

ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร
กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

นายอารี ลือกกลาง

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2555

ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร
กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นำโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบโครงการ

(รศ. ดร.อวิรุทธิ์ ชินกุลกิจนิวัฒน์)

ประธานกรรมการ

(ผศ. ดร.พรศิริ จงกล)

กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ)

(ผศ. ดร.ปรีชาพร โกษา)

กรรมการ

(รศ. ร.อ. ดร.กนต์ธร ชำนิประศาสน์)

คณบดีสำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์

อารี ลีอกกลาง : ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร
 กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า อําเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด
 นครราชสีมา (SATISFACTION AND EXPECTANCY TO SERVICE OF WATER
 DIVISION PERSONNEL OF NONG NGU LUEAM SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE
 ORGANIZATION, CHALOEM PHRA KIAT DISTRICT, NAKHON RATCHASIMA
 PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรศิริ จงกล

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการ
 ให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและกระบวนการในการให้บริการ ด้าน
 เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ศึกษา
 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการ โดยใช้
 แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ศึกษา จำนวน 330 คน
 และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผลจากการศึกษาสรุป
 ได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ และ
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน
 สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังของผู้รับบริการ
 ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการควรมีการใช้บัตรคิว มีการแบ่งหน้าที่การให้บริการ
 อย่างชัดเจน ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน และมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายโดยตรง มีป้าย
 ประชาสัมพันธ์และผังผู้รับผิดชอบงาน ให้บริการด้วยการให้เกียรติ และให้ความสำคัญอย่างเท่า
 เทียมกัน มีชุดฟอร์มพนักงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ และกระตือรือร้น และทำการจด
 มาตรการน้ำทุกเดือน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมโดยจัดที่นั่งรอ
 รับบริการอยู่ใกล้จุดให้บริการ มีแก้วนํ้าสำหรับการให้บริการโดยเปลี่ยนทุกครั้ง จัดให้มี
 หนังสือพิมพ์ที่เป็นปัจจุบัน และมีห้องนํ้าที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ พบปัญหาเรื่อง
 ปริมาณการใช้นํ้าเกินกำลังการผลิตของระบบประปา เห็นควรแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยศึกษา
 ปริมาณการใช้นํ้าประปาที่แท้จริงทั้งปัจจุบันและอนาคต เพื่อออกแบบจัดสรรงบประมาณ และ
 ก่อสร้างเพิ่มกำลังการผลิตนํ้าประปาให้เพียงพอต่อความต้องการ และปรับปรุงด้านคุณภาพนํ้าประปา
 ให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

AREE LUEKLANG : SATISFACTION AND EXPECTANCY TO
SERVICE OF WATER DIVISION PERSONNEL OF NONG NGU LUEAM
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, CHALOEM PHRA
KIAT DISTRICT, NAKHON RATCHASIMA PROVINCE. ADVISOR :
ASST. PROF. PORNSIRI JONGKOL, Ph.D.

This research aimed to study satisfaction and expectancy to service of water division personnel services in terms of service process, personnel and facility as well as problems and suggestions for service improvement. Data were collected using questionnaires distributed to 330 households in Nong Ngu Lueam Subdistrict Administrative Organization, Chaloeam Phra Kiat District, Nakhon Ratchasima Province, and analyzed by statistical software. The study revealed that the people's satisfaction for the service process and procedures and service personnel were at a moderate level, while satisfaction for the service facility was at a high level. People's expectation for the service process and procedures was to have queuing card, clearer personnel's responsibilities, and reduced service time. People also expected for a provided officer who can give suggestions for the service and answering questions or enquiries directly. People also expected information signs, a responsibility chart, respectful and fair services, uniform for officers, officers' enthusiasm, and regular (monthly) recording of water meters. The people expected suitable facilities in the office such as chairs and benches in the waiting area, adequate disposable cups and drinking water, updated newspapers, and clean and sufficient toiletry. The study also found problems that household water use exceeded waterworks production, by which people suggested doing detailed study of demands for current and future use of water for better plans on budgeting on sufficient production to meet the needs. There should also be improvement in the water quality.

School of Civil Engineering
Academic Year 2012

Student's signature _____
Advisor's signature _____

กิตติกรรมประกาศ

โครงการศึกษานี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรศิริ จงกล อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ แนะนำแนวทางการทำงานเพิ่มเติม และให้ความเอาใจใส่ ความเมตตากรุณาถ่ายทอดความรู้แก่ศิษย์เป็นอย่างดี ทั้งยังปลุกฝังให้ผู้ศึกษามีความอดทน มีวินัย หมั่นค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรศิริ จงกล ไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา ให้แก่ผู้ศึกษา ซึ่งเป็นความรู้และประสบการณ์ที่มีค่าและมีประโยชน์ในการทำงานของผู้ศึกษาต่อไป ผู้ศึกษาขอระลึกถึงพระคุณบิดาและมารดา ที่ได้อบรมสั่งสอนให้เป็นคนดี รักการศึกษา หมั่นหาความรู้เพิ่มเติม และไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ขอขอบพระคุณกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ได้ส่งเสริมและเห็นความสำคัญให้มีโครงการศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิต แก่บุคลากรท้องถิ่น และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า อําเภอลำดวน จังหวัด นครราชสีมา ที่มอบทุนการศึกษาและโอกาสแก่ผู้ศึกษาในครั้งนี้ และท้ายสุดขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดการทำงานศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

อารี ลีอกกลาง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.4 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	5
1.5 กรอบแนวคิด.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม.....	10
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	17
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	22
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	26
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	26
3.2 ประชากร.....	26
3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	26
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	27
3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29

4	ผลการศึกษา.....	31
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	31
4.2	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม.....	37
4.3	ความคาดหวังในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม.....	56
4.4	ความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	61
4.5	อภิปรายผลการวิเคราะห์เชิงเทคนิค.....	61
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
5.1	สรุปผล.....	72
5.2	อภิปรายผล.....	73
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	74
	เอกสารอ้างอิง.....	75
	ภาคผนวก.....	77
	ประวัติผู้เขียน.....	86

สารบัญญัตราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนประชากรในตำบลหนองงูเหลือม	13
2.2 การใช้ที่ดินในตำบลหนองงูเหลือม	14
3.1 จำนวนครัวเรือนผู้รับบริการของบุคลากร กองประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา	27
4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4.4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4.5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(ของครอบครัว) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4.6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามชนิดของอาคารอยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4.7 จำนวนและร้อยละจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.8 จำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการ ของบุคลากรกองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	37
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการ ของบุคลากรกองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	38
4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการ ของบุคลากรกองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม	39
4.12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามเพศ	39
4.13 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ จำแนกตามเพศ	40
4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมจำแนกตามเพศ	41

4.15	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	41
4.16	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	42
4.17	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จำแนกตามอาชีพ.....	43
4.18	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว).....	44
4.19	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว).....	45
4.20	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว).....	47
4.21	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามชนิดของอาคารอยู่อาศัย.....	48
4.22	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามชนิดของอาคารอยู่อาศัย.....	49
4.23	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จำแนกตาม ชนิดของอาคารอยู่อาศัย.....	50
4.24	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้ น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน.....	51
4.25	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน.....	52
4.26	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน.....	53

4.27	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามจำนวนน้ำประปา ที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย).....	53
4.28	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย)....	54
4.29	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จำแนกตาม จำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย).....	56
4.30	จำนวนและร้อยละความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ.....	57
4.31	จำนวนและร้อยละความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ.....	58
4.32	จำนวนและร้อยละความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	60
4.33	จำนวนและร้อยละความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	61
4.34	หลักการวางท่อน้ำประปาตามระยะทาง.....	62
4.35	ตารางวัดค่าความขุ่นของน้ำดิบ.....	64

สารบัญรูปร่าง

รูปที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	6



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 78 (3) กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น (มาตรา 283) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย จากบทบัญญัติดังกล่าวจะเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรของประชาชนในท้องถิ่น บริหารจัดการโดยประชาชนในท้องถิ่นและดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 (มาตรา 43) องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (มาตรา 67) ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอย
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

และภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย (มาตรา 68) องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

น้ำเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ในปัจจุบันถือว่าน้ำประปา เป็นน้ำสะอาด เป็นน้ำที่ผ่านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้เป็นน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภค น้ำประปาจึงมีความสำคัญต่อชุมชนต่าง ๆ อย่างยิ่ง และปัจจุบันเกิดการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วทำให้ชุมชนต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างมาก ส่งผลให้ความต้องการใช้น้ำประปามีมากขึ้น การจัดหา น้ำสะอาดในรูปแบบน้ำประปาสำหรับประชาชนในปัจจุบันเป็นอีกภารกิจหนึ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตร โดยมีภารกิจและหน้าที่สำรวจแหล่งน้ำดิบและจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า อําเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด นครราชสีมา เป็นตำบลในเขตพื้นที่ชนเมือง มีพื้นที่ประมาณ 42.5 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 26,563 ไร่ แบ่งเป็นพื้นที่เพื่อการเกษตรกรรมประมาณ 17,657 ไร่ พื้นที่อยู่อาศัย 3,710 ไร่ และพื้นที่สาธารณะอื่นๆ 3,905 ไร่ และพื้นที่แหล่งน้ำ 1,291 ไร่ แผนพัฒนา (2555) ครอบคลุม หมู่บ้านทั้งหมด 15 หมู่บ้าน ประชากร 9,668 คน จำนวน 2,666 ครัวเรือน ประชากรในตำบล

ร้อยละ 83 ประกอบอาชีพทางเกษตรกรรมโดยสภาพที่ตั้งของตำบลเป็นที่ราบลูกคลื่นเหมาะแก่การทำนา ซึ่งมีการทำนาปีละ 1 ครั้ง (บางหมู่บ้านทำนาปรัง รวมประมาณ 1,000 ไร่) โดยอาศัยน้ำฝน คลองสีพัน ลำเหมืองโนนแค คลองมะเดื่อ คลองอีสานเขียว และบึงปรือแวง และที่ดอนในบริเวณที่ตั้งของหมู่ 8, 9, 15 มีโรงงานอุตสาหกรรมมาก่อตั้งทำให้ประชากรในตำบลมีรายได้จากการจ้างแรงงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งได้จัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร โดยจัดทำระบบผลิตน้ำประปาขึ้น ซึ่งเป็นระบบผลิตน้ำประปาผิวดิน เดิมอยู่ในความดูแลรับผิดชอบของหมู่บ้านรูปแบบคณะกรรมการหมู่บ้าน คุณภาพน้ำอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง สภาพน้ำไม่มีกลิ่นเหม็น แต่มีตะกอนและมีหินอนแดง มีปริมาณการใช้น้ำในพื้นที่เกินกำลังการผลิตของระบบประปา เนื่องจากพื้นที่แหล่งน้ำคิดเป็นร้อยละ 4.86 ของพื้นที่ทั้งหมด และมีการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น ประกอบกับในช่วงฤดูแล้งมักประสบปัญหาขาดแคลนน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา ส่งผลกระทบต่อครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม ได้เข้าเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการน้ำประปาเอง เพื่อให้ได้คุณภาพน้ำที่ดีขึ้นเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม

บุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ บุคลากรที่รับผิดชอบในการให้บริการจำเป็นต้องให้บริการที่มีคุณภาพ และพัฒนาระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นเพื่อเป็นการรับทราบข้อมูลและปัญหาของการให้บริการของบุคลากร กองประปา จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน

2. เพื่อศึกษาความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ โดยทำการศึกษาความคาดหวังของการให้บริการขององค์กร
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของเนื้อหา

การสำรวจระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ในครั้งนี้ จะใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม เป็นกรณีศึกษาในการศึกษาจะใช้วิธีการสัมภาษณ์จากประชาชน ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม โดยจะทำการสำรวจระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากร กองประปา 3 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะทำการประเมินเพื่อให้เกิดประโยชน์ และจะได้นำไปพัฒนาปรับปรุงงานให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ประชากร ได้แก่ ครั้วเรือนผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1,817 ครั้วเรือน จากผู้รับบริการ 13 หมู่บ้าน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครั้วเรือนผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Taro Yamane (1973) เพื่อหาจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างจากครั้วเรือนทั้งหมด โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 ครั้วเรือน

1.4 ข้อย้ำกั้ดของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการสำรวจเฉพาะกลุ่มตัวอย่างครัวเรือนผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง

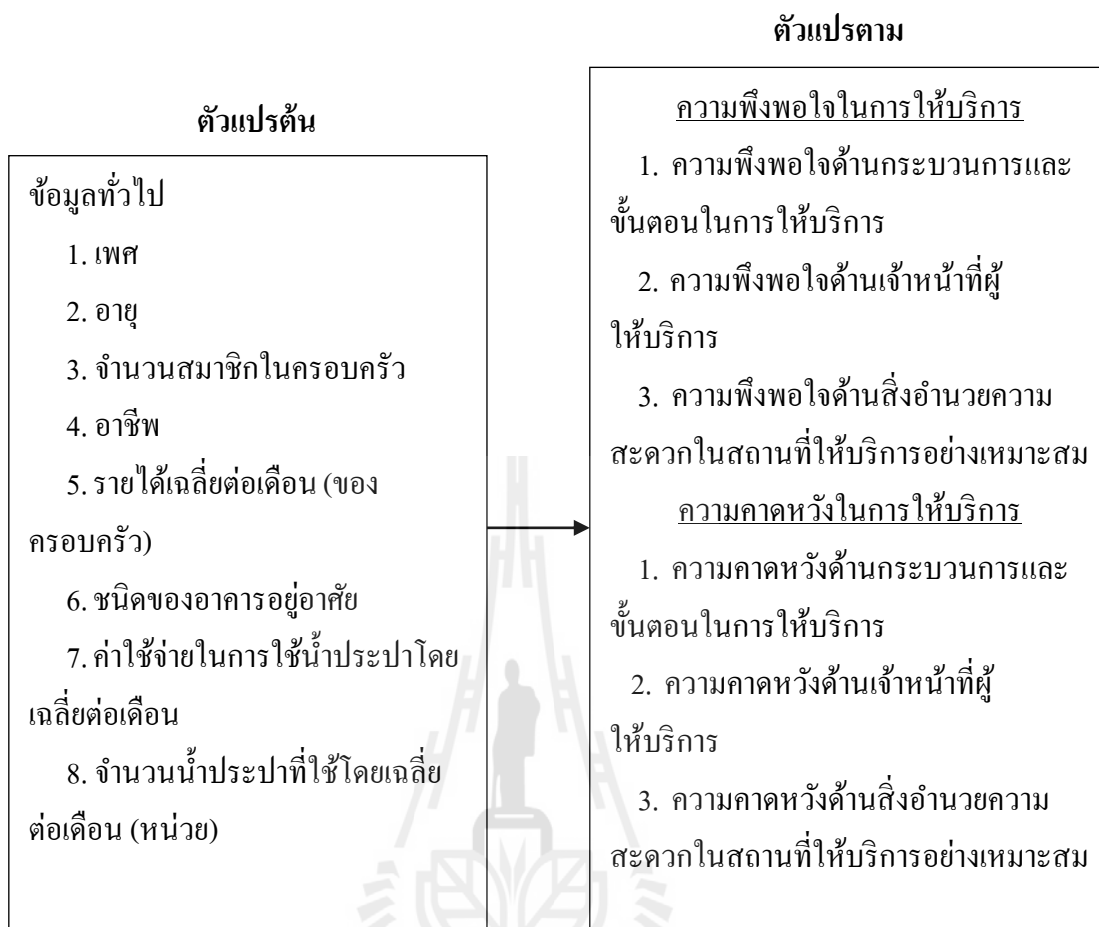
ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว) ชนิดของอาคารอยู่อาศัย ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย)
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา และความคาดหวังของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

1.5 กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในครั้งนี้ ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว) ชนิดของอาคารอยู่อาศัย ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย) ตัวแปรตามประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา และความคาดหวังของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปร เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังแสดงในรูปที่

1.1



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในความหมายของคำและข้อความที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดนิยามศัพท์ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือมอำเภอมะนังจังหวัดจันทบุรี จังหวัดนครราชสีมา ที่ประกอบไปด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่มีต่อบุคลากร กองประปา ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น

ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจขึ้น

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา โดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของทั้งภาครัฐ และเอกชน ที่รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลื่อม
4. การบริการ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาว ที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานขององค์กรด้วย
5. คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของผู้รับบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ
6. ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นต่อการให้บริการ ด้วยพฤติกรรมทางกาย ทางวาจา หรือพฤติกรรมอื่นที่แสดงว่าเกิดความรู้สึกยินดี มีความสุข สบายใจในการรับบริการของบุคลากร กองประปา และเต็มใจที่จะรับบริการ หรือมีทัศนคติทางบวกต่อการรับบริการที่กำลังรับบริการอยู่ 3 ด้าน ได้แก่
 - 6.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆชัดเจน เข้าใจง่าย
 - 6.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถามปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม การให้บริการซ่อมแซมมีความรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่จดมาตรวัดน้ำมีความเที่ยงตรง แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับคำร้องขอใช้น้ำประปา (2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซ่อมแซม และ (3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจดมาตรวัดน้ำ

