

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการ  
ประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอ  
ผลการศึกษาออกเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

#### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการ  
ประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะของบ้านพักอาศัย  
ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา ลักษณะการใช้น้ำประปา ระดับความรู้

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเน้นคำถามการวัดความ  
พึงพอใจตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต ซึ่งได้แยกออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึง  
พอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด เพื่อใช้ในการวัดระดับความ  
พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์  
อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงในด้านการให้บริการของกองการ  
ประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้รับการบริการจาก  
กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม ลักษณะ  
ของบ้านพักอาศัย ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา ลักษณะการใช้น้ำประปา และระดับความรู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ได้รับการบริการจาก  
กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะ  
ของบ้านพักอาศัย ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา ลักษณะการใช้น้ำประปา และระดับความรู้ โดย  
ใช้สถิติในการวิเคราะห์คือค่าความถี่และค่าร้อยละ ปรากฏตามตารางที่ 2-5 ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะของบ้านพักอาศัย		
- บ้านเดี่ยวชั้นเดียว	105	43.20
- บ้านเดี่ยวสองชั้น	84	34.57
- ตึกแถวอาคารพาณิชย์	31	12.76
- ห้องพักแบ่งเช่า/หอพัก	23	9.47
รวม	243.00	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 243 คน ส่วนใหญ่มีบ้านพัก  
อาศัยเป็นบ้านเดี่ยวชั้นเดียว จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 บ้านเดี่ยวสองชั้น จำนวน  
84 คน คิดเป็นร้อยละ 34.57 ตึกแถวอาคารพาณิชย์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.76  
ห้องพักแบ่งเช่า/หอพัก จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.47

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา		
- น้อยกว่า 3 ปี	13	5.34
- 3-6 ปี	51	20.99
- 7-9 ปี	63	25.93
- 10-12 ปี	24	9.88
- 13-15 ปี	55	22.63
- 15 ปีขึ้นไป	37	15.23
รวม	243.00	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 243 คน มีระยะเวลาที่ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 7-9 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.93 ช่วงระยะเวลา 13-15 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.63 ช่วงระยะเวลา 3-6 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.99 ช่วงระยะเวลา 15 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.23 ช่วงระยะเวลา 10-12 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.88 และช่วงระยช่นเวลาน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.34

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการใช้น้ำประปา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะการใช้น้ำประปา		
- คืม	42	17.28
- หุงคืม	201	82.72
- ใช้น้ำถังรถ	89	36.63
- ใช้อาบและซักล้าง	243	100.00
- ใช้รดน้ำต้นไม้สนามหญ้า	142	58.44
รวม	243	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีลักษณะการใช้น้ำประปา คือ ใช้อาบและซักล้าง จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ใช้หุงต้ม จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 82.72 ใช้ลดน้ำดันไม้สนามหญ้า จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 58.44 ใช้ล้างรถ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 36.63 ใช้ดื่ม จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 17.28

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความรู้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระดับความรู้</b>		
- สูงกว่าปริญญาตรี	13	5.35
- ปริญญาตรี	64	26.34
- ปวช./ปวส.	35	14.40
- มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	131	53.91
<b>รวม</b>	<b>243</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 243 คน ส่วนใหญ่มีระดับ การศึกษามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 53.91 ปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.34 ปวช./ปวส. จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 สูงกว่าปริญญา ตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.35

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้สถิติในการ วิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปกติตามตารางที่ 6 – 10 ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการของกองการประปา เทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา	3.91	0.74	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.70	0.83	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.61	0.91	มาก
รวม	3.74	0.83	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการน้ำประปาของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพกระบวนการผลิต ( $\bar{X}=3.91$ ) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ( $\bar{X}=3.70$ ) และสุดท้าย คือ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.61$ )

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังษบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา

ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1 ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา	4.02	0.90	มาก
2. แรงดันน้ำประปา	3.74	0.76	มาก
3. ความใสของน้ำประปา	3.83	0.56	มาก
4. กลิ่น (นอกจากคลอรีน)	4.05	0.92	มาก
5. ความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม)	3.62	0.67	มาก
6. รสจืด	4.15	0.75	มาก
7. ไม่มีสารตกค้าง	3.98	0.9	มาก

ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
8. การตกตะกอนของน้ำ	3.84	0.83	มาก
9. ทำการจ่ายน้ำตลอด 24 ชั่วโมง	3.92	0.69	มาก
10. เหมาะแก่การอุปโภค	3.90	0.43	มาก
รวม	3.91	0.74	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีรสจืด( $\bar{X}=4.15$ ) กลิ่น(นอกจากคลอรีน) ( $\bar{X}=4.05$ ) ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา( $\bar{X}=4.02$ ) ไม่มีสารตกค้าง( $\bar{X}=3.98$ ) ทำการจ่ายน้ำตลอด 24 ชั่วโมง( $\bar{X}=3.92$ ) เหมาะแก่การอุปโภค( $\bar{X}=3.90$ ) การตกตะกอนของน้ำ( $\bar{X}=3.84$ ) ความใสของน้ำประปา( $\bar{X}=3.83$ ) แรงดันน้ำประปา( $\bar{X}=3.74$ ) ความสะอาด(สิ่งแปลกปลอม) ( $\bar{X}=3.62$ )

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอวังนบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ	3.68	0.67	มาก
2. ในการแนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆ เข้าใจง่าย	3.64	0.97	มาก
3. ในการช่วยแก้ปัญหาทุกด้าน	3.68	0.92	มาก

ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	$(\bar{X})$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. ความรู้ความชำนาญของพนักงาน	3.87	0.76	มาก
5. ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่เป็นกันเอง	4.22	0.81	มาก
6. ในด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ	3.28	0.83	ปานกลาง
7. ในด้านความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงานอ่านมาตร	3.26	0.9	ปานกลาง
8. ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน	3.66	0.75	มาก
9. ในด้านกิริยา มารยาท ของพนักงาน เก็บเงิน	3.69	0.69	มาก
10. ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงานติดตั้ง และแก้ปัญหาระบบประปา	4.06	0.95	มาก
รวม	3.70	0.83	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ( $\bar{X}=4.22$ ) ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงาน ติดตั้ง และแก้ปัญหา ระบบประปา ( $\bar{X}=4.06$ ) ความรู้ความชำนาญของพนักงาน ( $\bar{X}=3.87$ ) ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงาน เก็บเงิน ( $\bar{X}=3.69$ ) ในการช่วยแก้ปัญหาทุกด้าน ( $\bar{X}=3.68$ ) ในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ ( $\bar{X}=3.68$ ) ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงาน ประจำสำนักงาน ( $\bar{X}=3.66$ ) ในการแนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆ เข้าใจง่าย ( $\bar{X}=3.64$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ในด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ ( $\bar{X}=3.28$ ) ในด้านความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงานอ่านมาตร ( $\bar{X}=3.26$ )

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	( $\bar{X}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อัตราค่าน้ำประปา	3.59	0.86	มาก
2. ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ	3.62	0.76	มาก
3. ในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปา จากผู้ใช้ที่บ้าน	3.69	0.94	มาก
4. สถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือการติดต่อประสานงาน	3.63	0.95	มาก
5. ในการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว	3.63	0.95	มาก
6. การหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุง	3.40	0.81	ปานกลาง
7. ในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่	3.62	0.99	มาก
8. การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ	3.64	0.91	มาก
9. ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ	3.55	1.09	มาก
10. เกี่ยวกับบongค์กร และการดำเนินการให้บริการต่างๆ (เช่น การลดค่าน้ำประปาตามนโยบายรัฐบาล เป็นต้น)	3.72	0.95	มาก
รวม	3.61	0.91	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 9 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เกี่ยวกับบongค์กร และการดำเนินการให้บริการต่างๆ (เช่น การลดค่าน้ำประปาตามนโยบายรัฐบาล เป็นต้น) ( $\bar{X}=3.72$ ) ในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปา จากผู้ใช้ที่บ้าน ( $\bar{X}=3.69$ ) การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ ( $\bar{X}=3.64$ ) ในการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว ( $\bar{X}=3.63$ ) สถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือการติดต่อประสานงาน ( $\bar{X}=3.63$ ) ในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ ( $\bar{X}=3.62$ ) ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ



( $\bar{X} = 3.62$ ) อัตราค่าน้ำประปา ( $\bar{X} = 3.59$ ) ขั้นตอนการขึ้นเอกสารต่างๆ ( $\bar{X} = 3.55$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ การหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุง ( $\bar{X} = 3.40$ )

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการแจกแจงความถี่และพรรณนาวิเคราะห์ ปรากฏตามตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ กองการประปาเทศบาลตำบล บ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ความถี่ (คน)
<b>1. ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา</b>	
1.1 ควรมีการปรับปรุง เรื่องแรงดันน้ำเพราะน้ำไหลไม่แรง (โดยเฉพาะช่วงเช้าและเย็น)	39
1.2 ควรมีระบบการกรองน้ำที่ดีกว่านี้ เพราะน้ำมีสีเหลือง มีตะกอน	34
1.3 ควรมีการปรับปรุงเรื่องกลิ่นสารคลอรีนให้เจือจางลง	19
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ</b>	
2.1 ควรปรับปรุงเรื่องการจดมาตรวัดน้ำเพราะมีความคลาดเคลื่อนบ่อยครั้ง	27
2.2 ควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้เร็วขึ้น	23
2.3 ควรปรับปรุงการเก็บค่าน้ำให้ตรงกับช่วงเวลาการใช้น้ำของเดือน	16
2.4 ควรปรับปรุงระบบการซ่อมแซมให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น	15
<b>3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	
3.1 ควรมีการแจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้าเมื่อมีการปิดระบบน้ำประปา	37
3.2 ควรมีมาตรการลดค่าน้ำเพราะมีอัตราที่แพง	23
3.3 ควรขยายระยะเวลาในการดำเนินนโยบายลดค่าครองชีพ ของรัฐบาล	20
ในส่วนค่าน้ำประปาออกไปอีก	

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลแบบปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะเรียงลำดับความถี่สูงสุดไปหาดำสุดแยกในแต่ละด้านดังนี้ คือ ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา พบว่า ผู้รับบริการ จำนวน 39 คน ให้ข้อเสนอแนะ ว่าควรมีการปรับปรุง เรื่องแรงดันน้ำเพราะน้ำไหลไม่แรง (โดยเฉพาะช่วงเช้าและเย็น) ผู้รับบริการ จำนวน 34 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีระบบการกรองน้ำที่ดีกว่านี้ เพราะน้ำมีสีเหลือง มีตะกอน ผู้รับบริการจำนวน 19 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงเรื่องกลิ่นสารคลอรีนให้เจือจางลง ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ผู้รับบริการ จำนวน 27 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงเรื่องการจดมาตรวัดน้ำเพราะมีความคลาดเคลื่อนบ่อยครั้ง ผู้รับบริการ จำนวน 23 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้รวดเร็วขึ้น ผู้รับบริการ จำนวน 16 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงการเก็บค่าน้ำให้ตรงกับช่วงเวลาการใช้น้ำของเดือน ผู้รับบริการ จำนวน 15 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงระบบการซ่อมแซมมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการ จำนวน 37 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการแจ้งเตือนให้ทราบล่วงหน้าเมื่อมีการปิดระบบน้ำประปา ผู้รับบริการ จำนวน 23 คน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีมาตรการลดค่าน้ำ เพราะมีอัตราที่แพง ผู้รับบริการ จำนวน 20 คน ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มระยะเวลาในการดำเนินนโยบายลดค่าครองชีพ ในส่วนค่า น้ำประปาออกไปอีก