

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาดูน
อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม สรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาดูน อำเภอนาดูน
จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

1. ปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาดูน โดยรวม อยู่ในระดับ
ปานกลางกลาง ($\bar{X} = 3.04$; S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง
ทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน
($\bar{X} = 3.30$; S.D. = 0.44) รองลงมาด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.17$;
S.D. = 0.56) และด้านบริการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.17$; S.D. = 0.56)

2. เปรียบเทียบปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาดูน อำเภอนาดูน
จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้บริการ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการ
ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ส่วนด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ไม่มีความ
แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการน้ำประปาของเทศบาล
ตำบลนาดูน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม พิจารณาจากความถี่สูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้บริการ เทศบาลควรช่วยแก้ไขปัญหา
เรื่องปริมาณน้ำประปามีไม่เพียงพอในฤดูแล้ง

3.2 ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ควรมีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน

3.3 ด้านการให้บริการของพนักงาน พนักงานที่อ่านมาตรวัด และพนักงานเก็บเงินค่าน้ำ ควรทำงานด้วยความซื่อสัตย์ และโปร่งใส

3.4 ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ควรมีการกำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระเงินค่าประปาให้ชัดเจน

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการน้ำประปาให้ชัดเจน

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ผู้ศึกษามีประเด็นจะอภิปรายดังต่อไปนี้

1. จากผลการศึกษาปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาควน อำเภอนาควน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีปัญหาการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลนาควนขาดการเรียนรู้และมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจดหน่วยเขียนใบเสร็จไม่มีความเชี่ยวชาญทางด้านตัวเลขซึ่งทำให้มีปัญหาในการผิดพลาดทางตัวเลขได้ รวมทั้งการขาดการวางแผนในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการด้านน้ำประปา มีความยุ่งยากเกี่ยวกับด้านเอกสารมากเกินไปจึงต้องเร่งแก้ไขในส่วนด้านเอกสารให้มีความกะทัดรัดในเอกสารให้มากที่สุด รวมทั้งการให้บริการของพนักงานเกี่ยวกับระบบประปาซึ่งอาจสืบเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ประจำในการให้บริการเกี่ยวกับระบบประปาไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการจึงส่งผลกระทบต่อการใช้งานเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูมิศ สายกิมช้วน (2550 : 70) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมืองจังหวัดสตูล ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในการบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่ำสุดด้านคุณภาพของงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้าน พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย ระดับการศึกษา กลุ่มประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจสูงสุดใน

กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในส่วนข้อเสนอแนะได้ให้ความสำคัญกับปริมาณน้ำประปา ความสะอาดของน้ำประปา ระบบการผลิตน้ำประปา และการควบคุมการจ่ายน้ำ และงานวิจัยอำนาจ คุ่มบ้าน (2550 : 66) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครภูเก็ตในระดับปานกลาง ในด้านการให้บริการด้านระบบการผลิตน้ำประปา และด้านกระบวนการบริหารน้ำประปาโดยมีข้อเสนอแนะอื่นๆ คือ น้ำประปาขุ่นแดง ไม่สะอาด มีกลิ่น บุคลากรบริการล่าช้า ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้องการแหล่งน้ำดิบเพิ่มเติม และให้มีการซ่อมบำรุงโดยเร็ว

2. ผลการเปรียบเทียบปัญหาการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาตุน อำเภอนาตุน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน พบว่า ประชาชนในแต่ละหมู่บ้านมีปัญหาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้บริการ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า เกิดจากคุณภาพที่น้ำใช้ในการผลิตน้ำประปาที่ไม่มีคุณภาพไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสี และกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ต่อผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนาตุน สาเหตุของน้ำไม่มีคุณภาพอาจเกิดจากขบวนการในการผลิตไม่ดี หรือเครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการผลิตน้ำอาจเป็นไปได้ รวมทั้งขาดการให้บริการที่ดีไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการซ่อมบำรุงรักษา และการให้คำแนะนำขาดการประชาสัมพันธ์ให้รับทราบในขั้นตอนการผลิต หรือหากเกิดปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปาควรมีการแจ้งให้รับทราบล่วงหน้า หรือชี้แจงเหตุผลที่เกิดปัญหาขึ้นเกี่ยวกับน้ำประปา รวมทั้งมีการจัดประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขและร่วมมือกันในเรื่องของการดูรักษา และมีประหยัคการใช้น้ำประปาในช่วงฤดูแล้ง เพื่อให้เพียงพอต่อการใช้น้ำประปาในแต่ละฤดูกาล วิธีการดังกล่าวสามารถช่วยให้ประชาชนในเขตเทศบาลนาตุนเข้าใจ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยกับศุภชัย พิณสุรงค์ (2548 : 72) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค ต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายได้ ปรากฏว่า ผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจมากใน 3 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ปริมาณน้ำ ด้านการบริการในสำนักงานประปาสาขานนทบุรี และด้านคุณภาพน้ำ ส่วนการบริการนอกสำนักงานประปา สาขานนทบุรี ผู้บริโภคมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง จำแนกตามประเภทของ

