

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ
สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง
Satisfaction of People toward the Services
of Bangkhen Branch Waterworks Office, Metropolitan Waterworks Authority**

วัลย์ลิกา คีรีรัตน์* และ ดร.วัชรินทร์ ชาญศิลป์**

Wanlika Keereerat and Dr.Vacharin Chansilp

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน จำนวน 329 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ t - test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง อยู่ในระดับปานกลางผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ มีระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน และพบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ที่มีอายุ ลักษณะที่พำนักอาศัย และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการ

Abstract

The objectives of research were 1) to determine the level of satisfaction of people towards the services of Bangkhen Branch Waterworks Office, Metropolitan Waterworks Authority, 2) to compare satisfaction of people towards the services of Bangkhen Branch Waterworks Office, Metropolitan Waterworks Authority, based on personal factors. The research samples consisted of 329 people who received services of Bangkhen Branch Waterworks Office, Metropolitan Waterworks Authority. The data collection instrument was a questionnaire. The collected data were analyzed by Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One-Way Analysis of Variance and Least Square Method.

* นิสิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** รองศาสตราจารย์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

The results showed that people moderately satisfied towards the services of Bangkhen Branch Waterworks Office, Metropolitan Waterworks Authority on the overall view. The samples who had different gender, marital status, level of educational were not different in the level of satisfaction. Samples who had different age, level of education, type of residence and income level were different in the level of satisfaction with statistical significance at the .05.

Key Word: Satisfaction, services

บทนำ

การประปานครหลวง หรือ กปน. ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรน้ำในชาติ น้ำเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมากในสมัยก่อนมนุษย์นำน้ำจากแหล่งน้ำทางธรรมชาติ เช่น แม่น้ำลำคลอง น้ำฝน มาใช้ในการอุปโภคบริโภคซึ่งไม่ถูกสุขลักษณะ และก่อให้เกิดโรคระบาดได้ง่าย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้กรมสุขาภิบาลจัดการที่จะนำน้ำมาใช้ในพระนครตามแบบอย่างที่เหมาะสมแก่ภูมิประเทศ จึงเกิด “กิจการประปาสยาม” ขึ้นแต่มีพื้นที่อยู่ในเฉพาะเขตพระนคร ต่อมาเมื่อถึงวันที่ 16 สิงหาคม 2510 ได้เปลี่ยนมาเป็น “การประปานครหลวง” โดยการรวมกิจการของการประปากรุงเทพ การประปานครบุรี การประปานครนนทบุรี และการประปาสมุทรปราการเข้าด้วยกัน (www.mwa.co.th) ทำให้การบริการทางด้านพื้นที่มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีพื้นที่รวมทั้งหมด 3 จังหวัด คือกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการขยายตัวของกิจกรรมที่ให้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยยังมีการรักษาและยกระดับมาตรฐานการผลิต และการให้บริการเรื่อยมา น้ำที่จะนำมาใช้ในการอุปโภคบริโภคนั้นจะต้องเป็นน้ำที่สะอาด มีคุณภาพ สำหรับการใช้อุปโภคบริโภค สำนักงานประปาสาขาบางเขนเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ดูแลรับผิดชอบให้บริการน้ำประปาแก่ผู้ใช้ในตามแนวเส้นทางท่อประปาที่วางผ่านในเขตพื้นที่จ่ายน้ำประปาในเขตบางเขน หน้าที่หลักของสำนักงานประปาสาขาบางเขนในการบริการ ได้แก่ การจำหน่ายน้ำประปา โดยมีกิจกรรมต่างๆ อาทิเช่น การติดตั้งมาตรวัดน้ำ ให้กับผู้ใช้น้ำรายใหม่ การซ่อมท่อรั่ว การอ่านหน่วยมิเตอร์ การรับชำระค่าน้ำ โดยที่ผ่านมามีผู้ใช้น้ำประปามีปริมาณเพิ่มมากขึ้น สำนักงานประปาสาขาบางเขนจึงต้องมีนโยบายสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้จำเป็นต้องปรับตัวให้สนองตอบต่อปัญหาโดยเน้นการให้บริการน้ำโดยทั่วถึงกันและเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับคนในสังคมผ่านคุณภาพน้ำประปาทุกหยดที่เราส่งไปถึงและแก้ไขปัญหาย่างจริงจัง

แต่ทั้งนี้ก็ยังมีความปัญหาในการบริการ เช่น การบริการที่ล่าช้า ระบบการจ่อรถที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย การซ่อมท่อแตกรั่วและการประกาศน้ำหยุดไหลการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงสำนักงานประปาสาขาบางเขนจะต้องปรับเปลี่ยนแนวความคิดการบริการเพื่อแก้ปัญหาให้เป็นโอกาสที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและคุณค่าของงานให้เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อสังคม อีกทั้งผู้ใช้น้ำต้องการความมั่นใจในคุณภาพและบริการ โดยสำนักงานประปาสาขาบางเขนมีบทบาทและวิธีการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพ ความซื่อสัตย์ และมีมาตรฐานการทำงานเพื่อตอบสนองและให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง เพื่อศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน เพื่อให้สำนักงานประปาสาขาบางเขนได้ใช้ผลของการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน (ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2556)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์โดยใช้สอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบในการสร้างแบบสอบถาม สำหรับการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดแนวทางการวิจัย การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิจัยจากการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารและผลงานต่างๆ ได้แก่ งานวิจัยและทำการสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตโดยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ Goodle Scholar, www.MWA.co.th เป็นต้น พบว่ามีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง สำหรับการศึกษาครั้งนี้จะเลือกทำการศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ สำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง ระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2556 โดยใช้ข้อมูลของประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง จำนวน 2,000 คน โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่าง หลังจากได้ขนาดของตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง ระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2556 (หน่วย: คน)

งานบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์การประสานครหลวง	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
งานบริการรับชำระเงิน	500	177
งานรับคำร้อง	500	41
งานซ่อมท่อ	500	15, 39
งานอ่านมาตรน้ำ	500	96
รวม	2,000	329

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการสุ่มจับสลากแบบไม่ทดแทนกลับคืน (Without Replacement) จะได้ผลจำนวนตัวอย่างรวมเท่ากับ 329 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียง กับตัวอย่าง ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาบางเขน การประปานครหลวง ได้ค่าความเชื่อมั่นแยกเป็นรายด้าน ดังนี้ซึ่งเป็นตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ได้รับไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยวิธีของ Cronbach (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2553) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค 0.80 แบบสอบถามรวมทุกด้านมีค่า Alpha .934

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ใช้หลักในการวัด โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ตัวแปรต้น) ประกอบไปด้วย เพศ ใช้มาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) และใช้มาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะบ้านพักอาศัย รายได้ รวม 7 ข้อคำถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามมาตราอันตรภาค (Interval Scale) ตามมาตราการวัดของลิเคิร์ต (Likert) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการของประชาชนของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ 8 ข้อคำถาม ด้านกระบวนการให้บริการ 8 ข้อคำถาม ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 8 ข้อคำถาม รวม 24 ข้อคำถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคำนวณค่าสถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

1.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 และ 2 เป็นตัวแปรที่มีการใช้มาตราวัดแบบ Nominal และ Ordinal Scales วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) และความถี่ (Frequency)

1.2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ตัวแปรที่มีการใช้มาตราวัดแบบ Interval วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

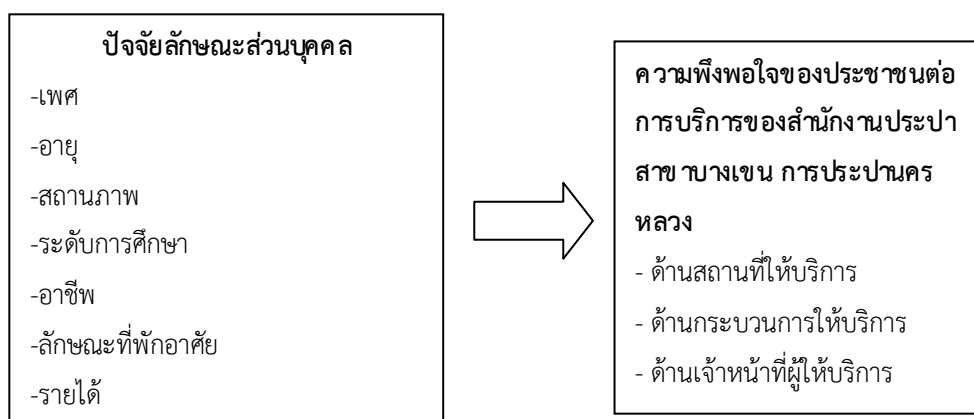
2.1 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของประชาชนของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบค่า t (Separate Variance t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) พิจารณาความแตกต่างค่า t-test, F-test และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ ของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของ Maslow (1943)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการของประชาชนของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประสานรหลวง สามารถอธิบายผลการศึกษาโดยอ้างอิงจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.1 รองลงมาเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 48.9 อายุระหว่าง 20-40 ปี ร้อยละ 50.5 มีสถานภาพส่วนใหญ่เป็นสมรส ร้อยละ 67.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 53.5 เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 25.2 ลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านสองชั้น ร้อยละ 38.6 มีรายได้ 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 60.5