- 6.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ได้แก่ (1) ที่นั่งพักรับบริการ (2) บริการน้ำดื่ม (3) หนังสือพิมพ์ และ (4) ห้องน้ำ
7. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วย วิจารณ์ญาติเกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี ควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรจะเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นที่มีต่อการรับบริการของบุคลากร 3 ด้าน ได้แก่
- 7.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆชัดเจน เข้าใจง่าย
- 7.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม การให้บริการซ่อมแซม ปรับปรุงมีความรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่จรรยาบรรณมีความเที่ยงตรง แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับคำร้องขอใช้น้ำประปา (2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซ่อมแซม และ (3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจรรยาบรรณ
- 7.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ ได้แก่ (1) ที่นั่งพักรับบริการ (2) บริการน้ำดื่ม (3) หนังสือพิมพ์ และ (4) ห้องน้ำ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง เหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมาในปัจจุบัน
2. ทราบถึงความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอ
เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3. ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุง
การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดนครราชสีมา



บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาและสืบค้นข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เรื่องระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาแนวคิดงานวิจัย หลักการทฤษฎี และเอกสารสำคัญ ดังนี้ 2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง และ 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง

ในปี พ.ศ. 2466 ตำบลหนองสูง เป็นตำบลหนึ่งของกิ่งอำเภอท่าช้าง จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2496 ได้รับการยกฐานะเป็นอำเภอจักราช พร้อมกับการย้ายที่ทำการไปสร้างที่บ้านจักราช ต่อมากรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย ได้เสนอจัดตั้งอำเภอเฉลิมพระเกียรติในแต่ละภูมิภาค ภูมิภาคละหนึ่งแห่งเนื่องในมหามงคลวโรกาส พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงสิริราชสมบัติครบ 50 ปี วันที่ 5 ธันวาคม 2539 ตำบลหนองสูง จึงเป็นส่วนหนึ่งของอำเภอเฉลิมพระเกียรติ โดยแยกตำบลท่าช้าง ตำบลหนองยาง ตำบลพระพุทธร และตำบลหนองสูง โดยมีลักษณะของเขตพื้นที่เป็นดังนี้

2.1.1 สภาพทั่วไป

2.1.1.1 ที่ตั้ง

ตำบลหนองสูง เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอ ห่างประมาณ 10 กิโลเมตร อาณาเขตท้องที่ตำบล

ทิศเหนือ ติดต่อดำบลใหม่ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันออก ติดต่อดำบลใหม่ ตำบลโดนด อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ทิศใต้ ติดต่อดำบลท่าช้าง ตำบลพระพุทธร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ทิศตะวันตก ติดต่อดำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2.1.1.2 แนวเขตตำบล

ทิศเหนือ เริ่มต้นที่จุดตัดทางหลวง - บ้านหนองกระทิง ที่พิกัด T.B. 001699 ไปทางทิศเหนือตามกึ่งกลางทางสาธารณะถึงจุดตัดพิกัด T.B.006731 ระยะทางประมาณ 3.7 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกก่อนไปทางทิศใต้ถึงจุดตัดทางเกวียนเก่าที่พิกัด T.B.019727 ระยะทาง ประมาณ 1.35 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามที่นา ถึงจุดตัดถนนหลวงที่พิกัด T.B.025717 ระยะทางประมาณ 1.05 กิโลเมตร ระยะทางรวม 6.1 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก เริ่มต้นจากจุดตัดทางหลวง ที่พิกัด T.B.025717 ไปทางทิศใต้ตามแนวเขตบ้านเกราถึงจุดตัดถนนสายบ้านเกรา - ถนนมิตรภาพ ที่พิกัด T.B. 029704 ระยะทางประมาณ 1.4 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ตามถนนสายบ้านเกรา - มิตรภาพถึงจุดตัดถนนมิตรภาพที่พิกัด T.B 030692 ระยะทางประมาณ 1.4 กิโลเมตรไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามจุดกึ่งกลางถนนสายมิตรภาพถึงจุดตัดที่พิกัด T.B. 031693 ระยะทางประมาณ 0.15 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามกึ่งกลางทางเก่าบ้านขาม - บ้านโนนกรด - บ้านรวง ถึงจุดตัดที่พิกัด T.B.034680 ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ ตามกึ่งกลางถนนสายบ้านโนนด่าน - ถนนมิตรภาพ ถึงจุดตัดถนนบ้านเมืองหลวง ที่พิกัด T.B. 045667 ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านที่นาไปถึง จุดตัดถนนรอบบ้านรวง - บ้านขาม ที่พิกัด T.B.049660 ระยะทางประมาณ 0.8 กิโลเมตร ไปทางทิศใต้ตามจุดกึ่งกลางถนนรอบบ้านรวง - บ้านขาม ถึงเหมืองส่งน้ำที่พิกัด T.B.048654 ระยะทางประมาณ 0.6 กิโลเมตร ไปทาง ทิศใต้ตามเหมืองส่งน้ำ ผ่านเขตบ้านพระวังหาร ถึงท่านบตาเก็งที่พิกัด T.B.059638 ระยะทาง ประมาณ 2.5 กิโลเมตร เป็นจุดสิ้นสุดรวมระยะทางประมาณ 11.4 กิโลเมตร

ทิศใต้ เริ่มต้นที่ท่านบตาเก็งที่พิกัด T.B.059638 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามจุดกึ่งกลางห้วยใหญ่หรือห้วยมะเดื่อ ผ่านทิศเหนือของบ้านด่านท่าแดงถึงจุดตัดลำตะคองใหม่ลำบริบูรณ์ที่พิกัด T.B.030614 ระยะทาง

ประมาณ 4.5 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ตามลำ
 บริบูรณ์ถึงคลองส่งน้ำชลประทานที่พิกัด T.B.022621 ระยะทาง
 ประมาณ 1 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ตามคลองส่งน้ำ
 ชลประทานถึงจุดตัดทางบ้านโตนด -บ้านพระพุทธร ที่พิกัด
 T.B.031620 ระยะทางประมาณ 0.9 กิโลเมตร เป็นจุดสิ้นสุด
 ระยะทางประมาณ 6.4 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก เริ่มต้นที่จุดตัดบ้านโตนด - บ้านพระพุทธร ที่พิกัด T.B.031620 ไปทาง
 ทิศเหนือผ่านที่นาถึงทางเข้าบ้านโตนด ที่พิกัด T.B.010636
 ระยะทางประมาณ 1.6 กิโลเมตร ไปทางทิศเหนือตามจุดกึ่งกลางถนน
 บ้านโตนด - บ้านโพธิ์น้อย ถึงจุดตัดทางเก่าไปถนนมิตรภาพที่พิกัด
 T.B.008666 ระยะทางประมาณ 3.3 กิโลเมตร ไปทางทิศตะวันตก
 เฉียงเหนือตามทางเก่าถึงจุดตัดถนนมิตรภาพที่ กม. 17/1 ที่พิกัด
 T.B.998676 ระยะทางประมาณ 1.5 กิโลเมตร ไปทางทิศเหนือตาม
 ทางเก่า ถึงจุดตัดทางหมูลาว ที่พิกัด T.B.001696 ระยะทางประมาณ
 2.3 กิโลเมตร เป็นจุดสิ้นสุดรวมระยะทางประมาณ 8.7 กิโลเมตร

2.1.1.3 เนื้อที่

ตำบลหนองสูงเหลี่ยมมีเนื้อที่ทั้งหมด 42.5 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ
 26,5623 ไร่

2.1.1.4 ภูมิประเทศ

ตำบลหนองสูงเหลี่ยมมีภูมิประเทศเป็นที่ราบลูกคลื่น และที่ดอนในบริเวณที่ตั้ง
 ของหมู่ที่ 8 , 9 และหมู่ที่ 15

2.1.2 ข้อมูลพื้นฐาน

2.1.2.1 จำนวนหมู่บ้านและประชากร

ตำบลหนองสูงเหลี่ยมมีการแบ่งการปกครองออกเป็น 15 หมู่บ้าน และมี
 ประชากร ดังแสดงในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรในตำบลหนองงูเหลือม

ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	จำนวน ครัวเรือน	ชื่อผู้ใหญ่บ้าน กำนัน
บ้านโนนกรด หมู่ 1	430	463	893	211	นายสมลักษณ์ ใจงูเหลือม
บ้านหนองงูเหลือม หมู่ 2	286	284	570	152	นายฉลอง ตากงูเหลือม
บ้านรวง หมู่ 3	426	414	840	195	นายสุธี กุลงูเหลือม
บ้านพระวังหาร หมู่ 4	186	201	387	87	นายสมหมาย แยกงูเหลือม
บ้านสาวสดี หมู่ 5	185	232	417	99	นายสง่า บาตรโพธิ์
บ้านสาวสดี หมู่ 6	187	177	364	89	นายจันทร์ ปราบงูเหลือม
บ้านประกายปรัง หมู่ 7	275	303	578	155	นายสังวาล หม่อมกลาง(กำนัน)
บ้านนาตาวงษ์ หมู่ 8	581	592	1,173	326	ส.ต.อ. จรัส วีระชัยรัตนา
บ้านโนนหมั่น หมู่ 9	612	623	1,235	439	นายกานต์ กองงูเหลือม
บ้านโตนด หมู่ 10	257	271	528	136	นายสมนึก เสดโคกสูง
บ้านเสม็ด หมู่ 11	202	189	391	104	นายนิคม พับโพธิ์
บ้านโพธิ์น้อย หมู่ 12	290	322	612	144	นายบุญมี ดีโพธิ์
บ้านโพธิ์ปรีอแวง หมู่ 13	328	380	708	193	นางประหยัด ไทยงูเหลือม
บ้านสลักได หมู่ 14	282	309	591	148	นายประสิทธิ์ ชะม้ายกลาง
บ้านหนองแดง หมู่ 15	195	186	381	188	นายสะอาด พูนสำโรง
รวม 15 หมู่บ้าน	4,722	4,946	9,668	2,666	-----

จากการสำรวจข้อมูลผู้รับบริการของบุคลากร กองประปาพบว่า จำนวนผู้รับบริการ และจำนวนครัวเรือนของแต่ละหมู่บ้าน ไม่สอดคล้องกัน

2.1.2.2 สภาพเศรษฐกิจ

ประชากรในตำบล ร้อยละ 83 ประกอบอาชีพทางเกษตรกรรมโดยสภาพที่ตั้งของตำบลเป็นที่ราบลุ่มคั่นเหมาะแก่การทำนา ซึ่งมีการทำนาปีละ 1 ครั้ง (บางหมู่บ้านทำนาปรัง รวมประมาณ 1,000 ไร่) โดยอาศัยน้ำฝน คลองสีพัน ลำเหมือง โนนแค คลองมะเดื่อ คลองอีสานเขียว และบึงปรีอแวง ในบริเวณที่ดอนซึ่งเป็นที่ตั้งของหมู่ 8,9,15 มีโรงงานอุตสาหกรรมมาก่อตั้งทำให้ประชากรในตำบลมีรายได้จากการจ้างแรงงาน นอกจากนี้ยังมีการปลูกพืชสวนบริเวณที่อยู่อาศัย เช่น น้อยหน่า มะพร้าว มะม่วง บางหมู่บ้านประกอบอาชีพอุตสาหกรรมในครัวเรือน คือ การทอเสื่อกก ตีเหล็ก เครื่องจักสาน ทำไม้กวาด ในฤดูหลังการเก็บเกี่ยวข้าวเกษตรกรทำการปลูกต้นหอม กระเทียม เพื่อค้าขายสามารถทำรายได้เสริมให้แก่

ครอบครัว และมีอาชีพนอกจากภาคเกษตรกรรมร้อยละ 17 เช่น ค้าขาย รับราชการ ลูกจ้าง

2.1.2.3 ลักษณะการใช้ที่ดิน

การใช้ที่ดินในตำบลหนองงูเหลือมมีลักษณะการใช้ที่ดินให้เป็นประโยชน์ ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 การใช้ที่ดินในตำบลหนองงูเหลือม

ประเภท	จำนวนพื้นที่	
	ไร่	ร้อยละ
1. พื้นที่เกษตรกรรม	17,657	66.47
2. พื้นที่ที่อยู่อาศัย	3,710	13.97
3. พื้นที่แหล่งน้ำ	1,291	4.86
4. พื้นที่สาธารณะอื่น ๆ	3,905	14.70
รวม	26,563	100.00

2.1.2.4 การตั้งถิ่นฐาน

การตั้งถิ่นฐานของประชากรของตำบลมีลักษณะการตั้งถิ่นฐานรวมกันเป็นกลุ่มอาศัยอยู่บนพื้นที่ดินดอน มีการแบ่งพื้นที่ที่อยู่อาศัยเป็นแนวรั้วชัดเจน

2.1.2.5 หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม

ก. ปั้มน้ำมันและก๊าซ	4	แห่ง
ข. โรงงานอุตสาหกรรม	6	แห่ง
ค. โรงสีขนาดใหญ่	1	แห่ง
ง. โรงสีชุมชน	10	แห่ง

2.1.2.6 พาณิชยกรรม

ในการจำหน่ายผลิตผลทางการเกษตร คือ ข้าว เกษตรกรจะนำไปขายเอง เพราะมีโรงสีข้าวขนาดใหญ่อยู่ภายในตำบล ส่วนการปลูกหอมนั้นจะมีพ่อค้ารับซื้อถึงหมู่บ้านการค้าขายภายในตำบลและแต่ละหมู่บ้านมีร้านขายของชำเป็นจำนวนมาก ซึ่งสามารถให้บริการที่เพียงพอต่อประชากรในตำบล

ประชากรในตำบลยังมีอาชีพขายเครื่องมือทางการเกษตรขนาดเล็ก เช่น จอบ มีด เสียม เป็นต้น ซึ่งเป็นการค้าขายในตำบล และในตำบลใกล้เคียงอื่น ๆ

2.1.2.7 อุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมในตำบลมีทั้งอุตสาหกรรมในครัวเรือนและอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ดังนี้

- ก. อุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น การทำเสื่อกก ในหมู่ที่ 4,5,6,7,14 การทำไม้กวาดหมู่ที่ 9 การตีเหล็ก หมู่ที่ 8,13 การทำเครื่องจักรสาน หมู่ที่ 2,8
- ข. อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ โรงสีข้าวขนาดใหญ่ส่งออกหมู่ที่ 8, โรงงานเย็บผ้าหมู่ที่ 8,15 โรงงานขึ้นรูปเหล็กหมู่ที่ 9, โรงงานบรรจุก๊าซ หมู่ที่ 8, โรงงานกลึงเหล็ก หมู่ที่ 2, โรงงานผลิตซีอิ๊ว หมู่ที่ 2

2.1.2.8 สภาพทางสังคม

ก. การศึกษา

ในตำบลหนองงูเหลือมมีโรงเรียนทั้งระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาแยกได้ ดังนี้

โรงเรียนระดับประถมศึกษาในตำบลหนองงูเหลือม

1. โรงเรียนชุมชนวัดรวง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3
นักเรียนมาจากหมู่ที่ 1,2,3 (หมู่ 9 ต.โดนดอ อ.โนนสูง)
2. โรงเรียนอำนวยการศิลปสารกิจ ตั้งอยู่หมู่ที่ 7
นักเรียนมาจากหมู่ที่ 4,5,6,7
3. โรงเรียนบ้านนาดาวงษ์ ตั้งอยู่หมู่ที่ 8
นักเรียนมาจากหมู่ที่ 8,9,13,15
4. โรงเรียนสมานมิตรวิทยา ตั้งอยู่หมู่ที่ 12
นักเรียนมาจากหมู่ที่ 10,11,12
5. โรงเรียนวัดสลักไผ่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 14
นักเรียนมาจากหมู่ที่ 14

โรงเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา

มีจำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนหนองงูเหลือมพิทยาคม ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 นักเรียนมาจากทุกหมู่บ้านในตำบล และจากตำบลใกล้เคียง เช่น ตำบลโดนดอ อำเภอโนนสูง

ข. สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ประชากรในตำบลหนองงูเหลือม ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ในเขตตำบลหนองงูเหลือม มีวัดจำนวนทั้งหมด 11 แห่ง ดังนี้

1. วัดโนนโบสถ์	ตั้งอยู่หมู่ที่ 1	ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 1,2
2. วัดรวง	ตั้งอยู่หมู่ที่ 3	ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 1,2,3
3. วัดพระวังหาร	ตั้งอยู่หมู่ที่ 4	ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 4
4. วัดอานวยศิลป์สารกิจ	ตั้งอยู่หมู่ที่ 7	ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 5,6,7
5. วัดโนนนางแก้ว	ตั้งอยู่หมู่ที่ 8	ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 8
6. วัดโนนหมั่น	ตั้งอยู่หมู่ที่ 9	ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 9
7. วัดสมานมิตร	ตั้งอยู่หมู่ที่ 11	ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 10,11,12
8. วัดโพธิ์ปรีอเวง	ตั้งอยู่หมู่ที่ 13	ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 13
9. วัดโคกสูง (สลักไค)	ตั้งอยู่หมู่ที่ 14	ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 14 ,6 ตำบลท่าช้าง
10. ที่พักสงฆ์หนองแดง	ตั้งอยู่หมู่ที่ 15	ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 15
11. ที่พักสงฆ์คูเมืองเก่า	ตั้งอยู่หมู่ที่ 15	ศาสนิกชนจากหมู่ที่ 15 และหมู่ 2

ตำบลบ้านใหม่ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

2.1.2.9 แหล่งน้ำธรรมชาติ

ทรัพยากรธรรมชาติในตำบลที่มีขนาดใหญ่ที่สุด คือ บึงปรีอเวง ซึ่งมีขนาดเนื้อที่ประมาณ 884 ไร่ ปัจจุบันกำลังได้รับการพัฒนาจากหลายหน่วยงาน ประโยชน์ที่ได้รับจากบึงปรีอเวงนี้ มีประโยชน์ต่อประชากรในตำบลอย่างมาก เช่น การใช้น้ำในการทำประปาอเนกมัย ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากกรมอนามัยและกรมทรัพยากรน้ำในปัจจุบันการประปาตำบลหนองงูเหลือมเป็นผู้ดำเนินการโดยการควบคุมดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม โดยชาวบ้าน 15 หมู่บ้านได้รับประโยชน์จากการใช้น้ำในการเกษตร การใช้น้ำในกระบวนการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมและในอนาคต บึงปรีอเวงจะได้รับการพัฒนาเป็นสถานที่ราชการ หรือพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกต่อไป

กลุ่มน้ำและแหล่งน้ำของตำบล ในตำบลหนองงูเหลือม มีลำน้ำที่ไหลผ่านคือ ลำบริบูรณ์ ซึ่งแยกจากลำตะคลอง ลำบริบูรณ์ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเกษตรกรทั้งในฤดูการผลิตและหลังฤดูการผลิตเป็นจำนวนมาก ลำบริบูรณ์ได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งน้ำต่าง ๆ เป็นจำนวนมากส่วนใหญ่ล้วนแต่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเกษตรกรทั้งสิ้น แหล่งน้ำต่าง ๆ

แหล่งน้ำต่าง ๆ ที่ได้รับการพัฒนาให้เกิดประโยชน์ยังสามารถแบ่งออกเป็น แหล่งน้ำขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อการวางแผน พัฒนาคุ่มแม่น้ำของตำบลและแหล่งน้ำเหล่านี้ยังเกิดประโยชน์ต่อภาคอุตสาหกรรม โดยได้นำน้ำไปใช้ในกระบวนการผลิตอีกด้วย

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 การบริการ (Service) คำว่าการบริการ ได้มีนักวิชาการ หลายท่าน ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

วินัย รำพรรณ (2546) การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการคนอื่น จึงควรจะมีคุณสมบัติสามารถอำนวยความสะดวกและปฏิบัติต่อผู้อื่นในด้านการบริการอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

อาศยา โชติพานิช (2549) การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอัน เป็นผลดีกับองค์กรของเรา เนื่องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการ เป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

สมิต ธีษฏกร (2550) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

นัตริยาพร เสมอใจ (2550) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้ว บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรม ผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

จิตตินันท์ เฉชะอุปต์ (2549) ได้ไว้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่

ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาว ที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานขององค์กรด้วย

2.2.2 คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการที่จะหาทางเพื่อให้องค์กรของตนเองสามารถแข่งขันได้ ซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมากขึ้น ความหมายโดยทั่วไป ไม่ได้กำหนดแน่ชัด แต่เป็นที่ยอมรับว่าคุณภาพเป็นเรื่องต่างจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการมิได้หมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กร แม้ว่าจะต้องมีการวัดผล อย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์การบริการก็ตาม

คุณภาพการให้บริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามศัพท์ไว้ ได้แก่

นายิกา เดิซุนท (2549) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ ว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการ ได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวคนที่น่าเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

Kotler (2003) นักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของผู้รับบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ ราชบัณฑิตสถาน (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ย่อมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

อุทัยพรรณ สุคใจ (2545) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อ หรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจซึ่งผู้ขายจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เราจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการหมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

สรุปความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่มีต่อบุคลากร กองประปา ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจขึ้น

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สมหมาย เปียถนอม (2551) อ้างถึงใน Michael Beer (1965) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง 1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ 2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิถีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ และ 3) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้ แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่อองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

2.3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตั้งเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตั้งเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของอับราฮัม มาสโลว์ ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดัน โดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้

ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งทีกระตุ้นมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

- 1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค
- 1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
- 1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน
- 1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม
- 1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ ฟรอยด์ ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอน หรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนได้ปฏิบัติอยู่ ซึ่งความพึงพอใจจะมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นที่จะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรการให้สอดคล้องกับความต้องการตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

2.4.1 ความหมายของความคาดหวัง

พิชชากร กาศสกุล (2545) ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกหรือความคิดอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งที่ใดว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะมีเกิดขึ้นในสิ่งที่ดี ที่ถูกต้องหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลจากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความ

Oxford Advanced Learner's Dictionary (2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังเป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรจะมีเกิดขึ้น

รัตนา สุขะนินทร์ (2547) ความคาดหวัง (Expectation) ทศนคติที่เกี่ยวกับความต้องการหรือความปรารถนาที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับการบริการนั้นๆ

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจารณญาณเกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี ควรจะเป็น ควรจะมีเกิดขึ้น หรือว่าควรจะมีเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นที่มีต่อการรับบริการของบุคลากร

2.4.2 องค์ประกอบของความคาดหวัง

รัตนา สุขะนินทร์ (2547) องค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Expectations) ได้แก่

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับซึ่งระดับของความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคลและความเชื่อของลูกค้าที่มีต่อบริการที่ได้รับ
2. บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับได้ โดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจซึ่งความคาดหวังระดับนี้เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกของผู้ให้บริการอื่นๆ
3. บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการให้บริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่ลูกค้าพบปะกับผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์

2.4.3 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

สมิต สัจฉกร (2546) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า ผู้รับบริการทุกคนก็ต้องการบริการขั้นหนึ่ง คือ สะดวก รวดเร็ว ทันท่วงที ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด

ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้อง และถูกใจ ที่สำคัญคือ รวดเร็วคงใจไม่ต้องรอกอย

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐธิดา แดงประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำที่มีต่อการให้บริการ ตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้น้ำเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการน้ำประปาของสำนักงานประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนด จำนวนตามสัดส่วนและสุ่มแบบตามสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวนสมาชิก 2 - 4 คน สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ลักษณะที่พักเป็นบ้านเดี่ยว รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100 - 500 บาท ช่องทางการชำระค่าน้ำประปาเลือกที่จะไปชำระที่สำนักงานประปาเป็นส่วนใหญ่ และผลการวิจัยทดสอบกับสมมติฐาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา และปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การประปาส่วนภูมิภาค (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาต้นแบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาต้นแบบทั้งสิบแห่งของการประปาส่วนภูมิภาค เพื่อนำผลลัพธ์จากการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการลูกค้าของสำนักงานประปาต้นแบบและประปาแห่งอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการศึกษาเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ จำนวน 900 ราย ส่วนการศึกษาเชิงคุณภาพ ศึกษาจากคำให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารการประปาส่วนภูมิภาค รวมทั้งค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาต้นแบบ ทั้งหมด 18 ด้าน พบว่ามี 3 ด้าน ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเกิน 85% อีก 6 ด้าน ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเกิน 60% และ 1 ด้าน ได้คะแนนเฉลี่ย 54% ในขณะที่เหลืออีก 8 ด้าน ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่า 50% และงานวิจัยที่ได้เสนอแนะว่าการประปาส่วน

ภูมิภาคควรปรับปรุงการให้บริการลูกค้าแบบไม่เร่งด่วนใน 6 ประเด็นที่ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเกิน 60% เพื่อให้บริการดียิ่งขึ้นไปอีก และควรปรับปรุงการให้บริการอย่างเร่งด่วนใน 8 ประเด็น ที่ได้คะแนนเฉลี่ยเกิน 50% เพียงเล็กน้อยและต่ำกว่า 50% ส่วนในประเด็นสุดท้าย คือเรื่องน้ำประปาดื่มได้

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำที่มีต่อโครงการน้ำประปาดื่มได้ของการประปาส่วนภูมิภาค โดยการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อโครงการน้ำประปาดื่มได้ของการประปาส่วนภูมิภาครวมทั้งปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานในอนาคต กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ใช้น้ำประปาดื่มได้ของ 20 สำนักงานประปา ประปาละ 20 ตัวอย่าง รวม 1,400 ตัวอย่าง วิธีการศึกษาวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนโดยแบบสอบถาม (Survey Research) และส่วนของการวิจัยคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้จัดการสำนักงานประปา (20 ตัวอย่าง) และกลุ่มอนามัย, เจ้าหน้าที่สาธารณสุข (20 ตัวอย่าง) และกลุ่มผู้ใช้น้ำรายใหญ่ประเภทหน่วยงาน (20 ตัวอย่าง) และกลุ่มผู้อำนวยการประปาเขต (5 ตัวอย่าง) ผลการวิจัยพบประเด็นต่างๆ ดังนี้ ด้านคุณภาพน้ำประปาประชาชนในพื้นที่ประกาศรับรองน้ำประปาดื่มได้แล้ว มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประปาปากน้ำประแสร์ พึงพอใจต่ำสุดคือ ประปาลาดยาว ด้านราคาน้ำประปา ประชาชนในพื้นที่ประกาศรับรองแล้ว มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประปาบ้านฉาง พึงพอใจต่ำสุดคือ ประปาท่าตะโก ด้านการให้บริการ ประชาชนในพื้นที่ประกาศรับรองแล้ว มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ประปาปากน้ำประแสร์ พึงพอใจต่ำสุด คือ ประปาลาดยาว ทั้งนี้ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นต่อน้ำประปาดื่มได้คือ การยืนยันมาตรฐานน้ำประปาดื่มได้โดยองค์กร และสถาบันของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ ประสพการณ์ตรงที่ประชาชนมีต่อลักษณะทางกายภาพของน้ำประปาดื่มได้ด้านรส กลิ่น สี รวมทั้งทัศนคติ และความเชื่อเกี่ยวกับความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพในระยะยาว

ศูนย์บริการวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของการประปานครหลวง ในปี 2544 โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ดี จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประมาณ 7,000 คน ซึ่งการสำรวจครั้งนี้ได้แยกประเภทผู้ใช้น้ำเป็น 5 กลุ่ม คือ 1.กลุ่มบ้านพักอาศัย 2.กลุ่มธุรกิจ 3.กลุ่มราชการ-รัฐวิสาหกิจ-สถานศึกษา 4.กลุ่มภัตตาคาร- ศูนย์การค้า-อุตสาหกรรม และ 5.กลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการซ่อมท่อ โดยได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.12 (เต็ม 5) เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วซึ่งได้คะแนนเฉลี่ย 3.62 การบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้น้ำมากที่สุดได้แก่ บริการ "จอด-จ่าย-จร" ที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้น้ำที่มาชำระค่าบริการ โดยไม่ต้องลงจากรถ รองลงมาคือ การให้บริการสายด่วน กปน. การใช้บริการที่สำนักงานรวมทั้งคุณภาพและแรงดันน้ำ พบว่ามี

คะแนนความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขณะที่ความมั่นใจในการดื่มน้ำประปาโดยตรงจากก๊อกยังมีไม่มาก แม้ผู้ใช้น้ำพึงพอใจต่อการวางท่อประปาในระดับเกือบพอใจ ควรให้ความสำคัญกับขั้นตอนระหว่างดำเนินการซ่อมท่อ แจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างทั่วถึง มีหน่วยเฉพาะกิจสำรวจและซ่อมแซมท่อตามสถานที่สาธารณะที่มีการรั่วซึมรวม มีชุดเครื่องแบบของพนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ภาคสนาม มีกิจกรรมที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้น้ำได้ทราบว่ากลิ่นคลอรีนที่มาจากน้ำประปานั้นเป็นกลิ่นที่แสดงถึงความสะอาดเพราะผ่านการฆ่าเชื้อโรคและสามารถดื่มได้อย่างปลอดภัยแน่นอน



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้ 1) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา 2) ประชากรเป้าหมาย 3) ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 4) วิธีการสุ่มตัวอย่าง 5) เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล และ 6) การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับแบบสอบถาม ซึ่งมีที่พักอาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3.2 ประชากร

ประชากร สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ประชากรผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1,817 ครัวเรือน จากผู้ใช้น้ำ 13 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านโนนกรด (หมู่ที่ 1) บ้านหนองงูเห่ล้อม (หมู่ที่ 2) บ้านพระวังหาร (หมู่ที่ 4) บ้านสวาสดี (หมู่ที่ 5) บ้านสวาสดี (หมู่ที่ 6) บ้านประกายปรัง (หมู่ที่ 7) บ้านนาตาวงษ์ (หมู่ที่ 8) บ้านโดนด (หมู่ที่ 10) บ้านเสม็ด (หมู่ที่ 11) บ้านโพธิ์น้อย (หมู่ที่ 12) บ้านโพธิ์ปรือแวง (หมู่ที่ 13) บ้านสลักไค (หมู่ที่ 14) และบ้านหนองแดง (หมู่ที่ 15)

3.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นจึงใช้วิธีการของTaro Yamane (1973) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05 ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนขนาดตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

$$\begin{aligned}
 N &= \text{จำนวนประชากรทั้งหมด} \\
 e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)} \\
 \text{แทนค่าสูตร } n &= \frac{1,817}{1 + 1,817 (0.05)^2} \\
 &= 327.83 \text{ หรือประมาณ } 330 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น การสำรวจในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 ตัวอย่าง และเพื่อเป็นเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะรับจากตัวอย่าง จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั่วทั้งเขตตำบลและไม่ให้มีการกระจุกตัวอยู่ในหมู่บ้านใดหมู่บ้านหนึ่งมากเกินไป

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม โดยแบ่งผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือมเป็น 13 หมู่บ้าน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้าน โดยใช้วิธีการกำหนดอย่างเป็นสัดส่วน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนครัวเรือนผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	สัดส่วน (%)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านโนนกรด หมู่ที่ 1	88	4.84	16
บ้านหนองสูงเหลือม หมู่ที่ 2	160	8.81	30
บ้านพระวังหาร หมู่ที่ 4	89	4.90	16
บ้านสวาสดี หมู่ที่ 5	91	5.00	17
บ้านสวาสดี หมู่ที่ 6	85	4.68	15
บ้านประกายปรัง หมู่ที่ 7	148	8.15	27
บ้านนาตาวงษ์ หมู่ที่ 8	276	15.19	50
บ้านโตนด หมู่ที่ 10	180	9.91	33
บ้านเสม็ด หมู่ที่ 11	106	5.83	19

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	สัดส่วน (%)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บ้านโพธิ์น้อย หมู่ที่ 12	151	8.31	27
บ้านโพธิ์ปรีอแวง หมู่ที่ 13	193	10.62	35
บ้านสลักไค หมู่ที่ 14	143	7.87	26
บ้านหนองแดง หมู่ที่ 15	107	5.89	19
รวม 13 หมู่บ้าน	1,817	100.00	330

หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละหมู่บ้านได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ทั้งนี้เพราะ ประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

3.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1) การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสารบทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุม วัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการอย่างเหมาะสม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอกอเจ็ดพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ใช้มาตรวัด Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

2) การตรวจสอบ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จะใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการ นำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง เสนอต่อที่ปรึกษาและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสม ถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

3.5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้น จำนวนทั้งสิ้น 330 คน
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมโดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับ การพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา ด้วยค่าความถี่และ ร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา ด้วยค่าเฉลี่ย (X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.6.2 ทดสอบสมมติฐาน

3.6.2.1 ความแตกต่าง คือ เพศเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา ด้วยค่า t-test

3.6.2.2 วิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา ที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว) ชนิดของอาคารอยู่อาศัย ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย) F-test

3.6.2.3 วิเคราะห์ความคาดหวัง ความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา ด้วยค่าความถี่ และร้อยละ

3.6.3 การประเมินผล

สำหรับข้อมูลระดับความพึงพอใจได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 - 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 - 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 - 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1,817 ครัวเรือน จากผู้รับบริการ 13 หมู่บ้าน จำนวน 330 ครัวเรือน และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
- 4.3 ความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
- 4.4 ความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
f	หมายถึง	ค่าทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (ค่าสถิติ f)
df	หมายถึง	ค่าองศาความอิสระ
P-Value, p	หมายถึง	ความน่าจะเป็นไปในการยอมรับสมมติฐาน
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95 %

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว) ชนิดของอาคารอยู่อาศัย ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา โดยเฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย) ปรากฏผลดังนี้

- 4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา
 จำแนกตามเพศ จำนวน 330 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 196 คน
 (คิดเป็นร้อยละ 59.40) และเพศชาย จำนวน 134 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.60) ดัง
 แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	134	40.60
หญิง	196	59.40
รวม	330	100.00

- 4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของบุคลากร กอง
 ประปาจำแนกตามอายุ จำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยของอายุ
 47.43 ปี ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
อายุ	
47.43	14.82

- 4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของบุคลากร กอง
 ประปา จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง
 ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน จำนวน 124 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.60)
 กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 คน จำนวน 76 คน (คิดเป็นร้อยละ
 23.00) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน จำนวน 44 คน (คิดเป็น
 ร้อยละ 13.30) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 6 คน จำนวน 32 คน
 (คิดเป็นร้อยละ 9.70) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2 คน จำนวน 21 คน
 (คิดเป็นร้อยละ 6.40) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คน จำนวน 15 คน
 (คิดเป็นร้อยละ 4.60) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 คน จำนวน 9
 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.70) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8 คน จำนวน 4

คน (คิดเป็นร้อยละ 1.20) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 9 คน จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.30) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 10 คน จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.60) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 11 คน จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.30) และกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 13 คน จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.30) ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
1	9	2.70
2	21	6.40
3	44	13.30
4	124	37.60
5	76	23.00
6	32	9.70
7	15	4.60
8	4	1.20
9	1	0.30
10	2	0.60
11	1	0.30
13	1	0.30
รวม	330	100.00

4.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของบุคลากร กอง ประปา จำแนกตามอาชีพ จำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกรรม จำนวน 155 คน (คิดเป็นร้อยละ 47.00) กลุ่มตัวอย่างอาชีพธุรกิจ ส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป จำนวน 71 คน (คิดเป็นร้อยละ 21.50) กลุ่มตัวอย่าง อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 36 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.90) กลุ่มตัวอย่าง อาชีพอื่นๆ จำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.20) กลุ่มตัวอย่างอาชีพรับราชการ จำนวน 23 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.00) และกลุ่มตัวอย่างนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.40) ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
พนักงานบริษัทเอกชน	36	10.90
รับราชการ	23	7.00
นักเรียน/นักศึกษา	18	5.40
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป	71	21.50
เกษตรกรกรรม	155	47.00
อื่นๆ	27	8.20
รวม	330	100.00

4.1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของบุคลากร กอง
 ประปา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว) จำนวน 330 คน พบว่า
 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว) ไม่เกิน 5,000 บาท
 จำนวน 117 คน (คิดเป็นร้อยละ 35.50) กลุ่มตัวอย่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของ
 ครอบครัว) 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 79 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.90) กลุ่มตัวอย่าง
 รายได้ต่อเดือน (ของครอบครัว) 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 65 คน (คิดเป็นร้อย
 ละ 19.70) กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือน (ของครอบครัว) 15,001 – 20,000 บาท
 จำนวน 31 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.40) กลุ่มตัวอย่างรายได้ต่อเดือน (ของครอบครัว)
 มากกว่า 25,000 บาท จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 6.00) และกลุ่มตัวอย่างรายได้
 ต่อเดือน (ของครอบครัว) 21,001 – 25,000 บาท จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ
 5.50) ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว) ของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว)		
ไม่เกิน 5,000 บาท	117	35.50
5,001 – 10,000 บาท	79	23.90
10,001 – 15,000 บาท	65	19.70
15,001 – 20,000 บาท	31	9.40
21,001 – 25,000 บาท	18	5.50
มากกว่า 25,000 บาท	20	6.00
รวม	330	100.00

4.1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของบุคลากร กอง
 ประปาจำแนกตามชนิดของอาคารอยู่อาศัย จำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง
 ส่วนใหญ่ชนิดของอาคารอยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยวสองชั้น จำนวน 175 คน (คิดเป็น
 ร้อยละ 53.00) กลุ่มตัวอย่างชนิดของอาคารอยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยวชั้นเดียว จำนวน
 154 คน (คิดเป็นร้อยละ 46.70) และชนิดของอาคารอยู่อาศัยเป็นตึกแถว/อาคาร
 พาณิชยกรรม จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.03) ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามชนิดของอาคารอยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ชนิดของอาคารอยู่อาศัย		
บ้านเดี่ยวชั้นเดียว	154	46.70
บ้านเดี่ยวสองชั้น	175	53.00
ตึกแถว/อาคารพาณิชย์	1	0.30
บริษัท/สถานประกอบการ	0	0.00
ร้านค้า/ปั้มน้ำมัน	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	330	100.00

4.1.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของบุคลากร กอง
 ประปา จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 330
 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน ไม่
 เกิน 100 บาท จำนวน 184 คน (คิดเป็นร้อยละ 55.80) กลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายในการ
 ใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 101 – 300 บาท จำนวน 138 คน (คิดเป็นร้อยละ
 41.80) กลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 301 – 500
 บาท จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.20) กลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายในการใช้
 น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 501 – 700 บาท จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.90)
 และกลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 900 บาท
 จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.30) ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน	184	55.80
ไม่เกิน 100 บาท	138	41.80
101 – 300 บาท	4	1.20
301 – 500 บาท	3	0.90
501 – 700 บาท	0	0.00
701 – 900 บาท	1	0.30
มากกว่า 900 บาท		
รวม	330	100.00

4.1.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา จำแนกตามจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย) จำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย) ไม่เกิน 20 หน่วย จำนวน 184 คน (คิดเป็นร้อยละ 55.80) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย) 21- 60 หน่วย จำนวน 135 คน (คิดเป็นร้อยละ 40.90) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย) 61 - 100 หน่วย จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.10) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย) 101 - 140 หน่วย จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.90) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย) มากกว่า 180 หน่วย จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.30) ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละจำแนกตามจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย)		
ไม่เกิน 20 หน่วย	184	55.80
21 – 60 หน่วย	135	40.90

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
61 – 100 หน่วย	7	2.10
101 – 140 หน่วย	3	0.90
141 – 180 หน่วย	0	0.00
มากกว่า 180 หน่วย	1	0.30
รวม	330	100.00

4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่ายค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และขั้นตอน การให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ			
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.29	0.87	ปานกลาง
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.43	0.89	ปานกลาง
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.34	0.80	ปานกลาง
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.25	0.88	ปานกลาง
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.29	0.92	ปานกลาง
รวม	3.32	0.87	ปานกลาง

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความเที่ยงตรงในการจดมาตรวัดน้ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และการให้บริการซ่อมแซมมีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจน	3.27	0.88	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็วถูกต้อง	3.28	0.87	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.28	0.86	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	3.45	0.82	ปานกลาง
5. การให้บริการซ่อมแซมมีความรวดเร็ว	3.08	0.93	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความเที่ยงตรงในการจดมาตรวัดน้ำ	3.64	0.85	มาก
รวม	3.33	0.86	ปานกลาง

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกเรื่องห้องน้ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ด้านบริการน้ำดื่ม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ด้านหนังสือพิมพ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และที่นั่งพักรอรับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม			
1. ที่นั่งพักรอรับบริการ	3.48	0.80	ปานกลาง
2. บริการน้ำดื่ม	3.62	0.82	มาก
3. หนังสือพิมพ์	3.59	0.89	มาก
4. ห้องน้ำ	3.70	0.87	มาก
รวม	3.60	0.85	มาก

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ						
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.22	0.90	3.34	0.85	1.24	0.82
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.34	0.91	3.49	0.88	1.54	0.80
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.27	0.83	3.39	0.78	1.38	0.28
4. ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	3.27	0.93	3.23	0.85	0.35	0.23
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.23	1.00	3.33	0.86	0.97	0.07
รวม	3.27	0.91	3.36	0.84		

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา เกี่ยวกับเรื่อง การให้บริการซ่อมแซมมีความรวดเร็วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P < 0.01$) เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ที่มีความเที่ยงตรงในการจดมาตรวัดน้ำมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) และในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	3.34	0.90	3.23	0.87	1.08	0.49
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	3.22	0.97	3.32	0.79	0.95	0.01*
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	3.26	0.91	3.29	0.83	0.25	0.13
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	3.37	0.86	3.52	0.78	1.64	0.29
5. การให้บริการซ่อมแซมมีความรวดเร็ว	3.04	1.06	3.10	0.84	0.50	0.00**
6. เจ้าหน้าที่มีความเที่ยงตรงในการจดมาตรวัดน้ำ	3.55	0.95	3.70	0.78	1.54	0.01*
รวม	3.30	0.94	3.36	0.82		

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม						
1. ที่นั่งพักรับบริการ	3.41	0.86	3.53	0.75	1.34	0.12
2. บริการน้ำดื่ม	3.58	0.83	3.64	0.81	0.66	0.65
3. หนังสือพิมพ์	3.49	0.94	3.67	0.85	1.85	0.14
4. ห้องน้ำ	3.72	0.87	3.68	0.87	0.41	0.88
รวม	3.55	0.88	3.63	0.82		

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.87	5	1.18	1.57	0.17
	ภายในกลุ่ม	241.78	324	0.75		
	รวม	247.65	329			
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	3.34	5	0.67	0.83	0.53
	ภายในกลุ่ม	259.42	324	0.80		
	รวม	262.76	329			

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3.63	5	0.73	1.13	0.35
	ภายในกลุ่ม	208.67	324	0.64		
	รวม	212.31	329			
4. ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	4.54	5	0.91	1.18	0.32
	ภายในกลุ่ม	249.09	324	0.77		
	รวม	253.62	329			
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	6.16	5	1.232	1.47	0.20
	ภายในกลุ่ม	271.91	324	0.839		
	รวม	278.07	329			

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	4.40	5	0.88	1.13	0.34
		ภายในกลุ่ม	251.06	324	0.78		
		รวม	255.46	329			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	3.10	5	0.80	1.06	0.38	
	ภายในกลุ่ม	244.36	324	0.75			
	รวม	248.352	329				

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.59	5	0.92	1.24	0.29
	ภายในกลุ่ม	239.32	324	0.74		
	รวม	243.91	329			
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	4.56	5	0.91	1.37	0.23
	ภายในกลุ่ม	215.25	324	0.66		
	รวม	219.82	329			
5. การให้บริการซ่อมแซมมีความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	9.50	5	1.90	2.22	0.05
	ภายในกลุ่ม	277.60	324	0.86		
	รวม	287.11	329			
6. เจ้าหน้าที่มีความเที่ยงตรงในการจดมาตรวัดน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	4.79	5	0.96	1.33	0.25
	ภายในกลุ่ม	233.30	324	0.72		
	รวม	238.09	329			

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 1. ที่นั่งพักรอรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.91	5	0.98	1.55	0.17
	ภายในกลุ่ม	205.48	324	0.63		
	รวม	210.39	329			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2. บริการน้ำดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	2.91	5	0.58	0.86	0.51
	ภายในกลุ่ม	218.98	324	0.68		
	รวม	221.89	329			
3. หนังสือพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	8.47	5	1.70	2.19	0.06
	ภายในกลุ่ม	251.11	324	0.77		
	รวม	259.59	329			
4. ห้องน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	6.80	5	1.36	1.83	0.11
	ภายในกลุ่ม	240.50	324	0.74		
	รวม	247.30	329			

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว)ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.15	1	1.15	1.53	0.22
	ภายในกลุ่ม	246.50	328	0.75		
	รวม	247.65	329			
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	ระหว่างกลุ่ม	1.15	1	1.15	1.53	0.22
	ภายในกลุ่ม	246.50	328	0.75		
	รวม	247.65	329			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	1.89	1	1.89	2.37	0.12
	ภายในกลุ่ม	260.87	328	0.80		
	รวม	262.76	329			
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	1.23	1	1.23	1.91	0.17
	ภายในกลุ่ม	211.08	328	0.64		
	รวม	212.31	329			
4. ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.09	1	0.09	0.12	0.73
	ภายในกลุ่ม	253.53	328	0.64		
	รวม	253.62	329			
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	0.80	1	0.80	0.95	0.33
	ภายในกลุ่ม	277.27	328	0.85		
	รวม	278.07	329			

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว) ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	2.78	5	0.56	0.71	0.62
	ภายในกลุ่ม	252.68	324	0.78		
	รวม	255.46	329			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	3.69	5	0.74	0.98	0.43
	ภายในกลุ่ม	244.66	324	0.76		
	รวม	248.35	329			
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.76	5	0.15	0.20	0.96
	ภายในกลุ่ม	243.15	324	0.75		
	รวม	243.91	329			
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3.83	5	0.77	1.15	0.34
	ภายในกลุ่ม	251.99	324	0.67		
	รวม	219.82	328			
5. การให้บริการซ่อมแซมมีความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	2.44	5	0.49	0.56	0.73
	ภายในกลุ่ม	284.66	324	0.88		
	รวม	287.11	329			
6. เจ้าหน้าที่มีความเที่ยงตรงในการจดมาตรวัดน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	1.52	5	0.30	0.42	0.84
	ภายในกลุ่ม	236.57	324	0.73		
	รวม	238.09	329			

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว)ของผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา เกี่ยวกับเรื่องหนังสือพิมพ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) และในเรื่องที่นั่งพักรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม และห้องน้ำไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3.69	5	0.74	1.16	0.33
	ภายในกลุ่ม	206.70	324	0.64		
	รวม	210.39	329			
2. บริการน้ำดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	4.91	5	0.98	1.47	0.20
	ภายในกลุ่ม	216.98	324	0.67		
	รวม	221.89	329			
3. หนังสือพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	10.10	5	2.20	2.62	0.02*
	ภายในกลุ่ม	249.49	324	0.77		
	รวม	259.59	329			
4. ห้องน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	2.20	5	0.44	0.58	0.71
	ภายในกลุ่ม	245.10	324	0.76		
	รวม	247.30	329			

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าชนิดของอาคารอยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา เกี่ยวกับเรื่องขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P < 0.01$) เรื่องมีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) และในเรื่องขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการ และขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามชนิดของอาคารอยู่อาศัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.18	2	2.59	3.49	0.03*
	ภายในกลุ่ม	242.48	327	0.74		
	รวม	247.65	329			
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	ระหว่างกลุ่ม	2.56	2	1.28	1.61	0.20
	ภายในกลุ่ม	260.19	327	0.80		
	รวม	262.76	329			
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	2.97	2	1.49	2.32	0.10
	ภายในกลุ่ม	209.33	327	0.64		
	รวม	212.31	329			
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	10.773	2	5.39	7.25	0.00**
	ภายในกลุ่ม	242.851	327	0.74		
	รวม	253.624	329			
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	6.268	2	3.13	3.77	0.02*
	ภายในกลุ่ม	271.805	327	0.83		
	รวม	278.073	329			
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม					
	ภายในกลุ่ม					
	รวม					

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าชนิดของอาคารอยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา เกี่ยวกับเรื่องการให้บริการซ่อมแซมมีความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ที่มีความเที่ยงตรงในการจดมาตรวัดน้ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P < 0.01$) เรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) และในเรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย

และเหมาะสมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามชนิดของอาคารอยู่อาศัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	5.81	2	2.93	3.81	0.02*
	ภายในกลุ่ม	249.65	327	0.76		
	รวม	255.46	329			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	6.02	2	3.01	4.06	0.02*
	ภายในกลุ่ม	242.33	327	0.74		
	รวม	248.35	329			
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.70	2	1.85	2.52	0.08
	ภายในกลุ่ม	240.21	327	0.735		
	รวม	243.91	329			
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	1.98	2	0.99	1.49	0.23
	ภายในกลุ่ม	217.84	327	0.67		
	รวม	219.82	329			
5. การให้บริการซ่อมแซมมีความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	11.73	2	5.87	6.97	0.00**
	ภายในกลุ่ม	275.37	327	0.84		
	รวม	287.11	329			
6. เจ้าหน้าที่มีความเที่ยงตรงในการจดมาตรวัดน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	8.96	2	4.48	6.39	0.00**
	ภายในกลุ่ม	229.13	327	0.70		
	รวม	238.09	329			

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าชนิดของอาคารอยู่อาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา เกี่ยวกับเรื่องที่นั่งพักรอรับบริการ หนังสือพิมพ์แตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P < 0.01$) และในเรื่องบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จำแนกตามชนิดของอาคารอยู่อาศัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	12.28	2	6.14	10.14	0.00**
	ภายในกลุ่ม	198.12	327	0.61		
	รวม	210.39	329			
1. ที่นั่งพักรอรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.84	2	1.92	2.88	0.06
	ภายในกลุ่ม	218.05	327	0.67		
	รวม	221.89	329			
2. บริการน้ำดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	8.90	2	4.45	5.81	0.00**
	ภายในกลุ่ม	250.69	327	0.77		
	รวม	259.59	329			
3. หนังสือพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	2.33	2	1.16	1.55	0.21
	ภายในกลุ่ม	244.97	327	0.75		
	รวม	247.30	329			
4. ห้องน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	2.33	2	1.16	1.55	0.21
	ภายในกลุ่ม	244.97	327	0.75		
	รวม	247.30	329			

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.43	4	0.86	1.14	0.34
	ภายในกลุ่ม	244.23	325	0.75		
	รวม	247.65	329			
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	ระหว่างกลุ่ม	4.04	4	1.01	1.27	0.28
	ภายในกลุ่ม	258.72	325	0.80		
	รวม	262.76	329			
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	6.04	4	1.51	2.38	0.05
	ภายในกลุ่ม	206.27	325	0.64		
	รวม	212.31	329			
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	4.99	4	1.25	1.63	0.17
	ภายในกลุ่ม	248.63	325	0.77		
	รวม	253.62	329			
4. ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	0.98	4	0.24	0.29	0.89
	ภายในกลุ่ม	277.10	325	0.85		
	รวม	278.07	329			
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	0.98	4	0.24	0.29	0.89
	ภายในกลุ่ม	277.10	325	0.85		
	รวม	278.07	329			

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา เกี่ยวกับเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P < 0.05$) และในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เจ้าหน้าที่เต็มใจดูแลเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ การให้บริการซ่อมแซมมีความรวดเร็ว

และเจ้าหน้าที่ที่มีความเที่ยงตรงในการจดมาตรวัดน้ำไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	1.04	4	0.26	0.33	0.86
	ภายในกลุ่ม	254.42	325	0.78		
	รวม	255.46	329			
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	3.39	4	0.85	1.13	0.35
	ภายในกลุ่ม	244.96	325	0.75		
	รวม	248.35	329			
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.81	4	0.70	0.95	0.44
	ภายในกลุ่ม	241.09	325	0.74		
	รวม	243.91	329			
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	6.83	4	1.71	2.61	0.04*
	ภายในกลุ่ม	212.99	325	0.66		
	รวม	219.82	329			
5. การให้บริการซ่อมแซมมีความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.95	4	0.99	1.13	0.34
	ภายในกลุ่ม	283.16	325	0.87		
	รวม	287.11	329			
6. เจ้าหน้าที่มีความเที่ยงตรงในการจดมาตรวัดน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	0.25	4	0.06	0.08	0.99
	ภายในกลุ่ม	237.84	325	0.73		
	รวม	238.088	329			

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	1.28	4	0.32	0.50	0.74
	ภายในกลุ่ม	209.10	325	0.64		
	รวม	210.39	329			
1. ที่นั่งพักรอรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.59	4	0.65	0.96	0.43
	ภายในกลุ่ม	219.30	325	0.68		
	รวม	221.89	329			
2. บริการน้ำดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	4.88	4	1.22	1.56	0.19
	ภายในกลุ่ม	254.71	325	0.78		
	รวม	259.59	329			
3. หนังสือพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	3.61	4	0.90	1.20	0.31
	ภายในกลุ่ม	243.69	325	0.75		
	รวม	247.30	329			
4. ห้องน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	3.61	4	0.90	1.20	0.31
	ภายในกลุ่ม	243.69	325	0.75		
	รวม	247.30	329			

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย)ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ จำแนกตามจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.87	4	0.47	0.62	0.65
	ภายในกลุ่ม	245.78	325	0.75		
	รวม	247.65	329			
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	ระหว่างกลุ่ม	1.87	4	0.47	0.62	0.65
	ภายในกลุ่ม	245.78	325	0.75		
	รวม	247.65	329			

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	2.66	4	0.67	0.83	0.51
	ภายในกลุ่ม	260.09	325	0.80		
	รวม	262.76	329			
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3.6	4	0.91	1.42	0.23
	ภายในกลุ่ม	208.5	325	0.64		
	รวม	212.31	329			
4. ขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.38	4	0.85	1.01	0.36
	ภายในกลุ่ม	250.24	325	0.77		
	รวม	253.62	329			
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	ระหว่างกลุ่ม	3.47	4	0.87	1.03	0.39
	ภายในกลุ่ม	274.60	325	0.85		
	รวม	278.07	329			

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย)ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตาราง ที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	4.47	4	1.12	1.45	0.22
	ภายในกลุ่ม	250.98	325	0.77		
	รวม	255.46	329			

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	ระหว่างกลุ่ม	3.30	4	0.83	1.10	0.36
	ภายในกลุ่ม	245.05	325	0.754		
	รวม	248.35	329			
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.08	4	0.77	1.04	0.39
	ภายในกลุ่ม	240.83	325	0.74		
	รวม	243.91	329			
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3.10	4	0.78	1.16	0.33
	ภายในกลุ่ม	216.71	325	0.67		
	รวม	219.82	329			
5. การให้บริการซ่อมแซมมีความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.93	4	0.98	1.13	0.34
	ภายในกลุ่ม	283.17	325	0.87		
	รวม	287.11	329			
6. เจ้าหน้าที่มีความเที่ยงตรงในการจดมาตรวัดน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	0.47	4	0.12	0.16	0.96
	ภายในกลุ่ม	237.62	325	0.73		
	รวม	238.09	329			

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.2.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย)ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จำแนกตามจำนวนน้ำประปาที่ใช้ โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	0.61	4	0.15	0.24	0.92
	ภายในกลุ่ม	209.78	325	0.65		
	รวม	210.39	329			
1. ที่นั่งพักรอรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.06	4	1.02	1.52	0.20
	ภายในกลุ่ม	217.83	325	0.67		
	รวม	221.89	329			
2. บริการน้ำดื่ม	ระหว่างกลุ่ม	5.68	4	1.42	1.82	0.13
	ภายในกลุ่ม	253.91	325	0.78		
	รวม	259.59	329			
3. หนังสือพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	3.88	4	0.97	1.30	0.27
	ภายในกลุ่ม	243.42	325	0.75		
	รวม	247.30	329			
4. ห้องน้ำ	ระหว่างกลุ่ม	3.88	4	0.97	1.30	0.27
	ภายในกลุ่ม	243.42	325	0.75		
	รวม	247.30	329			

* ระดับนัยสำคัญ < 0.05 ** ระดับนัยสำคัญ < 0.01

4.3 ความคาดหวังในการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ จำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าควรจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง โดยใช้บัตรคิว จำนวน 268 คน (คิดเป็นร้อยละ 81.20) มีความคาดหวังว่าควรจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการโดยมีการแบ่งหน้าที่การให้บริการอย่างชัดเจน เช่น แผนกตรวจรับเอกสาร แผนกรับชำระค่าธรรมเนียม จำนวน 196 คน (คิดเป็นร้อยละ 59.40) มีความ

คาดหวังว่าการให้บริการรับคำร้องขอใช้น้ำประปาควรมีการลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 170 คน (คิดเป็นร้อยละ 51.50) และมีความคาดหวังว่าตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่ายโดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ จำนวน 231 คน (คิดเป็นร้อยละ 70.00) ดังแสดงในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 จำนวนและร้อยละความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ

ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านมีความคาดหวังว่าควรจัดระบบการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง แบบใด		
1) ใช้บัตรคิว	268	80.72
2) ใช้การต่อแถว	64	19.28
รวม	332	100.00
2. ท่านมีความคาดหวังว่าควรจัดขั้นตอนการให้บริการให้เหมาะสม ได้อย่างไร		
1) มีการแบ่งหน้าที่การให้บริการอย่างชัดเจน เช่น แคนกตรวจรับเอกสาร แคนกรับชำระค่าธรรมเนียม	196	55.84
2) มีเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตั้งแต่เริ่มจนจบ เป็นแบบ one stop service	155	44.16
รวม	351	100.00
3. ท่านมีความคาดหวังว่าการให้บริการรับคำร้องขอใช้น้ำประปาควรเป็นแบบใด		
1) มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	160	40.92
2) มีการลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน	170	43.48
3) เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต	61	15.60
รวม	391	100.00
4. ท่านมีความคาดหวังว่าตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่ายจะทำได้อย่างไร		
1) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ตัวหนังสือต้องมีขนาดใหญ่ อ่านง่าย	135	36.89
2) มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ	231	63.11
รวม	366	100.00

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบาย ได้อย่างชัดเจนโดยตรง จำนวน 252 คน (คิดเป็นร้อยละ 69.61) มีความคาดหวังว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องโดยมีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ และผังผู้รับผิดชอบงาน จำนวน 194 คน (คิดเป็นร้อยละ 46.19) มีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการโดยให้บริการด้วยการให้เกียรติและให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกัน จำนวน 146 คน (คิดเป็นร้อยละ 33.41) มีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมโดยควรจัดให้มีชุดฟอร์มพนักงาน จำนวน 264 คน (คิดเป็นร้อยละ 78.11) มีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการในการซ่อมแซมท่อน้ำประปามีความรวดเร็ว โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญ และกระตือรือร้น จำนวน 184 คน (คิดเป็นร้อยละ 43.70) และมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จดมาตรวัดน้ำมีความเที่ยงตรง โดยให้เจ้าหน้าที่ทำการจดมาตรวัดน้ำทุกเดือน จำนวน 212 คน (คิดเป็นร้อยละ 57.92) ดังแสดงในตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 จำนวนและร้อยละความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบาย ได้อย่างชัดเจนอย่างไร		
1) มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ	110	30.39
2) มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบาย ได้อย่างชัดเจน โดยตรง	252	69.61
รวม	362	100.00
2. ท่านมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องอย่างไร		
1) มีสถานที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ	83	19.76
2) มีป้ายประชาสัมพันธ์ และผังผู้รับผิดชอบงาน	194	46.19
3) มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย	143	34.05
รวม	420	100.00

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
3. ท่านมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และ กระตือรือร้นในการให้บริการอย่างไร		
1) ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม และเป็นกันเอง	167	38.21
2) ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	124	28.38
3) ให้บริการด้วยการให้เกียรติและให้ความสำคัญอย่างเท่า เทียมกัน	146	33.41
รวม	437	100.00
4. ท่านมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม อย่างไร		
1) มีชุดฟอร์มของพนักงาน	264	78.11
2) สุภาพสตรี สุภาพบุรุษ แต่งชุดผ้าไทยทุกวันศุกร์	74	21.89
รวม	338	100.00
5. ท่านมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการในการซ่อมแซมท่อ น้ำประปามีความรวดเร็วเพียงใด		
1) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ	107	25.42
2) ใช้เวลาในซ่อมแซมที่รวดเร็ว	130	30.88
3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ และกระตือรือร้น	184	43.70
รวม	421	100.00
6. ท่านมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จดมาตรวัดน้ำมีความเที่ยงตรง เพียงใด		
1) เจ้าหน้าที่ทำการจดมาตรวัดน้ำทุกเดือน	212	57.92
2) มีการตรวจสอบการทำงานของพนักงานจดมาตรวัดน้ำ	154	42.08
รวม	366	100.00

4.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน
สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จำนวน 330 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม
โดยมีความคาดหวังว่าการจัดที่นั่งพักรับบริการควรจัดที่นั่งพักรับบริการอยู่ใกล้
จุดให้บริการ จำนวน 213 คน (คิดเป็นร้อยละ 60.17) มีความคาดหวังว่าการบริการ
น้ำดื่มควรจัดให้มีแก้วน้ำสำหรับให้บริการโดยเปลี่ยนทุกครั้งหลังใช้งาน จำนวน 218
คน (คิดเป็นร้อยละ 57.82) มีความคาดหวังว่าการให้บริการหนังสือพิมพ์ควรจัดให้มี
หนังสือพิมพ์ที่เป็นปัจจุบัน จำนวน 171 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.12) มีความคาดหวังว่า

การให้บริการห้องน้ำควรสะอาด และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 155 คน (คิดเป็นร้อยละ 28.97) ดังแสดงในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 จำนวนและร้อยละความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

ความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านมีความคาดหวังว่าการจัดที่นั่งพักรับบริการควรเป็นเช่นไร		
1) เพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับการรอรับบริการ	141	39.83
2) ที่นั่งรอรับบริการอยู่ใกล้จุดให้บริการ	213	60.17
รวม	354	100.00
2. ท่านมีความคาดหวังว่าการบริการน้ำดื่มควรเป็นเช่นไร		
1) มีบริการทั้งน้ำร้อน – น้ำเย็น	159	42.18
2) มีแก้วน้ำสำหรับให้บริการโดยเปลี่ยนทุกครั้งหลังใช้งาน	218	57.82
รวม	377	100.00
3. ท่านมีความคาดหวังว่าการให้บริการหนังสือพิมพ์ควรเป็นเช่นไร		
1) มีหนังสือพิมพ์ที่เป็นปัจจุบัน	171	42.12
2) มีหนังสือพิมพ์ที่หลากหลาย	120	29.56
3) มีการจัดชั้นวางหนังสือพิมพ์อย่างเป็นระเบียบ	115	28.32
รวม	406	100.00
4. ท่านมีความคาดหวังว่าการให้บริการห้องน้ำควรเป็นอย่างไร		
1) มีป้ายบอกทางไปห้องน้ำที่เห็นได้ง่าย และชัดเจน	113	21.12
2) สะอาด และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	155	28.97
3) มีความพร้อมของอุปกรณ์ เช่น กระดาษชำระ น้ำยาสำหรับล้างมือ และมีผ้าเช็ดมือหลังการล้างมือ	144	26.92
4) มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ	123	22.99
รวม	535	100.00

4.4 ความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.33 จำนวนและร้อยละความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
1. ความเพียงพอของน้ำประปาและแรงดันน้ำประปา	74	39.15
2. คุณภาพของน้ำประปาในเรื่องน้ำขุ่น เป็นตะกอน	67	35.45
3. คุณภาพของน้ำประปาในเรื่องสี และกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา	10	5.29
4. ให้มีการเพิ่มขนาดท่อเมนน้ำประปา	7	3.70
5. ขาดการประชาสัมพันธ์เมื่อปิดระบบเพื่อซ่อมแซม	6	3.17
6. การบริการน้ำประปายังไม่ทั่วถึง	5	2.65
7. ควรมีการเพิ่มคลอรีนในระบบประปา	5	2.65
8. คุณภาพของน้ำประปาพบหนองแดง	4	2.11
9. มีการประชาสัมพันธ์งบประมาณรายรับ รายจ่าย	2	1.06
10. ในช่วงที่น้ำไม่ไหลให้มีการบริการรถน้ำที่รวดเร็วขึ้น	2	1.06
11. มีสายด่วนรับร้องทุกข์เรื่องน้ำประปา	1	0.53
12. เพิ่มงบประมาณในการบริหารประปา	1	0.53
13. ให้บริการน้ำประปาเฉพาะภายในตำบล	1	0.53
14. การต่อมาตรน้ำควรต่อไว้ในบริเวณบ้าน	1	0.53
15. ควรให้บริการน้ำประปาเฉพาะภาคครัวเรือน ไม่ใช่เพื่อภาคธุรกิจ	1	0.53
16. ลดค่าน้ำประปาให้แก่ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	1	0.53
17. มีการใช้ปั้มน้ำคูดน้ำจากท่อเมน	1	0.53
รวม	189	100.00

4.5 อภิปรายผลการวิเคราะห์เชิงเทคนิค

ปัญหาที่ประชาชนเสนอแนะเพิ่มเติมมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ความเพียงพอของน้ำประปาและแรงดันน้ำประปา 2) คุณภาพของน้ำประปาในเรื่องน้ำขุ่น เป็นตะกอน 3) คุณภาพของน้ำประปาในเรื่องสี และกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา สามารถแก้ไขได้ดังนี้

4.5.1 ความเพียงพอของน้ำประปาและแรงดันน้ำประปา สามารถแก้ไขได้โดยจัดระบบการจ่ายน้ำประปา ก่อสร้างระบบประปาแบบผิวดินขนาดใหญ่มากพร้อมวางท่อเมนใหญ่ การจัดระบบการจ่ายน้ำประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีสิ่งก่อสร้างระบบประปาแบบผิวดินขนาดกลางบ้านหนองแดงสามารถรองรับจำนวนผู้ใช้น้ำ 51 – 120 ครั้วเรือน (กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2546) จ่ายน้ำไปยังบ้านหนองแดง หมู่ที่ 15 มีจำนวนผู้ใช้น้ำจำนวน 107 ครั้วเรือน ระบบประปาแบบผิวดินขนาดใหญ่มากบ้านโพธิ์ปรีอแวงรองรับจำนวนผู้ใช้น้ำ 301 – 700 ครั้วเรือน จ่ายน้ำไปยังบ้านโนนกรด หมู่ที่ 1 บ้านหนองงูเหลือม หมู่ที่ 2 บ้านนาดาวงษ์ หมู่ที่ 8 มีจำนวนผู้ใช้น้ำรวม 524 ครั้วเรือน ระบบประปาแบบผิวดินขนาดใหญ่มากบ้านเสม็ดรองรับจำนวนผู้ใช้น้ำ 301 – 700 ครั้วเรือน จ่ายน้ำไปยังบ้านโตนด หมู่ที่ 10 บ้านเสม็ด หมู่ที่ 11 บ้านโพธิ์น้อย หมู่ที่ 12 บ้านโพธิ์ปรีอแวง หมู่ที่ 13 มีจำนวนผู้ใช้น้ำรวม 630 ครั้วเรือน ทำการก่อสร้างระบบประปาแบบผิวดินขนาดใหญ่มากเพิ่มจำนวน 1 ตัว เพื่อจ่ายน้ำไปยังบ้านพระวังหาร หมู่ที่ 4 บ้านสวาสดี หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 บ้านประกายปรัง หมู่ที่ 7 มีจำนวนผู้ใช้น้ำรวม 556 ครั้วเรือน เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านสถานที่ก่อสร้างและแหล่งน้ำทำให้ระยะทางจากระบบประปาอยู่ห่างจากหมู่บ้านปลายทางมีระยะ 5,484 เมตร หลักการวางท่อน้ำประปาตามระยะทาง (เทคนิคการประปา, 2552) การวางท่อเมนน้ำประปาโดยใช้หลักการพิจารณาเบื้องต้นจากระยะทางวางท่อประปาทั้งหมดก็เมตรเปรียบเทียบกับขนาดท่อน้ำประปา ดังนั้นควรใช้ท่อน้ำประปาขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 12 นิ้ว ต่อแบบตาข่ายเพื่อมีปริมาณน้ำและแรงดันน้ำที่เหมาะสม ดังแสดงในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 หลักการวางท่อน้ำประปาตามระยะทาง (เทคนิคการประปา, 2552)

ขนาดท่อ ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง(นิ้ว)	ระยะทางการวางท่อ (เมตร)	
	แบบก้างปลา	แบบตาข่าย
1/2	20	40
3/4	30	60
1	50	100
1 ½	100	200
2	200	400

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

ขนาดท่อ ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง(นิ้ว)	ระยะทางการวางท่อ (เมตร)	
	แบบก้างปลา	แบบตาข่าย
3	300	400
4	400	800
6	600	1,200
8	1,000	2,000
10	2,000	4,000
12	4,000	8,000

4.5.2 คุณภาพของน้ำประปาในเรือน้ำชุมชน เป็นตะกอน สามารถแก้ไขได้โดยการใช้สารส้ม ปูนขาวและการใช้โพลิเมอร์ สารส้มเป็นสารตะกอน (Coagulant) เป็นสารหลักในการ ตกตะกอนน้ำดิบ ทำหน้าที่เกาะหรือยึดติดกับสารแขวนลอยในน้ำ เพื่อรวมสารแขวนลอยให้เป็นกลุ่มก้อน มีน้ำหนักมากขึ้น จนมีน้ำหนักพอที่จะตกตะกอนสารแขวนลอยได้ทำให้ความขุ่น สี ของน้ำ รวมทั้งแบคทีเรียลดลง (กรมวิทยาศาสตร์ทหารบก, 2556) มีวิธีและขั้นตอนการแก้ไขคุณภาพของน้ำประปาในเรือน้ำชุมชน เป็นตะกอนปฏิบัติได้แก่ การตรวจวัดความขุ่นของน้ำดิบ การตรวจวัดเครื่องสูบน้ำดิบ การตรวจวัดเครื่องจ่ายสารส้มและความจุของถังผสมสารส้ม (เทคนิคการประปา, 2552)

การตรวจวัดความขุ่นของน้ำดิบ เพื่อต้องการรู้ว่าแหล่งน้ำดิบมีความขุ่นกี่ NTU เป็นหน่วยวัดความขุ่นของน้ำดิบ เพื่อนำค่าความขุ่นที่วัดได้ไปเปรียบเทียบกับตารางการใช้สารส้ม โดยใช้เครื่องมือวัดความขุ่นแบบง่ายที่ได้ผลทางการปฏิบัติที่รวดเร็ว มีวิธีการวัดความขุ่นของน้ำดิบ โดยหากิ่งไม้ยาว ประมาณ 1 เมตร นำลวดเสียบกระดาษยัดออกให้เป็นเส้นตรงนำไปปลักให้แน่นที่ปลายไม้จุ่มลงในแหล่งน้ำดิบ มองที่ลวดปลายไม้เริ่มไม่เห็นลวดเมื่อไรให้หยุดทันที นำไม้ขึ้นจากแหล่งน้ำดิบจะเกิดคราบที่ปลายไม้ให้ใช้ตลับเมตรหรือไม้บรรทัดวัดจากลวดเสียบถึงคราบน้ำที่ปรากฏบนไม้มีความยาวกี่เซนติเมตร ค่าความยาวที่วัดได้นำไปดูที่ตารางวัดความขุ่นให้ตรงกับ ความยาวที่วัดได้จากไม้หากไม่มีค่าที่ตรงกันให้ใช้ค่าใกล้เคียงให้สูงกว่าค่าที่วัดได้ สมมุติว่า วัดความขุ่นของน้ำดิบได้ยาวเท่ากับ 30 เซนติเมตร ดูตารางช่องที่ 1 ระยะปลายลวดถึงรอยน้ำบนไม้ (ซม.) ที่ตัวเลข 30.1 ซม. เป็นตัวเลขที่ใกล้เคียงกับตัวเลขที่วัดได้จริง ดูตารางช่องที่ 2 ค่าความขุ่นน้ำดิบ (NTU) ที่ตัวเลข 30.1 ซม จะตรงกับตัวเลข 30 (NTU) ในช่องที่ 2 ดูตารางช่องที่ 3 ปริมาณ

สารส้มที่ใช้ 1 กรัมต่อน้ำ 1 ลูกบาศก์เมตร ที่ตัวเลข 30.1 ในช่องที่ 1 จะตรงกับตัวเลข 30 (NTU) ในช่องที่ 2 และจะตรงกับตัวเลข 20 กรัมต่อน้ำ 1 ลูกบาศก์เมตร ในช่องที่ 3 ค่าที่อ่านได้จากตารางดังกล่าว คือ ค่าความขุ่นของน้ำดิบที่วัดได้ 30 เซนติเมตร บอกค่าความขุ่นของน้ำดิบได้ 30 NTU จะต้องผสมสารส้มลงในน้ำดิบปริมาณ 20 กรัมต่อน้ำ 1 ลูกบาศก์เมตร ดังแสดงในตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ตารางวัดค่าความขุ่นของน้ำดิบ (เทคนิคการประปา, 2552)

1.ระยะปลายหลอด ถึง รอยกรabenน้ำบนไม้ (ซม.)	2.ค่าความขุ่น น้ำดิบ (NTU)	3.ปริมาณสารส้ม ที่ใช้เติมในน้ำดิบ กรัมต่อน้ำหนึ่งลูกบาศก์เมตร (กรัม/ลบ.ม.)
1.5	3000	372
1.8	2000	252
2.1	1500	192
2.4	1000	132
2.7	800	108
3.2	600	8
3.6	500	72
4	400	60
4.5	350	54
4.7	300	48
5.4	250	45
6.1	200	42
6.7	180	39
7.1	160	37
7.6	150	36
8.1	140	35
8.6	130	35
9.1	123	43
9.7	110	34
10.4	100	33
10.9	95	32

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

1.ระยะปลายลวด ถึง รอยคราบน้ำบนไม้ (ซม.)	2.ค่าความขุ่น น้ำดิบ (NTU)	3.ปริมาณสารส้ม ที่ใช้เติมในน้ำดิบ กรัมต่อน้ำหนึ่งลูกบาศก์เมตร (กรัม/ลบ.ม.)
11.5	90	32
12.0	85	31
12.6	80	31
13.4	75	30
14.1	70	29
15.1	65	28
16.2	60	26
17.3	55	25
19.0	50	24
21.0	45	23
23.4	40	22
26.3	35	21
30.1	30	20
32.0	28	20
34.1	26	19
37.2	24	19
39.8	22	18
43.1	20	14.4
45.3	19	14.2
47.4	18	13.5
49.8	17	12.7
52.6	16	12
55.8	15	11.2
59.3	14	10.5
63.2	13	9.7
67.9	12	9

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

1.ระยะปลายลวด ถึง รอยกรabenน้ำบนไม้ (ซม.)	2.ค่าความขุ่น น้ำดิบ (NTU)	3.ปริมาณสารส้ม ที่ใช้เติมในน้ำดิบ กรัมต่อน้ำหนึ่งลูกบาศก์เมตร (กรัม/ลบ.ม.)
73.9	11	8.2
80.2	10	7.5
88.0	9	6.7
97.8	8	6
110.9	7	5.2

การตรวจวัดเครื่องสูบน้ำดิบเครื่องสูบน้ำดิบหรือเครื่องสูบน้ำแรงต่ำ ใช้สำหรับสูบน้ำดิบจากแหล่งดิบส่งไปตามเส้นท่อส่งน้ำดิบไปลงที่ถังตกตะกอน ก่อนน้ำดิบเข้าถังตกตะกอนจะต้องเติมปูนขาวและสารส้มผสมกับน้ำดิบ เพื่อให้เกิดการรวมตัวของตะกอนในถังตกตะกอน การใช้ปูนขาวและสารส้มในปริมาณมากน้อยเพียงใด จะต้องทำการตรวจวัดเครื่องสูบน้ำแรงดิบเสียก่อนว่าสามารถสูบน้ำ ได้ชั่วโมงละกี่ลูกบาศก์เมตร วิธีการตรวจวัดปริมาณน้ำดิบของเครื่องสูบน้ำแรงต่ำ มีวิธีวัดปริมาณน้ำอย่างง่าย ๆ คือ การวัดปริมาณน้ำดิบที่ถังตกตะกอน การวัดปริมาณน้ำดิบที่ถังกรอง และการวัดโดยการใช้อาชนะตวง การวัดปริมาณน้ำดิบที่ถังตกตะกอนปริมาณน้ำดิบจากเครื่องสูบน้ำแรงต่ำ เมื่อเติมปูนขาวและสารส้มผสมกับน้ำดิบจะตกตะกอนในถังตกตะกอน เหมือนกับการแกว่งสารส้มในโอ่งน้ำ ตะกอนที่ตกลงด้านล่างของถังตกตะกอนจะมีประตุน้ำแบบก้านยกเพื่อระบายตะกอนทิ้งวันละหนึ่งครั้ง น้ำใสจะไหลผ่านประตุน้ำเข้าถังกรอง เมื่อต้องการวัดปริมาณน้ำดิบในถังตกตะกอน วิธีการวัดปริมาณน้ำดิบในถังตกตะกอนทำได้โดยปิดประตูระบายตะกอนประตุน้ำเข้าถังกรองน้ำทุกตัว วัดความกว้างความยาว เฉพาะด้านในของถังตกตะกอน นำตัวเลขที่วัดได้หน่วยเป็นเมตร คูณกันจะได้พื้นที่ของถังตกตะกอน หน่วยเป็นตารางเมตรหากถังตกตะกอนไม่มีน้ำ ให้ปล่อยน้ำดิบเข้าถังตกตะกอนสูงจากพื้นประมาณ 50 เซนติเมตร จรดเป็นเส้นที่ขอบน้ำด้านบนพร้อมเริ่มจับเวลาภายใน 1 นาที แล้วจรดที่ระดับน้ำอีกครั้ง ให้ทำในลักษณะเดียวกัน จำนวน 3 ครั้งๆ ละ 1 นาที นำตัวเลขความสูงของน้ำหน่วยเป็นเมตร จำนวน 3 ครั้งๆ ละ 1 นาที รวมกันแล้วหารด้วย 3 เป็นค่าตัวเลขถั่วเฉลี่ยความสูงของน้ำใน 1 นาที นำตัวเลขความสูงถั่วเฉลี่ยไปคูณด้วยตัวเลขของพื้นที่ของถังตกตะกอน ได้เท่าไรให้คูณด้วย 60 นาที อีกครั้ง ผลที่ได้จะเป็นปริมาณน้ำดิบเข้าถังตกตะกอนใน 1 ชั่วโมง หากถังตกตะกอนมีน้ำอยู่เต็ม ให้เปิดประตุน้ำระบายตะกอนด้านข้าง

ถึงตกตะกอนให้ระดับน้ำในถังตกตะกอนลดระดับต่ำลง จนกว่าจะสามารถจับเวลาได้โดยให้ทำการวัดปริมาณน้ำเหมือนกับกรณีไม่มีน้ำในถังตกตะกอน การวัดปริมาณน้ำดิบในถังตกตะกอนว่าเครื่องสูบน้ำดิบสามารถสูบน้ำดิบได้ที่ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง ควรวัดปริมาณน้ำทุกๆ ระยะ 3 เดือน ต่อ 1 ครั้ง การวัดปริมาณน้ำดิบดังกล่าวจะบอกถึงประสิทธิภาพของเครื่องสูบน้ำดิบด้วยว่าลดน้อยลงหรือไม่ ถ้าวัดปริมาณน้ำได้ต่ำกว่าครั้งแรกมาก แสดงว่าเครื่องสูบน้ำดิบสาเหตุบางอย่างที่ทำให้ประสิทธิภาพต่ำลง วิธีการวัดปริมาณน้ำดิบที่ถังกรองน้ำ ถังกรองน้ำภายในจะใส่ทรายและกรวดจำนวน 6 ชั้น ทรายกรองน้ำชั้นบนสุดในถังกรองน้ำมีขนาด 0.4-0.5 มิลลิเมตร เป็นชั้นที่สำคัญที่สุด ตะกอนหรือเชื้อโรคซึ่งมีตกลงในชั้นทรายได้ไม่เกิน 3 นิ้ว เครื่องกรองน้ำจะเกิดการอุดตันบริเวณหน้าชั้นทรายจะต้องทำการคั่นล้างทรายกรองวันละ 1 ครั้ง การคั่นล้างต้องให้น้ำจากหอสูงเต็มเสียก่อนจึงเริ่มทำการคั่นล้างทรายกรองน้ำ สังเกตน้ำคั่นล้างพอเริ่มใสแสดงว่าทรายกรองสะอาดแล้วให้ปล่อยน้ำกรองทิ้ง 5 นาที แล้วปล่อยลงถึงน้ำใสได้ต่อไป เมื่อต้องการทำการวัดปริมาณน้ำเข้าถังกรอง ต้องปิดประตูน้ำทุกตัว เปิดเฉพาะประตูน้ำกรองเท่านั้น วิธีการวัดปริมาณน้ำที่ถังกรองน้ำทำได้โดยวัดความกว้างและความยาว (หน่วยเป็นเมตร) ของถังกรองน้ำด้านใน นำผลที่ได้มาคูณกันจะเป็นพื้นที่ภายในของถังกรองน้ำหน่วยเป็นตารางเมตร ปิดประตูเข้ากรอง หมายถึง น้ำจากถังตกตะกอนไม่ให้เข้าถังกรอง ปล่อยน้ำในถังกรองทิ้งไปโดยเปิดประตูน้ำทิ้ง ให้ระดับน้ำเหลืออยู่ในถังกรองเสมอขอบรางรับน้ำในถังกรอง แล้วปิดประตูทุกตัวในถังกรอง หาไม้ไผ่ยาวประมาณ 3 เมตร วางตั้งไว้บนขอบรางรับน้ำ เปิดประตูน้ำจากถังตกตะกอนเข้าถังกรอง เริ่มจับเวลาพร้อมยกไม้ไผ่ขึ้นมาทำเครื่องหมายขีดเส้นไว้บนไม้ไผ่ แล้ววางตั้งไว้ที่เดิมจับเวลาครั้งละ 1 นาที จำนวน 3 ครั้ง ความสูงบนไม้ไผ่ที่วัดได้จำนวน 3 ครั้ง (หน่วยเป็นเมตร) ไปคูณกับพื้นที่ของถังกรองน้ำที่วัดได้จากข้อ 1 แล้วหารด้วย 3 เป็นค่าถั่วเฉลี่ย 1 นาที แล้วคูณด้วย 60 เป็นปริมาณน้ำที่เข้าถังกรองภายใน 1 ชั่วโมง และค่าปริมาณน้ำดังกล่าว คือ ปริมาณน้ำเครื่องสูบน้ำได้ภายใน 1 ชั่วโมง นั่นเองและวิธีการใช้ ภาชนะ การตวงโดยใช้ปิ๊บหรือถังสี่ขนาด 20 ลิตร ใช้ในกรณีเฉพาะเครื่องสูบน้ำดิบมีปริมาณการสูบน้ำได้ไม่เกิน 10 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง เท่านั้น ให้นำถังไปตวงที่ท่อส่งน้ำดิบจับเวลาน้ำเต็มถึงใช้เวลากี่วินาที ให้ใช้ค่าคงที่ 72 เป็นตัวตั้ง แล้วหารด้วยวินาทีที่จับได้ว่าน้ำเต็มถึงใช้เวลากี่วินาทีไปหาร ค่าที่ได้มีหน่วยเป็นลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง

การตรวจวัดเครื่องจ่ายสารส้ม จะต้องติดตั้งให้มีปริมาณเหมาะสมกับถังผสมสารเคมี ก่อนการจ่ายเคมีครั้งแรกจะต้องทำการวัดปริมาณการจ่ายสารเคมีเสียก่อน เครื่องจ่ายสารเคมีสามารถจ่ายสารเคมีได้ชั่วโมงละกี่ลิตร หากไม่ทำการวัดเครื่องจ่ายสารเคมีจะไม่เหมาะสมกับปริมาณน้ำ โดยเฉพาะสารส้มหากปริมาณการจ่ายสารส้มไม่เหมาะสมกับน้ำดิบ การตกตะกอนไม่สมบูรณ์ ถังกรองน้ำอุดตันต้องคั่นล้างทรายกรองบ่อยครั้งทำให้สิ้นเปลืองน้ำ มีวิธีการตั้งเครื่องจ่ายสารส้มโดย

ใช้ขวดน้ำดื่มชนิดใสขนาดจุกครึ่งลิตร (500ml) หรือกระบอกตวงที่มีขีดบอกปริมาณจุกด้านข้าง จำนวน 1 ขวด อ่านรายละเอียดบริเวณด้านข้างของเครื่องจ่ายสารส้ม สามารถจ่ายกี่ลิตรต่อชั่วโมง (L/hr) ปรับตั้งเครื่องจ่ายสารส้ม 100% แต่ละเครื่องจ่ายจะปรับตั้งไม่เหมือนกันแล้วแต่ละยี่ห้อ ถอดสายส่งของเครื่องจ่ายสารส้มออกจากท่อส่ง เริ่มเดินเครื่องจ่ายสารส้ม เมื่อน้ำไหลออกปลายท่อ ทางส่งที่ถอดออก ให้นำไปใส่ขวดพร้อมเวลาเป็นนาที จนกว่าน้ำจะเต็มขวด เมื่อน้ำเต็มขวดจับเวลา ได้กี่วินาที ให้เอา 1,800 เป็นค่าคง แล้วหารด้วยวินาทีที่จับเมื่อน้ำเต็มขวดเท่าไร นั่นคือ เครื่องจ่ายสารส้ม สามารถจ่ายได้หน่วยเป็นลิตรต่อชั่วโมง การตรวจวัดความจุของถังผสมสารส้ม ถังผสมสารเคมี (สารส้ม เป็นถังพลาสติกพีอีใช้ผสมสารส้มกับน้ำ ด้านบนจะติดตั้งเครื่องกวนสารเคมีและเครื่องจ่ายสารเคมีไว้ด้านบน เมื่อเรารู้ว่าจะใช้สารส้มในปริมาณที่เท่าใดแล้ว ให้นำสารส้มผสมกับน้ำในถังตามปริมาณที่ต้องการแล้วจ่ายด้วยเครื่องจ่ายสารส้ม ซึ่งจะดูคือน้ำออกจากถังผสมส่งไปยังท่อส่งน้ำดิบก่อนขึ้นถังตกตะกอน วิธีการตรวจวัดความจุของถังผสมสารส้ม ถังผสมสารส้ม บริเวณด้านข้างจะมีตัวเลขบอกความจุเป็นเส้นขีดสูงสุดและต่ำสุด หน่วยเป็น ลิตร ตั้งแต่ละใบมีความจุไม่เท่ากัน ต้องอาศัยดูตัวเลขข้างถังเป็นหลัก ในการหาความจุของถังผสมสารส้ม ที่เหมาะสมกับเครื่องจ่ายสารส้ม มีข้อเสนอแนะให้ใช้ 20 เท่า ของความสามารถจ่ายสารส้มในหนึ่งชั่วโมง ยกตัวอย่างเช่น เครื่องจ่ายสารส้มจ่ายได้ 10 ลิตรต่อชั่วโมง ถังผสมควรมีความจุอยู่ที่ 200 ลิตร วิธีการผสมสารส้ม เมื่อวัดความจุของน้ำดิบ จะรู้ปริมาณการใช้สารส้มที่กรัมต่อน้ำหนึ่งลูกบาศก์เมตร สมมุติ วัดความจุได้ 30.1 ซม อ่านค่าความจุได้ 30 NTU ต้องใช้สารส้มเติมในน้ำดิบ 20 กรัมต่อลูกบาศก์เมตร ทดสอบปริมาณของเครื่องสูบน้ำดิบสูบน้ำได้ในหนึ่งชั่วโมงก็ลูกบาศก์เมตร สมมุติว่า วัดปริมาณเครื่องสูบน้ำ สูบน้ำได้ 20 กรัมต่อลูกบาศก์เมตร ทดสอบปริมาณการจ่ายของเครื่องจ่ายสารส้มว่า สามารถจ่ายสารส้มได้สูงสุดได้กี่ลิตรต่อชั่วโมง สมมุติว่า เครื่องจ่ายสารส้ม สามารถจ่ายได้ 10 ลิตรต่อชั่วโมง ถังผสมสารส้มมีความจุกี่ลิตร สมมุติว่า ถังผสมสารส้มมีความจุ 200 ลิตร กำหนดเวลาเดินเครื่องจ่ายสารส้ม 10 ชั่วโมง เดินเครื่องสูบน้ำดิบ 10 ชั่วโมง หรือ จะกำหนดระยะเวลาการเดินเครื่องสูบน้ำดิบและเครื่องจ่ายสารส้มเป็นเวลา 20 ชั่วโมง ก็ได้ ขึ้นอยู่กับตัวผู้ใช้งานว่าจะตั้งเท่าไร จะเป็นผู้กำหนดค่าดังกล่าวเอาเอง แนะนำให้ใช้ 10 ชั่วโมงก่อน น้ำ 1 ลูกบาศก์เมตร ใช้สารส้ม 20 กรัม ถ้าน้ำ 10 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง จะใช้สารส้ม 200 กรัม ถ้าเดินเครื่องสูบน้ำดิบ 10 ชั่วโมง จะใช้สารส้ม 2,000 กรัม (2 กิโลกรัม) ชั่งสารส้ม 2 กิโลกรัม ใส่น้ำในถังผสมสารส้ม 100 ลิตร ตั้งเครื่องจ่ายสารส้ม 10 ลิตรต่อชั่วโมง จะจ่ายน้ำผสมสารส้มหมดภายใน 10 ชั่วโมง

การใช้ปูนขาว ปูนขาวช่วยทำให้น้ำดิบตกตะกอนโดยสมบูรณ์ และช่วยเพิ่ม พีเอช ของน้ำ ดังนั้น หากจะใช้ปูนขาวให้ใช้ปริมาณครึ่งหนึ่งของปริมาณการใช้สารส้มทั้งหมด ค่าสภาพความเป็น

ค่าในน้ำดิบคงที่เหมือนกับไม่ได้ใช้สารส้มลงไป น้ำดิบ วิธีการใช้ปูนขาวเหมือนการใช้สารส้ม ทุกประการ การจ่ายปูนขาวเข้าท่อน้ำดิบต้องจ่ายเข้าท่อน้ำดิบก่อนที่จะจ่ายสารส้มเข้าท่อน้ำดิบ และมีวิธีหนึ่งที่จะ การตรวจสอบว่าจะต้องเติมปูนขาวหรือไม่อย่างไร โดยให้พิจารณาค่าสภาพความเป็นค่าในน้ำดิบมีค่ามากน้อยเพียงใด วิธีให้ใช้สูตร สภาพความเป็นค่าในน้ำดิบมีค่ามากน้อยเพียงใด วิธีให้ใช้สูตร สภาพความเป็นค่า 0.45 พีพีเอ็ม ก็ไม่จำเป็นต้องเติมปูนขาว แต่ถ้าสภาพความเป็นค่าเหลือน้อยเกินไปก็ต้องเติมปูนขาวช่วยในการตกตะกอนของน้ำดิบ

การใช้โพลิเมอร์ น้ำดิบไม่ยอมตกตะกอน โพลีเมอร์จะเป็นตัวช่วยในการตกตะกอนของน้ำดิบ การใช้โพลิเมอร์ตั้งเครื่องจ่ายสารเคมีเหมือนกับการจ่ายสารส้มและปูนขาว ปริมาณการใช้โพลิเมอร์ในน้ำดิบไม่ควรเกิน 1 กรัม ต่อน้ำหนึ่งลูกบาศก์เมตร เนื่องจากจะทำให้ทรายกรองจับตัวเหนียว คั้นล้างออกลำบากสิ้นเปลืองน้ำล้างทรายกรอง

การใช้สารส้มและปูนขาวตามที่กล่าวมาข้างต้นเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดแล้ว โดยไม่ต้องใช้เครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ที่ยุ่งยากลำบาก การทำความเข้าใจและตั้งใจนำไปปฏิบัติตั้งแต่เริ่มต้นจนจบทุกข้อแนะนำที่ผลิตได้ก็จะมีคุณภาพที่ใสสะอาดเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้ในการอุปโภคและบริโภค แต่มีข้อเทคนิคแนะนำเพิ่มเติมว่า การจ่ายสารส้มและปูนขาว ต้องเดินเครื่องจ่ายสารส้มและเครื่องจ่ายปูนขาว ก่อนที่จะไปเดินเครื่องสูบน้ำดิบและทั้งนี้ ท่อจ่ายปูนขาวต้องติดตั้งอยู่ก่อนท่อจ่ายสารส้ม เมื่อประสานท่อดังกล่าวเข้ากับท่อน้ำดิบ

4.5.3 คุณภาพของน้ำประปาในเรื่องสี และกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา การแก้ไขคุณภาพของน้ำประปาในเรื่องสี สามารถแก้ไขได้โดยใช้สารส้มดังที่ได้กล่าวมาแล้ว การแก้ไขคุณภาพของน้ำประปาในเรื่องกลิ่นคลอรีนสามารถแก้ไขโดยการเติมคลอรีนให้มีปริมาณที่เหมาะสม การใช้ผงปูนคลอรีนแคลเซียมไฮโปคลอไรท์ Ca(OCl)_2 (เทคนิคการประปา, 2552) การใช้ผงปูนคลอรีนเพื่อฆ่าเชื้อโรคในน้ำประปา หลังจากการกรองน้ำจากถังกรองแล้ว น้ำประปาจำเป็นจะต้องมีปริมาณคลอรีนหลงเหลือในถังน้ำใส่ก่อนสูบจ่ายให้กับผู้ใช้ในปริมาณ 1PPM (1 ส่วนใน 1,000,000 ส่วน) หรือ 1 กรัมในน้ำ 1 ลูกบาศก์เมตร ปลายท่อจ่ายน้ำมีคลอรีนเหลือ 0.3 PPM เพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค ดังนั้น การผลิตน้ำประปาต้องระมัดระวังการใช้คลอรีนและควบคุมให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม คลอรีนใช้ง่ายและสะดวกแต่จะมีกากปูนขาวตกค้างและต้องระบายทิ้งหรือตักออก จะใช้เฉพาะสารละลายที่เป็นน้ำในถังเท่านั้น การตรวจสอบข้อมูลก่อนการใช้ผงปูนคลอรีน ต้องรู้เครื่องสูบน้ำดิบจากแหล่งน้ำสูบได้ในอัตราที่ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง เครื่องจ่ายสารคลอรีนสามารถจ่ายได้ใน

อัตราชั่วโมงละกี่ลิตร ความจุของถังจ่ายคลอรีนมีความจุเท่าไร (ดูรายละเอียดวิธีการตรวจสอบการใช้สารส้ม)

การผสมผงปูนคลอรีนและเครื่องจ่ายคลอรีน การผสมคลอรีนต้องกำหนดการทำงานของ การผลิตน้ำเสียก่อนว่าในหนึ่งวันจะผลิตน้ำกี่ชั่วโมง โดยให้พิจารณาชั่วโมงการใช้งานของเครื่อง สูบน้ำดิบเป็นหลักสำคัญ ในกรณีนี้จะกำหนดเวลาทำงานของเครื่องสูบน้ำดิบในหนึ่งวันใช้เวลา 20 ชั่วโมงเท่านั้น (อาจกำหนดเครื่องสูบน้ำดิบวันละ 10 ชั่วโมง ก็ได้แต่จะผสมคลอรีนหลายครั้งใน หนึ่งวัน) การผสมปูนคลอรีนชนิด 60% ใช้สูตรน้ำ 1 ลูกบาศก์เมตร ใช้ผงปูนคลอรีน 2 กรัม ห้าม เพิ่มอัตราส่วนผสมดังกล่าว เพราะจะทำให้มีกลิ่นคลอรีนมากเกินไป วิธีผสมคลอรีน สมมุติว่า ใช้เครื่องสูบน้ำดิบขนาดสูบได้ 10 ลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง ใช้เวลาสูบน้ำ 20 ชั่วโมง เครื่องจ่าย คลอรีนสามารถจ่ายได้ 10 ลิตรต่อชั่วโมง ถึงผสมคลอรีนจุ 200 ลิตร (สูตรน้ำ 1 ลูกบาศก์เมตร ใช้ คลอรีนผง 2 กรัม) ในหนึ่งวันจะผลิตน้ำได้ 10 x 20 เท่ากับ 200 ลูกบาศก์เมตร ใช้คลอรีน 200 x 2 เท่ากับ 400 กรัม มีวิธีการผสมคลอรีน ชั่งคลอรีนน้ำหนัก 400 กรัม หรือ 4 ชิด เทลงถังผสมขนาดจุ 200 ลิตร เติมน้ำผสมคลอรีนที่เทลงไปในถังให้ถึงขีดความจุข้างถังที่ระดับ 200 ลิตร ตั้งเครื่องจ่าย คลอรีนไปที่ 10 ลิตรต่อชั่วโมง จะจ่ายหมดภายใน 20 ชั่วโมง เท่ากับการสูบน้ำดิบ เดินเครื่องสูบน้ำ ดิบให้น้ำผ่านถังตกตะกอนเข้าถังกรองเริ่มไหลลงถึงน้ำใสเดินเครื่องจ่ายคลอรีนผสมน้ำในถังน้ำใส ได้ทันที อย่าลืมต้องให้คลอรีนผสมน้ำในถังน้ำใสประมาณ 30 นาที ก่อนใช้เครื่องสูบน้ำจ่ายน้ำขึ้น หอดังสูง การผสมผงปูนคลอรีน (Calcium Hypochlorite) ชนิด 60% เมื่อกวนผงปูนคลอรีนกับน้ำ ให้ละลายเข้ากัน จากนั้นปล่อยทิ้งไว้ให้ตกตะกอนเสียก่อน จึงเริ่มจ่ายส่วนผสมคลอรีน ส่วนผงปูน คลอรีนที่นอนก้นต้องระบายทิ้งไป เมื่อจ่ายคลอรีนเฉพาะน้ำใสด้านบนใกล้ถึงผงปูนที่นอนก้นอยู่ ด้านล่างต้องระบายทิ้ง ให้เริ่มผสมผงปูนคลอรีนใหม่ ต้องใช้จ่ายคลอรีนที่ผสมแล้วให้หมดภายใน หนึ่งวัน ห้ามผสมเกินกว่าหนึ่งวันเพราะคลอรีนจะระเหยไปหมดทำให้ส่วนผสมเจือจางทำให้ ประสิทธิภาพการฆ่าเชื้อโรคน้อยลง ในกรณีที่ไม่มีเครื่องจ่ายคลอรีน ให้ดูความจุของถังน้ำใส เช่น ถังน้ำใสจุ 100 ลูกบาศก์เมตร จะใช้ผงปูนคลอรีน 100 x 2 เท่ากับ 200 กรัม ชั่งผงปูนคลอรีนเท ใส่กระป๋องพลาสติก เติมน้ำกวนคลอรีนให้ละลายนำไปเทให้รอบถังน้ำใส ทิ้งไว้ 30 นาที เดินเครื่องสูบน้ำแรงสูงจ่ายน้ำได้ทันที ในกรณีใช้ถังคอนกรีตเป็นถังจ่ายคลอรีน ต้องรู้ความจุของ ถังคอนกรีต โดยคำนวณหาปริมาตรของถังคอนกรีต วัดความกว้าง ความยาว ความสูง (หน่วยเป็น เมตร) คูณกันเป็นปริมาตรความจุของถังคอนกรีต (หน่วยเป็นลูกบาศก์เมตร) แล้วคูณ 1,000 (หน่วย ออกมาเป็นลิตร) เช่น ถังคอนกรีตมีความกว้าง 0.50 เมตร ยาว 0.80 เมตร สูง 0.50 เมตร ความจุของ ถังคอนกรีต 0.50 x 0.80 x 0.50 เท่ากับ 0.2 ลูกบาศก์เมตร คูณด้วย 1,000 เท่า 200 ลิตร เมื่อรู้ความจุ ของถังคอนกรีตให้ใช้ภาชนะตวงที่ถือจ่ายคลอรีนเข้าถังคอนกรีต เปิดก๊อกให้จ่ายคลอรีนได้ 10

ลิตรต่อชั่วโมง คลอรีนจะจ่ายหมดภายใน 20 ชั่วโมง ซึ่งคลอรีนผงที่จะใช้ภายใน 20 ชั่วโมง ละลาย
ในถังคลอรีนปล่อยให้ส่วนผสมตกตะกอน เปิดก๊อกน้ำปล่อยคลอรีนลงถึงน้ำใสพร้อมกับการกรอง
น้ำจะจ่ายคลอรีนเหมือนกับการใช้เครื่องจ่ายเช่นกัน



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้ 5.1 สรุปผล 5.2 อภิปรายผล 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การศึกษาเรื่องระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองป้องกันการบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือม อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและ ปรับปรุงการบริการของบุคลากร กองประปา จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครัวเรือนผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือม อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Taro Yamane (1973) เพื่อหาจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างจากครัวเรือนทั้งหมด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม จำนวน 330 ครัวเรือน ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งได้เลือกสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลจากการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. จากการศึกษาปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการของบุคลากร กองป้องกันการบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือม อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา พบว่ากลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของอายุ 47.43 ปี จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว)ไม่เกิน 5,000 บาท อาครอยู่อาศัยเป็นบ้านเดี่ยวสองชั้น ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100 บาท และจำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน(หน่วย)ไม่เกิน 20 หน่วย
2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือม อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจในการ

ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับมาก

3. ความคาดหวังของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ควรใช้บัตรคิวจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง มีการแบ่งหน้าที่การให้บริการอย่างชัดเจนเพื่อให้ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานการรับคำร้องขอใช้น้ำประปา และจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำร้องต่างๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความคาดหวังว่ามีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายโดยตรง มีป้ายประชาสัมพันธ์ และผังผู้รับผิดชอบงาน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ให้บริการด้วยการให้เกียรติและให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกัน สวมชุดฟอร์มพนักงานเพื่อความเรียบร้อย และเหมาะสม มีความรู้ ความชำนาญ และกระตือรือร้นในการซ่อมแซมท่อน้ำประปา และทำการจดมาตรวัดน้ำทุกเดือน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยจัดที่นั่งพักรอรับบริการอยู่ใกล้จุดให้บริการ มีแก้วน้ำสำหรับให้บริการโดยเปลี่ยนทุกครั้งหลังใช้งาน จัดให้มีหนังสือพิมพ์ที่เป็นปัจจุบัน มีห้องน้ำที่สะอาด และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

5.2 อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 330 ครั้วเรือน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ในการเสนอปัญหาอุปสรรคถึงเรื่องความเพียงพอของน้ำประปาและแรงดันน้ำประปา ซึ่งบางครั้งไหลไม่แรง หรือไม่ไหลเลย เรื่องคุณภาพน้ำประปาในเรื่องน้ำขุ่น เป็นตะกอน เมื่อเปิดน้ำประปาใส่ภาชนะเพื่อใช้สำหรับอุปโภค บริโภคน้ำจะขุ่น และเป็นตะกอน คุณภาพน้ำประปาเรื่องสีและกลิ่นคลอรีนในน้ำประปาพบว่าน้ำยังมีกลิ่นคลอรีน และสีเป็นลักษณะสีขาวขุ่น เรื่องท่อเมนน้ำประปา เนื่องจากหมู่บ้านที่อยู่ไกลเมื่อเปิดน้ำใช้พร้อมๆ กัน น้ำจะไม่ไหล หรือไหลเบาเนื่องจากท่อเมนส่งน้ำประปามีขนาดเล็กทำให้บ้านที่อยู่ต้นทางมีน้ำใช้เพียงพอแต่ปลายทางไม่เพียงพอ เรื่องขาดการประชาสัมพันธ์เมื่อปิดระบบเพื่อซ่อมแซม เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือมจะดำเนินการซ่อมแซมควรแจ้งล่วงหน้าเพื่อจะได้สำรองน้ำ

ไว้สำหรับใช้อุปโภคต่อไป การบริการน้ำประปายังไม่ทั่วถึง เนื่องจากบ้านอยู่ไกลท่อเมนประปายังไปไม่ถึงจึงขาดการให้บริการน้ำประปา

5.3 ข้อเสนอแนะ

ในการทำวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่เห็นว่าเรื่องที่สำคัญที่สุดคือความเพียงพอของน้ำประปาและแรงดันน้ำประปา ในบางครั้งไหลไม่แรงหรือไม่ไหล และคุณภาพของน้ำประปาในเรื่องน้ำขุ่นเป็นตะกอน และมีหนองแดง ปัจจุบันการให้บริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนาดูน จังหวัดนครราชสีมา มีสิ่งก่อสร้างระบบประปาแบบผิวดินขนาดกลางรองรับจำนวนผู้ใช้น้ำ 51 – 120 ครั้วเรือน ระบบประปาแบบผิวดินขนาดใหญ่มากจำนวน 2 ตัวแต่ละตัวรองรับจำนวนผู้ใช้น้ำ 301 – 700 ครั้วเรือน (กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2546) รวมการผลิตสูงสุดอยู่ที่ 1,520 ครั้วเรือน แต่มีจำนวนผู้รับบริการ 1,817 ครั้วเรือน ซึ่งปัญหาเกิดจากปริมาณการใช้น้ำในพื้นที่เกินกำลังการผลิตของระบบประปา และมีการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบต่อครั้วเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวควรมีการศึกษาวิจัยหาปริมาณการใช้น้ำประปาที่แท้จริงทั้งในปัจจุบันและอนาคตเพื่อที่จะออกแบบ จัดสรรงบประมาณ และก่อสร้างเพิ่มกำลังการผลิตน้ำประปาให้ผู้รับบริการมีการใช้น้ำที่เพียงพอต่อความต้องการอุปโภค บริโภค และปรับปรุงด้านคุณภาพน้ำประปาให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (ออนไลน์) แหล่งที่มา
เว็บไซต์: <http://krisdika.go.th/>
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2552. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น. พรบ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไข
เพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552.
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ. 2555. แผนพัฒนาสามปี องค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองสูงเหนือ พ.ศ. 2555 - 2557.
- วินัย รำพรรณ. 2546. ความหมายของการบริการ. (ออนไลน์) แหล่งที่มา เว็บไซต์:
http://research-all.blogspot.com/2009/07/blog-post_9298.html/การบริการ/
อาศยา โชติพานิช. 2549. การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สมิต สัจฉกร. 2550. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
ธาร.
- นัทรยาพร เสมอใจ. 2550. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. 2549. ความหมายของการบริการ. (ออนไลน์) แหล่งที่มา เว็บไซต์:
<http://servicearts.wordpress.com/>การบริการ/
นายิกา เดิดขุนทด. 2549. เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : อินฟอร์
เมชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสารจำกัด.
- Kotler, P. 2003. **Marketing management**. New Jersey : Prentice-Hall.
- ราชบัณฑิตสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุคส์
พับลิเคชั่นส์.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2549. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.
- กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ. 2550. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย.

- สรชัย พิศาลบุตร. 2550. การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : วิทยพัฒน์.
- สมหมาย เปียถนอม. 2551. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- Kotler, E. L. and H. L. Armstrong. 2002. **Citizen evaluation and urban management : Services delivery in an era of protest.** Harper & Row. New York.
- พิชชากร กาศสกุล. 2545. ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลราชวิถี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- Homby, A.S. 2000. **Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English.** 6th ed. Oxford : Oxford University Press.
- รัตนา สุชะนินทร์. 2547. ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการล้างรีไซเคิลของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและยุโรป. สารนิพนธ์ บช. ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒน์กรุงเทพฯ.
- สมิต สัจฉกร. 2546. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- ณัฐธิดา แดงประเสริฐ. 2553. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ภาคนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี .
- สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค. 2551. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาต้นแบบของ กปภ. การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาต้นแบบของ กปภ. .
- คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2547. โครงการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำที่มีต่อโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ..
- ศูนย์บริการวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า). 2544. การวิจัยความพึงพอใจการให้บริการของการประปานครหลวง (กปน.) 2554.
- กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. 2546. **แบบมาตรฐานระบบประปาหมู่บ้าน**
- อ.ประพันธ์ อ่ำสกุล. **เทคนิคการประปา.** 2552.
- กรมวิทยาศาสตร์ทหารบก. 2556. การใช้สารเคมีทำน้ำประปา (ออน-ไลน์) แหล่งที่มา เว็บไซต์:
<http://mod.go.th>



ภาคผนวก

No.

แบบสอบถาม

เรื่อง ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อทำการสำรวจระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา เป็นกรณีศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์จากประชาชนในเขตรับผิดชอบ ซึ่งจะทำการสำรวจ 3 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

การดำเนินการดังกล่าวจะทำการประเมินเพื่อให้เกิดประโยชน์ และจะได้นำไปพัฒนาปรับปรุงงานให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง และขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบทั้งหมดจะถือเป็นความลับ โดยนำเสนอผลการศึกษาในลักษณะภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เลือก และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลหรือความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป

สำหรับผู้ศึกษา

- | | | |
|---|--|-----------------------------|
| 1. เพศ | | |
| <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง | <input type="checkbox"/> a1 |
| 2. อายุ ปี | | <input type="checkbox"/> a2 |
| 3. จำนวนสมาชิกในครอบครัว คน | | <input type="checkbox"/> a3 |
| 4. อาชีพ | | |
| <input type="checkbox"/> 1. พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 2. รับราชการ | <input type="checkbox"/> a4 |
| <input type="checkbox"/> 3. นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป | |
| <input type="checkbox"/> 5. เกษตรกรรม | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ ระบุ..... | |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ของครอบครัว) | | |
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 – 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> a5 |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001 – 20,000 บาท | |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001 – 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 25,000 บาท | |
| 6. ชนิดของอาคารอยู่อาศัย | | |
| <input type="checkbox"/> 1. บ้านเดี่ยวชั้นเดียว | <input type="checkbox"/> 2. บ้านเดี่ยวสองชั้น | <input type="checkbox"/> a6 |
| <input type="checkbox"/> 3. ตึกแถว/อาคารพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> 4. บริษัท/สถานประกอบการ | |
| <input type="checkbox"/> 5. ร้านค้า/ปั้มน้ำมัน | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ ระบุ..... | |

7. ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 100 บาท 2. 101 – 300 บาท
3. 301 – 500 บาท 4. 501 – 700 บาท
5. 701 – 900 บาท 6. มากกว่า 900 บาท

8. จำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน (หน่วย)

1. ไม่เกิน 20 หน่วย 2. 21 – 60 หน่วย
3. 61 – 100 หน่วย 4. 101 – 140 หน่วย
5. 141 – 180 หน่วย 6. มากกว่า 180 หน่วย

สำหรับนักศึกษา

 a7 a8

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่เลือก และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูล หรือความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ นักศึกษา
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ						
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง						<input type="checkbox"/> b1
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน						<input type="checkbox"/> b2
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม						<input type="checkbox"/> b3
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว						<input type="checkbox"/> b4
5. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย						<input type="checkbox"/> b5

ตอนที่ 2 (ต่อ) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เลือก และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูล หรือความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้ศึกษา
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัยและอธิบายได้อย่างชัดเจน						<input type="checkbox"/> b6
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง						<input type="checkbox"/> b7
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> b8
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสม						<input type="checkbox"/> b9
5. การให้บริการซ่อมแซมมีความรวดเร็ว						<input type="checkbox"/> b10
6. เจ้าหน้าที่มีความเที่ยงตรงในการจดมาตรวัดน้ำ						<input type="checkbox"/> b11
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม						
1. ที่นั่งพักรอรับบริการ						<input type="checkbox"/> b12
2. บริการน้ำดื่ม						<input type="checkbox"/> b13
3. หนังสือพิมพ์						<input type="checkbox"/> b14
4. ห้องน้ำ						<input type="checkbox"/> b15

ตอนที่ 2 (ต่อ) ความคาดหวังของผู้รับบริการของบุคลากร กองประปา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เลือก และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลหรือความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ

สำหรับผู้ศึกษา

- | | |
|---|--|
| <p>1. ท่านมีความคาดหวังว่าควรจัดระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง แบบใด</p> <p><input type="checkbox"/> 1) ใช้บัตรคิว</p> <p><input type="checkbox"/> 2) ใช้การต่อแถว</p> | <p><input type="checkbox"/> c1.1</p> <p><input type="checkbox"/> c1.2</p> |
| <p>2. ท่านมีความคาดหวังว่าควรจัดขั้นตอนการให้บริการให้เหมาะสมได้อย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> 1) มีการแบ่งหน้าที่การให้บริการอย่างชัดเจน เช่น แผนกตรวจรับเอกสาร
แผนกรับชำระค่าธรรมเนียม</p> <p><input type="checkbox"/> 2) มีเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตั้งแต่เริ่มจนจบ เป็นแบบ
one stop service</p> | <p><input type="checkbox"/> c2.1</p> <p><input type="checkbox"/> c2.2</p> |
| <p>3. ท่านมีความคาดหวังว่าการให้บริการรับคำร้องขอใช้น้ำประปาควรเป็นแบบใด</p> <p><input type="checkbox"/> 1) มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</p> <p><input type="checkbox"/> 2) มีการลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน</p> <p><input type="checkbox"/> 3) เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต</p> | <p><input type="checkbox"/> c3.1</p> <p><input type="checkbox"/> c3.2</p> <p><input type="checkbox"/> c3.3</p> |
| <p>4. ท่านมีความคาดหวังว่าตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน
เข้าใจง่ายจะทำได้อย่างไร</p> <p><input type="checkbox"/> 1) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ตัวหนังสือต้องมีขนาดใหญ่ อ่านง่าย</p> <p><input type="checkbox"/> 2) มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ</p> | <p><input type="checkbox"/> c4.1</p> <p><input type="checkbox"/> c4.2</p> |

ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

สำหรับผู้ศึกษา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. ท่านมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจนอย่างไร
 - 1) มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ d1.1
 - 2) มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจนโดยตรง d1.2
2. ท่านมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องอย่างไร
 - 1) มีสถานที่จอดรถสะดวก และเพียงพอ d2.1
 - 2) มีป้ายประชาสัมพันธ์ และผังผู้รับผิดชอบงาน d2.2
 - 3) มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัย d2.3
3. ท่านมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างไร
 - 1) ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม และเป็นกันเอง d3.1
 - 2) ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร d3.2
 - 3) ให้บริการด้วยการให้เกียรติและให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกัน d3.3
4. ท่านมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย และเหมาะสมอย่างไร
 - 1) มีชุดฟอร์มของพนักงาน d4.1
 - 2) สุภาพสตรี สุภาพบุรุษ แต่งชุดผ้าไทยทุกวันศุกร์ d4.2
5. ท่านมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการในการซ่อมแซมท่อน้ำประปา มีความรวดเร็วเพียงใด
 - 1) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ d5.1
 - 2) ใช้เวลาในซ่อมแซมที่รวดเร็ว d5.2
 - 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ และกระตือรือร้น d5.3

ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

สำหรับผู้ศึกษา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

6. ท่านมีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่จคมাত্রวัดน้ำมีความเที่ยงตรงเพียงใด

1) เจ้าหน้าที่ทำการจคมাত্রวัดน้ำทุกเดือน

d6.1

2) มีการตรวจสอบการทำงานของพนักงานจคมাত্রวัดน้ำ

d6.2

ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

1. ท่านมีความคาดหวังว่าการจัดที่นั่งพักรอรับบริการควรเป็นเช่นไร

1) เพิ่มจำนวนที่นั่งสำหรับการรอรับบริการ

e1.1

2) ที่นั่งรอรับบริการอยู่ใกล้จุดให้บริการ

e1.2

2. ท่านมีความคาดหวังว่าการบริการน้ำดื่มควรเป็นเช่นไร

1) มีบริการทั้งน้ำร้อน – น้ำเย็น

e2.1

2) มีแก้วน้ำสำหรับให้บริการ โดยเปลี่ยนทุกครั้งหลังใช้งาน

e2.2

3. ท่านมีความคาดหวังว่าการให้บริการหนังสือพิมพ์ควรเป็นเช่นไร

1) มีหนังสือพิมพ์ที่เป็นปัจจุบัน

e3.1

2) มีหนังสือพิมพ์ที่หลากหลาย

e3.2

3) มีการจัดชั้นวางหนังสือพิมพ์อย่างเป็นระเบียบ

e3.3

4. ท่านมีความคาดหวังว่าการให้บริการห้องน้ำควรเป็นอย่างไร

1) มีป้ายบอกทางไปห้องน้ำที่เห็นได้ง่าย และชัดเจน

e4.1

2) สะอาด และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

e4.2

3) มีความพร้อมของอุปกรณ์ เช่น กระดาษชำระ น้ำยาสำหรับล้างมือ และมีผ้าเช็ดมือหลังการล้างมือ

e4.3

4) มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ และผู้สูงอายุ

e4.4

ตอนที่ 3 คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยอิสระ

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการบริหารงานของกองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือนตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

นายอารี ลีอกกลาง เกิดเมื่อวันที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2520 ที่ตำบลหนองงูเห่ล้อม อำเภोजักราช (ปัจจุบันอำเภอเฉลิมพระเกียรติ) จังหวัดนครราชสีมา สถานที่อยู่ปัจจุบัน 22 หมู่ที่ 6 ตำบลหนองงูเห่ล้อม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา ด้านการศึกษาจบการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอานวยศิลป์สารภีจ จังหวัดนครราชสีมา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนหนองงูเห่ล้อมพิทยาคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนมหิศราธิปดี ระดับอนุปริญญาวิทยาศาสตร และระดับปริญญาตรี สถาบันราชภัฏนครราชสีมา อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโท หลักสูตรการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน นายช่างโยธา 6 ว สังกัดกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่ล้อม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา