

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี

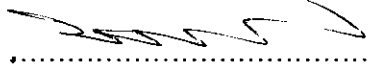
คณิต โคมจังหวัด

22 พ.ค. 2558
353409

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

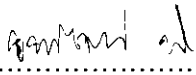
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ คณะ โฉมจังหวัด ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

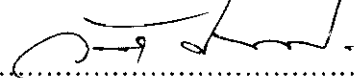


(อาจารย์พรเทพ นามกร)

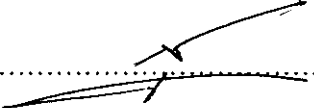
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

 ประธานกรรมการ

(ดร.ชนวัฒน์ พิมลจินดา)

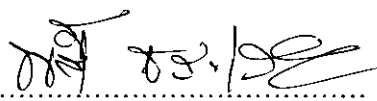
 กรรมการ

(ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์)

 กรรมการและเลขานุการ

(ดร.กิจฐเขต ไกรวาส)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

 คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พจน์ีย์ ธารเสนา)

วันที่ 27 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือด้วยดี ตลอดมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำ ชี้แนะ และ ช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณท่าน เป็นอย่างสูงในความกรุณาไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยนำความรู้ที่ได้มาผสมผสานจนสามารถทำงาน วิจัยได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา อาจารย์กฤษณา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้อำนวยการสำนักงานประปา สาขา ชลบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อการวิจัย และการวิจัย ครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนผู้รับบริการจากสำนักงานประปาสาขา ชลบุรีทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อ การศึกษาวิจัย อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้าต่อไป ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ จากใจจริง

คณะศ โจมจังหวัด

53930348: สาขาวิชา: การบริหารทั่วไป; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความคิดเห็น/คุณภาพการให้บริการ/ สำนักงานประปาสาขาชลบุรี

คณะ โฉมจังหวัด: ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ประปาสาขาชลบุรี (FHE CUSTOMMERS OPINION TO QUALITY SERVICES OF
CHONBURI BRANCH WATERWORKS AUTHORITY) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ:
พรเทพ นามกร, รป.ม. 88 หน้า. ปี พ.ศ. 2555.

การวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ประปาสาขาชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานประปาสาขาชลบุรีที่ได้รับในปัจจุบัน และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรีจำแนกตาม เพศ อายุ
สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency)
และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย
โดยใช้สถิติ ค่าที (t-test) ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความ
แตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's
Method)

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานประปาสาขาชลบุรี ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างดี
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพน้ำประปา มีระดับคุณภาพการบริการ มากเป็นอันดับ
หนึ่ง รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอาคารสถานที่ ด้านบริการน้ำประปา และด้านบุคลากร
ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานประปาสาขาชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน
มีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี
ไม่แตกต่างกัน

53930348: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.

(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: CUSTOMERS OPINION / QUALITY SERVICES / CHON BURI
PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY

KANAED CHOMJUNGWAT: CUSTOMERS OPINION TOWARD QUALITY OF
SERVICES OF CHON BURI PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY. ADVISORY
COMMITTEE: PORNTHAP MANKON, M.P.A. 88 P. 2012.

The purposes of this research were to study and compare customers' opinions toward service quality of Chon Buri Provincial Waterworks Authority. The data were classified by sex, age, marital status, educational level, occupation and income. The sample consisted of 400 customers of Chon Buri Provincial Waterworks Authority. Questionnaires were instrument for data collection. The statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation by One-way ANOVA and Scheffe's method.

The findings of this research revealed that the customers' opinions toward service quality of Chon Buri Provincial Waterworks Authority in overall were appropriate at an almost good level. Considering individual aspects, it was revealed that quality of water supply is first ranked. The second ranking is expenses, fourth is service of water supply and finally is personnel. A comparison of level of customers' opinions toward service quality of Chon Buri Provincial Waterworks Authority revealed that customers of different sex, age, marital status, educational level and occupation do not differ in opinion for service quality with the level of statistical significance set at .05

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| ประกาศคู่มือการ..... | ก |
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ช |
| สารบัญภาพ..... | ฉ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 3 |
| สมมติฐาน..... | 3 |
| ขอบเขตการวิจัย..... | 4 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 5 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 6 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 7 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 8 |
| แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ..... | 8 |
| แนวนโยบายรัฐบาลและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประปาส่วนภูมิภาค..... | 20 |
| ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประปาส่วนภูมิภาค..... | 29 |
| โครงสร้างองค์กรของสำนักงานประปาชลบุรี..... | 31 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 37 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย..... | 44 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 44 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 45 |
| การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ..... | 46 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 46 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 47 |
| เกณฑ์การแปลผล..... | 47 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| 4 ผลการวิจัย..... | 48 |
| ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 48 |
| ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี..... | 51 |
| ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี..... | 62 |
| 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 67 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 67 |
| อภิปรายผล..... | 69 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 76 |
| บรรณานุกรม..... | 78 |
| ภาคผนวก..... | 83 |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย..... | 88 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 48 |
| 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ภาพรวมและรายด้าน..... | 51 |
| 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ด้านบริการน้ำประปา..... | 52 |
| 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ด้านบุคลากร..... | 54 |
| 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ด้านอาคารสถานที่..... | 56 |
| 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ด้านคุณภาพน้ำประปา..... | 59 |
| 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การบริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ด้านค่าใช้จ่าย..... | 61 |
| 8 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพให้บริการของสำนักงาน ประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามเพศ..... | 62 |
| 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ..... | 63 |
| 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามอายุ..... | 63 |
| 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามการศึกษา..... | 64 |
| 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามอาชีพ..... | 64 |
| 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... | 65 |
| 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... | 65 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|--|------|
| 1 กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 5 |
| 2 โครงสร้างการบริหารงานของการประปาส่วนภูมิภาค..... | 36 |
| 3 โครงสร้างสำนักงานน้ำประปา..... | 36 |

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิถีชีวิตของคนในอดีตกว่าจะได้น้ำมาดื่มมาใช้ ก็ต้องเดินทางไกลไปยังแหล่งน้ำธรรมชาติ เพื่อรองภาชนะแบกหามกลับมาเก็บไว้ที่บ้าน ในเวลาต่อมาผู้คนไม่ต้องลำบากเหมือนเมื่อก่อน เพราะสามารถหาน้ำสะอาดมาดื่มมาใช้ได้ง่ายขึ้นด้วยวิวัฒนาการแห่งการประปา (แก้วตา ศิลปสุวรรณ, 2546, หน้า 12) คำว่า “การประปา” กำเนิดขึ้นครั้งแรกเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม รัตนโกสินทรศก 128 ถึงพระยายมราช คำวอเตอร์สไปล กรมวชิรญาณ คั้นมาได้ตรงดีแล้วเรียกว่า ประปา มีทางที่จะคิดแก้ไขตามความเห็นกรมวชิรญาณว่าอย่าให้สั้น จะเรียกว่า ปรบ ฤา ปรบน้ำ ถ้าจะเรียกให้ยาวว่า ประปาการ ถูกแล้วว่า จะใกล้กับกำแพงไป เรียกว่า ประปากรรมก็ได้ดังนี้ ...คิดว่าใช้ประปาไม่ต้องกรรม ฤการลงไปข้างหลังให้เป็นภาษามคธ เอาการนำไปเสียข้างหน้าดีกว่า ได้แค่ร่างประกาศเอาฤททออก เดิมข้อความนี้ลงแล้วในชั้นต้นนี้ต้องอธิบายหน่อยหนึ่ง เหมือนนำให้รู้จักต่อไปไม่ต้องอธิบายนั้น เพียงแต่คำว่าทำการประปาเท่านั้นก็พอ...ซึ่งเป็นพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ในการพระราชทานระบบประปาขึ้นครั้งแรกในประเทศไทย และตอนหนึ่งของพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ในการเปิดกิจการประปาสยาม 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 “ขอน้ำใสอันจะเกิดจากแหล่งประปานี้จงเป็นเครื่องประหารสรรพโรคร้ายแก่ประชาชน ผู้เป็นยศนิกรของเรา ขอน้ำอันนี้ที่ได้รับพรแล้วโดยพระสงฆ์ได้สวดมนต์และโดยเราได้ตั้งใจให้พร จงบันดาลให้เป็นน้ำมนต์ ทำให้ประชาชนมีสวัสดิ์ผ่องแผ้วเจริญถ้วนทั่วทุกคนตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป (การประปาส่วนภูมิภาค, 2544)

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงให้ความสนพระราชหฤทัยเกี่ยวกับการพัฒนาแหล่งน้ำมากกว่า โครงการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริประเภทอื่นทรงให้ความสำคัญในลักษณะ “น้ำคือชีวิต” ดังพระราชดำรัส ณ สวนจิตรลดา เมื่อวันที่ 17 มีนาคม พ.ศ. 2529 ความตอนหนึ่งว่า “...หลักสำคัญว่าต้องมีน้ำบริโภค น้ำใช้ น้ำเพื่อการเพาะปลูก เพราะว่าชีวิตอยู่ที่นั่น ถ้ามีน้ำคนอยู่ได้ ถ้าไม่มีน้ำคนอยู่ไม่ได้ ไม่มีไฟฟ้าคนอยู่ได้ แต่ถ้าไม่มีไฟฟ้าไม่มีน้ำ คนอยู่ไม่ได้...” (การประปาส่วนภูมิภาค, 2554) และกระแสพระราชดำรัสของสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ ที่ทรงดำรัส ความว่า “การที่ข้าพเจ้าเตือนให้คนไทยรักผืนป่า มิใช่จะเห็นป่าสำคัญกว่าคน แต่ให้รักษาป่าไว้สำหรับเก็บน้ำจืดไว้เพื่อคน เพราะ “น้ำ” มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อชีวิตมนุษย์ เริ่มตั้งแต่เราสนธิในครรภ์มารดา เราต้องอาศัยอยู่ในน้ำ “น้ำ” ซึ่งเป็นที่อุ้มสลายและปลอดภัย...”

(การประปาส่วนภูมิภาค, 2547, หน้า 7) จากกระแสพระราชดำริถึงความสำคัญของน้ำทำให้ต้อง
 ย้อนกลับไปดูระยะทางทางเดินของน้ำที่สะอาดและยาวไกลกว่าจะมาหาผู้คนถึงห้องที่อยู่ในบ้าน
 สถานการณ์ทรัพยากรน้ำของประเทศไทยโดยเฉพาะภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ผ่านมา
 อยู่ในช่วงขั้นวิกฤตถึงขาดแคลนน้ำเพื่ออุปโภค-บริโภคอย่างมากในฤดูแล้งและต้นฤดูฝน น้ำเป็น
 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง ซึ่งมีสิ่งมีชีวิตไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ถ้าปราศจากน้ำ
 และเนื่องจากพลเมืองของโลกได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว วิถีชีวิตผู้คนที่ย้ายอยู่ในเมืองและชนบท
 ก็เปลี่ยนแปลงไป ประกอบทั้งในที่บางแห่งปริมาณที่ต้องการใช้เกือบจะเท่ากับหรือมากกว่าน้ำที่มี
 อยู่ตามแหล่งน้ำต่าง ๆ ซึ่งภาครัฐพยายามจัดหาบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบาย
 ยิ่งขึ้น

สำหรับภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งอยู่ชายฝั่งทะเลด้านตะวันออกเฉียงเหนือ ครอบคลุมพื้นที่ 5 จังหวัด
 เป็นเมืองอุตสาหกรรมและท่องเที่ยว ประชาชนมีอาชีพเกษตรกรรมและประมง และเป็นเมืองที่
 น่าสนใจ ของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจนเกิด
 ประชากรแน่นหนา ปัญหาน้ำจืดสำหรับการใช้อุปโภค-บริโภค เกิดขึ้น กล่าวคือ เดิมประชาชน
 ส่วนมากจะใช้บ่อน้ำตื้น เวลาผ่านฤดูกาลผันเปลี่ยนไปด้วย บางพื้นที่จะแห้งเมื่อเข้าฤดูแล้ง
 ซึ่งไม่เหมาะสำหรับการนำมาอุปโภค-บริโภค

สำนักงานประปา สาขาชลบุรี เป็นหน่วยงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาค มีฐานะ
 เป็นรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การดูแลของกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ในการจัดหาน้ำสะอาดในรูปแบบ
 ของน้ำประปาบริการกับประชาชน มีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 75.695 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุม
 พื้นที่เมืองชลบุรี ซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของจังหวัดชลบุรี และเป็นชุมชนที่มีการเจริญ
 เติบโตอย่างต่อเนื่อง มีย่านการค้าและแหล่งพาณิชย์เรียงรายแน่นหนาตลอดแนวถนนหลัก ในช่วง
 เวลา 5 ปีที่ผ่านมา มีการพัฒนาพื้นที่เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีทั้ง หมู่บ้าน อพาร์ทเมนท์
 หอพัก คอนโดมิเนียม และร้านค้าเกิดขึ้นอย่างมากมาย รัฐบาลได้กำหนดแผนพัฒนาพื้นที่บริเวณ
 ชายฝั่งทะเลตะวันออก โดยให้ชลบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งซึ่งเป็นศูนย์กลางความเจริญของภาค เพื่อให้
 การกระจายกิจกรรมทางเศรษฐกิจและการขยายตัวของเมืองออกจากเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
 และเขตปริมณฑล ทำให้การขยายบริการฐานะทางเศรษฐกิจ เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ระบบ
 การสื่อสาร การคมนาคมมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของระบบเศรษฐกิจและชุมชนเมืองที่
 ขยายตัวอย่างรวดเร็วผิดธรรมชาติ (การประปาส่วนภูมิภาค, 2548, หน้า 5) ด้วยความแตกต่าง
 ทางด้านภูมิศาสตร์ที่ตั้งของสำนักงานประปานั้นส่งผลโดยตรงกับคุณภาพแหล่งน้ำดิบที่นำมาผลิต
 น้ำประปาที่แตกต่างกัน การผ่านกระบวนการทางวิทยาศาสตร์, ขบวนการผลิตจนถึงการลำเลียง
 ขนส่งโดยระบบเส้นท่อให้ถึงมือลูกค้านั้นนับเป็นขั้นตอนที่สลับซับซ้อนพอสมควรเนื่องจากสภาพ

พื้นที่แต่ละชุมชนมีความแตกต่างส่งผลให้การบำรุงรักษาท่อและการควบคุมคุณภาพน้ำมีความยากลำบากจนบางครั้งส่งผลให้ประชาชนผู้ใช้น้ำได้รับความเดือดร้อน เช่น น้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อน มีตะกอนปนอยู่ น้ำมีสีเหลืองจนสร้างความไม่มั่นใจในความปลอดภัยของน้ำประปาแก่ลูกค้า

จากการที่การประปาส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานที่บริการเรื่องน้ำประปาและยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางนั้น คือ การบริการแบบดูใจลูกค้าซึ่งหมายถึง น้ำประปาต้องพอเพียงทั่วถึง สะดวกและรวดเร็ว ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีค่าครองชีพสูงประชาชนมีรายได้น้อย ผู้ใช้น้ำต้องการค่าน้ำราคาถูก การบริการที่รวดเร็วทำให้การประปาส่วนภูมิภาคต้องแบกภาระขายน้ำที่ต่ำกว่าต้นทุนอยู่เป็นจำนวนมากไม่น้อย และยังมีประชาชนอีกมากที่ยังไม่มีโอกาสได้รับการบริการและด้วยจำนวนบุคลากรที่จำกัดสำหรับสำนักงานประปาทำให้มีความล่าช้าในการบริการที่ไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วและทั่วถึง (การประปาส่วนภูมิภาค, 2550, หน้า 6-7) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานประปาชลบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่เมืองท่องเที่ยว ธุรกิจการค้าภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จำนวนผู้ใช้น้ำเพิ่มมากขึ้นกว่าร้อยละ 20 (การประปาส่วนภูมิภาค, 2550, หน้า 12) ทำให้ได้รับการบริการที่ไม่ทั่วถึง และมีผลทำให้เกิดข้อร้องเรียนด้วยความไม่พอใจในการบริการที่ไม่สะดวกรวดเร็ว คุณภาพน้ำยังไม่สะอาดเท่าที่ควร บุคลากรไม่มีความกระตือรือร้นหรือด้านอาคารสถานที่ของสำนักงานประปาที่ไม่เหมาะสม

จากสภาพปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี เป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง ประกอบกับผู้ศึกษาอยู่ในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านบริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาระบบการประปาสาขาชลบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนผู้ใช้บริการน้ำประปาของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี โดยมีผู้ใช้บริการคือ ผู้นำน้ำของสำนักงานประปาสาขา จำนวน 93,167 ราย (ข้อมูลจากสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ณ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2555)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ใช้บริการน้ำประปาของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี โดยมีผู้ใช้บริการคือ ผู้นำน้ำของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำนวน 399 ราย
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานประปา สาขาชลบุรี เกี่ยวกับการให้บริการที่ได้รับ ดังนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 สถานภาพการสมรส
 - 1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.5 อาชีพ

1.6 รายได้ต่อเดือน

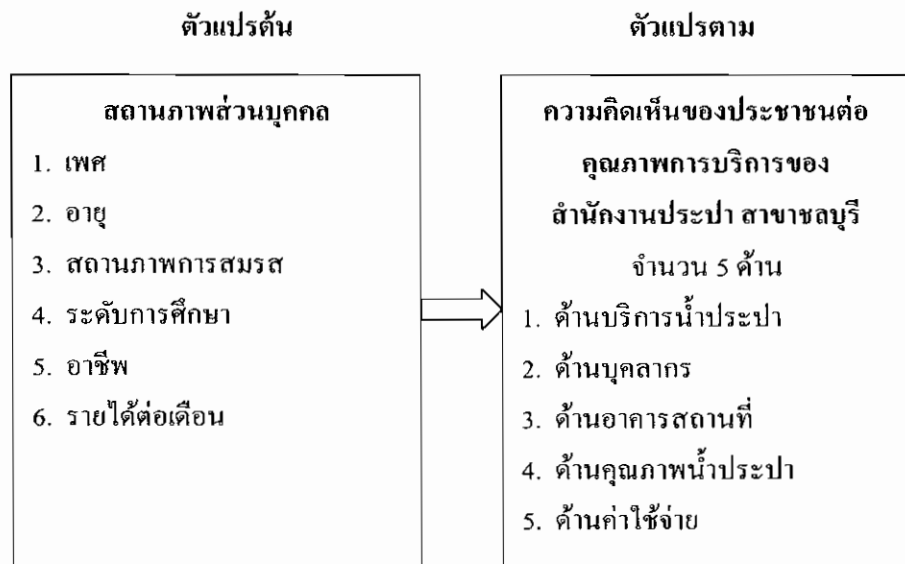
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำนวน 5 ด้าน

- 2.1 ด้านบริการน้ำประปา
- 2.2 ด้านบุคลากร
- 2.3 ด้านอาคารสถานที่
- 2.4 ด้านคุณภาพน้ำประปา
- 2.5 ด้านค่าใช้จ่าย

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ ตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2555

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการของสำนักงานประปา โดยผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยของนิติพงษ์ เนตรระภาศ (2550) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการในงานด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้น้ำ สำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านบริการน้ำประปา ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพน้ำประปา และด้านค่าใช้จ่าย

ด้านบริการน้ำประปา หมายถึง การให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ที่ประชาชนได้รับซึ่งมีความสะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ

ด้านบุคลากร หมายถึง คุณภาพการให้บริการจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวที่เป็นบุคลากรที่บรรจุในอัตราค่าจ้างที่ได้รับอนุมัติงบประมาณเงินเดือนค่าจ้างของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง สิ่งปลูกสร้าง วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ทั้งภายนอกและภายในอาคารบริเวณโดยรอบของสำนักงาน เช่น อาคารที่ทำการ ที่จอดรถ ถนนภายในบริเวณ มีความเหมาะสมต่อการให้บริการแก่ประชาชน

ด้านคุณภาพน้ำประปา หมายถึง คุณภาพของน้ำที่ได้จากกระบวนการผลิตโดยไม่ผ่านระบบการตกตะกอนการกรองและระบบสารเคมีสำหรับฆ่าเชื้อโรคเป็นน้ำสะอาดที่สามารถดื่มได้ส่งผ่านด้วยระบบท่อตลอด 24 ชั่วโมง

ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าน้ำประปาที่เหมาะสมและเป็นธรรมจากสำนักงานประปาสาขาชลบุรี

การบริการ คือการให้บริการแก่ประชาชน ลูกค้า รวมทั้งอำนวยความสะดวกสบาย เพื่อเป็นการสร้างค่านิยมและภาพพจน์

สำนักงานประปา สาขาชลบุรี หมายถึง หน่วยงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคโดยมีเขตความรับผิดชอบพื้นที่เมืองชลบุรี ประกอบด้วย 3 เทศบาล 3 เทศบาลตำบล และ 3 อ.บ.ต.

ผู้ให้บริการ หมายถึง ประชาชนที่ใช้น้ำประปาสำนักงานประปา สาขาชลบุรี

การบริการที่ได้รับในปัจจุบัน หมายถึง ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในการตอบสนองของบุคลากรในงานบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ที่ได้รับในปัจจุบัน
2. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี โดยสรุปสาระสำคัญตามหัวข้อดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
2. แนวนโยบายรัฐบาลและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประปาส่วนภูมิภาค
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประปาส่วนภูมิภาค
4. โครงสร้างองค์กรของสำนักงานประปาชลบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

บริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยมีความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้หลายท่านดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, p. 477) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใดทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สแตนตัน (Stanton, 1981, p. 441 อ้างถึงใน นกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2545, หน้า 10) ได้ขยายความให้ชัดเจนขึ้น การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

วีระพงษ์ เถลิมาจรรย์รัตน์ (2538, หน้า 6-8) ได้ให้ความหมายกับการบริการว่า คือ พฤติกรรมกิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือบริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบแก่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้ทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

ชั้นจิตร แจ้งเจนกิจ (2540, หน้า 1) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือ การดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรม หรือ การดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่เกิดในกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

สมชาย กิจยรรยง (2521, หน้า 20) ได้กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการปฏิบัติตน เพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่น อย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข และได้้นำคำว่า “บริการ” มาแปลเป็นภาษาอังกฤษ “SERVICE” แล้วให้ความหมายไว้ดังนี้

S คือ แนวคิดรวบยอดในบริการ (Service Consent) และการสร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือการขอรับบริการ

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความ กระตือรือร้น ไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตามด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและต้องพร้อมที่จะ สนองตอบตามความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidity) ถึงความพร้อมตลอดเวลา และความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) ถึงว่าไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใด ท่านจะต้องทำ ทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเสมอว่า เมื่อเขามารับบริการจากท่าน และไม่รู้สึกผิดหวัง

I คือ ความสนใจ (Interesting) ประทับใจ (Impressive) ให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อ ลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าทุกระดับ

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Creativeness) ความมีไมตรีจิต (Courtesy)

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) ความคุมอารมณ์ (Emotional Control) ไม่ได้ โต้ตอบหรือชวนลูกค้าทะเลาะ

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) โดยแสดงให้ลูกค้าเห็น ทั้งโดยวาจาท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตาว่าท่าทางมีความจริงใจที่จะให้บริการ

นอกจากนี้ สุภนิศย์ โชครัตนชัย (2536, หน้า 13 อ้างถึงใน นกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2545, หน้า 11) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี มีความสะอาดรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค ซึ่งการบริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นบริการเมื่อผู้ให้บริการ ไปแล้วผู้รับบริการจะเกิดการประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าวได้

การให้บริการอาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะใน ลักษณะงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือลูกค้าโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการบริการ (Deliver of Service) ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การบริการ” ให้แก่ผู้รับบริการ

เวเบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงใน อุดลย์ หิริรักษ์เสาวณีย์, 2542, หน้า 39) นักวิชาการ ชาวเยอรมัน ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Sine Ira et Studio กล่าวคือ เป็นการบริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษแต่ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

การบริการเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการรวมทั้งก่อให้เกิดผลดีด้านเศรษฐกิจและสังคมต่อการประกอบธุรกิจปัจจุบันทั้งในแง่ของผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ในฐานะของผู้ให้บริการดังนั้น ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกเป็นประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญของผู้รับบริการต่อผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลา ทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการสร้างงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือ จัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างผาสุก กล่าวคือ

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มีอยู่มากมาย ในรูปแบบของการจัดบริหารเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันมีหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของธุรกิจแต่ละประเภทและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด เพื่อให้การที่ตนเองพอใจตามอรรถภาพของแต่ละบุคคลช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้บริโภคได้รับการบริการที่ตรงกับ ความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้นซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น ซึ่งประสิทธิภาพของการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุข ทั้งนี้การให้บริการที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการจะต้องไม่ยุ่งยาก อำนวยความสะดวกสบาย และสนองตอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการนั้นต้องการ ได้อย่างแท้จริง

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดผลพอใจกับ

การกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดง
 มุ่งตรงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ในความหมายนี้จะครอบคลุมการบริการทุกด้าน
 ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือบริการเชิงพาณิชย์

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ

คำว่า “คุณภาพ” เราต้องตระหนักถึงความหมายที่แท้จริงของคุณภาพก่อนหลาย ๆ คน
 มีความเข้าใจผิดว่า สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ คือของที่มีราคาแพง แต่ในทางตรงกันข้ามสินค้า
 หรือบริการที่มีคุณภาพอาจมีราคาถูกก็ได้ ซึ่งเราควรมาทำความเข้าใจในนิยามดังต่อไปนี้
 เพื่อที่จะสามารถบอกรายละเอียดได้ว่าความหมายที่แท้จริงของคุณภาพคืออะไร ซึ่งมีแนวคิดดังนี้

พิทยา ขวรวัฒนา (2547) ได้ให้ความหมายของคุณภาพ หมายถึง คุณภาพสินค้าและ
 บริการที่องค์กรผลิต และส่งมอบ

อนุชา สุขประสิทธิ์กุล (2542) ได้มีนิยามความหมายของคุณภาพ คือ “ระดับของ
 คุณลักษณะที่อยู่ในผลิตภัณฑ์ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้
 อย่างสมบูรณ์” จากคำนิยามที่กำหนดจะพบว่ามีคำที่มาตรฐาน ISO 9000: 2000 ใช้อยู่ตัวหนึ่งคือ
 คุณลักษณะ (Characteristic) ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดระดับของคุณภาพแต่ละบุคคล ปกติคุณลักษณะ
 หากใช้กับสินค้าทั่วไปเรามักจะนึกถึงคุณลักษณะที่สามารถสัมผัสได้ เช่น ความสวยงาม,
 ความสะอาด, ความทนทาน, ความปลอดภัย, ขนาดที่กำลึงดี, รสชาติเยี่ยม ฯลฯ ในขณะที่เป็น
 คุณลักษณะเชิงบริการ ก็จะเกิดจากความรู้สึกส่วน ๆ เช่น ความซื่อสัตย์, ความน่าเชื่อถือ,
 ความสะดวกสบาย ฯลฯ เป็นต้น

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (2546) ได้ให้ความหมายของคุณภาพของ
 สินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นคุณลักษณะเฉพาะที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการที่สามารถตอบสนองต่อ
 ความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า องค์กรใดก็ตามหากสามารถผลิตสินค้า
 หรือให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้
 มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จในการเพิ่มส่วนแบ่ง
 การตลาด และมีผลกำไรสูงสุดแต่ “คุณภาพ” ที่กล่าวนี้ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ จะเกิดขึ้นได้
 ต้องอาศัยความพยายามมุ่งมั่นเอาใจใส่ของผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ
 ภายในองค์กรที่จะนำเอาความรู้ทักษะ และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้น
 ในทุก ๆ ขั้นตอนการผลิตหรือการให้บริการ วิศวกรรมการเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า หรือบริการ
 เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และไม่มีที่สิ้นสุด ในอดีตก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรมมีการผลิต
 สินค้า เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจำนวนไม่มากมักจะมีการควบคุมคุณภาพ โดยเน้น
 การตรวจสอบสินค้าทุกชิ้นที่ผลิตแล้วเสร็จภายหลังปฏิวัติอุตสาหกรรม ทำให้มีการผลิตสินค้า

เป็นจำนวนมาก จึงได้พัฒนาเป็นการควบคุมคุณภาพ โดยนำเทคนิคทางสถิติมาใช้ในการสุ่มตัวอย่างสินค้าที่ผลิตเสร็จ แล้วตรวจสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานที่ใช้อ้างอิงหรือไม่ เพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย และได้พัฒนามาเป็นระบบการประกันคุณภาพในระยะเวลาต่อมา ซึ่งมีการวางแผนและควบคุมการผลิตทุกขั้นตอน ตั้งแต่วัตถุดิบระหว่างการผลิตจนเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เพื่อเพิ่มความมั่นใจในคุณภาพสินค้าที่ผลิตได้ยิ่งขึ้นและมีการนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในวงการอุตสาหกรรมและวงการค้าทั่วโลก ก่อนที่การค้าโลกจะเข้าสู่ระบบการแข่งขันอย่างเสรี และนำกฎเกณฑ์การยอมรับด้านคุณภาพ มาใช้เช่นทุกวันนี้ ระบบบริหารงานคุณภาพเป็นพัฒนาการที่มาจากระบบประกันคุณภาพ ซึ่งเกิดในช่วงทศวรรษ 1970 เพื่อให้องค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในด้านที่เกี่ยวกับคุณภาพ ทำให้มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพ และความต้องการของลูกค้าได้ขณะเดียวกันก็มีความวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าพอใจมากขึ้น ซึ่งเป็นผลให้สินค้าหรือบริการนั้น มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดอย่างสม่ำเสมอ ระบบการบริหารงานคุณภาพนี้ ไม่ใช่ระบบที่มุ่งเน้นเฉพาะการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า หรือบริการเช่นเดียวกับที่มักจะมี การปฏิบัติกันในอดีต แต่มุ่งเน้นการบริหารงานเป็นระบบที่มีโครงสร้างการบริหาร มีการสื่อนโยบาย และเป้าหมายด้านคุณภาพ ให้เข้าใจทั่วองค์กร มีการกำหนดกระบวนการ ในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม เพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพด้วย

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2546) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีในการสืบสารสัมพันธภาพของมนุษย์ ซึ่งมีวิวัฒนาการดังนี้

1. ยุคการกำหนดข้อตกลงให้ชัดเจน เป็นแนวคิดพื้นฐานตั้งแต่สมัยโบราณ เช่น ใน จีน อินเดีย อาณาจักรกรีก และ โรมัน เป็นต้น ยุคนี้ถือว่าผู้เสนอจะต้องระบุถึงที่ตนเองต้องการให้ชัดเจน หากระบุถึงต้องการไม่ชัดเจน ผู้สนองได้ดำเนินการเพื่อส่งมอบสิ่งของหรือบริการให้แล้ว ไม่ตรงกับความต้องการถือเป็นความผิดของผู้เสนอ ผู้เสนอไม่สามารถปฏิเสธไม่รับสินค้าหรือบริการนั้นได้ (ตามหลักกฎหมายของพระเจ้าจัสติเนียน)

2. ยุคการผลิตต้องมีมาตรฐาน การที่จะสนองความต้องการให้กับผู้ใช้สินค้า หรือบริการ ได้อย่างเหมาะสมจะผูกพันอยู่กับกระบวนการผลิต ถ้าหากผู้ผลิตใช้เครื่องจักรหรือวัตถุดิบที่ไม่มีช่าง ไม่มีฝีมือ ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับจะไม่ดีตามไปด้วยผู้ผลิตจึงต้องรับผิดชอบต่อกระบวนการผลิตที่ไม่ได้มาตรฐานนั้น เช่น ในประเทศจีนสมัยราชวงศ์ชู่ (Zhou) ราว 1,000 ปี ก่อนคริสตกาลได้ใช้มาตรการควบคุมให้ผลผลิตต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด วิธีการควบคุมให้ผลผลิตมีมาตรฐานก็ใช้วิธีกำหนดความรับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น การตีเหล็กเพื่อผลิตดาบ และอาวุธต่าง ๆ

ผู้ผลิตต้องจารึกชื่อของตนเองในอาวูรนั้น หากอาวูรนั้นไม่ได้มาตรฐานก็จะมี การลงโทษ
 มาตรการนี้จึงถือเป็นวิธีการควบคุมมาตรฐานผลิตภัณฑ์อันดับแรกในประวัติศาสตร์

3. ยุคการผลิตในปริมาณมาก การปฏิวัติอุตสาหกรรมในยุโรป (ค.ศ. ที่ 18) ได้เปลี่ยน
 จากการผลิตที่ใช้แรงงานคนมาเป็นการใช้เครื่องจักรและผลิตในปริมาณมาก (Mass Production)
 ความมีมาตรฐานหรือความสม่ำเสมอในคุณภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น การวิจัยเพื่อพัฒนาที่จะควบคุมให้
 เกิดความสม่ำเสมอในคุณภาพของสินค้าที่ผลิตจึงได้เริ่มขึ้น และพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาจนถึงหลัก
 สงครามโลกครั้งที่สอง ซึ่งมีก้าวอย่างที่สำคัญดังนี้

3.1 ศตวรรษที่ 19 การปฏิวัติอุตสาหกรรมด้วยการใช้เครื่องจักรแทนแรงงานคน

3.2 ค.ศ. 1924 ซีวัท (Shewahat) เขียนในหนังสือ The Economic Control of the
 Quality of Manufacturing Product มีเนื้อหาที่สำคัญคือการควบคุมคุณภาพด้วยแผนภูมิควบคุม
 (Control)

3.3 ค.ศ. 1950 หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ญี่ปุ่นต้องชดใช้ค่าเสียหายในการทำสงคราม
 ให้กับฝ่ายสัมพันธมิตร แนวทางที่จะชดใช้ค่าเสียหายให้ได้ตามสัญญา ก็โดยการผลิตสินค้าออก
 จำหน่ายในตลาดโลก แต่สินค้าญี่ปุ่นยังด้อยคุณภาพอยู่มาก ญี่ปุ่นจึงร้องขอความช่วยเหลือ
 ทางวิชาการควบคุมภาพจากสัมพันธมิตร ดีมิง (Deming) จึงได้เดินทางมาจุดประกายการควบคุม
 คุณภาพในญี่ปุ่นด้วย การบรรยายเรื่อง Statistical Control of Quality และในปี ค.ศ. 1952 จูรัน
 (Juran) ก็ได้บรรยายเรื่อง Quality of Management นับจากนั้นมาวงการอุตสาหกรรมญี่ปุ่นก็ได้
 พัฒนาคุณภาพอย่างกว้างขวาง จนมีนักวิชาการที่สำคัญด้านคุณภาพเกิดขึ้นในญี่ปุ่นจำนวนมาก เช่น
 อิชิคาว่า ผู้คิดค้นเทคนิคการผลิตสินค้าให้ตรงกับเป้าหมายให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุดโดยปรับ
 ค่าตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อการผลิตอย่างเหมาะสม

4. ยุคการประกันคุณภาพในยุคต้น ๆ คุณภาพเน้นที่การผลิตให้เป็นไปตามที่กำหนดและ
 พัฒนาขึ้นมาเป็นการมีมาตรฐาน วิธีผลิต หรือให้บริการ ต่อมาเมื่อแต่เพียงมาตรฐานกระบวนการ
 อย่างเดียวเริ่มไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ของการที่มีคู่แข่งกันมากขึ้น ตลาดเริ่มเป็นของผู้ซื้อหรือ
 ผู้ใช้บริการ ผู้ผลิตหรือผู้บริการจึงเริ่มผนวก “ความพึงพอใจของลูกค้า” (Customer Satisfaction)
 เข้าไปในความหมายของคุณภาพด้วย เพราะลำพังแต่สินค้าและบริการที่มีมาตรฐานอย่างเดียว
 อาจไม่ได้รับความสนใจที่จะซื้อ หรือใช้บริการอีกต่อไป เช่น การผลิตอาหารสำเร็จรูปที่มีมาตรฐาน
 ต้องมีคุณค่าอาหารครบ 5 หมู่ คือ โปรตีน คาร์โบไฮเดรต เกลือแร่ ไขมัน วิตามิน ในตลาดที่มี
 (ผลิตอาหารสำเร็จรูปเพียงรายเดียว ประชาชนไม่มีทางเลือกก็จะเลือกซื้อเฉพาะสินค้าหรือ
 ผลิตภัณฑ์นั้นที่สามารถสร้างความพึงพอใจได้เท่านั้น ในกรณีของอาหารก็คือ มีมาตรฐานครบ
 5 หมู่ และมีความอร่อย

ดังนั้น “ความพึงพอใจ” จึงเริ่มเข้ามาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพ การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ใน “สินค้า” หรือ “บริการ” ตลอดเวลาที่ลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการ ได้บริโภค หรือ ได้ใช้บริการนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) สินค้าหรือบริการว่าจะต้องมีมาตรฐาน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ได้ การที่สามารถควบคุมคุณภาพได้อย่างสม่ำเสมอโดยไม่ความบกพร่อง หรือผิดพลาดเลยเรียกว่า การประกันคุณภาพและการที่จะให้เกิดคุณภาพโดยสม่ำเสมอจึงจำเป็นต้องมีการบริหารคุณภาพ (Quality Management)

จากวิวัฒนาการดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” เปลี่ยนแปลงไป ตามลำดับดังนี้

1. คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ถูกผลิต หรือทำขึ้นตรงตามที่ถูกผลิต หรือผู้ทำกำหนด
2. คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ถูกผลิต หรือทำขึ้นตรงตามที่ถูกผลิต หรือผู้ทำกำหนด โดยมีผลผลิตเหมือนกันทุกครั้งที่ทำการผลิต
3. คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ถูกผลิต หรือทำขึ้นตรงตามมาตรฐานที่กำหนดทุกครั้ง และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ได้

โดยสรุปสามารถนิยามคำว่า คุณภาพ ว่าเป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ หรือคุณลักษณะของสินค้า และบริการ ที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ดังนั้นคณะผู้วิจัยได้ให้ความหมาย คุณภาพ ว่าเป็นความเป็นการผลิตสินค้าและบริการ ที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมีปัจจัยการพิจารณาที่สำคัญคือ ความสะอาด ความสะดวก ความรวดเร็ว และความพอเพียง เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ ซึ่งสามารถวัดผลได้ด้วยการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการ

แนวคิดคุณภาพและบริการ

คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นเรื่องที่ได้ความสนใจ และเห็นความสำคัญ อย่างจริงจัง เมื่อไม่นานมานี้ จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลของความ คาดหวังของลูกค้าหลังจากการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า คุณภาพ การบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนคติของผู้บริโภคของลูกค้า “Service Quality is what Customers Perceived” กล่าวคืออะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นความดีเป็นที่ถูกต้องพอใจจะ หมายถึง คุณภาพไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการใด ๆ ด้วยเหตุนี้ การทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นซึ่ง บรัสเซล และเกิล (Buzzel & Gale, 1985 อ้างถึงใน อนุวัฒน์ สุขชาติกุล, 2542, หน้า 2-3) กล่าวว่าเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ แบ่งเป็น 8 ลักษณะ คือ

1. คุณภาพของการบริการจะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือบริการ ลูกค้าจะเป็นผู้พิจารณา และตัดสินใจว่าจะอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ จากสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญ ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพการบริการจะมีลักษณะเป็นอย่างไร และตรงจุดใดจึงเรียกว่าคุณภาพนั้น อยู่ที่ลูกค้ากำหนดขึ้น ซึ่งลูกค้าแต่ละคนอาจมองคุณภาพของการบริการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของการให้บริการที่แตกต่างกันได้

2. คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการให้เฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี

3. คุณภาพของการบริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าหรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงานแต่ละคนล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานบริการทุกคนจะต้องสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอทั้งต่อผู้ร่วมงานด้วยกัน และลูกค้าที่มาใช้บริการ

4. คุณภาพของการบริการ การบริหาร และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกันได้ ในการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องได้รับความรู้ คำติชม ผลงาน ในการนี้ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่บริการจัดการหรือสั่งการ และปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมามีคุณภาพที่ดี

5. คุณภาพของการบริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรมชาติของการบริการจะมีคุณภาพเพียงใด ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (Corporate Culture) ภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าความเป็นคน องค์กรบริการที่ปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรอย่างเท่าเทียมกัน จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการที่แท้จริงได้

6. คุณภาพของการบริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้า ในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าว่าต้องการความคาดหวังอะไรบ้าง ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

7. คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาขององค์กรบริการลูกค้ามักจะคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานบริการจะให้บริการในสิ่งที่ต้องการ ได้แสดงเจตจำนงหรือความมั่นใจสัญญาไว้

สุรศักดิ์ นานานุกูล (2538, หน้า 111) กล่าวว่าแนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณฑ์ถือว่าคุณภาพเป็นกลยุทธ์ของธุรกิจ ที่มีความสำคัญสูงสุดทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จ จะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ถ้ามีคุณภาพแล้วก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งขั้นได้โดยเด็ดขาดจะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งของการตลาดด้วยคุณภาพที่เหนือกว่าและบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพ ซึ่งในแนวคิดใหม่บ่งบอกว่าจะต้องเน้นความพอใจของลูกค้าก่อนจะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้าหลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ให้ถูกใจลูกค้า

อนุวัฒน์ สุขขุติกุล (2542, หน้า 2) ได้ให้ความหมายตามมุมมองของผู้เกี่ยวข้อง และตามวิวัฒนาการของแนวคิดเรื่องคุณภาพโดยศัพท์ “คุณภาพ” คือภาวะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ในมุมมองของผู้ประกอบวิชาชีพ คุณภาพคือ การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และความสม่ำเสมอ ซึ่งสามารถพยากรณ์ได้ ส่วนในมุมมองของผู้ใช้ประโยชน์ คุณภาพ คือ ความตอบสนองความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับผลงาน หรือ การทำให้เกิดความคาดหวังของผู้รับผลงาน

สรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการผู้บริหารการบริการ หรือ ผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มีอาจจะเลยได้ด้วย การเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ หัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ

ในการประเมินคุณภาพของการบริการทั่ว ๆ ไปลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ซึ่ง ซีเทมส์ พาราสุรามาน และ เบอร์ลี (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1988, pp. 21-22) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการ
ที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพนอบน้อม
เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะ
ผู้ให้บริการที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในด้านสร้างความเชื่อมั่นด้วย
ความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตรายความเสียหายและ
ปัญหาต่างๆ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก
ไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความ
ความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้าและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding of Customer) หมายถึง
ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจ
ตอบสนองความต้องการดังกล่าว คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหากองค์กรบริการ
ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการเพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าประทับใจใน
บริการที่ได้รับและตั้งใจใช้บริการจนเป็นลูกค้าประจำ ก็จำเป็นต้องวางแผนนโยบายการบริการ
โดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว และทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย พร้อมทั้ง
มีการพัฒนากลยุทธ์การบริการตามนโยบายที่วางไว้อย่างจริงจัง

การวัดคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาของ นวลลักษณ์ บุษบง (2541, หน้า 40 อ้างถึงใน นกุลยา ส่งสวัสดิ์, 2544,
หน้า 11) โดยสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และสนทนากลุ่ม (Focus Group
Interview) ผลการศึกษาพบว่า ในการรับบริการนั้น ผู้รับบริการจะใช้เกณฑ์ 10 ประการ ในการวัด
คุณภาพ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมในการบริการ
2. ความไว้วางใจ
3. การสนองตอบต่อผู้ใช้บริการทันที
4. สมรรถนะของการให้บริการ
5. ความมีอัธยาศัย

6. ความน่าเชื่อถือ
7. ความปลอดภัย
8. การให้ผู้รับเข้าถึงบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ต่อมาในปี ค.ศ. 1988 พาราเซอแมน และคณะ ได้ทำการวิจัยใหม่โดยพัฒนารูปแบบของกรอบแนวคิดของคุณภาพบริการที่ใช้รับการรับรู้คุณภาพของผู้รับบริการ โดยได้สรุปหมวด 4-7 เป็นหมวดเดียวกันคือ หมวดความน่าเชื่อถือ และหมวด 8-10 รวมเป็นหมวดเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ เนื่องจากในบางด้านมีความซ้ำซ้อนกัน และมีรายละเอียดมากเกินไปทำให้ยากในการประเมิน โดยรวม 5 หมวด มีรายละเอียดดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรม บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นชัดเจน สามารถจับต้องสัมผัสได้ เช่น มีที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ให้บริการ ที่อำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ลักษณะบุคลิกผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ให้บุคลากรผู้ให้บริการ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นที่พึงใจ และการให้บริการมีความถูกต้องแม่นยำ สม่ำเสมอ
3. ความสนองตอบต่อผู้รับบริการทันที บุคลากรผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ได้ทันทีทันใด เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ
4. ความน่าเชื่อถือ บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้มีมนุษยสัมพันธ์ดีในการให้บริการและสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ มาใช้บริการมากขึ้น
5. การเข้าใจรู้จักผู้รับบริการ บุคลากรผู้ให้บริการและแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการด้วย

ระบบมาตรฐานงานบริการประชาชนและภาคเอกชน P.S.O.1107 (Thailand International Public Sector Management System and Outcomes)

ศุภชัย ยาวะประภาส (2545, หน้า 9) งานบริการประชาชนและภาคเอกชน คือ งานที่หน่วยงานของรัฐจัดตั้งขึ้นตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้ เพื่อบริการให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน คำว่า “บริการ” มีความหมายว่า บริการที่ใช้ในภาคเอกชน ซึ่งมักหมายถึง การที่บริษัทต่าง ๆ ให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อแลกกับค่าบริการที่บริษัทเรียกเก็บ เช่น การไปซื้อสินค้าตามห้างต่าง ๆ พนักงานห้างจะแนะนำบริการสินค้า ตอบคำถามหลังซื้อสินค้าแล้วอาจมีบริการหลังการขายในกรณีที่สินค้ามีอายุการใช้งานนาน

บริการของรัฐ จะทำได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีทั้งบริการภาคเอกชน เช่น บริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การให้บริการของรัฐจึงต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องให้บริการที่รวดเร็วและพึงพอใจของประชาชน

ระบบ P.S.O.1107 จะครอบคลุมตั้งแต่ประชาชน ภาคเอกชน หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานท้องถิ่นซึ่งรวมเรียกว่าลูกค้าของหน่วยงาน มีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ 10 เกณฑ์ คือ

1. ประสิทธิภาพ โดยทั่วไปวัดจากสัดส่วนระหว่างปัจจัยผลผลิตและปัจจัยนำเข้า อาจพิจารณาได้จากต้นทุนที่ให้ในกระบวนการผลิต การจัดการ ในขณะที่ปัจจัยการผลิตพิจารณาได้จาก บริการที่ส่งมอบ ซึ่งมีได้หลายมิติ ที่สำคัญคือ เวลาที่ใช้ในการจัดการ ดังนั้นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในกรณีนี้คือ เวลาที่ส่งมอบบริการ หรืออาจเรียกว่าความเร็ว
2. คุณภาพบริการที่รวดเร็วอาจไม่ใช้บริการที่มีคุณภาพเช่นเดียวกับคนที่ทำงานได้รวดเร็วไม่ใช้คนที่สามารถสร้างงานที่มีคุณภาพได้ ในการดำเนินการเพื่อขอรับรอง P.S.O.1107 หน่วยงานควรกำหนดมาตรฐานคุณภาพที่ไม่ด้อยกว่าหน่วยงานที่ให้บริการ ในลักษณะเทียบเคียงได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ตัวชี้วัด เช่น ปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่ามาตรฐานกำหนด หรือสูงกว่ามาตรฐานกำหนด
3. ความทั่วถึงกลุ่มเป้าหมายของงานบริการของรัฐ จะแตกต่างจากกลุ่มเป้าหมายของงานบริการภาคเอกชน เนื่องจากรัฐต้องการให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ ทุกวัย ดังนั้นในการจัดบริการของรัฐเกณฑ์มาตรฐานคือความทั่วถึง ซึ่งหมายถึงความทั่วถึงในการจัดบริการ ให้แก่ประชาชน กระจายตามพื้นที่ อาชีพ อายุ การศึกษา การบริการที่ครอบคลุมคือบริการที่ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ ตัวชี้วัด เช่น ลูกค้าส่วนใหญ่สามารถใช้บริการได้
4. ความเสมอภาค งานบริการของรัฐต้องกระจายให้ลูกค้าทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้ ไม่ว่าจะแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา ควรได้บริการเสมอหน้ากัน การได้รับโอกาสเสมอหน้ากัน คือความเสมอภาคในการจัดบริการ ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือ ลำดับก่อน-หลังของการให้บริการ
5. ความเป็นธรรมรัฐต้องให้บริการแก่กลุ่มหลากหลายโดยเสมอหน้า ยกเว้นกลุ่มที่ด้อยกว่า เนื่องจากสภาพร่างกายซึ่งรวมถึงผู้พิการ ผู้สูงอายุ ไปจนถึงหญิงโสดตลอด การจัดบริการเฉพาะให้แก่กลุ่มที่ด้อยกว่ากลุ่มอื่นในด้านสภาพร่างกายจะช่วยให้เขาเหล่านั้นมีโอกาสได้รับบริการเหมือนกลุ่มอื่น ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือ ผู้ด้อยโอกาสได้รับบริการผ่านช่องทางปกติหรือช่องทางพิเศษ ซึ่งอาจหมายถึง ผู้พิการทางขาและแขน มีทางเท้าที่ออกแบบไว้สำหรับผู้พิการทางสายตา

6. การตอบสนองความต้องการ ลูกค้าอาจมีความต้องการที่หลากหลายและแตกต่างกันไป ลูกค้าต้องทราบกฎเกณฑ์ ระเบียบ ประกาศคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับงานบริการที่ไปติดต่อหรือ อาจต้องให้มีบริการจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม จัดสถานที่สำหรับนั่งรอ ที่จอดรถ ประเด็นสำคัญ คือ หน่วยงานต้องรู้ความต้องการของลูกค้า และหาทางตอบสนองให้ได้โดยอาจเทียบเคียงกับงานบริการที่ใกล้เคียงกัน ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐานคือ ลูกค้าได้รับการตอบสนอง

7. ความพึงพอใจ แม้ว่าหน่วยงานอาจตอบสนองในความต้องการของลูกค้าได้บางเรื่อง ก็ไม่ได้หมายความว่า ลูกค้าพึงพอใจ บางครั้งคิดว่าหน่วยงานพยายามคิดค้นหาวิธีดำเนินการแม้ยังไม่ได้ทำลูกค้าก็พึงพอใจ เพราะเห็นความตั้งใจจริงที่จะบริการตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้า

8. ความต่อเนื่องของการบริการมักเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้บริการของรัฐทุกประเภท หน่วยงานของรัฐที่ต้องสร้างความเป็นเลิศในการบริการ ควรติดตามสอบถามและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา เช่น ติดตามว่าจะได้รับบริการอย่างไร ความต่อเนื่อง ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ การติดต่อลูกค้า

9. ความสะดวกสบาย ในที่นี้คือความสะดวกสบายในการไปติดต่อและรับบริการ ซึ่งรวมไปถึงการรอคอยและอื่น ๆ ความสะดวกสบายอาจหมายถึง สถานที่ที่ติดต่อ ที่นั่งพักคอย ห้องสุขา และอาคารสถานที่ ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ ช่องทางมีให้ลูกค้าติดต่อ

10. ความพร้อมในการบริการ เมื่อลูกค้าไปติดต่อรับบริการลูกค้ามักคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้หากพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้เนื่องจากเหตุใดๆก็ตาม อาทิ ติดพักเที่ยง ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ลูกค้ามักสรุปว่าหน่วยงานไม่พร้อมที่จะให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการซึ่งมีทั้งมิติเจ้าหน้าที่ ช่วงเวลา อาคารสถานที่ ตัวชี้วัดเกณฑ์มาตรฐาน คือ ลูกค้าได้รับบริการช่วงเวลาต่าง ๆ

แนวนโยบายรัฐบาลและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประปาส่วนภูมิภาค

แนวนโยบายของรัฐบาล

นโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการประปาส่วนภูมิภาคประการหนึ่ง คือ แนวทางการให้เอกชนเข้าร่วมลงทุนในกิจการประปา

จากมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2540 กำหนดให้การประปาส่วนภูมิภาค ยังคงรูปแบบรัฐวิสาหกิจ และเพิ่มบทบาทของเอกชนในการลงทุนขยายการผลิตและการบริการ น้ำประปาในเขตภูมิภาค เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดภาระทางด้านการเงินของรัฐ ขยายการให้บริการน้ำประปาแก่ชุมชนในพื้นที่ และเร่งรัดการจัดหาน้ำสะอาดสำหรับอุปโภค

บริ โภคอย่างทั่วถึง จะเห็นได้ว่า การประปาส่วนภูมิภาค ดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลดังกล่าวข้างต้น โดยได้เปิดโอกาสให้เอกชนเข้าร่วมลงทุนในกิจการหลายรูปแบบ เช่น (การประปาส่วนภูมิภาค, 2548)

1. การให้เอกชนร่วมลงทุนในรูปแบบ BOOT (Build-own-operate-transfer) เป็นรูปแบบที่การประปาส่วนภูมิภาค กำหนดให้เอกชนเข้าร่วมลงทุนในการก่อสร้างระบบผลิตและระบบจำหน่ายน้ำประปา โดยเอกชนดำเนินการออกแบบและก่อสร้างระบบประปา ดูแลรักษาระบบผลิต และโอนทรัพย์สินให้แก่การประปาส่วนภูมิภาคเมื่อครบระยะเวลาตามสัญญาที่ได้ตกลงกัน ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาคจะรับซื้อน้ำจากเอกชนเพื่อจัดส่งเข้าสู่ระบบจำหน่ายของการประปาส่วนภูมิภาค และการประปาส่วนภูมิภาคจำหน่ายประปาให้แก่ประชาชนอีต่อหนึ่งการดำเนินงานในรูปแบบ BOOT เช่น ในพื้นที่การประปาปทุมธานี-รังสิต การประปานครสวรรค์ออกการประปา ฉะเชิงเทรา และการประปายางประกง

2. การให้เอกชนลงทุนในรูปแบบ BOO (Build-own-operate) เป็นรูปแบบที่กำหนดให้เอกชนเข้าลงทุนในกิจการของการประปาส่วนภูมิภาคเมื่อครบระยะเวลาตามสัญญาที่ได้ตกลงกัน โดยเอกชนจะต้องรับผิดชอบเรื่องกำไรหรือขาดทุนในการดำเนินงานเองทั้งหมด การดำเนินงานในรูปแบบ BOO เช่น ในพื้นที่การประปาราชบุรี-สมุทรสงคราม และการประปานครปฐม-สมุทรสาคร เป็นต้น

3. การให้เอกชนเข้าบริหารระบบประปา เป็นการเปิดโอกาสให้เอกชนเข้าทรัพย์สินในส่วนผลิต และ/หรือระบบจำหน่ายน้ำประปา สำหรับระบบประปาที่ก่อสร้างใหม่ตามระยะเวลาของอายุสัญญา โดยเอกชนจ่ายผลตอบแทนในอัตราที่จะตกลงกันให้แก่การประปาส่วนภูมิภาค การดำเนินงานในรูปแบบนี้ เช่น ในพื้นที่การประปาสัดหีบ เป็นต้น

การประปาส่วนภูมิภาคได้เริ่มดำเนินการให้เอกชนเข้าร่วมลงทุนในกิจการการประปา ในการคัดเลือกพิจารณาคัดเลือกพื้นที่ที่จะใช้เอกชนเข้าร่วมหรือร่วมลงทุน ต้องคำนึงถึงสภาพและความเหมาะสมในการลงทุนของเอกชนและเนื่องจากการประปาส่วนภูมิภาคดำเนินกิจการที่มีขนาดแตกต่างกัน การประปาส่วนภูมิภาคจึงพยายามหารูปแบบการให้เอกชนมาร่วมลงทุนและดำเนินกิจการประปาตามสภาพของแต่ละพื้นที่ที่เหมาะสม

นโยบายของการประปาส่วนภูมิภาค

เพื่อให้การประปาส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีการบริหารงานคล่องตัวและประสิทธิภาพ เป็นการประปาเพื่อปวงชน โดยแท้จริง การประปาส่วนภูมิภาคจึงกำหนดกรอบนโยบาย ดำเนินงาน โดยมุ่งให้หน่วยงานเป็นองค์กรเพื่อปวงชนที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องและทันต่อสภาพการณ์ที่ปรับเปลี่ยนไป โดยมีเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ

องค์กร พนักงาน และสังคม รวมทั้งความพยายามในการปรับปรุงภาพพจน์ขององค์กรให้ทันสมัย และเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานและประชาชนภายนอกมากขึ้น

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ถึงแม้ว่าร่างแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกำหนดระยะเวลาการโอนภารกิจ บุคลากร และทรัพย์สินในช่วง 10 ปี คือ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2544-2553 ได้กำหนดหลักการให้เป็นการโอนภารกิจของส่วนราชการเป็นหลัก ส่วนรัฐวิสาหกิจให้เป็นนโยบายของรัฐบาล หรือเมื่อพิจารณาความเหมาะสมและประสิทธิภาพของบริการสาธารณะที่ประชาชนจะได้รับแล้วสมควร โอน การประปาส่วนภูมิภาคก็ได้กำหนดแผนการโอนกิจการประปาบางส่วนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยกำหนดให้มีการโอนภารกิจของการประปาบางส่วน บุคลากร ทรัพย์สิน/ หนี้สิน รวมทั้งชดเชยเงินรายได้ในส่วนที่การประปาส่วนภูมิภาคได้จ่ายไป ทั้งนี้ ระยะเวลาการโอนภารกิจการประปาบางส่วน สอดคล้องกับระยะเวลาที่กำหนดการโอนภารกิจของส่วนราชการในร่างแผนการกระจายอำนาจ ฯ มีการดำเนินการในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป โดยพิจารณาตามความเหมาะสม และความพร้อมของการประปาส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น อาจทำให้บทบาท การบริหารกิจการการประปาและรูปแบบองค์กรของการประปาส่วนภูมิภาคในอนาคตต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ บทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบที่เปลี่ยนไป อย่างไรก็ตาม การปรับเปลี่ยนบทบาทและรูปแบบการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาคในอนาคตให้เป็นไปตามทิศทางใด จะต้องมีการศึกษาและพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ โดยคำนึงถึงศักยภาพของการประปาส่วนภูมิภาค ทั้งด้านทรัพย์สิน หนี้สิน บุคลากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจการประปาส่วนภูมิภาค อาพิจารณาใช้พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 เป็นเครื่องมืออีกวิธีหนึ่งในการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารองค์กรจากรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ ให้เป็น “บริษัทจำกัด” หรือ “บริษัท มหาชนจำกัด” เพื่อการคล่องตัวในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อให้การระดมทุนจากเอกชน/ แหล่งทุน สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม จะต้องศึกษาผลดี/ ผลเสีย และสถานะทางการเงินของการประปาส่วนภูมิภาคให้ละเอียดและชัดเจนเสียก่อนซึ่งในแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 4 นี้ จะเป็นการศึกษาความเป็นไปได้ในเบื้องต้นเท่านั้น

สาระสำคัญของการดำเนินนโยบายตามแผนวิสาหกิจ (ฉบับที่ 4) และแนวคิดเกี่ยวกับ

คุณภาพการบริการของ กปภ.(แผนวิสาหกิจฉบับปี 2545-2549)

การประปาส่วนภูมิภาค มีภาระหน้าที่ในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา
ทั่วประเทศ รวมทั้งดำเนินธุรกิจอื่น ที่เกี่ยวกับหรือต่อเนื่องกับธุรกิจประปา เพื่อประโยชน์ในการ
บริการสาธารณะ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขภาพของประชาชนเป็นสำคัญ ปัจจุบัน
ได้แบ่งสายการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ภาค ดูแลรับผิดชอบสำนักงานประปาเขตในสังกัด 10 เขต
โดยทั้ง 10 เขต ดูแลรับผิดชอบสำนักงานประปาในสังกัดทั่วประเทศยกเว้นพื้นที่ในจังหวัด
กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ มีหน่วยงานควบคุมหน่วยเทศบาล 647 แห่ง อบต. 77
แห่ง หมู่บ้าน 171 แห่ง (ปี 2544) ในช่วงแผนวิสาหกิจ ฉบับที่ 4 (ปี 2545-2549) กล่าวได้ว่าเป็นจุด
พลิกผันบทบาท รูปแบบ และแนวทางดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาคเป็นอย่างยิ่งเห็นได้ว่า
มีปัจจัยสำคัญในการกำหนดทิศทางประกอบการจัดทำแผนวิสาหกิจฯ เช่น การกระจายอำนาจให้แก่
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนการแปรรูปกิจการวิสาหกิจของประเทศไทย

การจัดทำแผนวิสาหกิจฉบับที่ 4 การประปาส่วนภูมิภาค ได้กำหนดบทบาทองค์กรใน
ฐานะที่เป็นผู้ดำเนินกิจการประปา กล่าวคือ ผลิตและบริการน้ำประปา (Operate) ในเขตจ่ายน้ำเพื่อให้
บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่จะนำพาองค์กรขึ้นดี เพื่อปวงชนที่ให้บริการน้ำประปาอย่างมีคุณภาพและ
ทั่วถึง โดยจะบริหารการจัดการน้ำประปาท้องที่ตั้งแต่เทศบาลตำบลขึ้นไป จนถึงเทศบาลนครและ
เมืองชลบุรี เช่นที่ การประปาส่วนภูมิภาคให้บริการในปัจจุบัน สำหรับชุมชนระดับองค์กรบริหาร
ส่วนตำบลและเทศบาลขนาดเล็ก ซึ่งเป็นกิจการประปาที่มีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากนักและ
ไม่ต้องใช้ความรู้และประสบการณ์ด้านวิชาการและเทคโนโลยี ในการบริหารจัดการนั้น
การประปาส่วนภูมิภาคก็ได้ให้บริการลักษณะเป็นที่ปรึกษา หรืออบรมทางด้านวิชาการหรือ
การบริหารจัดการ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กให้สามารถ
ดูแลกิจการประปาท้องที่ทั้งระบบได้ด้วยตนเอง บทบาท รูปแบบ และแนวทางดำเนินงานของ
การประปาส่วนภูมิภาค ในฐานะผู้ดำเนินกิจการประปา (Operate) อาจปรับเปลี่ยนไป เมื่อผล
การศึกษาของบริษัทที่ปรึกษา Tasman แล้วเสร็จ การประปาส่วนภูมิภาคจะได้นำไปปรับปรุง
แผนวิสาหกิจฉบับที่ 4 ให้สอดคล้องกัน ซึ่งอาจเริ่มได้ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2546 โดยมีเป้าหมาย
การดำเนินงานดังนี้

1. ด้านการเงิน กำหนดให้ลงทุนเฉลี่ยปีละ 6,680 ล้านบาท มีผลตอบแทนสุทธิต่อ
สินทรัพย์รวม (Return on Total Asset) เท่ากับ 3-5%
2. ด้านการบริการ กำหนดให้มีการเพิ่มผู้ใช้น้ำสุทธิเฉลี่ยปีละ 97,000 ราย
3. ด้านการพัฒนาองค์กร

353409

3.1 พัฒนาบุคลากร โดยกำหนดให้มีการจัดสรรงบประมาณด้านฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 0.3% ของรายได้ในปีงบประมาณเดียวกัน รวมทั้งจัดหาแหล่งเงินทุนจากภายนอกเพิ่มเติม

3.2 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดสรรงบประมาณเทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่า 1% ของรายได้ในปีงบประมาณเดียวกัน

3.3 พัฒนาเทคโนโลยีด้านประปา โดยจัดสรรงบประมาณเพิ่มการวิจัยไม่น้อยกว่า 0.1% ของรายได้ในปีงบประมาณเดียวกัน

4. ด้านการบริหารจัดการ

4.1 พัฒนาระบบบริหารและการจัดองค์กรให้ทันสมัย เป็นระบบ มีประสิทธิภาพและมีขีดความคล่องตัวสูง

4.2 ลดน้ำสูญเสียในระบบจ่ายในเหลือ 25% ในปี 2549

4.3 เพิ่มบทบาทภาคเอกชน โดยให้มีสัดส่วน ปริมาณน้ำที่รับซื้อจากภาคเอกชนต่อปริมาณน้ำจำหน่ายรวมจาก 13.8% ในปี 2545 เป็น 18.2% ในปี 2549

4.4 บริหารแหล่งน้ำดิบสำหรับกิจการประปาให้เป็นระบบ เพื่อให้มีจำนวนเพียงพอและมีคุณภาพเหมาะสมสำหรับผลิตน้ำประปาทุกสำนักงานประปาตลอดปีแผนการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาคบรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ภารกิจ วัตถุประสงค์หลัก และเป้าหมายข้างต้น รวมทั้งจากการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน จึงได้กำหนดแผนงานรวมทั้งสิ้น 7 แผนงานคือ

แผนงานที่ 1 การปรับปรุงด้านการบริหารและการจัดการองค์กร

แผนงานที่ 2 การเงินการลงทุน

แผนงานที่ 3 การลดน้ำสูญเสีย

แผนงานที่ 4 การปรับปรุงการให้บริการ

แผนงานที่ 5 การนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในกิจการประปา

แผนงานที่ 6 การพัฒนาและจัดการแหล่งน้ำ

แผนงานที่ 7 การเพิ่มบทบาทภาคเอกชนในกิจการประปา

ด้านการให้บริการของสำนักงานประปาต่าง ๆ ทั่วประเทศมีดังนี้

1. การให้บริการด้านติดตั้งประปา

1.1 สถานที่ติดต่อขอใช้น้ำ ผู้ต้องการใช้น้ำประปา ติดต่อขอแบบคำขอใช้น้ำประปาได้ที่สำนักงานการประปาทุกแห่ง ในวันและเวลาราชการ โดยกรอกแบบคำขอให้ถูกต้อง แล้วยื่นแบบคำขอพร้อมด้วยหลักฐาน ที่สำนักงานประปาในพื้นที่ติดต่อขอใช้น้ำประปา

1.2 หลักฐานที่ต้องนำมาแสดง

1.2.1 บัตรประชาชน/ บัตรข้าราชการ/ บัตรประจำตัวพนักงานองค์กรของรัฐ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วควรถ่ายสำเนาบัตรประจำตัวด้วย

1.2.2 สำเนาทะเบียนบ้านที่ขอติดตั้งประปา โดยผู้ขอจะต้องมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านนั้นด้วย หรือเอกสารการขอเลขที่บ้าน หรือหนังสือสัญญาซื้อขายบ้าน/ อาคาร หรือหนังสือสัญญาเช่าอาคารอย่างใดอย่างหนึ่ง ในกรณีที่ผู้ขอใช้น้ำ ไม่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านที่จะติดตั้งประปา จะต้องนำสำเนาทะเบียนบ้านที่อยู่ปัจจุบันของผู้ใช้น้ำมาด้วยผู้ขอใช้น้ำที่เป็นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจและองค์กรอื่น ๆ ที่ได้จดทะเบียนมีใบอนุญาตแล้ว ต้องให้ หัวหน้าส่วนราชการ องค์กร หรือผู้มีอำนาจตามหมายเป็นผู้ลงนามในแบบการขอใช้น้ำประปาและสัญญาการใช้ น้ำประปากับการประปาส่วนภูมิภาค ผู้ขอใช้น้ำที่เป็นบริษัทจำกัด บริษัทมหาชน จำกัด ห้างหุ้นส่วน จำกัด หุ่นส่วนสามัญ ธนาคารพาณิชย์ โรงเรียนเอกชนและนิติบุคคลอื่น ๆ ให้ผู้จัดการหรือเจ้าของผู้มีอำนาจตามกฎหมายเป็นผู้ลงนามในแบบคำขอใช้น้ำประปา และสัญญาการใช้ น้ำประปากับ การประปาส่วนภูมิภาคผู้ขอใช้น้ำอาจทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปทำการแทนได้ โดยต้องมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย ซึ่งผู้รับมอบอำนาจจะต้องนำหลักฐานตามข้อ 2.1 และ 2.2 ของผู้มอบอำนาจไปแสดงด้วย

1.3 ขั้นตอนการดำเนินการติดตั้งประปาของสำนักงานประปา

1.3.1 เมื่อท่านยื่นคำขอใช้น้ำประปาตามแบบฟอร์มคำร้อง ท่านต้องชำระเงินมัดจำ ในการติดตั้งวางท่อประปาตามตารางอัตราค่าธรรมเนียมแล้ว เจ้าหน้าที่จะออกใบเสร็จรับเงินให้ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะเดินทางไปสำรวจสถานที่และจัดทำแปลนแผนผังหรือพิมพ์เขียวพร้อมประมาณการค่าใช้จ่ายและแจ้งให้ผู้ขอใช้น้ำทราบโดยเร็วที่สุด

1.3.2 เมื่อผู้ขอใช้น้ำได้รับแจ้งประมาณการค่าติดตั้งแล้ว จะต้องนำเงินมาชำระ ภายใน 60 วัน และเมื่อสำนักงานประปาได้รับแล้ว ก็จะดำเนินการติดตั้งประปา และขึ้นทะเบียนของการประปาส่วนภูมิภาคต่อไป แต่ถ้าไม่ชำระเงินภายในเวลาที่กำหนด การประปาส่วนภูมิภาค จะริบเงินมัดจำ และถือว่าท่านสละสิทธิ์การขอใช้น้ำประปารั้งนี้ อนึ่งผู้ขอใช้น้ำที่ยื่นคำร้องและ ชำระเงินค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาไว้แล้วต่อมาปฏิเสธที่จะให้การประปาส่วนภูมิภาควางท่อ และติดตั้งมาตรวัดน้ำภายในเวลาที่การประปาส่วนภูมิภาคกำหนดแจ้งให้ทราบเป็นสายลักษณะอักษร ให้ถือว่าผู้ใช้น้ำสละสิทธิ์การ ใช้น้ำ และการประปาส่วนภูมิภาคจะถือค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา ที่ได้ชำระไว้โดยหักค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในอัตราร้อยละ 20

1.3.3 ค่าธรรมเนียมในการขอใช้น้ำประปา ผู้ขอใช้น้ำประปาจะต้องชำระ ค่าธรรมเนียมการขอใช้น้ำประปาตามอัตราการประปาส่วนภูมิภาค ได้กำหนดไว้ซึ่งจำแนกตามชนิด

และขนาดมาตรวัดน้ำดังนี้ ขนาดมาตร 1/2-8 นิ้ว ค่ามัดจำเท่ากับ 200-2,000 บาท ค่าประกันการใช้น้ำ 400-30,000 บาท ค่าแรงงนและอุปกรณ์ 2,500-3,500 บาท รวม 2,900-41,000 บาท ค่ามัดจำ ผู้ขอใช้น้ำต้องชำระให้แก่สำนักงานประปาในวันที่ขอติดตั้ง เพื่อนำไปใช้ในการสำรวจสถานที่และประมาณค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง เมื่อสำนักงานประปาได้รับค่าแรงงานและค่าอุปกรณ์ในการติดตั้งประปาแล้ว จะคืนค่ามัดจำทันทีโดยได้หักคืนในประมาณการค่าใช้จ่ายที่จะชำระเงินไว้แล้ว ค่าประกันการใช้น้ำ สำนักงานประปาจะเรียกเก็บตามขนาดมาตรวัดน้ำเพื่อเป็นหลักประกันในการชำระค่าน้ำประปาแต่ละเดือน ผู้ใช้น้ำจะได้รับค่าประกันคืนเต็มจำนวนเมื่อยกเลิกการใช้น้ำและไม่มีหนี้ค้างชำระค่าน้ำประปา (ผู้ขอใช้น้ำประเภทหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรอื่นที่ได้จดทะเบียนมีใบอนุญาตแล้วได้รับค่ายกเว้นค่าประกัน)

1.3.4 ค่าแรง และค่าวัสดุอุปกรณ์ อันได้แก่ ค่าแรงงาน มาตรวัดน้ำ ท่อประปาและอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในการติดตั้ง นับจากมาตรวัดน้ำไม่เกินเส้นผ่านศูนย์กลาง $\frac{1}{4}$ นิ้ว และมีระยะห่างจากท่อเมนจ่ายน้ำประปาไม่เกิน 10 เมตร จะใช้ราคาเหมาจ่ายซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

1.3.5 การติดตั้งอุปกรณ์หลังมาตรวัดน้ำ

1.3.5.1 ส่วนท่อและอุปกรณ์หลังมาตรวัดน้ำ ผู้ขอใช้น้ำจะต้องดำเนินการเอง

1.3.5.2 การติดตั้งอุปกรณ์หลังมาตรวัดน้ำ ต้องเป็นไปตามรูปแบบที่การประปาส่วนภูมิภาคกำหนดและผู้ขอใช้น้ำจะต้องติดตั้งเองให้แล้วเสร็จก่อนที่การประปาส่วนภูมิภาคจะติดตั้งมาตรให้แก่ผู้ใช้น้ำหรืออาจขอให้การประปาส่วนภูมิภาคติดตั้งส่วนหลังมาตรวัดน้ำโดยชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในส่วนนี้ก็ได้

1.3.6 การจดหรืออ่านมาตรวัดน้ำ

เมื่อสำนักงานประปาได้ดำเนินการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้แก่ผู้ขอใช้น้ำประปาแล้ว พนักงานอ่านมาตรจะไปทำการอ่านมาตรวัดน้ำในเดือนถัดไปที่ตรงกับวันที่ได้ติดตั้งมาตรวัดน้ำ เพื่อออกใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา โดยให้ถือว่าเป็นค่าน้ำประปาประจำตัวนั้นตัวอย่างเช่น ติดตั้งประปาให้ผู้ใช้น้ำวันที่ 15 กันยายน ผู้ใช้น้ำรายนี้จึงขึ้นทะเบียนเป็นผู้ชำระใหม่กับการประปาส่วนภูมิภาคในวันที่ 15 กันยายน ดังนั้นการอ่านมาตรจะเริ่มอ่านในวันที่ 15 ตุลาคม และถือว่าเป็นค่าน้ำประปาประจำเดือนตุลาคม ในกรณีวันอ่านมาตรตรงกับวันหยุดราชการพนักงานอ่านมาตร จะทำการอ่านมาตรจะทำการอ่านมาตรล่วงหน้าก่อนถึงวันหยุดราชการ

1.3.7 การคิดราคาค่าน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค

การคิดราคาค่าน้ำประปาในใบเสร็จรับเงินค่าน้ำแต่ละเดือนของการประปาส่วนภูมิภาค จะคิดจากการคำนวณจากการปริมาณการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละรายที่อ่านจากมาตรวัดน้ำแล้วคูณด้วยอัตราค่าน้ำประปาที่ใช้อยู่ในปัจจุบันค่าน้ำที่ได้ต้องไม่น้อยกว่าอัตราค่าน้ำประปา

ขั้นต่ำของผู้ใช้น้ำแต่ละประเภทในใบเสร็จค่าน้ำ จะมีค่าน้ำที่ใช้ค่าบริการทั่วไปและภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามอัตราที่รัฐบาลกำหนดด้วย (ค่าน้ำประปา = ค่าน้ำที่ใช้ + ค่าบริการทั่วไป + ภาษีมูลค่าเพิ่ม)

1.3.8 อัตราค่าน้ำและค่าน้ำขั้นต่ำ

การกำหนดอัตราค่าน้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละประเภท คิดบนพื้นฐานของความจำเป็นที่ผู้ใช้น้ำต้องการใช้น้ำประปา รัฐได้นำเงินภาษีบางส่วนมาค้ำเงินก่อนสร้างระบบประปาให้แก่ชุมชน พร้อมทั้งกำหนดค่าน้ำประปา ที่ผู้ใช้น้ำจะต้องเป็นผู้จ่าย หากระบบประปาถูกสร้างขึ้นมาแล้วไม่มีการใช้น้ำประปาก็จะเกิดการสูญเปล่าทางเศรษฐกิจ เงินค่าน้ำขั้นต่ำนี้จะถูกนำไปใช้ในการบริหารจัดการเช่นเดียวกันเงินค่าน้ำประปาที่เก็บได้จากประชาชน ในปัจจุบันนี้ การประปาส่วนภูมิภาคได้แบ่งโครงสร้างผู้ใช้น้ำเป็น 3 ประเภท คือ ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1 ผู้ใช้น้ำประเภทที่อยู่อาศัย ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1 นี้ จะเป็นผู้ใช้น้ำที่ใช้น้ำเพื่อดำรงชีวิต ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคกำหนดไว้ที่ 50 ลูกบาศก์เมตรต่อเดือน (1 ลูกบาศก์เมตร เท่ากับ 1,000 ลิตร) อัตราค่าน้ำขั้นต่ำจะอยู่ที่ 7.75 บาทต่อลูกบาศก์เมตร ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 2 คือผู้ใช้น้ำประเภทราชการและธุรกิจขนาดเล็ก อัตราค่าน้ำขั้นต่ำจะอยู่ที่ 9.00 บาทต่อลูกบาศก์เมตร ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคก็ได้กำหนดไว้ 100 ลูกบาศก์เมตรต่อเดือน ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 3 คือ ผู้ใช้น้ำประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่ อัตราค่าน้ำขั้นต่ำจะอยู่ที่ 10.00 บาทต่อลูกบาศก์เมตร ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคก็ได้กำหนดไว้ 200 ลูกบาศก์เมตรต่อเดือน โดยมีค่าน้ำเฉลี่ยของการประปาส่วนภูมิภาครวมอยู่ที่ 11.75 บาทต่อลูกบาศก์เมตร

1.3.9 อัตราค่าบริการทั่วไป

ค่าบริการทั่วไปจะถูกเรียกเก็บเงินเป็นรายเดือนรวมกับค่าน้ำ ตามขนาดมาตรวัดน้ำ ที่การประปาคำหนด เงินเหล่านี้จะนำไปบำรุงรักษาเส้นท่อและมาตรวัดน้ำให้อยู่ในสภาพใช้งานดี (ยกเว้นท่อภายในบ้าน) ขนาดมาตรวัด $\frac{1}{2}$ - 8 นิ้ว ค่าบริการทั่วไปเดือนละ 30-120 บาท

2. การให้บริการด้านการชำระ

2.1 การชำระเงินค่าน้ำประปาทันทีที่พนักงานหรือตัวแทนเก็บเงินนำใบเสร็จหรือใบแจ้งหนี้ไปขอเก็บเงินจากผู้ใช้น้ำ ถ้าไม่มีการชำระค่าน้ำประปา พนักงานหรือตัวแทนเก็บเงินจะมอบใบแจ้งหนี้ให้แก่ผู้ใช้น้ำเพื่อนำเงินไปชำระที่สำนักงานประปาในเขตพื้นที่ของท่านภายใน 7 วัน

2.2 ชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงานประปา ผู้ใช้บริการสามารถชำระเงินค่าน้ำประปาได้ที่สำนักงานประปา ตั้งแต่วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ทั้งนี้สำนักงานประปาบางแห่งได้เปิดให้บริการในวันเสาร์ และวันหยุดราชการอีกด้วย

2.3 การชำระเงินค่าน้ำโดยผ่านธนาคารหรือหักบัญชีธนาคาร

2.4 ชำระเงินค่าน้ำผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และร้านเซเว่นอีเลเว่น

3. การบริการบรรจบมาตรฐานวัดน้ำ

กรณีผู้ใช้น้ำถูกระงับการใช้น้ำประปา (ตดมาตร) แล้วมีความประสงค์จะเปิดใช้น้ำประปาต่อไปอีก ให้ยื่นคำร้องขอบรรจบมาตรฐานวัดน้ำและชำระค่าธรรมเนียมดังนี้ ขนาดมาตร ½ -8 นิ้ว ค่าธรรมเนียมบรรจบมาตรฐาน 500-9,500

4. การบริการฝากมาตรวัดน้ำ

หากผู้ใช้น้ำ คาดว่าจะไม่ได้ใช้น้ำประปาเป็นระยะเวลาอันติดต่อกันตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป ควรยื่นคำร้องขอฝากมาตรวัดน้ำไว้กับสำนักงานประปาที่บริการอยู่ พร้อมด้วยหลักฐานดังนี้

4.1 บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ

4.2 ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปาเดือนสุดท้าย

4.3 ชำระค่าธรรมเนียมฝากมาตรตามที่การประปาส่วนภูมิภาคกำหนด

การฝากมาตรวัดน้ำไว้กับสำนักงานประปาที่ให้บริการ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้น้ำ กล่าวคือ สามารถประหยัดค่าบริการรายเดือนทั่วไป และค่าน้ำประปาขั้นต่ำ ในอัตรา 30 บาท บวกค่าบริการรายเดือน เดือนละ 30 บาท รวมที่ต้องจ่ายเป็นรายเดือน 60 บาท หรือปีละ 720 บาท (ราคาไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) หากผู้ขอใช้น้ำขอใช้วิธีฝากมาตรวัดน้ำ จะเสียค่าใช้จ่ายปีละ 300-400 บาท เท่านั้น ซึ่งประหยัดกว่าและไม่ต้องเสียเวลาไปชำระเงินที่ประปาแต่ละเดือนอีกด้วย

การฝากมาตรวัดน้ำ สามารถกระทำต่อเนื่องได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 1 ปี หากเกินกำหนดจะถูกกระงับสิทธิ์การใช้น้ำ และเมื่อครบ 1 ปี ต้องยื่นคำร้องขอฝากมาตรวัดน้ำต่อไป ภายใน 30 วัน นับแต่วันครบกำหนด ทั้งนี้ผู้ใช้น้ำจะต้องชำระค่าน้ำในส่วนที่ใช้ไปก่อนฝากมาตรวัดน้ำ และหากต้องการเปิดใช้น้ำอีก ก็ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมในการบรรจบมาตรฐานอีกด้วย

5. การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประปาในกรณีที่ผู้ใช้น้ำไม่ได้รับความสะดวกในด้านการบริการ หรือมีความประสงค์จะแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ

5.1 สอบถามรายละเอียดหรือแจ้งเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้โดยตรงกับพนักงานประปา ผู้จัดการประปา ผู้อำนวยการสำนักงานประปาเขตหรือรองผู้ว่าการภาค ที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่นั้น ๆ ได้ทันทีหรืออาจติดต่อทางโทรศัพท์ หรือติดต่อที่สำนักงานประปา

5.2 ส่งจดหมายข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะมาได้ที่ตู้ ปณ. 432 ปณจ. หลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาค ได้จัดเตรียมเพื่อรับข้อคิดเห็นจากประชาชนโดยเฉพาะ

5.3 ผู้ใช้น้ำสามารถติดต่อตามข้อมูลข่าวสารความคืบหน้าโครงการต่าง ๆ ของการประปาส่วนภูมิภาคในด้านการจัดซื้อจัดจ้างและร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ ได้โดยผ่าน

ช่องทางอินเทอร์เน็ต www.pwa.co.th ซึ่งเป็นเว็บไซต์ของการประปาส่วนภูมิภาค ได้ตลอด
24 ชั่วโมง

5.4 ในกรณีพบเห็นท่อแตกรั่วกรุณาแจ้งไปที่สำนักงานประปาที่ให้บริการทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขทันที หรือโทรศัพท์แจ้งที่หมายเลขโทรศัพท์ 1662

5.5 การใช้หมายเลขโทรศัพท์ 1662 แจ้งท่อแตกรั่วในส่วนภูมิภาค ผู้รับแจ้งอาจไม่ใช่งานในพื้นที่ที่มีท่อแตกรั่ว จึงขอให้ผู้แจ้งระบุพื้นที่ที่ให้บริการหรือพื้นที่ที่พบเห็นท่อแตกรั่วว่าอยู่ในเขตบริการของสำนักงานประปาใด เพื่อพนักงานจะได้แจ้งประสานให้สำนักงานประปา ผู้รับผิดชอบแก้ไขโดยด่วนต่อไป

6. การบริการตรวจสอบมาตรวัดน้ำ

หากผู้ใช้น้ำสงสัยว่ามาตรวัดน้ำคลาดเคลื่อน สามารถยื่นคำร้องขอไปที่สำนักงานประปาในพื้นที่ที่ใช้บริการเพื่อขอให้ตรวจสอบมาตรวัดน้ำที่ใช้อยู่ และหากพบว่ามีการคลาดเคลื่อน สำนักงานประปาจะดำเนินการซ่อมหรือเปลี่ยนให้ใหม่ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ แต่หากปรากฏว่ามาตรวัดน้ำอยู่ในสภาพใช้การ ได้ดี ผู้ใช้น้ำจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบมาตร ดังนี้ ขนาดมาตรวัดน้ำ ½ - 8 นิ้ว ขึ้นไป ค่าธรรมเนียมตรวจสอบมาตร 200-700 บาท

7. การให้บริการวิเคราะห์น้ำ ตัวอย่างน้ำ ทราบกรอง สารเคมีการประปาส่วนภูมิภาค ได้จัดให้มีการบริการ ในเรื่องการวิเคราะห์ตัวอย่างน้ำ ทราบกรอง สารเคมี แก่บุคคลทั่วไป และหน่วยงานของรัฐที่สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 72 ถนนแจ้งวัฒนะ ซอย 1 แขวงตลาดบางเขนเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10210 โดยได้มีการกำหนดค่าบริการตามคำสั่ง กปภ. ที่ 259 / 2543

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้น โดยพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2522 มีวัตถุประสงค์ในการประกอบและส่งเสริมธุรกิจประปาดังนี้

1. ดำรง จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในกิจการประปา
2. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาทั่วประเทศ นอกเหนือจากเขตพื้นที่

กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

3. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่การสาธารณูปโภค โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐ และสุขอนามัยของประชาชน เป็นสำคัญ การประปาส่วนภูมิภาค แบ่งการดำเนินงานเป็น 2 รูปแบบคือ กิจการประปาขนาดใหญ่และกิจการประปาชุมชน

การประปาส่วนภูมิภาคจะดำเนินการกิจการประปาขนาดใหญ่ในเขตเทศบาลนครเมือง และเทศบาลตำบลที่มีประชากรมากกว่า 5,000 คน ขึ้นไป มีความหนาแน่นของประชากรพอควรมีแหล่งน้ำที่เหมาะสม ชุมชนมีฐานะเศรษฐกิจและสังคมดี มีความเหมาะสมในการลงทุน หรือชุมชนที่มีปัญหาทางการเมืองและความมั่นคง สำหรับการบริหารประปาประเภทนี้ การประปาส่วนภูมิภาคเป็นผู้ให้บริการต่าง ๆ ในด้านการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาให้แก่ประชาชนท้องถิ่นนั้น ๆ โดยการประปาส่วนภูมิภาคเป็นผู้ลงทุนในกิจการเองทั้งหมด

ในกิจการประปาชุมชน การประปาส่วนภูมิภาคจะดำเนินการในเขตเทศบาลตำบลหรือชุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ประมาณ 1,500 คนขึ้นไป สำหรับท้องถิ่นที่ดำเนินการในเขตเทศบาลตำบลหรือชุมชนที่มีประชากรตั้งแต่ประมาณ 1,500 คนขึ้นไป สำหรับท้องถิ่นที่ดำเนินกิจการประปาเอง การประปาส่วนภูมิภาคจะให้ความช่วยเหลือทางด้านวิชานั้น

ประวัติสำนักงานประปาชลบุรี

สำนักงานประปาชลบุรี เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2514 และระบบผลิตการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชลบุรี ปัจจุบันมีสถานีผลิตน้ำสองแห่ง คือ สถานีผลิตน้ำบางพระ 1 และสถานีผลิตน้ำบางพระ 2 รวมกำลังผลิต 4,700 ลบ.ม./ ชม. นอกจากต้องจ่ายน้ำในพื้นที่ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชลบุรีแล้ว ยังต้องส่งน้ำให้กับการประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีราชา และการประปาส่วนภูมิภาคสาขาบ้านบึงด้วย นอกจากนี้การประปาส่วนภูมิภาคสาขาชลบุรียังรับน้ำประปาส่วนภูมิภาคสาขาบางประกง มาช่วยการจ่ายน้ำในพื้นที่ตำบลบางทรายด้วย

ระบบจ่ายน้ำประปา

ระบบจ่ายน้ำประปาของสำนักงานประปาชลบุรี จะรับน้ำจากสถานีผลิตน้ำบางพระ 1 และสถานีผลิตน้ำบางพระ 2 โดยผ่านท่อส่งจ่ายน้ำแต่ละแห่ง ดังนี้

สถานีจ่ายน้ำสำนักงานประปา ประกอบด้วยถังน้ำใสขนาดความจุรวม 2,000 ลบ.ม. และหอถังสูงขนาดความจุ 120 ลบ.ม.

สถานีจ่ายน้ำเขาไม้หนา ประกอบด้วยถังน้ำใสขนาด 500 ลบ.ม. ส่งน้ำไปยังสถานีจ่ายน้ำชุมชน

สถานีจ่ายน้ำบางแสน ประกอบด้วยถังน้ำใสขนาด 200 ลบ.ม. และขนาด 2,000 ลบ.ม. และหอถังสูง 50 ลบ.ม. ที่บางแสนและส่งน้ำไปขึ้นหอถังสูง 500 ลบ.ม. ที่เขาสามมุข เพื่อให้บริการในพื้นที่จำหน่ายน้ำบางแสนและพื้นที่อ่างศิลา

สถานีจ่ายน้ำอ่างศิลา ประกอบด้วยถังน้ำใสขนาดความจุรวม 500 ลบ.ม. และหอถังสูงขนาด 200 ลบ.ม. ให้บริการในพื้นที่จำหน่ายน้ำอ่างศิลา (ปัจจุบันยกเลิกการใช้งานแล้ว โดยจ่ายน้ำจากหอถังสูงเขาสามมุขแทน)

สถานีจ่ายน้ำทะเลหะหมุช (เสม็ด) ประกอบด้วยถังน้ำไอขนาดความจุรวม 6,000 ลบ.ม. และท่อถึงสูงขนาด 250 ลบ.ม. จ่ายน้ำให้พื้นที่ตอนกลางของเมืองชลบุรี และเขตจ่ายน้ำอ่างศิลา บางส่วน โดยแรงโน้มถ่วงและสูงอัดสั้นท่อ

สถานีจ่ายน้ำเขาสุบรรณ ประกอบด้วยถังน้ำไอขนาด 6,000 ลบ.ม. และขนาด 1,000 ลบ.ม. จ่ายน้ำให้กับพื้นที่จำหน่ายน้ำเมืองชลบุรีทางด้านทิศเหนือ โดยแรงโน้มถ่วง

วิสัยทัศน์พันธกิจและแนวนโยบายของการประปาส่วนภูมิภาค

วิสัยทัศน์ของการประปาส่วนภูมิภาค “เป็นองค์กรชั้นนำ เพื่อปวงชนที่ให้บริการน้ำประปา อย่างมีคุณภาพ ทั้งถึงและได้มาตรฐาน”

พันธกิจ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาตามนโยบายรัฐบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ พันธกิจหลักของ การประปาส่วนภูมิภาคมี 3 ประการ ได้แก่

1. ประกอบและส่งเสริมธุรกิจประปา
2. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิตจัดส่งและจำหน่าย น้ำประปา
3. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวกับหรือต่อเนื่องธุรกิจประปา และการจำหน่ายน้ำดิบ วัตถุประสงค์หลักขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และรูปแบบการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาคในช่วงระยะเวลา 5 ปี จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์หลักดังนี้
 - 3.1 ดำเนินการให้มีผลกำไร เพื่อนำไปใช้ในการลงทุน
 - 3.2 ปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และมีความคล่องตัวสูง
 - 3.3 พัฒนานุเคราะห์ให้มีความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพและคุณภาพ
 - 3.4 เพิ่มรายได้และลดรายจ่ายให้องค์กร โดยแยกการลงทุนทางธุรกิจและสังคม ให้ชัดเจน

โครงสร้างองค์กรของสำนักงานประปาชลบุรี

ความเป็นมาของการประปาส่วนภูมิภาค นับจากรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้มีพระราชดำริ การหาน้ำบริโภค สำหรับประชาชนในเขตพระนคร จนกระทั่ง ได้มาเปิดโรงกรองน้ำแห่งแรก เมื่อ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2475 อีก 39 ปีต่อมา ในปี พ.ศ. 2496 รัฐบาลในขณะนั้น จึงได้มีการอนุมัติให้กรมโยธาธิการดำเนินการก่อสร้างการประปา ณ ศูนย์ การทหารปืนใหญ่ โลกกระเทียม ให้ชื่อว่า “การประปาพิบูลสงคราม” มีหน้าที่ผลิตและจำหน่าย น้ำประปาบริการทหารและประชาชน ซึ่งนับเป็นการประปาในส่วนภูมิภาคแห่งแรกต่อจากนั้นในปี

พ.ศ. 2497 รัฐบาลก็ได้อนุมัติให้กรมโยธาธิการกู้เงินธนาคารออมสินมาดำเนินการก่อสร้างประปา
 ขอนแก่น ราชบุรี อุตรธานี เชียงใหม่ ปากพนัง ภูเก็ต รวม 6 แห่ง รวมทั้งอนุมัติให้ทำสัญญาผ่อน
 ชำระกับบริษัทเอกชน รวม 2 ฉบับ จำนวนเงิน 190,272,361.65 บาท และ 80,508,689.76 บาท
 เพื่อก่อสร้างการประปา 70 แห่ง โดยใช้เงินกู้จากธนาคารออมสิน ซึ่งหากพิจารณาแล้ว จะเห็นว่า
 เป็นวงเงินจำนวนมากซึ่งแสดงให้เห็นถึงความจริงใจของรัฐบาลขณะนั้นที่ต้องการกระจายความ
 เจริญไปสู่ชนบท ในปี พ.ศ. 2504 เมื่อรัฐบาลประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
 ก็ได้มีการเจาะบ่อน้ำบาดาลเพื่อหาน้ำอุปโภค บริโภค ให้แก่ประชาชนในชนบท และในปี พ.ศ.
 2509 รัฐบาลได้จัดตั้งให้มีโครงการหาน้ำสะอาดทั่วราชอาณาจักร มีคณะกรรมการเป็นผู้บริหาร
 โครงการ และมีหน่วยงานร่วมดำเนินงานในโครงการนี้ 11 หน่วยงาน นอกจากการแก้ไขปัญหา
 การขาดแคลนน้ำสำหรับอุปโภค-บริโภค ด้วยการจัดให้มีโครงการหาน้ำสะอาดทั่วราชอาณาจักร
 และก่อสร้างระบบประปาของการประปาส่วนภูมิภาคโดยกรมโยธาธิการ ตามโครงการประปา
 จังหวัด แล้วกรมอนามัยโดยกองประปาชนบทได้รับความช่วยเหลือจากยูซอม อเมริกา และองค์การ
 ยูนิเซฟ องค์การอนามัยโลก ฯลฯ ให้ดำเนินการจัดหาน้ำสะอาดในรูปแบบของน้ำประปาสำหรับ
 ประชาชน ใช้อุปโภค-บริโภค แต่เดิมทีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการดำเนินงานมี 2 หน่วยงาน

1. กองประปาภูมิภาค กรมโยธาธิการ สังกัดกระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบใน
 การดำเนินงานก่อสร้างระบบประปา และดูแลระบบผลิตจำหน่ายน้ำประปาในเขตเมืองหรือชุมชน
 ที่มีจำนวนประชากรตั้งแต่ 5,000 คนขึ้นไป ซึ่งมีการประปาในการดูแลทั้งหมด 185 แห่ง
2. กองประปาชนบท กรมอนามัย สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ดำเนินการและ
 รับผิดชอบการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน หรือการประปาขนาดเล็ก ในชุมชนประชากรไม่เกิน
 5,000 คน โดยร่วมกับท้องถิ่น และเมื่อก่อสร้างระบบประปาแล้วเสร็จ ก็มอบให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งได้แก่
 สุขาภิบาลหรือหมู่บ้านเป็นผู้บำรุงรักษาและดูแลต่อไปซึ่งมีอยู่จำนวน 550 แห่ง ต่อมาความต้องการ
 น้ำสะอาดสำหรับอุปโภค-บริโภค ขยายตัวความต้องการมากขึ้นการผลิต และการจำหน่ายของ
 กองประปาภูมิภาค กรมโยธาธิการ มีข้อจำกัดในด้านระเบียบราชการทำให้การดำเนินงาน
 ไม่คล่องตัว และไม่อาจดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น หน่วยงานธุรกิจทั่วไป

ในสมัยรัฐบาลพลเอก เกียติศักดิ์ ชมะนันท์ได้มอบให้สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 ศึกษาวิธีการจัดรูปแบบการบริหารการประปาในส่วนภูมิภาค ให้มีความคล่องตัวในการบริการ
 คณะรัฐมนตรีในขณะนั้น ได้มีมติ เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2521 ให้มีการปรับรูปแบบการดำเนิน
 กิจการประปาของการประปาส่วนภูมิภาค กรมโยธาธิการ ให้เป็นรูปแบบการบริหารการประปา
 แบบรัฐวิสาหกิจ ตามข้อเสนอของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยจัดตั้งคณะกรรมการ
 เตรียมการจัดตั้งการประปาส่วนภูมิภาคขึ้น มีนายจตุร ปิยมปุระ รองปลัดกระทรวงมหาดไทย

ในขณะนั้นเป็นประธาน

การดำเนินงานของคณะกรรมการประสานงาน

การประสานงานของคณะกรรมการประสานงานส่วนภูมิภาค ดำเนินการจัดตั้ง และตราเป็นพระราชบัญญัติการประสานงานส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2522 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522 และให้บังคับตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นวันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป โดยโอนกิจการประสานงานตลอดจนข้าราชการและลูกจ้างของกองประสานงานส่วนภูมิภาค กรมโยธาธิการ และกองประสานงานกรมอนามัย มาเป็นพนักงานและลูกจ้างของการประสานงานส่วนภูมิภาค โดยมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีคณะกรรมการทั้งสิ้น 10 คน และเลขาธิการ 1 คน เป็นผู้กำกับนโยบายและควบคุมกิจการทั่วไปของการประสานงานส่วนภูมิภาค

คณะกรรมการการประสานงานส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย (การประสานงานส่วนภูมิภาค, 2545, หน้า 15)

- | | |
|--------------------------------------|---------------------|
| 1. ปลัดกระทรวงมหาดไทย | ประธานกรรมการ |
| 2. อธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง | กรรมการ |
| 3. อธิบดีกรมอนามัย | กรรมการ |
| 4. ผู้แทนกระทรวงการคลัง | กรรมการ |
| 5. ผู้แทนกระทรวงการคลัง | กรรมการ |
| 6. ผู้แทนกระทรวงการคลัง | กรรมการ |
| 7. ผู้แทนกระทรวงการคลัง | กรรมการ |
| 8. อธิบดีกรมโยธาธิการและผังเมือง | กรรมการ |
| 9. ผู้ว่าการ การประสานงานส่วนภูมิภาค | กรรมการและเลขานุการ |

การแบ่งส่วนงานการประสานงานส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย คือ

1. ส่วนงานในสำนักงานใหญ่
2. ส่วนงานในส่วนภูมิภาค

ส่วนงานในสำนักงานใหญ่ แบ่งออกเป็น 14 กลุ่ม

1. สำนักผู้ว่าการ มีหน่วยงานในสังกัด ได้แก่ กองเลขานุการและการประชุม กองประชาสัมพันธ์ โดยมีผู้ว่าการประสานงานส่วนภูมิภาค เป็นผู้บังคับบัญชา
2. สำนักตรวจสอบภายใน มีหน่วยงานในสังกัด ได้แก่ กองตรวจสอบ 1 กองตรวจสอบ 2 กองตรวจสอบ 3 โดยมีผู้ว่าการการประสานงานส่วนภูมิภาค เป็นผู้บังคับบัญชา
3. สำนักตรวจการ มีหน่วยงานในสังกัด ได้แก่ กองตรวจการ 1 กองตรวจการ 2 โดยมีผู้ว่าการประสานงานส่วนภูมิภาค เป็นผู้บังคับบัญชา

4. สำนักงานตรวจการ มีหน่วยงานในสังกัด ได้แก่ ฝ่ายวิศวกรรม ที่ประกอบด้วย กองมาตรฐานวิศวกรรม กองออกแบบโครงการ 1 กองออกแบบโครงการ 2 กองเทคนิคก่อสร้าง โดยมีผู้ช่วยผู้ว่าการ (วิชาการ) เป็นผู้บังคับบัญชา

5. กลุ่มงานวิสาหกิจ มีหน่วยงานในสังกัด ได้แก่ 1) ฝ่ายวางแผน ที่ประกอบด้วย กองนโยบายและแผน กองประสานงานแปรรูป 2) ฝ่ายฝึกอบรม ที่ประกอบด้วย กองฝึกอบรม กองฝึกอบรมภูมิภาค 1 เชียงใหม่ กองฝึกอบรมภูมิภาค 2 ขอนแก่น กองฝึกอบรมภูมิภาคที่ 3 สงขลา และ 3) กองวิเคราะห์วิจัย โดยมีผู้ช่วยผู้ว่าการ (กิจการวิสาหกิจ) เป็นผู้บังคับบัญชา

6. กลุ่มงานสารสนเทศและประเมินผล มีหน่วยงานในสังกัด ได้แก่ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย กองคอมพิวเตอร์ กองวิเคราะห์ข้อมูล กองติดตามและประเมินผล กองระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ โดยมีผู้ช่วยผู้ว่าการ (สารสนเทศและประเมินผล) เป็นผู้บังคับบัญชา

7. กลุ่มงานอำนวยการ มีหน่วยงานในสังกัด ได้แก่ 1) ฝ่ายการพนักงาน ที่ประกอบด้วย กองระบบงานและวางแผนอัตรากำลัง กองการเจ้าหน้าที่ กองบริหารค่าตอบแทน กองวินัย และ พนักงานสัมพันธ์ 2) ฝ่ายกฎหมาย ที่ประกอบด้วย กองกฎหมาย โดยมีผู้ช่วยผู้ว่าการ (อำนวยการ) เป็นผู้บังคับบัญชา

8. กลุ่มงานบริการประกอบด้วย 1) ฝ่ายบัญชีและการเงิน ที่ประกอบด้วย กองการเงิน กองบัญชี กองงบประมาณ 2) ฝ่ายธุรการและวัสดุ ที่ประกอบด้วย กองธุรการ กองจัดหา กองบริหารทรัพย์สิน โดยมีผู้ว่าราชการ (บริหาร) เป็นผู้บังคับบัญชา

9. กลุ่มงานทรัพยากรน้ำ มีหน่วยงานในสังกัด ได้แก่ ฝ่ายประสานงานแหล่งน้ำ ที่ประกอบไปด้วย กองพัฒนาแหล่งน้ำ และกองควบคุมคุณภาพน้ำ โดยมีผู้ช่วยผู้ว่าการ (ทรัพยากรน้ำ) เป็นผู้บังคับบัญชา

10. ฝ่ายอำนวยการภาค 1 ประกอบไปด้วย กองบริหารทั่วไป 1 กองควบคุมการก่อสร้าง 1 กองแผนงานและประเมินผล 1 มีรองผู้ว่าการภาค 1 เป็นผู้บังคับบัญชา

11. ฝ่ายอำนวยการภาค 2 ประกอบไปด้วย กองบริการทั่วไปด้วย กองบริการทั่วไป 2 กองควบคุมการก่อสร้าง 2 กองแผนงานและประเมินผล 2 มีรองผู้ว่าการภาค 2 เป็นผู้บังคับบัญชา

12. ฝ่ายอำนวยการภาค 3 ประกอบไปด้วย กองบริการทั่วไปด้วย กองบริการทั่วไป 3 กองควบคุมการก่อสร้าง 3 กองแผนงานและประเมินผล 3 มีรองผู้ว่าการภาค 3 เป็นผู้บังคับบัญชา

13. ฝ่ายอำนวยการภาค 4 ประกอบไปด้วย กองบริการทั่วไปด้วย กองบริการทั่วไป 4 กองควบคุมการก่อสร้าง 4 กองแผนงานและประเมินผล 4 มีรองผู้ว่าการภาค 4 เป็นผู้บังคับบัญชา

14. ฝ่ายอำนวยการภาค 5 ประกอบไปด้วย กองบริการทั่วไปด้วย กองบริการทั่วไป
5 กองควบคุมการก่อสร้าง 5 กองแผนงานและประเมินผล 5 มีรองผู้ว่าการภาค 5 เป็นผู้บังคับบัญชา
ส่วนงานในส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 5 ภาค 10 เขต

1. ภาค 1 ประกอบด้วย สำนักงานประปาเขต 9 เชียงใหม่ และสำนักงานประปาเขต 10 นครสวรรค์ มีการแบ่งส่วนงานคือ กองวิชาการ การปฏิบัติการ กองบริหารทั่วไป กองบัญชีและการเงิน สำนักงานการประปาชั้น 1-4 โดยมีผู้อำนวยการเขต เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานในสังกัดเขตและมีรองผู้ว่าการภาค 2 เป็นผู้บังคับบัญชาสำนักงานเขตในสังกัด

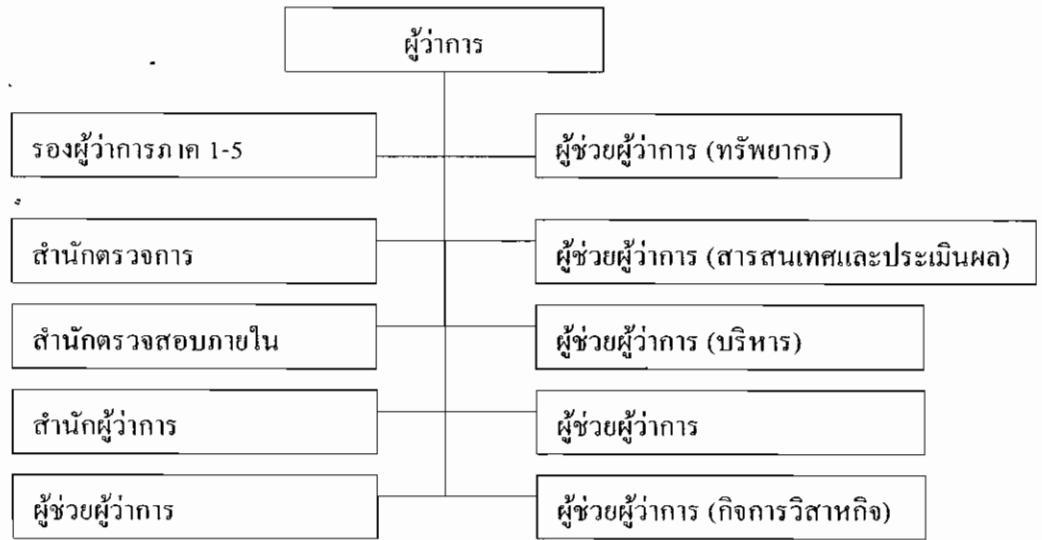
2. ภาค 2 ประกอบด้วย สำนักงานประปาเขต 6 ขอนแก่นและสำนักงานประปาเขต 7 อุตรธานี มีการแบ่งส่วนงานคือ กองวิชาการ การปฏิบัติการ กองบริหารทั่วไป กองบัญชีและการเงิน สำนักงานการประปาชั้น 1-4 โดยมีผู้อำนวยการเขต เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานในสังกัดเขตและมีรองผู้ว่าการภาค 2 เป็นผู้บังคับบัญชาสำนักงานเขตในสังกัด

3. ภาค 3 ประกอบด้วย สำนักงานประปาเขต 1 ชลบุรี และสำนักงานประปาเขต 8 อุบลราชธานี มีการแบ่งส่วนงานคือ กองวิชาการ การปฏิบัติการ กองบริหารทั่วไป กองบัญชีและการเงิน สำนักงานการประปาชั้น 1-4 โดยมีผู้อำนวยการเขต เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานในสังกัดเขตและมีรองผู้ว่าการภาค 2 เป็นผู้บังคับบัญชาสำนักงานเขตในสังกัด

4. ภาค 4 ประกอบด้วย สำนักงานประปาเขต 2 สระบุรี และสำนักงานประปาเขต 3 ราชบุรี มีการแบ่งส่วนงานคือ กองวิชาการ การปฏิบัติการ กองบริหารทั่วไป กองบัญชีและการเงิน สำนักงานการประปาชั้น 1-4 โดยมีผู้อำนวยการเขต เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานในสังกัดเขตและมีรองผู้ว่าการภาค 2 เป็นผู้บังคับบัญชาสำนักงานเขตในสังกัด

5. ภาค 5 ประกอบด้วย สำนักงานประปาเขต 4 สุราษฎร์ธานี และสำนักงานประปาเขต 5 สงขลา มีการแบ่งส่วนงานคือ กองวิชาการ การปฏิบัติการ กองบริหารทั่วไป กองบัญชีและการเงิน สำนักงานการประปาชั้น 1-4 โดยมีผู้อำนวยการเขต เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานในสังกัดเขตและมีรองผู้ว่าการภาค 2 เป็นผู้บังคับบัญชาสำนักงานเขตในสังกัด

โครงสร้างการบริหารงานของการประปาส่วนภูมิภาค

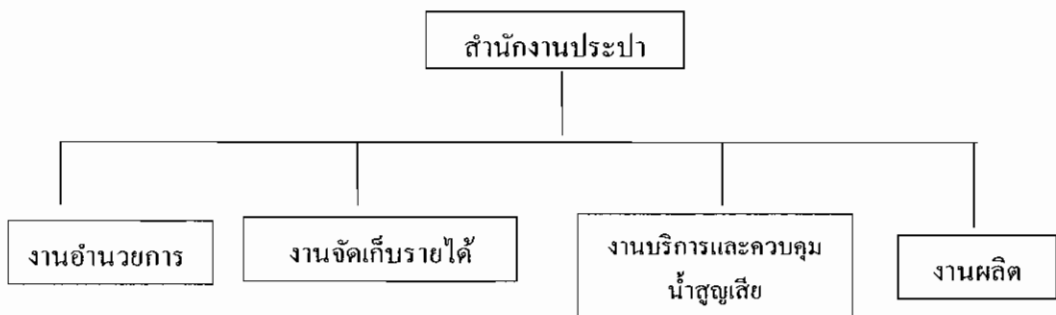


ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานของการประปาส่วนภูมิภาค

ส่วนงานในระดับสำนักงานประปาแบ่งออกเป็น

1. งานอำนวยบริการ
2. งานจัดเก็บรายได้
3. งานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย
4. งานผลิต

โครงสร้างสำนักงานประปา



ภาพที่ 3 โครงสร้างสำนักงานน้ำประปา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาพัทธา ผู้ศึกษายังไม่พบการศึกษาค้นคว้าด้านนี้โดยตรง จะมีเพียงงานวิจัยที่ใกล้เคียงเป็นบางส่วนเท่านั้น ผู้ศึกษาขอเสนอ ดังนี้

ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาศรีราชา พบว่างานด้านบริการผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชา มีการบริการที่สะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบท่อแตก ท่อรั่วและการไปประสานมาตรวจน้ำให้มีความรวดเร็ว งานบุคลากรผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานประปาศรีราชาให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีมารยาท มีวาจาที่สุภาพมีความกระตือรือร้นในการให้บริการการแต่งกายควรสุภาพเรียบร้อย ตรงต่อเวลาในการนัดหมายกับลูกค้าเมื่อผู้ใช้มีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัประปา พนักงานควรให้คำแนะนำให้ความรู้ที่ถูกต้อง และอธิบายจนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจเรื่องนั้น ๆ การบริการเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในสำนักงานมีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถ ให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอรวมทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะมีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้งสำนักงานประปาจะต้องมีความสะดวกในการเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปได้สะดวกตลอดเวลา เรื่องการบริการเรื่องคุณภาพน้ำประปา ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชาผลิตน้ำประปาที่สะอาดไม่มีกลิ่นคลอรีนไม่มีตะกอนไม่มีสิ่งแปลกปลอมเช่น ไบโอมั ตัวรื้อยชาและจะต้องไม่มีกลิ่นสนิมจากท่อจ่ายน้ำ เรื่องการบริการด้านใช้จ่ายค่าบริการต้องให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับประปามีราคาที่เหมาะสมไม่แพงและถ้าผู้ใช้บริการ โคนปรับกรรมที่จ่ายค่าน้ำมีความล่าช้าจะต้องเสียค่าปรับราคาไม่สูง

ฉวีวรรณ วินิจเขตคำนวน (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา: สำนักงานประปา สาขาบางเขน การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อสำนักงานประปาสาขาบางเขน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อสำนักงานประปาสาขาบางเขน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และประเภทของผู้ใช้น้ำ และเพื่อนำเสนอแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์การให้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) และ ค่า F (F-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้น้ำประปาที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้ 5,001-15,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่เป็นประเภทที่พักอาศัย

2. ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

3. ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา มีความแตกต่างกันตามสถานภาพทางระดับการศึกษา อาชีพและประเภทผู้ใช้น้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนสถานภาพทางเพศ อายุ และรายได้ ไม่มีความแตกต่างกัน

4. จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำมาเสนอแนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ การพัฒนาสำนักงานประปาสาขาบางเขน ในยุทธศาสตร์หลัก 2 ประการ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ ยุทธศาสตร์การปรับปรุงงานบริการ ที่สำนักงานอาคาร และการพัฒนาบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพ

คำรณ ภู่งาม (2549) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวม 10 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นอันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัย รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจ และรู้จักลูกค้า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร

นิติพงษ์ เนตรระภาส (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพัทธาที่มีต่อผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาหาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาพัทธา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของสำนักงานประปาพัทธา ให้สามารถตอบสนองผู้รับบริการเป็นอย่างดีต่อไปในอนาคตนั้น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย จากประชากรซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำของสำนักงานประปาพัทธา จำนวน 43,450 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ผ่านการทดลอง (Try-out) จำนวน 30 ชุด มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 และสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าเปรียบเทียบเฉลี่ย (Compare Mean)

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้คุณภาพการให้ของ
 สำนักงานประปาพทยาในงาน**ด้านบริการ**ต่าง ๆ ในการบริการที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในระดับ
 ปานกลางค่อนข้างดี ตามลำดับดังนี้ ด้านอาคารสถานที่เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านค่า
 ใช้จ่ายด้านบุคลากร ด้านคุณภาพน้ำประปา และอันดับสุดท้ายคือ ด้านบริการ เมื่อเทียบกับ
 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาพทยาในงานบริการด้าน
 ต่าง ๆ ที่ต้องการในอนาคตอยู่ในระดับที่ดีที่สุด ตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพน้ำประปาเป็นอันดับแรก
 รองลงมาด้านค่าใช้จ่าย ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และอันดับสุดท้ายคือด้านบริการ

จากข้อค้นพบดังกล่าวสำนักงานพทยาต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของงานด้าน
 บริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ทั้งรูปลักษณ์ภายในและภายนอก ด้านคุณภาพน้ำที่มีระบบ
 การจัดจำหน่ายมาเกี่ยวข้อง โดยมีราคาที่เป็นธรรมต่อผู้รับบริการหรือลูกค้า

จิตรภรณ์ เพียรการ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวัง
 ในการใช้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน: กรณีศึกษา ตำบลคำ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา การศึกษาอิสระ
 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพอใจและความคาดหวังในการใช้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน
 เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตตำบลคำ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา
 โดยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 318 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม
 และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย
 (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ให้บริการน้ำประปาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษา
 อยู่ในระดับประถมศึกษา มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา 1-5 ปี จำนวน
 สมาชิกในครอบครัวน้อยกว่า 5 คน และค่าน้ำประปาที่จ่ายในแต่ละเดือนน้อยกว่า 100 บาท

ความพึงพอใจในการใช้น้ำประปาหมู่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละ
 ด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านระดับความแรงการไหลของน้ำประปา ด้านราคาโดย
 ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้าน
 ราคา เหมาะสมกับคุณภาพของน้ำประปา ด้านการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง
 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่ตั้งเหมาะสม ด้านการ
 ส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสื่อเสียงตามสายที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร โดยภาพรวม
 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความ
 ช่วยเหลือในการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านวิธีการแจ้งค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา

ความคาดหวังในการใช้บริการน้ำประปาหมู่บ้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสะดวก ปวดคอกับ และคุณภาพน้ำประปา ด้านราคาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของน้ำประปา

ด้านการจัดจำหน่ายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความสะดวกเรียบร้อยของสำนักงาน ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลประปาหมู่บ้าน ด้านการสร้างและส่งเสริมลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ผลิตน้ำประปา ด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการซ่อมแซมทำแตก ท่อรั่ว

ปัญหาการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความไม่สม่ำเสมอการไหลของน้ำประปา ด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม ด้านการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ (แก้ว, น้ำดื่ม, ห้องน้ำ) ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านขนาดสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลประปาหมู่บ้าน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ผลิตน้ำประปาไม่มีคุณภาพ ด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน

พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความล่าช้าในการซ่อมแซมท่อแตก ท่อรั่ว

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในกรณีศึกษาครั้งนี้ คือ ควรปรับปรุงความแรงการไหลของน้ำให้แรงกว่าเดิมและปรับปรุงให้น้ำประปาไหลอย่างสม่ำเสมอ ควรปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้ดีกว่าเดิมและปริมาณน้ำประปาควรมีเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ปฏิพนธ์ จันทรศุกเสนา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง การศึกษาแบบอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการจากสำนักงานประปาเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ตามแนวคิดส่วนประสมการตลาด 7 ด้าน ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยที่มีบ้านเรือนพักอาศัยอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลเกาะคา จำนวน 773 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 259 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาพบว่า โดยภาพรวมนั้นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผลการศึกษาด้านปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้น้ำ พบว่า มีร้อยละ 29.73 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความเห็นว่า มีปัญหาและเสนอข้อเสนอนี้ โดยปัญหาที่พบประกอบด้วย ปัญหากลิ่นคลอรีน ราคาค่าน้ำแพง สำนักบริการประปาอยู่ไกล ไม่มีที่จอดรถ ขาดการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้ากรณีน้ำประปาไม่ไหล พนักงานประปาบางครั้งให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง และปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านการบริการ ประกอบด้วย ปรับปรุงการควบคุมคุณภาพการผลิต การประชาสัมพันธ์กรณีตัดน้ำ และซ่อมท่อการเพิ่มหน่วยบริการประปา และการลดขั้นตอนการให้บริการ

ภาณุวัตร ภูวนารถ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 197 คน โดยอาศัยความน่าจะเป็นจากสูตรของท้าวโร ยามาเน่ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ซึ่งได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดจำนวน 390 ราย จาก 3 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านหนองโพธิ์ หมู่ที่ 7

บ้านโพธิ์ศรีเจริญ หมู่ที่ 10 บ้านโพธิ์เงิน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในแต่ละด้านเป็นดังนี้ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการจัดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน และด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. ระดับปัญหาผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับปัญหาจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการและด้านการจัดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน

3. ในส่วนข้อเสนอแนะ ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพของน้ำ แก้ไขปัญหาน้ำขุ่นบ้าง ใสบ้าง โดยเฉพาะเวลาฝนตก ด้านการบริการต้องการให้เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและด้านการประชาสัมพันธ์ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เวลาเปิด-ปิดน้ำ

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและระดับปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ ทำให้ได้ข้อเสนอแนะไปใช้ประกอบการพิจารณา ปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้การบริการกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กฤษิต สายกัมช้วน (2550, หน้า 70) ได้ทำการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนตำบลเจ๊ะบิลัง ที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในการบริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่ำสุดด้านคุณภาพของงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้าน พบว่า เพศหญิงมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย ระดับการศึกษา กลุ่มประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด กลุ่มอาชีพมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่มอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในส่วนข้อเสนอแนะได้ให้ความสำคัญกับปริมาณน้ำประปา ความสะอาดของน้ำประปา ระบบการผลิตน้ำประปา และการควบคุมการจ่ายน้ำ

วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม (2550) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านสาธารณสุขปโลก กิจกรรมประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรีที่ได้รับในปัจจุบัน และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการเพื่อกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย ประชากรตัวแปรที่จะศึกษา ผู้ให้ข้อมูล และเครื่องมือตลอดจน โครงสร้างของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

2. การสำรวจภาคสนาม (Research Survey) เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ตามประเด็นที่เกี่ยวข้องและต้องการทราบจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ให้บริการน้ำประปาของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ทั้งนี้ในการออกแบบแบบสอบถามซึ่งจะใช้เป็นตัวชี้วัดระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการสำนักงานประปา สาขาชลบุรี เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในปัจจุบัน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการน้ำประปา ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพน้ำประปา และด้านค่าใช้จ่าย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนผู้ให้บริการน้ำประปาของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี โดยมีผู้ให้บริการคือผู้ใช้น้ำของสำนักงานประปาสาขา จำนวน 93,167 ราย (ข้อมูลจากสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ณ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2555)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ให้บริการน้ำประปาของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี โดยมีผู้ให้บริการคือผู้ใช้น้ำของสำนักงานประปาสาขา จำนวน 399 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช้สูตรการกำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ N คือ จำนวนประชากร
n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
e คือ ความคลาดเคลื่อน = .05

แทนค่า

$$n = \frac{93,167}{1 + 93,167(.05)^2}$$

$$= \frac{93,167}{233.9175}$$

$$= 398.28$$

$$= 399 \text{ คน}$$

ในครั้งนี่เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

เมื่อได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบสะดวก คือ เมื่อมีผู้มาติดต่อที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามจนครบจำนวน 400 ชุด โดยทุกคนมีโอกาสเป็นผู้ถูกเลือกเท่า ๆ กัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ สาขาชลบุรี แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบปิดให้เลือกตอบจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ สาขาชลบุรี เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า จำนวน 26 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| | |
|---|-----------------|
| คุณภาพการบริการที่ได้รับในปัจจุบันดี | เท่ากับ 4 คะแนน |
| คุณภาพการบริการที่ได้รับในปัจจุบันค่อนข้างดี | เท่ากับ 3 คะแนน |
| คุณภาพการบริการที่ได้รับในปัจจุบันค่อนข้างไม่ดี | เท่ากับ 2 คะแนน |
| คุณภาพการบริการที่ได้รับในปัจจุบันไม่ดี | เท่ากับ 1 คะแนน |

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องคุณภาพการบริการ จากนั้นนำมา กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ และ ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ ที่ปรึกษาตรวจสอบความเป็นปรนัยของข้อคำถาม แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ดังนี้

3.1 อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 อาจารย์ ดร.วัลลภ ศัพท์พันธุ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.3 อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตาม คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนผู้รับบริการนำประจำ จากสำนักงานประชาสัมพันธ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ .92 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าเก็บข้อมูลจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้อำนวยการสำนักงานประชาสัมพันธ์ สาขาชลบุรี เพื่อขอความความอนุเคราะห์ ในการใช้พื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อกับสำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัด ชลบุรีเพื่อตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามเอง จำนวน 400 ชุด ผู้วิจัยตรวจสอบ

ความถูกต้อง ครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนรับกลับคืนมา โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด ถือเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพการสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ ร้อยละ

2. ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าที (t-test) ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

เกณฑ์การแปรผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย เลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปรผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย

| | |
|---------------------|---|
| ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 | หมายถึง คุณภาพการบริการที่ได้รับในปัจจุบันดี |
| ค่าเฉลี่ย 2.56-3.25 | หมายถึง คุณภาพการบริการที่ได้รับในปัจจุบันค่อนข้างดี |
| ค่าเฉลี่ย 1.76-2.55 | หมายถึง คุณภาพการบริการที่ได้รับในปัจจุบันค่อนข้างไม่ดี |
| ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 | หมายถึง คุณภาพการบริการที่ได้รับในปัจจุบันไม่ดี |

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ประปา สาขาชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา
อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ประปา สาขาชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานประปา สาขาชลบุรี

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

| สถานภาพส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------|-------|--------|
| เพศ | | |
| ชาย | 187 | 46.75 |
| หญิง | 213 | 53.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| สถานภาพ | | |
| โสด | 133 | 33.25 |
| สมรส | 243 | 60.75 |
| หม้าย, หย่าร้าง แยกกันอยู่ | 24 | 6.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| สถานภาพส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 64 | 16.00 |
| 20 ปี-30 ปี | 213 | 53.25 |
| 31 ปี-40 ปี | 85 | 21.25 |
| 41 ปี-50 ปี | 26 | 6.50 |
| 51 ปีขึ้นไป | 12 | 3.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 13 | 3.25 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) | 83 | 20.75 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)/ ปวช. | 80 | 20.00 |
| อนุปริญญา/ ปวศ. | 58 | 14.50 |
| ปริญญาตรี | 151 | 37.75 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 15 | 3.75 |
| รวม | 400 | 100.00 |
| อาชีพ | | |
| ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว | 123 | 30.75 |
| พนักงานบริษัท | 162 | 40.50 |
| ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 70 | 17.50 |
| รับจ้างทั่วไป | 13 | 3.25 |
| เกษตรกร | 15 | 3.75 |
| อื่น ๆ | 17 | 4.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| สถานภาพส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| รายได้ต่อเดือน | | |
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 24 | 6.00 |
| 10,000-20,000 บาท | 228 | 57.00 |
| 20,001-30,000 บาท | 105 | 26.25 |
| 30,001-40,000 บาท | 34 | 8.50 |
| เกินกว่า 40,000 บาท | 9 | 2.25 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานประปา สาขา ชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 มีสถานภาพสมรส จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 60.75 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.25 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.75 ประชาชนส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 และประชาชนที่มารับบริการ ของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ภาพรวมและรายด้าน

| ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ | คุณภาพการให้บริการ (n = 400) | | | |
|--|------------------------------|-----|-------------------------|--------|
| | \bar{X} | SD | ระดับคุณภาพการให้บริการ | อันดับ |
| ด้านบริการน้ำประปา | 2.69 | .49 | ค่อนข้างดี | 4 |
| ด้านบุคลากร | 2.68 | .41 | ค่อนข้างดี | 5 |
| ด้านอาคารสถานที่ | 2.72 | .39 | ค่อนข้างดี | 3 |
| ด้านคุณภาพน้ำประปา | 2.81 | .51 | ค่อนข้างดี | 1 |
| ด้านค่าใช้จ่าย | 2.79 | .48 | ค่อนข้างดี | 2 |
| รวม | 2.72 | .31 | ค่อนข้างดี | - |

จากตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.72$, $SD = .31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพน้ำประปา มีระดับคุณภาพการบริการ มากเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 2.81$, $SD = .51$) รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 2.79$, $SD = .48$) ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 2.72$, $SD = .39$) ด้านบริการน้ำประปา ($\bar{X} = 2.69$, $SD = .49$) และด้านบุคลากร ($\bar{X} = 2.68$, $SD = .41$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ด้านบริการน้ำประปา

| ด้านบริการน้ำประปา | ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ | | | | \bar{X} | SD | แปลความหมาย | อันดับ |
|---|---|----------------|----------------|-------------|-----------|-----|-------------|--------|
| | ค่อนข้างดี | ดี | ค่อนข้างไม่ดี | ไม่ดี | | | | |
| | (n = 400) | | | | | | | |
| 1. การให้ข้อมูลในการบริการในการขอติดตั้งมิเตอร์ | 35 (8.75) | 187 (46.75) | 176 (44.00) | 2 (0.50) | 2.64 | .64 | ค่อนข้างดี | 4 |
| 2. ความสะดวกรวดเร็วในการขอติดตั้งมิเตอร์ | 51 (12.75) | 185 (46.25) | 164 (41.00) | 0 (0.00) | 2.72 | .67 | ค่อนข้างดี | 2 |
| 3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการไปบริการตรวจสอบและซ่อมแซมท่อแตก, ท่อรั่ว | 55 (13.75) | 186 (46.50) | 159 (39.75) | 0 (0.00) | 2.74 | .68 | ค่อนข้างดี | 1 |
| 4. การประสานเพื่อไปประสานมาตราวัดน้ำมีความรวดเร็ว | 47 (11.75) | 181 (45.25) | 172 (43.00) | 0 (0.00) | 2.69 | .67 | ค่อนข้างดี | 3 |
| ภาพรวม | | | | | 2.69 | .49 | ค่อนข้างดี | - |

จากตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ
 ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ด้านบริการน้ำประปา พบว่า
 ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมและ
 ทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.69$, $SD = .49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะดวก
 และความรวดเร็วในการไปบริการตรวจสอบและซ่อมแซมท่อแตก, ท่อรั่ว มากเป็นอันดับหนึ่ง
 ($\bar{X} = 2.74$, $SD = .68$) รองลงมา คือ ความสะดวกรวดเร็วในการขอติดตั้งมิเตอร์ ($\bar{X} = 2.72$,
 $SD = .67$) และการประสานเพื่อไปประสานมาตรวัดน้ำมีความรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.69$, $SD = .67$)
 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาขลุ่ย ตำบลบ้านค้อ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

| ด้านบุคลากร | ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ (n = 400) | | | | \bar{X} | SD | แปลความหมาย | อันดับ |
|---|--|----------------|----------------|-------------|-----------|-----|-------------|--------|
| | ค่อนข้างดี | ดี | ค่อนข้างไม่ดี | ไม่ดี | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่เพียงพอในการแจ้งเตือนให้ไปชำระค่าน้ำ | 31 (7.75) | 162 (40.50) | 206 (51.50) | 1 (0.25) | 2.56 | .63 | ค่อนข้างดี | 7 |
| 2. ความถูกต้องในการแจ้งยอดค่าน้ำ | 50 (12.50) | 188 (47.00) | 162 (40.50) | 0 (0.00) | 2.72 | .67 | ค่อนข้างดี | 2 |
| 3. ความยุติธรรมเท่าเทียมกัน | 45 (11.25) | 174 (43.50) | 181 (31.25) | 0 (0.00) | 2.66 | .67 | ค่อนข้างดี | 5 |
| 4. เจ้าหน้าที่มารยาทการพูดจาของพนักงาน สุภาพเรียบร้อย | 69 (17.25) | 206 (51.50) | 125 (31.25) | 0 (0.00) | 2.86 | .68 | ค่อนข้างดี | 1 |
| 5. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการบริการ | 43 (10.75) | 163 (40.75) | 194 (48.50) | 0 (0.00) | 2.62 | .67 | ค่อนข้างดี | 6 |
| 6. เจ้าหน้าที่การแต่งกายพนักงานสุภาพเรียบร้อย | 46 (11.50) | 181 (45.25) | 173 (43.25) | 0 (0.00) | 2.68 | .66 | ค่อนข้างดี | 4 |
| 7. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาดำเนินการ | 46 (11.50) | 188 (47.00) | 166 (41.50) | 0 (0.00) | 2.70 | .66 | ค่อนข้างดี | 3 |
| ภาพรวม | | | | | 2.68 | .41 | ค่อนข้างดี | - |

จากตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชน
 ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความ
 คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับ
 ก่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.68$, $SD = .66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มารยาทการพูดจาของ
 พนักงานสุภาพเรียบร้อย มากเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 2.86$, $SD = .68$) รองลงมา คือ ความถูกต้อง
 ในการแจ้งยอดค่าน้ำ ($\bar{X} = 2.72$, $SD = .67$) และเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลานัดหมาย ($\bar{X} = 2.70$,
 $SD = .66$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี
ด้านอาคารสถานที่

| ด้านอาคารสถานที่ | ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ (n = 400) | | | | SD | แปล ความหมาย | อันดับ |
|--|---|----------------|----------------|-------------|-----|-----------------|--------|
| | ก่อนข้างดี | ดี | ก่อนข้างไม่ดี | ไม่มีดี | | | |
| 1. รูปแบบการตกแต่งภายในสำนักงานประปา | 58 (14.50) | 228 (57.00) | 114 (28.50) | 0 (0.00) | .64 | ค่อนข้างดี | 1 |
| 2. มีความชัดเจนของป้ายบริการต่างๆของสำนักงาน | 43 (10.75) | 206 (51.50) | 151 (37.75) | 0 (0.00) | .64 | ค่อนข้างดี | 4 |
| 3. มีความสะอาดและเรียบร้อยภายในอาคาร เหมาะสมต่อการให้บริการ | 41 (10.25) | 206 (51.50) | 153 (38.25) | 0 (0.00) | .63 | ค่อนข้างดี | 6 |
| 4. ความสะอาดและเรียบร้อยภายนอกอาคาร | 35 (8.75) | 191 (47.75) | 174 (43.50) | 0 (0.00) | .63 | ค่อนข้างดี | 8 |
| 5. ความชัดเจนของป้ายชื่อและสัญลักษณ์สำนักงาน | 49 (12.25) | 220 (55.00) | 131 (32.75) | 0 (0.00) | .64 | ค่อนข้างดี | 2 |
| 6. ความสะอาดและความพอเพียงของที่จอดรถ | 45 (11.25) | 210 (52.50) | 145 (36.25) | 0 (0.00) | .64 | ค่อนข้างดี | 3 |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| ด้านอาคารสถานที่ | ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ | | | | SD | แปล ความหมาย | อันดับ | |
|--|-------------------------------------|----------------|----------------|-------------|-------|-----------------|------------|-----------|
| | การให้บริการ (n = 400) | | ไม่มี | ดี | | | | \bar{X} |
| | ค่อนข้างดี | ค่อนข้างไม่ดี | | | ไม่มี | ดี | ค่อนข้างดี | |
| 7. การรักษาความปลอดภัย | 27 (6.75) | 202 (50.50) | 171 (72.75) | 0 (0.00) | 2.64 | .60 | ค่อนข้างดี | 9 |
| 8. ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ | 36 (9.00) | 197 (49.25) | 167 (41.75) | 0 (0.00) | 2.67 | .63 | ค่อนข้างดี | 7 |
| 9. การให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำประปา | 43 (10.75) | 206 (51.50) | 151 (37.75) | 0 (0.00) | 2.73 | .64 | ค่อนข้างดี | 4 |
| ภาพรวม | | | | | 2.72 | .39 | ค่อนข้างดี | - |

จากตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชน

1. ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพร้อมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.72, SD = .39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รูปแบบการตกแต่งภายในสำนักงานประปา มากเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 2.86, SD = .64$) รองลงมา คือ ความชัดเจนของป้ายชื่อและสัญลักษณ์สำนักงาน ($\bar{X} = 2.80, SD = .64$) และความสะอาดและความพอเพียงของที่จอดรถ ($\bar{X} = 2.75, SD = .64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ด้านคุณภาพน้ำประปา

| ด้านคุณภาพน้ำประปา | ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ | | \bar{X} | SD | แปลความหมาย | อันดับ |
|----------------------------------|---|---------|-----------|--------|-------------|--------|
| | ค่อนข้างดี | ดี | | | | |
| 1. น้ำประปามีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน | 68 | 219 | 2.89 | .66 | ค่อนข้างดี | 1 |
| สากล เช่น ไม่มีกลิ่นคลอรีน ไม่มี | (17.00) | (54.75) | | (0.00) | | 1 |
| สีเหลืองขุ่น ไม่มีตะกอน และไม่มี | | | | | | |
| สิ่งแปลกปลอมอื่น ๆ | | | | | | |
| 2. น้ำประปาไม่มีกลิ่นสนิม | 55 | 205 | 2.79 | .66 | ค่อนข้างดี | 2 |
| | (13.75) | (51.25) | | (0.00) | | |
| 3. น้ำประปามีความใส สะอาดมีค่า | 51 | 209 | 2.78 | .65 | ค่อนข้างดี | 3 |
| เหมาะสมในการใช้อุปโภค และบริโภค | (12.75) | (52.25) | | (0.00) | | |
| ภาพรวม | | | 2.81 | .51 | ค่อนข้างดี | - |

จากตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ด้านคุณภาพน้ำประปา พบว่า ประชาชน
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ภาพรวมและทุกข้ออยู่ใน
ระดับค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.81$, $SD = .66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า น้ำประปามีคุณภาพตรงตาม
มาตรฐานสากล เช่น ไม่มีกลิ่นคลอรีน ไม่มีสีเหลืองขุ่น ไม่มีตะกอน และไม่มีสิ่งแปลกปลอมอื่น ๆ
มากเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 2.89$, $SD = .66$) รองลงมา คือ น้ำประปาไม่มีกลิ่นสนิม ($\bar{X} = 2.79$,
 $SD = .66$) และน้ำประปามีความใส สะอาดมีความเหมาะสมในการใช้อุปโภค และบริโภค
($\bar{X} = 2.78$, $SD = .65$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ตำบลไช้จ่าย

| ด้านค่าใช้จ่าย | ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ (n = 400) | | | | SD | แปลความหมาย | อันดับ |
|--|--|----------------|----------------|-------------|------|-------------|--------|
| | ค่อนข้างดี | ดี | ค่อนข้างไม่ดี | ไม่ดี | | | |
| 1. อัตราการคิดค่าน้ำประปามีความเหมาะสม | 39 (9.75) | 195 (48.75) | 166 (41.50) | 0 (0.00) | 2.68 | ค่อนข้างดี | 3 |
| 2. ค่าติดตั้งอุปกรณ์และระบบน้ำประปามีราคาเหมาะสม | 62 (15.50) | 214 (53.50) | 124 (31.00) | 0 (0.00) | 2.85 | ค่อนข้างดี | 2 |
| 3. ค่าธรรมเนียมในการปรับกรณีที่จ่ายค่าน้ำประปาล้ำเข้าเกินกำหนด | 69 (17.25) | 207 (51.75) | 124 (31.00) | 0 (0.00) | 2.86 | ค่อนข้างดี | 1 |
| ภาพรวม | | | | | 2.79 | ค่อนข้างดี | - |

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชน
 ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ประชาชนมีความ
 คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับ
 ค่อนข้างดี ($\bar{X} = 2.79$, $SD = .48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าธรรมเนียมในการปรับกรณีที่ย้าย
 ค่าน้ำประปาล้ำค่าเข้าเกินกำหนด มากเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 2.86$, $SD = .68$) รองลงมา คือ ค่าติดตั้ง
 อุปกรณ์ และระบบน้ำประปามีราคาเหมาะสม ($\bar{X} = 2.85$, $SD = .66$) และอัตราการผลิตค่าน้ำประปา
 มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 2.68$, $SD = .64$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานประปาสาขาชลบุรี

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพให้บริการของสำนักงาน
 ประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามเพศ (n = 400)

| เพศ | ชาย | | หญิง | | t | Sig. |
|-----------------|-----------|-----|-----------|-----|------|------|
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | | |
| คุณภาพการบริการ | | | | | | |
| รวม | 2.74 | .35 | 2.71 | .28 | 1.09 | .27 |

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ
 การให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน
 มีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี
 ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ
(n = 400)

| ความต้องการการจัด สวัสดิการสังคม | แหล่งความ แปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
|-------------------------------------|----------------------|-----|-------|-----|------|------|
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 2 | .23 | .11 | 1.16 | .31 |
| | ภายในกลุ่ม | 397 | 39.99 | .10 | | |
| | รวม | 399 | 40.22 | | | |

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า
ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามอายุ (n = 400)

| ความต้องการการจัด สวัสดิการสังคม | แหล่งความ แปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
|-------------------------------------|----------------------|-----|-------|-----|------|------|
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 4 | .67 | .16 | 1.68 | .15 |
| | ภายในกลุ่ม | 395 | 39.55 | .10 | | |
| | รวม | 399 | 40.22 | | | |

จากตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า
ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา
(n = 400)

| ความต้องการการจัด สวัสดิการสังคม | แหล่งความ แปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
|-------------------------------------|----------------------|-----|-------|-----|-----|------|
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 5 | .12 | .02 | .25 | .93 |
| | ภายในกลุ่ม | 394 | 40.10 | .10 | | |
| | รวม | 399 | 40.22 | | | |

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา
พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามอาชีพ (n = 400)

| ความต้องการการจัด สวัสดิการสังคม | แหล่งความ แปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
|-------------------------------------|----------------------|-----|-------|-----|------|------|
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 5 | .63 | .12 | 1.25 | .28 |
| | ภายในกลุ่ม | 394 | 39.59 | .10 | | |
| | รวม | 399 | 40.22 | | | |

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า
ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงานประปา สาขาชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน
(n = 400)

| ความต้องการการจัด สวัสดิการสังคม | แหล่งความ แปรปรวน | df | SS | MS | F | Sig. |
|-------------------------------------|----------------------|-----|-------|-----|------|------|
| ภาพรวม | ระหว่างกลุ่ม | 4 | .54 | .13 | 1.36 | .24 |
| | ภายในกลุ่ม | 395 | 39.68 | .10 | | |
| | รวม | 399 | 40.22 | | | |

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน
พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|--|--------------------|
| 1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรีแตกต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| 2. ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรีแตกต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| 3. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรีแตกต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| 4. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี แตกต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| 5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรีแตกต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐาน |

ตารางที่ 14 (ต่อ)

| สมมติฐาน | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|--|--------------------|
| 6. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความกีดกันต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรีแตกต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐาน |

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ประปา สาขาชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ ค่าที (t-test) ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจากการทดสอบค่าสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ประปา สาขาชลบุรี สรุปผลได้ดังนี้

1. จำนวนร้อยละของประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานประปาสาขา ชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท และประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพน้ำประปา มีระดับคุณภาพการบริการ มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอาคารสถานที่ ด้านบริการน้ำประปา และด้านบุคลากร ตามลำดับ เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า

2.1 ด้านบริการน้ำประปา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ความสะดวก และความรวดเร็วในการไปบริการตรวจสอบและซ่อมแซมท่อแตก,

ท่อร์ว่ ามากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ความสะดวกรวดเร็วในการขอติดตั้งมิเตอร์ และ การประสานเพื่อไปประสาน**มาตรฐานน้ำ**มีความรวดเร็ว ตามลำดับ

2.2 ด้านบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่มารยาทการพูดจาของพนักงานสุภาพเรียบร้อย มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ความถูกต้องในการแจ้งยอดค่าน้ำ และเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลานัดหมาย ตามลำดับ

2.3 ด้านอาคารสถานที่ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รูปแบบการตกแต่งภายในสำนักงานประปา มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ความชัดเจนของป้ายชื่อและสัญลักษณ์สำนักงาน และความสะอาดและความพอเพียงของที่จอดรถ ตามลำดับ

2.4 ด้านคุณภาพน้ำประปา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า น้ำประปามีคุณภาพตรงตามมาตรฐานสากล เช่น ไม่มีกลิ่นคลอรีน ไม่มีสีเหลืองขุ่น ไม่มี ตะกอน และไม่มีสิ่งแปลกปลอมอื่น ๆ มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ น้ำประปาไม่มีกลิ่นสนิม และน้ำประปามีความใส สะอาดมีความเหมาะสมในการใช้อุปโภค และบริโภค ตามลำดับ

2.5 ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าธรรมเนียมในการปรับกรณีที่ย้ายค่าน้ำประปาล่าช้าเกินกำหนด มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ค่าติดตั้งอุปกรณ์ และระบบน้ำประปามีราคาเหมาะสม และอัตราการคิดค่าน้ำประปา มีความเหมาะสม ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานประปา สาขาชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้เนื่องมาจาก ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ได้รับความสะดวก และความรวดเร็วในการติดต่อรับบริการตรวจสอบและซ่อมแซมท่อแตก, ท่อรั่ว ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอติดตั้งมิเตอร์ การประสานเพื่อไปประสานมาตรวัดน้ำมีความรวดเร็วทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ด้วยความมีมารยาท การพูดจาของพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย รวมถึงการดำเนินงาน มีความความถูกต้องในการแจ้งยอดค่าน้ำ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลานัดหมาย น้ำประปา ที่ได้รับมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานสากล เช่น ไม่มีกลิ่นคลอรีน ไม่มีสีเหลืองขุ่น ไม่มีตะกอน และไม่มีสิ่งแปลกปลอมอื่น ๆ น้ำประปาไม่มีกลิ่นสนิม และน้ำประปามีความใส สะอาดมีความเหมาะสมในการใช้อุปโภค และบริโภค ทำให้ประชาชนรับรู้ถึงควมมีคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิติพงษ์ เนตรระกาศ (2549) ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพัทย์ที่มีต่อผู้รับบริการ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้คุณภาพการ ให้ของสำนักงานประปาพัทย์ ในงานด้านบริการต่าง ๆ ในการบริการที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ในระดับค่อนข้างดี

2. ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ด้านบริการน้ำประปา ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้เนื่องมาจาก ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ได้รับความสะดวก และความรวดเร็วในการติดต่อรับบริการตรวจสอบและซ่อมแซมท่อแตก, ท่อรั่ว รวมทั้งประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการขอติดตั้งมิเตอร์ และการประสานเพื่อไปประสานมาตรวัดน้ำมีความรวดเร็วทุกครั้ง ทำให้ ประชาชนรับรู้ถึงควมมีคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาศรีราชา ผลการศึกษาพบว่า งานด้านบริการผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชา มีการบริการที่สะดวก รวดเร็วในการตรวจสอบท่อแตก, ท่อรั่ว และการไปประสานมาตรวัดน้ำให้มีความรวดเร็ว งานบุคลากรผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานประปาศรีราชาให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีมารยาท มีวาจาที่สุภาพ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการการแต่งกาย ควบสุภาพเรียบร้อย ตรงต่อเวลาในการนัดหมายกับลูกค้าเมื่อผู้ใช้มีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ

ที่เกี่ยวข้องกับประปาพนักงานควรให้คำแนะนำให้ความรู้ที่ถูกต้อง และอธิบายจนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจเรื่องนั้น ๆ การบริการเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในสำนักงานมีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถ ให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอรวมทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะมีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้งสำนักงานประปาจะต้องมีความสะดวกในการเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวกทุกเวลา เรื่องการบริการเรื่องคุณภาพน้ำประปา ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาสร้างผลผลิตน้ำประปาที่สะอาดไม่มีกลิ่นคลอรีนไม่มีตะกอนไม่มีสิ่งแปลกปลอม เช่น ไบโม่ ตัวรื้อยขาและจะต้องไม่มีกลิ่นสนิมจากท่อจ่ายน้ำ เรื่องการบริการด้านใช้จ่ายผู้ใช้บริการต้องให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับประปามีราคาที่เหมาะสมไม่แพงและถ้าผู้ใช้บริการ โดนปรับกรณีที่จ่ายน้ำมีความล่าช้าจะต้องเสียค่าปรับราคาไม่สูง

2.1 ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขา ชลบุรี ด้านบุคลากร ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้เนื่องมาจาก ประชาชนที่มาใช้บริการจากสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความมีมารยาท การพูดจาของพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย รวมถึงการดำเนินงานมีความความถูกต้องในการแจ้งยอดค่าน้ำ รวมทั้งเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลานัดหมาย ทำให้ประชาชนรับรู้ถึงความมีคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2548) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาศรีราชา ผลการศึกษาพบว่า งานด้านบริการผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชา มีการบริการที่สะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบท่อแตก ท่อรั่วและการไปประสานมาตรวัดน้ำให้มีความรวดเร็ว งานบุคลากรผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานประปาศรีราชาให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีมารยาท มีวาจาที่สุภาพมีความกระตือรือร้นในการให้บริการการแต่งกายควรสุภาพเรียบร้อย ตรงต่อเวลาในการนัดหมายกับลูกค้าเมื่อผู้ใช้มีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประปาพนักงานควรให้คำแนะนำให้ความรู้ที่ถูกต้อง และอธิบายจนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจเรื่องนั้น ๆ การบริการเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในสำนักงานมีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการ ในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถ ให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอรวมทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะมีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้งสำนักงานประปาจะต้องมีความสะดวกในการเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวกทุกเวลา เรื่องการบริการเรื่องคุณภาพน้ำประปา ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชาผลผลิตน้ำประปาที่สะอาดไม่มีกลิ่นคลอรีนไม่มีตะกอนไม่มีสิ่งแปลกปลอมเช่น ไบ โม่ ตัวรื้อยขาและจะต้องไม่มีกลิ่นสนิมจากท่อจ่ายน้ำ เรื่องการบริการ

- ด้านใช้จ่ายผู้บริการต้องให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับประปามีราคาที่เหมาะสมไม่แพงและถ้าผู้ให้บริการ
 โคนปรับกรณีที่จ่ายค่าน้ำมีความล่าช้าจะต้องเสียค่าปรับราคาไม่สูง

2.2 ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี
 ด้านอาคารสถานที่ ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้เนื่องมาจาก ประชาชนที่มารับ
 บริการจากสำนักงานประปาสาขาชลบุรีสามารถรับรู้ถึงรูปแบบการตกแต่งภายในสำนักงานประปา
 ที่มีความเหมาะสมกับการให้บริการ มีความชัดเจนของป้ายชื่อและสัญลักษณ์สำนักงานทำให้เกิด
 ความสะดวกในการมารับการบริการทุกครั้ง รวมถึงสำนักงานประปาสาขาชลบุรีมีความสะอาดและ
 ความพอเพียงของที่จอดรถ ทำให้ประชาชนรับรู้ถึงความมีคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ
 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้
 บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาศรีราชา ผลการศึกษาพบว่า งานด้านบริการผู้ใช้
 บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชา มีการบริการที่สะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบท่อแตก
 ท่อรั่วและการไปประสานมาตรวัดน้ำให้มีความรวดเร็ว งานบุคลากรผู้ให้บริการต้องการให้
 พนักงานประปาศรีราชาให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีมารยาท มีวาจาที่สุภาพมีความกระตือรือร้น
 ในการให้บริการการแต่งกายควรสุภาพเรียบร้อย ตรงต่อเวลาในการนัดหมายกับลูกค้าเมื่อผู้ใช้
 มีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประปาพนักงานควรให้คำแนะนำให้ความรู้ที่ถูกต้อง
 และอธิบายจนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจเรื่องนั้น ๆ การบริการเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ผู้ใช้บริการ
 ต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในสำนักงานมีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจน
 เกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถ ให้มีสถานที่
 จอดรถเพียงพอรวมทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะมีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้ง
 สำนักงานประปาจะต้องมีความสะดวกในการเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปได้ติดต่อได้
 สะดวกทุกเวลา เรื่องการบริการเรื่องคุณภาพน้ำประปา ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปา
 ศรีราชาผลิตน้ำประปาที่สะอาดไม่มีกลิ่นคลอรีน ไม่มีตะกอน ไม่มีสิ่งแปลกปลอมเช่น ใบไม้
 ตัวรื้อขยาและจะต้องไม่มีกลิ่นสนิมจากท่อจ่ายน้ำ เรื่องการบริการด้านใช้จ่ายผู้บริการต้องให้
 อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับประปามีราคาที่เหมาะสมไม่แพงและถ้าผู้ให้บริการ โคนปรับกรณีที่จ่ายค่าน้ำ
 มีความล่าช้าจะต้องเสียค่าปรับราคาไม่สูง

2.4 ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี
 ด้านคุณภาพน้ำประปา ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้เนื่องมาจาก ประชาชนที่มา
 รับบริการจากสำนักงานประปาสาขาชลบุรีได้รับน้ำประปาที่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานสากล เช่น
 ไม่มีกลิ่นคลอรีน ไม่มีสีเหลืองขุ่น ไม่มีตะกอน และไม่มีสิ่งแปลกปลอมอื่น ๆ น้ำประปาไม่มีกลิ่น
 สนิม และน้ำประปามีความใส สะอาดมีความเหมาะสมในการใช้อุปโภค และบริ โภค ทำให้

ประชาชนรับรู้ถึงควมมีคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2548) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงาน ประปาศรีราชา ผลการศึกษาพบว่า งานด้านบริการผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชา มีการบริการที่สะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบท่อแตก ท่อรั่วและการไปประสานมาตรวัดน้ำให้มีความรวดเร็ว งานบุคลากรผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานประปาศรีราชาให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีมารยาท มีวาจาที่สุภาพมีความกระตือรือร้นในการให้บริการการแต่งกายควรสุภาพเรียบร้อย ตรงต่อเวลาในการนัดหมายกับลูกค้าเมื่อผู้ใช้มีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประปา พนักงานควรให้คำแนะนำให้ความรู้ที่ถูกต้อง และอธิบายจนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจเรื่องนั้น ๆ การบริการเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในสำนักงานมีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถ ให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอรวมทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้งสำนักงานประปาจะต้องมีความสะดวกในการเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวกทุกเวลา เรื่องการบริการเรื่องคุณภาพน้ำประปา ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชาผลิตน้ำประปาที่สะอาดไม่มีกลิ่นคลอรีนไม่มีตะกอนไม่มีสิ่งแปลกปลอม เช่น ใบไม้ ตัวรื้อยขาและจะต้องไม่มีกลิ่นสนิมจากท่อจ่ายน้ำ เรื่องการบริการด้านใช้จ่ายค่าบริการต้องให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับประปามีราคาที่เหมาะสมไม่แพงและถ้าผู้ใช้บริการโดนปรับกรณีที่จ่ายค่าน้ำมีความล่าช้าจะต้องเสียค่าปรับราคาไม่สูง

2.5 ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา

สาขาชลบุรี ด้านค่าใช้จ่าย ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้เนื่องมาจาก ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานประปาสาขาชลบุรีเสียค่าธรรมเนียมในการปรับกรณีที่จ่ายค่าน้ำประปาล่าช้าเกินกำหนด ในอัตราที่เห็นว่ามีความเหมาะสม สมเหตุ สมผล และสามารถรับได้ ในส่วนของค่าติดตั้งอุปกรณ์ และระบบน้ำประปาเห็นว่ามีความเหมาะสมกับคุณภาพ สภาพของอุปกรณ์ที่ได้รับ รวมถึงประชาชนเห็นว่าอัตราการคิดค่าน้ำประปาที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรีมีความเหมาะสม ทำให้ประชาชนรับรู้ถึงควมมีคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2548) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาศรีราชา ผลการศึกษาพบว่า งานด้านบริการผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชา มีการบริการที่สะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบท่อแตก ท่อรั่วและการไปประสานมาตรวัดน้ำให้มีความรวดเร็ว งานบุคลากรผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานประปาศรีราชาให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีมารยาท มีวาจาที่สุภาพมีความกระตือรือร้นในการให้บริการการแต่งกายควรสุภาพเรียบร้อย ตรงต่อเวลาในการนัดหมายกับลูกค้าเมื่อผู้ใช้

มีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประปาพนักงานควรให้คำแนะนำให้ความรู้ที่ถูกต้อง และอธิบายจนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจเรื่องนั้นๆ การบริการเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ผู้ใช้บริการ ต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในสำนักงานมีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจน เกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถ ให้มีสถานที่ จอดรถเพียงพอรวมทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะมีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้ง สำนักงานประปาจะต้องมีความสะดวกในการเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้ สะดวกทุกเวลา เรื่องการบริการเรื่องคุณภาพน้ำประปา ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปา ศรีราชาผลิตน้ำประปาที่สะอาดไม่มีกลิ่นคลอรีนไม่มีตะกอนไม่มีสิ่งแปลกปลอม เช่น ใบไม้ ตัวรื้อขยะและจะต้องไม่มีกลิ่นสนิมจากท่อจ่ายน้ำ เรื่องการบริการด้านใช้จ่ายผู้บริการต้องให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับประปามีราคาที่เหมาะสมไม่แพงและถ้าผู้ใช้บริการ โคนปรับกรรมที่จ่ายค่าน้ำ มีความล่าช้าจะต้องเสียค่าปรับราคาไม่สูง

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานประปา สาขาชลบุรี พบว่า

3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากประชาชน ที่มีเพศชายและเพศหญิงที่มารับบริการที่สำนักงานประปา สาขาชลบุรี ได้รับการบริการในด้าน ต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นด้านความสุภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการด้วยใจบริการและให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อรับบริการทุกคนไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือ เพศหญิง ทำให้ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของฉวีวรรณ วินิจเขตคำนวณ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา: สำนักงานประปา สาขาบางเขน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการของ ผู้ใช้น้ำประปาที่มีสถานภาพ เพศ อายุ และรายได้ ไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจาก ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ไม่ว่าจะกลุ่มอายุใดสำนักงานประปา สาขา ชลบุรี ก็ให้บริการด้วยความสะดวก และความรวดเร็วในการติดต่อรับบริการเช่นเดียวกัน รวมทั้ง ประชาชนที่มีอายุต่างกันที่มารับบริการที่สำนักงานประปาสาขาชลบุรี ได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน ด้วยความสุภาพของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการด้วยใจบริการ และให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อรับบริการทุกคนไม่ว่าจะเป็นอายุเท่าใด ทำให้ประชาชนที่มีอายุ

ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของฉวีวรรณ วินิจเขตคำนวน (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา: สำนักงานประปา สาขา บางเขน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปาที่มีสถานภาพเพศ อายุ และรายได้ ไม่มีความแตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากประชาชน ที่มีสถานภาพต่าง ๆ ที่มารับบริการจากสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ต่างได้รับคุณภาพการบริการ ด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยได้รับน้ำประปาที่มีความใส สะอาดมีความเหมาะสมในการใช้ อุปโภค และบริโภค มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานสากล เช่น ไม่มีกลิ่นคลอรีน ไม่มีสีเหลืองขุ่น ไม่มี ตะกอน และไม่มีสิ่งแปลกปลอมอื่น ๆ น้ำประปาไม่มีกลิ่นสนิม ทำให้ประชาชนที่มีสถานภาพ ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของฉวีวรรณ วินิจเขตคำนวน (2548) ได้ทำการ วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา: สำนักงานประปา สาขา บางเขน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปาที่มีสถานภาพ เพศ อายุ และรายได้ ไม่มีความแตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจาก ประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ได้รับการรับรองการมารับบริการด้วย ความเหมาะสม ไม่เลือกบริการ รวมทั้งมีการจัดที่พักสำหรับรอการให้บริการภายในสำนักงาน ประปา สาขาชลบุรี ด้วยความเหมาะสม สำนักงานประปาสาขาชลบุรีมีการตกแต่งภายในสำนักงาน ประปาที่มีความเหมาะสมกับการให้บริการ สำนักงานประปาสาขาชลบุรีมีความสะอาดและ ความพอเพียงของที่จอดรถ รวมทั้งมีความชัดเจนของป้ายชื่อและสัญลักษณ์สำนักงานทำให้เกิด ความสะดวกในการมารับการบริการทุกครั้ง ทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของภูษิต สายกัมช้วน (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านระดับการศึกษา อาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ไม่ว่าจะประกอบอาชีพอะไรต่างก็ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความมีมารยาท การพูดจาของพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีหม่อม ทำให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการการดำเนินงานมีความความถูกต้องในการแจ้งยอดค่าน้ำ รวมทั้งเจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลานัดของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของภูษิต สายกัมช้วน (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ตำบลเจ๊ะบิลังที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านระดับการศึกษา อาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากประชาชนที่มารับบริการจากสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ไม่ว่าจะมียาได้ต่อเดือนเท่าใด สำนักงานประปา สาขาชลบุรี ก็ให้บริการด้วยความสะดวก และความรวดเร็วในการติดต่อรับบริการ เช่นเดียวกัน รวมทั้งประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันที่มารับบริการที่สำนักงานประปาสาขาชลบุรี ได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน ด้วยความสุภาพของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยใจบริการและให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อรับบริการทุกคน ทำให้ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของฉวีวรรณ วินิจเขตคำณวน (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปากรณีศึกษา: สำนักงานประปา สาขาบางเขน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปาที่มีสถานภาพ เพศ อายุ และรายได้ ไม่มีความแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างดี แต่เนื่องจากความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ด้านบริการน้ำประปา และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ และกำหนดมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานให้มีความสามารถสนองตอบกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างดี แต่เนื่องจากความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ด้านบริการน้ำประปา และด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. กำหนดนโยบายโดยการเพิ่มช่องทางการบริการให้ครอบคลุมทุกด้านเพื่อให้เกิดบริการที่รวดเร็ว เช่น การประสานเพื่อไปประสานมาตรวัดน้ำมีความรวดเร็ว เป็นต้น
2. กำหนดนโยบายการปฏิบัติงานของพนักงานจะต้องเป็นเชิงรุกโดยมีวิธีการให้มุ่งเป็นผลสัมฤทธิ์ วัดผลได้ การปฏิบัติงานในหน้าที่บริการประชาชน จึงต้องกำหนดตัวชี้วัดของหน่วยงานปฏิบัติให้ชัดเจน
3. สร้างแรงกระตุ้นและปลุกฝังจิตสำนึกให้พนักงานปฏิบัติงานและหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบโดยเฉพะอย่างยิ่งงานด้านบริการประชาชนต้องทำด้วยความถูกต้องรวดเร็ว เป็นไปตามกฎระเบียบและคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ
4. กำหนดให้มีการจัดการสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกสำนักงานประปา ควรนำแนวทางการจัดกิจกรรม 5 ส มาใช้เพื่อให้คงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ดีมีบรรยากาศในการให้บริการ มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย มีความพึงพอใจ ประทับใจในการบริการ
5. การกำหนดนโยบาย “ประปาต้นแบบแห่งการบริการ” โดยผู้บริหารควรกำหนดให้เป็นวาระแห่งปี เพื่อให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของภารกิจด้านบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างดี แต่เนื่องจากความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี ด้านบริการน้ำประปา และด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรจัดอบรมเพิ่มทักษะด้านสารสนเทศให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ ด้วยเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อให้เกิดความชำนาญ สามารถบริการประชาชนผู้ใช้น้ำได้อย่างรวดเร็วสม่ำเสมอต่อเนื่อง

2. การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพฉะนั้นจึงควรจัดให้มีการอบรมสัมมนา ประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้เกิดนวัตกรรมการบริการสมัยใหม่ เกิดทักษะใหม่ ๆ ในการบริการที่ดีและประทับใจต่อผู้รับบริการ

3. จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเชิงรุกเป็นเงินเฉพาะในกรณีมีเหตุฉุกเฉินเกี่ยวกับการตรวจสอบท่อแตก, ท่อรั่ว ให้สามารถเข้าถึงและแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นได้ด้วยระยะเวลาอันรวดเร็ว

4. การเพิ่มวันทำงาน เพื่อบริการประชาชนในวัน เสาร์-อาทิตย์ ควรมีการปฏิบัติทุกสำนักประปาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีคณะผู้ประเมินจากภายนอก (Third Party) เช่น สถาบันการศึกษาประเมินคุณภาพในการบริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี เพื่อปรับปรุงการให้บริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานประปา สาขาชลบุรี ในการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน แต่ยังไม่ครอบคลุมถึงความต้องการในอนาคต เช่น ระดับความพึงพอใจในปริมาณน้ำใช้ตลอดปี เนื่องจากเมืองชลบุรีเป็นเมืองที่มีประชากรหนาแน่น มีนักท่องเที่ยวตลอดปี และยังมีสถานที่พักผ่อนของจังหวัดชลบุรีหลายแห่งด้วย

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของแต่ละสำนักงานประปา สาขาชลบุรี

บรรณานุกรม

- การประปาส่วนภูมิภาค. (2544). รายงานประจำปี 2544. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.
- _____. (2545). รายงานประจำปี 2545. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.
- _____. (2547). รายงานประจำปี 2547. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.
- _____. (2548). รายงานประจำปี 2548. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.
- _____. (2550). รายงานประจำปี 2550. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.
- _____. (2554). รายงานประจำปี 2550. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.
- แก้วตา ศิลปสุวรรณ. (2546). การเดินทางของน้ำ. วารสารน้ำ, 5(24), 12.
- คำรณ ภู่งาม. (2549). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- จรรยา ศิริพร. (2537). ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการในแผนกศูติกรรม โรงพยาบาล
จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย, คณะพัฒนาศังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตรารรณ์ เพ็ชรการ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังในการใช้บริการน้ำประปา
หมู่บ้าน: กรณีศึกษา ตำบลต้า อำเภอมะเอย จังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- จุฑาภรณ์ สกลศักดิ์. (2536). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้น้ำอย่างประหยัดในครัวเรือน
ของแม่บ้านในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ฉวีวรรณ วินิจเขตคำนวณ. (2548). ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา:
สำนักงานประปา สาขาบางเขน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพุทธศาสตร์
การพัฒนาท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ชรีณี เดชจินดา. (2530). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดภาคอุตสาหกรรม
แขวงแสมคำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชื่นจิตร แจ้งเจนกิจ. (2540). ตลาดบริการและตลาดองค์กร. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- ไชยวัฒน์ คำชู. (2545). ธรรมภิบาล. กรุงเทพฯ: น้ำฝน.

- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2539). *ความรู้เกี่ยวกับเบื้องต้นนโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นกุลยา ส่งสวัสดิ์. (2545). *ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้ากรมการแพทย์ทหารเรือ*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นวลลักษณ์ นุชบง. (2541). *ประกันคุณภาพการศึกษา พย.ม. (บริหารการพยาบาล)*. กรุงเทพฯ: กรมการแพทย์.
- นิติพงษ์ เนตรระกาศ. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพิทยา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตา ชูโต. (2542). *การจัดทำรายงานประเมินผล*. กรุงเทพฯ: แมทส์ปอยท์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2531). *ระเบียบวินัยการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.
- ปฏินันท์ จันทร์สุกเสน. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง*. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี. (2548). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริหารทั่วไป*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2525). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สุภา.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2547). *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 8)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). *การวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภาณุวัตร ภูวนารถ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครอง, วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- ภูษิต สายกิมช้วน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชน ตำบลเจ๊ะบิลัง ที่มีต่อการให้บริการประปาหมู่บ้านขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ๊ะบิลัง อำเภอเมือง จังหวัดสตูล. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มณีวรรณ ต้นไทร. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนที่มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารรัฐกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณิ บรรเทิง. (2533). รายงานความพึงพอใจของผู้คลอดต่อบริการพยาบาลของนิสิตพยาบาล. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน. ชลบุรี: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.
- วรเดช จันทสร และ ไพโรจน์ ภัทรนากุล. (2543). การประเมินผลในระบบเปิด (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิมลลลิตี ทรายางกูร. (2526). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคกิจการประปาของเทศบาลตำบลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.
- วันชัย สุชี. (2542). ความต้องการใช้น้ำเพื่ออุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2545). การวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาย กิจยรรยงค์. (2521). สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ: เอช เอ็น กรุ๊ป.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2536). การพัฒนาการบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ. นนทบุรี: สำนักงาน ก.พ.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2546). คู่มือการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. ปทุมธานี: สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่เก้า พ.ศ. 2545-2549*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ยูไนเต็ดโปรดักชั่น. (2532). แนวโน้มการใช้ประโยชน์ของเสีย. ใน *รายงานฝ่ายวิชาการกากของเสีย กองมาตรฐานคุณภาพสิ่งแวดล้อม สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ.
- สำนักงานประปาพืทยา. (2549). *ทะเบียนผู้ใช้น้ำ*. ชลบุรี: สำนักงานประปาพืทยา.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2546). *คู่มือการจัดทำระบบการบริหารงานด้านคุณภาพ ISO 9000 (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: กองส่งเสริมและฝึกอบรม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.
- สวนิช ศิลอาอ่อน. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและการบริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพัฒนสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สุรศักดิ์ นานานุกุล. (2538). *แนวทางการปรับปรุงคุณภาพ และผลิตภาพทั่วทั้งองค์การ*. *วารสารข้าราชการ*, 5(3), 29-55.
- หลุย จำปาเทศ. (2531). *จิตวิทยาของใจ*. กรุงเทพฯ: สามัคคีสาสน์.
- อุดม ทุมโฆสิต. (2544). *การจัดการ*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อดุลย์ หริรักษ์เสาวณีย์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุชา ศุภประสิทธิ์กุล. (2542). *การพัฒนากระบวนการคุณภาพ ISO 9000: 2000*. กรุงเทพฯ: อชิมุช.
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล. (2542). *เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สถาบันรับรองคุณภาพ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยระบบสาธารณสุข.
- Bedeian, A. G. (1989). *Management*. New York: Holt, Rinehart & Winstion.
- Buzzel, R. D., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS principles : Linking Strategy to Performance*. New York: The Free Press.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management: Analysis Planning Improvementation and Control* (8thed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall International.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service, the Quest for Effecteve Performance*. NewYork: Mc Graw-Hill.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 25(4), 14-50.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Hutheson Press.
- Vroom, W. H. (1964). *Working and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). Consumer contributions of ptice, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(1), 21-22.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม (ประชาชนผู้รับบริการ)

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี

คำชี้แจง ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับจะถูกรวบรวม เพื่อใช้ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารราชการระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารราชการระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารราชการระดับปริญญาโท และนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการให้บริการสำนักงานประปาสาขาชลบุรี และผู้วิจัยประสงค์ที่จะใช้ข้อมูลนี้เพื่อนำไปทำการวิจัยประกอบปัญหาพิเศษเสนอมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี ให้เป็นที่พอใจของผู้มาใช้บริการ จึงขอความร่วมมือมายังท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามโดยไม่ต้องกังวลใด ๆ ทั้งสิ้น เพราะผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลเหล่านี้ไว้เป็นความลับ และจะไม่มี การวิเคราะห์เป็นรายบุคคลแต่จะวิเคราะห์โดยภาพรวมของการบริการทั้งหมด เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

- | | |
|-----------|---|
| 4 หมายถึง | คุณภาพการบริการที่ได้รับในปัจจุบันดี |
| 3 หมายถึง | คุณภาพการบริการที่ได้รับในปัจจุบันค่อนข้างดี |
| 2 หมายถึง | คุณภาพการบริการที่ได้รับในปัจจุบันค่อนข้างไม่ดี |
| 1 หมายถึง | คุณภาพการบริการที่ได้รับในปัจจุบันไม่ดี |

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาชลบุรี

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อที่ถูกต้องตรงความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย, หย่าร้าง, แยกกันอยู่

3. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี

2. 20-30 ปี

3. 31-40 ปี

4. 41-50 ปี

5. 51 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)/ ปวช.

4. อนุปริญญา/ ปวส.

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

2. พนักงานบริษัท

3. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4. รับจ้างทั่วไป

5. เกษตรกร

6. อื่น ๆ ระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท

2. 10,000-20,000 บาท

3. 20,001-30,000 บาท

4. 30,001-40,000 บาท

5. มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2: ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปา สาขาชลบุรี
 การบริการที่ได้รับในปัจจุบัน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อที่ถูกต้องตรงความเป็นจริง

| ประเด็นการบริการ | การบริการที่ได้รับ | | | |
|---|--------------------|-----------------|--------------------|------------|
| | ดี 4 | ค่อนข้างดี 3 | ค่อนข้างไม่ดี 2 | ไม่ดี 1 |
| ด้านบริการน้ำประปา | | | | |
| 1. การให้ข้อมูลในการบริการในการขอติดตั้งมิเตอร์ | | | | |
| 2. ความสะดวกรวดเร็วในการขอติดตั้งมิเตอร์ | | | | |
| 3. ความสะดวกและความรวดเร็วในการไปบริการตรวจสอบและซ่อมแซมท่อแตก, ท่อรั่ว | | | | |
| 4. การประสานเพื่อไปประสานมาตรวจวัดน้ำมีความรวดเร็ว | | | | |
| ด้านบุคลากร | | | | |
| 5. เจ้าหน้าที่เพียงพอในการแจ้งเตือนให้ไปชำระค่าน้ำ | | | | |
| 6. ความถูกต้องในการแจ้งยอดค่าน้ำ | | | | |
| 7. ความยุติธรรมเท่าเทียมกัน | | | | |
| 8. เจ้าหน้าที่มารยาทการพูดจาของพนักงานสุภาพเรียบร้อย | | | | |
| 9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการบริการ | | | | |
| 10. เจ้าหน้าที่การแต่งกายพนักงานสุภาพเรียบร้อย | | | | |
| 11. เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลานัดหมาย | | | | |
| ด้านอาคารสถานที่ | | | | |
| 12. รูปแบบการตกแต่งภายในสำนักงานประปา | | | | |
| 13. มีความชัดเจนของป้ายบริการต่าง ๆ ของสำนักงาน | | | | |
| 14. มีความสะอาดและเรียบร้อยภายในอาคารเหมาะสมต่อการให้บริการ | | | | |

| ประเด็นการบริการ | การบริการที่ได้รับ | | | |
|---|--------------------|-----------------|--------------------|------------|
| | ดี 4 | ค่อนข้างดี 3 | ค่อนข้างไม่ดี 2 | ไม่ดี 1 |
| 15. ความสะอาดและเรียบ ร้อยภายนอกอาคาร | | | | |
| 16. ความชัดเจนของป้ายชื่อและสัญลักษณ์สำนักงาน | | | | |
| 17. ความสะอาดและความพอเพียงของที่จอดรถ | | | | |
| 18. การรักษาความปลอดภัย | | | | |
| 19. ความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อ | | | | |
| 20. การให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำประปา | | | | |
| ด้านคุณภาพน้ำประปา | | | | |
| 21. น้ำประปามีคุณภาพตรงตามมาตรฐานสากล เช่น ไม่มีกลิ่นคลอรีน ไม่มีสีเหลืองขุ่น ไม่มีตะกอน และไม่มีสิ่งแปลกปลอมอื่น ๆ | | | | |
| 22. น้ำประปาไม่มีกลิ่นสนิม | | | | |
| 23. น้ำประปามีความใส สะอาดมีความเหมาะสมในการใช้อุปโภค และบริ โภค | | | | |
| ด้านค่าใช้จ่าย | | | | |
| 24. อัตราการคิดค่าน้ำประปามีความเหมาะสม | | | | |
| 25. ค่าติดตั้งอุปกรณ์ และระบบน้ำประปามีราคาเหมาะสม | | | | |
| 26. ค่าธรรมเนียมในการปรับกรณีที่ย้ายค่าน้ำประปา ค่าเช่าเกินกำหนด | | | | |

ขอบคุณในความร่วมมือ