

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา โรงผลิตน้ำประปามหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและศึกษาถึงสภาพปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาของการให้บริการของโรงผลิตน้ำประปามหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของโรงผลิตน้ำประปามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้น้ำประปาในพื้นที่ศึกษา จำนวน 212 ครัวเรือน จาก 15 หมู่บ้าน และข้อมูลทุติยภูมิจากหน่วยประปาและสุขาภิบาล งานบริการสาธารณสุขการ กองอาคารสถานที่และยานพาหนะ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows) โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาในการให้บริการของโรงผลิตน้ำประปามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 30.19 ลักษณะของบ้านพักส่วนใหญ่เป็นแฟลต คิดเป็นร้อยละ 41.51 ระยะเวลาการใช้น้ำส่วนใหญ่ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.53 มูลค่าการใช้น้ำเฉลี่ยอยู่ที่ 51-100 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.94 ลักษณะตำแหน่งงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นข้าราชการตามสาย ก. (วิชาการ) คิดเป็นร้อยละ 35.85 ในส่วนของรายได้ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.79

ในส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา โดยได้กำหนดปัจจัยดังนี้ 1. ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา 2. ด้านราคาน้ำและการให้บริการ ซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ 3. ด้านอำนวยความสะดวกและด้านสถานที่ 4. ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ 5. ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา 6. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ และ 7. ด้านการให้บริการของพนักงาน พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกันทุกปัจจัย และในส่วนของปัญหาของผู้ใช้น้ำที่เกิดขึ้น พบว่าสภาพปัญหาของกลุ่มตัวอย่างจากปัจจัยทั้ง 7 ด้านที่กล่าวมามีระดับปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกสภาพปัญหา ยกเว้นสภาพปัญหาด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำที่มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับที่น้อย เมื่อเทียบกับปัญหาด้านอื่น ๆ

ทั้งนี้หากมีการเพิ่มประสิทธิภาพในส่วนของการพัฒนาองค์กรทั้งทางด้านการจัดสรรงบประมาณ เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ และในส่วนองพนักงานโดยมีการปรับปรุงทางด้าน จำนวนพนักงานให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจน จะส่งผลให้ความพึงพอใจของกลุ่มผู้บริิการน้ำประปามีระดับความพอใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งจะส่งผลให้กลุ่มผู้บริิการน้ำประปาใช้น้ำประปาที่ผลิตออกมาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

The research on the satisfaction of water users on the water supply plant of Maejo University was conducted in order to study the satisfaction and the problems encountered by water users regarding the management of the water supply plant. It also aimed to serve as a guideline for the plant's improvement. This study used the data collected from 212 water supply users in 15 villages and secondary data from the water and welfare sanitation agency, Public Works Office, Division of Plant and Vehicle Facilities of the Office of the President in Maejo University. Collected data were then analyzed using the packaged software for social science research (SPSS for Windows) with statistical values consisting of frequency, percentage and means.

Results of this study indicated that 30.19% of the water users of MJU water supply plant have other household members; 41.51% were staying in the flat; 49.53% received water for less than 5 years; 25.94% paid an average water usage fee of 51-100 baht per month; 35.85% belonged to the academic section of the university; and, 36.79% had an average income of 5,000 to 10,000 baht.

In this study, seven (7) factors were considered in determining the satisfaction of water usage. These included: 1) quality and reliability of water supply; 2) price of water and services including the repair of related tools/equipment; 3) convenience and location; 4) speed of administrative process; 5) services provided to water users; 6) information provided for public relations; and, 7) services provided by staff. The results showed that the model group had an equally moderate over-all satisfaction level for each factor. As for the problems of water users encountered during the study that occurred, it was found that the average model group had a moderate problem status based on the 7 problems mentioned except for the low problem status of providing services to water users.

To increase the efficiency of improving various organizations, there must be budget allocation for public relations and employees be increased and a clear division of duties and responsibilities. In another way, these would lead to better efficiency of using water by water users group.