

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาโรงผลิตน้ำประปามหาวิทยาลัยแม่โจ้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและศึกษาถึงสภาพปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาของการให้บริการของโรงผลิตน้ำประปามหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของโรงผลิตน้ำประปามหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้น้ำประปาในพื้นที่ศึกษา จำนวน 212 ครัวเรือน จาก 15 หมู่บ้าน และข้อมูลทุติยภูมิจากหน่วยประปาและสุขาภิบาล งานบริการสาธารณสุข 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 พบว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ปานกลางเหมือนกันทุกปัจจัย และในส่วนของปัญหาของผู้ใช้น้ำที่เกิดขึ้น พบว่าสภาพปัญหาของกลุ่มตัวอย่างจากปัจจัยทั้ง 7 ด้านที่กล่าวมามีระดับปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกสภาพปัญหา ยกเว้นสภาพปัญหาด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำที่มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับที่น้อย เมื่อเทียบกับปัญหาด้านอื่น ๆ

ทั้งนี้หากมีการเพิ่มประสิทธิภาพในส่วนของพัฒนาองค์กรทั้งทางด้านการจัดสรรงบประมาณ เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ และในส่วนของพนักงานโดยมีการปรับปรุงทางด้าน จำนวนพนักงานให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานให้ชัดเจน จะส่งผลให้ความพึงพอใจของกลุ่มผู้ให้บริการน้ำประปามีระดับความพอใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งจะส่งผลให้กลุ่มผู้ให้บริการน้ำประปาใช้น้ำประปาที่ผลิตออกมาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด