

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. สมมติฐานการศึกษา
3. วิธีการดำเนินงาน
4. สรุปผลการศึกษา
5. อภิปรายผลการศึกษา
6. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษารื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย

#### สมมติฐานการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานสำหรับการศึกษารึ้นนี้ไว้ ดังนี้  
ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

## วิธีการดำเนินงาน

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชากรผู้ใช้น้ำประปา จำนวน 7,345 คน (ท้องถิ่นอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย , 2555)

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ประชากรผู้ใช้น้ำประปา ได้กำหนดให้เป็นจำนวนเต็มเท่ากับ 380 คน ใช้วิธีกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละตำบล

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเพื่อหาคุณภาพด้านความเที่ยงตรง ปรับปรุงแก้ไข และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มทดลองซึ่งมิใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbrach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่า ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.944

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือรับรองจากวิทยาลัยกฎหมายและการปกครองมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและสามารถเก็บรวบรวมได้ครบทุกฉบับ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้เก็บรวบรวมทั้งหมด 380ชุด นำไปวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในแต่ละตำบลครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ ตำบลซึ่งใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย เป็นคำถามชนิดปลายเปิด

### สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในแต่ละตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน (ร้อยละ 46.8) และเพศชาย จำนวน 178 คน (ร้อยละ 53.2) ส่วนใหญ่มีอาศัยอยู่ตำบลนาหนังและบ้านโพธิ์ จำนวน 50 คน (ร้อยละ 13.2) รองลงมาตำบลจุมพล จำนวน 42 คน (ร้อยละ 11.1) และตำบลเหล่าต่างคำ จำนวน 39 คน (ร้อยละ 1.03) ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ผู้ใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ อ่อนโยน เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ตามลำดับ

2.2 ผู้ใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาโดยรวมอยู่

ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือเจ้าหน้าที่บริการอย่างถูกต้อง รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม ตามลำดับ

2.3 ผู้ใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีที่นั่ง- น้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ รองลงมา สถานที่เพียงพอในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการให้บริการ และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ตามลำดับ

2.4 ผู้ใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือเจ้าหน้าที่คอยบริการทุกขั้นตอน รองลงมาเจ้าหน้าที่คอยติดตามการบริการน้ำประปา และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่แจ้งล่วงหน้าในการบริการน้ำประปา และเจ้าหน้าที่แจ้งการบริการทุกเดือน ตามลำดับ

2.5 ผู้ใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างทั่วหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ มีผู้รับแสดงความคิดเห็น และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การบริการน้ำประปาทุกครั้งที่ประสบปัญหา ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านแตกต่างกันเมื่อ จำแนกตาม เพศ พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัยจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านแตกต่างกันเมื่อ จำแนกตามตำบล พบว่า ผู้ใช้

น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัยจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ข้อเสนอแนะต่อการใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย พบว่า

ผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย มีข้อเสนอแนะแนวทางการสร้างความพึงพอใจ ดังนี้  
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ เจ้าหน้าที่ควรพร้อมให้คำปรึกษาตลอดเวลา ถึงแม้ว่าติดต่อภายหลังจากเวลาทำการ ไม่เคยเคืองหรือแสดงอารมณ์ไม่พอใจในการให้คำปรึกษา ทั้ง ๆ ที่นอกเวลาทำการแล้ว (ความถี่ 55)

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือ เจ้าหน้าที่ควรมีการบริการที่รวดเร็วทันสมัย ต่อผู้มาใช้บริการและตอบข้อซักถามได้ชัดเจนตรงประเด็น (ความถี่ 62)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (ความถี่ 23) และควรตรงเวลา ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ(ความถี่ 22)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการควรที่เป็น ไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ (ความถี่ 47)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการควรที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (ความถี่ 66)

## อภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจ



เนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบล มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ ก่อน-หลัง ไม่มีใครพิเศษกว่าใคร และให้ความสำคัญผู้รับบริการทุกคนเท่ากัน ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีของ มิลเล็ท (Millet. 1954 : 10) ได้กล่าว เกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาค และเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นใคร ดังนั้นประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการประชาชน ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียนราษฎร จากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่าประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานด้านทะเบียนราษฎรในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคายในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง รองลงมาเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ อ่อนโยน เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส ตามลำดับสาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนผู้ใช้น้ำประปา ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพนพิสัยมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่มีการแบ่งชนชั้น ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก มีการจับบัตรคิวในการให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 24 – 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะต่างๆ ไป ดังนี้ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใด ก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือ

เจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectation) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่บริการอย่างถูกต้อง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีการจัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน ซึ่งจะสอดคล้องกับสาขาโรช ไชยสมบัติ (2543 : 39) กล่าวว่าความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้ลึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี เช่นการสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างเพียงพอโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีที่นั่ง- น้ำดื่ม ไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัยมีอาคาร

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีการประเมินตามหลักธรรมาภิบาลทุกปี โดยยึดการบริหารด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการเสริมต่างๆ แก่ประชาชนเป็นหัวใจสำคัญ ซึ่งจะสอดคล้องกับ เศษฐชัย จัตฐชัย (2547 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความยินดี พอใจ สุขใจที่ได้รับในสิ่งที่ตอบสนองลูกค้า โดยการเสนอสิ่งที่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการ

1.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ของ องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธารมย์ จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่คอยบริการทุกขั้นตอน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ได้ตระหนักถึงความสะดวกสบายของประชาชนผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่จึงคอยให้บริการทุกขั้นตอน ซึ่งจะสอดคล้องกับ วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2543 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะได้ทำขึ้นโดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้าความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่า ความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม-

1.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธารมย์ จังหวัดหนองคายด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีความรู้ความชำนาญและเข้าใจในงานที่ทำอย่างดีเยี่ยม พร้อมทั้งยังสามารถให้ข้อเสนอแนะที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้มาใช้บริการซึ่งจะสอดคล้องกับ ดนัย เทียนพุด (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า เข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่า ความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธารมย์ จังหวัดหนองคาย ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านแตกต่างกันเมื่อ จำแนกตาม เพศ พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธารมย์จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการ



ให้บริการอย่างเพียงพอและ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมากที่สุดเนื่องจากความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริชัย สิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปโภค สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชาย และ เพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ที่อาศัยอยู่ในตำบลแตกต่างกันเมื่อ จำแนกตามตำบล พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพนพิสัยจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ประชาชนต่างตำบลกันที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของชาญชัย ราชโรต (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

1.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมในการให้คำปรึกษาตลอดเวลาถึงแม้ว่าติดต่อกาย หลังจากเวลาทำการ หรือไม่แสดงอารมณ์ไม่พอใจในการให้คำปรึกษาทั้ง ๆ ที่นอกเวลาทำการแล้ว

1.2 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและตอบข้อซักถามได้ชัดเจนตรงประเด็น

1.3 ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ให้มีความชำนาญ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ

1.4 ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบในแต่ละสายงาน และจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคายต่อการให้บริการงาน ในกรอบแนวคิดที่แตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเจ้าหน้าที่และการพัฒนาประเทศ

2.2 ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเปลี่ยนพื้นที่ในการทำวิจัย เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่แตกต่างกัน และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษามากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างใหม่ หรือเพิ่มกลุ่มตัวอย่างไปในหลายรูปแบบ เพื่อความคิดที่แตกต่างและเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา