

คุณภาพการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

Service Quality of the Waterworks Division of Don Wai Subdistrict Municipality Non-Sung District Nakhon Ratchasima Province

เสถียรณภัต ศรีวะระมย์¹, นฤชล ธนจิตชัย², สุวรรณ เดชน้อย³
อาจารย์ประจำหลักสูตร คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
วิทยาลัยนครราชสีมา^{1,2,3}

Stienranaput Siwarom¹, Naruchon Thanajitchai², Suwan Detnoi³

Faculty of Business Administration and Information Technology,
Nakhonratchasima College^{1,2,3}

E-mail: drstienranaput@gmail.com¹

E-mail: drnaruchon@gmail.com²

E-mail: dsuwand836@email.com³

Received: February 5, 2021; Revised: May 20, 2021; Accepted: 27, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์ คือ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกองประปาของเทศบาลตำบลดอนหวาย 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองประปาของเทศบาลตำบลดอนหวาย ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้น้ำประปาของเทศบาลตำบลดอนหวาย สุ่มแบบเจาะจง แบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 285 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวน T-test และ F-test (one way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของกองประปาเทศบาลดอนหวาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) วิทยานเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปน้อยสามลำดับแรกอยู่ระดับดี คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.40$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.88$) และด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.66$) 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการน้ำประปา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ผู้ใช้บริการ, การบริการ

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the level of service quality of the waterworks division of Don Wai subdistrict municipality, 2) to compare the opinions towards

service quality of the waterworks division of Don Wai subdistrict municipality. The samples were 285 people by specific randomness. The research instrument was a questionnaire. The statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and hypothesis test by T-test and F-test (One-way ANOVA). The results of the study showed that 1) the overall opinion towards water service quality of Don Wai subdistrict municipality waterworks division was at high level ($\bar{X} = 3.74$). When considered the top three mean scores in descending order, they were staff service ($\bar{X} = 4.40$), followed by the facilitation convenience ($\bar{X}=3.88$) and the service with speed ($\bar{X} = 3.66$). 2) In comparing the opinions of respondents towards water service quality of Don Wai sub-district municipality waterworks division, classified by different gender, age, educational levels, and professions, it was found that there was no significant difference at the 0.05 level.

KEYWORDS: Service quality, Service users, Service

บทนำ

น้ำเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยจะนำมาซึ่งความสุข ความพึงพอใจในชีวิตซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ (สมบัติ ที่สหทรัพย์ และคณะ, 2556 : 124) นอกจากนี้เป็นสิ่งจำเป็นขั้น พื้นฐานแล้วทรัพยากรน้ำยังถูกนำมาใช้เป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญในภาคเกษตร อุตสาหกรรม และ บริการ และการรักษาระบบนิเวศน์ (Grey and Sadoff, 2007 : 546) นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาประเทศ Global Water Partnership (GWP), (2010: 3) โดยมีความสำคัญเชื่อมโยงกับความมั่นคงด้านต่างๆ เช่น ความมั่นคงด้านอาหาร พลังงาน สิ่งแวดล้อม รวมทั้ง น้ำยังช่วยลดความยากจน นำมาสู่ความมั่งคั่งของประเทศ สำหรับการพัฒนาทรัพยากรน้ำของไทย ก็ได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรน้ำยิ่งขึ้น ทั้งนี้ในระยะเริ่มต้นของการพัฒนาประเทศ การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อรองรับกับการขยายตัวของเศรษฐกิจ สังคมจากการเร่งพัฒนาประเทศ ต่อมาในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการน้ำแบบบูรณาการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้น้ำ มากยิ่งขึ้นในระดับสากล ปัญหาในเรื่องนี้เป็นปัญหาที่ได้รับ ความสำคัญเป็นลำดับแรกๆ ทั้งนี้จาก รายงานการ

วิจัยพบว่าวิกฤติด้านน้ำจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะในประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่งมีประชาชนจำนวนมากที่ยังไม่สามารถเข้าถึงน้ำดื่มที่สะอาด และยังมีสุขอนามัยที่ดี นอกจากนั้น ภัยพิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับน้ำ ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพ ภูมิอากาศ ทวีความรุนแรง และเกิดขึ้นบ่อยครั้ง โดยได้สร้างความเสียหายให้กับประเทศคิดเป็นมูลค่า มหาศาล เช่น การเกิดแผ่นดินไหวในประเทศชิลี ปี 2554 และ สึนามิในประเทศ ญี่ปุ่น ปี 2554 ได้สร้างความเสียหาย คิดเป็นมูลค่าประมาณ 15% และ 3% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมใน ประเทศ GDP สำหรับประเทศไทย ความเสียหายจากอุทกภัยในช่วงปลายปี 2553 ทำให้อัตราการ ขยายตัวของเศรษฐกิจไทย ลดลงประมาณ 0.2% จะเห็นได้ว่าทรัพยากรน้ำสร้างทั้ง คุณประโยชน์และให้คุณโทษ ดังนั้น ประเทศที่ขาดการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่ดีไม่มีความมั่นคง ใน ด้านน้ำ จะพบกับอุปสรรคและข้อจำกัดต่างๆ ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้นการสร้าง ความ มั่นคงทางด้านน้ำจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ ทั้งนี้ ประเด็นเรื่องความมั่นคงด้านน้ำ ได้ถูกหยิบยกมาเป็นประเด็นในการอภิปรายตั้งแต่ การ ประชุม Asian Water Development Outlook

2007(AWDO 2007) ในปี 2550 และการออก รายงาน Asian Water Development Outlook 2013 เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2556 ที่ผ่านมา

น้ำเป็นทรัพยากรที่จำเป็นและสำคัญต่อ สิ่งมีชีวิตมาช้านาน (สำนักงาน กปร, 2552) รัฐบาล จึงน้อมนำพระราชดำริสมาดำเนินการในโครงการ จัดหาน้ำสะอาดเพื่อการบริโภค และอุปโภคของ ประชาชน โดยกำหนดให้มีระบบประปาหมู่บ้าน ซึ่งเป็นกิจกรรมหนึ่งที่เป็นบริการ ขั้นพื้นฐานที่ จำเป็นต่อการดำรงชีพ และเพิ่มคุณภาพชีวิตของ ประชาชนในชนบท เป็นการกระจาย การบริการ พื้นฐานไปสู่ประชาชนให้ทั่วถึงและเป็นรูปธรรม โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2534 ให้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาจัดทำ แผนงานโครงการเร่งรัดจัดให้มีน้ำสะอาด ในชนบท ด้วยระบบประปาหรือระบบประปาหมู่บ้าน

การกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่น เป็นการ จัดทำความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ระหว่าง ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคและ ราชการส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับ เหตุการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงไป เมื่อสังคมมีการพัฒนาต่างๆ ประชาชนจึงมีความต้องการ ความคาดหวังและ เรียกร้องการบริการจากรัฐเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ รัฐมีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัดในการ ตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงต้องมีการ กระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เพื่อลดบทบาทของรัฐใน ส่วนกลาง และเพิ่มอำนาจของท้องถิ่น การ ปกครองท้องถิ่นในรูปแบบการบริหารส่วนตำบล เป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยแก้ปัญหา การปกครองในท้องถิ่นที่เรียกว่า นโยบาย สาธารณะ ดำเนินกิจกรรมนั้นจึงจะ ทำ ให้ เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดย ท้องถิ่นต้องมีการวางแผน กำหนดแนวทางของการ กระทำ ในรูปของคณะกรรมการ มีสิทธิเสรีภาพใน การกำหนดกฎข้อบังคับให้สอดคล้องกับท้องถิ่น เป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายที่มี ความสำคัญ (อภิศักดิ์ วัลย์สุทธ์, 2559 : 82) เทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัด

นครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบกิจการ ประปาในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอน หวาย โดยจะต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่ วางไว้คือ ผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพมาตรฐาน ปริมาณและแรงดันน้ำเพียงพอและสามารถ ให้บริการได้อย่างทั่วถึงในเขตพื้นที่ให้บริการ เพื่อ เป็นการสร้างความมั่นใจภายใต้กรอบการบริการ จัดการบ้านเมืองที่ดีมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการ ต่อประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด จากสถิติ การใช้น้ำในปัจจุบันพบว่าปริมาณเพิ่มขึ้นทุกๆ ปี นอกจากนี้การประปาเทศบาลตำบลดอนหวายยัง ได้รับการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเกี่ยวกับน้ำไหล อ่อน น้ำไม่ไหล หรือไหลแค่บางเวลา น้ำมีตะกอน สกปรก เป็นต้น ซึ่งทาง เทศบาลตำบลดอนหวาย ได้มีกล่องไว้รับจดหมายร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประปาต่างๆ ไว้ที่หน้า ห้องกิจการประปา หรือสามารถโทรมาร้องเรียน หรือสอบถามข้อมูลได้ที่เทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผู้บริการ สามารถร้องเรียนข้อปัญหาต่างๆ ได้ หรือจะแจ้ง ทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลประปาหมู่บ้านของแต่ละ หมู่ก็ได้ จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการ ดำเนินงานกิจการประปา จึงได้สำรวจความคิดเห็น ของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการด้านการ ประปาของการประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา และได้สำรวจ ปัญหาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับกิจการ ประปาของการประปาส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

