ້າໝາຍເຫຼົ່ານັ້ນ. ວິທີການແກ້ໄຂແບບຮັດກຸມແມ່ນວິທີການທີ່ອີງໃສ່ຄວາມເຂັ້ມແຂງທີ່ສະໜັບສະໜູນຄຳໝັ້ນສັນຍາໃນການສ້າງຄວາມສຳພັນໃນທາງບວກ, ການສ້າງຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ການພົວພັນກັບໄວໜຸ່ມ ແລະ ການຮັບຮູ້ສິ່ງທີ່ມີອິດທິພົນຕໍ່ຜິດຕິກຳຂອງເດັກ ຫຼື ໄວໜຸ່ມ (Page last updated, 2023).

ລັດຖະບານລາວ ຈຶ່ງໄດ້ສົ່ງເສີມໃຫ້ພາກສ່ວນເສດຖະກິດຂອງລັດກໍ່ຕັ້ງພາກສ່ວນເສດຖະກິດອື່ນໆ ທັງພາຍໃນ ແລະ ຕ່າງປະເທດ ລວມທັງການຈັດຕັ້ງຊຸມຊົນລົງທຶນເຂົ້າໃນການກໍ່ສ້າງລະບົບໂຄງລ່າງນໍ້າປະປາ, ການຂະຫຍາຍຕາຂາຍນໍ້າປະປາ, ການພັດທະນາບຸກຄະລາກອນ, ບຸລະນະຮັກສາ, ການດຳເນີນທຸລະກິດນໍ້າປະປາໃນຕົວເມືອງ ແລະ ຊົນນະບົດເປັນຕົ້ນຢູ່ເຂດຫ່າງໄກ ດ້ວຍການປະຕິບັດນະໂຍບາຍສິນເຊື້ອ, ພາສີ, ອາກອນ, ການສະໜອງຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີ. ລັດຮັບຮູ້ກຳມະສິດຂອງຜູ້ລົງທຶນກໍ່ສ້າງ ລະບົບໂຄງລ່າງນໍ້າປະປາຕາມແຜນພັດທະນາເສດ ຖະກິດ-ສັງຄົມ ຕາມເຂດແຄ້ວນຕ່າງໆ ໃນທົ່ວປະເທດ ພ້ອມກັນນັ້ນລັດຊຸກຍູ້, ປຸກລະດົມທົ່ວສັງຄົມ ໃຫ້ມີສ່ວນຮ່ວມຢ່າງຕັ້ງໜ້າເຂົ້າໃນການວາງແຜນ, ການກໍ່ສ້າງ, ການນຳໃຊ້ ແລະ ການບຸລະນະຮັກສາລະບົບໂຄງລ່າງນໍ້າປະປາ ເພື່ອຮັບປະກັນການສະໜອງນໍ້າປະປາໃຫ້ປະຊາຊົນຢ່າງທົ່ວເຖິງ, ພຽງພໍ ແລະ ປົກກະຕິ ໃນຝື້ນທີ່ບໍລິການ. ລັດສົ່ງເສີມໃຫ້ມີການຄຸ້ມຄອງທີ່ດິນ ແລະ ມີການນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຊີທີ່ທັນສະໄໝ ເຂົ້າໃນການຜະລິດນໍ້າປະປາ ເພື່ອເພີ່ມປະລິມານ, ຍົກສູງຄຸນນະພາບ ແລະ ສາມາດສົ່ງອອກໄດ້ ການດຳເນີນວຽກງານນໍ້າປະປາ ຕ້ອງປະຕິບັດຕາມຫຼັກການຕົ້ນຕໍດັ່ງນີ້: 1) ສອດຄ່ອງ ກັບແຜນພັດທະນາເສດຖະກິດ-ສັງຄົມແຫ່ງຊາດ ແລະ ຜັງເມືອງ, ຮັບປະກັນເປົ້າ

ໝາຍ ແລະ ປະສິດທິຜົນທາງດ້ານເສດຖະກິດ-ສັງຄົມ ແລະ ການປົກປັກຮັກສາສິ່ງແວດລ້ອມ; 2) ຮັບປະກັນການສະໜອງນໍ້າປະປາ ແກ່ຜູ້ຊົມໃຊ້ ຢ່າງທົ່ວເຖິງພຽງພໍ ແລະ ປົກກະຕິໃນຝື້ນທີ່ບໍລິການ; 3) ຮັບປະກັນ ກຳນົດໝາຍເສດຖະກິດ-ເຕັກນິກ ກ່ຽວກັບນໍ້າປະປາ, ມາດຕະຖານທາງດ້ານການບໍລິການ, ຄວາມສະອາດ ແລະ ຄວາມປອດໄພແກ່ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ, ຮັບປະກັນຄວາມກົມກຽວ ລະຫວ່າງສິດ, ພັນທະ ແລະ ຜົນປະໂຫຍດຂອງຜູ້ບໍລິການ ແລະ ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ; 4) ນຳໃຊ້ເຕັກໂນໂລຊີທີ່ທັນສະໄໝ ເຂົ້າໃນການຜະລິດນໍ້າປະປາ ໂດຍນຳໃຊ້ທຸກແຫຼ່ງນໍ້າ ແລະ ຊັບພະຍາກອນອື່ນ ກ່ຽວກັບການຜະລິດນໍ້າປະປາຂອງທ້ອງຖິ່ນໃຫ້ມີຄວາມຍືນຍົງ ເພື່ອສະໜອງໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການສາມາດບໍລິໂພກ ຫຼື ນຳໃຊ້ເຂົ້າໃນຈຸດປະສົງອື່ນ ໂດຍມີການປະຢັດ ແລະ ສົມເຫດສົມຜົນ; 5) ປະສານສົມທົບກັນລະຫວ່າງ ບັນດາຂະແໜງການ ແລະ ທ້ອງຖິ່ນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງ ໃນການນຳໃຊ້ແຫຼ່ງນໍ້າຮ່ວມກັນ ຢ່າງມີປະສິດທິຜົນໂດຍໃຫ້ບຸລິມະສິດ ແກ່ການຜະລິດນໍ້າ. ບັນດາກົດຈະການນໍ້າປະປາ ປະກອບດ້ວຍການວາງແຜນພັດທະນາ ການສຶກສາຄວາມເປັນໄປໄດ້, ການສຳຫຼວດ-ອອກແບບ ການກໍ່ສ້າງ ແລະ ການຕິດຕັ້ງ ລະບົບໂຄງລ່າງນໍ້າປະປາ ແລະ ສຸຂາພິບານ, ການດຳເນີນງານ, ການບຸລະນະຮັກສາ ແລະ ການສ້າງລະບົບຂໍ້ມູນ ຂ່າວສານນໍ້າປະປາແຫ່ງຊາດ ການວາງແຜນພັດທະນາວຽກງານນໍ້າປະປາ ແມ່ນການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າໂດຍນຳໃຊ້ຂໍ້ມູນທາງດ້ານເຕັກນິກວິຊາການ, ເສດຖະກິດ-ສັງຄົມ ແລະ ສິ່ງແວດລ້ອມເພື່ອກຳນົດແຜນແມ່ບົດ, ແຜນຍຸດທະສາດ ແລະ ແຜນການລົງທຶນ ເຂົ້າໃສ່ການກໍ່ສ້າງ, ປັບປຸງ, ຂະຫຍາຍ ແລະ ບໍລິການນໍ້າປະປາຢູ່ບັນດາຕົວເມືອງ, ເຂດຊົນນະບົດ ແລະ ເຂດຈຸດສຸມພັດທະນາ, ແຜນພັດທະນາວຽກງານນໍ້າປະປາຕ້ອງກົມກຽວກັບແຜນພັດທະນາ ເສດຖະກິດ-ສັງຄົມ ຂອງຂະແໜງການອື່ນ ແລະ ອົງການປົກຄອງທ້ອງຖິ່ນທີ່ກ່ຽວ ຂ້ອງ (Resolution of the National Assembly, 2010). ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງໄດ້ມີການປັບປຸງ ແລະ ນຳໃຊ້ລະບົບທີ່ທັນສະໄໝເຂົ້າມາບໍລິການລູກຄ້າສະດວກສະບາຍຂຶ້ນ ແລະ ຍັງໄດ້ມີການພົວພັນຮ່ວມມືກັບສາກົນ ໃນປີ 2022 ໄດ້ມີຈຳນວນປະຊາກອນທັງໝົດ 99,972 ຄົນ, ມີຈຳນວນປະຊາກອນທີ່ຕ້ອງການສະໜອງນໍ້າ (ໃນຝື້ນທີ່ບໍລິການ) ຈຳນວນ 79,238 ຄົນ ແລະ ປະຊາກອນທີ່ໄດ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າມີຈຳນວນ 72,216 ຄົນ ຖ້າສົມທົບອັດຕາສ່ວນຜູ້ໃຊ້ນໍ້າ ແມ່ນ 91.1%, ໄດ້ຕິດຕັ້ງກົງເຕີນໍ້າເຂົ້າປະເພດຄົວເຮືອນ ມີທັງໝົດ 15,032 ຄົວເຮືອນ ໂດຍສະເລ່ຍ ການໃຊ້ນໍ້າ ປະມານ 162 ລິດ/ຄົນ/ມື້ ແລະ ໃນຄວາມຕ້ອງການນໍ້າ ປະເພດຄົວເຮືອນ 4,265,500 ມ³/ປີ (Luang Prabang Province Water Supply State Enterprise, 2022).

ບັນຫາທີ່ຍັງຄົງຄ້າງໃນການບໍລິການລູກຄ້າທີ່ຜ່ານມາແມ່ນຍັງມີຫຼາຍທີ່ລູກຄ້າໄດ້ຮ້ອງຮຽນເຂົ້າມາ ເຊັ່ນວ່າ: ການແກ້ໄຂບັນຫາເລື່ອງລູກຄ້າຮ້ອງຮຽນກ່ຽວກັບໄລຍະເວລາໃນການສ້ອມແປງຍັງຊັກຊ້າ ບໍ່ທ່ວງທັນກັບສະພາບການ, ການຕິດຕໍ່ພົວພັນຫາພະນັກງານຍັງຊັກຊ້າ, ກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບນໍ້າຍັງມີບາງຄັ້ງເຮັດໃຫ້ນໍ້າຊຸ່ນມົວບໍ່ສະອາດໃນໄລຍະມີການເວລາສ້ອມແປງທີ່ນໍ້າແຕກຮົ່ວ, ການເວົ້າຈາຂອງພະນັກງານຕໍ່ກັບລູກຄ້າບາງຄັ້ງຍັງບໍ່ສຸພາບ, ການໂຄສະນາສື່ສານ ແລະ ປະຊາສຳພັນຍັງບໍ່ທັນທົ່ວເຖິງ, ການແຈ້ງປິດຊົ່ວຄາວເພື່ອສ້ອມແປງຍັງ

ບໍ່ທັນການ, ການວາງທີ່ແຈກຈ່າຍຍັງບໍ່ທັນທົ່ວເຖິງທຸກຮ່ອມ, ແຮງດັນນໍ້າບໍ່ສະໜໍາສະໝັ ແລະ ການຕິດຕັ້ງນໍ້າເຂົ້າໃໝ່ຍັງບໍ່ໄດ້ຕາມຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າ ລວມທັງລາຄາຂອງອຸປະກອນການຕິດຕັ້ງມີການມູນຄ່າເພີ່ມຂຶ້ນຫຼາຍຍ້ອນອັດຕາເງິນເຝີ້, ລາຄານໍ້າປະປາໄດ້ປັບປຸງເພີ່ມຂຶ້ນ ຈຶ່ງເຮັດໃຫ້ບັນຫາດັ່ງກ່າວຕາມມາຫຼາຍ ແລະ ການສະເໜີແນວທາງຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາ.

ຈາກສະພາບບັນຫາດັ່ງກ່າວ ຜູ້ຄົນຄວ້າໄດ້ຄິດເຫັນເຖິງຄວາມສໍາຄັນຂອງການດໍາເນີນທຸລະກິດນໍ້າປະປາ ຈຶ່ງໄດ້ມີສ່ວນຮ່ວມໃນການປະຕິບັດງານປະສານສົມທົບ ແລະ ອື່ນໆ ເພື່ອສໍາຫຼວດຄວາມເຝິງພໍໃຈຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາ ຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງຜະບາງ ແລະ ແນວທາງການແກ້ໄຂຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາ ຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການນໍ້າປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງຜະບາງ ທາງນີ້ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ຂໍ້ມູນຄວາມເຝິງພໍໃຈ ແລະ ແນວທາງການແກ້ໄຂຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການນໍ້າປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງຜະບາງ ຢ່າງແທ້ຈິງ ເພື່ອໃຫ້ການບໍລິການນໍ້າປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງຜະບາງ ສາມາດນໍາມາປັບປຸງນໍາໃຊ້ໃຫ້ເກີດຜົນປະໂຫຍດຢ່າງເປັນຮູບປະທໍາ, ສາມາດປັບປຸງຂະຫຍາຍຂະບວນການບໍລິຫານຈັດການ ແລະ ຮູບແບບການໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ຄວາມຈະເລີນກ້າວໜ້າ.

2. ອຸປະກອນ ແລະ ວິທີການ

2.1 ປະຊາກອນ ແລະ ກຸ່ມຕົວຢ່າງ

ການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ແມ່ນແບບເຈາະຈົງ ໂດຍມີຂໍ້ມູນຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາ ປະເພດ 1 ແບບຄົວເຮືອນທີ່ຢູ່ອາໄສ ມີຈໍານວນ 64 ເຂດ ທີ່ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາ ທັງໝົດ 15,032 ຄົວເຮືອນ ທີ່ອາໄສຢູ່ ພາຍໃນ ນະຄອນ-ຫຼວງຜະບາງ (Luang Prabang Province Water Supply State Enterprise, 2022). ສ່ວນການສຸ່ມຕົວຢ່າງໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ແມ່ນເລືອກວິທີການສຸ່ມຕົວຢ່າງແບບ ຫຼັກການ ຄໍານວນສຸດຄິດໄລ່ມີຄ່າຄວາມຄາດເຄື່ອນທີ່ຍອມຮັບໄດ້ 0.05 ຂອງ (Yamane, 1973). ເມື່ອຄິດໄລ່ແລ້ວໄດ້ກຸ່ມຕົວຢ່າງແມ່ນຈໍານວນ 390 ຄົວເຮືອນ.

2.2 ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ໃນການເກັບກໍາຂໍ້ມູນ

ການຄົ້ນຄວ້າວິໄຈໃນຄັ້ງນີ້ແມ່ນນໍາໃຊ້ການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າແບບປະລິມານໂດຍໃຊ້ແບບສອບຖາມເປັນແບບປະເມີນຄ່າ (Likert-type Scale, 1932) ໃຫ້ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມໄດ້ສະແດງຄວາມຄິດເຫັນເປັນ 5 ລະດັບຄື: 5 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເຝິງພໍໃຈຫຼາຍທີ່ສຸດ; 4 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເຝິງພໍໃຈຫຼາຍ; 3 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເຝິງພໍໃຈປານກາງ; 2 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເຝິງພໍໃຈໜ້ອຍ; 1 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເຝິງພໍໃຈໜ້ອຍທີ່ສຸດ ຕາມລຳດັບ. ເຊິ່ງມີຂະບວນການສ້າງເຄື່ອງມືດັ່ງນີ້: ພາຍຫຼັງສັງລວມຂໍ້ມູນເນື້ອໃນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບສິ່ງທີ່ມີບົດບາດຕໍ່ກັບການທ່ອງທ່ຽວນີ້ເວດ ແລ້ວມາສ້າງເປັນແບບສອບຖາມໃຫ້ສໍາເລັດຈາກນັ້ນໄດ້ນໍາແບບສອບຖາມໄປຜ່ານຜູ້ຊ່ຽວຊານຈໍານວນ 5 ທ່ານເພື່ອກວດຄວາມສອດຄ່ອງ ຂອງແຕ່ລະຄໍາຖາມກັບຈຸດປະສົງຂອງບົດຄົ້ນຄວ້ານີ້ ເຊິ່ງ ເຫັນວ່າ ຄ່າ IOC = 0.60-1.00. ແລະ ຄ່າຄວາມເຊື່ອ

ໝັ້ນ (Reliability) ດ້ວຍຄ່າສໍາປະສິດຂອງ Cronbach's Alpha ໄດ້ຄ່າຄວາມເຊື່ອໝັ້ນເທົ່າກັບ 0.95 (95%).

2.2 ວິທີ ເກັບກໍາຂໍ້ມູນ

ການເກັບກໍາຂໍ້ມູນໂດຍເອົາແບບສອບຖາມລົງແຈກຢາຍໂດຍກົງໃຫ້ຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາແບບຄົວເຮືອນທີ່ຢູ່ອາໄສຕົວຈິງ ເຊິ່ງການຕອບຄໍາຖາມແມ່ນໃຫ້ຕອບຕາມຄວາມເປັນຈິງ ໂດຍໃຊ້ເວລາ 2 ອາທິດ ເຊິ່ງເລີ່ມແຕ່ວັນທີ 12 ກຸມພາ 2024 ຫາ 28 ກຸມພາ 2024.

2.3 ການວິເຄາະຂໍ້ມູນ

ການວິເຄາະຂໍ້ມູນແມ່ນຂະບວນການທີ່ນັກຄົ້ນຄວ້າ ຫຼັງຈາກການເກັບກໍາຂໍ້ມູນຈາກແບບສອບຖາມທັງຫມົດ, ການກວດສອບຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງແຕ່ລະຄືນ ຕໍ່ໄປ ເອົາຂໍ້ມູນທັງໝົດ ແລະ ວິເຄາະຂໍ້ມູນໂດຍນໍາໃຊ້ໂປແກຼມສໍາເລັດຮູບ IBM SPSS Statistics 26 ຂອງ (George & Mallery, 2019) ເພື່ອວິເຄາະຫາ ຄ່າຄວາມຖີ່ (Frequency), ຄ່າສ່ວນຮ້ອຍ (%), ຄ່າສະເລ່ຍ (Mean) ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຖານ (S.D) ເຊິ່ງໄດ້ອີງຕາມເກນກໍານົດດັ່ງລຸ່ມນີ້:

- ຄ່າສະເລ່ຍ 4.51-5.00 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເຝິງພໍໃຈຫຼາຍທີ່ສຸດ.
- ຄ່າສະເລ່ຍ 3.51-4.50 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເຝິງພໍໃຈຫຼາຍ.
- ຄ່າສະເລ່ຍ 2.51-3.50 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເຝິງພໍໃຈປານກາງ.
- ຄ່າສະເລ່ຍ 1.51-2.50 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເຝິງພໍໃຈໜ້ອຍ.
- ຄ່າສະເລ່ຍ 1.00-1.50 ໝາຍເຖິງ ມີຄວາມເຝິງພໍໃຈໜ້ອຍທີ່ສຸດ.

3. ຜົນໄດ້ຮັບ

ຈາກຕາຕະລາງທີ 1 ເຫັນວ່າ ລະດັບຄວາມເຝິງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ ໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ($\bar{X}=3.17$, $SD=0.55$); ເມື່ອສັງເກດເປັນແຕ່ລະດ້ານເຫັນວ່າ ທຸກດ້ານຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງຈັດລຽງຈາກຫຼາຍໄປຫນ້ອຍ ຄື ດ້ານຄຸນນະພາບນໍ້າປະປາ ($\bar{X}=3.37$, $SD=0.67$); ດ້ານວຽກງານບໍລິການຈິດນໍ້າ ແລະ ເກັບເງິນ ($\bar{X}=3.36$, $SD=0.60$); ດ້ານແຮງດັນນໍ້າທີ່ສົ່ງໃຫ້ ($\bar{X}=3.34$, $SD=0.80$); ດ້ານວຽກງານບໍລິການສ້ອມແປງ ($\bar{X}=3.02$, $SD=0.67$) ແລະ ດ້ານວຽກງານປະຊາສໍາພັນ ($\bar{X}=2.78$, $SD=0.81$).

ຈາກຕາຕະລາງທີ 2 ເຫັນວ່າ ແນວທາງການແກ້ໄຂຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນໍ້າປະປາ ນະຄອນຫຼວງຜະບາງ ຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາສ່ວນໃຫຍ່ ແມ່ນບໍ່ໄດ້ໃຫ້ຄວາມຄິດເຫັນ ຈໍານວນ 250 ຄົວເຮືອນ (64.10%), ຜູ້ຊົມໃຊ້ນໍ້າປະປາໄດ້ໃຫ້ຄວາມຄິດເຫັນ ຈໍານວນ 140 ຄົວເຮືອນ (35.90%) ໂດຍສະເໜີປັບປຸງເພີ່ມແຮງດັນນໍ້າ ຈໍານວນ 47 ຄົວເຮືອນ (12.05%), ທັດໄປແມ່ນສະເໜີໃຫ້ສ້ອມແປງວ່ອງໄວຕື່ມອີກ ມີຈໍານວນ 35 ຄົວເຮືອນ (8.97%), ສະເໜີໃຫ້ຫຼຸດລາຄາຄ່ານໍ້າລົງ ຈໍານວນ 26 ຄົວເຮືອນ (6.66%), ສະເໜີໃຫ້ໜ່ວຍຮັບຜິດຊອບ 24 ຊົ່ວໂມງຮັບສາຍເປັນປົກກະຕິ ຈໍານວນ 11 ຄົວເຮືອນ (2.82%), ສະເໜີການອັດນໍ້າໃຫ້ໂທແຈ້ງລູກຄ້າລ່ວງໜ້າ ຈໍານວນ 10 ຄົວເຮືອນ (2.56%), ສະເໜີໃຫ້

ປັບປຸງຄຸນນະພາບນ້ຳ, ປ່ຽນຖ່າຍທີ່ເກົ່າແກ່ ແລະ ເພີ່ມທີ່ເປັນຂະໜາດໃຫຍ່, ໃຫ້ຂະໜາດສາຍທີ່ເພີ່ມໃຫ້ທົ່ວເຖິງ ຈຳນວນ 04 ຄົວເຮືອນ (1.02%), ສະເໜີໃຫ້ພະນັກງານຈົດນ້ຳ-ເກັບເງິນ ຈົດນ້ຳກົງວັນທີ່ໃນທຸກເດືອນ ມີຈຳນວນ 02 ຄົວເຮືອນ (0.51%) ແລະ ສະເໜີ ກ່ອນການສ້ອມແປງທີ່ນ້ຳຮິ່ວໃຫ້ມີການສອບຖາມ ແລະ ແຈ້ງລູກຄ້າລ່ວງໜ້າກ່ອນຈຶ່ງປິດນ້ຳຊົ່ວຄາວ, ໃຫ້ບຳລຸງຮັກສາກົງເຕີນ້ຳ, ປະຊາສຳພັນກ່ຽວກັບການອັດນ້ຳທວງໜີ້ ແລະ ການຊຳລະເງິນ ຄວນກຳນົດວັນເວລາລະອຽດ, ການແຈ້ງປິດນ້ຳຊົ່ວຄາວໃຫ້ມີຫຼາຍຊ່ອງທາງອີກຕື່ມ, ສະເໜີໃຫ້ແຈ້ງ ການບໍລິການ ຜ່ານທາງທະນາຄານໃຫ້ສະໜ້າສະເໝີ ແລະ ປັບປຸງກົງເຕີນ້ຳໜ່ວຍທີ່ເຂົ້າຈົດນ້ຳຍາກຕື່ມ ເຊິ່ງມີຄ່າເທົ່າກັນ ຈຳນວນ 01 ຄົວເຮືອນ (0.25%) ຕາມລຳດັບ.

4. ວິພາກສົນ

4.1 ລະດັບຄວາມເຝິງໃຈຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງ

ຄວາມເຝິງໃຈຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງ ເຫັນວ່າ ໂດຍລວມແມ່ນມີຄວາມເຝິງໃຈໃນລະດັບປານກາງ ເມື່ອສັງເກດແລ້ວເຫັນວ່າ ມີຄວາມເຝິງໃຈໃນລະດັບປານກາງທຸກດ້ານ ເນື່ອງຈາກວ່າໃນຊ່ວງໄລຍະເວລາໃນການເກັບກຳຂໍ້ມູນຂອງລູກຄ້າແມ່ນຢູ່ໃນຊ່ວງການທີ່ກຳລັງມີການປັບປຸງປ່ຽນຖ່າຍທີ່ເກົ່າ ແລະ ກໍ່ສ້າງລະບົບນ້ຳປະປາພາຍໃນເທດສະບານ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງ ແລະ ໄດ້ມີການປິດນ້ຳຊົ່ວຄາວ, ຢຸດການຜະລິດຊົ່ວຄາວເພື່ອສ້ອມແປງປັບປຸງໂຮງຜະລິດນ້ຳໃໝ່, ເຮັດໃຫ້ນ້ຳປະປາບໍ່ສາມາດສະໜອງນ້ຳໃຫ້ກັບລູກຄ້າບໍ່ໄດ້ຕາມຄວາມຕ້ອງຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ ແລະ ການບໍລິການສ້ອມແປງຍັງບໍ່ທ່ວງທັນກັບສະພາບການ. ຕໍ່ກັບປະເດັນດ້ານຄວາມເຝິງໃຈຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາ ທ່ານ Winijetkhamnuen (2005) ໄດ້ຄົ້ນຄວ້າພົບວ່າ ລູກຄ້າຈະສະແດງຄວາມເຝິງໃຈ ໃນ 4 ດ້ານດັ່ງນີ້: ດ້ານການບໍລິການທົ່ວໄປ, ດ້ານປະລິມານ ແລະ ຄຸນນະພາບນ້ຳປະປາ, ດ້ານການສ້ອມແປງບຳລຸງຮັກສາ ແລະ ຄວາມທັນສະໄໝຂອງອຸປະກອນສ້ອມແປງນ້ຳປະປາ ແລະ ດ້ານການບໍລິການຈົດເລກນ້ຳອອກໃບບິນຄ່ານ້ຳ ແລະ ຊຳລະຄ່ານ້ຳປະປາ.

1) ດ້ານຄຸນນະພາບນ້ຳປະປາ ຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາມີຄວາມເຝິງໃຈຕໍ່ດ້ານຄຸນນະພາບນ້ຳປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເນື່ອງຈາກວ່ານ້ຳປະປາໃນນະຄອນຫຼວງພະບາງຍັງມີ ສິ່ງເບື້ອນເຈືອປົນ ແລະ ມີກິ່ນຂອງຄູ່ລົນ. ເຊິ່ງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Khumban (2007) ພົບວ່າ ເທດສະບານນະຄອນພູເກັດ ໂດຍລວມແມ່ນເຝິງໃຈໃນລະດັບປານກາງ, ເນື່ອງຈາກວ່ານ້ຳປະປາມີຄວາມຊຸ່ນ, ບໍ່ສະອາດ, ມີກິ່ນ.

2) ດ້ານຄວາມທັນສະໄໝ ຂອງເຄື່ອງຈັກດັນນ້ຳປະປາໄປຫາ ຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາໂດຍລວມແມ່ນມີຄວາມຝ່ຳໃຈໃນລະດັບປານກາງ ເນື່ອງຈາກວ່າ ບໍລິສັດນ້ຳປະປາຍັງບໍ່ສາມາດສະໜອງຄວາມພຽງພໍຂອງນ້ຳຕະຫຼອດປີໄດ້ ແລະ ການໄຫຼຂອງນ້ຳຍັງບໍ່ສະໜ້າສະເໝີ (ບ່ອນແຮງກະແຮງໄຟດຈົນທີ່ແຕກເປັນປະຈຳ ບ່ອນຄ່ອຍກະຄ່ອຍໄຟດຈຳນ້ຳບໍ່ອອກບາງເຂດ). ເຊິ່ງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ

Khamhom (2000) ໄດ້ຄົ້ນພົບວ່າ ນ້ຳປະປາບໍ່ພຽງພໍຕໍ່ກັບຄວາມຕ້ອງການຂອງປະຊາຊົນ ແລະ ອັດຕາການໄຫຼຂອງນ້ຳບໍ່ສະໜ້າສະເໝີ.

3) ດ້ານວຽກງານບໍລິການຈົດນ້ຳ ແລະ ເກັບເງິນ ຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາແມ່ນມີຄວາມເຝິງໃຈຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການ ດ້ານວຽກງານບໍລິການຈົດນ້ຳ ແລະ ເກັບເງິນ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບ ປານກາງ ປະກອບມີການຊຳລະເງິນຄ່ານ້ຳທີ່ມີຫຼາຍຊ່ອງທາງ, ການຈົດເລກນ້ຳຝິມໃບບິນເກັບເງິນນຳລູກຄ້າກັບທີ່, ພະນັກງານໃຫ້ບໍລິການສຳສະໜ້າສະເໝີ ແລະ ກ່ຽວກັບລາຄາຂອງຄ່ານ້ຳປະປາ. ເຊິ່ງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບງານຄົ້ນຄວ້າຂອງ Poovanart (2010) ໄດ້ພົບວ່າ ລະດັບຄວາມເຝິງໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ນ້ຳປະປາຕໍ່ດ້ານການຈົດເລກນ້ຳ ແລະ ເກັບເງິນ ໂດຍລວມແມ່ນມີຄວາມເຝິງໃຈໃນລະດັບປານກາງທຸກດ້ານ.

4) ດ້ານວຽກງານປະຊາສຳພັນ ຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາແມ່ນມີຄວາມເຝິງໃຈຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການ ດ້ານວຽກງານປະຊາສຳພັນ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເມື່ອສັງເກດເປັນລາຍຂໍ້ແລ້ວ ເຫັນວ່າ ມີຄວາມເຝິງໃຈ ຢູ່ໃນລະດັບປານກາງທຸກຂໍ້ ປະກອບມີ ແຈ້ງການ ທາງເພສ ນ້ຳປະປາປານກາງ, ແຈ້ງເຕືອນໜັງຄ່ານ້ຳປະປາ, ການໂຄສະນາຂໍ້ມູນຂ່າວສານທາງເພສ ນ້ຳປະປາ, ແຈ້ງການ ທາງໂທລະພາບ, ການລົງຫ້ອງຮຽນນ້ຳປະປາຢູ່ ໂຮງຮຽນ ແລະ ຊຸມຊົນ ແລະ ແຈ້ງການ ທາງວິທະຍຸກະຈາຍສຽງ. ເຊິ່ງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Saiyimsuan (2007) ພົບວ່າ ລະດັບຄວາມເຝິງໃຈຂອງປະຊາຊົນທີ່ມີຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການນ້ຳປະປາໝູ່ບ້ານ ໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຫັນວ່າ ດ້ານການສື່ສານປະຊາສຳພັນ ອຸປະກອນ ແລະ ການຜະລິດນ້ຳປະປາເຫດຜົນໜຶ່ງທີ່ປະຊາຊົນໄດ້ຮັບການສິ່ງນ້ຳຊັກຊ້າ ຫຼື ຂ້າມູຍາດໃຫ້ສິ່ງນ້ຳແຕ່ຊັກຊ້າຍ່ອນຂາດການປະຊາສຳພັນ.

5) ດ້ານວຽກງານບໍລິການສ້ອມແປງຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາແມ່ນມີຄວາມເຝິງໃຈຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການ ດ້ານວຽກງານບໍລິການສ້ອມແປງ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບ ປານກາງ ເມື່ອສັງເກດເປັນລາຍຂໍ້ແລ້ວສາມາດຈັດລຽງຕາມລຳດັບແຕ່ຫຼາຍຫນ້ອຍ ຄື ຄວາມວ່ອງໄວຂອງພະນັກງານທີ່ມາບໍລິການສ້ອມແປງ, ການຕອບ-ຮັບຂອງພະນັກງານຕໍ່ກັບລູກຄ້າຮ້ອງຮຽນ ແລະ ການຕິດຕໍ່ຜົວພັນຂອງພະນັກງານຫາລຸກຄ້າ. ເຊິ່ງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບງານຄົ້ນຄວ້າຂອງ Than-opat (2013) ພົບວ່າ ຄວາມເຝິງໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ນ້ຳປະປາຂອງອົງການປົກຄອງ ເມືອງ ໂພນຟີໄຊ ແຂວງໜອງຄາຍ ໂດຍລວມຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເມື່ອສັງເກດເປັນລາຍຂໍ້ແລ້ວສາມາດຈັດລຽງຕາມລຳດັບແຕ່ຫຼາຍຫນ້ອຍດັ່ງນີ້ ດ້ານການບໍລິການຢ່າງເທົ່າທຽມຮອງລົງມາ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງວ່ອງໄວ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງກ້າວໜ້າ ດ້ານການບໍລິການຢ່າງພຽງພໍ ແລະ ດ້ານການໃຫ້ບໍລິການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ຕາມລຳດັບ.

4.2 ແນວທາງການແກ້ໄຂຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດ ນ້ຳປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງ

ຄວາມຄິດເຫັນແນວທາງຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດ ນ້ຳປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງ ສ່ວນໃຫຍ່ຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາຈຳນວນໜ້ອຍໄດ້ສະເໜີໃຫ້ປັບປຸງເພີ່ມແຮງ

ດັນນ້ຳໃຫ້ພຽງພໍໃຫ້ສ້ອມແປງວ່ອງໄວຂຶ້ນຕື່ມ, ໃຫ້ຫຼຸດລາຄາຄ່ານ້ຳລົງ, ໃຫ້ໜ່ວຍຮັບຜິດຊອບ 24 ຊົ່ວໂມງຮັບສາຍເປັນປົກກະຕິ ແລະ ການອັດນ້ຳໃຫ້ໄທແຈ້ງລູກຄ້າລ່ວງໜ້າ, ຍັງສະເໜີປັບປຸງຄຸນນະພາບນ້ຳ, ປັບປຸງປ່ຽນຖ່າຍທ່ຽວເກົ່າແກ່ເປັນທີ່ຂະໜາດໃຫຍ່ຕື່ມອີກ ແລະ ຂະຫຍາຍສາຍທີ່ໃຫ້ທົ່ວເຖິງໃນບັນດາແຕ່ລະທາງຮ່ອມ, ໃຫ້ຜະນຶກງານຈົດນ້ຳ-ເກັບເງິນ ຈົດນ້ຳກົງວັນທີ່ໃນທຸກເດືອນ ແລະ ກ່ອນການສ້ອມແປງທ່ານ້ຳຮົ່ວທຸກຄັ້ງໃຫ້ມີການແຈ້ງລູກຄ້າລ່ວງໜ້າກ່ອນຈຶ່ງປິດນ້ຳຊົ່ວຄາວ, ການບຳລຸງຮັກສາກົງເຕີນ້ຳໃຫ້ເປັນປົກກະຕິ, ໃຫ້ປະຊາສຳພັນກ່ຽວກັບການອັດນ້ຳທວງໜີ້ ແລະ ການຊຳລະເງິນ ຄວນກຳນົດວັນເວລາລະອຽດຕື່ມອີກ, ແຈ້ງການ ປິດນ້ຳຊົ່ວຄາວໃຫ້ມີຫຼາຍຊ່ອງທາງ, ໃຫ້ແຈ້ງ ການບໍລິການ ຜ່ານທາງທະນາຄານໃຫ້ສະໝໍ່າສະເໝີ ແລະ ໃຫ້ປັບປຸງກົງເຕີນ້ຳໜ່ວຍທີ່ເຂົ້າຈົດນ້ຳຍາກຕື່ມອີກ. ເຊິ່ງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Chailarp (2007) ພົບວ່າ ບັນຫານ້ຳປະປາຊຸ່ນແດງ ແລະ ມີຕະກອນ ຫຼາຍທີ່ສຸດ, ບັນຫາແຮງດັນນ້ຳປະປາ ບໍ່ພຽງພໍ, ບັນຫາ ການບໍລິການ ການສ້ອມແປງບຳລຸງຮັກສາລະບົບທ່ານ້ຳປະປາຍັງບໍ່ທັນວ່ອງໄວ ເພື່ອແກ້ໄຂໃຫ້ທັນກັບເຫດການ, ແລະ ບັນຫາ ດ້ານການແຈ້ງຂ່າວປະຊາສຳພັນຍັງບໍ່ທັນທົ່ວເຖິງ ທັນສະໄໝ.

5. ສະຫຼຸບ

1) ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມ ເຫັນວ່າ ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນລະດັບປານກາງທຸກຂໍ້ຖ້າຈັດລຽງຕາມລຳດັບແຕ່ຫຼາຍຫນ້ອຍ ທຳອິດແມ່ນດ້ານຄຸນນະພາບນ້ຳປະປາ, ຕໍ່ມາແມ່ນດ້ານວຽກງານບໍລິການຈົດນ້ຳ ແລະ ເກັບເງິນ ລວມທັງດ້ານແຮງດັນນ້ຳທີ່ສິ່ງໃຫ້, ດ້ານວຽກງານບໍລິການສ້ອມແປງ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນດ້ານວຽກງານປະຊາສຳພັນຕາມລຳດັບ.

2) ແນວທາງການແກ້ໄຂບັນຫາຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງ ໃນຕໍ່ໜ້າ ສ່ວນໃຫຍ່ເຫັນວ່າ ແມ່ນມີຈຳນວນຫຼາຍທີ່ບໍ່ມີຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ ຂອງ ລັດວິສາຫະກິດນ້ຳປະປາ ນະຄອນ-ຫຼວງພະບາງ ແລະ ຜູ້ທີ່ໃຫ້ຄວາມຄິດເຫັນ ສ່ວນໃຫຍ່ ແມ່ນສະເໜີໃຫ້ປັບປຸງເພີ່ມແຮງດັນນ້ຳ, ສ້ອມແປງວ່ອງໄວ, ຫຼຸດລາຄາຄ່ານ້ຳລົງ, ໃຫ້ໜ່ວຍຮັບຜິດຊອບ 24 ຊົ່ວໂມງຮັບສາຍເປັນປົກກະຕິ, ເວລາອັດນ້ຳໃຫ້ໄທແຈ້ງລູກຄ້າລ່ວງໜ້າ, ປັບປຸງຄຸນນະພາບນ້ຳ, ປ່ຽນຖ່າຍທ່ຽວເກົ່າ, ເພີ່ມທີ່ເປັນຂະໜາດໃຫຍ່ຕື່ມອີກ, ໃຫ້ຂະຫຍາຍສາຍທີ່ເພີ່ມໃຫ້ທົ່ວເຖິງ, ຜະນຶກງານຈົດນ້ຳ-ເກັບເງິນ ໃຫ້ຈົດນ້ຳກົງກັບວັນທີ່ໃນທຸກເດືອນ, ກ່ອນການສ້ອມແປງທ່ານ້ຳຮົ່ວໃຫ້ມີການສອບຖາມ ແລະ ໃຫ້ແຈ້ງລູກຄ້າລ່ວງໜ້າກ່ອນຈຶ່ງປິດນ້ຳຊົ່ວຄາວ, ໃຫ້ບຳລຸງຮັກສາກົງເຕີນ້ຳ, ປະຊາສຳພັນກ່ຽວກັບການອັດນ້ຳທວງໜີ້ ແລະ ການຊຳລະເງິນ ຄວນກຳນົດວັນເວລາຢ່າງລະອຽດ, ການແຈ້ງ ປິດນ້ຳຊົ່ວຄາວໃຫ້ມີຫຼາຍຊ່ອງທາງອີກຕື່ມ, ໃຫ້ແຈ້ງ ການບໍລິການ ຜ່ານທາງທະນາຄານໃຫ້ສະໝໍ່າສະເໝີ ແລະ ໃຫ້ປັບປຸງກົງເຕີນ້ຳໜ່ວຍທີ່ເຂົ້າຈົດນ້ຳຍາກຕື່ມອີກ.

6. ຂໍ້ຂັດແຍ່ງ

ຂ້າພະເຈົ້າໃນນາມຜູ້ຄົນຄວາວິທະຍາສາດ ຂໍປະຕິຍານຕົນວ່າ ຂໍ້ມູນທັງໝົດທີ່ມີໃນບົດຄວາມວິຊາການດັ່ງກ່າວນີ້ ແມ່ນບໍ່ມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງຜົນປະໂຫຍດກັບພາກສ່ວນໃດ 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.
- Luang Prabang Province Water Supply State Enterprise. (2022). *Business Performance Summary Report 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.
- Douangphachan, P., Hoongsengpha, S., & Sisavan, O. (2023). Customer Satisfaction with the Service of the Lao Development Bank: Xayabuly Branch. *Souphanouvong University Journal Multidisciplinary Research and Development*, 9(3), 216–224. Retrieved from <http://www.su-journal.com/index.php/su/article/view/444>.
- 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.
- Khumban, A. (2007). *Satisfaction of the people towards the service of the waterworks department, phuket city municipality. independent study report*, Khon Kaen: Khon Kaen University. (P.66).

- 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* 937(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.*
- Poovanart, P. (2010). *The satisfaction of customers with water supply service of Nong Pho Sub District Administration, Na Chauk District, Maha Sarakham Province, Political Science.*
- Page last updated. (2023). *Solution oriented approaches*, www.inverclyde.gov.uk.
- 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).*
- Saiyimsuan, P. (2007). *Satisfaction of the people of jebilang subdistrict towards the village water supply service of Jebilang Subdistrict Administrative Organization, Mueang District, Satun Province. Independent Study Report, R.P.M. Khon Kaen: Khon Kaen University, (P.70).*
- Than-opat, R. (2013). *The customer's satisfaction on using water supply of Sub district administrative in Phon Pisai District, Nong Khai province* [Master thesis], Maha Sarakham Rajabhat University.
- Timilsena, N. (2020). Users' satisfaction with domestic water supply in Nepal—A Study in Lekhnath small town water supply and sanitation project. *Technical Journal*, 2(1), 135-148.
- Winijetkhamnue, C. (2005). *Satisfaction with waterworks service users: case study: Bangkok Waterworks Branch*, [Master Thesis], Bangkok: PhranakhonRajabhat University, (P.80).
- 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: ຄ່າສະເລ່ຍ, ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຖານ ແລະ ການແປຜົນຄວາມເພິ່ງພໍໃຈດ້ານຕ່າງໆ.

ລ/ດ	ລາຍການ	$\bar{X}$	S.D	ລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ
1	ດ້ານຄຸນນະພາບນ້ຳປະປາ	3.37	0.67	ປານກາງ
2	ດ້ານແຮງດັນນ້ຳທີ່ສົ່ງໃຫ້	3.34	0.80	ປານກາງ
3	ດ້ານວຽກງານບໍລິການຈົດນ້ຳ ແລະ ເກັບເງິນ	3.36	0.60	ປານກາງ
4	ດ້ານວຽກງານປະຊາສຳພັນ	2.78	0.81	ປານກາງ
5	ດ້ານວຽກງານບໍລິການສ້ອມແປງ	3.02	0.93	ປານກາງ
ລວມ		3.17	0.55	ປານກາງ

ຕາຕະລາງທີ 2: ຈຳນວນຄອບຄົວ ແລະ ສ່ວນຮ້ອຍ ທີ່ສະເໜີແນວທາງແກ້ໄຂຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ນ້ຳປະປາ.

ລ/ດ	ຂໍ້ສະເໜີຂອງລູກຄ້າ	ຈຳນວນ	%
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	ສະເໜີກ່ອນການສ້ອມແປງທໍ່ນໍ້າຮົ່ວໃຫ້ມີການສອບຖາມ ແລະ ແຈ້ງ ລູກຄ້າລ່ວງໜ້າກ່ອນຈຶ່ງປິດນໍ້າຊົ່ວຄາວ	1	0.25
9	ສະເໜີການອັດນໍ້າໃຫ້ໂທແຈ້ງລູກຄ້າລ່ວງໜ້າ	10	2.56
10	ສະເໜີໃຫ້ບໍາລຸງຮັກສາກົງເຕີນໍ້າ	1	0.25
11	ສະເໜີໃຫ້ປະຊາສໍາພັນກ່ຽວກັບການອັດນໍ້າທວງໜີ້ ແລະ ການຊໍາລະ ເງິນ ຄວນກໍານົດວັນເວລາລະອຽດ	1	0.25
12	ສະເໜີແຈ້ງ ການປິດນໍ້າຊົ່ວຄາວໃຫ້ມີຫຼາຍຊ່ອງທາງອີກຕື່ມ	1	0.25
13	ສະເໜີແຈ້ງ ການບໍລິການ ຜ່ານທາງທະນາຄານໃຫ້ສະໜໍາສະເໝີ	1	0.25
14	ສະເໜີໃຫ້ຂະຫຍາຍສາຍທໍ່ເພີ່ມໃຫ້ທົ່ວເຖິງ	4	1.02
15	ສະເໜີໃຫ້ປັບປຸງກົງເຕີນໍ້າໜ່ວຍທີ່ເຂົ້າຈົດນໍ້າຍາກຕື່ມ	1	0.25
ລວມຈຳນວນໃຫ້ຄວາມຄິດເຫັນ		140	35.90
ບໍ່ມີຄວາມຄິດເຫັນ		250	64.10
ລວມ		390	100.00

(ແຫຼ່ງທີ່ມາ: ການວິເຄາະດ້ວຍການບັນທຶກຂໍ້ມູນຄວາມຄິດເຫັນຈາກແບບສອບຖາມ ຄັ້ງວັນທີ 24/07/2024)