

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปตามขั้นตอน ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดลำดับหัวข้อเรื่องไว้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการสาธารณะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว้หลากหลาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 588) ได้กล่าวว่า พอใจ ตามคำจำกัดความ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541 : 754) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสามัคใจ ความหน้าใจ ความจุใจ ความแน่ใจ การชดเชย การไถ่บาป สิ่งที่ชดเชย ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการของนัก เอื้อวัฒนา (2542 : 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบ มีความสัมพันธ์กับการสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับ

หนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนอง

จิระศักดิ์ เงขวิจิตร (2543 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือการรับรู้ของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปา หลังจากที่ได้ใช้บริการว่าเป็นไปตามที่ผู้ใช้น้ำประปาคาดหวังในเรื่องคุณภาพความเชื่อถือ ราคาและค่าธรรมเนียมนิยม การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ การให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ การให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ และการให้บริการของพนักงาน

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ความนิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อถึงนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

จากความหมายความพึงพอใจที่ได้ศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ และพอใจของบุคคลที่มีต่อการให้บริการซึ่งมีผลมาจากการได้รับการบริการที่ดี ตรงต่อความต้องการได้รับความสะดวกทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลให้บุคคล เกิดความพึงพอใจที่จะเข้าไปรับบริการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งใจไว้ของผู้ใช้น้ำประปา

## 2. ความสำคัญของความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่าผู้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังต่อไปนี้  
 สาโรช ไสยสมบัติ (2534 :15) กล่าวว่า ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ที่ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้มาใช้บริการ

จิตตินันท์ เตะทะคุปต์ (2539 : 35-37) กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ เป้าหมายสูงสุดของความสำคัญในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้ จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางตลาด เพื่อความก้าวหน้า และเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและรับบริการ

## 2.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการดังนี้

2.1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริการ การบริการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใด นำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะให้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไป คุณภาพของบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจของการบริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

2.1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจของการบริการด้วยความเชื่อมั่นเข้าใจต่อผู้อื่น

2.1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญของงานบริการให้ความสำคัญกับความ ต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นเรื่องที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การแสดงความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติกร ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด

## 2.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์กรบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ดีต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้าน ช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการงานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กร ในอาชีพบริการเช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริหารให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า เป้าหมายสูงสุดของความสำคัญในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริการ เป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

## 3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการนั้นควรทราบถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการและแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมี ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญ ๆ ดังนี้ (สร้อยตระกูล (คิวยานนท์) อรรถมานะ. 2541 :

### 3.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

เป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ ซึ่งเสนอโดยนักจิตวิทยาชื่อ อับบราฮัม มาสโลว์ ซึ่งได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงรวม 5 ระดับ ได้แก่

3.1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นต่ำเพื่อการอยู่รอดของบุคคล เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ ออกซิเจน เป็นต้น มีปัจจัยขององค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ก็คือ การให้เงินเดือนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต รวมทั้งเงื่อนไขของการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

3.1.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการเรื่องความมั่นคง ความปลอดภัย เสรีภาพที่ปลอดจากการคุกคามใด ๆ เป็นต้น องค์การสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการขั้นที่ 2 นี้ โดยจัดเงื่อนไขที่ปลอดภัยในที่ทำงานมีความยุติธรรม สร้างความมั่นคงในงาน ให้ความสะดวกสบายในการทำงาน จัดให้มีระบบประกันสวัสดิการสังคมและเงินตอบแทนหลังออกจากงาน มีค่าจ้างตอบแทนที่สูงกว่า เพื่อความอยู่รอดพื้นฐานของการดำรงชีวิต การให้เสรีภาพในการรวมตัวเป็นสหภาพ เป็นต้น

3.1.3 ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging needs) ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรัก ความผูกพัน ความเป็นเพื่อน และมิตรภาพ องค์การสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์ทางสังคมระหว่างทำงาน ใช้วิธีนิเทศงานด้วยการแนะนำช่วยเหลือกันที่มิตรให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานแบบทีมและพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน

3.1.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการระดับที่สี่ที่เกี่ยวกับการนับถือตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นเป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น องค์การสามารถทำกิจกรรมได้หลายอย่างที่แสดงการตอบสนองความต้องการระดับนี้ เช่น การจัดงานเลี้ยงเป็นรางวัลฉลองความสำเร็จครั้งสำคัญ การให้เงิน โบนัส แม้เป็นจำนวนเล็กน้อยก็ตาม การให้การยอมรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานจากพนักงาน การมอบรางวัลเป็น โล่ หรือสิ่งของเพื่อแสดงการให้เกียรติหรือยอมรับ การกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของพนักงานในโอกาสต่าง ๆ การประกาศรายชื่อผู้มีผลงานดีเด่นในฐานะเป็น “บุคคลดีเด่น

ประจำเดือนของบริษัท” การให้สิทธิพิเศษที่แสดงถึงการได้รับเกียรติยกย่องในความสำเร็จ เป็นต้น

3.1.5 ความต้องการสำเร็จที่ได้ทำดังใจปรารถนา (Self-actualization) เป็นความต้องการ ชั้นสูงสุดของมนุษย์ที่เกิดขึ้นหลังจากความต้องการชั้นอื่น ๆ ที่กล่าวมาแล้ว ได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน เป็นความต้องการที่มีคุณค่าสูงสุดของความเป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์แห่งตน (Self-fulfillment) ได้ทำและได้สำเร็จในทุกอย่างที่ตนใฝ่ฝันและปรารถนา ได้ใช้ความสามารถและพัฒนา ศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด ดังนั้นบุคคลากรที่อยู่ในระดับนี้ จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทรงคุณค่าสูงสุดขององค์การซึ่งหาได้ยากยิ่ง

จากทฤษฎีของมาสโลว์ ปัจจัยที่เป็นความต้องการระดับล่าง เช่น ความต้องการทางร่างกายก็ดี หรือด้านความมั่นคงปลอดภัยก็ดี เป็นความต้องการที่มาจากสิ่งจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) ในขณะที่ความต้องการระดับสูง เช่น ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนาก็ดี มีลักษณะเป็น สิ่งจูงใจจากภายใน (Intrinsic motivation) มาสโลว์เชื่อว่า มนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการทางร่างกายก่อน จึงจะเกิดแรงจูงใจในระดับสูงขึ้นไป คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคมตามลำดับ

เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการเหล่านี้ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเป็นพลังที่ส่งผลกระทบต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคคลนั้น แต่ถ้าความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับนั้นจะไม่เป็นแรงจูงใจอีก โดยผู้นั้นจะแสวงหาความต้องการระดับที่สูงขึ้นไป ทั้งนี้ยกเว้นความต้องการชั้นสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนา ที่ยังเป็นแรงจูงใจอยู่เสมอแม้ว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นนี้แล้วก็ตาม และผลวิจัยชี้ว่า มนุษย์แต่ละคนมีระดับความต้องการที่เป็นแรงจูงใจต่างกัน ทั้งนี้มีใช้ทุกคนที่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับสูง จากการทำงาน

### 3.2 ทฤษฎีอีอาร์จีของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

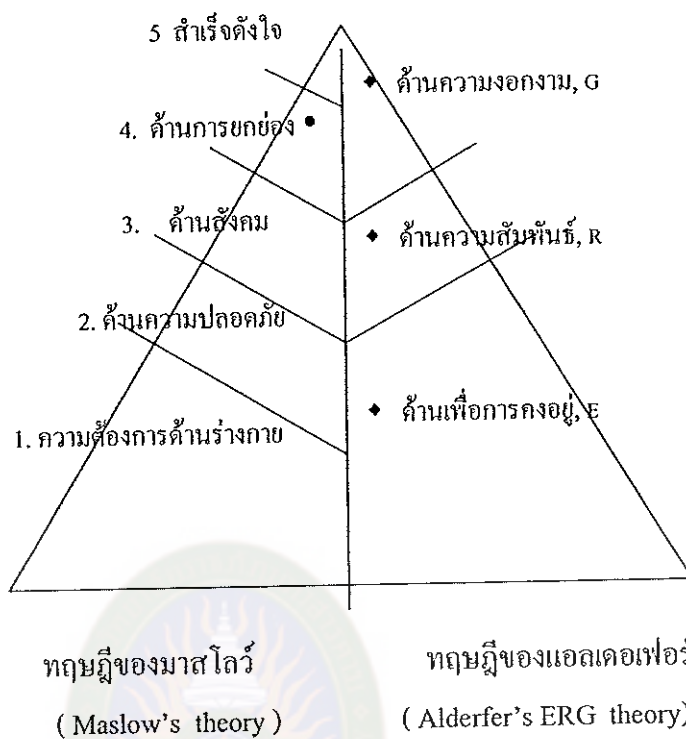
แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับความต้องการ เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีของมาสโลว์ แต่จัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อดังนี้

3.2.1 ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E = Existence needs) ซึ่งเป็นความต้องการตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ จึงมีความคล้ายกับความต้องการระดับที่ 1 และ 2

ของมาสโลว์ ที่เป็นความต้องการทางร่างกายกับความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งการต้องตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็นวัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และ ความปลอดภัยในการทำงาน

3.2.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness needs) ซึ่งเป็น ความต้องการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและการได้แลกเปลี่ยน ความคิดและความรู้สึกกับสมาชิกคนอื่นในองค์กร จึงเป็นระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับ ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม และบางส่วนของขั้นความต้องการได้รับการยกย่องนับ ถือตามทฤษฎีของมาสโลว์ แต่แอลเดอเฟอร์เน้นการตอบสนองความต้องการด้าน ความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผย ถูกต้องและซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าคูที่ ความถูกใจซึ่งให้ความสำคัญน้อยกว่า

3.2.3 ความต้องการด้านความงอกงาม (G = Growth needs) เป็น ความต้องการส่วนบุคคล ในการได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะของตนเพื่อทำงาน อย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้ อย่างเต็มที่ ความต้องการด้านความงอกงามตามทฤษฎีนี้ จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จตั้งใจปรารถนา กับบางส่วนของความต้องการ ได้รับการยกย่องนับถือนำการได้รับความความสำเร็จ (Achievement) และได้รับผิดชอบ (Responsibility) ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์กับทฤษฎีอีอาร์จีของแอลเดอเฟอ์  
ที่มา : สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) ธรรมมานะ. 2541 : 100

จากแผนภูมิที่ 1 จะเห็นว่าระบบการจำแนกประเภทความต้องการของแอลเดอเฟอ์ไม่ต่างไปจากของมาสโลว์มากนัก นอกจากนี้แอลเดอเฟอ์ยังเห็นพ้องกับมาสโลว์ที่ว่า เมื่อความต้องการระดับล่างได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงจะเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อความต้องการเพื่อการคงอยู่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านความสัมพันธ์จะทวีความเข้มข้นมากขึ้น โดยแอลเดอเฟอ์อธิบายกรณีเช่นนี้ว่า ยิ่งความต้องการที่เป็นรูปธรรมได้รับการตอบสนองมากขึ้นเพียงไรพลังทั้งหลายจะพุ่งเป้าไปที่การให้ได้รับการตอบสนองความต้องการที่เป็นนามธรรมมากขึ้นเพียงนั้น และประการสุดท้ายแอลเดอเฟอ์เห็นด้วยกับมาสโลว์ว่า ความต้องการที่เป็นนามธรรมสูง คือ ความต้องการด้านความงอกงาม ซึ่งแม้จะได้รับการตอบสนองแล้วก็ตาม แต่ยังเป็นแรงจูงใจที่ความต้องการอีกต่อไปไม่จบสิ้น

ส่วนที่ทฤษฎีอีอาร์จี แตกต่างไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ ได้แก่

ประการแรก ทฤษฎีอีอาร์จีไม่เชื่อว่า ความต้องการที่อยู่ในระดับต่ำจะต้องได้รับการตอบสนองเรียบร้อยก่อนจึงจะเกิดความต้องการในระดับสูงที่มีความเป็นรูปธรรมน้อยกว่าตามมา ด้วยเหตุนี้ ทฤษฎีอีอาร์จี จึง ไม่กำหนดระดับความต้องการที่ค่อนข้าง



ตายตัวนัก โดยเชื่อว่าบุคคลที่มีประสบการณ์และภูมิหลังมาก่อน อาจแสดงความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการด้านความงอกงาม ทั้งที่ความต้องการเพื่อความคงอยู่ ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็ได้ ดังนั้นทฤษฎีอีอาร์จี จึงให้การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลในแง่โครงสร้างของการงูใจได้อย่างกว้างขวางกว่าทฤษฎีของมาสโลว์

ประการที่สอง ทฤษฎีอีอาร์จีเชื่อว่า ถ้าบุคคลยังมีได้รับการตอบสนองความต้องการที่เป็นระดับสูงกว่า ก็ยิ่งทำให้บุคคลนั้นเพิ่มความปรารถนาได้รับการตอบสนองความต้องการที่อยู่ในระดับต่ำกว่ามากยิ่งขึ้น ประเด็นนี้จึงเป็นจุดแตกต่างที่สำคัญไปจากทฤษฎีของมาสโลว์ เพราะมาสโลว์เชื่อว่า ถ้าความต้องการอย่างแรงกล้าด้านการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) ยังไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลผู้นี้ก็จะไม่กลับไปสนใจให้ตอบสนองความต้องการระดับที่ต่ำกว่าคือ ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging needs) แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าเป็นทฤษฎีอีอาร์จี เชื่อว่าถ้าพนักงานไม่สามารถบรรลุความต้องการในระดับสูงได้ พนักงานก็จะลดระดับความต้องการที่ต่ำกว่าลง ซึ่งเป็นความต้องการที่มีลักษณะรูปธรรมมากขึ้น ตัวอย่าง เช่น พนักงานเขียน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ต้องการมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับหัวหน้า แต่ไม่สามารถบรรลุความต้องการนี้ได้ ก็จะหันไปแสวงหาความต้องการเพื่อ การคงอยู่แทน โดยอาจเรียกร้องหัวหน้าขอเพิ่มเงินเดือน ค่าตอบแทน หรือสวัสดิการต่าง ๆ มากขึ้น แอลเดอเฟอร์ จึงสรุปว่า ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว สามารถทำหน้าที่เป็นตัวงูใจเพื่อทดแทนความต้องการระดับสูงกว่าที่ไม่ได้รับการตอบสนองได้

โดยสรุปทฤษฎีอีอาร์จี ตั้งอยู่บนสมมุติฐานด้านการงูใจที่สำคัญอยู่ 2 ประการ ได้แก่

ประการที่ 1 ถ้าความต้องการที่อยู่ลำดับล่างสามารถตอบสนองได้มากเพียงไร ยิ่งทำให้เกิดความต้องการที่อยู่ในลำดับสูงเพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น และ

ประการที่ 2 ถ้าความต้องการที่อยู่ลำดับสูงได้รับการตอบสนองน้อยเพียงไร ยิ่งทำให้เกิดความต้องการที่อยู่ในลำดับล่างเพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น

ในทฤษฎีอีอาร์จีถือว่าการต้องการระดับต่ำสุดคือความต้องการเพื่อการคงอยู่ เป็นสิ่งงูใจภายนอก ส่วนความต้องการระดับสูงกว่า คือ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ และ ความต้องการด้านความงอกงาม ถือเป็นสิ่งงูใจภายใน ทั้งนี้แอลเดอเฟอร์ เชื่อว่า ความต้องการทั้งสามระดับดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ด้วยเหตุนี้การให้บุคคลตอบสนองความต้องการด้านความงอกงามด้วยการกระตุ้น หรือมอบหมายงานที่ท้าทาย

ให้ทำนั้น เป็นเรื่องที่เป็นไปได้ แม้ว่าบุคคลผู้นั้นยังมิได้รับการตอบสนอง ความต้องการเพื่อ การคงอยู่ที่ตามในทำนองเดียวกัน บางครั้งปัจจัยจูงใจภายนอกสามารถที่จะทดแทนปัจจัย จูงใจภายในได้ ดังตัวอย่างเช่น บุคคลที่ปฏิเสธต่องานที่ส่งเสริมความงอกงามอาจพึงพอใจที่ ได้รับความไว้วางใจ การให้ความช่วยเหลือจากหัวหน้าเป็นการชดเชยมากกว่า

#### 4. การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ

4.1 สาเหตุของการวัดความพึงพอใจ สาเหตุของการวัดความพึงพอใจในการ ให้บริการ มีดังต่อไปนี้ (Gerson. 1995, 98 ; อ้างในพิพัฒน์ ก้องกิจกุล, 2538 : 44-53)

4.1.1 เพื่อที่จะเรียนรู้ถึงความรู้สึก ความเข้าใจ

4.1.2 เพื่อที่จะแจ่มแจ้งได้ว่าอะไรคือความจำเป็น ความปรารถนา ความต้องการ และความคาดหวัง

4.1.3 เพื่อที่จะลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน

4.1.4 เพื่อตรวจสอบสิ่งที่คุณคาดหวังเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการและ ความพึงพอใจเพราะต้องการนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น

4.1.5 เพื่อให้รู้ว่าในปัจจุบันสิ่งที่คุณดำเนินการนั้นเป็นอย่างไรบ้างและ จากจุดนี้คุณจะมุ่งหน้าไปสู่จุดใดต่อไป

4.1.6 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์เข้ากับกระบวนการปรับปรุงและ กระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ถวิลย์ ธาราโกชน (2536 : 56) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ใน การวัดความรู้สึก จะวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง ซึ่งมีอยู่ 2 ทิศทาง คือทางบวกหรือทาง ลบ ทางบวก หมายถึงการประเมินค่าความรู้สึกในทางที่ดี หรือพอใจ ส่วนทางลบ จะเป็น การประเมินค่าความรู้สึกไปในทางที่ไม่ดี หรือไม่พอใจ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีหลายวิธี เช่น วิธีการสังเกต วิธีการสัมภาษณ์ วิธีการใช้แบบสอบถาม เป็นต้น

#### 4.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้ (Millet. 1954 : 397)

4.2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาทุกคนเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคน ควรมีสวัสดิภาพเท่าเทียมกันทั้งกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิพหรือ ความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

4.2.2 การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานสาธารณะใด ๆ ที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

4.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้ อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและ เตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจ จะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

4.2.3 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้า ไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย จากแนวคิดความพึงพอใจข้างต้น เมื่อพิจารณาแล้วแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ และพอใจของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งมีผลมาจากการได้รับบริการที่ดี ตรงต่อความต้องการ ได้รับความสะดวกทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจอันเป็นผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจที่เข้าไปรับบริการ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งใจไว้ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้เสกักวัดความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจและปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน และด้านการประชาสัมพันธ์

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

### 1. ความหมายของการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่หน่วยราชการที่มีอำนาจหน้าที่ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ทรัพยากรที่มี

อยู่ของหน่วยราชการ ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะ นักวิชาการต่าง ได้ให้คำนิยามไว้ อย่างหลากหลาย เช่น

เวเบอร์ (Weber. 1966 : 340) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะ ให้บริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่ คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็น พิเศษทุกคน ได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์แมน (Verma. 1975, 197 ; อ้างใน พิทักษ์ ทรุษิม. 2538 : 30) ได้ พิจารณา การให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็น พลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและ ผลิต การบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่า หน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และ ออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมิน ผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการ สาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ปฐม มณีโรจน์ ( 2529 : 21 ; อ้างใน พิทักษ์ ทรุษิม. 2538 : 38) ได้ให้ ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการ ในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มี อำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็น การพิจารณาการให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิด ความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536 : 13 ; อ้างใน สุรยุทธ วิศาลทรง. 2541 : 331) ได้ ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มี อำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ ใน การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความ ต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

- 1.1 สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
- 1.2 ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร

- 1.3 กระบวนหรือกิจการ
- 1.4 ผลผลิตหรือบริการ
- 1.5 ช่องทางการให้บริการ
- 1.6 ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

## 2. เงื่อนไขของบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2543 : 143)

2.1 กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึงกรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการและยังหมายความรวมถึงกรณีที่รัฐมอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2.2 กิจกรรมดังกล่าวจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

## 3. หลักการให้บริการสาธารณะ

หลักสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะไว้ 5 ประการ คือ (ปราโมทย์ สัจจรักษ์, 2533 : 51)

3.1 บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง  
3.2 บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3.3 การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

3.4 บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

3.5 เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

#### 4. หลักเกณฑ์สำคัญในการให้บริการสาธารณะ

บริการสาธารณะนั้นจะต้องดำเนินการ ไปอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นต้องให้เอกชนมีสิทธิได้รับประโยชน์โดยเท่าเทียมกันและจัดทำบริการสาธารณะจะต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนโดยตลอด ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักเกณฑ์ที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ (วันเพ็ญ ส่งเสริมทรัพย์. 2539 : 7-8)

4.1 บริการสาธารณะที่จัดโดยรัฐบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐ จะต้องเป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ สามารถพิจารณาได้จากลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ

4.1.1 เป็นภารกิจที่ประชาชนทั่วทั้งประเทศ มีส่วนได้เสียเหมือนกัน

4.1.2 เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

4.2 บริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ บริการ สาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่นสามารถพิจารณาได้จากลักษณะที่สำคัญ 2 ประการคือ (สิริพร มณีรัตน์. 2538 : 28)

4.2.1 เป็นกิจการที่เป็น ไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นที่สามารถแยกออกหรือมีลักษณะแตกต่างไปจากท้องถิ่นอื่น เช่น การกำจัดขยะมูลฝอย การจัดการศึกษาขั้นต้น เป็นต้น

4.2.2 เป็นกิจการที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น อันได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคนในท้องถิ่น เช่น การจัดให้มีน้ำสะอาด ไฟฟ้า การฉาปนกิจ เป็นต้น

4.3 บริการสาธารณะที่รัฐร่วมกันจัดทำกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการ เนื่องมาจากบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์มหาชนและประโยชน์ของคนในท้องถิ่น จากแนวความคิดการให้บริการสาธารณะข้างต้น เมื่อพิจารณาแล้ว แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่ำเสมอและความประหยัด จึงกล่าวได้ว่าการที่จะวัดว่าการให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายเพียงไร คือ “การวัดความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการ” เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการว่ามีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการเพียงไร

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ได้รับการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 อยู่ห่างจากอำเภอนาเชือกไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ประมาณ 9 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 52.14 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 32,215 ไร่ มีพื้นที่ใช้ในการเกษตรประมาณ 18,751 ไร่ มีจำนวนหมู่บ้าน 11 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น 5,260 คน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ได้รับการถ่ายโอนกิจการประปาหมู่บ้านมาจากกรมการหมู่บ้านเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2550 โดยมีผู้ใช้น้ำประปาที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์จ่ายน้ำให้ จำนวน 390 ราย จาก 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองโพธิ์ หมู่ที่ 7 บ้านโพธิ์ศรีเจริญ หมู่ที่ 10 บ้านโพธิ์เงิน ซึ่งมีการบริหารกิจการประปา ดังนี้ (สำนักบริหารจัดการน้ำ กรมทรัพยากรน้ำ, 2551 : 8-17)

### 1. ความหมายการบริหารกิจการประปา

การบริหารกิจการประปา คือ การดำเนินงานให้ระบบประปา สามารถบริการน้ำสะอาดให้แก่ชุมชน ได้อย่างทั่วถึง เพียงพอต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง และมีผลประกอบการให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน

การบริหารกิจการประปา เริ่มจากการควบคุมการผลิตน้ำประปาให้มีคุณภาพดี และปริมาณเพียงพอต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถดำเนินการจำหน่ายน้ำประปาให้มีรายได้เพียงพอต่อการดำเนินงานกิจการประปา ตลอดจนมีการควบคุมรายได้ รายจ่าย ของการประปาอย่างรัดกุม สามารถตรวจสอบได้อย่างโปร่งใส

### 2. องค์ประกอบในการบริหารกิจการประปา

2.1 คน หมายถึง ผู้ใช้น้ำ ผู้ควบคุมการผลิต องค์การบริหารส่วนตำบล และบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ เช่น การเลือกผู้ควบคุมการผลิต ที่มีความรับผิดชอบในการผลิตน้ำประปาให้สะอาด มีปริมาณเพียงพอ ตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ใช้น้ำ ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ

2.2 เงิน หมายถึง เงินงบประมาณ รายรับ - รายจ่าย ประกอบด้วย การจัดเก็บ

และใช้เงิน เพื่อดำเนินการ ด้านรายรับรายจ่ายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีการจัดทำบัญชี เพื่อให้ทราบข้อมูลรายรับรายจ่าย สำหรับการตรวจสอบ การทำงานประมาณ

2.3 วัสดุอุปกรณ์ หมายถึง ระบบประปา อุปกรณ์ประปา สารเคมี อุปกรณ์สำนักงาน ประกอบด้วย ระบบประปา มีสภาพพร้อมใช้งาน สะอาด ปลอดภัยในการทำงาน สารเคมีในการผลิตน้ำประปา การจัดเก็บ การสั่งซื้อ ให้มีปริมาณเพียงพอ อุปกรณ์ประปา ครบถ้วน สภาพดี พร้อมใช้งานได้ อุปกรณ์สำนักงาน สามารถอำนวยความสะดวกในการทำงาน

