

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อ คุณภาพการบริการของ สำนักงานประปาศรีราชา
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี
สาขาวิชาการ	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา	2547

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อ คุณภาพการบริการของสำนักงานประปาศรีราชา เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาศรีราชา และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานประปาศรีราชา โดยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย จากประชากรซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำประปาศรีราชา จำนวน 19,011 ราย ผลการศึกษาพบว่างานด้านบริการผู้ให้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชา มีการบริการที่สะดวกรวดเร็วในการ ไปตรวจสอบท่อแตก ท่อรั่ว และการไปประสานมาตรวัดน้ำให้มีความรวดเร็ว งานด้านบุคลากร ผู้ให้บริการต้องการให้พนักงานสำนักงานประปาศรีราชา ให้บริการประชาชนทุกคน เพศ มีความเท่าเทียม ยุติธรรม ให้พนักงานมีมารยาท การพูดจาที่สุภาพ เต็มใจที่จะให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการ การแต่งกายของพนักงานควรสุภาพเรียบร้อย และเมื่อมีการนัดหมายกับผู้ใช้น้ำในการไปติดต่อก็จะต้องตรงต่อเวลา รักษาเวลา และเมื่อผู้ใช้น้ำมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประปาพนักงานควรจะให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ที่ถูกต้องและอธิบายจนกว่าผู้ให้บริการเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ การบริการเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ผู้ให้บริการต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในสำนักงาน มีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถ ให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอรวมทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้งสำนักงานประปาจะต้องมีความสะดวกในการเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปติดต่อดีสะดวกตลอดเวลา เรื่องการบริการด้านคุณภาพน้ำประปา ผู้ให้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชาผลิตน้ำประปาที่สะอาดไม่มีกลิ่นคลอรีน ไม่มีตะกอน ไม่มีสิ่งแปลกปลอม เช่น ไบโม่ ตัวรื้อยชา และจะต้องไม่มีกลิ่นสนิมจากท่อส่งน้ำ เรื่อง การบริการด้านค่าใช้จ่าย ผู้ให้บริการต้องการให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับประปามีราคาที่เหมาะสมไม่แพงและถ้าผู้ให้บริการ โคนปรับกรณีที่จ่ายค่าน้ำมีความล่าช้า จะต้องเสียค่าปรับราคาไม่สูง