ผู้ใช้น้ำประปา และพฤติกรรมกรใช้น้ำประปา คือ ผู้บริโภคที่มีที่อยู่อาศัยประเภทบ้านพักอาศัย และประเภทธุรกิจ/การพาณิชย์มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี มากกว่าผู้บริโภคที่มีที่อยู่อาศัยประเภทอุตสาหกรรมและอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลนาดูน อำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม พิจารณาจากความถี่สูงสุดในแต่ละด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้ เพราะงาเกิดจากปัญหาภัยแล้งที่เกิดขึ้นที่ส่งผลให้น้ำมีการตกตะกอนและน้ำมีสีแดงขุ่นทำให้ทำให้น้ำไม่สะอาด และสกปรกได้ รวมทั้งขาดการดูแลในเรื่องของอุปกรณ์และการเพิ่มปริมาณในการใช้สารส้ม และคลอรีน ไม่สมดุลต่อน้ำที่ผลิตเป็นน้ำประปาสำหรับให้บริการแก่เทศบาลตำบลนาดูน

ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ควรมีตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มให้ชัดเจน ซึ่งการให้บริการในเรื่องของน้ำประปาภายในเขตเทศบาลตำบลนาดูน มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องกรอกแบบฟอร์มที่ยุ่งยาก ไม่ชัดเจน เนื่องจากขั้นตอนของการให้บริการน้ำประปานั้นมีหลายขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการยื่นคำร้องขออนุญาตใช้น้ำประปา คำขอการติดตั้ง ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมีหลายขั้นตอนและติดต่อกับเจ้าหน้าที่มากกว่าหนึ่งคนทำให้เกิดความยุ่งยากไม่ชัดเจนต่อการกรอกแบบฟอร์ม

ด้านการให้บริการของพนักงาน ได้แก่ พนักงานที่อ่านมาตรวัด และพนักงานเก็บเงินค่าน้ำควรทำงานด้วยความซื่อสัตย์ และโปร่งใส จากสิ่งที่เกิดขึ้นในเรื่องของการอ่านมาตรวัด และการเก็บเงินอาจสืบเนื่องจากพนักงานเจ้าหน้าที่ขาดการอบรมให้ความรู้ และขาดประสบการณ์ในเรื่องของการปฏิบัติงานที่ตรงกับควมถนัดและความรู้ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องมีการส่งเสริมให้ได้มีการเข้าร่วมฝึกอบรมและเดินทางไปศึกษาดูงานกับหน่วยงานที่ใหญ่กว่าและมีความรู้เกี่ยวกับด้านการอ่านมาตรวัดที่ชัดเจน และถูกต้อง

ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน ได้แก่ มีการกำหนดระยะเวลาที่ต้องชำระเงินค่าประปาให้ชัดเจน ทางเทศบาลตำบลนาดูนไม่มีประกาศที่ชัดเจนในเรื่องของการกำหนดวันและเวลาในการชำระค่าบริการน้ำประปา ซึ่งส่งผลกระทบต่อกรรับชำระเงินค่าบริการประปาไม่ตรงเป้า และทำให้ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาดูนไม่ทราบล่วงหน้าในการชำระค่าบริการประปา

ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการน้ำประปาให้ชัดเจน และควรมีการประชาสัมพันธ์เบอร์โทรติดต่อให้ประชาชนทราบ

เทศบาลตำบลนาควน มีพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอสำหรับการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการบริการน้ำประปา รวมทั้งขาดการให้ความรู้เรื่องของประปานอกพื้นที่ และคอยให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงทุกหมู่บ้านที่ใช้บริการน้ำประปา ซึ่งเป็นผลกระทบต่อการให้บริการน้ำประปา และขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนต่าง ๆ ในการใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลตำบลนาควนที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้บริการ เทศบาลตำบลนาควน ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของปริมาณน้ำที่ผลิตน้ำประปาให้เพียงพอต่อการใช้งาน โดยมีชุดหนองที่มีขนาดใหญ่ในการเก็บกักน้ำเพื่อทำการผลิตในในช่วงฤดูแล้ง รวมทั้งมีการเพิ่มหัวสูบน้ำให้มีขนาดแรงมากขึ้นกว่าเดิม

ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของการทำตัวอย่างในการทำการกรอกแบบฟอร์มในการขอติดตั้งน้ำประปาและรายการอื่น ๆ ให้ชัดเจน รวมทั้งมีการให้บริการด้านการซ่อมบำรุงรักษาให้รวดเร็ว

ด้านการให้บริการของพนักงาน เทศบาลนาควน ควรมีการจัดอบรมพนักงานที่อ่านมาตรวัด และพนักงานเก็บเงินค่าน้ำ ให้มีความชำนาญการในการคิดควณ และการเก็บเงินรวมทั้งมีการตั้งกฎกติกาในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการกระทำผิดมีบทลงโทษให้ชัดเจน เพื่อจะช่วยให้พนักงานมีความกลัวต่อการปฏิบัติงานที่ผิดต่อกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

ด้านการจดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน เทศบาลตำบลนาควน ควรมีแบบฟอร์มใบเขียนใบเสร็จให้ชัดเจน และมีการจัดทำปฏิทินในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นวันที่สำรวจ วันที่เก็บเงิน วันที่ครบชำระเงิน รวมทั้งวันและเวลาที่สามารถผ่อนผันการจ่ายชำระค่าน้ำประปาให้ชัดเจนและถูกต้อง

ด้านการประชาสัมพันธ์ เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการน้ำประปาให้ชัดเจน และควรมีการประชาสัมพันธ์เบอร์โทรติดต่อให้ประชาชนทราบ การแจ้งกำหนดระยะเวลาในการทำการปรับปรุงในระบบน้ำประปาให้ประชาชนได้รับทราบล่วงหน้า

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

- 2.1 ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพภายใต้การดำเนินการผลิตน้ำประปาของเทศบาล ตำบลนาคูน อำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม
- 2.2 ควรศึกษาการพัฒนารูปแบบการให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนให้มากขึ้นเพื่อนำผลที่ได้มาใช้ปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- การปกครอง, กรม. คู่มือการปฏิบัติงานสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, 2538.
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด่าน
ทะเบียนและบัตรประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี.
ปริญญาานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
ถ่ายเอกสาร.
- เก็บ บัวหลวง. ความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปา : ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตเทศบาล
เมืองลพบุรี. สารนิพนธ์ ศส.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.
ถ่ายเอกสาร.
- คำรน ภู่งาม. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ลพบุรี : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเทพสตรี, 2549. ถ่ายเอกสาร.
- จรัส สุวรรณมาลา. สักยภาพทางการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ :
สถาบันนโยบายการศึกษา ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
2542.
- จริน อุดมเลิศ. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. ปริญญาานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เคะชะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. กรุงเทพฯ : สาขาวิชา
คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
- _____ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : สาขาวิชา
คหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2545.
- จีระศักดิ์ เงวิจิตร. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่, 2543.

- ฉวีวรรณ วิจิเขตค้ำนวน. ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา :
สำนักงานประปา สาขาบางเขน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนคร, 2548. ถ่ายเอกสาร.
- ถวิล ชาราโกชน์. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์, 2532.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ
สำนักนายกรัฐมนตรี, 2539.
- นวพร ช่วงมณี. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนครชัยศรี
จังหวัดนครปฐม. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,
2548. ถ่ายเอกสาร.
- นันทวัฒน์ บรูมานันท์. หลักการปกครองที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ. วิทยุชน, 2543.
บริการจัดการน้ำ, สำนัก กรมทรัพยากรน้ำ. คู่มือบริหารกิจการประปา. กรุงเทพฯ : สำนักบริการ
จัดการน้ำ, 2551.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- บุญทวารณ วิงวอน. เอกสารคำสอน รายวิชามนุษยสัมพันธ์ในองค์การลำปาง.
คณะวิทยาการจัดการ. ลำปาง : คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2549.
- บุษบา โชติทรัพย์สกุล. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครอุดรธานี.
สารนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540. ถ่ายเอกสาร.
- ปรัชญา จันทราภัย. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ
สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร.
วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542. ถ่ายเอกสาร.
- ปรัชญา เวสารัชช์. การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ :
คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2540.
- ประยูร กาญจนกุล. คำบรรยายกฎหมายปกครอง. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์, 2538.
- ปิยะนุช เงินคล้าย. เอกสารประกอบการบรรยายวิชา PS 708 องค์การและการจัดการ.
กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.
- ผาณิต คำหอม. ทศนคติของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลปาย
จังหวัดแม่ฮ่องสอน. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.
ถ่ายเอกสาร.

- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, 2546.
- พงศ์พิชญ์ บุตรพระองค์. การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปึงกาฬ
จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม, 2551. ถ่ายเอกสาร
- พิมพ์ จงวรรณท์. กฎหมายเกี่ยวกับการใช้น้ำเพื่อการอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พ.ศ. 2542,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก. หน้า 48-66. 17 พฤศจิกายน
พ.ศ. 2542.
- “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 124 ก.
หน้า 16-34. 22 ธันวาคม 2546.
- พิทักษ์ ตรีหิม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักทะเบียน. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก, 2538.
ถ่ายเอกสาร.
- ไพโรจน์ พาณิชกุล. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี.
ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543.
ถ่ายเอกสาร.
- ภูมิต สายกิมชวน. ความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปา
หมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. รายงาน
การศึกษานิพนธ์ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550. ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่
47 ก. หน้า 112-116. 24 สิงหาคม 2550.
- วิทย์ เทียงบูรณธรรม. พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2541.
- วันเพ็ญ ทรัพย์สงเสริม. การจัดระบบองค์การมหาชนอิสระในกระบวนการจัดทำบริการ
สาธารณะในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ น.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์, 2539. ถ่ายเอกสาร.

วิรัช พงษ์นภารักษ์. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน

สรรพสารมิตพื้นที่สาขาอุดรดิตถ์. ปรินญาณินพนธ์ ปร.ม. อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุดรดิตถ์, 2551. ถ่ายเอกสาร.

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภค

กิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัด
นครราชสีมา. การศึกษาอิสระ ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.
ถ่ายเอกสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. บริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาการศึกษา,
พ.ศ. 2534.

———. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทริระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2538.

ศุภชัย ขำดี, สุทัต ไชยบุปถัมภ์ และอนุชา เจศรีชัย. การศึกษาคุณภาพน้ำประปาจากโรงผลิต

น้ำประปา ของวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก : โครงการวิศวกรรม วศ.บ.

ภาควิชาวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2545.

ศุภชัย พิณสุรงค์. ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขา

นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2548.

ถ่ายเอกสาร.

ศุภมล ศรีสุขวัฒนา. “การศึกษากฎหมายด้านสาธารณสุขที่เป็นอุปสรรคต่อการกระจาย

อำนาจและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกฎหมาย,” การส่งเสริมสุขภาพและ

อนามัยสิ่งแวดล้อม. 26(3) : 2 ; กรกฎาคม-กันยายน, 2546.

สมิต สัจฉกร. เทคนิคการประสานงาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร, 2546.

สโรชา แพร่ภาษา. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา

อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2551, จาก

<http://www.huso.buu.ac.th/Conference/HUSO50/file>. 2551.

สาโรช ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด

กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2534. ถ่ายเอกสาร.

สุภาพร คำหมื่น. คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 2.

วิทยานิพนธ์ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544. ถ่ายเอกสาร.

อนุเทพ เบื้องบน. การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน). วิทยานิพนธ์ ปร.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544. ถ่ายเอกสาร.

อำนาจ คุ่มบ้าน. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาเทศบาล
นครภูเก็ต. รายงานการศึกษาดุษฎี ปร.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น,
2550. ถ่ายเอกสาร.

Millett, D. **Management in the public service: the quest for effective performance.**

New York : McGraw-Hill Book Company, 1954.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY