



คุณภาพการให้บริการของกองประปา
เทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
Service quality of the Waterworks Division Khao Khok Subdistrict
Municipality Prakhon Chai District Buri Ram Province

ภัสสร เคนน้ำเที่ยง¹ ดร.สุวรรณ เดชน้อย²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการประปาของเทศบาลตำบลเขาคอกอำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์ 2.) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการประปาของเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 285 คน ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-test ค่า F-test

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และผลการวิจัยทดสอบกับสมมติฐานคือปัจจัยส่วนบุคคลสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์ และปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพ, ผู้ใช้, การบริการ

ABSTRACT

The objective of this study was to: 1) study the level of Service quality of the Waterworks Division Khao Khok Subdistrict Municipality Prakhon Chai District Buri Ram Province 2.) Compare of Service quality of the Waterworks Division Khao Khok Subdistrict Municipality Prakhon Chai District Buri Ram Province. The samples used in this study There are a total of 285 people. The study uses accidental sampling. The instrument used in the research was a questionnaire with a reliability of 0.91. The statistics used for data analysis were statistical values, percentage. Mean, standard deviation, T-test and F-test.

The results showed that Most of the respondents are female, aged between 20-30 years, education level Secondary or equivalent to general employment The average family income is 5,001-10,000 baht per month and the test results are hypothesized that personal factors relate to the

¹ นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา
² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยนครราชสีมา



satisfaction of the water supply users in Khao Khok Subdistrict Municipality. Prakhon Chai District, Buriram Province And different personal factors affect the satisfaction of the tap water users in Khao Khok Subdistrict Municipality. Prakhon Chai District, Buriram Province Differences were statistically significant at 0.05.

Key word : quality ,users ,service

บทนำ

การกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่น เป็นการจัดทำความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ระหว่างราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคและราชการส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับ เหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อสังคมมีการพัฒนาต่าง ๆ ประชาชนจึงมีความต้องการ ความคาดหวังและเรียกร้องการบริการจากรัฐเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่รัฐมีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงต้องมีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เพื่อลดบทบาทของรัฐในส่วนกลาง และเพิ่มอำนาจของท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบการบริหารส่วนตำบล เป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยแก้ปัญหา การปกครองในท้องถิ่น ที่เรียกว่า นโยบายสาธารณะ (อำนาจ บัญญัตินโมตรี, ดำเนินกิจกรรมนั้นจึงจะทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยท้องถิ่นต้องมีการวางแผน กำหนดแนวทางของการกระทำ ในรูปของคณะกรรมการ มีสิทธิเสรีภาพในการกำหนดกฎข้อบังคับให้สอดคล้องกับท้องถิ่นเป็น ขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายที่มีความสำคัญ (พรจันทร์ มิตรมุสิก, 2559, น.3)

เทศบาลตำบลเขาคอกอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบกิจการประปาในเขต รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเขาคอก โดยจะต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้คือ ผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ปริมาณและแรงดันน้ำเพียงพอและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงในเขตพื้นที่ให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการต่อประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จากสถิติการใช้น้ำในปัจจุบันพบว่าปริมาณเพิ่มขึ้นทุกๆปีนอกจากนี้การประปาเทศบาลตำบลเขาคอกยังได้รับการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเกี่ยวกับน้ำไหลอ่อน น้ำไม่ไหล หรือไหลแค่บางเวลา น้ำมีตะกอนสกปรก เป็นต้น ซึ่งทาง เทศบาลตำบลเขาคอกได้มีกล่องไว้รับจดหมายร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประปาต่างๆไว้ที่หน้า ห้องกิจการประปา หรือสามารถโทรมาร้องเรียนหรือสอบถามข้อมูลได้ที่เทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ หมายเลขโทรศัพท์ 044-119867 ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียนข้อปัญหาต่างๆได้ หรือจะแจ้ง ทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลประปาหมู่บ้านของแต่ละหมู่ก็ได้

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการดำเนินงานกิจการประปา จึงได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการด้านการประปาของการประปาเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ และได้สำรวจปัญหาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับกิจการประปาของการ ประปาส่วนท้องถิ่น

คำถามของการวิจัย

- 1. ผู้ใช้น้ำประปามีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการประปาของกิจการประปา เทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ อย่างไร



2.คุณลักษณะส่วนบุคคลต่างก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการประปาของกิจการประปา เทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการประปาของเทศบาลตำบลเขาคอกอำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์

2.เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านการประปาของเทศบาลตำบลเขาคอกอำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาอาชีพ รายได้

สมมติฐานของการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการด้านการประปาของเทศบาลตำบลเขาคอกอำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ ประชากรในเขตเทศบาลตำบลเขาคอกที่ใช้บริการด้านการประปาของกิจการประปาเทศบาลตำบลเขาคอก จำนวน 984 ครั้วเรือน กลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาคอกและใช้บริการด้านการประปาของเทศบาลตำบลเขาคอก ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane , 1988, p.48) จำนวน 285 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษา มุ่งศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำต่อการให้บริการด้านการประปาของกิจการประปา เทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านต่างๆดังนี้ ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็วและความเชื่อถือของน้ำประปา,ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ,ด้านข้อมูลข่าวสาร,ด้านคุณภาพของน้ำประปา,ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

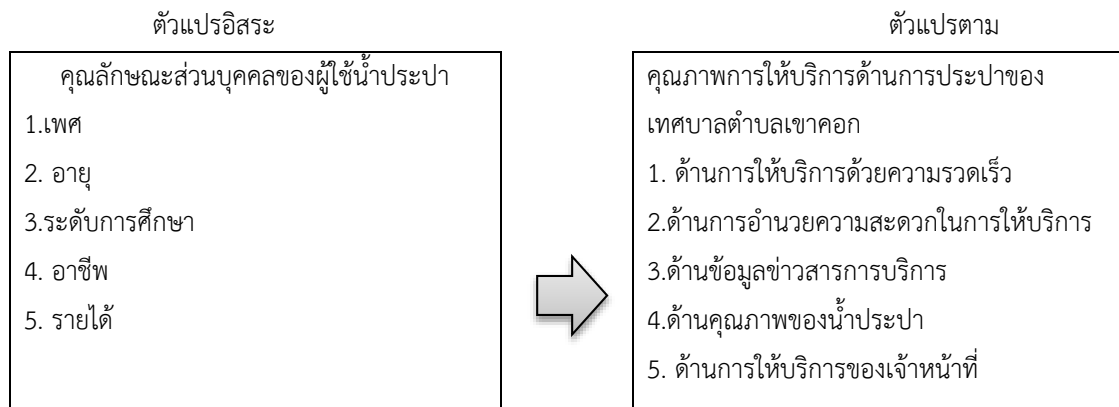
3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตด้านเวลา

ศึกษาช่วงระหว่าง เดือนตุลาคมถึง เดือนธันวาคมพ.ศ.2561

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา :Karbowiak. (2003)

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลเขาคอกอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดและวิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้น้ำซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบในการจ่ายน้ำของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์จำนวน 984 ครัวเรือน กลุ่มตัวอย่างกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้ใช้น้ำซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ ในการจ่ายน้ำของสำนักงานประปาสำนักงานประปาเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 984 ครัวเรือน โดยใช้สูตรในการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณ ตามวิธีของ Yamané (อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาภิรตสุทธิ. 2549 : 16) ได้จำนวนตัวอย่าง 285 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 285 คนผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Simple) กล่าวคือผู้หนึ่งผู้ใดก็ตามที่มาติดต่อขอใช้บริการกองประปาเทศบาลตำบลเขาคอกได้ขอความอนุเคราะห์ให้ผู้รับบริการกรอกแบบสอบถามในแต่ละหมู่บ้านจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience) หรือสุ่มจำนวนครัวเรือนที่สะดวกในการตอบแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาคอกเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การนำเสนอข้อมูลตามความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าทดสอบค่าที (T-test และ F-test)พร้อมการบรรยาย



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเพศ พบว่า เป็นหญิงจำนวน 285 คิดเป็นร้อยละ 63.9 เป็นชาย มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 จำแนกตามอายุ พบว่า เป็นผู้ที่มีอายุ 40-49ปีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 50-59 ปีขึ้นไป จำนวน 96คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-39 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 73คน คิดเป็นร้อยละ 2.56 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 122คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาเป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 103คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 103คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาประกอบอาชีพทำนา จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และกลุ่มตัวอย่างอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนน้อยที่สุดที่ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ที่มีรายได้ 5,001-1,0000 บาทต่อเดือน จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไปบาทต่อเดือน จำนวน 83คน คิดเป็นร้อยละ 22.1และเป็นผู้ที่มีรายได้ 10,001-15,000บาทต่อเดือนน้อยที่สุด จำนวน63 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1

ความคิดเห็น ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับดี

ความคิดเห็น ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี

ความคิดเห็นด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นด้านคุณภาพของน้ำประปา พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามอายุ พบว่าโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามอาชีพ พบว่าโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามรายได้ พบว่าโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผล

1. ผลจากการศึกษาปัจจัยข้อมูลพื้นฐานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง40 - 49ปีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว5,001 - 10,000 บาท

2. ความคิดเห็นของของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับความคิดเห็น ดี คือด้านการให้บริการของพนักงาน รองลงมาการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ให้บริการด้านคุณภาพและด้าน กระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำตามลำดับ

2.1 ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็วความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับดี

2.2 ด้านการอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี

2.3 ด้านข้อมูลข่าวสารโดยภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง



- 2.4 ด้านคุณภาพของน้ำประปาโดยภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
- 2.5 ด้านด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่โดยภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับดี
3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปา
 - 3.1 เปรียบเทียบด้านเพศ พบว่า ประชากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นจำแนกตามลำดับเพศชาย , เพศหญิง โดยภาพรวมเพศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - 3.2 เปรียบเทียบ อายุ พบว่า ประชากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็น โดยภาพรวมอายุไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - 3.3 เปรียบเทียบ ด้านการศึกษา พบว่า ประชากรที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็น โดยภาพรวมการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - 3.4 เปรียบเทียบ อาชีพ พบว่า ประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็น โดยภาพรวมอาชีพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - 3.5 เปรียบเทียบ ด้านรายได้ พบว่า ประชากรที่มีรายได้แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็น โดยภาพรวมรายได้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะโดยภาพรวมพบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่เห็นว่าเรื่องที่สำคัญคือเรื่องของคุณภาพของน้ำประปาด้านความใสของน้ำประปา ไม่มีสีไม่มีกลิ่นรองลงมาคือความเพียงพอของน้ำประปาความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำ แรงดันน้ำ และความสะอาดของน้ำประปาเป็นลำดับสุดท้าย

อภิปรายผล

จากผลสรุปข้างต้นสามารถนำไปใช้อภิปรายผลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้น้ำประปา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิงมีอายุระหว่าง 40 - 49 ปีระดับการศึกษามีมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 5,001 - 10,000 บาท สอดคล้อง จิราภรณ์ มากสวัสดิ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. ความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ดีคือด้านการให้บริการของพนักงาน รองลงมาการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ด้านคุณภาพของน้ำประปาและด้านบริการด้วยความรวดเร็ว และตามด้วยด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับสอดคล้องกับ พิงใจ ศรีเดช (2553, น.73) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาทไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. การเปรียบเทียบ. ความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาพบว่ามีอาชีพระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่างกันทำให้ความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลเขาอก อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดบุรีรัมย์ในด้านบริการด้วยความรวดเร็วที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ จิราภรณ์ มากสวัสดิ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอ



หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาข้างต้นทำให้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานประปาเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ดังนี้

ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็วผู้ใช้น้ำโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับ ดี

ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับ ดี

ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บริการอยู่ในระดับน้อยในเรื่องของการดำเนินการซ่อมแซมท่อน้ำประปาซึ่งจำเป็นต้องหยุดจ่ายน้ำในพื้นที่นั้นๆขาดการแจ้งข่าวสารให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าดังนั้นทางสำนักงานประปาเทศบาลตำบลเขาคอกควรมีการประชาสัมพันธ์การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ใช้บริการได้ทราบเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายและผู้ใช้บริการเองก็จะเกิดความเข้าใจในระบบการทำงานของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลเขาคอกช่วยเพิ่มความคิดเห็นของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ด้านคุณภาพของน้ำประปาพบว่าหลายครั้งที่มีน้ำประปาในเขตเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์บางครั้งก็มีสีเหลืองขุ่นมีตะกอนมีกลิ่นคลอรีนและสิ่งแปลกปลอมอื่นๆปนมากับน้ำทำให้ผู้บริการขาดความเชื่อมั่นในคุณภาพของน้ำประปาดังนั้นสำนักงานประปาเทศบาลตำบลเขาคอกควรมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำทั้งความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปาความใสสะอาดไม่มีสีกลิ่นและสิ่งแปลกปลอมสำนักงานประปาเทศบาลตำบลเขาคอกควรมีการจัดทำแผนงานในการพัฒนาองค์กรเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาอัตรากำลังอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นในด้านของการต้อนรับ การแต่งกายการให้คำแนะนำผู้ใช้น้ำประปาอย่างยิ้มแย้มแจ่มใสการมีทักษะความสามารถความรอบรู้ในการทำงานและการแก้ไขปัญหาซึ่งจะส่งผลให้มีการพัฒนางานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

ในการศึกษาการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการประปาของเทศบาลตำบลเขาคอกอำเภอประโคนชัยจังหวัดบุรีรัมย์ เท่านั้นดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำงานวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารและบำรุงรักษาระบบประปาในเขตเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
2. พฤติกรรมการใช้น้ำของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
3. ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์
4. ศึกษาปัญหาการขาดแคลนน้ประปาในเขตเทศบาลตำบลเขาคอก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์



เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์เดชะคุปต์. (2544). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการในเอกสารการสอนชุด
วิชาจิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.
กรุงเทพฯ: ฟอร์แมทพริ้นติ้ง
- ฉวีวรรณวินิจฉัยเขตคำฉนวน. (2548). ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปากรณีศึกษา :
สำนักงานประปาสาขาบางเขน. สาขาพัฒนาสังคม : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ฉัตรยาพรเสมอใจ. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.. (2550).
การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ชัยสมพลชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีระพร อูวรรณโณ. เจตคติ:การศึกษาตามแนวทฤษฎีหลัก กรุงเทพมหานคร.
- ปัญญา ฮวดเฮง. (2551). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา
มาตาพุด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาการบริหารงานทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพโรจน์ ฉัตรศิริมงคล. (2540). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการของธนาคารไทยทูน
จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพันธ์ทิพย์พลาซ่า. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหาร
ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมสถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ:นานมีบุ๊คส์
- รัฐกานต์ สุขสว่าง. (2538). ความคิดเห็นของนายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาลต่อการจัดการขยะมูลฝอยภายในเขต
เทศบาล. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม,
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วีระรัตน์กิลเลิศไพโรจน์. (2548). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณเสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กส์.. (2546). การตลาดธุรกิจ
บริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณเสรีรัตน์และคณะ. (2549). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ไดมอนด์อินบิสเนสเน็ตเวิร์ค.สมิตส์ซิงเกอร์.
การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.(2550). การเพิ่มผลผลิตสำหรับ
พนักงานสำนักงาน. วารสารเพื่อคุณภาพ, 13(114) : 54 - 57.
- ศรีสมบุรณ์ แยมกมล (2538).ความคิดเห็นของข้าราชการต่อศักยภาพในการบริหารงานของสภา
ตำบล ภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ.2537
- สิริพร บุญนันทน์. (2539). ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมของข้าราชการกรมสรรพสามิต.ภาคนิพนธ์
ศิลปะ ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาสังคมคณะพัฒนาสังคม,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมปอง ประเสริฐผล. (2538). ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์
ทรัพยากรป่าไม้: ศึกษาเฉพาะกรณีป่าดงใหญ่ ตำบลสร้างก่อน้อย อำเภอน้ำเตหาน



NMCCON 2020

วันเสาร์ที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ.2563

The 7th National Conference
Nakhonratchasima College

จังหวัดอำนาจเจริญ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนา

สังคม, คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ปีกฟ้าเพรส.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ:

เพรสแอนด์ ดีไซน์