

## คุณภาพของการให้บริการน้ำประปาของเทศบาล ตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

Service quality water supply of Kangsean sub-district municipality  
Muang district of Kanchanaburi province.

อารมย์ อำนวนัย<sup>1</sup> สรรค์ชัย กิตยานันท์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาคุณภาพของการให้บริการน้ำประปา 2. ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพของการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนผู้เป็นตัวแทนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา จำนวน 337 ครัวเรือน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม สุ่มตัวอย่างโดยวิธีสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเมื่อพบความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประเภทที่อยู่อาศัย มีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ส่วนใหญ่มีจำนวน 3-4 คน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นด้านการจดมาตรน้ำและชำระค่าน้ำประปา

2. คุณภาพของการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีระดับคุณภาพของการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการจำแนกตามประเภทของผู้ใช้น้ำ และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพของการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผู้รับบริการที่มีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน และงานที่มาติดต่อขอรับบริการ แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพของการให้บริการไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** คุณภาพของการให้บริการน้ำประปา ตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

<sup>1</sup>บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

<sup>2</sup>อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

## Abstract

The purposes of this research were to 1.study Service quality water supply 2.The different of personal factors that affect the level service quality water supply of Kangsean Sub-District Municipality Muang District of Kanchanaburi Province.

The sample group in this study was 337 households water user in Kangsean Sub-District Municipality Muang District of Kanchanaburi Province. A contacted questionnaire was used as a tool to research. The Statistics used in analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, One way ANOVA and LSD test at a significant level of .05.

The research findings were as follows:

1. Most service provider were residence the average income per month between 5,001-15,000 baths. Most household member 3-4 people and the contact note the water meter and pay the water bill.

2. The Service quality water supply of Kangsean Sub-District Municipality Muang District of Kanchanaburi Province, were overall at a high level, ranking in the order of mean from high to low as understanding and knowing customer, courtesy,credibility, competence, access ,responsiveness and communication.

3. The hypothesis findings were as follows service provider who had different by water users and number of household members level had quality towards the service quality at a statistically significant level of .05 but service provider different who had average income per month and the contact did not have different level quality towards the Service quality water supply.

**Keywords:** Service quality Water Supply, Kangsean Sub-District

## บทนำ

น้ำประปา จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอีกอย่างหนึ่งสำหรับประชาชน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตโดยเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินกิจกรรมทุกประเภท สร้างผลผลิต ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยประชาชนได้นำน้ำประปามาใช้ประโยชน์หลายอย่างในชีวิตประจำวัน แต่เนื่องจากการให้บริการน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่รวมถึงในเขตพื้นที่

เทศบาลตำบลแก่งเสี้ยนด้วย ทำให้ในช่วงฤดูแล้งประชาชนขาดแคลนน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค

เทศบาลตำบลแก่งเสี้ยนซึ่งเป็นหน่วยงานที่เป็นนิติบุคคลและเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีภารกิจให้บริการน้ำประปา ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน แนวทางการพัฒนาที่ 2 การพัฒนาระบบไฟฟ้าส่องสว่างและการประปา เพื่อส่งเสริมระบบสาธารณสุขปโภคที่ดีให้แก่ประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งเป็นการแก้ปัญหาการขาดแคลนน้ำเพื่อการอุปโภค และปัญหาที่พบในการให้บริการน้ำประปา

ของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน เช่น ปัญหาน้ำไม่ไหล น้ำไม่สะอาด ท่อแตก น้ำรั่ว ความผิดปกติของมาตรวัดน้ำ ความล่าช้าในการให้บริการของพนักงาน อุปกรณ์ชำรุดเสียหายบ่อย เป็นต้น (สำนักงานเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน กองช่าง, 2557)

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาเรื่องคุณภาพของการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ทั้งนี้ผู้ที่จะให้ข้อมูลหรือคำตอบที่แท้จริงคือประชาชนผู้ใช้บริการน้ำประปานั้นเอง ผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้น้ำต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพของการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับคุณภาพของการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

## สมมติฐาน

1. ผู้รับบริการที่จำแนกตามประเภทผู้ใช้น้ำแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพของการให้บริการน้ำประปา แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพของการให้บริการน้ำประปา แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพของการให้บริการน้ำประปา แตกต่างกัน

4. ผู้รับบริการที่มีงานที่มาขอรับบริการแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพของการให้บริการน้ำประปา แตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงคุณภาพของการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

### 2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนผู้เป็นตัวแทนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปาในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 2,108 ครัวเรือนข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2557 (สำนักงานเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน กองช่าง ข้อมูลการจัดเก็บรายได้, 2557)

### 3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากสูตรคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งได้จำนวน 337 ครัวเรือน

### 4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประเภทของผู้ใช้น้ำ รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครัวเรือนและงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

4.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพของการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความน่า

เชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

### 5. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตามพื้นที่ของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

### 6. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาตามระยะเวลาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – เดือนพฤษภาคม 2558

## วิธีการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพของการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี

## ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ และนำมาสร้างเป็นร่างแบบสอบถาม

3.2 นำร่างแบบสอบถามให้คณะกรรมการตรวจสอบนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำ และเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC)

3.3 ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการควบคุมภาคินพนธ์และ

ผู้ทรงคุณวุฒิให้คำแนะนำ

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Tryout) กับผู้ใช้น้ำของเทศบาลตำบลหนองบัว จำนวน 30 คน

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตแจกแบบสอบถามจากมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ถึงเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

4.2 ผู้วิจัยใช้วิธีแบบแบบสอบถามไปกับพนักงานจดมาตรน้ำซึ่งทำหน้าที่จดมาตรน้ำและจัดเก็บเงินค่าน้ำประปา ที่มีโอกาสพบปะกับประชาชนผู้ใช้น้ำประปา และมอบแบบสอบถามให้แก่ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ที่ฝ่ายกิจการประปา กองช่างเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี และรับกลับคืนมาทำการตรวจสอบและแยกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์เพื่อดำเนินการต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

2. จัดทำรหัส กำหนดประเภทและจัดประเภทคำตอบรูปแบบคะแนนตัวเลขในแบบสอบถาม

3. นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

4. นำผลการวิเคราะห์มาสรุปและนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ใช้ในการจำแนกกลุ่มหรือแยกแยะประเภทการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

2. ค่าเฉลี่ย ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายของตัวแปร และใช้ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างตัวแปรในกลุ่มตัวอย่าง

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการแสดงลักษณะการกระจายข้อมูล

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธี LSD เพื่อเปรียบเทียบว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันบ้าง

5. การแปลความหมาย

## ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประเภทที่อยู่อาศัยมีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ส่วนใหญ่มีจำนวน 3-4 คน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นด้านการจดมาตรน้ำและชำระค่าน้ำประปา

คุณภาพของการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

จากการทดสอบสมมติฐาน ผลคือ ได้ค่าสถิติ  $F = 4.64$  และ  $\text{sig} = 0.01$  ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับ

สมมติฐาน นั่นคือคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ใช้น้ำ หรือผู้ใช้น้ำแต่ละประเภทมีคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการน้ำประปาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากการทดสอบสมมติฐาน ผลคือ ได้ค่าสถิติ  $F = 1.75$  และ  $\text{sig} = 0.14$  ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ไม่ขึ้นอยู่กับรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน หรือผู้ใช้น้ำทุกระดับรายได้มีคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากการทดสอบสมมติฐาน ผลคือ ได้ค่าสถิติ  $F = 3.33$  และ  $\text{sig} = 0.02$  ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน นั่นคือคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ขึ้นอยู่กับจำนวนสมาชิกในครัวเรือน หรือผู้ใช้น้ำทุกระดับจำนวนสมาชิกในครัวเรือน มีคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

จากการทดสอบสมมติฐาน ผลคือ ได้ค่าสถิติ  $F = 2.70$  และ  $\text{sig} = 0.07$  ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ไม่ขึ้นอยู่กับงานที่มาติดต่อขอรับบริการ หรือผู้ใช้น้ำทุกลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการมีคะแนนเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณภาพของการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นประเภทที่อยู่อาศัยมีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ย ต่อเดือน 5,001-15,000 บาท จำนวนสมาชิกในครัวเรือน ส่วนใหญ่มีจำนวน 3-4 คน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่วนใหญ่เป็นด้านการจดมาตรน้ำและชำระค่าน้ำประปาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัญฐิยา แดงประเสริฐ (2553) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนของครอบครัว 10,001-20,000 บาท สมาชิกในครอบครัวจำนวน 2-4 คน

ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการให้บริการน้ำประปา ด้านการเข้าถึงลูกค้า อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการเห็นว่า สามารถเข้าใช้บริการหรือรับบริการด้วยความสะดวก ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการสูงสุด ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมสุข ฐานะวร (2552) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี :กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงได้ อยู่ในระดับสูง และผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวก ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ ย่อมต้องการความสะดวกรวดเร็ว บางครั้งอาจต้องอาศัยการรับบริการนอกเวลาบ้าง

ด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการให้บริการน้ำประปา ด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการเห็นว่า สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวก รวดเร็วสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิวัฒน์ แสนบุญศิริ (2553) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี พีพีเค จังหวัดปทุมธานี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการเห็นว่า กิจกรรมให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการ สามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้โดยง่าย และกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาทางด้าน

เทคโนโลยี

ด้านความสามารถผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการให้บริการน้ำประปา ด้านความสามารถอยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานและสามารถชี้แจงให้ข้อมูลแก่ท่านได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา หอมสกุล ศึกษาเรื่องการบริหารระบบคุณภาพ และคุณภาพการให้บริการของการประปาภูมิภาคสาขาเพชรบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถ อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการเห็นว่า พนักงานมีความชำนาญปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ

ด้านความสุภาพ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการให้บริการน้ำประปา ด้านความสุภาพ อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจา ที่สุภาพ ในการให้บริการแก่ท่าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมสุข ฐานะวร (2552) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี :กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความสุภาพ อยู่ในระดับสูง และผู้รับบริการเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีกิริยา วาจา ที่สุภาพ ในการให้บริการแก่ท่าน เนื่องจากผู้รับบริการ ย่อมต้องการได้รับบริการที่เจ้าหน้าที่ พุดจาไพเราะ อ่อนหวานให้บริการด้วยความเต็มใจ

ด้านความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการให้บริการน้ำประปาด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชวาล แก้วอุดร (2553) เรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงานขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า :กรณีศึกษา บริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการเห็นว่า การมีความซื่อสัตย์และปฏิบัติตามสัญญาที่ให้กับลูกค้าอย่างครบถ้วน

เนื่องจากการที่เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ยอมทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในด้านอื่นๆ ได้ด้วย

ด้านการตอบสนองลูกค้า ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของการให้บริการน้ำประปา ด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความอดทนมุ่งมั่นในการให้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ เก็บกิจ สอนศรี (2553) เรื่องคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี :กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับมาก มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนความเร็วของสัญญาณตามรายการส่งเสริมการขายที่เปลี่ยนไปโดยอัตโนมัติ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพของการให้บริการน้ำประปา ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ ใส่ใจ ต่อผู้ใช้บริการสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทร สิงห์จันทร์ (2552) เรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า บริษัท อีตันอิมพอร์ต จำกัด เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการเห็นว่ามีการแนะนำการซ่อมรถยนต์อย่างถูกต้อง พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหารถยนต์ของท่านอย่างถี่ถ้วน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้า ควรมีการปรับปรุงในเรื่องของการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มารับบริการเพื่อให้ได้รับความสะดวกมากขึ้น

2) การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในด้านต่างๆ ให้มากขึ้น

3) การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านความสามารถ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างคล่องแคล่วและมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

4) การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านความสุภาพ ควรปรับปรุงในเรื่องของบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่

5) การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ควรปรับปรุงในเรื่องของการปฏิบัติกับผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ

6) การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองลูกค้า ควรปรับปรุงในเรื่องการแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการให้ทันทั่วถึงที่อาจต้องมีการฝึกอบรมให้กับพนักงาน

7) การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ควรปรับปรุงในเรื่องของการยอมรับและยินดีเมื่อผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น และนำไปปรับปรุงแก้ไข

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของหน่วยงาน ทุกกอง เพื่อให้เกิดผลในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

2) ควรศึกษาความเป็นไปได้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น และการเพิ่มช่องทางการให้บริการช่องทางอื่นให้หลากหลาย

3) ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแก่งเสี้ยน เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานต่อไป

**เอกสารอ้างอิง**

- เก็บกิจ สอนศรี. (2553). **คุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี : กรณีศึกษาบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชัชวาลย์ แก้วอุดร. (2553). **คุณภาพการให้บริการของพนักงานขายที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษา บริษัท โตโยต้าดีเยี่ยม จำกัด.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ณัฐฐิยาแดงประเสริฐ. (2553). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** ภาคนิพนธ์การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
- สมสุข ฐานะวร. (2552). **คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษี: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลตะกุด อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุนทร สิงห์จันทร์. (2552). **คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า บริษัท อีตันอิมพอร์ต จำกัด.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- อภิวัฒน์ แสบบุญศิริ. (2553). **คุณภาพการบริการของสำนักงานสอบบัญชีฟิฟิเค จังหวัดปทุมธานี.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ (บช.ม. การบัญชี), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.