

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปา  
เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษา : ชวลิต เสาร์วิบูลย์                      ปริญญา : ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และ  
ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์  
ซึ่งศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 243 ราย จากประชากรผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบของ  
เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ จำนวน 625 ราย ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้น้ำใช้สถิติ  
พรรณนาค่าความถี่และค่าร้อยละ การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจใช้สถิติค่าคะแนนเฉลี่ย  
( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะโดยใช้การจับกลุ่มประเด็น  
แล้วนำเสนอเชิงพรรณนาด้วย ค่าความถี่ (Frequency)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปาของ  
กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก  
เรียงลำดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) จากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา ( $\bar{X}=3.91$ )  
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X}=3.70$ ) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X}=3.61$ )  
ตามลำดับ

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของกองการประปาเทศบาลตำบล  
บ้านนิเวศน์ ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา คือ ต้องทำการผลิตน้ำประปาทั้งความ  
สะอาดและกลิ่นให้มีมาตรฐานสูงกว่าที่เป็นอยู่ ควรมีการควบคุมคุณภาพของน้ำประปา  
โดยต้องทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในคุณภาพน้ำ ปรับปรุงแรงดันน้ำภายในเส้นท่อให้  
ไหลแรงสม่ำเสมอในช่วงเวลาเช้าและเย็น เพื่อแก้ปัญหาหน้าประปาไหลอ่อนในช่วงเวลาดังกล่าว  
2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ คือ ปรับปรุงกระบวนการทำงานในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการ  
โดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง ตลอดจนควรมีการจัดเวร เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในช่วง  
พักเที่ยงและวันหยุดราชการด้วย และควรปรับปรุงวิธีการชำระเงินค่าน้ำประปาให้มีหลาย  
รูปแบบ เช่น ชำระเป็นรายเดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน หรือรายปี เป็นต้น

3) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ ควรซ่อมแซมท่อประปาอย่างรวดเร็ว เมื่อได้รับแจ้งและทำการซ่อมให้แล้วเสร็จในคราวเดียว พร้อมทั้งเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์สำหรับการรับแจ้ง ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนแจ้งเหตุเมื่อพบท่อน้ำประปาแตกชำรุด ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เมื่อมีการหยุดจ่ายน้ำ หรือมีเหตุอื่นทำให้น้ำประปาไหลอ่อน ล้วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE:** Satisfaction of Service Receivers towards Service Providers of Water Supply  
Division at Ban Niwet Sub-district Municipality, Thawatchaburi District, Roi Et  
Province

**AUTHOR:** Chawalit Saowiboon                      **DEGREE:** M. Pol. Sc. (Political Science)  
**ADVISOR:** Mr. Thiraphat Loiwirat

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010**

### **ABSTRACT**

The purposes of this study were to study the satisfaction level and suggestions of service receivers towards service providers of the water supply division at Ban Niwet sub-district municipality, Thawatchaburi district, Roi Et province. The samples comprised 243 out of 625 service receivers who had lived in Ban Niwet sub-district municipality. The statistics used for analyzing the personal data of water supply users were frequency and percentage while mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation (S.D.) were used for analyzing the satisfaction of water supply users, and descriptive statistics were used for analyzing the suggestions of water supply users.

The results of the study revealed that the overall satisfaction of service receivers was at a high level. Considering each aspect, it was shown from high to low: water supply production process ( $\bar{X}=3.91$ ), service providers ( $\bar{X}=3.70$ ), service process ( $\bar{X}=3.61$ ) respectively.

The service receivers also suggested these improvements to the water supply service as follows: 1) water supply production process has to meet higher standards than before both in terms of cleanliness and smell. There should be water supply quality control and people relied on high quality. There should be improved water pressure so it runs strongly in the morning and evening, 2) service providers should reduce steps of service and also should offer service for people at noon and on public holidays. There should be various ways of payment: such as monthly, every 3-month, 6-month or yearly plans, and 3) steps of service process: water pipe repair should be done quickly. The telephone numbers should be available for informing of problems. The public should be encouraged to inform officers when leaking water pipes are found, and finally people should be informed at least one week in advance in case the water supply will be stopped for service for a while or will be running slowly.