2. ความพึงพอใจต่อการบริการของประชาชนของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประสานรหลวง ผลจากการวิจัย ความพึงพอใจต่อการบริการของประชาชนของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประสานรหลวง โดยภาพรวมการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.32 โดยมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.37$) ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.32$) และด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{x} = 3.26$) น้อยที่สุด โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากตารางพบว่า สมมติฐาน ด้านอายุ ลักษณะที่พักอาศัย รายได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการรับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สมมติฐาน เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการทดสอบ	
	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
เพศ		✓
อายุ	✓ *	
สถานภาพ		✓
ระดับการศึกษา		✓
อาชีพ		✓
ลักษณะที่พักอาศัย	✓ *	
รายได้	✓ *	

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวงอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะ

1.1 ด้านสถานที่ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (ที่จอดรถ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ข่าวสาร ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.31 เพราะว่าสำนักงานประชาสัมพันธ์มีสถานที่สะอาดมีความร่มรื่นเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ การเดินทางมาติดต่อ สำนักงานประชาสัมพันธ์ มีที่จอดรถเพียงพอ และยังมีบริการเครื่องดื่มและระหว่างการรอการเข้ารับบริการและมีจุดบริการน้ำประปาดื่มได้จากกiosk ซึ่งถือได้ว่าประชาชนผู้รับบริการน้ำประปาให้ความเชื่อถือ

การเตรียมเอกสาร/แบบฟอร์ม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.22 ทั้งนี้เพราะการเตรียมเอกสาร/แบบฟอร์ม สำนักงานประชาสัมพันธ์ ไม่ได้สำรอง เอกสาร/แบบฟอร์ม ไว้สำหรับประชาชนผู้มารับบริการให้เพียงพอ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการต้องรอ เอกสาร/แบบฟอร์มทำให้ล่าช้าในการรับบริการทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และการตอบข้อสงสัยตามที่ใช้บริการต้องการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.35 เพราะมีกระบวนการให้บริการ ที่มีความรวดเร็วขึ้น มีการปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้ง่ายขึ้น โดยมีการนำระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one-stop) มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน

ด้านพนักงานคอยบอกขั้นตอนกระบวนการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.29 เพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยกว่าผู้มาใช้บริการทำให้การบริการไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.41 เพราะเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่และให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจและพร้อมให้บริการด้วยท่าทียิ้มแย้ม ซื่อสัตย์เป็นมิตร

การให้ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษาการแก้ไขปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.33 ผลการวิจัยในส่วนของการให้ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษาการแก้ไขปัญหาเพราะการประปายังขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ในครั้งนี้ สามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางเสนอแนะผู้บริหารระดับสูงหรือผู้เกี่ยวข้อง สำหรับพิจารณาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงาน การพัฒนา และการปรับปรุงแก้ไขการบริการให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการในส่วนของการเตรียมเอกสารแบบฟอร์ม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด การประปานครหลวงควรให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ผู้ใช้น้ำประปาควรทราบโดยทั่วถึงกับเอกสารแจ้งค่าน้ำประปา ควรมีการประชาสัมพันธ์ออกสื่อต่างๆ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นที่ผู้บริโภคควรทราบ ควรทำความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการน้ำประปอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง หากมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน ควรแจ้งให้ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาทราบโดยด่วน และเมื่อมีโอกาสพบปะกับประชาชนผู้ใช้น้ำควรทำแผ่นพับ ป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์

2. ด้านกระบวนการให้บริการ ในส่วนของการพนักงานคอยบอกขั้นตอนกระบวนการการบริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดการประปานครหลวงควรพัฒนาบุคลากรในด้านวิชาการส่งเสริมเจ้าหน้าที่ไปอบรมความรู้เพิ่มเติมจากภายนอกหรือส่วนราชการอื่นเพื่อนำมาปรับปรุงในขั้นตอนการให้บริการเพื่อเป็นการลดขั้นตอนและการทำงานที่ซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว และการบริการที่มีประสิทธิภาพ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในส่วนของการให้ข้อมูลคำแนะนำคำปรึกษา การแก้ไขปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด การประปานครหลวงควรส่งเสริมและจัดอบรมให้พนักงานมีความรู้และมีทักษะ ความชำนาญของการให้บริการเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจและทักษะอย่างถูกต้องเพื่อนำมาพัฒนาหน่วยงานต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรคำนึงถึงตัวแปรอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน

2. ควรให้มีการศึกษาและเปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจและเกิดความภักดีที่แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

3. ควรปรับปรุงการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง โดยทุกครั้งที่พนักงานไปทำการอ่านมาตรวัดน้ำควรมีแบบสอบถามไปด้วยทุกครั้ง เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้ตอบความพึงพอใจในการบริการที่ แท้จริงตรงจุดประสงค์ในการบริการเพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขได้ตรงจุด ความต้องการประชาชนในด้านบริการต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543. **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: พี. เอ็น.

ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2556. **การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การประปานคร**

หลวง ปิงปประมาณ 2556. กรุงเทพมหานคร: การประปานครหลวง.

Maslow, A. 1943. **Motivation and Personality**. New York: Harper.