

## บทคัดย่อ

168390

ชื่อภาคานิพนธ์	: ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลเมืองอำนาจเจริญต่อการให้บริการของสำนักงานประปาอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ
ชื่อผู้เขียน	: นายอารยะ งามวงศ์วาน
ชื่อปริญญา	: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา	: 2548

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ต่อการให้บริการของสำนักงานประปาอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นผู้ใช้น้ำในเขตเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ จำนวน 215 คนจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ t-test และ F-test

ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาอำนาจเจริญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านด้านบุคลากรและสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการและพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้า
2. ปัจจัยที่มีที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำในเขตเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ได้แก่ ระดับการศึกษา และความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การปฏิบัติของการประปาสวนภูมิภาค
3. ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำในเขตเทศบาลเมืองอำนาจเจริญ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และ ประสบการณ์การได้รับบริการ

## ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ควรมุ่งเน้นปรับปรุงพัฒนาในด้านคุณภาพของสินค้า เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า การให้บริการในด้านดังกล่าว ผู้ใช้น้ำมีความพึงพอใจต่ำที่สุด โดยปรับปรุงในเรื่องคุณภาพของน้ำประปา แรงดันน้ำประปา ปริมาณน้ำประปาและความสม่ำเสมอ ควรมีการพัฒนาระบบประปาเพื่อให้ น้ำประปาได้มาตรฐานน้ำดื่มตามเกณฑ์ขององค์การอนามัยโลก จัดให้มีแรงดันน้ำประปา สอดคล้องกับพฤติกรรมกรใช้น้ำของผู้ใช้น้ำ และให้มีปริมาณน้ำเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้น้ำ รวมทั้งมีระบบตรวจสอบวิเคราะห์เพื่อควบคุมน้ำประปา และวางแผนจัดหาแหล่งน้ำดิบที่จะผลิตน้ำประปาเพิ่มเติมในอนาคต

2. ควรมีแนวทางการประชาสัมพันธ์งานบริการ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในรูปแบบสื่อต่าง ๆ และกิจกรรมออกพบปะผู้ใช้น้ำ เพื่อรับฟังข้อคิดเห็น และให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้น้ำได้มีความรู้เพิ่มขึ้น

## **ABSTRACT**

**168390**

**Title of Research Paper** : Satisfaction of Tap Water Use in the Muang Amnart Charoen Municipality with the Service of the Office of Water Works in Amnart Charoen Province

**Author** : Mr.Araya Ngamvongvan

**Degree** : Master of Arts (Social Development)

**Year** : 2005

---

The purpose of The study was twofold: (1) to measure the satisfaction of tap water users and (2) to identify the factors related to their satisfaction. A questionnaire was employed as the research instrument to collect the data from 215 tap water users in the Muang Amnart Charoen municipality. The data was described by using frequency, percentage, mean and standard deviation and the hypotheses were tested by using t-test and F-test.

The findings were summed up as follows:

1. As a whole, the users satisfaction with tap water service of the Office of Water Works at a high lever. They were most satisfied with the service staff and facilities, followed by general service, service fees, and were the least satisfied with the product quality.
2. The factors contributing to their service satisfaction were education and knowledge about the regulations of the Provincial Waterworks Authority.
3. The factors that had no effect on their service satisfaction were sex, age, occupation, income and experience from using the service.

### **Recommendations**

1. The product quality should be improved because the users were the least satisfied with this aspect. Improvement should be made on the cleanliness, the pressure, the quantity and the consistency of tap water. The tap water system should be standardized or should reach the WHO standard. The water pressure should be adjusted to match the water users' behavior. There should be adequate supply of tap water to meet the users demand. Also, there should be an inspection system to

(4)

**168390**

control tap water quality. A plan should be set to find raw water to produce additional tap water in the future.

2. The services of the Provincial Waterworks Authority especially, the service regulations should through different mass media. The officials should visit the users to listen to their opinions and to give advice to the people.