



ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพน้ำประปาในพื้นที่ตำบลไม้ดัด
อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

Satisfaction of service recipients with tap water quality in Mai Dat Subdistrict,
Bang Rachan District, Sing Buri Province

พีรวิชญ์ รุ่งเรือง

Peerawich Rungruang

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอ็ม พี เค พีรวิชญ์ รุ่งเรือง

M P K PERAWICH RUNGRUANG LIMITED PARTNERSHIP

Email: rungruangp@hotmail.com

Received November 20, 2022 & Revise December 09, 2022 & Accepted December 31, 2022

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพน้ำประปาในพื้นที่ตำบลไม้ดัด อำเภอบางระจันจังหวัดสิงห์บุรี ใช้การศึกษาเชิงสำรวจ ประชากร คือ ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลไม้ดัด อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปตามวิธีการทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้น้ำ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพโสด การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 18,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลบางระจัน ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100 - 250 บาท ใช้ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปาโดยสำนักงานประปามีราคาที่เหมาะสม โดยส่วนใหญ่ใช้น้ำอย่างประหยัด ซึ่งมีประชาชนบางกลุ่มมีความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา ผู้ใช้น้ำ ส่วนใหญ่รู้สึกดีและรู้สึกพึงพอใจมองในแง่บวกและรู้สึกว่ามีประโยชน์ผู้ใช้น้ำ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาบางระจันโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาบางระจันอยู่ระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, คุณภาพน้ำประปา, พื้นที่ตำบลไม้ดัด อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี



Abstract

This research aims to study the satisfaction of service recipients towards the quality of tap water in Tambon Mai Dat, Amphoe Bang Rachan, Sing Buri Province. The research used a survey method. The population was the population in Tambon Mai Dat, Amphoe Bang Rachan, Sing Buri Province. The sample group consisted of 400 people. Data were analyzed using a ready-made computer program according to the statistical method by finding the mean ($\bar{x}$) and standard deviation (S.D.).

The research results found that most water users were male, single, and had an education below a bachelor's degree. Most had an average monthly income of 10,000 - 18,000 baht. They had 4-5 family members. Most of them lived in the Bang Rachan Municipality water distribution area. Most of them had an average monthly water bill of 100 - 250 baht. They used the waterworks office to pay their water bills at a reasonable price. Most of them used water sparingly. Some groups of people were confident in the cleanliness of the tap water. Most water users felt good and were satisfied, viewed it positively, and felt that it was useful. Water users had a moderate level of opinion towards the service quality of the Bang Rachan Provincial Waterworks Branch. When considering each aspect, it was found that water users had a high level of opinion on the service quality of the Bang Rachan Provincial Waterworks Authority in all aspects, namely, reliability, customer engagement, customer response, trust, and concreteness of the service, respectively.

Keywords: Satisfaction of service recipients, tap water quality, Mai Dat Subdistrict, Bang Rachan District, Sing Buri Province

บทนำ

น้ำเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตระบบร่างกายมีความจำเป็นต้องใช้น้ำในการดำเนินชีวิตในปริมาณที่เหมาะสมในแต่ละวันซึ่งน้ำที่จะต้องบริโภคผ่านเข้าไปในร่างกายนั้นต้องเป็นน้ำที่สะอาดปราศจากสิ่งเจือปนตามมาตรฐานที่มีการระรองระบบน้ำประปาของหมู่บ้านหรือชุมชนจึงเป็นบริการระบบสาธารณูปโภคที่มีความสำคัญเนื่องจากการเข้ามายเพื่อให้ประชาชนในหมู่บ้านมีน้ำประปาที่สะอาดเพื่อใช้บริโภคในชุมชน และปัจจุบันเกิดการขยายตัว



ทางด้านเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบอย่างรวดเร็วทำให้ชุมชนต่างๆ เกิดขึ้นอย่างมากและรวดเร็วส่งผลให้น้ำประปามีมากขึ้น การจัดหาน้ำสะอาดในรูปแบบน้ำประปาสำหรับประชาชนในปัจจุบัน คือ การประปาส่วนภูมิภาคซึ่งประปาส่วนภูมิภาคมีหน้าที่สำรวจแหล่งน้ำดิบ ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาไปทั่วประเทศยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งการบริการน้ำประปานั้น จัดเป็นบริการสาธารณะเนื่องจากการบริการน้ำประปาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยกฎหมายทั้งนี้การประปาต้องเพื่อประโยชน์โดยส่วนรวมของคนในหมู่บ้านจากลักษณะความสำคัญดังกล่าวนี้ชี้ให้เห็นว่าการบริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์โดยรวมของประชาชนในหมู่บ้านดังนั้นการบริการน้ำประปาจึงจัดเป็นบริการสาธารณะ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายขององค์กรปกครองท้องถิ่นรวมทั้งภาครัฐและภาคเอกชนภารกิจการจัดหาน้ำสะอาดให้แก่ประชาชนเพื่อตอบสนองความต้องการเป็นภารกิจสำคัญอันดับแรกๆ ที่หน่วยงานควรพึงกระทำโดยการปรับเปลี่ยนระบบการจัดการทำงานโดยเน้นหลักความสำคัญของประชาชนเป็นหลักและรวมไปถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานโดยยึดหลักการทำงานของข้าราชการที่ดีและมีคุณภาพการปฏิบัติงานควรมีความซื่อสัตย์ ความเสียสละ อุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง แต่เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีข้อจำกัดทางด้านบุคลากรและงบประมาณในการซ่อมแซมทำให้เกิดปัญหา น้ำประปาไม่สะอาดไม่มีคุณภาพและไม่มีมาตรฐาน ซึ่งจากการบริหารงานขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศที่ไม่ค่อยมีการตรวจสอบเรื่องความพึงพอใจในการบริโภคน้ำประปาและระบบประปาที่ไม่ได้มาตรฐานทางองค์กรจึงปรับปรุงแก้ไขการทำงานเพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการน้ำประปาส่วนภูมิภาค

องค์กรบริหารส่วนตำบลไม้ดัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรีมีจำนวนหมู่บ้าน 14 หมู่บ้าน ซึ่งระบบของประปาส่วนภูมิภาคจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ดังนั้นจึงมี

การให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะในด้านต่างๆ กาดตอบสนองความต้องการของประชาชนในหมู่บ้าน โดยเน้นการบริการที่เท่าเทียม ทั่วถึง และมีคุณภาพ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพน้ำประปาในพื้นที่ตำบลไม้ดัด หมู่ที่ 8 โดยใช้หลักเกณฑ์และมาตรฐานในการตรวจสอบความพึงพอใจของประชาชนเรื่องของคุณภาพน้ำประปาหมู่บ้านแต่บางพื้นที่ระบบน้ำประปาหมู่บ้านยังไม่ครอบคลุมการให้บริการในระดับตำบลและหมู่บ้านเนื่องจากข้อจำกัดในการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านหลายแห่งประสบปัญหาเรื่องระบบน้ำประปาและการควบคุมคุณภาพน้ำประปาไม่ได้มาตรฐานซึ่งปัญหาที่พบส่วนมากเกิดจากกระแสน้ำมีการไหลอ่อน น้ำไม่ไหล มีการตกตะกอนสีดำหรือมีเศษขี้ผง



เล็กๆ เป็นต้น ทำให้องค์กรบริหารส่วนตำบลไม้ดัดได้รับการร้องเรียนมาจากผู้ใช้บริการหลายครั้ง ในเรื่องการให้บริการน้ำประปาที่ไม่สะอาดจึงทำให้ไม่เป็นที่พอใจของผู้บริโภคซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและปัญหาอื่นตามมา โดยเฉพาะระบบน้ำประปาหมู่บ้านในพื้นที่ หมู่ 8 บ้านไม้ดัดเป็นระบบประปาที่ได้รับการร้องขอให้แก้ไขมากที่สุดในการตำบล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพน้ำประปาในพื้นที่ตำบลไม้ดัด อำเภอบางระจันจังหวัดสิงห์บุรี

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย

การศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ตำบลไม้ดัด อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรีผู้วิจัยได้แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกายซึ่งสามารถจัดสิ่งต่างๆดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองต้องการ

อุทัย หิรัญโต,(2523) ได้ให้ ความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองต้องการ ทำให้เกิดความสุข

กิลเมอร์ (Gillmer) อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมนิ, (2544) ได้ให้ ความหมายไว้ว่าผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์ กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็น การศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้



ออสกัมป์ส (Oskamps,) อ้างถึงใน ธัญญรัตน์ บุญต่อ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการ ปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตาม ความต้องการ ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

วิรุฬ พรรณเทวี (2552) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน,(2551) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Abraham Harold Maslow; ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลายและได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้ 1.มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุดความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองว่ามีแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย 2.ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม 3.ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นตามความสำคัญ (A Hierarchy of Needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับ เรื่องนี้ว่า ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ คำว่า “ความพึงพอใจ” หรือเรียกอีกอย่างว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ” ความหมายของความพึงพอใจการบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความ



พึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับ ภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” ความหมายของความพึงพอใจในการบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมายในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงานอัตราค่าจ้างโอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ” ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้นมีความหมายเกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการโดยทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวกอันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวะการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการการดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวันล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งแทบทั้งสิ้นเนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้ต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่นในสังคมด้วยเพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมการที่เรากระทำการสิ่งหนึ่งหรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลืออำนวยความสะดวกเพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจเรียกได้ว่าเป็น “การบริการ” ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ที่เน้นที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นสำคัญมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ดังนี้

ปฐม มณีโรจน์ ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจการให้บริการจะประกอบด้วย



ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ต้องบริการให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุปการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นให้ได้รับความสุขความสะดกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทรความมีน้ำใจเปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมชาติและความเสมอภาค

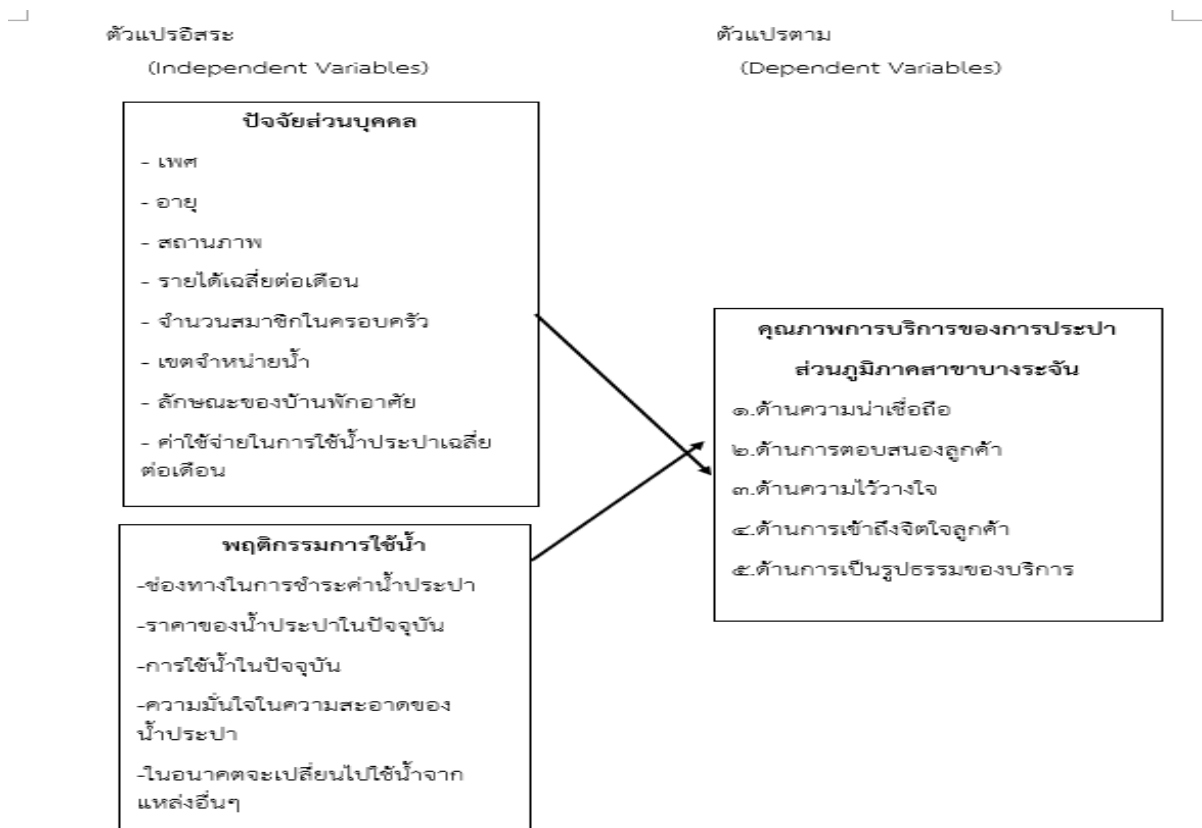
คุณภาพน้ำประปา

น้ำเป็นส่วนประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งในชีวิตมนุษย์เพราะไม่สามารถที่จะขาดน้ำได้ในการดำรงชีวิต และในโลกนี้ยังมีปริมาณน้ำถึงสามในสี่ส่วนของพื้นที่ทั้งหมดแต่น้ำที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ก็คือน้ำจืดที่มีอยู่ไม่ถึงร้อยละ 10 ของน้ำทั้งหมดที่มีอยู่ในโลกซึ่งแหล่งน้ำที่นำมาใช้นี้ได้มาจาก 2 ส่วน คือ แหล่งน้ำผิวดิน และแหล่งน้ำใต้ดินซึ่งเป็นแหล่งน้ำดิบที่สามารถผลิตน้ำประปาได้เมื่อได้แหล่งน้ำดิบแล้วถึงแม้ว่าจะดูด้วยตาว่าน้ำดิบนี้สะอาดแต่แท้ที่จริงแล้วอาจมีสารปนเปื้อนที่ไม่ปลอดภัยในการนำมาอุปโภคบริโภคจึงควรที่จะมีการปรับปรุงคุณภาพน้ำดิบเสียก่อน เพื่อให้ได้ตามมาตรฐานน้ำบริโภคคุณภาพน้ำที่เหมาะสมกับการบริโภค ควรเป็นน้ำที่ปราศจากสี กลิ่น รส ความขุ่น สารพิษ เชื้อโรค และมีปริมาณมาก ที่เหมาะสมดังนั้นการตรวจคุณภาพน้ำที่ใช้ในการบริโภคตรวจลักษณะทางกายภาพ เคมี สารพิษ และแบคทีเรียมาตรฐานคุณภาพน้ำเพื่อบริโภค ซึ่งกำหนดโดยหน่วยงานต่างๆ ที่มีการเกี่ยวข้องกับน้ำ

1. ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (2524) เรื่องน้ำบริโภคในภาชนะที่ปิดสนิท
2. ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม (2521) เรื่องกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมน้ำบริโภค (มอก. 257-2521)



กรอบแนวความคิดในการทำวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวความคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพน้ำประปาในพื้นที่ตำบลไม้ดัดอำเภอบางระจันจังหวัดสิงห์บุรีการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อการดำเนินการดังต่อไปนี้

ขอบเขตของการวิจัย

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการวิจัย มุ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพน้ำประปาในพื้นที่ตำบลไม้ดัดอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพน้ำประปาในพื้นที่ตำบลไม้ดัด อำเภอบางระจัน

จังหวัดสิงห์บุรี 1 ด้านคุณภาพน้ำประปา 2 ด้านการบริการจัดเก็บค่าน้ำประปา 3 ด้านการบริการ ณ สำนักงานการประปา



2.ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในเขตพื้นที่ตำบลไม้ดัด อำเภอบางระจัน จังหวัด สิงห์บุรี

3.ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลไม้ดัด อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ที่ใช้บริการด้านการประปาของการประปาสวนภูมิภาคตำบลไม้ดัด ทั้งหมด 14 หมู่บ้าน โดยจำนวนประชากร 5,484 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลไม้ดัด และใช้บริการด้านการประปา ส่วนภูมิภาคของการประปาดำบลไม้ดัด โดยใช้การศึกษาความพึงพอใจของประชากรทั้งหมด 14 หมู่บ้าน โดยจำนวนประชากร 5,484 คน

4.ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยนี้จะใช้เวลาระหว่างเดือนสิงหาคม – เดือนตุลาคม พ.ศ.2566

การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปตามวิธีการทางสถิติ ดังนี้ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาต่อบริการของส่วนภูมิภาคตำบลไม้ดัด อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรีวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถจำแนกผลการศึกษาออกเป็นด้านๆ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ผู้ใช้น้ำ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 50.2 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.4 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 51.7 การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 71.6 มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 25.8 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 18,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลบางระจันคิดเป็นโดยมีลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยวและโดยส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100 - 250 บาท ผู้ใช้น้ำ ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปาโดยสำนักงานประปามีราคาที่เหมาะสม โดยส่วนใหญ่ใช้น้ำอย่างประหยัด ซึ่งมีประชาชนบางกลุ่มมีความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา ผู้ใช้น้ำ ส่วนใหญ่รู้สึกดีและรู้สึกพึงพอใจมองในแง่บวกและรู้สึกว่ามีประโยชน์ ผู้ใช้น้ำ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาสวนภูมิภาคสาขาบางระจันโดยภาพ รวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาสวนภูมิภาคสาขาบางระจันอยู่ระดับมากทุกด้าน ได้แก่

1. ด้านความน่าเชื่อถือ
2. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า



3. ด้านการตอบสนองลูกค้า
4. ด้านความไว้วางใจ
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ

ผู้ใช้น้ำ ที่มีเพศอายุรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัวราคาของน้ำประปาในปัจจุบันความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา และในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาบางระจันโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้น้ำที่มีสถานภาพระดับการศึกษาอาชีพเขตจำหน่ายน้ำ ลักษณะของบ้านพักอาศัย ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา และการใช้น้ำในปัจจุบันต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาบางระจันโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาบางระจันสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาบางระจัน

พบว่าผู้ใช้น้ำ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาบางระจันโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาบางระจันอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่

1.ด้านความน่าเชื่อถือ 2. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า 3. ด้านการตอบสนองลูกค้า 4. ด้านความไว้วางใจ 5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิฬารณ์ พลอดทอง. (2554). ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาบางระจันพบว่าระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองลูกค้ารองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ด้านการรู้จักเข้าใจลูกค้าและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับสอดคล้องกับนักวิชาการในหลายสาขาวิชาที่นำมาตรวจวัด SERVQUAL ตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1988) ไปปรับใช้กับงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการในธุรกิจต่างๆกันมากมาย เช่น Danuta, N. & Peter, H.(2000). นำมาตรวจวัด SERVQUAL มาใช้วัดคุณภาพการบริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเลย (Yale University Library) เพื่อทราบถึงความคาดหวังของผู้ให้บริการห้องสมุดและการรับรู้ต่อการให้บริการเฉพาะอย่างในห้องสมุดและนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการบริการของห้องสมุดให้ดีขึ้น โดยแบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ 5 มิติตาม



มาตรวัด SERVQUAL ซึ่งได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) ความน่าเชื่อถือมั่นใจ (Assurance) และ 5) ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านความน่าเชื่อถือ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องที่ กปภ. สาขาบางระจันต้องรักษาคำมั่นสัญญาตามที่ให้ไว้กับลูกค้ามีการวางตัวที่เหมาะสมกับหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ และต้องสนใจและแก้ปัญหาได้ทันทีทันใด ดังนั้นทางกปภ. สาขาบางระจันควรเน้นย้ำถึงการนัดหมายกับผู้ใช้ น้ำ จะต้องตรงต่อเวลา เช่น ในการติดตั้งมาตรกับผู้ใช้ น้ำรายใหม่ต้องอยู่ในรอบเวลาที่ตกลงกันหรือการหยุดจ่ายน้ำประปากรณีท่อแตกรั่วต้องมีการจ่ายน้ำตามปกติตามเวลาที่ประกาศไว้เสมอตลอดจนด้านคุณภาพของน้ำประปาต้องมีความสะอาดมีแรงดันที่ดีสม่ำเสมอตามมาตรฐานน้ำประปาสากลที่ประกาศไว้แก่ผู้ใช้ น้ำ

ด้านการตอบสนองลูกค้า

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องที่พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทีทันใด พร้อมทั้งจะแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และได้การบริการด้านอื่นๆ ต้องเพื่อให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้นทางกปภ.สาขาบางระจันอาจจะต้องเพิ่มพนักงานบริการทั้งในและนอกสถานที่เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงานและเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าและจากข้อเสนอแนะของผู้ใช้น้ำที่เน้นด้านความสะดวกรวดเร็วเป็นหลักสำนักงานควรอยู่ใกล้แหล่งชุมชนในอนาคต กปภ.สาขาบางระจันอาจพิจารณาการสร้างสำนักงานบนห้างสรรพสินค้าเป็นอีกหนึ่งช่องทาง เพื่อตอบสนองลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากมีความสะดวกในการเดินทางและสถานที่จอดรถ

ด้านความไว้วางใจ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงานควรมีกริยามารยาทที่ดีมีความสุภาพอ่อนน้อมต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอให้บริการโดยมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาและเป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้า ดังนั้นทางกปภ.สาขาบางระจันควรมีการฝึกอบรมพนักงานที่ทำหน้าที่ส่วนหน้าที่ให้บริการลูกค้าและมีการประเมินความพร้อมในการทำหน้าที่ เพื่อจะได้มีความรอบรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาในเรื่องการบริการลูกค้าและการแก้ไขปัญหาหรือทำการผลิตเปลี่ยนหน้าที่ตามความเหมาะสมต่อไป



ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงานมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและบริการด้วยความอ่อนน้อม พุดคุยกับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีและสามารถชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและมีเหตุผลดังนั้น หากผู้ใช้น้ำมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ก็ควรจะให้คำแนะนำให้ความรู้ที่ถูกต้องและอธิบายจนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจในเรื่องนั้นๆ และควรมีความเอื้ออาทรต่อลูกค้าการให้ความเป็นมิตรความเชื่อถือความหวังดีและความมีน้ำใจต่อผู้ใช้น้ำทุกระดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้น้ำ ให้ความสำคัญในเรื่องของอาคารสถานที่ของกปภ.สาขาบางระจันโดดเด่นมีเอกลักษณ์และทันสมัยสถานที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการและเก้าอี้ที่นั่งที่สะอาดเรียบร้อย เอกสารสิ่งพิมพ์ของกปภ.สาขาบางระจันมีความเหมาะสมเพราะผู้ใช้น้ำต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการใน การประชาสัมพันธ์กฎหมาย (กปภ.) สาขาบางระจัน ดังนั้นควรมีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถควรจัดให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอรวมทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้งของกปภ.สาขาบางระจัน จะต้องมีความสะดวกในการเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปได้ติดต่อได้สะดวกทุกเวลา และควรจัดงบประมาณประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานกิจการประปาตามสื่อชนิดต่างๆในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้น้ำ ที่มีเพศอายุรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวนสมาชิกในครอบครัว ราคาของน้ำประปาในปัจจุบันความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา และในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ต่างกันทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาบางระจันต่างกันั้นทางกปภ.สาขาบางระจันจึงต้องควรให้ความสำคัญ และให้การบริการผู้ใช้น้ำทุกเพศ ทุกวัย ทุกชนชั้น อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันนพร้อมทั้งมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้น้ำ

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิฬารณ์ ปลอดทอง. (2554). คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วน. ภูมิภาค สาขาสตูล. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา.



ธัญญารัตน์ บุญต่อ. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงแรม เวสทินแกรนด์ สุขุมวิท.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2529). วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (2524) เรื่องน้ำบริโภคในภาชนะที่ปิดสนิท

ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม (2521) เรื่องกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมน้ำบริโภค (มอก.257-2521)

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554

เพ็ญแข ช่อมนี . (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ:

วิรุฬ พรรณเทวี. (2552). หลักการทำงานให้เกิดความพึงพอใจในองค์กร. กรุงเทพฯ : เนชั่น.

สมพงษ์ เกษมสิน,(2551) *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*, พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช,

อุทัย หิรัญโต.(2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

อุทัย หิรัญโต.(2523).สารานุกรมศัพท์ สังคมวิทยามนุษยวิทยา. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์

Danuta, N. & Peter, H.(2000).Measuring service quality at Yale University's libraries. *The Journal of Academic Librarianship* 26 DO.10.1016/S0099-1333(00)00117-8

Parasuraman, et al. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.January 1988 *Journal of Retailing* 64(1):12-40