### 3. ความหมายของการจัดการ

การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้ คน เงิน วัสดุสิ่งของ เป็นไปตาม เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีมเพื่อระดม สมองการร่วมกันทำงาน ในการบริหารกิจการประปา การวางแผนและใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับ วิธีการดำเนินงาน การบริหารและพัฒนาบุคลากร

### 4. วัตถุประสงค์การบริหารกิจการประปา

4.1 สามารถบริการน้ำสะอาดให้แก่ชุมชนได้อย่างทั่วถึง เพียงพอต่อเนื่อง ตลอด 24 ชั่วโมง

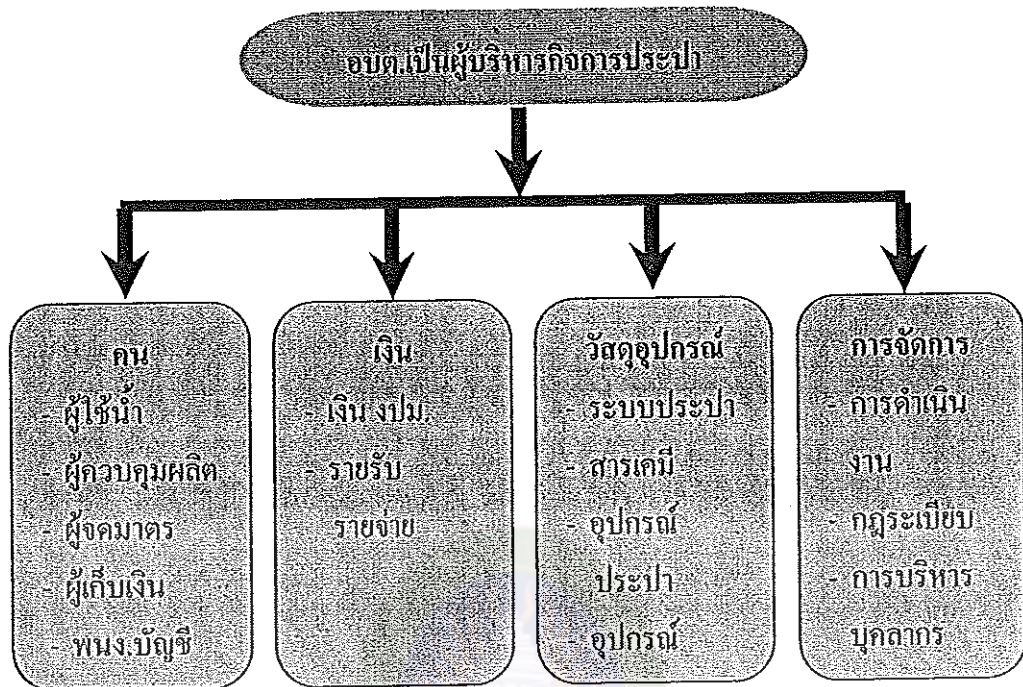
4.2 สามารถมีรายได้สำหรับใช้บำรุงรักษา ซ่อมแซม และขยายระบบประปา เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

4.2 สามารถบริหารจัดการกิจการประปาและแก้ไขปัญหาได้ทันเหตุการณ์ และเหมาะสม

### 5. การบริหารกิจการประปาโดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์

เป็นการบริหารที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์เป็นผู้บริหารกิจการเอง ทั้งหมด ทั้งในด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการดำเนินการ เช่น คัดเลือกและจ้างผู้ควบคุมการผลิตน้ำประปา จัดทำงบประมาณเพื่อใช้ในกิจการระบบ น้ำประปา จัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย กำหนดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ดังแผนภูมิที่ 2





แผนภูมิที่ 2 รูปแบบการบริหารกิจการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบริหารเอง  
ที่มา : สำนักบริหารจัดการน้ำ กรมทรัพยากรน้ำ. 2551 : 10

## 6. แนวทางการบริหารกิจการประปาโดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์

6.1 องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับงบประมาณ และก่อสร้างแล้วเสร็จ

6.2 รายรับ

6.2.1 ค่าน้ำประปา

6.2.2 ค่าบริการรายเดือน

6.2.3 เงินงบประมาณ

6.2.4 ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ

6.2.5 เงินบริจาค

### 6.3 รายจ่าย

- 6.3.1 ค่าดำเนินการผลิตน้ำประปา
- 6.3.2 ค่าไฟฟ้า
- 6.3.3 ค่าสารเคมี
- 6.3.4 ค่าซ่อมแซม
- 6.3.5 ค่าตอบแทนผู้ควบคุมการผลิต
- 6.3.6 ค่าดำเนินการในการบริหารงาน
- 6.3.7 ค่าตอบแทนผู้บริหาร
- 6.3.8 อุปกรณ์สำนักงาน
- 6.3.9 ค่าฝึกอบรม
- 6.3.10 ค่าปรับปรุง หรือขยายระบบ
- 6.3.11 วางท่อประปา
- 6.3.12 ขุดเจาะบ่อบาดาล

### 6.4 กำไรสุทธิ นำเข้างบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล

การบริหารงานของกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม เนื่องจากความไม่พร้อมในการรับโอนระบบประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง ทำให้เจ้าหน้าที่ยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน เพราะระบบประปาหมู่บ้านที่รับโอนมาจากหมู่บ้านและประชาชนยังไม่สามารถบริหารเองได้ รวมทั้งปริมาณของผู้ใช้ประปามากกว่ากำลังการผลิต จึงได้ทำการศึกษาการบริหารงานของกิจการประปา ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน และด้านการประชาสัมพันธ์

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุษบา โชติทรัพย์สกุล (2540 : 78) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในเขตเทศบาลรอบนอกและรอบใน ที่เป็นครอบครัว/ที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อประเด็นของผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ต่อประเด็นการให้บริการประกอบ

ผลิต ราคา และค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ต่อประเด็นสถานที่ ที่ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ต่อประเด็นบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ต่อประเด็นกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย และโดยรวมทุกประเด็นอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ซึ่งการที่ประชาชนผู้ใช้น้ำประปา มีระดับความพึงพอใจในระดับพึงพอใจน้อย แสดงว่าประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีทัศนคติต่อการให้บริการไม่ดีนัก ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ระดับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสำนักงานประปาอุดรธานี ทั้งความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ให้มีคุณภาพใช้การได้ดี

เก็บ บัวหลวง (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปา : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตเทศบาลเมืองลพบุรี ผลการศึกษากิจการประปาเกิดขึ้น ในภูมิภาคเป็นแห่งแรกของประเทศไทย ณ เมืองลพบุรี (พ.ศ.2496) รูปแบบและโครงสร้างการบริการเป็นการดำเนินการ โดยรัฐในส่วนขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำที่มีต่อคุณภาพและปริมาณน้ำประปาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านราคาและค่าใช้จ่ายในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนปัญหา ข้อขัดข้อง อุปสรรคหรือข้อจำกัดในการให้บริการ คุณภาพน้ำไม่ดีเป็นอันดับหนึ่ง ปัญหาน้ำไม่แรง ปัญหาน้ำไม่ไหล ปัญหาท่อชำรุด ปัญหา คำน้ำราคาแพง ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ คือ หน่วยงานผู้ให้บริการจะต้องพัฒนาเอาใจใส่ดูแลระบบผลิต ควบคุมคุณภาพให้ได้มาตรฐานที่กำหนด ออกตรวจสอบหาจุดท่อรั่ว ท่อแตกชำรุดพร้อมทำการจัดซ่อมโดยเร็ว เพื่อลดการสูญเสียของน้ำและความเสียหายต่างๆ ที่เกิดจากน้ำเป็นสาเหตุ จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต ระบบส่งน้ำที่ทันสมัย และส่งเสริมสนับสนุนในการฝึกอบรมพนักงานประปาให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับหน้าที่ ตลอดจนในการฝึกอบรมด้านการ ให้บริการ มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพของหน่วยงาน

ผาณิต คำหอม (2547 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการ ให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและความคิดเห็น ด้านประสิทธิภาพหรือความรู้ของประชาชนด้านนโยบายอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ปัญหาที่พบในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย พบว่า น้ำประปาไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ไม่ค่อยมีความสะอาดและไหลไม่สม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในการหยุดจ่ายน้ำ และแหล่งผลิตน้ำประปาอยู่ใกล้กับที่กำจัดขยะซึ่งก่อให้เกิดความสกปรกและเชื้อโรค รวมทั้งเจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานและประชาสัมพันธ์ในโครงการต่างๆที่จัดทำขึ้นให้ประชาชนรับทราบ

จิระศักดิ์ เกยวิจิตร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ตามลำดับและมีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าโดยเฉลี่ยเป็นปัญหาในระดับน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านราคา ค่าธรรมเนียม ด้านคุณภาพและความเชื่อถือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา และด้านการให้บริการของพนักงาน

ฉวีวรรณ วินิจเขตคำนวณ (2548 : 80) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา : กรณีศึกษาสำนักงานประปา สาขาบางเขน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือด้านการบริการ ทั่วไป ด้านปริมาณและคุณภาพน้ำประปา ด้านการซ่อมบำรุงและความพร้อมของอุปกรณ์ซ่อมท่อประปา และ ด้านปฏิบัติเชิงพาณิชย์การอ่านมาตร ออกใบแจ้งหนี้และชำระค่าน้ำประปา ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เนื่องจากบุคลากรไม่มีเวลาในการพัฒนางานด้านอื่นๆ มีภาระงานและการปฏิบัติหน้าที่มาก รวมถึงเป็นเรื่องใหม่ที่บุคลากรหลายท่านยังเข้าใจไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ สิ่งที่สำคัญคือด้านงบประมาณที่มีน้อยและล่าช้าในการดำเนินงานและผู้วิจัยสามารถนำมาเสนอแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานประปาสาขาบางเขน ในยุทธศาสตร์หลัก 2 ประการ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการ

จัดการด้านบริการให้มีประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์การปรับปรุงงานบริการที่สำนักงานอาคาร และการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

นภาพร ช่วงมณี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก ในด้านกระบวนการบริการเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านบุคลากร และระดับความพึงพอใจปานกลางในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ศุภชัย พิณสุรงค์ (2548 : 72) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค ต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ปรากฏว่า ผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจมากใน 3 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านปริมาณน้ำ ด้านการบริการในสำนักงานประจำสาขานนทบุรี และด้านคุณภาพน้ำ ส่วนด้านการบริการนอกสำนักงานประจำ สาขานนทบุรี ผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง จำแนกตามประเภทของผู้ใช้น้ำ และพฤติกรรมการใช้น้ำ คือ ผู้บริโภคที่มีที่อยู่อาศัยประเภทบ้านพักอาศัย และประเภทธุรกิจ/ การพาณิชย์มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี มากกว่า ผู้บริโภคที่มีที่อยู่อาศัยประเภทอุตสาหกรรมและอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำรณ ภู่งาม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวม 10 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับแรกได้แก่ ด้านความปลอดภัย รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจ และรู้จักลูกค้า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ศโรชา แพ่งภษา (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่าในแต่ละภารกิจได้ทำการสำรวจ 9 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านการพุดจาสุภาพเมื่อมาใช้บริการ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ด้านการได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว ด้านการได้รับการบริการด้วยความถูกต้อง สมบูรณ์ไม่ผิดพลาด ด้านสถานที่มีความสะอาดสบายเมื่อมาใช้บริการ ด้านองค์กรปกครองท้องถิ่น มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ มีการให้บริการที่ดีในภาพรวม ด้านขั้นตอนในการให้บริการที่ดีในภาพรวม และด้านการอำนวยความสะดวกที่ดีในภาพรวม

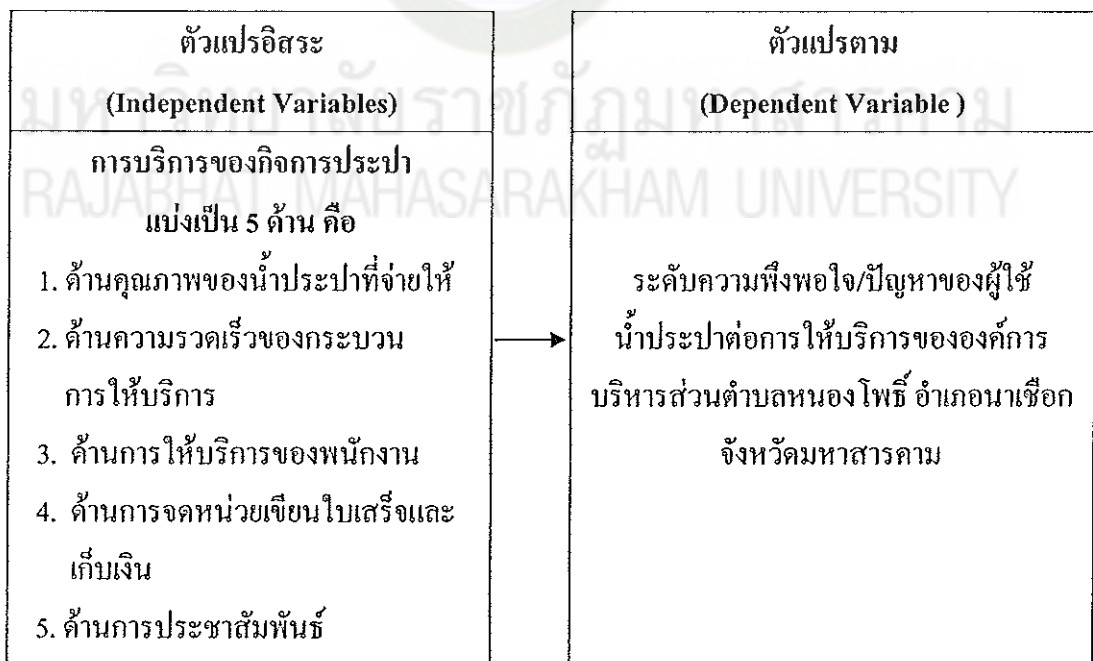
ภูษิต สายกิมสุวรรณ (2550 : 70) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในการบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่ำสุดด้านคุณภาพของงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้าน พบว่า เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย ระดับการศึกษา กลุ่มประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในส่วนข้อเสนอแนะ ได้ให้ความสำคัญกับปริมาณน้ำประปา ความสะอาดของน้ำประปา ระบบการผลิตน้ำประปา และการควบคุมการจ่ายน้ำ

วิวัฒน์ หล่อพัฒนาเกษม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และการเปรียบเทียบความ พึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อำนาจ กุ่มบ้าน (2550 : 66) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองการประปา เทศบาลนครภูเก็ตในระดับปานกลาง ในด้านการให้บริการด้านระบบการผลิตน้ำประปา และด้านกระบวนการบริหารน้ำประปา โดยมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ คือ น้ำประปาขุ่นแดง ไม่สะอาด มีกลิ่น บุคลากรการบริการล่าช้า ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้องการแหล่งน้ำดิบเพิ่มเติม และให้มีการซ่อมบำรุงโดยเร็ว

### กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยประยุกต์จากงานวิจัยของ จีระศักดิ์ เสงวิจิตรซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้กรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา