

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้คือ

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง  
 $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)  
S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตาม ลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์
- ตอนที่ 3 ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษาขอเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติร้อยละ ซึ่งรายละเอียดคั่งปรากฏตามตารางที่ 2 – 7

#### ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ

เพศ (N)	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	120	60.91
หญิง	77	39.09
รวม	197	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำประปาที่อยู่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่า เพศหญิง โดยเป็นเพศชายจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.91 และเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 39.09

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ

อายุ (N)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	17	8.63
20 – 29 ปี	62	31.48
30 – 39 ปี	70	35.53
40 – 49 ปี	37	18.78
50 ปี ขึ้นไป	11	5.58
รวม	197	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำประปาที่อยู่ในเขต  
รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม  
ส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 39 ปี มากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.53 รองลงมา มีอายุ 20 –  
29 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48 อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.78  
ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.63 และ 50 ปีขึ้นไป มีเพียงจำนวน 11 คน  
คิดเป็นร้อยละ 5.58

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับ  
การศึกษา

ระดับการศึกษา (N)	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	151	76.65
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	28	14.21
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/อนุปริญญา	4	2.03
ปริญญาตรี	13	6.60
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.51
อื่น ๆ ระบุ.....	0	0.00
รวม	197	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำประปาที่อยู่ในเขต  
รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม  
ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มากที่สุด จำนวน 151 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 76.65 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ  
จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.21 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ  
6.60 ระดับการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/อนุปริญญา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ  
2.03 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีเพียงจำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.51

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ (N)	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรวม	174	88.42
พนักงานหน่วยงานเอกชน	2	1.02
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	1	0.51
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10	5.08
รับจ้างทั่วไป	10	5.08
อื่น ๆ ระบุ.....	0	
รวม	197	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำประปาที่อยู่ในเขต  
รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม  
ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรวมมากที่สุดจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 88.42 รองลงมามี  
อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.08 อาชีพรับจ้างทั่วไป  
จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.08 อาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน จำนวน 2 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 1.02 และ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีสัดส่วนน้อยที่สุดจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ  
0.51

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย  
ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (N)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	139	70.56
1,000 – 1,500 บาท	30	15.23
1,501 – 3,000 บาท	17	8.63
3,001 – 4,500 บาท	3	1.52
สูงกว่า 4,500 บาท	8	4.06
รวม	197	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำประปาที่อยู่ในเขต  
รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม  
ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 1,000 บาท มากที่สุด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ  
70.56 รองลงมา มีรายได้ 1,000 - 1,500 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.23 รายได้  
1,501 - 3,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.63 รายได้สูงกว่า 4,500 บาท จำนวน 8  
คน คิดเป็นร้อยละ 4.06 และ รายได้ 3,001 - 4,500 บาท มีสัดส่วนน้อยที่สุดจำนวน 3 คน  
คิดเป็นร้อยละ 1.52

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหาร  
ส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม  
ค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือน (N)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 บาท	72	36.55
50 – 100 บาท	91	46.19
101 – 150 บาท	25	12.69
151 – 200 บาท	7	3.55
สูงกว่า 200 บาท	2	1.02
รวม	197	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำประปาที่อยู่ในเขต  
รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม  
ส่วนใหญ่มีค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือน 50 – 100 บาท มากที่สุด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ  
46.19 รองลงมาค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 50 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ  
36.55 ค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือน 101 – 150 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.69  
ค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือน 151 – 200 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.55 และ  
ค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 200 บาท มีสัดส่วนน้อยที่สุดจำนวน 2 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 1.02

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์จำนวนทั้งสิ้น 197 ตัวอย่าง โดยกำหนดคะแนนของ  
ระดับ ความพึงพอใจของประชาชน 5 ระดับ (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด)  
และนำมาวิเคราะห์แปลผลค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )  
ค่าส่วนเบี่ยงเบน (S.D.) ดังปรากฏตามตารางที่ 8-13

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัด  
มหาสารคาม โดยรวมและเป็นรายด้าน

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้	3.07	0.94	ปานกลาง
2. ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ	3.11	0.85	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.28	0.85	ปานกลาง
4. ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน	3.36	0.87	ปานกลาง
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.07	0.91	ปานกลาง
รวม	3.18	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับ  
ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ใน  
ระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับปัจจัยด้านต่างๆ ตามรายด้านดังนี้

1. ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน
2. ด้านการให้บริการของพนักงาน
3. ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ
4. ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้
5. ด้านการประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัด  
มหาสารคาม ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้

ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา	3.40	0.88	ปานกลาง
2. แรงดันของน้ำประปา	3.24	0.89	ปานกลาง
3. ความใส่น้ำประปา	2.86	0.98	ปานกลาง
4. กลิ่น (นอกจากคลอรีน)	2.78	0.91	ปานกลาง
5. ความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม)	3.03	1.05	ปานกลาง
รวม	3.07	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของ  
น้ำประปาที่จ่ายให้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็น  
รายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุดไปหาต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 1 ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา ( $\bar{X} = 3.40$ )  
ข้อ 2 แรงดันของน้ำประปา ( $\bar{X} = 3.24$ ) และข้อ 5 ความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม)  
( $\bar{X} = 3.03$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ

ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ในการแก้ไขท่อแตกท่อรั่ว	3.32	0.82	ปานกลาง
2. ในการแก้ไขแรงดันน้ำ	3.16	0.74	ปานกลาง
3. ในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่	3.11	0.85	ปานกลาง
4. ในขั้นตอนการยื่นเอกสารต่าง ๆ	3.03	0.81	ปานกลาง
5. ในการติดต่อทางโทรศัพท์	2.93	1.04	ปานกลาง
รวม	3.11	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านความรวดเร็ว  
ของกระบวนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ ) และเมื่อพิจารณาแยก  
เป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 1 ในการแก้ไขท่อแตกท่อรั่ว ( $\bar{X} = 3.40$ )  
ข้อ 2 ในการแก้ไขแรงดันน้ำ ( $\bar{X} = 3.16$ ) และข้อ 3 ในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่  
( $\bar{X} = 3.11$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของพนักงาน

ด้านการให้บริการของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส	3.35	0.88	ปานกลาง
2. การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อม	3.18	0.93	ปานกลาง
3. การมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้	3.28	0.84	ปานกลาง
4. การมีความเป็นธรรม ให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	3.35	0.76	ปานกลาง
5. การมีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางที่มีชอบ	3.23	0.86	ปานกลาง
รวม	3.28	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดตามอันดับแรกคือ ข้อ 1 การใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 3.35$ ) ข้อ 4 การมีความเป็นธรรมให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.35$ ) และข้อ 3 การมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้ ( $\bar{X} = 3.28$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน

ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. อัตราค่าน้ำประปา	3.34	0.78	ปานกลาง
2. ค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ	3.07	0.82	ปานกลาง
3. ความถูกต้องในการอ่านมาตรวัดน้ำ	3.15	0.91	ปานกลาง
4. มีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง	3.83	0.94	มาก
5. รอบระยะเวลาการชำระเงิน	3.40	0.90	ปานกลาง
รวม	3.36	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจดหน่วย  
เขียนใบเสร็จและเก็บเงิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) และเมื่อพิจารณาแยก  
เป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและปานกลาง โดยเรียงลำดับข้อที่มี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 4 มีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง  
( $\bar{X} = 3.83$ ) ข้อ 5 รอบระยะเวลาการชำระเงิน ( $\bar{X} = 3.40$ ) และข้อ 1 อัตราค่าน้ำประปา  
( $\bar{X} = 3.34$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ	3.15	0.89	ปานกลาง
2. การประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุง และ ซ่อมแซม	2.95	0.99	ปานกลาง
3. เกี่ยวกับอบต. และการดำเนินการให้บริการ ต่าง ๆ	3.11	0.85	ปานกลาง
รวม	3.07	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้าน  
การประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็น  
รายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุดไปหาต่ำสุดคือ ข้อ 1 การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ ( $\bar{X} = 3.15$ ) ข้อ 3 เกี่ยวกับอบต.  
และการดำเนินการให้บริการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.11$ ) และข้อ 2 การประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อ  
ปรับปรุง และซ่อมแซม ( $\bar{X} = 2.95$ ) ตามลำดับ

### 3. การวิเคราะห์ระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

จากการศึกษาระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์จำนวนทั้งสิ้น 197 ตัวอย่าง โดยกำหนดคะแนนของระดับปัญหา  
ของประชาชน 5 ระดับ และนำมาวิเคราะห์แปลผลค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา โดยใช้สถิติ  
ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบน (S.D.) ดังปรากฏตามตารางที่ 14-19

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและเป็นราย

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้	3.07	0.94	ปานกลาง
2. ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ	3.00	0.88	ปานกลาง
3. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.02	0.87	ปานกลาง
4. ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน	2.98	0.94	ปานกลาง
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.07	0.94	ปานกลาง
รวม	3.02	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่าระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านซึ่งสามารถเรียงลำดับปัจจัยด้านต่างๆ ตามรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์
2. ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้
3. ด้านการให้บริการของพนักงาน
4. ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ
5. ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน

ครั้งที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้

ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความไม่สม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา	3.35	0.77	ปานกลาง
แรงดันน้ำอ่อน	3.02	0.76	ปานกลาง
ความไม่สะอาด	3.06	1.04	ปานกลาง
มีกลิ่น (นอกจากคลอรีน)	2.82	0.92	ปานกลาง
ความขุ่น	3.12	1.13	ปานกลาง
รวม	3.07	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นข้อ พบว่า ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 1 ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา ( $\bar{X} = 3.35$ ) ข้อ 5 ความขุ่น ( $\bar{X} = 3.06$ ) และ ข้อ 3 ความไม่สะอาด ( $\bar{X} = 3.06$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ

ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความล่าช้าในการแก้ไขท่อแตกท่อรั่ว	3.04	0.84	ปานกลาง
2. ความล่าช้าในการแก้ไขแรงดันน้ำ	2.99	0.86	ปานกลาง
3. ความล่าช้าในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่	2.94	0.83	ปานกลาง
4. ขั้นตอนในการขอรับบริการชำระหนี้	3.08	0.90	ปานกลาง
5. ใช้เวลาในการติดต่อทางโทรศัพท์	2.94	0.98	ปานกลาง
รวม	3.00	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่าระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 4 ขั้นตอนในการขอรับบริการชำระหนี้ ( $\bar{X} = 3.08$ ) ข้อ 1 ความล่าช้าในการแก้ไขท่อแตกท่อรั่ว ( $\bar{X} = 3.04$ ) และข้อ 2 ความล่าช้าในการแก้ไขแรงดันน้ำ ( $\bar{X} = 2.99$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของพนักงาน

ด้านการให้บริการของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม	2.99	0.93	ปานกลาง
2. การไม่เอาใจใส่ ไม่กระตือรือร้นในบริการ	2.83	0.89	ปานกลาง
3. การไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามไม่ชัดเจน ชี้แจงข้อสงสัยไม่ได้ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหามิได้	3.21	0.82	ปานกลาง
4. การไม่มีความเป็นธรรม ให้บริการโดยเลือกปฏิบัติ	3.10	0.83	ปานกลาง
5. การไม่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น รับสินบน	2.96	0.86	ปานกลาง
รวม	3.02	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่าระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่าระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุดตามอันดับแรกคือ ข้อ 3 การไม่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามไม่ชัดเจน ชี้แจงข้อสงสัยไม่ได้ ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหามิได้ ( $\bar{X} = 3.21$ ) ข้อ 4 การไม่มีความเป็นธรรม ให้บริการโดยเลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.10$ ) และข้อ 1 การใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ หน้าตาไม่ยิ้มแย้ม ( $\bar{X} = 2.99$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปา  
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน

ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. อัตราค่าน้ำประปาแพง	3.09	0.88	ปานกลาง
2. ค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำแพง	3.08	0.89	ปานกลาง
3. การอ่านมาตรวัดน้ำไม่มีความถูกต้อง	2.89	0.94	ปานกลาง
4. ไม่มีการออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง	2.85	1.07	มาก
5. รอระยะเวลาการชำระเงินไม่สม่ำเสมอ	2.99	0.93	ปานกลาง
รวม	2.98	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่าระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านการจดหน่วย  
เขียนใบเสร็จและเก็บเงิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ ) และเมื่อพิจารณาแยก  
เป็นรายข้อ พบว่า ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุดไปหาค่าต่ำสุดสามอันดับแรกคือ ข้อ 1 อัตราค่าน้ำประปาแพง ( $\bar{X} = 3.09$ ) ข้อ 2  
ค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำแพง ( $\bar{X} = 3.08$ ) และข้อ 5 รอระยะเวลาการชำระ  
เงินไม่สม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 2.99$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปา

ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก  
จังหวัดมหาสารคาม ด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5.1 การตัดมาตรวัดน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง	2.90	0.96	ปานกลาง
5.2 การตัดจ่ายน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง	3.03	0.87	ปานกลาง
5.3 ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องการเตรียมเอกสารที่ใช้ ในการติดต่อ	3.12	0.99	ปานกลาง
รวม	3.07	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่าปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ ) และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าสุดคือ ข้อ 3 ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องการเตรียมเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ ( $\bar{X} = 3.12$ ) ข้อ 2 การตัดจ่ายน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง ( $\bar{X} = 3.03$ ) และข้อ 1 การตัดมาตรวัดน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง ( $\bar{X} = 2.90$ ) ตามลำดับ

#### 4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน และด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา โดยเรียงจากระดับความสำคัญ และความจำเป็นเร่งด่วนมากที่สุดในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้
  - 1.1 คุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ขุ่นบ้าง ใสบ้าง โดยเฉพาะเวลาฝนตก
  - 1.2 น้ำขุ่นมาก ควรปรับปรุงแก้ไขเป็นการด่วน
  - 1.3 คุณภาพของน้ำประปาอยู่ในระดับน้อย
2. ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ
  - 2.1 ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการพอใช้
  - 2.2 บริการไม่ค่อยดี ควรปรับปรุง
  - 2.3 ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการน้อย
3. ด้านการให้บริการของพนักงาน
  - 3.1 การให้บริการของพนักงานพอใช้
4. ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน
  - 4.1 การจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงินพอใช้
  - 4.2 มีใบเสร็จพร้อมทุกครั้ง

- 4.3 จัดหน่วยตามความเป็นจริง
- 5. ด้านการประชาสัมพันธ์
  - 5.1 ไม่ค่อยประชาสัมพันธ์เวลาเปิด - ปิดน้ำส้วกเท่าไร
  - 5.2 มีการประกาศบางครั้ง
  - 5.3 ไม่ประกาศ แต่ผู้เก็บเงินก็ยังแจ้ง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY