

# คุณภาพการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

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

เสถียรณภัต ศรีวะรมย์<sup>1</sup>, นฤชล ธนจิตชัย<sup>2</sup>, สุวรรณ เดชน้อย<sup>3</sup>  
อาจารย์ประจำหลักสูตร คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
วิทยาลัยนครราชสีมา<sup>1,2,3</sup>

Stienranaput Siwarom<sup>1</sup>, Naruchon Thanajitchai<sup>2</sup>, Suwan Detnoi<sup>3</sup>

Faculty of Business Administration and Information Technology,  
Nakhonratchasima College<sup>1,2,3</sup>

E-mail: drstienranaput@gmail.com<sup>1</sup>

E-mail: drnaruchon@gmail.com<sup>2</sup>

E-mail: dsuwand836@gmail.com<sup>3</sup>

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

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือเพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกองประปาของเทศบาลตำบลดอนหวาย 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของกองประปาของเทศบาลตำบลดอนหวาย ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้น้ำประปาของเทศบาลตำบลดอนหวาย สุ่มแบบเจาะจง แบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวน 285 คน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวน T-test และ F-test (one way ANOVA) การวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของกองประปาเทศบาลดอนหวาย พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปน้อยสามลำดับแรก คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมาคือ ด้านการอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.88$ ) และ ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.66$ ) 2) ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน อายุแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** คุณภาพ ผู้ใช้ การบริการ

### ABSTRACT

The objective of this study was 1) to study the level of service quality of the waterworks division of Don Wai subdistrict municipality. 2) to compare the opinions service quality in the waterworks division of Don Wai subdistrict municipality. The samples in this

study were of 285 people. The instrument used for this research was a questionnaire. The statistics used for the data analysis were statistical values percentage, mean, standard deviation, and hypothesis were tested by T-test and F-test (One-way ANOVA). The results of the study were as follows: 1) The overall opinion of water service quality level at Don Wai subdistrict municipality waterworks division, was at a high level ( $\bar{X} = 3.74$ ). The top three scores from descending order 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) The results of comparison of opinions of the water service quality at Don Wai sub-district municipality waterworks division., classified by general information of the respondents, found that people in Don Wai subdistrict, by sex, age, educational levels, and professions, there was no significant difference at the 0.05 level.

**KEYWORDS:** Quality, Users, Service

## บทนำ

น้ำเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ทำให้มีความสุขความพึงพอใจในชีวิตโดยเป็นการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำสุดของมนุษย์ (สมบัติ ทิฆมทรัพย์ และคณะ, 2556) นอกจากนี้เป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานแล้ว ทรัพยากรน้ำยังเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญในภาคเกษตรอุตสาหกรรม และ บริการ และการรักษาระบบนิเวศน์ (Grey and Sadoff, 2007) นอกจากนี้ น้ำเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาประเทศ (Global Water Partnership - GWP), (2010) โดยมีความสำคัญเชื่อมโยงกับความมั่นคงด้านต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงด้านอาหาร พลังงาน สิ่งแวดล้อมรวมทั้ง น้ำยังช่วยลดปัญหาความยากจน นำมาสู่ความมั่งคั่ง ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญแก่ทรัพยากรน้ำยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระยะเริ่มต้นของการพัฒนาประเทศมีการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญแก่การบริหารจัดการน้ำแบบบูรณาการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้น้ำมากยิ่งขึ้น ในระดับสากล การใช้น้ำเป็น

ปัญหาที่ได้รับความสำคัญเป็นลำดับแรก ๆ เพราะมีงานวิจัยพบว่าวิกฤติด้านน้ำจะทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะในประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่งมีประชาชนจำนวนมากที่ยังไม่มีน้ำดื่มที่สะอาด และยังมีสุขอนามัยที่ต่ำ นอกจากนั้นยังมีภัยพิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับน้ำ เพราะการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ทวีความรุนแรงและเกิดขึ้นบ่อยครั้ง โดยทำความเสียหาย เป็นมูลค่ามหาศาล เช่น การเกิดแผ่นดินไหวในประเทศชิลี ปี 2554 และสึนามิในประเทศ ญี่ปุ่น ปี 2554 ทำความเสียหาย คิดเป็นมูลค่าประมาณ 15% และ 3% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ GDP สำหรับประเทศไทยความเสียหายจากอุทกภัยในช่วงปลายปี 2553 ทำให้อัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย ลดลงประมาณ 0.2% จะเห็นได้ว่าทรัพยากรน้ำสร้างทั้งคุณประโยชน์และให้โทษได้ประเทศที่ขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำไม่มีความมั่นคงในด้านน้ำ จะพบอุปสรรคและข้อจำกัดต่าง ๆ ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้น การสร้างความมั่นคงทางด้านน้ำจึงจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทาง

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

น้ำเป็นทรัพยากรที่จำเป็นและสำคัญต่อสิ่งมีชีวิตมาช้านาน (สำนักงาน กปร, 2552) รัฐบาลจึงน้อมนำพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่เก้ามาดำเนินการในโครงการจัดหาน้ำสะอาดเพื่อการบริโภคและอุปโภคของประชาชน โดยกำหนดให้มีระบบประปาหมู่บ้าน เป็นบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ และเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนในชนบท เป็นการกระจายการบริการพื้นฐานไปสู่ประชาชนให้ทั่วถึงและเป็นรูปธรรม โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2534 ให้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาจัดทำแผนงานโครงการเร่งรัดจัดให้มีน้ำสะอาดในชนบทด้วยระบบประปาหรือระบบประปาหมู่บ้าน

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นการจัดทำความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ระหว่างราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค และราชการส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อสังคมพัฒนาในด้านต่างๆ ประชาชนจึงมีความต้องการ ความคาดหวัง และเรียกร้องการบริการจากรัฐเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่รัฐมีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงต้องกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เพื่อลดบทบาทของรัฐในส่วนกลาง และเพิ่มอำนาจของท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบการบริหารส่วนตำบลนโยบายสาธารณะที่รัฐบาลดำเนินการเพื่อช่วยแก้ปัญหาการปกครองในท้องถิ่น การดำเนินกิจกรรมจะบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพได้ท้องถิ่นต้องมีการวางแผนกำหนดแนวทางการทำงาน ในรูปของคณะกรรมการ มีสิทธิเสรีภาพใน

การกำหนดกฎข้อบังคับให้สอดคล้องกับท้องถิ่นเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายที่มีความสำคัญ (อภิศักดิ์ วัลย์สุทธ์, 2559) เทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา จึงประกอบกิจการประปาในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอนหวาย โดยจะต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้คือ ผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพมาตรฐาน มีปริมาณและแรงดันน้ำเพียงพอ และสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงในเขตพื้นที่ให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด จากสถิติการใช้น้ำในปัจจุบันชาวดอนหวายใช้น้ำเพิ่มขึ้นทุกๆ ปี การประปาเทศบาลตำบลดอนหวายยังได้รับการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการว่าน้ำไหลอ่อน น้ำไม่ไหลหรือไหลแค่บางเวลา และน้ำมีตะกอนสกปรกเป็นต้น เทศบาลตำบลดอนหวายได้จัดกลองไว้รับจดหมายร้องเรียน ร้องทุกข์ และ ข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับการประปา ไว้ที่หน้าห้องกิจการประปา ชาวดอนหวายอาจโทรมาร้องเรียนหรือสอบถามข้อมูลได้ที่เทศบาลตำบลดอนหวายได้หรือจะแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลประปาของแต่ละหมู่บ้านก็ได้ จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการดำเนินงานกิจการประปา จึงได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา และได้สำรวจปัญหาข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับกิจการประปาของการประปาส่วนท้องถิ่น

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองประปาของ

เทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

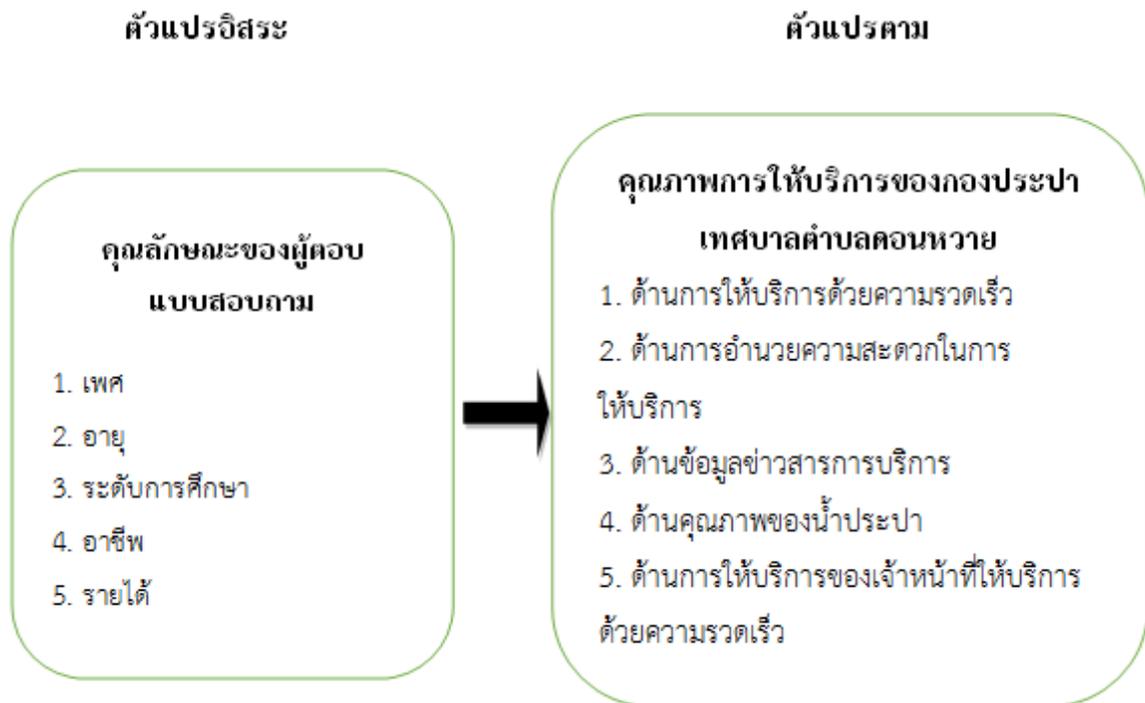
### สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้ำประปาของ

กองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาใช้แนวคิดของ Karbowiak, 2003 เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำจำนวน 984 คริวเรือน ซึ่งรับการจ่ายน้ำของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ ตามวิธีของ Yamané (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2551) ค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้จำนวนตัวอย่าง 285 คน ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือผู้มา

ติดต่อขอใช้บริการกองประปาที่ทำการเทศบาล และประชาชนในแต่ละหมู่บ้านที่ใช้บริการน้ำประปาจากเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ มากำหนดโครงสร้างแบบสอบถามตามประเด็นสำคัญ โดยพิจารณา

เนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครัวเรือน ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ทั้ง 5 ด้าน คือ 1.ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว 2.ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 3. ด้านข้อมูลข่าวสารการบริการ 4.ด้านคุณภาพของน้ำประปา และ 5.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 102-103)

4.50 – 5.00 = มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 = มีความคิดเห็นในระดับมาก

2.50 – 3.49 = มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 = มีความคิดเห็นในระดับน้อย

1.00 – 1.49 = มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลดอน

หวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเท่ากับ 0.80

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าร้อยละ (Percentage) และ ความถี่ (Frequency)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (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 เป็นชายจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 อายุระหว่าง 40-49 ปีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ประกอบอาชีพจ้างทั่วไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 มีรายได้ อยู่ระหว่าง 5,001-1,0000 บาทต่อเดือน จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการน้ำประปาของกองประปาเทศบาลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา มีดังนี้ ระดับคุณภาพการให้บริการน้ำประปาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปน้อยสามลำดับแรก คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาคือ

ด้านการอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการน้ำประปา ด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก คือขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 การประสานงาน การติดตามงานและการทำงานแทนกันได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ตามลำดับ

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการน้ำประปา ด้านการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก คือที่จอดรถมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ตามลำดับ

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการน้ำประปา ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ และระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก คือ การให้บริการข้อมูลข่าวสารของศูนย์ข้อมูลข่าวสารกองประปา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และ ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูล/เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ตามลำดับ

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการน้ำประปา ด้านคุณภาพของน้ำประปา

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 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการน้ำประปา ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ 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 มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการน้ำประปา แตกต่างกันโดยพบว่า

3.1 คุณภาพการบริการน้ำประปาของจำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 คุณภาพการบริการน้ำประปา จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 คุณภาพการบริการน้ำประปา จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 คุณภาพการบริการน้ำประปา จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 คุณภาพการบริการน้ำประปา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว โดย

ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

จากผลสรุปข้างต้นนำไปใช้อภิปรายผลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการน้ำประปาของเทศบาลนครราชสีมา พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการน้ำประปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพของน้ำประปา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรวงศ์ แก้วมงคล และคณะ, 2561 ซึ่งได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ (คุณภาพการให้บริการ) ของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอบึงบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความพึงพอใจด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้เพราะ ความพึงพอใจต่อบริการ จะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการ ในมิติต่าง ๆ ของบุคคล อย่างไรก็ตาม การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับการบริการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการให้บริการจึงดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่างกันเป็นเหตุ

ให้ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของเทศบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับที่ จิราภรณ์ มากสวัสดิ์, 2558 ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการ (คุณภาพการให้บริการ) ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” โดยภาพรวมประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ พิงใจ ศรีเดช, 2553) ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (คุณภาพการให้บริการ) ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ด้านคุณภาพของน้ำประปา ในเขตเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา บางครั้งก็มีสีเหลืองขุ่น มีตะกอน มีกลิ่นคลอรีน และสิ่งแปลกปลอมอื่น ๆ ปนมากับน้ำ ทำให้ผู้ใช้บริการขาดความเชื่อมั่นในคุณภาพของน้ำประปา ดังนั้น สำนักงานประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย ควรตรวจสอบคุณภาพน้ำ ทั้งความสม่ำเสมอของปริมาณ ความใสสะอาด ไม่มีสีกลิ่นและสิ่งแปลกปลอม สำนักงานประปาเทศบาลตำบลดอนหวายควรจัดทำแผนงานพัฒนาองค์กรเพื่อให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี

1.2 ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บริการ อยู่ในระดับน้อย ในเรื่องของการดำเนินการซ่อมแซมท่อน้ำประปา ซึ่งจำเป็นต้องหยุดจ่ายน้ำในพื้นที่นั้น ๆ ขาดการแจ้งข่าวสารให้

ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า ดังนั้นสำนักงานประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย ควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้ใช้บริการได้ทราบเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย ผู้ใช้บริการเองก็จะเข้าใจระบบการทำงานของสำนักงานประปาเทศบาล และช่วยเพิ่มความพอใจของผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น

1.3 ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีการพัฒนาอัตรากำลังอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นในด้านของการต้อนรับ การแต่งกาย การให้คำแนะนำผู้ใช้บริการน้ำประปาอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส มีทักษะ ความสามารถ ความรอบรู้ในการทำงาน และการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะส่งผลให้มีการพัฒนางานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

### เอกสารอ้างอิง

- จิราภรณ์ มากสวัสดิ์. (2558). *ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่*. จังหวัดสงขลา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ. (2561). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี*. มหาวิทยาลัยปทุมธานี
- พึงใจ ศรีเดช. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน
- บุญธรรมกิจ ปรีดาบริสุทธิ์. (2551). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท.
- สมบัติ ทีฆทรัพย์ และคณะ. (2556). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จากแนวคิด ทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดดูเคชั่น, บมจ.
- สำนักงาน กปร, (2552). *สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ*
- อภิศักดิ์ วิไลสุทธ์. (2559). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ วารสารการเมืองการปกครองปีที่ 6 ฉบับที่ 2 มีนาคม – สิงหาคม 2559*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Asian Water Development Outlook (AWDO). (2013). *All rights reserved*. Printed in the Philippines.
- 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.
- Kabowiak, P. (2003). Marketing a Technical Business. *Journal of Water Supply*,3(2): 433-440.

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารและบำรุงรักษาระบบประปาในเขตเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา หรือหน่วยงานที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.2 ศึกษาพฤติกรรมการใช้น้ำของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา หรือ หน่วยงานที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.3 ศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลดอนหวาย อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา หรือ หน่วยงานที่อื่นที่เกี่ยวข้อง