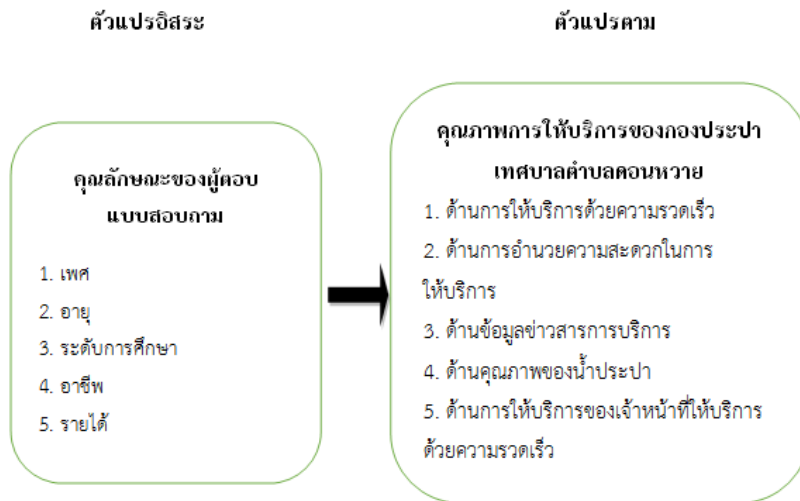
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ของกองประปาของเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ ผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองประปาของ เทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัด นครราชสีมา

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้ำประปาของ กองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้ศึกษาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการน้ำประปาของ กองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ใช้แนวคิดของ (Karbowiak, 2003)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบในการจ่ายน้ำของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 984 ครัวเรือน ขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ ตามวิธีของ Yamané (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ์, 2551 : 16) ค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้จำนวนตัวอย่าง 285 คน ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผู้ใช้น้ำประปาจากเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา กล่าวคือผู้มาติดต่อขอใช้บริการกองประปาที่ทำการเทศบาล และประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน ที่ใช้บริการน้ำประปาจากเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ มากำหนดโครงสร้างแบบสอบถามตามประเด็นสำคัญ โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครัวเรือน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ทั้ง 5 ด้าน คือ 1.ด้านการให้บริการ

ด้วยความรวดเร็ว 2.ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 3. ด้านข้อมูลข่าวสารการบริการ 4.ด้านคุณภาพของน้ำประปา และ 5.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเท่ากับ 0.80

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาต่อคุณภาพการให้บริการของกองประปาของเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง

จังหวัดนครราชสีมา ด้วยการทดสอบค่า T-test และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นหญิงจำนวน 285 คิดเป็นร้อยละ 63.9 เป็นชาย มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 อายุอยู่ระหว่างอายุ 40-49 ปีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 ระดับการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ประกอบอาชีพ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 มีรายได้ อยู่ระหว่าง 5,001-1,0000 บาทต่อเดือน จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลดอนหวาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปน้อยสามลำดับแรก คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมาด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกพบว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 การประสานงานการติดตามงานและการทำงานแทนกันได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ตามลำดับ

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลดอน

ห่วย อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า สถานที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลดอนหวาย อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมาด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และ ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ตามลำดับ

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลดอนหวาย อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมาด้านคุณภาพของน้ำประปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากจำนวน 1 ข้อ ระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า ความใสของน้ำประปาไม่มีสีไม่มีกลิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ความเพียงพอของน้ำประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และ ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

2.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลดอน

หวาย อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมาด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก พบว่า การยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และ ความเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ตามลำดับ

3. ทดสอบสมมติฐาน ประชาชนผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน พบว่า

3.1 คุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวายอำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 คุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมาจำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 คุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมาจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 คุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอาชีพพบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 คุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ

เดือนของครอบครัวพบว่าโดยภาพรวมและราย
ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ระดับคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปา
เทศบาลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัด
นครราชสีมา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ
น้ำประปาของกองประปาเทศบาลดอนหวาย โดย
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับ
คุณภาพของน้ำประปาเทศบาลดอนหวาย อำเภอ
โนนสูง จังหวัดนครราชสีมา สอดคล้องกับงานวิจัย
ของ (ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ, 2561) ได้
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการ (คุณภาพการให้บริการ) ของเทศบาล
เมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า
ประชาชนที่มีใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพ
รวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความพึงพอใจด้าน
บุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านราคา ด้านความพึงพอใจต่อบริการ
จะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะ
ของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับ
ความรู้สึกรู้สึกของผู้มารับบริการ ในมิติต่างๆ ของ
บุคคล อย่างไรก็ตามการบริการเป็นการปฏิบัติงาน
ที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการใช้บริการ
การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทาง
หนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตามด้วยวิธีการ
หลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความ
ช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น
การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลาย
วิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก
ประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของ
ผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองประปาของ
เทศบาลตำบล ดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัด
นครราชสีมา พบว่า อาชีพระดับการศึกษาและ
รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่างกันเป็นผล

ให้ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาต่อการ
ให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย
จังหวัดนครราชสีมาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้อง (จิราภรณ์ มาก
สวัสดิ์, 2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ
ของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการ (คุณภาพ
การให้บริการ) ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขา
หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมประชาชนใน
เขตเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัด
สงขลา ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขา
หาดใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ (พึงใจ ศรีเดช,
2553 : 73) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ต่อการให้บริการ (คุณภาพการให้บริการ) ของการ
ประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วน
ภูมิภาค สาขาชัยนาทไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.ด้านคุณภาพของน้ำประปา พบว่าหลาย
ครั้งนี้น้ำประปาในเขตประปาของเทศบาลตำบล
ดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา
บางครั้งก็มีสีเหลืองขุ่น มีตะกอน มีกลิ่นคลอรีน
และสิ่งแปลกปลอมอื่นๆ ปนมากับน้ำ ทำให้
ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่นในคุณภาพของ
น้ำประปา ดังนั้น สำนักงานประปาเทศบาลตำบล
ดอนหวาย ควรมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำ ทั้ง
ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา ความใส
สะอาดไม่มีสีกลิ่นและสิ่งแปลกปลอม สำนักงาน
ประปาเทศบาลตำบลดอนหวายควรมีการจัดทำ
แผนงานในการพัฒนาองค์กรเพื่อที่จะสามารถ
ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี
ดีด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

2. ด้าน ข้อมูลข่าวสาร และการ
ประชาสัมพันธ์บริการ อยู่ในระดับน้อย ในเรื่อง

ของการดำเนินการซ่อมแซมท่อน้ำประปา ซึ่งจำเป็นต้องหยุดจ่ายน้ำในพื้นที่นั้นๆ ขาดการแจ้งข่าวสารให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า ดังนั้นทางสำนักงานประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย ควรมีการประชาสัมพันธ์ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ให้บริการได้ทราบเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย และผู้ให้บริการเองก็จะเกิดความเข้าใจในระบบการทำงานของสำนักงานประปาเทศบาล ช่วยเพิ่มความเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

3. ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ควรมีการพัฒนาอัตรากำลังอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นในด้านของการต้อนรับ การแต่งกาย การให้คำแนะนำผู้ใช้น้ำประปาอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส การมีทักษะความสามารถ ความรอบรู้ใน

การทำงานและการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะส่งผลให้มีการพัฒนางานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารและบำรุงรักษาระบบประปาในเขตเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา หรือ หน่วยงานที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาพฤติกรรมการใช้น้ำของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา หรือ หน่วยงานที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

3. ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา หรือ หน่วยงานที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง

จิราภรณ์ มากสวัสดิ์. (2558). *ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่*. จังหวัดสงขลา. มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ. (2561). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี*. มหาวิทยาลัยปทุมธานี

พึงใจ ศรีเดช. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน

บุญธรรมกิจ ปรีดาบริสุทธ์. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท.

สมบัติ ทิมทรัพย์ และคณะ. (2556). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จากแนวคิด ทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ซีเอ็ดยูเคชั่น, บมจ.

อภิศักดิ์ วิไลสุทธ์. (2559). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะวารสารการเมืองการปกครองปีที่ 6 ฉบับที่ 2 มีนาคม – สิงหาคม 2559*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชานโยบายสาธารณะมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Asian Water Development Outlook (AWDO). (2013). *All rights reserved. Published in 2013. Second print, April 2013. Printed in the Philippines. ISBN: 978-92-9092-988-8 (Print),*

Grey, D. and Sadoff, C. (2007). Sink or Swim? Water Security for Growth and Development. *Water Policy*, 9(6): 545–571

GWP. (2010). *Global Water Security: Submission by the Global Water Partnership to ICE/RAE/CIWEM Report to Professor John Beddington, Chief Scientific Adviser to HM Government*, pp 5–6. (Online) Available

Kabowiak, P. (2003). Marketing a Technical Business. *Journal of Water Supply*, 3(1): 433-440.