

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

หนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย นายภานุวัตร ภูวนารอด ปริญญาร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 197 คนโดยอาศัยความน่าจะเป็น จากสูตรของทาโร ยามาเน่ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ซึ่งได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดจำนวน 390 รายจาก 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองโพธิ์ หมู่ที่ 7 บ้านโพธิ์ศรีเจริญ หมู่ที่ 10 บ้านโพธิ์เงิน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในแต่ละด้านเป็นดังนี้ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน และด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. ระดับปัญหาผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับปัญหาจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการและด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน

3. ในส่วนข้อเสนอแนะ ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพของน้ำแก้ไขปัญหาน้ำขุ่นบ้าง ใสบ้างโดยเฉพาะเวลาฝนตก ด้านการบริการต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและด้านการประชาสัมพันธ์ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เวลาเปิด-ปิดน้ำ

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ ทำให้ได้ข้อเสนอแนะไปใช้ประกอบการพิจารณา ปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้การบริการกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title : The Satisfaction of Customers with Water Supply Service of Nong Pho Sub-District Administration Organization, Na Chauk District, Maha Sarakham Province

Author : Mr.Panuwat Poovanart **Degree :** M.Pol.Sc. (Political Science)

Advisors : Mr. Thiraphat Loiwirat

Rajabhat Maha Sarakham University, 2010

Abstract

The objective of the study was to survey the satisfaction and the problems of customers with water supply service of Nong Pho Sub-district Administration Organization, Na Chuak District, Maha Sarakham Province. The sample subject were 197 respondents of 390 villagers from 3 villages: Ban Nong Pho, Ban Pho Srichareon, and Ban Pho Ngern who used the water supply service of Nong Pho Sub-district Administration Organization, Na Chauk District, Maha Sarakham Province. The research instrument is a questionnaire. The research statistics were frequency, percentage, mean and standard deviation.

Results of the study were as follows:

According to the data, it revealed that the average level of the satisfaction of customers with the water supply service was moderate. The issues of the satisfaction were water quality, convenience of the service, payment and public relations.

The finding it indicated that the average level of the opinion on the problems was moderate. The problems were public relations, water quality, service of the officers, convenience of the service, and payment

In regard to the suggestions, it is concluded that the water quality should be improved, the service should more convenient, and the time of water supply service should be notified to the public.

In conclusion, the research finding provides useful suggestions for the improvement of the water supply service of Nong Pho Sub-District Administration Organization.