



แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประสานส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร
อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ไกรสวัสดิ์ จงโชติชวัลย์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2568

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประสานภูมิภาค ตำบลทับไทร
อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี



ไกรสวัสดิ์ จงโชติชวัลย์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2568
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

GUIDELINES FOR IMPROVING PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY SERVICE
IN THAPSAI SUBDISTRICT, PONG NAM RON DISTRICT,
CHANTHABURI PROVINCE



KRAISAWAT JONGCHOTCHATCHAWAN

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF BUSINESS ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL OF COMMERCE
BURAPHA UNIVERSITY
2025
COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ ไกรสวัสดิ์ จงโชติขัณฑวณิช ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....

..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์)

(ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์)

..... กรรมการ

(ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์)

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณี พิมพพันธุ์ศรี)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ แจ่มเยี่ยม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

64710045: สาขาวิชา: -; บธ.ม. (-)

คำสำคัญ: แนวทางการปรับปรุง/ การให้บริการ/ ความพึงพอใจของประชาชน/ การประปาส่วนภูมิภาค

ไกรสวัสดิ์ จงโชติชัชวาลย์ : แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. (GUIDELINES FOR IMPROVING PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY SERVICE IN THAPSAI SUBDISTRICT, PONG NAM RON DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ศรีธยา เลิศพุทธรักษ์, ปร.ด. ปี พ.ศ. 2568.

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค รวมถึงศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) ต่อปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และนำเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยทำการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตพื้นที่ตำบลทับไทร จำนวน 400 คน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ Independent sample t-test และ ANOVA F-test และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค จำนวน 6 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาคในระดับปานกลางถึงสูง โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจได้แก่ 1) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ต้องมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น 2) ช่องทางการให้บริการที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชนได้ง่ายขึ้น 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรได้รับการอบรมเพิ่มเติมด้านบริการลูกค้า และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานควรได้รับการปรับปรุงให้มีความทันสมัยและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ สำนักงานประปาส่วนภูมิภาคควรพัฒนาระบบบริการดิจิทัล เช่น การจองคิวออนไลน์ ระบบชำระเงินผ่าน QR Code และการแจ้งเตือนปัญหาผ่านแอปพลิเคชัน รวมถึงควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการและเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลกับประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น

64710045: MAJOR: -; M.B.A. (-)

KEYWORDS: SERVICE IMPROVEMENT GUIDELINES/ PUBLIC SATISFACTION/
PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY

KRAISAWAT JONGCHOTCHATCHAWAN : GUIDELINES FOR IMPROVING
PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY SERVICE IN THAPSAI SUBDISTRICT, PONG
NAM RON DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: SARUNYA
LERTPUTTARAK, Ph.D. 2025.

This research aims to study ways to improve the services of the Provincial Waterworks Authority Office in Thap-Sai Sub-district, Pong Nam Ron District, Chanthaburi Province. The objectives are to assess the level of public satisfaction with the services provided by the office, to explore the opinions of service providers (staff) regarding problems and obstacles in service delivery, and to propose guidelines for improving service quality. The research employs a survey research design and utilizes a mixed-methods approach, combining both quantitative and qualitative methods. Data were collected through questionnaires from a sample group of 400 residents who use the water supply services in Thap Sai Sub-district. Hypotheses were tested using Independent Sample t-test and ANOVA F-test. In-depth interviews were also conducted with 6 staff members of the Provincial Waterworks Authority. The qualitative data were analyzed using content analysis.

The results indicated that the overall satisfaction level of service users ranged from moderate to high. Key factors influencing customer satisfaction included 1) Service processes and procedures – requiring improved efficiency and faster service delivery. 2) Service communication channels – requiring enhanced public relations to ensure better accessibility for the public. 3) Service personnel – requiring additional training to improve customer service skills. 4) Facilities – requiring upgrades to be more modern and convenient.

The study suggests that the Provincial Waterworks Authority should implement digital service enhancements, such as online queue reservations, QR code payment systems, and issue notification applications. Additionally, service facilities should be improved, and public communication channels should be expanded to enhance efficiency and responsiveness to consumer needs.

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ที่กรุณาใช้เวลาให้ความรู้ ให้คำแนะนำ และแนวทางที่เป็นประโยชน์ในทุกขั้นตอนของการวิจัย ตลอดจนช่วยตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของงานนิพนธ์นี้ ด้วยความเอาใจใส่ และให้การสนับสนุนผู้วิจัยมาโดยตลอด จนงานนิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จสมบูรณ์ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ เพื่อให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์จากวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้และแนวทางในการศึกษา ตลอดจนข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย รวมถึงผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ครอบครัวและเพื่อน ๆ ที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนข้าพเจ้าตลอดระยะเวลาการศึกษา ขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องและช่วยเหลือในทุกด้าน

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณทุกท่านอีกครั้งที่ได้ให้ความเมตตาและสนับสนุนข้าพเจ้าเสมอมา ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

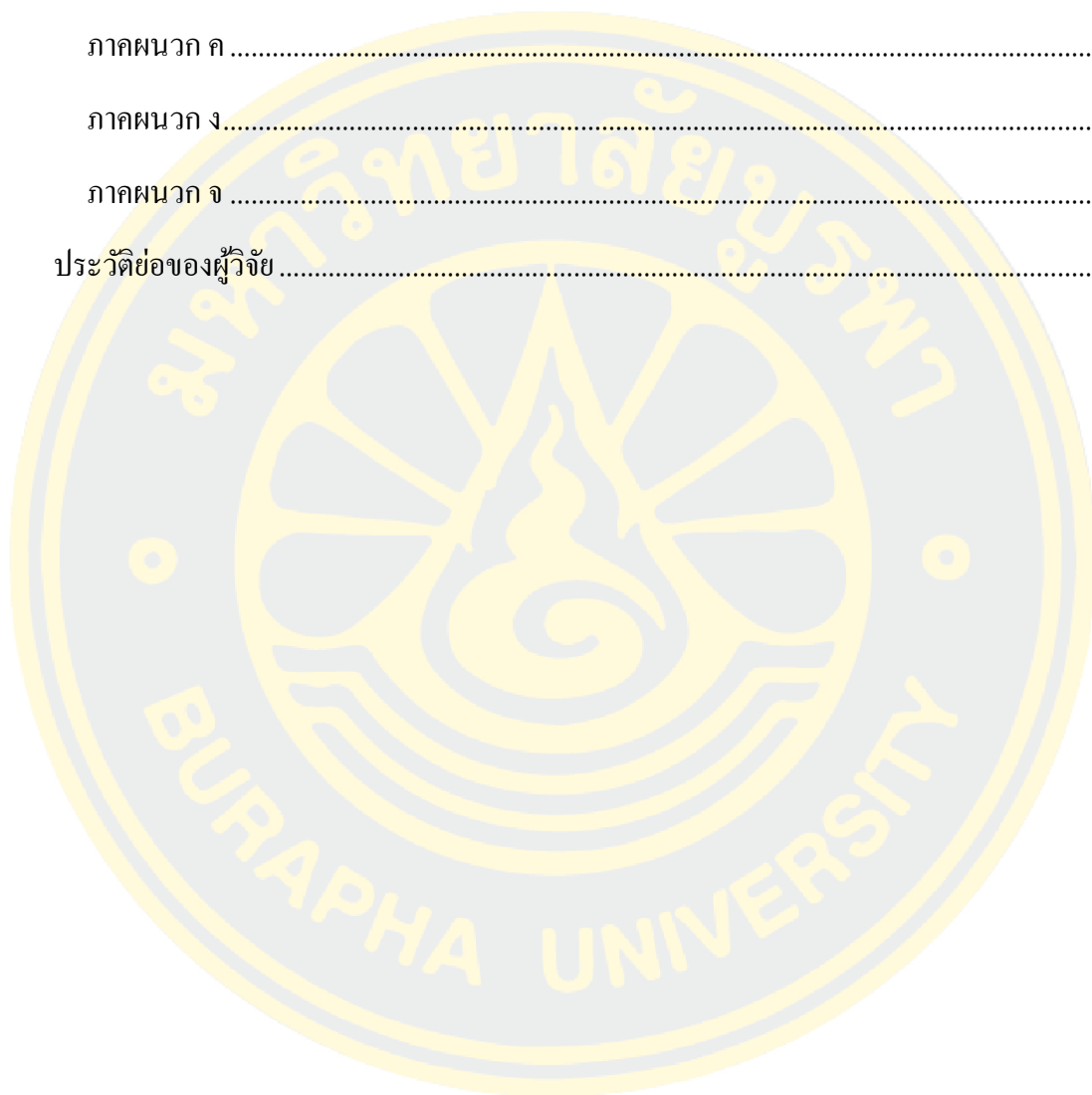
ไกรสวัสดิ์ จงโชติชัชวาลย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	5
กรอบขั้นตอนของการวิจัย	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ.....	19
ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)	23
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ	26
ข้อมูลพื้นฐานการประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี.....	32

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	51
ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Survey research).....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย	53
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	54
ขั้นตอนการเก็บข้อมูล.....	55
สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล	55
ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research).....	56
ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์.....	56
ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
การเก็บข้อมูลการวิจัย	58
การวิเคราะห์ข้อมูล	59
บทที่ 4 ผลการวิจัย	60
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม	60
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	89
ส่วนที่ 3 แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร	138
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	146
สรุปผลการวิจัย.....	147
อภิปรายผลการวิจัย.....	157
ข้อเสนอแนะ.....	163
บรรณานุกรม	170

ภาคผนวก	174
ภาคผนวก ก	175
ภาคผนวก ข	179
ภาคผนวก ค	187
ภาคผนวก ง	203
ภาคผนวก จ	205
ประวัติย่อของผู้วิจัย	207



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา	34
ตารางที่ 2 อัตราค่าบริการทั่วไป	36
ตารางที่ 3 ค่าธรรมเนียมถอด ฝัก และบรรจบมาตรวัดน้ำ กรณีผู้ใช้น้ำถูกงดจ่ายน้ำประปา	39
ตารางที่ 4 การสังเคราะห์ตัวแปรของแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปา ส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	49
ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของคำถามกับกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย	54
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	62
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	63
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	63
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	64
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	65
ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่อาศัย	65
ตารางที่ 13 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบล ทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	66
ตารางที่ 14 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อด้านช่องทางการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอ โป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	69
ตารางที่ 15 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	71

ตารางที่ 16 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ประชาชนต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับ ไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	73
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ใน ภาพรวม	76
ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วน ภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ.....	77
ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วน ภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	78
ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานประปา ส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ เป็นราย คู่ด้วยวิธี LSD.....	79
ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วน ภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	80
ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วน ภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส	81
ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานประปา ส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพ สมรสเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD	82
ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วน ภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ	83
ตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานประปา ส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพเป็น รายคู่ด้วยวิธี LSD.....	84
ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วน ภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	85

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประสาน ภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย	86
ตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานประสาน ส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามพื้นที่อยู่ อาศัย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	87
ตารางที่ 29 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	87
ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ของสำนักงานประสานภูมิภาค ตำบลทับ ไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	90
ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำแนกตามเพศ	91
ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	91
ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	91
ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	92
ตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อระยะเวลาในการเปิดทำการของการ ประสานเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	93
ตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน ประสานมีความสะดวกและรวดเร็ว	96
ตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายของ แบบฟอร์มหรือคำร้องที่ใช้ในกระบวนการให้บริการ	98
ตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อตำแหน่งที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายของการ จัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ	100
ตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประสานภูมิภาค ตำบลทับ ไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	103
ตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อช่องทางการรับรู้ข่าวสารและการ ประชาสัมพันธ์	105

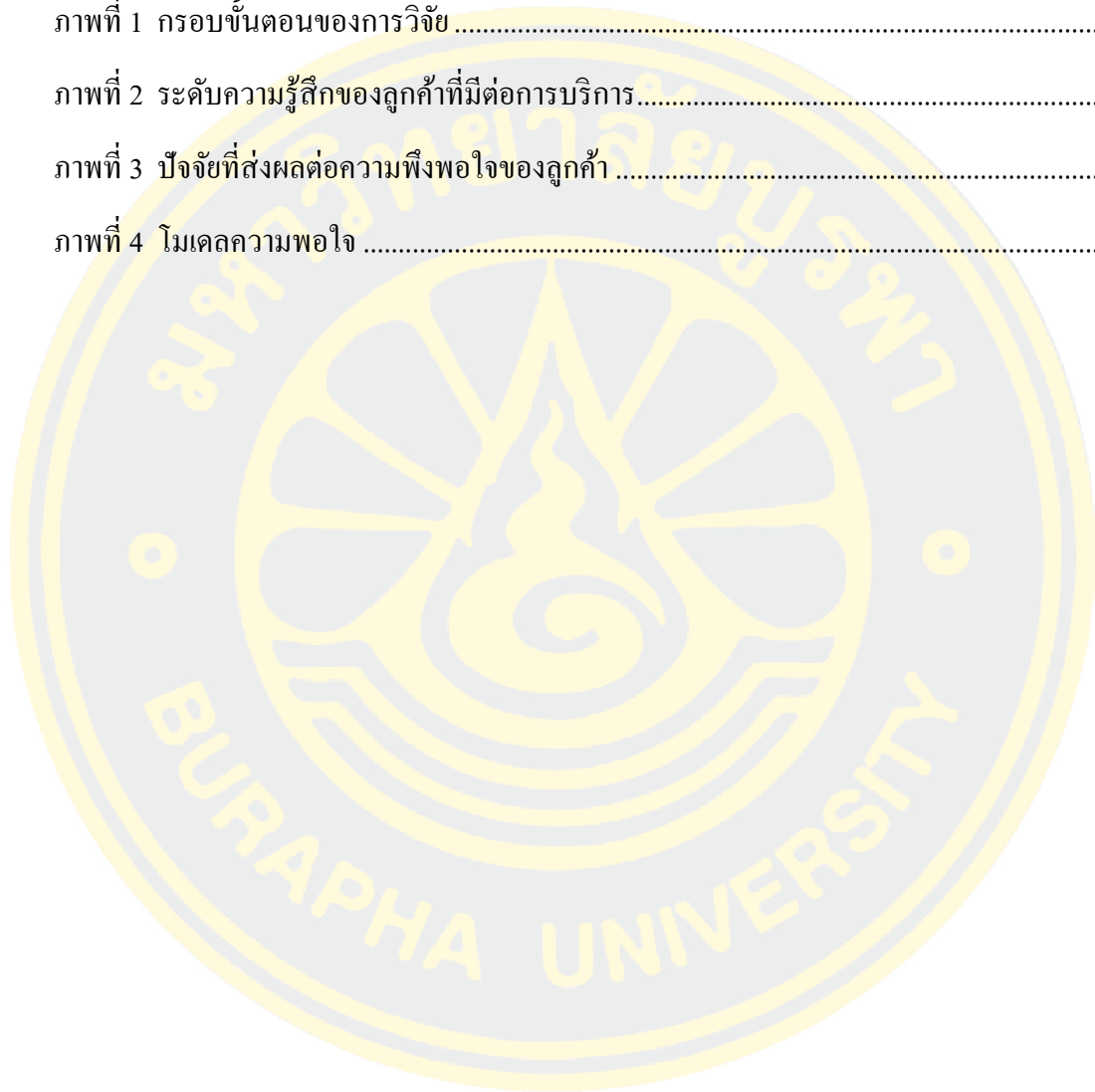
ตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	107
ตารางที่ 42 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อช่องทางติดต่อ	109
ตารางที่ 43 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	112
ตารางที่ 44 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อการมาติดต่อใช้บริการ.....	114
ตารางที่ 45 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อช่องทางที่ให้ใช้บริการนำระบบ IT มาใช้ในการบริการอย่างทันสมัย.....	116
ตารางที่ 46 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อช่องทางที่ให้ผู้รับบริการสามารถสแกนการจ่ายแทนการใช้เงิน	118
ตารางที่ 47 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอบึงน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	120
ตารางที่ 48 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการฝึกอบรมความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	122
ตารางที่ 49 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อความสุภาพและกิริยามารยาท ความมีระเบียบในการแต่งกาย บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีผลต่อความมั่นใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ	125
ตารางที่ 50 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของบริการ	127
ตารางที่ 51 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้และความสามารถในการให้บริการเพื่อให้มีความสามารถในการตอบคำถามและให้คำแนะนำให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ของสำนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค.....	129
ตารางที่ 52 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการฝึกอบรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประชาสัมพันธ์.....	131

ตารางที่ 53 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการฝึกอบรมทักษะเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค	133
ตารางที่ 54 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร	135
ตารางที่ 55 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร	137



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบขั้นตอนของการวิจัย	6
ภาพที่ 2 ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการ	15
ภาพที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า	17
ภาพที่ 4 โมเดลความพอใจ	24



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

น้ำเป็นแหล่งกำเนิดของชีวิต พร้อมทั้งมีความสำคัญต่อสุขภาพและชีวิตของมนุษย์ เป็นอย่างยิ่ง การเข้าถึงน้ำและสุขอนามัยเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่ทุกประเทศทั่วโลกต้องถือปฏิบัติ แต่กระนั้น องค์การอนามัยโลก หรือ WHO (2012) และกองทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ (UNICEF) ประเมินการว่ามีประชากร 780,000,000 คนทั่วโลกไม่สามารถเข้าถึงน้ำดื่มที่สะอาด และประมาณ 2,500,000,000 คน (ประมาณ 40% ของประชากรโลก) ที่ไม่สามารถเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขอนามัยความปลอดภัย (Blyther, 2012) ขณะที่องค์การสหประชาชาติ (WHO, 2015) ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ซึ่งจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประชาคมโลก ตลอดระยะเวลา 15 ปี นับตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2573 โดยได้กำหนดให้น้ำและการสุขาภิบาลได้รับการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน และมีสภาพพร้อมใช้สำหรับทุกคน (Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all, (International Council for Science, International Social Science Council, 2015) น้ำจึงเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและความจำเป็นต่อการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เช่น การอุปโภคบริโภค การเกษตรกรรม การคมนาคมและอุตสาหกรรม จึงกล่าวได้ว่า หากมนุษย์ขาดแคลนน้ำหรือใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำที่ด้อยคุณภาพจะก่อให้เกิดปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อ การดำรงชีวิตและสุขภาพของมนุษย์อย่างที่สุด ซึ่งในอดีตมนุษย์ใช้ประโยชน์จากแหล่งน้ำตามธรรมชาติได้อย่างเสรี โดยไม่ต้องกังวลใจในเรื่องคุณภาพและปริมาณของน้ำเช่นในปัจจุบัน

สำหรับประเทศไทยการดำเนินงานจัดหาน้ำสะอาดในชนบท ได้เริ่มดำเนินการโดยกระทรวงสาธารณสุข โดยมีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมอนามัย พ.ศ. 2496 ให้กองช่างสุขาภิบาลเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านออกแบบและควบคุมการก่อสร้างอาคารสถานที่ราชการในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และมีบทบาทในการพัฒนาระบบการจัดหาน้ำสะอาด โดยรัฐบาลกำหนดให้กรมอนามัยรับผิดชอบโครงการประชชนบทในเขตพื้นที่เร่งรัดพัฒนาชนบท ซึ่งได้แก่ จังหวัดขอนแก่น อุดรธานี หนองคาย เลย นครพนมและอุบลราชธานี และมีหน้าที่ในการปรับปรุงคุณภาพน้ำให้สะอาดและส่งถึงประชาชนโดยสะดวกและปลอดภัย และในระยะเวลาต่อมาได้มีการดำเนินโครงการจัดหาน้ำสะอาดด้วยระบบประชชนบท โดยในช่วงการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2510 – 2514) รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณเพื่อขยายกิจการ

ประปาจังหวัดจากเดิม 41 รวมทั้งหมดเป็น 125 แห่ง กำลังการผลิตโดยรวมประมาณ 200,000 ลบ.ม. ต่อวัน รวมถึงการเจาะบ่อบาดาล เพิ่มขึ้นในต่างจังหวัดอีก 1,800 บ่อ และเริ่มโครงการจัดหา น้ำสะอาดในชนบททั่วประเทศ ใน พ.ศ. 2509 โดยมีหน่วยงานหลัก 2 หน่วยงาน คือ กองประปาส่วนภูมิภาค กรมโยธาธิการ กระทรวงมหาดไทย ซึ่งรับผิดชอบการก่อสร้างระบบประปาและดูแลการผลิตจำหน่ายน้ำประปาในเขตเมืองหรือในชุมชนที่มีจำนวนประชากรตั้งแต่ 5,000 คนขึ้นไป และ กองประชาชนบท กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินการก่อสร้างระบบประชาชนบทหรือการประปาขนาดเล็กในชุมชนที่มีจำนวนประชากรระหว่าง 1,000 – 5,000 คน เมื่อก่อสร้างระบบประปาแล้วเสร็จ จะมอบให้สุขาภิบาลหรือชนบทบำรุงรักษาต่อไป การบริหารในช่วงแรกก็มีบางส่วนที่ประสบความสำเร็จ และบางส่วนก็ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2543)

อย่างไรก็ตามความต้องการน้ำสะอาดสำหรับใช้อุปโภคบริโภคได้ขยายตัวเพิ่มขึ้น การผลิตและการจำหน่ายโดยการให้บริการของกองประปาส่วนภูมิภาค กรมโยธาธิการ ซึ่งมีข้อจำกัดในด้านระเบียบราชการ ทำให้การดำเนินงานไม่คล่องตัว ไม่สามารถดำเนินกิจการประปาได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมือนหน่วยงานธุรกิจทั่วไป ดังนั้น คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 ให้มีการปรับปรุงแบบการบริหารกิจการประปาในส่วนภูมิภาคเป็นแบบรัฐวิสาหกิจ ซึ่งต่อมาได้มีการจัดตั้งการประปาส่วนภูมิภาค หรือ กปภ. ขึ้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522 โดยรวมกิจการประปาส่วนภูมิภาคของกรมโยธาธิการ จำนวน 185 แห่ง กับกิจการประชาชนบทของกรมอนามัย จำนวน 550 แห่ง เข้ามาดำเนินงานในรูปรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ก็ยังมีกิจการประปาอื่น ๆ ที่ได้รับสัมปทานกิจการประปาจากกรมโยธาธิการด้วย เช่น การประปาเทศบาล ซึ่งไม่ได้อยู่ภายใต้การบริหารของการประปาส่วนภูมิภาค แต่จะอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (การประปาส่วนภูมิภาค, 2566) จนกระทั่งช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 และฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2525-2534) คณะรัฐมนตรีได้มีมติกำหนดให้เป็นช่วงของทศวรรษการจัดหาน้ำสะอาดและการสุขาภิบาลในประเทศไทยขึ้น เพื่อให้มีการณรงค์ให้ประชาชนจำนวนร้อยละ 95 ในประเทศไทย มีน้ำกินน้ำใช้สะอาด โดยให้มีน้ำสะอาดเพียงพอสำหรับดื่มอย่างน้อย 5 ลิตรต่อคนต่อวัน และน้ำใช้เพียงพอ 45 ลิตรต่อคนต่อวัน ภายในปี พ.ศ. 2534 ขณะนั้น กรมอนามัยซึ่งรับผิดชอบงานเจาะบ่อบาดาล จึงได้ปรับปรุงงานด้านการจัดสร้างระบบประชาชนบทอีกครั้ง โดยก่อสร้างระบบประชาชนบทในพื้นที่ที่อยู่นอกเขตเทศบาลและเขตสุขาภิบาล เพื่อให้ประชาชนในชนบทห่างไกลได้มีน้ำสะอาดจากระบบประปาใช้สำหรับการอุปโภคบริโภคอย่างทั่วถึง โดยเริ่มดำเนินการก่อสร้างระบบประชาชนบท ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2543)

การประปาส่วนภูมิภาค หรือ กปภ. จัดอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย ในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปาที่ได้มาตรฐานองค์การอนามัยโลก ที่มีหน้าที่สำรวจแหล่งน้ำดิบที่มีคุณภาพ นำมาผลิตเป็นน้ำประปา จัดส่ง และจำหน่ายน้ำสะอาดให้แก่ประชาชน เพื่อที่จะสร้างความสะดวกในการบริการต่อประชาชนในพื้นที่ ครอบคลุม ทั้งนี้ยังสร้างแผนการควบคุมคุณภาพน้ำในทุก ๆ ขั้นตอนการผลิต ทั้งระบบน้ำดิบ ระบบผลิต และระบบจ่ายน้ำ โดยมีการตรวจวิเคราะห์คุณภาพสม่ำเสมอ โดยการเก็บตัวอย่างน้ำในระบบผลิต และนำมาวิเคราะห์ภายในห้องปฏิบัติการโดยผ่านการรับรองคุณภาพ ISO/ IEC 17025 (2017) เพื่อใช้ในการรับรองคุณภาพการตรวจสอบน้ำและสร้างความมั่นใจในการใช้น้ำเพื่ออุปโภคและบริโภคแก่ประชาชน ผู้ประกอบกิจการ โรงงานอุตสาหกรรม และในพื้นที่ต่าง ๆ

โดยในปัจจุบันมีผู้ที่ต้องการใช้น้ำประปาสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้การประปาส่วนภูมิภาคมีความจำเป็นที่จะต้องมีการสำรวจจัดหาแหล่งน้ำดิบที่มีอยู่อย่างจำกัด นำมาใช้ประกอบกิจการประปา เพื่อที่จะตอบสนอง ความต้องการของประชาชนที่มีอยู่อย่างไม่จำกัด และจำเป็นที่จะต้องมีการควบคุมคุณภาพการผลิตน้ำประปา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ในห้องปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะทำให้สามารถมั่นใจได้ว่าคุณภาพน้ำประปาที่ได้ทำการจ่ายไปสู่ประชาชนนั้นอยู่ในคุณภาพที่สามารถนำไปใช้อุปโภค บริโภค ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด เมื่อได้ทำการจ่ายน้ำประปาไปสู่ยังผู้บริโภค และมีความจำเป็นที่จะต้องมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาในตามพื้นที่ต่าง ๆ อยู่สม่ำเสมอ เพื่อที่จะสามารถทำการแก้ไขคุณภาพน้ำได้ทันทีหาก เกิดการเปลี่ยนแปลงของคุณภาพน้ำประปา ในปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาคมีพื้นที่ให้บริการทั้งหมด 74 จังหวัด 234 สาขา ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการและ พื้นที่ในส่วนขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (การประปาส่วนภูมิภาค, 2566)

การประปาส่วนภูมิภาค มีวิสัยทัศน์ขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา เพื่อยึดในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยยึดหลักค่านิยมขององค์กรคือ “มุ่งมั่น เพื่อปวงชน สู่ความยั่งยืน” จึงตระหนักถึงความสำคัญของประชาชนที่มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับน้ำประปาที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของลูกค้า โดยสามารถแบ่งจำแนกประเภทของลูกค้าที่ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคได้ 3 ประเภท ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประเภท ที่อยู่อาศัยและอื่น ๆ ประเภทราชการและธุรกิจขนาดเล็ก ประเภทรัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรมขนาดใหญ่และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันของการประปาส่วนภูมิภาค โดยในส่วนหน้าที่ของการประปาส่วนภูมิภาคจะมีหน้าที่ ให้บริการการขอติดตั้งมาตรน้ำประปา สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบและ จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ ผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปา ซ่อมแซมบำรุงรักษาท่อประปา อ่านค่ามาตรน้ำ ออกใบแจ้งชำระหนี้ บริการรับชำระค่าน้ำประปา

การประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี มีผู้ใช้น้ำทั้งหมด 56,917 ราย มีกำลังการผลิตที่ใช้งานทั้งหมด 70,515 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน มีปริมาณน้ำผลิตจ่ายทั้งหมด 1,616,053 ลูกบาศก์เมตรต่อเดือน (การประปาส่วนภูมิภาค, 2566ก) สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ จะทำการศึกษาการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ตั้งอยู่ที่ ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยปัจจุบันมีผู้ใช้น้ำประปาในพื้นที่อยู่จำนวนทั้งหมด 901 ราย มีการจัดการแหล่งน้ำดิบในพื้นที่อ่างเก็บน้ำคลองพระพุทธร โดยในปัจจุบันประปาส่วนภูมิภาคได้มีการทำการขยายพื้นที่การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำประปาได้ในหลาย ๆ พื้นที่ โดยได้มีการสำรวจผู้ใช้น้ำประปา ในพื้นที่ ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยการประปาส่วนภูมิภาคตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2560 ในปี พ.ศ. 2566 มีผู้ใช้น้ำประปาเป็นจำนวน 901 ราย โดยมีปริมาณน้ำผลิตจ่ายทั้งหมด 11,336 ลูกบาศก์เมตรต่อเดือน

โดยทางการประปาส่วนภูมิกานั้นมีวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรคือ “มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา” (การประปาส่วนภูมิภาค, 2566) เพราะผู้ใช้น้ำต่างมีความคาดหวังในการได้รับการบริการที่ดีจากการประปาส่วนภูมิภาค ทางการประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จึงมีหน้าที่ขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ที่ต้องการพัฒนาการบริการจึงทำให้การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในการให้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อที่จะสามารถนำผลจากการสำรวจมาพัฒนาคุณภาพการบริการ ปรับปรุงการให้บริการ และแก้ไขในส่วนที่เป็นข้อบกพร่องของการบริการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีของประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) ต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประปาในพื้นที่ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

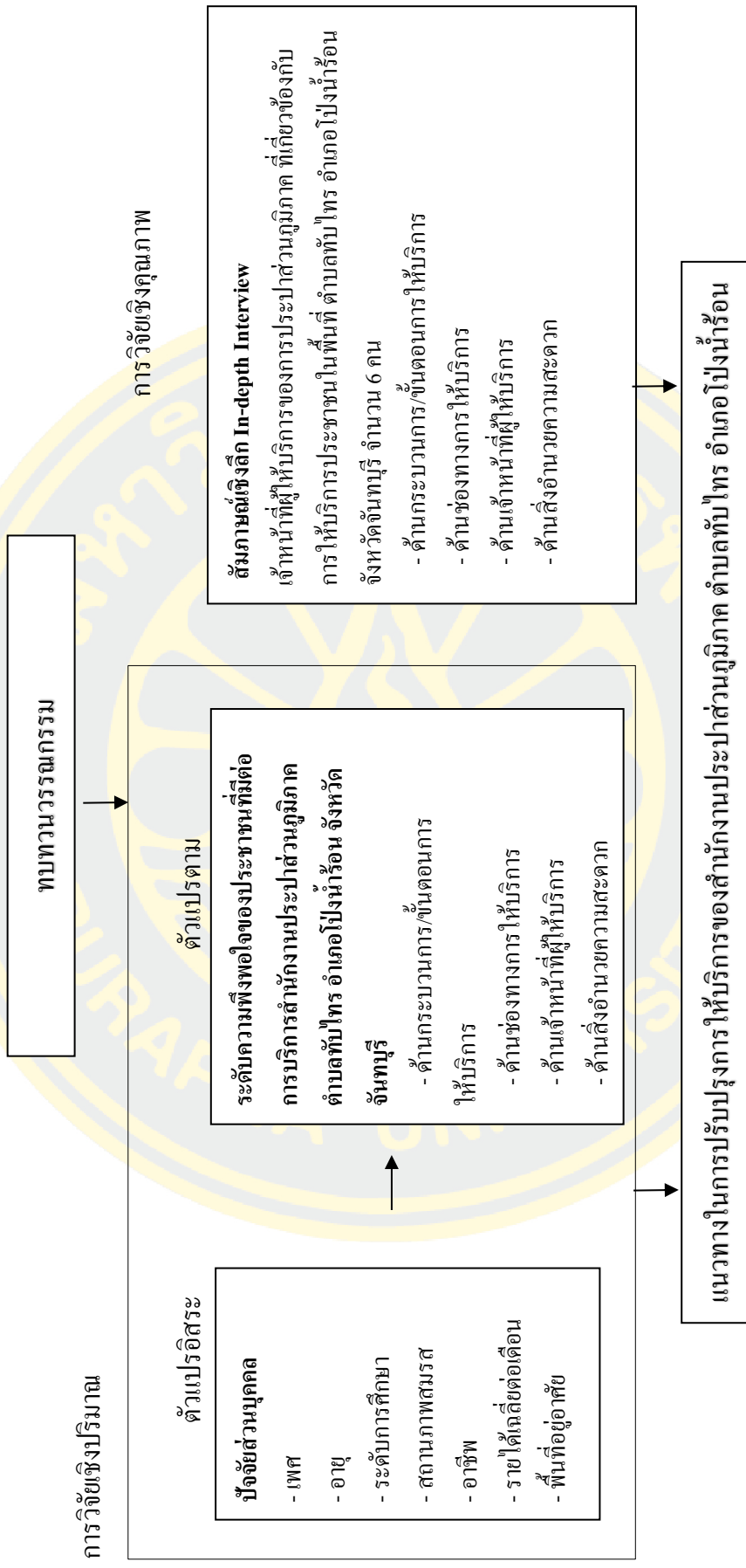
4. เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน



กรอบขั้นตอนของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบขั้นตอนของการวิจัย

ที่มา: Parasuraman (1990); Parasuraman and Grewal (2000); พีรพัฒน์ ก่อมนใจ และอภิชา พรเจริญกิจกุล (2567); อธิกร บัวทอง, สิทธิพร สุทร, และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2567); พีรวิชญ์ รุ่งเรือง (2565); วิกิราต์ รัตกรู้งโรจน์ (2563); จิตติยา พรหมโชติ (2563); ชชาติ เจริญสุข (2560); ปราโมทย์ นันทะ (2560)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

สามารถนำผลวิจัยระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี นำมาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีให้สามารถบริการประชาชนได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลวิจัยนี้จะช่วยให้สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีความเข้าใจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการอย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยในการปรับปรุงและปรับปรุงกระบวนการการให้บริการตามความต้องการของประชาชนและเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. การวิจัยนี้สามารถช่วยในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผ่านการจัดการและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ อาจจะสามารถลดต้นทุนในระยะยาวได้ ที่สอดคล้องกับความต้องการองค์กร

3. การปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ซึ่งจะช่วยเพิ่มความเชื่อถือและความมั่นใจจากประชาชนและกลุ่มผู้รับบริการอื่น ๆ ที่จะเข้าใช้บริการในอนาคต

ดังนั้นในการวิจัยนี้จะส่งผลให้สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี มีความเข้าใจและเชื่อถือในการบริการอย่างมากขึ้นและมีการจัดการและให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กรและประชาชนที่ใช้บริการในพื้นที่ตำบลทับไทรและเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหาการวิจัย

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) ต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

จากนั้นนำผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาบูรณาการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันเพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน จำนวน 400 ราย ที่มาใช้บริการที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำนวน 6 คน

3. ขอบเขตพื้นที่ในการเก็บข้อมูล คือ เขตพื้นที่ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการลงพื้นที่เก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2567 ถึง วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2568

นิยามศัพท์เฉพาะ

การปรับปรุงการให้บริการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่การประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคทำเพื่อพัฒนาและปรับปรุงบริการของตนเองเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ในด้านด้านการกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ลดความไม่พึงพอใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้าในระดับที่ดีขึ้น

ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทางด้านการขอใช้น้ำประปา การบริการติดตั้ง ระยะเวลาในการดำเนินการ ความชัดเจนในการอธิบาย ความสะดวกที่ได้รับการบริการ ของการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อช่องทางการรับรู้ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การร้องเรียน ของประชาชนที่ใช้บริการน้ำประปา ที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดจันทบุรี

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของทางเจ้าหน้าที่ประปา ทางด้านความสุภาพ การแต่งกาย ความเอาใจใส่ ความพร้อมในการให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ สุจริตในการให้บริการ ของประชาชนผู้ใช้บริการประปา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดของสถานที่ ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์และคู่มือ ของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดจันทบุรี

ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่สะท้อนความรู้สึกด้านบริการของประชาชนที่ได้รับการบริการ ที่มีการตอบสนองความรู้สึกต่อด้านต่าง ๆ มีความรู้สึกประทับใจ มีความรู้สึกพอใจ มีความรู้สึก

การบริการ หมายถึง การให้บริการผู้ใช้น้ำประปา ในเรื่อง การติดต่อ การติดตั้ง การธุรการ การแจ้งเหตุ ที่มีการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ประปาส่วนภูมิภาคกับประชาชนทั่วไปที่ต้องการใช้น้ำประปาหรือไม่ก็ตาม

การประปาส่วนภูมิภาค หมายถึง หน่วยงานที่จัดอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย ในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปาที่ได้มาตรฐานองค์การอนามัยโลก ที่มีหน้าที่สำรวจแหล่งน้ำดิบที่มีคุณภาพ นำมาผลิตเป็นน้ำประปาจัดส่ง และจำหน่ายน้ำสะอาดให้แก่ประชาชน

การประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดจันทบุรี หมายถึง หน่วยงานในรูปแบบรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปาที่ได้มาตรฐานองค์การอนามัยโลก ที่มีหน้าที่สำรวจแหล่งน้ำดิบที่มีคุณภาพ นำมาผลิตเป็นน้ำประปาจัดส่ง และจำหน่ายน้ำสะอาดให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดจันทบุรี

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ
5. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

วิกเตอร์ เอช วูม (1964) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะว่าทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่มีสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

ชรีณี เชนจินดา (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของ

บุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หากความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข เกิดทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

สำหรับการบริการสาธารณะนั้น (ปฐม มณีโรจน์, 2549) ได้ระบุว่า การให้บริการสาธารณะว่าเป็นการบริการที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อตอบสนองต่อความต้องการประชาชนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

สาโรจน์ ไสยสมบัติ (สุวรรณ เจริญพร, 2565) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ คือ

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำถามอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะสนใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวิธีสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากรับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น มาตราวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้น การวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

Christopher Lovelock (2003) และ Wright (2003) ได้เสนอว่า ทำไมความพึงพอใจจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหารธุรกิจบริการ นักวิจัยจากมหาวิทยาลัยมิชิแกนพบว่า โดยเฉลี่ยแล้ว ทุก ๆ 1 เปอร์เซ็นต์ของความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ผลตอบแทนการลงทุน (Return On Investment - ROI) เพิ่มขึ้น 2.37 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นหนทางที่จะบรรลุถึงความสำเร็จสู่เป้าหมายหลักทางธุรกิจ

1. ความพึงพอใจเกี่ยวพันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้กับความซื้อซ้ำของลูกค้า และพันธะของการมีความสัมพันธ์กัน
2. ลูกค้าที่มีความพอใจสูงจะแพร่คำพูดในทางที่ดีออกไปมากมาย จะพูดโฆษณาให้กับบริษัทที่ทำให้พอใจ ซึ่งเป็นการลดต้นทุนในการจูงใจแก่ลูกค้าใหม่
3. ลูกค้าที่มีความพึงพอใจอย่างมาก อาจมีการอภัยให้แก่บริษัทได้มากกว่า ลูกค้าบางรายที่มีความพึงพอใจในการจัดส่งบริการที่ดีหลายครั้งในอดีต มักจะเชื่อว่าความล้มเหลวของบริการเกิดจากการเบี่ยงเบนไปจากบรรทัดฐาน (Norm)
4. ลูกค้าที่มีความยินดีมากจะมีความรู้สึกไวต่อสิ่งเสนอขายของคู่แข่งน้อยกว่า ลูกค้าที่มีความพอใจ หรือลูกค้าที่ไม่พอใจกับผู้ที่ให้บริการในปัจจุบันของเขา

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ได้เสนอว่า เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อลูกค้า ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้รับบริการชื่นชอบ เพื่อประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทำให้ผู้ให้บริการตระหนักถึงความหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับคุณลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏ

ให้เห็น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี องค์กรบริหารจะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

ลักษณะความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ได้เสนอว่าความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้และเรียนรู้สิ่งที่ได้รับและตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการผู้ได้รับบริการหากได้รับบริการที่เป็นไปตามความต้องการ โดยผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectation) มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังก็ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ลูกค้าย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ซึ่งอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่าก็นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว จะแสดงถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในอีกช่วงเวลาหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็จะสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้จะเป็นความรู้สึกที่ตรงข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

หลุยส์ จาปาเทศ (2533) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลา การปฏิบัติงานจะไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

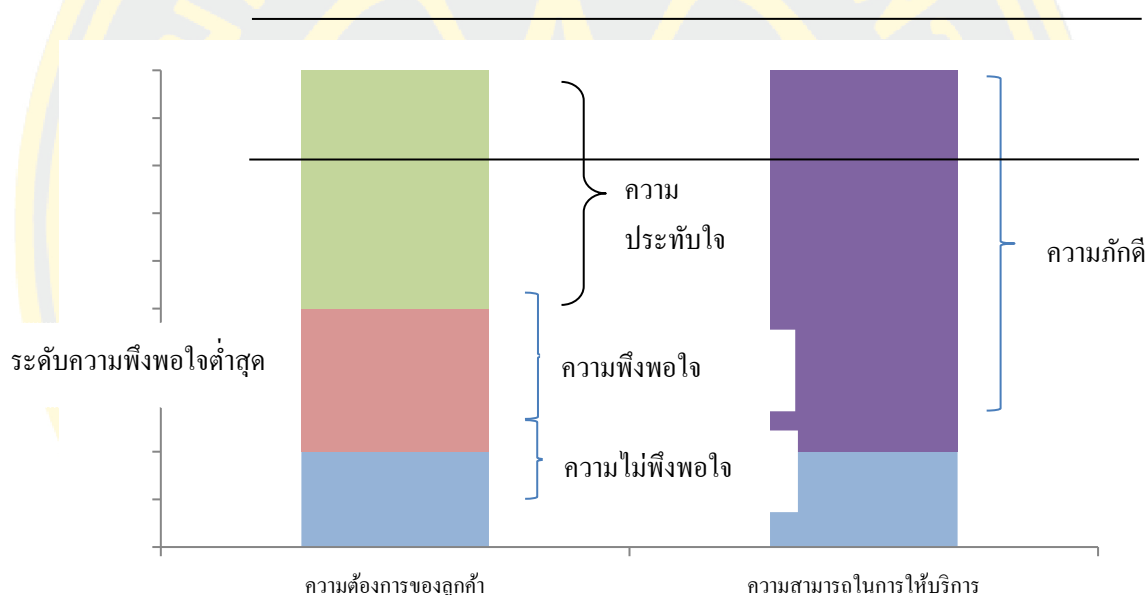
ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2551) คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง

นอกจากนี้เราสามารถแบ่งระดับของขีดความรู้สึกลูกค้าที่ได้รับจากการบริการต่าง ๆ ออกเป็น 4 ระดับ (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547) คือ

1. ความไม่พึงพอใจ (Unsatisfaction) จะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าไม่ได้รับในสิ่งที่เขาคาดหวังจากการบริการนั้น ๆ
2. ความพึงพอใจ (Satisfaction) เกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการได้ในสิ่งที่คาดหวัง ทำให้เกิดความพึงพอใจ
3. ความประทับใจ (Delight) เกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการได้มากกว่าสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้
4. ความภักดี (Loyalty) ความพึงพอใจและความประทับใจเป็นจุดเริ่มต้นของความภักดี ทำให้ผู้รับบริการไม่พยายามที่จะหาบริการอื่นมาทดแทน และจะใช้บริการนั้น ๆ จากผู้ให้บริการรายเดิมต่อไป



ภาพที่ 2 ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อการบริการ
ที่มา: นิตยาพร เสมอใจ (2547)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) ได้เสนอว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

1. ผลกระทบบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน

วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง รวมทั้งคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาแล้วว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าที่ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยืมข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพบริการไปในทางบวก อันเป็นแรงผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสัมผัส การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

นิตยาพร เสมอใจ (2547) ได้เสนอว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

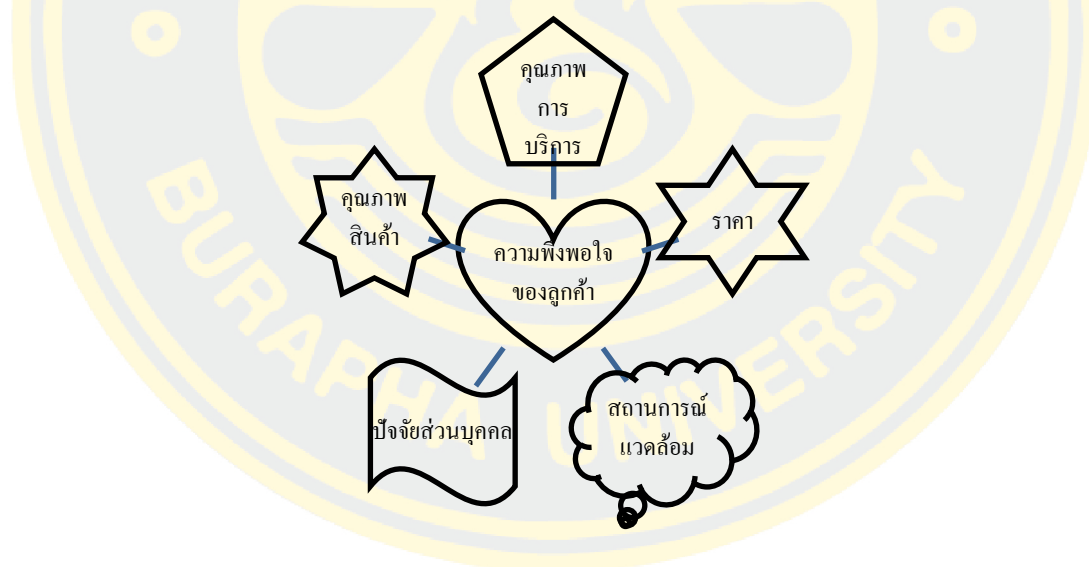
1. คุณภาพบริการ (Service quality) เป็นความคาดหวังของผู้รับบริการขั้นพื้นฐานที่ธุรกิจต้องตอบสนองให้ได้ ซึ่งเกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการวัดคุณภาพบริการจะวัดจากสิ่งที่มองเห็นได้ในการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) ผู้รับบริการคาดหวังว่าอย่างน้อยจะต้องได้รับเท่ากับที่เขาคาดหวัง

2. ราคา (Price) ราคาเป็นเกณฑ์ขั้นต่ำที่ผู้รับบริการใช้เป็นตัวกำหนดคุณภาพบริการ ผู้รับบริการจะคาดหวังว่าเขาจะต้องได้รับคุณภาพเหมาะสมกับมูลค่าของเงินที่เขาจ่ายไป ดังนั้นการตั้งราคาจึงควรพิจารณาให้เหมาะสมกับคุณภาพบริการ ความคาดหวังของลูกค้า และการแข่งขัน

3. สถานการณ์แวดล้อม (Environment) ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจที่กระทบต่อผู้บริโภค ข่าวสารที่เกี่ยวกับการบริการ การบอกต่อของลูกค้ารายอื่น ๆ การเข้ามาของกลุ่มแข่งรายใหม่ ๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มแข่งขัน ล้วนส่งผลต่อความนึกคิดและความรู้สึกในการตัดสินใจของลูกค้าทั้งในแง่บวกและแง่ลบ

4. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ ความเข้าใจต่อการบริการ และอารมณ์ของลูกค้าในขณะที่รับบริการ ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความลำเอียงในการประเมินคุณภาพการให้บริการและส่งผลให้ประเมินคุณภาพต่ำกว่าที่เป็นหรือรู้สึกจริง ๆ

5. คุณภาพสินค้า (Goods quality) การบริการที่มีคุณภาพและผู้รับบริการพึงพอใจมักจะใช้สินค้าที่ดีควบคู่ไปกับการให้บริการ



ภาพที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ที่มา: ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546); นิตยาพร เสมอใจ (2547)

ได้เสนอไว้ว่า ปัจจัยหลักในการสร้างความพอใจ มี 3 ประการดังนี้

1. ผู้รับบริการ มีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง นอกจากนี้อารมณ์และลักษณะเฉพาะของผู้รับบริการย่อมมีผลต่อความพอใจของตน

2. การให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน

3. สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ ฯ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพอใจของผู้รับบริการอย่างมาก นอกจากนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการยังมีผลมาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย

วิธีสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

ในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามีเครื่องมือหลายชนิดที่จะช่วยให้สามารถรู้จักและเข้าใจลูกค้าดีขึ้น แต่การเลือกใช้ต้องขึ้นอยู่กับความเหมาะสมทั้งด้านข้อมูลที่ต้องการ ลักษณะผู้รับบริการ การวิเคราะห์ประมวลผล ฯลฯ เครื่องมือในการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2549) มีดังต่อไปนี้

1. แบบสอบถาม แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดีควรมีลักษณะที่แตกต่างกันไปในแต่ละประเภทกิจการ เนื่องจากลูกค้าเป็นคนละกลุ่ม มีพฤติกรรมความต้องการ และความคาดหวังที่ต่างกัน ดังนั้นในแต่ละกิจการควรสร้างเครื่องมือที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเข้าใจลูกค้าได้อย่างแท้จริง

2. การสังเกต ช่วยให้ผู้สำรวจสามารถเก็บข้อมูลที่ไม่สามารถเก็บได้จากแบบสอบถาม เช่น อากัปกิริยา สีหน้าท่าทาง รวมถึงพฤติกรรมที่น่าสนใจ การสังเกตนิยมใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาลูกค้าเบื้องต้น เพื่อหาพฤติกรรมที่สนใจ และศึกษาสภาวะแวดล้อมก่อนทำการวิจัยในเชิงลึก แล้วบันทึกสิ่งที่ได้พบเห็นอย่างเป็นระบบ

3. การพูดคุยกับลูกค้า เป็นการการพูดคุยกับลูกค้าโดยตรง เพื่อรับฟังปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยผู้สำรวจควรกระตุ้นให้ลูกค้าแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมาอย่างเปิดเผย

4. การพูดคุยกับพนักงาน โดยเฉพาะพนักงาน Frontline หรือผู้ที่มีโอกาสสัมผัสลูกค้ามากที่สุด เพราะพนักงานกลุ่มนี้มีความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดี เนื่องจากต้องพบปะและให้บริการลูกค้าเสมอ ๆ

5. ลูกค้าลึกลับ ผู้สำรวจสร้างทำเป็นลูกค้าเข้าไปซื้อสินค้าหรือใช้บริการจริง ณ จุดบริการ โดยทดลองใช้บริการจนครบขั้นตอน และสังเกตดูพฤติกรรมของพนักงาน คุณภาพสินค้า และการบริการที่ส่งมอบ โดยกำหนดประเด็นที่พิจารณาก่อนเข้าไปใช้บริการ

จากแนวคิดเรื่องความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อบริการที่ได้รับ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิด

ความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะกำหนดทิศทางของการให้บริการ ทั้งด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ การนำเสนอบริการ และคุณภาพของบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ผู้วิจัยนำมาใช้พิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกโรคติดเชื้อเอชไอวี/ เอ็ดส์ โรงพยาบาลตราด ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1. คุณภาพบริการ (Service quality) ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการจะวัดจากสิ่งที่มองเห็นได้ในการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy)
2. กระบวนการบริการ ต้องมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ
3. ผู้ให้บริการ ควรเป็นผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ จะพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพทั้งหมด ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ดังนั้นจึงหมายรวมทั้งอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน และสามารถอำนวยความสะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ยังรวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องใช้ในงานบริการ

ในการวิจัยนี้ไม่ได้พิจารณาปัจจัยด้านราคาเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องจากค่ารักษาพยาบาล ค่ายา รวมถึงค่าตรวจวิเคราะห์เลือดต่าง ๆ ผู้รับบริการสามารถใช้สิทธิการรักษาพยาบาลจากสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของรัฐบาล สิทธิประกันสังคม หรือสิทธิเบิกได้สำหรับข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และไม่ได้ประเมินปัจจัยภายในของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยความต้องการผู้รับบริการ อารมณ์ขณะที่มารับบริการ ทักษะคิดและประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้รับบริการที่จะส่งผลต่อความคาดหวังในบริการที่ได้รับ และได้เลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการบริการ

ความสำคัญของการบริการ

ธานินทร์ สุวงค์วาร (2544) กล่าวถึงงานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับลูกค้า และผู้ที่มาติดต่อ การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหาอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น

ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่า “การบริหารที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อ”

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าที่ติดต่อธุรกิจหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

คุณลักษณะคุณภาพการบริการ

Parasuraman (1990); Parasuraman and Grewal (2000) ได้กล่าวไว้ว่าทฤษฎีคุณภาพการบริการระบุถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยจำแนกคุณลักษณะคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ เป็นต้น
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือ การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือ การให้บริการ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการได้ทันทีและผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือ การบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี
5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ความเชื่อมโยงของทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman (1990); Parasuraman and Grewal (2000) กับองค์ประกอบ 4 ด้านในการศึกษาของงานวิจัย สามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สามารถเชื่อมโยงกับมิติของความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) และการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ในทฤษฎี SERVQUAL ได้ อย่างชัดเจน กล่าวคือ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง การที่ประชาชนพบว่ากระบวนการให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของสำนักงานประปาในการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน ขณะเดียวกันความรวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการก็สะท้อนถึงการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ มีความสอดคล้องกับมิติของการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) และสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) โดยการมีช่องทางให้บริการที่หลากหลาย เช่น บริการที่สำนักงาน ช่องทางออนไลน์ หรือการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการตอบสนองความสะดวกของผู้รับบริการ การออกแบบช่องทางเหล่านี้ให้ใช้งานง่าย เข้าถึงได้ และรองรับกลุ่มประชาชนในหลากหลายบริบท เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาคุณภาพบริการในเชิงรูปธรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เชื่อมโยงกับมิติของการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) ใน SERVQUAL ได้โดยตรง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความสุภาพ ย่อมสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนในการติดต่อและรับบริการจากหน่วยงานรัฐ ความเอาใจใส่ และการเข้าใจในปัญหาของผู้รับบริการยังสะท้อนถึงการมีความเห็นอกเห็นใจและใส่ใจในรายละเอียดเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความประทับใจในงานบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สัมพันธ์กับมิติของสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) โดยตรง เพราะมิตินี้เน้นสิ่งที่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ เช่น เอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายบอกข้อมูล อุปกรณ์ให้บริการ หรือระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ การมีสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและทันสมัย ย่อมช่วยให้ประชาชนได้รับการอย่างราบรื่น ลดความสับสน และเพิ่มความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

การสร้างจิตสำนึกในการบริการ

ธานินทร์ สุวงค์วาร (2544) ได้อธิบายว่าแนวคิดการสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ ต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการหากทุกคนมี จิตสำนึกในการให้บริการและถือว่าในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกันทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า

ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่บกพร่องในการบริการจะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าต้องถูกเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

การบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทำธุรกิจ การบริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าจะต้องมาจาก 2 ส่วนด้วยกัน คือ ต้องเริ่มจากมีจิตสำนึกในการให้บริการผสมผสานกับการแสดงออกด้วยท่าทางบุคลิกที่ดี อ่อนน้อม สุภาพ ซึ่งเราเรียกว่า มาตรฐานการบริการ (Standard of service) การบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิริยามารยาทที่ดี ควรปฏิบัติซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างยิ่ง ควรมีดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำขาว, 2562)

1. เทคนิคในการต้อนรับลูกค้า
 - 1.1 ต้อนรับด้วยความคุ้นเคยเป็นกันเอง
 - 1.2 ต้อนรับด้วยความสุภาพ อ่อนโยนและให้เกียรติลูกค้า
 - 1.3 ต้อนรับด้วยยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 1.4 ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 1.5 ต้อนรับด้วยการปฏิบัติหน้าที่ให้ทันในเห็นคุณค่าของเวลา
 - 1.6 ต้อนรับด้วยความอดทน อย่างนุ่มนวล
 - 1.7 ต้อนรับด้วยความเพียร ค้นหาข้อเท็จจริง
 - 1.8 ต้อนรับด้วยความตั้งใจอย่างเต็มที่
 - 1.9 ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ
2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
 - 2.1 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการและรักงานบริการ
 - 2.2 ความอดทน อดกลั้น สุขุมเยือกเย็น (Persistence)

2.3 ความจดจำ (Memory)

2.4 ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)

2.5 ความจริงใจ (Sincerity)

2.6 ความมีไหวพริบ (Tact)

2.7 ความมีอัธยาศัย (Courtesy)

2.8 ความยิ้มแย้มแจ่มใส (Cheerfulness)

2.9 ความเป็นมิตร (Friendliness)

2.10 ความสามารถในการนำไปใช้ (Application)

ดังนั้นสรุปได้ว่าความสำคัญของการบริการ คือ การสร้างจิตสำนึกในการบริการและ
บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งจะนำไปใช้ในการบริการประชาชน เพื่อให้มีการบริการที่มีคุณภาพ

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่าลูกจ้างจะเกิดความพอใจ ก็
ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกจ้างได้มีการตัดสินใจ
ล่วงหน้าแล้วว่า ของการบริการจากสิ่งที่ลูกจ้างได้รับเป็นเช่นไร ลูกจ้างจึงเลือกการบริการที่น่าเอา
ผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ลูกจ้างจะมี
ความรู้สึกถึงความพอใจที่เกิดขึ้น

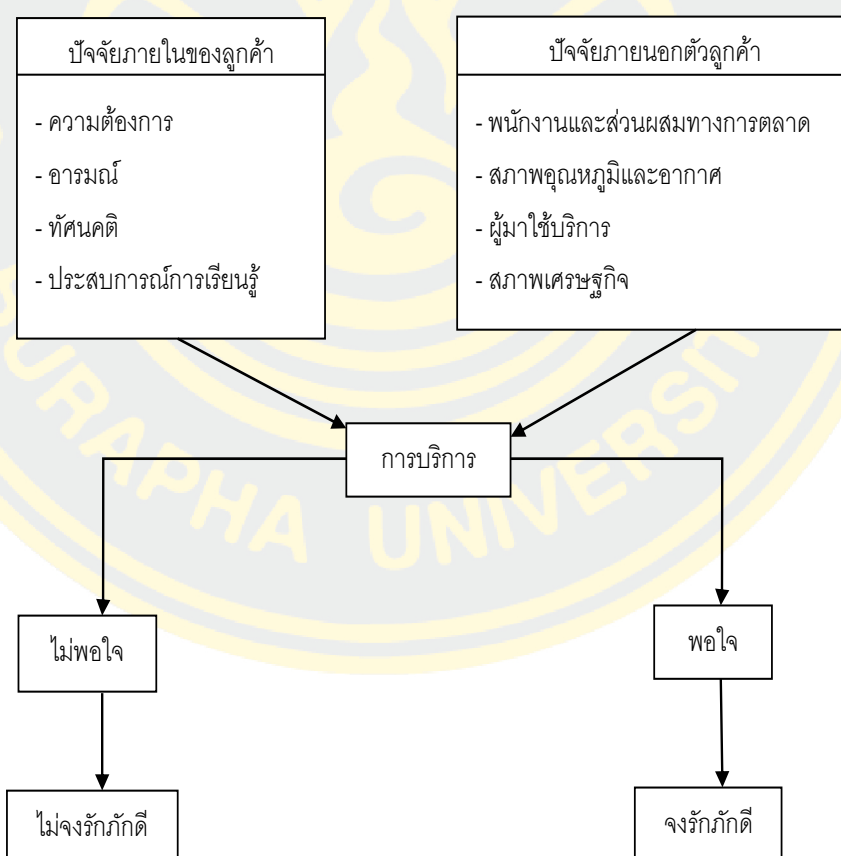
Vroom (1964) ได้ให้ทัศนะแนวคิดทฤษฎีนี้ว่าอยู่ที่ผลลัพธ์ (Outcomes) ความปรารถนาที่
รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่า
โดยทั่วไปลูกจ้างแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้
(Probability) หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้น
ตลอด เพราะเป็นผลลัพธ์ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่า ความหมายนี้เกิดก่อนการบริการจึง
สามารถเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการใช้บริการ เพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดันซึ่ง
ส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งจูงใจ
ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญและจะเป็นตัวที่ทำให้เกิด
พฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

โมเดลความพอใจ

โมเดลความพอใจ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546) จะเห็นว่าความพอใจเป็น
กระบวนการที่ซับซ้อน ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ลูกจ้างพอใจมีสาเหตุมาจาก

ปัจจัยใดเป็นหลัก การบริการด้วยเทคนิคแบบเดียวกันอาจทำให้ลูกค้าบางรายเท่านั้นที่พอใจ โมเดลความพอใจจึงพัฒนาขึ้นมาเพื่อทำให้การอธิบายเรื่องนี้ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

จะเห็นว่าการบริการเป็นสิ่งที่ควบคุมได้ยาก มีทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกตัวลูกค้าที่มีผลมากระทบต่อการให้บริการ ความต้องการ อารมณ์ ทักษะคติ ประสบการณ์และการเรียนรู้ล้วนเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวลูกค้าแต่ละราย หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดีไม่ว่าจะให้บริการดีเพียงใดความพอใจย่อมไม่เกิดขึ้น นอกจากนี้ปัจจัยภายนอกตั้งแต่พนักงาน ส่วนประสมการตลาด จำนวนผู้มาใช้บริการ สภาพเศรษฐกิจและสังคมล้วนมีผลต่อการใช้บริการ สภาพเศรษฐกิจที่ดีคนมีเงินทอง การบริการมีแนวโน้มจะเป็นที่พอใจมากกว่าช่วงเศรษฐกิจไม่ดี นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่าหากลูกค้าพอใจแล้วมีแนวโน้มว่าจะจงรักภักดีต่อกิจการ แต่หากไม่พอใจแล้วมีแนวโน้มว่าจะไม่จงรักภักดีต่อกิจการ อาจจะเลิกเป็นลูกค้าทันทีหรือรอโอกาสไปเป็นลูกค้าของธุรกิจอื่นในเร็ววัน



ภาพที่ 4 โมเดลความพอใจ

ที่มา: ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546); ประยุกต์จาก Kotler (1997)

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ (Demography) มีรากศัพท์มาจากภาษากรีก คือ Demos ซึ่งหมายถึง ประชาชน และ Graphy ซึ่งหมายถึง การเขียน หรือ การศึกษา เมื่อนำมารวมกันจึงมีความหมายว่า การศึกษาเกี่ยวกับประชากร ประชากรศาสตร์เป็นศาสตร์ที่ศึกษาลักษณะของประชากรในมิติต่าง ๆ ทั้งเชิงโครงสร้าง ขนาด และการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยข้อมูลเชิงสถิติเพื่ออธิบายลักษณะของประชากร เช่น การเกิด การตาย การย้ายถิ่น และการแต่งงาน รวมถึงการกระจายตัวของประชากรในแต่ละภูมิภาค ซึ่ง (Weeks, 2008) ให้ความหมายไว้ว่า ประชากรศาสตร์คือศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ขนาด โครงสร้าง และพัฒนาการของประชากรมนุษย์อย่างเป็นระบบโดยใช้เครื่องมือทางวิทยาศาสตร์และสถิติ

องค์ประกอบหลักของประชากรศาสตร์ที่นิยมนำมาใช้ในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ สถานภาพสมรส และพื้นที่อยู่อาศัย ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรม ความคาดหวัง และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของรัฐหรือองค์กรต่าง ๆ แนวคิดนี้สอดคล้องกับ (Kotler, 1997) ซึ่งระบุว่า การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคและการออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนต้องอาศัยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เพื่อทำความเข้าใจลักษณะเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย และสามารถแบ่งกลุ่มประชาชนเพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ถูกนำมาใช้เป็นตัวแปรอิสระในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยจำแนกตามลักษณะประชากร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส ผลการวิเคราะห์พบว่า ลักษณะประชากรบางประการ เช่น อายุ สถานภาพสมรส และพื้นที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ส่งผลต่อการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการโดยตรง

ดังนั้น การทำความเข้าใจและวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงบริการสาธารณะให้ตรงกับลักษณะและความต้องการของประชาชนในแต่ละกลุ่ม โดยเป็นรากฐานสำคัญที่สนับสนุนให้การให้บริการของหน่วยงานรัฐเกิดประสิทธิภาพ เข้าถึงประชาชนอย่างเท่าเทียม และสามารถตอบสนองความคาดหวังได้อย่างยั่งยืน

ในบริบทของการให้บริการโดยสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี การทำความเข้าใจลักษณะประชากรในพื้นที่ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยในการปรับปรุงคุณภาพบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากลักษณะประชากร เช่น อายุ

รายได้ ระดับการศึกษา หรืออาชีพ ล้วนมีอิทธิพลต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ที่ใช้บริการน้ำประปา เช่น กลุ่มผู้สูงอายุอาจให้ความสำคัญกับความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ในขณะที่กลุ่มวัยทำงานอาจให้ความสำคัญกับความรวดเร็วของขั้นตอนหรือความทันสมัยของช่องทางการชำระเงิน การนำปัจจัยประชากรศาสตร์มาใช้ในการวิเคราะห์ยังสามารถช่วยให้เข้าใจถึงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้ตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม ตรงตามบริบทพื้นที่ และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างยั่งยืน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของรัฐ

Millet (1954) และองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้ (2562) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีบริการที่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิฉะนั้น ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ให้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

เวอร์มา (อ้างถึงใน องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้, 2562) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการและชานสกี (Chansky) และ โทมัส (Thomas) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

Weber (1966) และองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้ (2562) ให้ทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการบริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลชน ธนาพงศธร (อ้างถึงใน องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้, 2562) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการ ของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค คือการบริการที่จัดตั้งนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มคนใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

อมร รักษาสัตย์ (อ้างถึงใน องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้, 2562) นักวิชาการอีกท่านหนึ่งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน

เจดศักดิ์ ชีวะก้องเกียรติ (อ้างถึงใน องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้, 2562) กล่าวว่าในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ นั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการนับว่ามีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่าบริการสาธารณะดังกล่าวประสบผลสำเร็จมาน้อยเพียงใดความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะนี้มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายไว้ ได้แก่ ไมเคิล อาร์. ฟิตซ์เจอร์รัลด์ (Michael R. Fitzgerald) โรเบิร์ต เอฟ.ดูแรนต์ (Robert F. Durant) และจอห์น ดี. มิลเลท (John D. Millet) ฟิตเจอร์รัลด์และดูแรนต์ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgement) ของบุคคลตั้งไว้ โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้การส่งมอบบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของบริการ (ปรัชญา เวสารัชช์, 2523) ยังกล่าวว่าการให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- 1.1 ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม
- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

น้ำท่วม

- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อยคือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการ ในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (อ้างถึงใน องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้, 2562) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนเองมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์ จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เที่ยงกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นได้แย้ง เป็นต้น

ดังนี้ เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1.1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.1.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ

คือ ความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้อง แต่อาจ นำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าไปเลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการ จัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกลัวการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในกรณีที่ผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธ นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วยหรือในกรณีที่ผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วก็ควรที่จะมีการพุดจาไกล่เกลี่ยกับคู่สมรสเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชนและประการสุดท้ายก็คือ การตรวจสอบโดยอาศัยความสำนึกรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาทางวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น

ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพให้สิทธิและศักดิ์ของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วยทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลิ้งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐ

ข้อมูลพื้นฐานการประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

การประปาส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่ในการประกอบ และส่งเสริมธุรกิจการประปา โดยการสำรวจ และจัดหาแหล่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำสะอาดให้แก่ประชาชน ในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ และดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่การให้บริการสาธารณูปโภค โดยคำนึงถึงประโยชน์

ของรัฐและสุขอนามัยของตำบลเป็นสำคัญ จากพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2522 วัตถุประสงค์หลักในการประกอบ และส่งเสริมธุรกิจประปาส่วนภูมิภาค ดังนี้

1. ดำเนินจัดหาแหล่งน้ำดิบและจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา
2. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาทั่วประเทศ นอกเหนือจากเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

นนทบุรี และสมุทรปราการ

3. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจประปา

การประปาส่วนภูมิภาคแบ่งเป็น 2 สำนักงานปฏิบัติการ มีทั้งหมด 10 เขตการผลิต มีการประปาอยู่ในความรับผิดชอบ 222 แห่ง (ปี พ.ศ. 2538) ซึ่งมีพื้นที่ครอบคลุมเขตเทศบาลจำนวนกว่า 400 แห่งทั่วประเทศ

โครงการพัฒนาของการประปาส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการตามแผนวิสาหกิจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ในปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาคดำเนินการพัฒนาตามแผนวิสาหกิจฉบับที่ 3 (ปี พ.ศ. 2540-2544) ลักษณะของโครงการโดยรวม มีดังนี้ คือ โครงการก่อสร้างและปรับปรุงขยายระบบประปา/ ระบบประปาท้องถิ่น โครงการก่อสร้างระบบประปาใหม่ โครงการเร่งรัดขยายระบบประชาชนบท โครงการพัฒนาแหล่งน้ำ และโครงการควบคุมน้ำเสียและกำหนดเป้าหมายอัตราการขยายงานเพื่อสนองความต้องการใช้น้ำของชุมชนร้อยละ 10 ต่อปี แผนปฏิบัติการของประปาส่วนภูมิภาค ปี พ.ศ. 2544 เน้นการตลาดและการบริการ ด้านกำลังผลิต ด้านการเงินและการลงทุน ด้านการพัฒนองค์กรและการจัดการ และด้านการบริการทางสังคม โดยด้านการพัฒนองค์กรและการจัดการ แผนควบคุมน้ำสูญเสีย ระบุน้ำสูญเสียในระบบจ่ายน้ำร้อยละ 31

งานบริการขอใช้น้ำประปา

ขั้นตอนในการยื่นคำขอให้ติดตั้งระบบน้ำประปาในสถานที่ผู้ขอใช้บริการประปาจำเป็นต้องแสดงหลักฐานต่าง ๆ เพื่อรองรับคำขอของคุณ โดยในกระบวนการขอใช้บริการประปาเนี่ยมุ่งเน้นการรับรองความถูกต้องและความเหมาะสมของคุณในการใช้น้ำประปา จึงจำเป็นที่จะต้องใช้หลักฐานต่อไปนี้ (การประปาส่วนภูมิภาค, 2566)

1. บัตรประจำตัวประชาชน เอกสารที่ยืนยันตัวตน

2. สำเนาทะเบียนบ้านของอาคารที่ขอติดตั้งประปา (กรณีสถานที่ขอติดตั้งกับที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชนเป็นคนละสถานที่กัน) ถ้าสถานที่ติดตั้งระบบน้ำประปาไม่ตรงกับที่อยู่ในบัตรประจำตัวประชาชน จะต้องแสดงสำเนาทะเบียนบ้านของสถานที่ที่ต้องการติดตั้งระบบน้ำประปา

3. กรณีผู้ขอใช้น้ำมิใช่เจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้านต้องมีหนังสือยินยอมพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้าน

4. หนังสือ หรือเอกสารใด ๆ ที่แสดงว่าผู้ขอใช้น้ำเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์ในบ้านที่จะขอติดตั้งประปา

5. กรณีผู้ขอติดตั้งประปาเป็นหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ บ้านพักของทางราชการและรัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานกงสุล วัด และสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาต่าง ๆ ที่ได้จดทะเบียนมีใบอนุญาตแล้ว ต้องให้หัวหน้าส่วนราชการ องค์การ หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายเป็นผู้ลงนามในแบบคำขอติดตั้งประปา และเป็นผู้สัญญาใช้น้ำประปากับ การประปาสวนภูมิภาค

6. กรณีผู้ขอติดตั้งประปาเป็นบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ ธนาคารพาณิชย์ โรงเรียนเอกชน และนิติบุคคลอื่น ๆ ให้ผู้จัดการหรือเจ้าของผู้มีอำนาจตามกฎหมาย เป็นผู้ลงนามในแบบคำขอติดตั้งประปา และเป็นผู้สัญญาใช้น้ำประปากับ การประปาสวนภูมิภาค

ขั้นตอนนี้ที่คุณต้องทำก็คือรองรับคำขอของคุณด้วยหลักฐานที่เป็นหลักเส้นสำคัญในกระบวนการติดตั้งระบบน้ำประปา หลักฐานที่คุณใช้จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และคุณสมบัติที่สุด

งานบริการในการติดตั้งมาตรน้ำประปา

งานบริการในการติดตั้งมาตรน้ำประปาจะขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยรวมถึงขนาดของโครงการและสถานที่ติดตั้ง โดยราคาอาจแตกต่างจากที่อยู่และความต้องการ อีกทั้งการรวบรวมค่าใช้จ่ายด้วยตนเองหรือจ้างบริการจะมีผลต่อราคาด้วย การขอใช้น้ำจะต้องชำระค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาตามอัตราที่การประปาสวนภูมิภาคกำหนด ซึ่งจำแนกตามขนาดมาตรวัดน้ำดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา

ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่ามัดจำ (บาท)	ค่าแรงและอุปกรณ์ (บาท)	รวม (บาท)
1/ 2	ไม่เก็บ	3,600	3,600
3/ 4	ไม่เก็บ	4,700	4,700
1	1,000	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
1.5	1,500	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
2	2,500	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
2.5	4,000	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่ามัดจำ (บาท)	ค่าแรงและอุปกรณ์ (บาท)	รวม (บาท)
3	5,000	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
4	10,000	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
6	20,000	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
8	20,000	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	

ที่มา: การประปาส่วนภูมิภาค (2566ค)

1. ค่ามัดจำ ผู้ขอใช้น้ำ ต้องชำระให้แก่ การประปาส่วนภูมิภาค ในวันที่ขอติดตั้ง และเมื่อการประปาส่วนภูมิภาคได้รับค่าแรงงาน และค่าอุปกรณ์ในการติดตั้งประปา แล้ว จะคืนค่ามัดจำ โดยการหักคืนในประมาณการ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องชำระ

2. ค่าประกันการใช้น้ำ การประปาส่วนภูมิภาคจะเรียก เก็บตามขนาดมาตรวัดน้ำเพื่อเป็นหลักประกันความเสียหายอันอาจเกิดขึ้นจากการไม่ชำระหนี้ค่าน้ำประปา ผู้ใช้น้ำจะได้รับค่าประกันการใช้น้ำคืนเต็มจำนวน เมื่อยกเลิกการใช้น้ำและไม่มีหนี้ค่าน้ำประปาค้างชำระ สถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานกงสุล วัด และสถานที่ประกอบพิธีศาสนาต่าง ๆ ที่ได้จดทะเบียนมีใบอนุญาตแล้ว จะได้รับยกเว้นค่าประกัน การใช้น้ำ

3. ค่าแรงและค่าวัสดุอุปกรณ์ อันได้แก่ ค่าแรงงาน มาตรวัดน้ำ ท่อประปาและอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ในการติดตั้ง นับจากมาตรวัดน้ำถึงจุดประสาณท่อ (ซึ่งไม่รวมท่อและอุปกรณ์หลังมาตรวัดน้ำ ที่ผู้ขอใช้น้ำ ต้องดำเนินการเอง) การติดตั้งมาตรวัดน้ำเส้นผ่าน ศูนย์กลางไม่เกิน 3/4 นิ้ว และมีระยะห่างจากท่อเมน จ่ายน้ำประปาไม่เกิน 10 เมตร จะใช้ราคาเหมาจ่าย ซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

อัตราค่าน้ำประปาส่วนภูมิภาค

อัตราค่าน้ำประปาพื้นที่ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาอื่น (ทั่วประเทศ) ยกเว้นที่กำหนดไว้ในตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 อัตราค่าบริการทั่วไป

ช่วงการใช้น้ำ (ลบ.ม./ เดือน)	จำนวน หน่วย	ที่อยู่อาศัย			ธุรกิจขนาดเล็ก			3. รัฐวิสาหกิจ/ อุตฯ/ ธุรกิจขนาดใหญ่		
ค่าน้ำขั้นต่ำ		ราคา	เป็นเงิน	รวมเงิน	ราคา	เป็นเงิน	รวมเงิน	ราคา	เป็นเงิน	รวมเงิน
อัตราขั้นต่ำ 150 บาท/ เดือน (9 ลบ.ม.) อัตราขั้นต่ำ 300 บาท/ เดือน (15 ลบ.ม.)										
0 - 10	10	10.20	102.00	102.00	16.00	160.00	160.00	18.00	180.00	180.00
11 - 20	10	16.00	160.00	262.00	19.00	190.00	350.00	21.00	210.00	390.00
21 - 30	10	19.00	190.00	550.00	20.00	200.00	550.00	24.00	240.00	630.00
31 - 50	20	21.20	424.00	876.00	21.60	432.00	980.00	27.00	540.00	1,170.00
51 - 80	30				21.60	648.00	1,628.00	29.00	870.00	2,040.00
81 - 100	20				21.65	433.00	433.00	29.50	585.00	585.00
101 - 300	200				21.70	4,340.00	6,100.00	29.50	5,900.00	8,525.00
301 - 1,000	700				21.75	15,225.00	21,626.00	29.75	20,825.00	29,350.00
1,001 - 2,000	1,000				21.80	21,850.00	43,426.00	29.50	29,500.00	58,850.00
2,001 - 3,000	1,000				21.85	21,850.00	65,276.00	29.25	29,250.00	88,100.00
> 3,000					21.90			29.00		

ที่มา: การประปาส่วนภูมิภาค (2566ค)

ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1 หากเดือนใดใช้น้ำมากกว่า 50 ลบ.ม./ เดือน ให้คิดอัตราค่าน้ำประปาเท่ากับผู้ใช้ประเภท 2 ณ เวลานั้น โดยคิดตั้งแต่ ลบ.ม.ที่ 51 ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 2 (รหัสที่ 28 และ 29) หากเดือนใดใช้น้ำมากกว่า 80 ลบ.ม./ เดือน ให้คิดอัตราค่าน้ำประปาเท่ากับผู้ใช้ประเภทที่ 3 ณ เวลานั้น โดยคิดตั้งแต่ ลบ.ม.ที่ 81

งานบริการจดหรืออ่านมาตรวัดน้ำ

เมื่อการประปาส่วนภูมิภาคดำเนินการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้แก่ผู้ขอใช้น้ำประปาแล้ว ขั้นตอนถัดไปคือการอ่านมาตรวัดน้ำของผู้ใช้น้ำในเดือนถัดไปที่สอดคล้องกับวันที่ที่มาตรวัดน้ำถูกติดตั้ง. การอ่านมาตรวัดน้ำทำให้เกิดใบแจ้งค่าน้ำประปาของผู้ใช้น้ำ โดยถือว่าเป็นค่าน้ำประปาประจำเดือนนั้น ตัวอย่างเช่น หากมาตรวัดน้ำถูกติดตั้งให้กับผู้ใช้น้ำในวันที่ 15 มกราคม การอ่านมาตรวัดน้ำจะเริ่มในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ และจะถือเป็นค่าน้ำประปาประจำเดือนกุมภาพันธ์

ในกรณีที่วันที่อ่านมาตรตรงกับวันหยุดราชการ การอ่านมาตรอาจจะทำล่วงหน้าก่อนวันหยุดราชการ นอกจากนี้ การประปาส่วนภูมิภาคอาจปรับระบบการอ่านมาตรวัดน้ำใหม่ให้เหมาะสมกับระบบการอ่านมาตรในแต่ละชุมชน ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับการอ่านมาตรหรือการจดหน่วยมาตรวัดน้ำ สามารถติดต่อผู้อ่านมาตรหรือตัวแทนของประปาส่วนภูมิภาคในพื้นที่เพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมและคำแนะนำที่เกี่ยวกับการใช้น้ำประปา

งานบริการชำระเงินค่าน้ำประปา

การชำระเงินค่าน้ำประปามีหลายวิธีตามความสะดวกของลูกค้า โดยสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค (การประปาส่วนภูมิภาค, 2566ก) ได้ระบุช่องทางการชำระค่าน้ำประปาต่าง ๆ ดังนี้

1. เว็บไซต์ของการประปาส่วนภูมิภาค <https://payment.pwa.co.th/>
2. การประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ให้บริการ ตั้งแต่วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30 – 15.30 น.
3. ชำระผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือดังนี้
 - 3.1 แอปพลิเคชัน Line ช่องทาง PWA Line Official @pwathailand
 - 3.2 แอปพลิเคชัน PWA Plus Life
 - 3.3 แอปพลิเคชัน SCB EASY
 - 3.4 แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT
 - 3.5 แอปพลิเคชัน ttb touch
 - 3.6 แอปพลิเคชัน K PLUS
 - 3.7 แอปพลิเคชัน BAAC Mobile
 - 3.8 แอปพลิเคชัน Bangkok Bank Mobile Banking
 - 3.9 แอปพลิเคชัน MyMo by GSB
 - 3.10 แอปพลิเคชัน เป๋าตัง – Paotang
 - 3.11 แอปพลิเคชัน TrueMoney
 - 3.12 แอปพลิเคชัน easyBills+
 - 3.13 แอปพลิเคชัน Counter Service
 - 3.14 แอปพลิเคชัน mPAY
 - 3.15 แอปพลิเคชัน Shopee
 - 3.16 แอปพลิเคชัน Lazada
 - 3.17 แอปพลิเคชัน ChillPay
4. ชำระผ่านตู้เอทีเอ็มของธนาคาร
 - 4.1 ตู้ ATM หรือ ADM ธนาคารไทยพาณิชย์
 - 4.2 ตู้ ATM ธนาคารกรุงเทพ
5. ชำระผ่านตัวแทนรับชำระ
 - 5.1 Lotus's

- 5.2 Pay@post
- 5.3 SABUY Counter
- 5.4 True Money Express
- 5.5 ชกส. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
- 5.6 Counter Service
- 5.7 เซเว่น อีเลฟเว่น
- 5.8 mPAY STATION
- 5.9 True Partner
- 6.ชำระผ่านการหักบัญชีธนาคาร
 - 6.1 ธนาคารกรุงไทย
 - 6.2 ธนาคารกรุงไทย
 - 6.3 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
 - 6.4 ธนาคารกสิกรไทย
 - 6.5 ธนาคารทหารไทยธนชาติ จำกัด (มหาชน)
 - 6.6 บมจ.ทิสโก้
 - 6.7 ธนาคารยูโอบี
 - 6.8 ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
 - 6.9 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
 - 6.10 ธนาคารออมสิน
 - 6.11 ธนาคารไทยพาณิชย์
 - 6.12 ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย
 - 6.13 ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย
- 7.ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารทั่วประเทศไทย
 - 7.1 ธนาคารกรุงเทพ
 - 7.2 ธนาคารไทยพาณิชย์
 - 7.3 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
- 8.ชำระผ่านตู้ชำระเงิน
 - 8.1 เดิมดี
 - 8.2 เดิมสบายพลัส

โดยในแต่ละช่องทางการรับชำระค่าน้ำตามจุดบริการต่าง ๆ ผู้ใช้น้ำจะต้องชำระค่าธรรมเนียมตามอัตราที่แต่ละจุดบริการได้กำหนดไว้ โดยอัตราค่าธรรมเนียมเหล่านี้จะต่างกันไปตามบริการและพื้นที่

งานบริการถอด ฝาก และบรรจุมาตรวัดน้ำ กรณีผู้ใช้น้ำถูกงดจ่ายน้ำประปา

กรณีผู้ใช้น้ำถูกงดจ่ายน้ำประปา (ตัดมาตร) แล้วมีความประสงค์จะเปิดใช้น้ำประปาต่อไปอีก ให้ยื่นคำร้อง ขอและชำระค่าธรรมเนียมดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าธรรมเนียมถอด ฝาก และบรรจุมาตรวัดน้ำ กรณีผู้ใช้น้ำถูกงดจ่ายน้ำประปา

ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่าธรรมเนียมบรรจุมาตร (บาท)
1/2	300
3/4	600
1	850
1 1/2	1,200
2	2,900
2 1/2	3,400
3	4,100
4	5,500
6	7,700
8	9,500

ที่มา: การประปาส่วนภูมิภาค (2566ค)

งานบริการจัดเก็บค่าน้ำประปา

ค่าบริการทั่วไป จะเรียกเก็บตามขนาด มาตรวัดน้ำทุกเดือนตามตารางที่ 3 โดย เป็นการเรียกเก็บเพื่อนำไปใช้ในการบำรุงรักษาท่อเมนของ การประปาส่วนภูมิภาคและมาตรวัดน้ำให้อยู่ในสภาพใช้งานได้

งานบริการฝากมาตรวัดน้ำ

การยื่นคำร้องขอฝากมาตรวัดน้ำพร้อมบัตรประจำตัวประชาชนแสดงเป็นวิธีที่ผู้ใช้น้ำประปาสามารถใช้เพื่อควบคุมการชำระค่าน้ำและลดค่าใช้จ่ายในกรณีที่ไม่ได้ใช้น้ำประปาเป็นระยะเวลานานติดต่อกัน นี่คือการเปรียบเทียบระหว่างการฝากมาตรวัดน้ำและการไม่ฝากมาตรวัดน้ำ

1. ไม่ฝากมาตรวัดน้ำ

1.1 ต้องชำระค่าบริการทั่วไปเดือนละ 30 บาท (ไม่รวม ภาษีมูลค่าเพิ่ม) ซึ่งรวมเป็นเงินที่ต้องจ่าย 360 บาทต่อปี

1.2 ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและดูแลมาตรวัดน้ำ

1.3 มีความเสียหายหากมีการรับภาระค่าน้ำในกรณีท่อรั่วหรือการลักใช้น้ำ.

2. ฝากมาตรวัดน้ำ

2.1 ต้องเสียค่าใช้จ่ายปีละ 300-400 บาท ในการติดตั้งและดูแลมาตรวัดน้ำ

2.2 ชำระค่าบริการทั่วไปเดือนละ 30 บาทเหมือนกับกรณีไม่ฝากมาตรวัดน้ำ

2.3 ช่วยลดความเสียหายในกรณีท่อรั่วหรือการลักใช้น้ำ

2.4 ช่วยป้องกันปัญหาการดูแลมาตรวัดน้ำ

การฝากมาตรวัดน้ำทำให้ผู้ใช้น้ำมีความควบคุมมากขึ้นเกี่ยวกับการชำระค่าน้ำและป้องกันปัญหาในการรับภาระค่าน้ำในกรณีท่อรั่วหรือการลักใช้น้ำ นอกจากนี้มาตรวัดน้ำยังเป็นสิ่งสำคัญในการวัดการใช้ของครัวเรือนและช่วยลดค่าใช้จ่ายในกรณีที่ผู้ใช้น้ำไม่ได้ใช้น้ำประปาเป็นระยะเวลานานติดต่อกัน

งานบริการขอเปลี่ยนขนาดมาตรวัดน้ำ

ผู้ใช้น้ำที่ต้องการลดหรือเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำจะต้องนำหลักฐานต่อไปนี้เพื่อการดำเนินการนี้

1. บัตรประจำตัวประชาชน เพื่อใช้ในการแสดงตัวตนและยืนยันความเป็นผู้ใช้น้ำประปา

2. ใบเสร็จค่าประกันการใช้น้ำ หากผู้ใช้น้ำมีค่าประกันการใช้น้ำ ใบเสร็จค่าประกันนี้ใช้เพื่อเป็นหลักสำรอง

ในการเพิ่มหรือลดขนาดมาตรวัดน้ำจะมีความเกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและจดทะเบียนมาตรวัดใหม่ โดยต้องชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตามที่การประปาส่วนภูมิภาคกำหนด และยื่นคำร้องเพื่อขอปรับเปลี่ยนขนาดมาตรวัดน้ำ การประปาส่วนภูมิภาคจะคืนเงินค่าประกันการใช้น้ำที่เคยเก็บไว้เดิมและออกใบเสร็จค่าประกันการใช้น้ำใหม่ตามขนาดมาตรวัดน้ำที่ถูกเปลี่ยนแปลง

สิทธิในการเปลี่ยนแปลงขนาดมาตรวัดน้ำเป็นสิทธิสำคัญสำหรับผู้ใช้น้ำเมื่อมาตรวัดน้ำที่ติดตั้งไม่เหมาะสมกับปริมาณการใช้น้ำเป็นระยะเวลาติดต่อกัน การเปลี่ยนแปลงนี้ช่วยให้การวัดน้ำถูกต้องและช่วยลดค่าใช้จ่ายในระยะยาว

งานบริการแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้น้ำประปา

ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำไม่ได้รับความสะดวกในด้านบริการ หรือมีความประสงค์จะแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาคสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. สอบถามรายละเอียดหรือแจ้งเรื่องราวต่าง ๆ ได้โดยตรงกับพนักงานประปา ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค หรือผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่นั้น ๆ ได้ทันที หรืออาจติดต่อทางโทรศัพท์ หรือติดต่อที่การประปาส่วนภูมิภาค
2. ส่งจดหมายแสดงข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะมาได้ที่สำนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคทุกสาขา
3. ผู้ใช้น้ำสามารถร้องเรียนเรื่องราวต่าง ๆ ได้โดยผ่านทาง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของการประปาส่วนภูมิภาคได้ตลอด 24 ชั่วโมง ได้ที่เว็บไซต์ <http://www.pwa.co.th> หรืออีเมล pr@pwa.co.th
4. ในกรณีพบเห็นท่อแตกรั่ว สามารถทำการแจ้งการประปาส่วนภูมิภาคสาขาที่ให้บริการทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขทันที หรือแจ้ง PWA Contact Center ที่หมายเลขโทรศัพท์ 1662
5. การติดต่อ PWA Contact Center 1662 เพื่อแจ้งท่อแตกท่อรั่วในส่วนภูมิภาค ผู้รับแจ้งอาจมิได้ปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีท่อแตกรั่ว จึงขอให้ผู้แจ้งระบุพื้นที่ที่ให้บริการ หรือพื้นที่ที่พบท่อแตกรั่ว ว่าอยู่ในเขตบริการของ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาใด เพื่อจะได้แจ้ง ประสานงานให้การประปาส่วนภูมิภาคสาขาผู้รับผิดชอบแก้ไขต่อไป

งานบริการตรวจสอบมาตรวัดน้ำ

หากผู้ใช้น้ำสงสัยว่ามาตรวัดน้ำคลาดเคลื่อนสามารถยื่นคำร้องไปที่ การประปาส่วนภูมิภาคสาขา ในพื้นที่ที่ท่าน ใช้บริการ เพื่อขอให้ตรวจสอบมาตรวัดน้ำที่ใช้อยู่ ซึ่งหากตรวจพบว่ามาตรมีการคลาดเคลื่อน การประปาส่วนภูมิภาคสาขา จะดำเนินการซ่อมหรือเปลี่ยนให้ใหม่ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ แต่หากปรากฏว่า มาตรวัดน้ำ อยู่ในสภาพใช้การได้ดี ผู้ใช้น้ำจะต้อง เสียค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบมาตรวัดน้ำ

งานบริการขอยกเลิกการใช้น้ำประปาและขอเงินประกันคืน

หากผู้ขอใช้น้ำประปามีความประสงค์ที่จะขอทำการยกเลิกการใช้น้ำประปาและเรียกขอเงินประกันคืน ผู้ใช้น้ำจำเป็นต้องมีหลักฐานต่อไปนี้

1. บัตรประจำตัวประชาชน ใช้เพื่อยืนยันตัวตนและสิทธิในการใช้น้ำประปา
2. ใบเสร็จค่าประกันการใช้น้ำ หากมีใบเสร็จค่าประกันการใช้น้ำ เพื่อใช้เป็นหลักฐานสำคัญ แต่หากไม่มีใบเสร็จ ผู้ขอยกเลิกการใช้น้ำประปาและขอเงินค่าประกันคืนจะต้องไปแจ้งความที่สถานีตำรวจเพื่อใช้เป็นหลักฐานแทนใบเสร็จค่าประกันการใช้น้ำ

นอกจากนี้ ผู้ใช้น้ำสามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทนได้ โดยต้องมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คนและปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย ผู้รับมอบอำนาจจะต้องมีหลักฐานตามข้อ 1) และ 2) และหลักฐานของผู้รับมอบอำนาจเพื่อนำมาแสดง เมื่อนำหลักฐานดังกล่าวไปยื่นที่ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ที่ให้บริการ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะตรวจสอบว่าผู้ใช้น้ำมีขอดีค้างชำระหรือไม่ หากไม่มีขอดีค้างชำระ การประปาส่วนภูมิภาคจะคืนเงินค่าประกันการใช้น้ำเต็มจำนวน แต่หากมีขอดีค่าน้ำประปาค้างชำระ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะหักค่าน้ำจากเงินค่าประกันการใช้น้ำและคืนเงินในส่วนที่เหลือให้แก่ผู้ใช้น้ำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิรพัฒน์ กล่อมใจ และอภิชา พรเจริญกิจกุล (2567) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของบริษัท ทีทีดับบลิว จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ความเชื่อถือไว้วางใจ ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศเดียวกันและผู้ที่มีระยะเวลาในการใช้บริการยาวนานมีการยอมรับคุณภาพการให้บริการในระดับมาก แสดงถึงมุมมองที่เป็นกลางและความพร้อมในการยอมรับจากประสบการณ์การใช้บริการ ขณะที่กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกันด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่ยอมรับสมมติฐานของคุณภาพการให้บริการ สะท้อนถึงความแตกต่างในการรับรู้และความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัทจากปัจจัยส่วนบุคคล

อิทธิกร บัวทอง, สิทธิพร สุนทร, และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2567) ได้ศึกษาปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพัคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าระดับการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพัคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและเมื่อจำแนกตามรายได้ของผู้ใช้บริการ

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผู้ให้บริการรู้สึกปลอดภัยในการเข้ารับบริการ เนื่องจากพนักงานสามารถตอบคำถามหรือแก้ปัญหาได้ชัดเจน มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และมีมารยาทที่ดี อ่อนน้อมต่อผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านความเป็นรูปธรรมของงานบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่อง มีการอธิบาย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน เนื่องจากตัวอาคารสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพัคณภูมิพิสัยมีฐานที่ตั้งห่างไกลชุมชน ทำให้ผู้ที่มาติดต่อไม่สะดวกในการมาใช้บริการในอาคารสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพัคณภูมิพิสัยควรมีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในเรื่องราวต่าง ๆ และควรประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานกิจกรรม ประปาตามสื่อชนิดต่าง ๆ ในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปากับการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพัคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่าทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับการให้บริการในระดับต่ำมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .01$ โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคืออาชีพ ($r = -0.390$) รองลงมาคือรายได้ ($r = -0.383$), ระดับการศึกษา ($r = -0.397$), อายุ ($r = -0.370$), เพศ ($r = -0.365$), พื้นที่ที่อยู่อาศัย ($r = -0.351$), ค่าใช้จ่ายค่าน้ำต่อเดือน ($r = -0.346$) และสถานภาพ ($r = -0.324$) ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยบุคคลมีความสัมพันธ์กับการรับรู้หรือการประเมินคุณภาพการให้บริการของการประปา แม้จะอยู่ในระดับต่ำมากก็ตาม

พิรวิชญ์ รุ่งเรือง (2565) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพน้ำประปาในพื้นที่ตำบลไม้ดัดอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี พบว่าโดยรวมผู้ใช้น้ำมีความรู้สึกในเชิงบวกและพึงพอใจต่อคุณภาพของน้ำประปา โดยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาบางระจันอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม เมื่อลงลึกในแต่ละด้านพบว่าผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การเข้าถึงจิตใจลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการ ความไว้วางใจ และความเป็นรูปธรรมของบริการ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ราคาค่าน้ำ ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำ และแนวโน้มในการเปลี่ยนแหล่งใช้น้ำในอนาคต ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ เขตจำหน่ายน้ำ ลักษณะบ้านพัก ค่าใช้จ่ายรายเดือน ช่องทางชำระค่าน้ำ และลักษณะการใช้น้ำในปัจจุบัน ไม่ส่งผลให้ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

วิกรานต์ รักรุ่งโรจน์ (2563) ได้ศึกษาความพึงพอใจการให้บริการน้ำประปาในสาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาอยู่ในระดับสูงในด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือการรับชำระเงินที่สำนักงานการประปามี

ความถูกต้องและรวดเร็ว ตามมาด้วยการปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ เช่น งานติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ที่ทำภายใน 3 วันทำการ และการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ต่อมาคือความสะดวกและรวดเร็วในการขอบริการใช้น้ำประปาและบริการอื่น ๆ และการจัดระบบคิวการรับบริการก่อน-หลัง รองลงมาคือการส่งใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ และการแก้ไขข้อประปาแตกรั่วที่มีความรวดเร็วตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรของพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง โดยมีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานรับชำระเงินที่มีความสุภาพและยิ้มแย้ม ตามมาด้วยพนักงานให้บริการผู้ใช้น้ำประปาที่มาติดต่ออย่างเท่าเทียมกัน และพนักงานเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ ในลำดับถัดไปคือพนักงานรับชำระเงินที่มีความซื่อสัตย์และทำงานอย่างถูกต้อง และพนักงานต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มและอ่อนน้อม อีกทั้งมีพนักงานคัดและประสานมาตรวัดน้ำที่มีความสุภาพและใส่ใจในการทำงาน และพนักงานสามารถชี้แจงค่าน้ำประปาสูงเกินปกติได้อย่างชัดเจนและแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้น้ำประปา นอกจากนี้ยังมีพนักงานจดหน่วยน้ำที่มีความรอบคอบในการทำงาน พนักงานคัดและประสานมาตรทำงานอย่างถูกต้อง และพนักงานช่างให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับระบบน้ำประปาอย่างดี และมีพนักงานซ่อมท่อแตกและท่อรั่วอย่างเพียงพอตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เว็บไซต์ของการประปาส่วนภูมิภาคเข้าถึงง่ายและมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รองลงมาคือ ป้ายสัญลักษณ์ในสำนักงานการประปามีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย รองลงมาคือ ภายในสำนักงานการประปามีบรรยากาศดี รองลงมาคือ ภายในสำนักงานการประปามีสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการเช่นที่นั่งรอ วารสาร หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ห้องน้ำ รองลงมาคือภายนอกสำนักงานการประปามีการตกแต่งที่สวยงาม สะอาด และ สถานที่จอดรถของสำนักงานการประปามีความสะดวกและเพียงพอต่อผู้มาติดต่อตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้รายงานปัญหาและข้อเสนอแนะแยกตามกลุ่มปัจจัยดังนี้ ปัจจัยที่ 1 เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality) พบว่าความล่าช้าในการซ่อมท่อมักคิดเป็นร้อยละ 3.75 โดยตามด้วยความไม่ทราบว่ามีการหยุดจ่ายน้ำที่ร้อยละ 1.75 และระยะเวลาหยุดจ่ายน้ำเกินระยะเวลาที่ประกาศที่ร้อยละ 1.00 และปัญหาหลังจากการซ่อมท่อเก็บงานไม่เรียบร้อยที่ร้อยละ 0.50 ในปัจจัยที่ 2 เกี่ยวกับลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relations) พบว่าไม่ได้รับการแจ้งเตือนในการตัดมาตรวัดน้ำที่ร้อยละ 0.75 และในปัจจัยที่ 3 เกี่ยวกับความสะดวกสบายในการให้บริการ (Service

convenience) พบว่ามีปัญหาในช่องทางการชำระเงินเมื่อเกินกำหนดที่ร้อยละ 2.00 และไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ที่ร้อยละ 1.00 โดยเพิ่มช่องทางการบริการซ่อมท่อภายในบ้านที่ร้อยละ 0.75

ทิตติยา พรหมโชติ (2563) จากการศึกษากระบวนการดำเนินโครงการประชาสัมพันธ์ของการประปาส่วนภูมิภาคกรณีศึกษาโครงการประปาทันใจ พบว่า นโยบายการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์ของการประปาส่วนภูมิภาคถูกกำหนดด้วยแผนยุทธศาสตร์องค์การฉบับที่ 2 (2555-2559) ซึ่งเป็นแผนแม่บทของการทำงานในด้านต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านการผลิตและจำหน่าย ด้านบริการลูกค้า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านการเงิน การลงทุนการบริหารจัดการความเสี่ยงและด้านอื่น ๆ ความเป็นมาของแผนนี้ช่วยให้การประปาส่วนภูมิภาคมีแนวทางและแผนการดำเนินงานที่เป็นระบบและครบวงจรในการบริหารจัดการและประชาสัมพันธ์ในด้านที่สำคัญต่าง ๆ

การกำหนดเป้าหมายของ กปภ. ในการเป็นองค์กรที่ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศเกิดจากการสำรวจความต้องการของลูกค้าที่ได้รับการดำเนิน โดยสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งนำไปสู่ความเข้าใจถึงความคาดหวังและความต้องการในบริการของ กปภ. หรือการประปาส่วนภูมิภาค และเป็นผลมาจากการประชุมร่วมกันของผู้บริหารระดับสูง เพื่อวิเคราะห์ SWOT (จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค) ขององค์กร และจากนั้นนำข้อมูลนี้มาจัดทำเป็นยุทธศาสตร์องค์กรที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการนำเสนอแนวทางการดำเนินงานที่จะส่งผลให้ กปภ. บรรลุเป้าหมายของความพึงพอใจและคุณภาพบริการที่ยอดเยี่ยตามที่ลูกค้าคาดหวัง การนำเสนอนี้เสร็จสมบูรณ์ได้รับการสนับสนุนจากการวิเคราะห์อย่างรอบด้าน และเป็นกรอบที่มั่นคงในการสร้างการดำเนินงานให้กับ กปภ. ในทิศทางที่เป้าหมายในการพัฒนาและปรับปรุงบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

สำหรับการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรทางด้านลูกค้าและบริการนั้นมีรายละเอียดใน 3 ยุทธศาสตร์หลัก คือ ยุทธศาสตร์ที่ 5 ซึ่งเน้นการปรับปรุงบริการให้สะดวกรวดเร็ว ยุทธศาสตร์ที่ 6 ที่มุ่งเน้นพัฒนาภาพลักษณ์ที่มุ่งเน้นมาตรฐานและใกล้ชิดประชาชน และยุทธศาสตร์ที่ 7 ซึ่งรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมความรวดเร็วในการให้บริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและมีส่วนช่วยในการส่งเสริมสังคมและสิ่งแวดล้อม หากลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและผูกพันต่อ กปภ. แล้ว ในสถานการณ์ที่เกิดความไม่สะดวกในการให้บริการ เช่น ข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เช่น การไม่ไหลของน้ำประปา หรือคุณภาพน้ำที่ไม่ดีในช่วงสถานการณ์ภัยแล้ง ลูกค้าจะมีความเข้าใจและรับรู้ถึงความจำเป็นและการทำงานของ กปภ. นำไปสู่ความเข้าใจและความร่วมมือในการแก้ไขสถานการณ์เป็นต้น

ชาลี เจริญสุข (2560) จากการศึกษาผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการน้ำประปาที่จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าการประปาส่วนภูมิภาคมีผลสัมฤทธิ์ที่ดีในการประปาในระยะเวลาที่กำหนดตามหลักเกณฑ์การให้บริการ อันเป็นผลทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าสูง โดยมีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะการประปาส่วนภูมิภาคที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า แต่การประปาส่วนภูมิภาคก็ยังคงมีความคาดหวังที่จะพัฒนาในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบริการอย่างก้าวหน้า โดยมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการและคุณภาพของผลงานของการประปาส่วนภูมิภาค เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและสนับสนุน อีกทั้งยังมีการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) เพื่อให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ในการทำงานที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจและผูกพันต่อ การประปาส่วนภูมิภาคได้ประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพในกรณีเกิดเหตุสาธารณะและสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างรวดเร็ว ในทางกลับกัน ยังคงมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในกรณีที่บริการหยุดชะงัก รวมทั้งมีการใช้เครื่องมือที่ช่วยให้การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีบรรทุกน้ำช่วยเหลืออย่างเพียงพอในการจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

การวิเคราะห์ผลคอดอยพหุคูณ ผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปา การประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ มุมมองด้านเรียนรู้และพัฒนา (X_4) มุมมองด้านการเงิน (X_1) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (X_3) สามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการน้ำประปา การประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา (y) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้งสามรวมกันพยากรณ์คุณภาพการให้บริการน้ำประปา การประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 78.40

ผลการศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาในการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทราถูกแบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก คือการมองด้านการเงิน การมองด้านลูกค้า การมองด้านกระบวนการภายใน และการมองด้านเรียนรู้และพัฒนา การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ในแต่ละด้านจำเป็นต้องใช้มุมมองที่แตกต่างกัน โดยใช้เครื่องมือเช่น Balanced Scorecard และต้องการปัจจัยแห่งความสำเร็จและดัชนีชี้วัดเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ การให้บริการน้ำประปา การประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา นอกจากนี้ยังช่วยในการกำหนดความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านที่องค์กรต้องให้ความสำคัญในการประเมินผลการดำเนินงาน และเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานที่มีผลสัมฤทธิ์ที่น่าพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาและการประปาส่วนภูมิภาค ในจังหวัดฉะเชิงเทราประเด็นที่สำคัญคือการทำให้อุปโภคบริโภคพึงพอใจและสนับสนุน นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตรวจสอบว่ามุมมองแต่ละด้านนั้นมีปัจจัยใดที่องค์กรให้ความสำคัญในการประเมินผลการดำเนินงาน

ปราโมทย์ ฉันทะ (2560) จากการศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าประชาชนมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 3.65$, $SD = 0.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย สูงสุดคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.73$) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.87$) ด้านคุณภาพของน้ำประปา ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.83$) ด้านการชำระเงิน ($\bar{X} = 3.61$, $SD = 0.80$) และด้านการซ่อมบำรุง ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.81$) ตามลำดับ

ระดับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอุบลราชธานี พบว่าประชาชนมีทัศนคติต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับ ค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ด้านคุณภาพของ น้ำประปา ด้านการซ่อมบำรุง และด้านการชำระเงิน ตามลำดับ

จากการทบทวนวรรณกรรม ทำให้ได้ตัวแปรของแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะช่วยปรับปรุงการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา

มยุรี โยธาวุธ (2560) ศึกษาการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านของประเทศไทย: กรณีศึกษาชุมชน จังหวัดนครนายก วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา กระบวนการบริหารจัดการ ผลลัพธ์ของการบริหารจัดการ และการนำผลลัพธ์ที่เป็นแนวทางในการพัฒนา นโยบายระบบประปาหมู่บ้านของประเทศไทยให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวมข้อมูลผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้าน ทั้งภาครัฐและตัวแทนผู้ประกอบการเอกชนน้ำประปาจาก 2 ชุมชน ซึ่งพบว่า 1) ด้านกระบวนการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้าน มีความพร้อมในด้านบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐในด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการบำรุงรักษา บริหารจัดการในรูปแบบคณะกรรมการประปาหมู่บ้านตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการบริหารกิจการและบำรุงรักษาระบบประปาหมู่บ้าน พ.ศ. 2548 2) ด้านผลลัพธ์ของการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านของประเทศไทย มีการไถ่ถอนอำนาจจากราชการส่วนกลาง ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ เกิดความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัว ตามหลักการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นเป็นผู้ให้บริการตามความ

ต้องการของประชาชนในพื้นที่ และ 3) ด้านข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาแนวนโยบาย ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีมูลค่าเชิงสาธารณะของ Moore (1995) ประกอบด้วย 1) การบริการ (Service) หมายถึง ประสิทธิภาพของการบริหารต้นทุนที่ทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ จะต้องประกอบด้วย ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะกรรมการประปาหมู่บ้านมีความเข้มแข็ง มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารงบประมาณที่เหมาะสม โปร่งใส และตรวจสอบได้ 2) ผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง ความสำเร็จสุดท้ายที่องค์กรต้องการบรรลุ ซึ่งได้แก่ การตอบสนองต่อความต้องการใช้น้ำประปาของประชาชนในพื้นที่ที่มีคุณภาพอย่างพอเพียง เท่าเทียม และทั่วถึง ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง 3) ความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง แรงสนับสนุนระหว่างภาครัฐกับภาคประชาชน ในการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้าน 5 ด้านดังกล่าวข้างต้น โดยภาครัฐในฐานะพี่เลี้ยงคอยอำนวยความสะดวกให้คณะกรรมการประปาหมู่บ้านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีเป้าประสงค์สุดท้าย คือ ประชาชน ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบบริหารจัดการน้ำประปาหมู่บ้านได้รับ

กานุพันธ์ บริสุทธี และฉัตรชัย โชติษฐยางกูร (2559) ศึกษา การประเมินคุณภาพการบริหารงบประมาณกิจการประปาหมู่บ้าน: กรณีศึกษา ตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า คุณภาพการบริหารงบประมาณของ ระบบประปาหมู่บ้านจำนวน 9 แห่ง พบว่าประปาหมู่บ้านที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ (2.50 คะแนน) มีจำนวนเพียง 1 แห่ง (หมู่ที่ 1) ส่วนระบบประปาที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ จำนวน 8 แห่ง (หมู่ที่ 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 และ 9) หากพิจารณาแยกตามกลุ่มตัวบ่งชี้ ด้านแผนงานและงบประมาณ ไม่มีหมู่บ้านใดผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ ด้านการเงินและบัญชี และด้านการบริหารและพัฒนาหน่วยงาน มีเพียงหมู่ที่ 1 ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านการซ่อมบำรุงรักษาระบบ และด้านประสิทธิภาพการบริหารกิจการประปามีหมู่ที่ 1 และ 2 ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพทั้ง 8 แห่ง เรียงลำดับจากคะแนนน้อย ที่สุด ด้านที่ต้องทำการปรับปรุง (คะแนนต่ำกว่า 1.50) มีดังนี้ หมู่ที่ 9 (1.15 คะแนน) ต้องปรับปรุงด้านแผนงานงบประมาณ ด้านการเงินและบัญชี ด้านการบริหาร และพัฒนาหน่วยงาน หมู่ที่ 8 (1.40 คะแนน) ต้องปรับปรุงด้านแผนงานงบประมาณ ด้านการเงินและ บัญชี ด้านการบริหารและพัฒนาหน่วยงาน หมู่ที่ 4 (1.50 คะแนน) ต้องปรับปรุงด้านแผนงานงบประมาณ ด้านการบริหารและพัฒนาหน่วยงาน หมู่ที่ 6 (1.65 คะแนน) ต้องปรับปรุงด้านแผนงานงบประมาณ หมู่ที่ 5 (1.70 คะแนน) ต้องปรับปรุงด้านแผนงานงบประมาณ และด้านการบริหารและพัฒนาหน่วยงาน หมู่ที่ 3 (1.70 คะแนน) ต้องปรับปรุงด้านการบริหาร และพัฒนาหน่วยงาน หมู่ที่ 7 (1.80 คะแนน) ต้อง ปรับปรุงด้านแผนงานงบประมาณ หมู่ที่ 2 (1.90 คะแนน) ต้องปรับปรุงด้านแผนงานงบประมาณ และด้านการเงินและบัญชี

**การสังเคราะห์ตัวแปรของแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปา
ส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี**

ตารางที่ 4 การสังเคราะห์ตัวแปรของแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปา
ส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ที่	หัวข้อ/ผู้วิจัย	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้าน ช่องทางการ ให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก
1	ทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman (1990); Parasuraman and Grewal (2000)	✓	✓	✓	✓
2	พีรพัฒน์ กล่อมใจ และอภิชา พรเจริญ กิจกุล (2567) คุณภาพการให้บริการ น้ำประปาของบริษัท ทีทีดับบลิว จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรม บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	✓		✓	✓
3	อิทธิกร บัวทอง, สิทธิพร สุนทร, และ สมเกียรติ เกียรติเจริญ (2567) ปัจจัย บุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการ ให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาพัคณภูมิพิสัย จังหวัด มหาสารคาม	✓	✓	✓	✓
4	พีรวิษณุ รุ่งเรือง (2565) ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อคุณภาพน้ำประปา ในพื้นที่ตำบลไม้ดัดอำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี	✓		✓	✓
5	วิกรานต์ รุ่งโรจน์ (2563) ความพึง พอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการบริการ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสัน กำแพง จังหวัดเชียงใหม่		✓	✓	✓

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ที่	หัวข้อ/ผู้วิจัย	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้าน ช่องทางการ ให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้าน ถึง อำนวยความสะดวก
6	ทิตติยา พรหมโชติ (2563) กระบวนการ ดำเนินโครงการประชาสัมพันธ์ของการ ประปาส่วนภูมิภาคกรณีศึกษาโครงการ ประปาพันใจ		✓		
7	ชาลี เจริญสุข (2560) ผลสัมฤทธิ์ที่ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ น้ำประปา การประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา	✓			
8	ปราโมทย์ จันทะ (2560) ทศนคติของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการ ประปาส่วนภูมิภาค สาขาอรัญประเทศ	✓	✓	✓	✓

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” ในงานวิจัยนี้จะใช้การวิจัยแบบประสาณวิธี (Mixed method research) ซึ่งประกอบไปด้วยการวิจัยเชิงปริมาณโดยผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารและรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey research) โดยจัดทำแบบสอบถามแบบปิด (Close question) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับทางเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Survey research)

การวิจัยเชิงปริมาณในส่วนที่ 1 นี้ ได้จัดเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี และการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีของประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ผู้วิจัยมีรายละเอียดวิธีในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. ลักษณะของแบบสอบถาม
5. ขั้นตอนการเก็บข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ขอบเขตประชากร คือ ประชาชนที่ใช้บริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 901 ราย โดยใช้วิธีการเก็บแบบเฉพาะเจาะจง

(Purposive) ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการที่การประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 901 ราย โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1967) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ค่าตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

n = จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 หรือ 0.5

แทนค่า

$$n = \frac{901}{1 + 901(0.05)^2}$$

$$n = 277.02$$

กลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลเท่ากับ 277 คน แต่เพื่อให้การเก็บข้อมูลครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างได้มากขึ้น ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลทั้งหมด 400 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability sampling method) ทั้งนี้เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาจากผู้ตอบแบบสอบถาม จะทำการตรวจสอบทุกครั้งและเมื่อพบว่าแบบสอบถามชุดใดไม่สมบูรณ์ จะให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเพิ่มจนครบถ้วน ในกรณีที่เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้วพบข้อบกพร่อง ผู้วิจัยจะคัดแยกแบบสอบถามชุดนั้นออก แล้วจึงทำการเก็บแบบสอบถามชุดใหม่มาเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยจะอธิบายวัตถุประสงค์ในการวิจัย และความสำคัญของข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวม ตลอดจนมีการอธิบายเทคนิควิธีการในการเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล และชี้แจงรายละเอียดในแบบสอบถาม เมื่อเก็บข้อมูล

จากกลุ่มตัวอย่างครบถ้วนทั้งหมดแล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นนำเฉพาะข้อมูลที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้ศึกษามาสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ได้ต้องครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามไปเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ รวมจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้องของการใช้ภาษา และความสอดคล้องของแบบสอบถามและวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency หรือ IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน +1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
ให้คะแนน 0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
ให้คะแนน -1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา

โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$IOC = \sum R / N$$

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนในการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยมีรายชื่อแก้ไขผู้ทรงคุณวุฒิที่ทำ IOC จำนวน 3 ท่านดังนี้

- 3.1 ดร.สาธิต ปิติวรา
- 3.2 ดร.บุญสม หารษาศิริพจน์
- 3.3 ดร.ปัทมาภกร สมโรจน์รัตน์

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำมาดำเนินการความเชื่อมั่น (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability analysis) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990) ซึ่งต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของคำถามกับกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย

ตัวแปร	Cronbach's Alpha
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	0.915
ด้านช่องทางการให้บริการ	0.920
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.965
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.901
ภาพรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ	0.969

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อกรมการจริยธรรมเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง แก้ไข และได้รับการอนุมัติให้ทำการวิจัย โดยมีเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เลขที่ G-HU143/ 2567(E2)

7. ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพื้นที่อยู่อาศัย โดยใช้มาตรานามบัญญัติ (Nominal scale) และมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสำนักงานประชาสัมพันธ์ กรมการปกครอง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะของแบบสอบถามตามรูปแบบของ Likert scale เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

เกณฑ์ในการแปลผล

การแปลผลข้อมูล เกณฑ์ในการแปลผลใช้การหาค่าอันตรภาคชั้น นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย โดยทุกช่วงคะแนนมีเกณฑ์ ดังนี้ (ลือชัย วงษ์ทอง, 2561)

$$\text{หาค่าอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5} = .80$$

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1. ทำหนังสือขออนุญาต ผู้จัดการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดจันทบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ และร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลจากผู้ใช้น้ำตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยได้ทำการอบรมผู้ช่วยในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงเกี่ยวกับรายละเอียดของแบบสอบถาม ให้ผู้ช่วยได้มีความเข้าใจตรงกันในเนื้อหาทั้งหมด
3. ให้นำแบบสอบถามทั้ง 277 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
4. ผู้วิจัยนำเอาแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ทำการลงรหัสข้อมูล
5. นำข้อมูลไปประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการประมวลผลค่าทางสถิติ

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) นำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าร้อยละ (Percentage) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพื้นที่อยู่อาศัย
2. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี

ต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inference statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้วิธี Least significant difference (LSD)

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพจัดทำเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) ต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประปาในพื้นที่ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ผู้วิจัยมีรายละเอียดวิธีในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์
2. ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการในการเก็บข้อมูล
4. การวิเคราะห์ผลข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อผู้ใช้น้ำประปา จำนวน 6 คน หรือทำการสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีตำแหน่งดังนี้

1. ตำแหน่ง พนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 3 คน
2. ตำแหน่ง กองช่างซ่อมบำรุง 3 คน

เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์

เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีความสอดคล้องและครอบคลุมต่อวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้ให้สัมภาษณ์จะต้องเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการประปาในพื้นที่ตำบลทับไทร โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

1. มีประสบการณ์การทำงานในสำนักงานประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค สาขาตำบลทับไทร ไม่ต่ำกว่า 5 ปี เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเข้าใจในบริบทและปัญหาของพื้นที่ได้อย่างลึกซึ้ง

2. ดำรงตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการโดยตรง ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างซ่อมบำรุง จำนวน 3 คน ซึ่งผู้ที่รับผิดชอบงานซ่อมแซม ดูแลระบบท่อประปา และแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคที่เกิดขึ้นในพื้นที่ พนักงานการเงินและบัญชี ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับชำระค่าน้ำ การออกใบแจ้งหนี้ การจัดการด้านการเงินของหน่วยงาน จำนวน 3 คน

3. มีความสนใจให้ข้อมูล และสามารถสื่อสารประสบการณ์หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก (In-depth information) ที่สามารถนำไปวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการปรับปรุงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นสำคัญที่จะทำการสัมภาษณ์ คือ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การตรวจค่าความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์ (Index of Item Object Congruence: IOC) ผู้ค้นคว้าได้นำร่างแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการอนุมัติจากอาจารย์ที่ปรึกษา นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินคุณภาพของเครื่องมือในการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์รายข้อ (Index of Item Object Congruence: IOC) โดยใช้สูตรคำนวณ (Rovinelli and Hambleton, 1976) ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC = ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)

R = คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

1 หมายถึง คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

-1 หมายถึง คำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

โดยมีรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ทำ IOC จำนวน 3 ท่านดังนี้

1.1 ดร.สาธิต ปิตุวรา

1.2 ดร.บุญสม หารราชศิริพนธ์

1.3 ดร.ปิ่นทศภากร สมโรจน์รัตน์

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อกรรมการจริยธรรมเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง แก้ไข และได้รับการอนุมัติให้ทำการวิจัย โดยมีเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เลขที่ G-HU143/ 2567(E2)

การเก็บข้อมูลการวิจัย

เมื่อคำถามในการสัมภาษณ์ผ่านการพิจารณาจากกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาแล้ว ผู้วิจัยจะจัดทำจดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจาก มหาวิทยาลัยบูรพา นำไปยื่นให้ผู้สัมภาษณ์พร้อมกับเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยที่จะอธิบาย ถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย วิธีการวิจัย เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยและคำถามที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept interview) เพื่อใช้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยใช้ การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ผู้วิจัยเตรียมคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) แบบกึ่ง โครงสร้าง (Semi – structure Interview) ลักษณะการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการเพื่อเปิดโอกาส ให้ผู้ให้ข้อมูลได้ตอบคำถามอย่างอิสระโดยการกำหนดคำถามออกเป็นประเด็นให้ครอบคลุมและ สอดคล้องกับเรื่องที่ทำวิจัย จะทำการสัมภาษณ์ในห้องทำงานของเจ้าหน้าที่หรือห้องประชุมเล็กที่มี ความเหมาะสมและมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้งาน โดยมีการนัดหมายล่ำกำหนดขอบเขตใน การสัมภาษณ์ที่ชัดเจนแจ้งให้ทราบก่อนล่วงหน้า

ระหว่างการสัมภาษณ์จะมีการบันทึกเสียง ก่อนทำการบันทึกเสียงผู้วิจัยจะทำการขอ อนุญาตและแจ้งวัตถุประสงค์ของการบันทึกเสียง เพื่อความสะดวกในการถอดความและการ วิเคราะห์ข้อมูลรวมถึง จดบันทึก และสังเกตพฤติกรรมของผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เชิงลึกจะใช้ เวลาเก็บข้อมูล จำนวน 2 เดือน เริ่มตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสารผ่านการอนุมัติจากกรรมการจริยธรรม การวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยบูรพา การเก็บข้อมูลจะอยู่ในช่วงเวลา 08.00-16.00 น. โดยจะใช้ เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 45-60 นาที

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยมีขั้นตอน (Colaizzi, 1978) ดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลโดยการ นำข้อมูลที่ได้จากการถอดความกับเครื่องบันทึกเสียงและการบันทึกภาคสนามมาพิจารณาหลายครั้งเพื่อเข้าใจภาพรวมของข้อมูลและค้นหาประเด็นสำคัญ
2. การอ่านและวิเคราะห์เพิ่มเติมโดยการ นำข้อมูลกลับมาอ่านและวิเคราะห์อย่างละเอียด เจาะลึกเข้าไปตีความพร้อมกับการดึงข้อความหรือประโยคสำคัญที่เกี่ยวข้อง
3. การจัดกลุ่มโดยการ นำข้อมูลที่มีความหมายเหมือนหรือใกล้เคียงกันมากลุ่มเดียวกัน เพื่อสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อย่อยในข้อมูล ให้มีรหัสข้อมูลกำกับแต่ละข้อความหรือประโยค
4. การเขียนข้อมูลโดยการ อธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างละเอียดและครบถ้วน โดยเขียนให้มีความต่อเนื่องและสมบูรณ์ระหว่างข้อความหรือประโยคต่าง ๆ ละเอียดเท่าที่จำเป็นและตัดข้อมูลที่ไม่จำเป็นออก
5. ยกตัวอย่างโดยการ แสดงตัวอย่างคำพูดหรือข้อมูลสำคัญที่ได้เพื่อช่วยในการเข้าใจปรากฏการณ์
6. ตรวจสอบข้อมูลโดยการ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความเป็นจริงและความถูกต้อง จากนั้นจึงรวบรวมข้อมูลให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” ในงานวิจัยนี้จะใช้การวิจัยแบบผสานวิธี (Mixed method research) โดยในการการวิจัยเชิงปริมาณ (Survey research) ผู้ทำวิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำในพื้นที่ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 ราย และในส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับทางเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อผู้ใช้น้ำประปา จำนวน 6 คน หรือทำการสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีตำแหน่งพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 3 คน และตำแหน่ง กองช่างซ่อมบำรุง 3 คน ซึ่งจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยกัน 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำข้อมูลมา สนับสนุนผลของการวิจัยเชิงปริมาณ ในการอธิบายความคาดหวังเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามจำแนกตาม - เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพื้นที่อยู่อาศัย จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มี สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี

ต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาข้อมูลดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

1.2.1 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

1.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

1.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ของการวิจัยเชิงปริมาณ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายสัญลักษณ์ ดังนี้

สัญลักษณ์	ความหมาย
n	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
%	ค่าร้อยละ
t	สถิติทดสอบ t
$\bar{X}$	ค่าเฉลี่ย
SD	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
R ²	ความสามารถในการใช้ตัวแปรแฝงอธิบายการผันแปรของตัวชี้วัด

1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
ชาย	150	37.50	2
หญิง	250	62.50	1
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศในลำดับที่ 1 เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และในลำดับที่ 2 เป็นเพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
อายุต่ำกว่า 20 ปี	4	1.00	6
อายุ 20-30 ปี	79	19.75	3
อายุ 31-40 ปี	125	31.25	1
อายุ 41-50 ปี	105	26.25	2
อายุ 51-60 ปี	69	17.25	4
อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป	18	4.50	5
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ลำดับที่ 1 อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.25 ลำดับที่ 2 อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.25 ลำดับที่ 3 อายุ 20-30 ปี มีจำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.75 ลำดับที่ 4 อายุ 51-60 ปี มีจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.25 ลำดับที่ 5 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.50 และลำดับสุดท้ายมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	30	7.50	5
มัธยมศึกษาตอนต้น	70	17.50	3
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	115	28.70	2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	34	8.50	4
ปริญญาตรี	145	36.30	1
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.50	6
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ลำดับที่ 1 ปริญญาตรี มีจำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.30 ลำดับที่ 2 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีจำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.70 ลำดับที่ 3 มัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.50 ลำดับที่ 4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.50 ลำดับที่ 5 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.50 และลำดับสุดท้ายสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
โสด	124	31.00	2
สมรส	219	54.80	1
หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	57	14.20	3
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรสเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ลำดับที่ 1 สมรส มี

จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.80 ลำดับที่ 2 โสศ มีจำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.00 และลำดับสุดท้าย หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่ มีจำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	31	7.75	6
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	108	27.00	1
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	53	13.25	3
ค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ	99	24.75	2
นักเรียน/ นักศึกษา	5	1.25	8
เกษตรกร/ ประมง	34	8.50	5
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	16	4.00	7
รับจ้างทั่วไป	51	12.75	4
อื่น ๆ	3	0.75	9
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ลำดับที่ 1 ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มีจำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.00 ลำดับที่ 2 ค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ มีจำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.75 ลำดับที่ 3 ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ มีจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.25 ลำดับที่ 4 รับจ้างทั่วไป มีจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.75 ลำดับที่ 5 เกษตรกร/ ประมง มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.50 ลำดับที่ 6 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.75 ลำดับที่ 7 แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.00 ลำดับที่ 8 นักเรียน/ นักศึกษา มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.25 และลำดับสุดท้าย อื่น ๆ มีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,000 บาท	27	6.75	4
7,001-15,000 บาท	162	40.50	1
15,001-25,000 บาท	156	39.00	2
ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป	55	13.75	3
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ลำดับที่ 1 7,001-15,000 บาท มีจำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.50 ลำดับที่ 2 15,001-25,000 บาท มีจำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.00 ลำดับที่ 3 ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.75 และลำดับสุดท้าย ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,000 บาท มีจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่อาศัย

พื้นที่อาศัย	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
หมู่บ้านทับไทร	362	90.50	1
หมู่บ้านทุ่งม่วง	29	7.20	2
หมู่บ้านมาบคล้า	9	2.30	3
รวม	400	100.00	

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 คน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพื้นที่อาศัยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ลำดับที่ 1 หมู่บ้านทับไทร มีจำนวน 362 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.50 ลำดับที่ 2 หมู่บ้านทุ่งม่วง มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.20 และลำดับสุดท้ายหมู่บ้านมาบคล้า มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสำนักงาน ประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 ราย ประกอบด้วยทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจดังนี้ (ลือชัย วงษ์ทอง, 2561)

การกำหนดเกณฑ์ในการวัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

เกณฑ์การวัดระดับความสำคัญ

ระดับคะแนน	คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

1.2.1 ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 13 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน
ต่อด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบล
ทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ความพึงพอใจต่อ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ขั้นตอนการ ให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	11	104	189	87	9	3.05	0.82	ปานกลาง	1
	2.75%	26.00%	47.25%	21.75%	2.25%				

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
2. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	10 2.50%	85 21.25%	194 48.50%	97 24.25%	14 3.50%	2.95	0.83	ปาน กลาง	9
3. ความชัดเจนในการ อธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอน ในการให้บริการ	12 3.00%	97 24.25%	183 45.75%	95 23.75%	13 3.25%	3.00	0.85	ปาน กลาง	4
4. ความเป็นธรรมของ ขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียม กัน)	13 3.25%	90 22.50%	203 50.75%	83 20.75%	11 2.75%	3.03	0.82	ปาน กลาง	2
5. ความสะดวกที่ได้รับ จากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	12 3.00%	107 26.75%	166 41.50%	99 24.75%	16 4.00%	3.00	0.89	ปาน กลาง	3
6. ระยะเวลาการ ให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	11 2.75%	84 21.00%	190 47.50%	101 25.25%	14 3.50%	2.94	0.84	ปาน กลาง	10
7. การจัดระบบในการ ให้บริการตามลำดับที่ เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	10 2.50%	100 25.00%	178 44.50%	96 24.00%	16 4.00%	2.98	0.87	ปาน กลาง	6
8. ระยะเวลาในการ ให้บริการในภารกิจ มี ความเหมาะสม	13 3.25%	92 23.00%	185 46.25%	92 23.00%	18 4.50%	2.97	0.88	ปาน กลาง	7

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
9. ขั้นตอนการ ให้บริการในแต่ละ ขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	14 3.50%	86 21.50%	180 45.00%	99 24.75%	21 5.25%	2.93	0.90	ปาน กลาง	11
10. มีแบบฟอร์ม/ คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอก ที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	13 3.25%	95 23.75%	188 47.00%	82 20.50%	22 5.50%	2.99	0.89	ปาน กลาง	5
11. มีการจัดทำผัง ขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ ชัดเจน	11 2.75%	92 23.00%	186 46.50%	90 22.50%	21 5.25%	2.95	0.88	ปาน กลาง	8
รวม (n = 400)						2.98	0.78	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 13 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประสานส่วนภูมิภาค พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, $SD = 0.78$) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 0.82$) ลำดับที่ 2 ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.82$) ลำดับที่ 3 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 3.00$, $SD = 0.89$) ลำดับที่ 4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.00$, $SD = 0.85$) ลำดับที่ 5 มีแบบฟอร์ม/ คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 2.99$, $SD = 0.89$) ลำดับที่ 6 การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 2.98$, $SD = 0.87$) ลำดับที่ 7 ระยะเวลาในการให้บริการในการกิจ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.88$) ลำดับที่ 8 มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.88$) ลำดับที่ 9 ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.83$) ลำดับที่ 10 ระยะเวลา

การให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.94$, $SD = 0.84$) และ ลำดับสุดท้ายคือ ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{X} = 2.93$, $SD = 0.90$)

1.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 14 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อด้านช่องทางการให้บริการของสำนักงานประสานส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	13 3.25%	68 17.00%	129 32.25%	153 38.25%	37 9.25%	2.67	0.97	ปานกลาง	8
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	9 2.25%	65 16.25%	137 34.25%	146 36.50%	43 10.75%	2.66	0.95	ปานกลาง	9
3. มีเครื่องมือ/วัสดุ อุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	11 2.75%	73 18.25%	175 43.75%	107 26.75%	34 8.50%	2.80	0.93	ปานกลาง	4
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	13 3.25%	77 19.25%	185 46.25%	97 24.25%	28 7.00%	2.87	0.91	ปานกลาง	2
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	10 2.50%	66 16.50%	188 47.00%	105 26.25%	31 7.75%	2.80	0.89	ปานกลาง	5
6. ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อการมาติดต่อใช้บริการเห็นได้ง่าย	13 3.25%	67 16.75%	170 42.50%	121 30.25%	29 7.25%	2.78	0.92	ปานกลาง	6

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อด้านช่อง ทางการให้บริการ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	SD	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
7. มีช่องทางให้ใช้บริการ อย่างเป็นระบบ	7 1.75%	78 19.50%	166 41.50%	117 29.25%	32 8.00%	2.78	0.91	ปานกลาง	7
8. ช่องทางที่ให้ใช้บริการ นำ IT มาใช้ในการบริการ อย่างทันสมัย	8 2.00%	75 18.75%	181 45.25%	105 26.25%	31 7.75%	2.81	0.90	ปานกลาง	3
9. มีช่องทางที่ให้ใช้บริการ สามารถสแกนการจ่ายแทน การใช้เงินได้อย่างสะดวก	16 4.00%	90 22.50%	162 40.50%	101 25.25%	31 7.75%	2.90	0.97	ปานกลาง	1
รวม (n = 400)						2.78	0.83	ปานกลาง	

จากตารางที่ 14 จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.83$) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกในการชำระเงินและลดขั้นตอนการใช้บริการ ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.97$) ลำดับที่ 2 คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ โอน หรือช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 0.91$) ลำดับที่ 3 คือ ช่องทางที่ใช้ให้บริการ IT มาใช้ในงานบริการอย่างทันสมัย ($\bar{X} = 2.81$, $SD = 0.90$) ลำดับที่ 4 คือ มีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.80$, $SD = 0.91$) ลำดับที่ 5 คือ มีช่องทางร้องเรียนเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นแก่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 2.80$, $SD = 0.89$) ลำดับที่ 6 คือ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการมาติดต่อใช้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.92$) ลำดับที่ 7 คือ ช่องทางให้ได้รับบริการอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.91$) ลำดับที่ 8 คือ ช่องทางการรับรู้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย ($\bar{X} = 2.67$, $SD = 0.97$) และลำดับสุดท้ายคือ การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 2.66$, $SD = 0.95$)

1.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 15 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประสานภูมิภาค ตำบลทับไทร
อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ความพึงพอใจต่อด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความพึงพอใจ	ลำดับที่
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	10 2.50%	128 32.00%	233 58.25%	21 5.25%	8 2.00%	3.28	0.69	ปานกลาง	1
2. ความเหมาะสมใน การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	8 2.00%	123 30.75%	243 60.75%	18 4.50%	8 2.00%	3.26	0.67	ปานกลาง	3
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ พร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	11 2.75%	123 30.75%	205 51.25%	49 12.25%	12 3.00%	3.18	0.79	ปานกลาง	6
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การ ตอบคำถามชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำ ช่วย แก้ปัญหาได้	13 3.25%	127 31.75%	200 50.00%	48 12.00%	12 3.00%	3.20	0.80	ปานกลาง	5
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	13 3.25%	123 30.75%	212 53.00%	42 10.50%	10 2.50%	3.22	0.77	ปานกลาง	4

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความพึงพอใจ	ลำดับที่
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	12 3.00%	130 32.50%	223 55.75%	25 6.75%	10 2.50%	3.27	0.73	ปานกลาง	2
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	11 2.75%	118 29.50%	208 52.00%	49 12.25%	14 3.50%	3.16	0.80	ปานกลาง	7
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	13 3.25%	111 27.75%	183 45.75%	76 19.00%	17 4.25%	3.07	0.87	ปานกลาง	9
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	11 2.75%	112 28.00%	197 49.25%	62 15.50%	18 4.50%	3.09	0.85	ปานกลาง	8
10. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	11 2.75%	114 28.50%	179 44.75%	75 18.75%	21 5.25%	3.05	0.89	ปานกลาง	10
รวม (n = 400)						3.18	0.70	ปานกลาง	

จากตารางที่ 15 จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.70$) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสุภาพ วิธีการสื่อสาร และการให้คำแนะนำที่มี

น้ำใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.69$) ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามเรื่องสวัสดิการน้ำ และช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.73$) ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยมีมารยาทและให้ความเคารพ ($\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.72$) ลำดับที่ 4 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และใส่ใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.20$, $SD = 0.77$) ลำดับที่ 5 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้ได้ ($\bar{X} = 3.06$, $SD = 0.79$) ลำดับที่ 6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.80$) ลำดับที่ 7 เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรและสามารถเข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.87$) ลำดับที่ 8 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มใจ ช่วยเหลือประชาชนให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.85$) ลำดับที่ 9 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี และไม่แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 0.89$) และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่สามารถรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและช่วยแก้ไขปัญหาได้เมื่อร้องขอ ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.85$)

1.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 16 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	16	88	133	106	57	2.75	1.07	ปานกลาง	10
	4.00%	22.00%	33.25%	26.50%	14.25%			กลาง	

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความพึงพอใจ	ลำดับที่
2. ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	11 2.75%	113 28.25%	203 50.75%	57 14.25%	16 4.00%	3.11	0.83	ปานกลาง	7
3. สถานที่ให้บริการมี ความสะอาด สะอาด และเป็นระเบียบ เรียบร้อย	12 3.00%	119 29.75%	203 50.75%	58 14.50%	8 2.00%	3.17	0.78	ปานกลาง	2
4. ความเพียงพอของ อุปกรณ์/เครื่องมือใน การให้บริการ	13 3.25%	119 29.75%	199 49.75%	58 14.50%	11 2.75%	3.16	0.81	ปานกลาง	3
5. คุณภาพและความ ทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ	13 3.25%	120 30.00%	207 51.75%	47 11.75%	13 3.25%	3.18	0.80	ปานกลาง	1
6. การจัดสถานที่และ อุปกรณ์ความเป็น ระเบียบ สะดวกต่อการ ติดต่อใช้บริการ	11 2.75%	116 29.00%	205 51.25%	55 13.75%	13 3.25%	3.14	0.50	ปานกลาง	5
7. ป้าย ข้อความบอก จุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	10 2.50%	118 29.50%	208 51.75%	51 12.75%	14 3.50%	3.15	0.80	ปานกลาง	4

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	SD	ระดับ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			ความพึงพอใจ	ลำดับที่
8. ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์/ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	13 3.25%	106 26.50%	212 53.00%	55 13.75%	14 3.50%	3.12	0.81	ปานกลาง	6
9. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการอย่าง เพียงพอ	12 3.00%	107 26.75%	201 50.25%	67 16.75%	13 3.25%	3.10	0.82	ปานกลาง	8
10. สถานที่จอดรถมี ความสะดวก และ เพียงพอ ในการรับ บริการ	9 2.25%	105 26.25%	204 51.00%	70 17.50%	12 3.00%	3.07	0.80	ปานกลาง	9
รวม (n = 400)						3.10	0.74	ปานกลาง	

จากตารางที่ 16 จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.74$) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.80$) ลำดับที่ 2 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.78$) ลำดับที่ 3 สภาพแวดล้อม ของอุปกรณ์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.81$) ลำดับที่ 4 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามเรื่องสวัสดิการน้ำ และช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.80$) ลำดับที่ 5 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น เครื่องปรับอากาศ อินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 3.14$, $SD = 0.82$) ลำดับที่ 6 ระบบการจัดการข้อมูลให้บริการ เช่น ระบบแจ้งเตือนค่าน้ำ หรือระบบจองคิวออนไลน์ ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.80$) ลำดับ

ที่ 7 สถานที่ให้บริการมีห้องน้ำ โทรศัพท์สาร และ ที่นั่งรองรับบริการ ($\bar{X} = 3.11$, $SD = 0.81$) ลำดับที่ 8 การจัดการสิ่งแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ เช่น การจัดที่นั่งรอคอย ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.82$) ลำดับที่ 9 มีความเหมาะสมของเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ให้บริการ เช่น บริเวณรับรองลูกค้า ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.80$) และลำดับสุดท้ายคือ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และมีการดูแลรักษาความสะอาดอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 2.75$, $SD = 0.81$)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสำนักงานประสานส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	2.98	0.78	ปานกลาง	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	2.78	0.83	ปานกลาง	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.18	0.70	ปานกลาง	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.10	0.74	ปานกลาง	2
รวม	3.01	0.76	ปานกลาง	

จากตารางที่ 17 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่วิจัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.76$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่วิจัยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.70$) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.74$) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 2.98$, $SD = 0.78$) และด้านช่องทางการให้บริการ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.83$) โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่ 17

1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ พื้นที่อยู่อาศัย ที่แตกต่างกันมี

ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ

H_0 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ

H_1 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t	p-value
ชาย	150	3.06	0.55	1.05	0.295
หญิง	250	2.98	0.44		
รวม	400	3.02	0.49		

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.295 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธ H_0 กล่าวคือ เพศที่แตกต่างกัน ให้ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ

H_0 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ

H_1 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริการสำนักงาน ประปาส่วนภูมิภาค						
อายุ	n	$\bar{X}$	SD	F	p-value	
อายุต่ำกว่า 20 ปี	4	3.67	0.73	6.242	0.000*	
อายุ 20-30 ปี	79	3.23	0.70			
อายุ 31-40 ปี	125	3.13	0.60			
อายุ 41-50 ปี	105	2.81	0.69			
อายุ 51-60 ปี	69	2.84	0.66			
อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป	18	2.87	0.78			
รวม	400	3.09	0.69			

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ H_0 กล่าวคือ อายุที่แตกต่างกันให้ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ

จึงทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

อายุ	อายุน้อยกว่า 20 ปี	อายุ 20-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51-60 ปี	อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป
อายุน้อยกว่า 20 ปี	-	0.43 (0.21)	0.54 (0.11)	0.86* (0.01)	0.82* (0.15)	0.79* (0.03)
อายุ 20-30 ปี	-	-	0.11 (0.26)	0.42* (0.00)	0.39* (0.00)	0.36* (0.04)
อายุ 31-40 ปี	-	-	-	0.31* (0.00)	0.28* (0.00)	0.25 (0.135)
อายุ 41-50 ปี	-	-	-	-	-0.03 (0.76)	-0.06 (0.708)
อายุ 51-60 ปี	-	-	-	-	-	-0.03 (0.85)
อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป	-	-	-	-	-	-

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ แตกต่างกัน โดยกลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ กลุ่มอายุ 20-30 ปี มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างจากกลุ่มอายุ 41-50 ปี และ 51-60 ปี ในขณะที่กลุ่มอายุ 31-40 ปี พบความแตกต่างของความพึงพอใจกับกลุ่มอายุ 41-50 ปี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปามีแนวโน้มลดลงตามอายุ โดยเฉพาะเมื่ออายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ความพึงพอใจจะอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

H_0 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

H_1 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	SD	F	p-value
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน	30	2.93	0.85	0.75	0.590
มัธยมศึกษาตอนต้น	70	3.12	0.66		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	115	2.98	0.74		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	34	2.89	0.62		
ปริญญาตรี	145	3.03	0.64		
สูงกว่าปริญญาตรี	6	2.84	0.52		
รวม	400	2.96	0.67		

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 21 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.590 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธ H_0 กล่าวคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันให้ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

H_0 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

H_1 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	SD	F	p-value
โสด	124	3.15	0.69	5.59	0.004*
สมรส	219	2.98	0.68		
หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	57	2.80	0.67		
รวม	400	2.98	0.68		

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 22 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำแนกตามสถานภาพสมรสโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ H_0 กล่าวคือ สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันให้ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส

จึงทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่
โสด	-	0.16* (0.03)	0.35* (0.00)
สมรส	-	-	0.19 (0.06)
หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	-	-	-

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส แตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ โสดกับสมรส และ โสดกับหม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพ

H_0 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพ

H_1 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	SD	F	p-value
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	31	3.14	0.61	2.99	0.003*
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	108	3.11	0.60		
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	53	2.96	0.69		
ค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ	99	2.82	0.72		
นักเรียน/ นักศึกษา	5	3.82	0.47		
เกษตรกร/ ประมง	34	3.03	0.83		
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	16	2.71	0.59		
รับจ้างทั่วไป	51	3.13	0.67		
อื่น ๆ	3	3.22	0.84		
รวม	400	3.10	0.67		

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 24 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำแนกตามอาชีพโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ H_0 กล่าวคือ อาชีพที่แตกต่างกันให้ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพ

จึงทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของ ธุรกิจ	ค้าขายราย ย่อย/ อาชีพ อิสระ	นักเรียน/ นักศึกษา	เกษตรกร/ ประมง	แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	รับจ้าง ทั่วไป	อื่น ๆ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	-	0.03 (0.81)	0.18 (0.24)	0.32* (0.02)	-0.68* (0.04)	0.11 (0.52)	0.43* (0.04)	0.01 (0.93)	-0.08 (0.85)
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	-	-	0.15 (0.20)	0.29* (0.00)	-0.72* (0.02)	0.07 (0.57)	0.40* (0.03)	-0.02 (0.86)	-0.11 (0.78)
ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	-	-	-	0.14 (0.22)	-0.86* (0.01)	-0.07 (0.63)	0.25 (0.19)	-0.17 (0.21)	-0.26 (0.52)
ค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ	-	-	-	-	-1.00* (0.00)	-0.21 (0.11)	0.11 (0.54)	-0.31* (0.01)	-0.40 (0.32)
นักเรียน/ นักศึกษา	-	-	-	-	-	0.79* (0.01)	1.12* (0.00)	0.70* (0.03)	0.61 (0.22)
เกษตรกร/ ประมง	-	-	-	-	-	-	0.32 (0.11)	-0.09 (0.53)	-0.18 (0.65)
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ	-	-	-	-	-	-	-	-0.42* (0.03)	-0.51 (0.23)
รับจ้างทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-	-	-0.90 (0.82)
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* p-value < 0.0

จากตารางที่ 25 พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพแตกต่างกัน โดยกลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มข้าราชการและรัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มนักเรียน/ นักศึกษา และกลุ่มค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ กลุ่มลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท และกลุ่มผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มนักเรียน/ นักศึกษาอย่างชัดเจน ในขณะที่กลุ่มแม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าหลายกลุ่ม โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มนักเรียน/ นักศึกษาและกลุ่ม

คำขायรายย่อย ทั้งนี้ กลุ่มนักเรียน/ นักศึกษามีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอาชีพอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

H_0 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

H_1 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	$\bar{X}$	SD	F	p-value
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,000 บาท	27	2.99	0.60	0.17	0.918
7,001-15,000 บาท	162	3.00	0.75		
15,001-25,000 บาท	156	3.04	0.63		
ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป	55	2.96	0.69		
รวม	400	3.00	0.67		

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 26 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบพบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.918 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธ H_0 กล่าวคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนให้ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานที่ 1.7 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย

H_0 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย

H_1 : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย

พื้นที่อยู่อาศัย	n	$\bar{X}$	SD	F	p-value
หมู่บ้านทับไทร	362	2.96	0.69	9.78	0.000*
หมู่บ้านทุ่งม่วง	29	3.47	0.51		
หมู่บ้านมาบคล้า	9	3.45	0.43		
รวม	400	3.29	0.54		

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 27 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบจำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัยโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบ พบว่าค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ H_0 กล่าวคือ พื้นที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย

จึงทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

พื้นที่อยู่อาศัย	หมู่บ้านทับไทร	หมู่บ้านทุ่งม่วง	หมู่บ้านมาบคล้า
หมู่บ้านทับไทร	-	-0.51* (0.00)	-0.49* (0.03)
หมู่บ้านทุ่งม่วง	-	-	0.03 (0.92)
หมู่บ้านมาบคล้า	-	-	-

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ ได้แก่ หมู่บ้านทับไทรกับหมู่บ้านทุ่งม่วง และ หมู่บ้านทับไทรกับหมู่บ้านมาบคล้า

ตารางที่ 29 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1	ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	
1.1	ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ	ไม่สามารถปฏิเสธ H_0

ตารางที่ 29 (ต่อ)

สมมติฐานที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.2	ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ	สามารถปฏิเสธ H_0
1.3	ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา	ไม่สามารถปฏิเสธ H_0
1.4	ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส	สามารถปฏิเสธ H_0
1.5	ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอาชีพ	สามารถปฏิเสธ H_0
1.6	ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่สามารถปฏิเสธ H_0
1.7	ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย	สามารถปฏิเสธ H_0

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) ต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประปาในพื้นที่ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำข้อมูลมา สนับสนุนผลของการวิจัยเชิงปริมาณ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” เกี่ยวกับการหาความพึงพอใจต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการต่อผู้ใช้น้ำประปา จำนวน 6 คน หรือทำการสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

2.2 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาถอดเทปสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 2.1.1 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.1.2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อช่องทางการให้บริการ
- 2.1.3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.1.4 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบล ทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์ของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับ
ไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

รายชื่อ	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	ตำแหน่ง หน้าที่	หน้าที่ความ รับผิดชอบ	ประสบการณ์ ในการทำงาน
1	ชาย	52 ปี	อนุปริญญา	กองช่างซ่อม บำรุง	ดูแล ควบคุมระบบ น้ำ	30 ปี
2	หญิง	45 ปี	ปริญญาตรี	กองช่างซ่อม บำรุง	ดูแลด้านพัสดุ	17 ปี
3	ชาย	42 ปี	ปริญญาตรี	กองช่างซ่อม บำรุง	ควบคุมน้ำสูญเสีย, งานบริการ	10 ปี
4	หญิง	58 ปี	ปริญญาตรี	พนักงาน การเงินและ บัญชี	ดูแลเกี่ยวกับ การเงินและบัญชี	34 ปี
5	ชาย	40 ปี	ปริญญาตรี	พนักงาน การเงินและ บัญชี	รับชำระค่าน้ำ/ ติดตามหนี้	12 ปี
6	หญิง	44 ปี	ปริญญาตรี	พนักงาน การเงินและ บัญชี	การเงิน	13 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
ชาย	3	50.00	1
หญิง	3	50.00	1
รวม	6	100.00	

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ที่เป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 32 จำนวนและร้อยละผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
กองช่างซ่อมบำรุง	3	50.00	1
พนักงานการเงินและบัญชี	3	50.00	1
รวม	6	100.00	

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ที่มีตำแหน่งหน้าที่เป็นกองช่างซ่อมบำรุง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 33 จำนวนและร้อยละผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
อนุปริญญา	1	16.67	1
ปริญญาตรี	5	83.33	2
รวม	6	100.00	

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และอนุปริญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 จำนวนและร้อยละผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	ลำดับที่
ตั้งแต่ 10-20 ปี	4	66.67	1
ตั้งแต่ 21-30 ปี	1	16.67	2
30 ปี ขึ้นไป	1	16.67	2
รวม	6	100.00	

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 10-20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ตั้งแต่ 21-30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และ 30 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

2.1.1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

1. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการเปิดทำการของการประปา

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “ก็ตอนนี้นะประปาเราเนี่ยที่ผมบอกอะจะเหมาะสมไม่เหมาะสมเพราะตอนเนี่ยเราจ่ายน้ำทั้งหมดอะ 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุดไม่หยุดจ่ายตลอด 24 ชั่วโมง ผลิตจ่าย 24 ชั่วโมงครับผม”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานประปามีเวลาทำการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นรัฐวิสาหกิจที่เปิดทำการตามเวลาราชการ คือ 8:30 น. ถึง 16:30 น. วันจันทร์ถึงศุกร์ อย่างไรก็ตาม หลังเวลาทำการในส่วนงานเอกสารแล้ว ทีมงานยังคงให้บริการในกรณีฉุกเฉิน เช่น ท่อแตกหรือรั่ว หรือน้ำไม่ไหล เพื่อดูแลและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้น้ำ”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “ในการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการเปิดทำการของการประปา ผู้ตอบระบุว่าระยะเวลาเปิดทำการเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสำนักงานการประปาเปิดทำการตามเวลาราชการ เนื่องจากเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้ยังคงให้บริการครอบคลุมความต้องการของลูกค้าในช่วงเวลาทำการ”

รายชื่อ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ระยะเวลาในการเปิดทำการของการประปาถือว่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการคะ โดยปกติสำนักงานจะเปิดให้บริการตั้งแต่ 8 โมงเช้า และ ไม่มีการหยุดพักช่วงกลางวัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อหรือชำระค่าน้ำได้ตลอดเวลาทำการ จากนั้นจะปิดทำการในเวลา 4 โมงเย็น ซึ่งเวลานี้ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้ดี”

รายชื่อ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ระยะเวลาเปิดปิดทำการของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคถือว่าเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการครับ โดยเปิดตั้งแต่ 8 โมงเช้าและปิดเวลา 4 โมงเย็น โดยไม่มีการหยุดพักในช่วงเที่ยง ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้บริการสามารถเข้ามาชำระค่าน้ำหรือทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ตลอดเวลาทำการ อย่างไรก็ตามลูกค้าในพื้นที่ห่างไกล เช่น ตำบลทับไทร อาจมีข้อจำกัดเรื่องระยะทาง แต่โดยรวมแล้ว ระยะเวลาทำการนี้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้ดี”

รายชื่อ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ท่านสายสมรกล่าวว่าระยะเวลาในการเปิดทำการของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการให้บริการรับชำระค่าน้ำจะเริ่มตั้งแต่เวลา 8.00 น. ถึง 16.00 น. สำหรับการติดตั้งจะเริ่มให้บริการตั้งแต่ 8.30 น. ถึง 16.00 น. ทุกวันจันทร์ถึงศุกร์ นอกจากนี้ยังมีบริการพิเศษที่เซ็นทรัล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ MOU กับจังหวัด ให้บริการตั้งแต่เวลา 10.00 น. ถึง 17.00 น. ทุกวัน ถือว่าเป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้น้ำในพื้นที่ต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุมและเหมาะสม”

ตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อระยะเวลาในการเปิดทำการของการประปาเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
สำนักงานประปาจ่ายน้ำ 24 ชั่วโมง	✓						1
เปิดทำการตามเวลาราชการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
มีบริการฉุกเฉินหลังเวลาทำการ		✓					1
ไม่มีการหยุดพักช่วงกลางวัน				✓	✓		2
บริการครอบคลุมพื้นที่ห่างไกล					✓		1
มีบริการรับชำระเงินพิเศษที่เซ็นทรัล						✓	1

จากตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อระยะเวลาในการเปิดทำการของการประปาเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่าสำนักงานประปาส่วนภูมิภาคได้รับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจากประชาชน โดยพบว่าประเด็นที่ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุดคือ การเปิดทำการตามเวลาราชการ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าสะดวกต่อผู้ใช้บริการ เนื่องจากสามารถเข้ามาติดต่อได้ตามช่วงเวลาที่กำหนด นอกจากนี้ การไม่มีการหยุดพักช่วงกลางวันยังช่วยให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องและไม่ต้องรอช่วงพัก เจ้าหน้าที่ให้บริการถูกเงินหลังเวลาทำการ เช่น การซ่อมท่อรั่วหรือแก้ไขปัญหาน้ำไม่ไหล ทำให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

อีกหนึ่งประเด็นสำคัญคือ สำนักงานประปาจ่ายน้ำตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ประชาชนมีน้ำใช้โดยไม่ขาดแคลน นอกจากนี้ การให้บริการครอบคลุมพื้นที่ห่างไกลช่วยให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่นอกเมืองได้รับบริการที่สะดวกมากขึ้น ขณะเดียวกัน มีบริการรับชำระเงินพิเศษที่เซ็นทรัล ซึ่งเป็นจุดให้บริการเสริมที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเลือกช่องทางชำระเงินได้ตามความสะดวก

โดยรวมแล้ว ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ อย่างไรก็ตาม ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมในบางส่วนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “ในด้านการผลิตน้ำ สำนักงานประปามีเครื่องมือที่ครบครันสำหรับการให้บริการ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอทุกเดือนโดยห้องทดลองภายนอก (Lab capture) และยังมีกรมอนามัยคอยควบคุมมาตรฐานเพิ่มเติม หากคุณภาพน้ำไม่ผ่านมาตรฐานของกรมอนามัย จะมีการแจ้งเตือนผ่านหนังสือกลับมายังสำนักงานเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งเป็นการควบคุมคุณภาพน้ำให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมต่อการใช้งาน”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “การประปามีศูนย์หลักอยู่ที่สำนักงานตัวเมือง เมื่อมีลูกค้าแจ้งปัญหาเข้ามา เช่น ท่อแตกหรือรั่วหรือน้ำไม่ไหล จะมีการออกใบงานระบุพื้นที่ปัญหา เช่น ตำบลทับไทร แล้วประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ให้เข้าตรวจสอบเบื้องต้น หากเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง จะมีการแจ้งกลับมายังสำนักงานเพื่อส่งเรื่องให้ผู้รับจ้างเข้าไปดำเนินการแก้ไขในหน้างาน”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “ในส่วนของขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานการประปามีระบบที่สะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงาน โดยเฉพาะกระบวนการติดตั้งมิเตอร์น้ำสำหรับลูกค้าใหม่ หากพื้นที่ของลูกค้ามีท่อเมนของการประปาผ่านอยู่แล้ว การขอใช้น้ำจะ

ดำเนินการในรูปแบบเหมาจ่ายตามราคาที่กำหนด และสามารถติดตั้งได้ภายในระยะเวลา 3-7 วัน แต่หากพื้นที่ไม่มีท่อเมนผ่าน จะต้องมีการขยายเขตโดยสำรวจระยะห่างจากแหล่งน้ำที่ใกล้ที่สุดก่อนดำเนินการ”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ขั้นตอนการให้บริการของการประปา มีความสะดวกและรวดเร็วมากค่ะ โดยเฉพาะการชำระค่าน้ำที่สำนักงาน ใช้เวลาไม่ถึงนาทีเท่านั้น นอกจากนี้ เรายังสอนผู้ใช้น้ำให้สามารถชำระเงินผ่านการสแกน QR Code หรือแอปพลิเคชันธนาคารต่าง ๆ ได้เอง เพื่อความสะดวกยิ่งขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาและทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีความสะดวกรวดเร็ว โดยเฉพาะในงานจัดเก็บรายได้ เช่น การชำระค่าน้ำ ที่มีการเปิดจุดให้บริการอย่างเพียงพอ หากเป็นช่วงหลังวันหยุดยาวซึ่งมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ก็จะมีการเพิ่มจุดบริการเพื่อรองรับลูกค้า และลดปัญหาคิวสะสม ผู้ใช้บริการจึงไม่ต้องรอนาน ทำให้ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ”

รายที่ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานการประปา มีความสะดวกและรวดเร็ว โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะมาติดต่อเรื่องการขอ น้ำ ชำระเงิน หรือการติดตั้ง ซึ่งใช้เวลาไม่นาน ประมาณไม่เกิน 5 นาที ทั้งนี้ยังมีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารอย่างละเอียดก่อนรับคำร้อง เช่น ตรวจสอบบัตรประชาชนว่าหมดอายุหรือไม่ และทะเบียนบ้านว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ สำหรับเอกสารที่ต้องใช้จะแตกต่างกันไปตามประเภทของคำร้อง เช่น การค่อน้ำแบบถาวรหรือชั่วคราว โดยมีขั้นตอนที่ชัดเจนและครอบคลุมเพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ”

ตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน
ประปามีความสะดวกและรวดเร็ว

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
มีเครื่องมือครบ ตรวจสอบคุณภาพน้ำสม่ำเสมอ	✓						1
การแจ้งปัญหา/ซ่อมบำรุง (ศูนย์หลัก-ประสานงาน)		✓					1
การติดตั้งมิเตอร์น้ำ (3-7 วัน, สำรองพื้นที่)			✓				1
การชำระค่าน้ำสะดวก รวดเร็ว (ไม่ถึง 1 นาที)				✓			1
การเพิ่มจุดบริการช่วงคิวเยอะ					✓		1
การตรวจสอบเอกสารก่อนรับคำร้อง						✓	1

จากตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอนประปามีความสะดวกและรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานการประปามีความสะดวกและรวดเร็วในหลายด้าน ได้แก่ การมีเครื่องมือครบครันและมีการตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอ การแจ้งปัญหาหรือซ่อมบำรุงที่มีศูนย์หลักในการประสานงาน การติดตั้งมิเตอร์น้ำที่สามารถดำเนินการได้ภายใน 3-7 วันหากมีท่อเมนผ่านพื้นที่แล้ว สำหรับการชำระค่าน้ำมีความสะดวกรวดเร็ว ใช้เวลาไม่ถึง 1 นาที และยังมีการเพิ่มจุดให้บริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากเพื่อลดคิวสะสม นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบเอกสารก่อนรับคำร้องอย่างละเอียดเพื่อให้กระบวนการเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายของแบบฟอร์มหรือคำร้องที่ใช้ในกระบวนการให้บริการ

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “การให้บริการของสำนักงานประปาปัจจุบันมีความสะดวกสบายมากขึ้นกว่าสมัยก่อน เนื่องจากการนำมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มาใช้ในการปรับปรุงบริการ โดยมีแบบฟอร์มการขอใช้น้ำที่ใช้งานง่ายและไม่ยุ่งยาก ซึ่งช่วยให้การบริการแก่ลูกค้าสะดวกขึ้น นอกจากนี้ สำนักงานยังมีระบบรับเรื่องและทีมงานที่พร้อมซ่อมแซมปัญหาท่อแตกหรือรั่ว และสามารถให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อดูแลประชาชนในการใช้น้ำประปา”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “กรณีที่ลูกค้ามาติดต่อที่สำนักงานโดยตรงจะมีการออกใบคำร้องเพื่อระบุปัญหาการใช้น้ำที่ลูกค้าแจ้งไว้ ในกรณีที่ลูกค้าแจ้งปัญหาผ่านทางโทรศัพท์หรือช่องทางออนไลน์ ข้อมูลจะถูกบันทึกลงในแพลตฟอร์มขององค์กร โดยระบุชื่อ ที่อยู่

เบอร์โทรศัพท์ และรายละเอียดปัญหา จากนั้นในแต่ละวันจะมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสถานะการแก้ไข ปัญหา เช่น หากวันจันทร์มีการแจ้งปัญหาเข้ามา 10 ราย วันอังคารจะมีการตรวจสอบว่าปัญหาถูก แก้ไขครบถ้วนหรือไม่ และหากยังเหลือปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข เจ้าหน้าที่จะติดตามและระบุ สาเหตุ”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปามีแบบฟอร์มและคำร้อง ให้บริการสำหรับการติดตั้งและการดำเนินการต่าง ๆ อย่างครบถ้วน เช่น แบบฟอร์มขอติดตั้งมิเตอร์ ขอติดตั้งเขตเพิ่มเติม ขอเปลี่ยนหรือย้ายมิเตอร์ และแบบฟอร์มสำหรับร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ปัญหาค่าน้ำสูง ความเสียหาย ความล่าช้า หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เข้าข่ายในแบบฟอร์มหลัก ผู้รับบริการสามารถใช้แบบฟอร์มเหล่านี้ในการร้องเรียนและติดต่อเรื่องราวต่าง ๆ ได้สะดวก”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมี แบบฟอร์มและคำร้องที่ชัดเจนสำหรับกระบวนการให้บริการในแต่ละขั้นตอนคะ เช่น การขอติดตั้ง การชำระเงิน หรือกรณีที่ผู้ใช้น้ำมีปัญหาเรื่องค่าน้ำแพง เจ้าหน้าที่จะมีตัวอย่างการกรอกข้อมูลที่ เข้าใจง่าย และปัจจุบันการกรอกข้อมูลเหล่านี้เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดผ่านโปรแกรม สำเร็จรูป เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วจะปริ้นเอกสารให้ผู้ใช้น้ำเซ็นรับทราบเพื่อยืนยันว่ามาติดต่อ เรื่องใดบ้าง ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกและความแม่นยำในกระบวนการให้บริการ”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ในการเข้ารับบริการของสำนักงานการ ประปาส่วนภูมิภาค มีแบบฟอร์มและคำร้องให้ใช้ในกระบวนการบริการรับ เช่น การร้องเรียน หรือเสนอแนะ ผู้ใช้น้ำสามารถกรอกแบบฟอร์มที่เตรียมไว้ ซึ่งจะมีการบันทึกคำร้องลงในระบบเพื่อ ติดตามผล แต่ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มอาจไม่มี อย่งไรก็ตาม หากเป็นการขอติดตั้งหรือบริการ อื่น ๆ ยังมีแบบฟอร์มกระดาษให้กรอกสำหรับผู้ที่มาที่สำนักงาน แต่ถ้าผู้ใช้น้ำไม่สะดวกเดินทาง สามารถดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์ได้ ทำให้การบริการรองรับทั้งแบบดั้งเดิมและระบบ อิเล็กทรอนิกส์”

รายที่ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำหรับการเข้ารับบริการที่สำนักงาน ประปา เรามีแบบฟอร์มที่ใช้ในการดำเนินการ แต่ลูกค้าไม่จำเป็นต้องกรอกเอง เจ้าหน้าที่จะทำการ ตรวจสอบและคัดกรองเอกสาร เช่น บัตรประชาชนหรือทะเบียนบ้าน จากนั้นจะนำข้อมูลไปกรอก ในระบบ CIS หรือระบบจัดการข้อมูล หลังจากกรอกเสร็จ ระบบจะพิมพ์แบบฟอร์มออกมา และให้ ลูกค้าเซ็นชื่อเท่านั้น ซึ่งถือเป็นการเสร็จสิ้นกระบวนการอย่างสะดวกและรวดเร็ว”

ตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อความชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายของ
แบบฟอร์มหรือคำร้องที่ใช้ในกระบวนการให้บริการ

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
มีมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก(GECC) ใช้ฟอร์มที่เข้าใจง่าย	✓						1
มีใบคำร้องสำหรับแจ้งปัญหา (โทรศัพท์/ ออนไลน์/ สำนักงาน)		✓					1
มีแบบฟอร์มสำหรับติดตั้งร้องเรียน/ ดำเนินการต่าง ๆ			✓				1
มีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจน (ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์)				✓			1
สามารถดำเนินการทั้งแบบฟอร์มกระดาษและออนไลน์					✓		1
เจ้าหน้าที่ช่วยกรอกข้อมูล และใช้ระบบอัตโนมัติ						✓	1

จากตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อแบบฟอร์มหรือคำร้องที่ใช้ในกระบวนการให้บริการพบว่าหรือตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายให้กับผู้รับบริการสรุปได้ว่าการประปามีมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ใช้ฟอร์มที่เข้าใจง่าย ทำให้การกรอกข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวกและลดความยุ่งยาก มีใบคำร้องสำหรับแจ้งปัญหาทั้งทางโทรศัพท์ ออนไลน์ และสำนักงาน เพื่อให้สามารถบันทึกข้อมูลและติดตามผลได้อย่างเป็นระบบ มีแบบฟอร์มสำหรับการขอติดตั้ง ร้องเรียน และดำเนินงานต่าง ๆ อย่างครบถ้วน พร้อมตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถดำเนินการทั้งแบบฟอร์มกระดาษและออนไลน์ รองรับความสะดวกของผู้ใช้งาน เจ้าหน้าที่ช่วยกรอกข้อมูลและใช้ระบบอัตโนมัติในการจัดการข้อมูล ทำให้กระบวนการให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตำแหน่งที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายของการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ

รายชื่อ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “การให้บริการของสำนักงานประปาปัจจุบันมีความสะดวกสบายมากขึ้นกว่าสมัยก่อน เนื่องจากการนำมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) มาใช้ในการปรับปรุงบริการ โดยมีแบบฟอร์มการขอใช้น้ำที่ใช้งานง่ายและไม่ยุ่งยาก ซึ่งช่วยให้การ

บริการแก่ลูกค้าสะดวกขึ้น นอกจากนี้ สำนักงานยังมีระบบรับเรื่องและทีมงานที่พร้อมซ่อมแซมปัญหาต่อแตกหรือรั่ว และสามารถให้บริการตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อดูแลประชาชนในการใช้งานน้ำประปา”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “การจัดทำเป็น Flow Chart ที่แสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยผังจะแสดงลำดับขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่องจากลูกค้าผ่านธุรการหรือคอลเซ็นเตอร์ จากนั้นคอลเซ็นเตอร์จะประสานไปยังเจ้าหน้าที่ที่ดูแลพื้นที่นั้น และทำการบันทึกข้อมูลในระบบ หากเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง จะมีการส่งเรื่องให้ผู้รับจ้างเข้ามาดำเนินการแก้ไข หลังจากแก้ไขปัญหายเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่จะรายงานกลับไปยังธุรการเพื่อปิดงานหรือลงบันทึกปิดคำร้อง”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาสวนภูมิภาคมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยอยู่ภายใต้มาตรฐานของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งเป็นเกณฑ์การให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ ปัจจุบันการประปาได้รับการตรวจสอบและปรับปรุงตามมาตรฐานนี้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการตรวจสอบทุก 3 ปี หากหมดอายุจะต้องผ่านการประเมินใหม่ เช่นเดียวกับระบบมาตรฐานอื่น ๆ อย่าง ISO ที่การประปายังได้รับมาตรฐานเพื่อการันตีคุณภาพน้ำ”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาสวนภูมิภาคมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และแสดงไว้ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ง่าย เช่น บริเวณหน้าสำนักงาน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติ เช่น จุดสอบถาม ยื่นคำร้องขอติดตั้งหรือคำร้องอื่น ๆ การชำระค่าน้ำผ่านช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสแกนจ่ายออนไลน์ หรือช่องทางพิเศษ เช่น โดิร์ฟทรู ที่ลูกค้าสามารถชำระหรือมอเตอร์ไซค์เข้ามาชำระค่าน้ำได้โดยไม่ต้องลงจากรถ ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกและทำให้กระบวนการให้บริการรวดเร็วมากยิ่งขึ้น”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาสวนภูมิภาคมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่ายครับ โดยจะมีการแสดงอยู่บริเวณหน้าเคาน์เตอร์ที่ผู้ใช้น้ำมาติดต่อ เช่น การระบุว่าเคาน์เตอร์ไหนให้บริการอะไร หรือขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินการ เช่น การขอติดตั้ง การยื่นคำร้อง หรือการประสานเรื่องมิเตอร์หลังจากถูกตัดน้ำ ผู้ใช้น้ำสามารถดูป้ายแนะนำที่แสดงไว้อย่างชัดเจน และเริ่มต้นติดต่อที่โต๊ะบริการแรก ซึ่งเจ้าหน้าที่จะส่งต่อไปยังจุดที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ”

รายที่ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำหรับขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานการประปาสวนภูมิภาค มีการจัดทำแผนผังและข้อมูลการให้บริการไว้อย่างชัดเจนที่บริเวณด้านหน้าสำนักงาน โดยแสดงข้อมูล เช่น ช่องบริการแต่ละประเภทว่ารับคำร้องอะไรบ้าง ซึ่งแผนผัง

และป้ายต่าง ๆ มีตัวอักษรขนาดใหญ่และอ่านง่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้ทันที ทั้งนี้ยังเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาให้สำนักงานเข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งเป็นแนวทางที่เน้นความสะดวกของประชาชนในการเข้ามาใช้บริการ ปัจจุบันทางสำนักงานได้เริ่มดำเนินการตามแนวทางนี้เหมือนจริง และเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจมาตรฐานในปีหน้า”

ตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อตำแหน่งที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายของการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
มีมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)	✓		✓			✓	3
มีการจัดทำ Flow Chart แสดงขั้นตอนอย่างชัดเจน		✓	✓				2
ผังขั้นตอนการให้บริการแสดงในจุดที่มองเห็นได้ง่าย				✓	✓	✓	3
มีการตรวจสอบและปรับปรุงตามมาตรฐานทุก 3 ปี			✓				1
มีป้ายแนะนำขั้นตอนบริการบริเวณเคาน์เตอร์					✓	✓	2
ป้ายแสดงข้อมูลตัวอักษรขนาดใหญ่ อ่านง่าย						✓	1

จากตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการพบว่ามีการแสดงอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ในตารางได้แสดงให้เห็นว่าการประกาศมีมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) และการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการแสดงในจุดที่มองเห็นได้ง่าย เช่น บริเวณหน้าสำนักงานหรือเคาน์เตอร์ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนได้สะดวก มีการจัดทำ Flow Chart ที่แสดงลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน ตั้งแต่การรับเรื่อง ประสานงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงมีป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการบริเวณเคาน์เตอร์ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสอบและปรับปรุงตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ทุก 3 ปี เพื่อรักษาคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน โดยป้ายและแผนผังที่จัดทำขึ้นมีตัวอักษรขนาดใหญ่ อ่านง่าย เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “มีการให้บริการน้ำประปาที่เป็นไปอย่างราบรื่น แต่ยังคงมีปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการชำระค่าน้ำที่ประชาชนบางส่วน โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ยังเข้าถึงได้ยาก แม้ว่าจะมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการชำระค่าน้ำผ่านระบบออนไลน์ เช่น การใช้คิวอาร์โค้ด หรือ ไลน์ออฟฟิเชียลของ PWA รวมถึงทางเลือกในการชำระผ่านร้านสะดวกซื้ออย่างเซเว่นอีเลฟเว่น แต่ยังคงมีความท้าทายในการทำให้ผู้ใช้น้ำเข้าใจและใช้บริการได้อย่างสะดวก แนวทางการแก้ไขที่สำคัญคือการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม รวมถึงการให้คำแนะนำหรืออบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดปัญหาในการชำระค่าน้ำในอนาคต

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “ขณะนี้สำนักงานกำลังพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และไม่มีข้อเสนอแนะเฉพาะที่ชัดเจน เนื่องจากทีมงานพยายามทำให้บริการทันสมัยและเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน โดยมีการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดีย และไม่ใช้เพียงแค่โทรศัพท์หรือส่งการทำงานแบบเดิมที่มีมาเป็นเวลานาน แต่มีการตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการทุก 6 เดือนถึง 1 ปี เพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “ในพื้นที่ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี การให้บริการน้ำประปาของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาคยังคงมีอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่สามารถพัฒนาได้ หลักสำคัญคือ ตำบลทับไทรเป็นพื้นที่ที่ห่างไกลจากสำนักงานหลัก และเดิมประชาชนในพื้นที่มักใช้น้ำจากประปาหมู่บ้านหรือบ่อบาดาล ซึ่งหากการประปาส่วนภูมิภาคจะเข้ามาให้บริการในพื้นที่ ต้องมีการยกเลิกการใช้น้ำประปาหมู่บ้านทั้งหมด เพื่อให้การประปาภูมิภาคสามารถบริหารจัดการและให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ นอกจากนี้ มีการสำรวจความต้องการใช้น้ำในพื้นที่แล้วพบว่าผู้ใช้งานปัจจุบันอยู่ประมาณ 764 ราย ซึ่งถือว่ายังไม่สูงเมื่อเทียบกับการลงทุน”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคในพื้นที่ตำบลทับไทร จังหวัดจันทบุรี ปัจจุบันทางการประปาได้มุ่งเน้นการส่งเสริมให้ลูกค้าชำระค่าน้ำผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันธนาคารหรือช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อลดความแออัดและเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน นอกจากนี้ ยังมีการจ้างบริษัทตัวแทนที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยลูกค้า

ในการให้บริการออนไลน์ได้อย่างครบถ้วน ซึ่งเป็นอีกแนวทางที่ช่วยให้ลูกค้าปรับตัวเข้ากับระบบดิจิทัลได้ง่ายขึ้น และยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำหรับการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะในพื้นที่ไกลอย่างตำบลทับไทรที่มีฐานลูกค้าประมาณ 800 ราย อุปสรรคหลักคือระยะทางที่ไกลจากสำนักงานหลัก ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการ แม้ว่าจะมีช่องทางออนไลน์ที่สะดวก เช่น การจ่ายค่าน้ำผ่านแอปพลิเคชันหรือระบบออนไลน์ แต่ผู้ใช้น้ำบางกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้งานเดิม ยังคงเลือกที่จะมาชำระเงินที่สำนักงานด้วยตัวเอง เพราะรู้สึกมั่นใจมากกว่า การปรับปรุงควรมุ่งเน้นที่การสร้างเชื่อมั่นในระบบออนไลน์ และให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานช่องทางเหล่านี้ เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดภาระการเดินทางสำหรับผู้ใช้น้ำในพื้นที่ห่างไกล”

รายที่ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ในส่วนของข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล เช่น ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง ซึ่งมีระยะทางไกลจากสำนักงาน ทางสำนักงานได้ให้บริการขอน้ำประปาออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ (www.pwa.co.th) ซึ่งผู้ให้บริการสามารถกรอกข้อมูล เช่น ชื่อ ที่อยู่ และข้อมูลที่จำเป็นอื่น ๆ จากนั้นข้อมูลจะถูกส่งมายังสำนักงานเพื่อดำเนินการต่อไป เช่น การสำรวจพื้นที่และติดตั้งมิเตอร์ พร้อมทั้งให้ลูกค้าสามารถชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ได้เช่นกัน อย่างไรก็ตาม สำหรับกลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับระบบออนไลน์ ทางสำนักงานมีการจัดให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำขั้นตอนการใช้งานเบื้องต้น และบางครั้งผู้ใช้อาจปรึกษาลูกหลานเพื่อช่วยดำเนินการออนไลน์ ทั้งนี้ ทางสำนักงานยืนยันว่าบริการนี้ช่วยลดภาระในการเดินทางและเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการในพื้นที่ห่างไกลได้เป็นอย่างดี”

ตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ
ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับ
ไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
เพิ่มการประชาสัมพันธ์และอบรมการใช้ช่องทาง ชำระเงินออนไลน์	✓			✓	✓	✓	4
พัฒนากระบวนการบริการอย่างต่อเนื่อง (ปรับปรุงทุก 6-12 เดือน)		✓					1
สำรวจและปรับปรุงการให้บริการในพื้นที่ ห่างไกล			✓		✓	✓	3
จัดจ้างบริษัทตัวแทนช่วยแนะนำการให้บริการ ออนไลน์				✓			1
เพิ่มความเชื่อมั่นในการใช้ช่องทางออนไลน์					✓	✓	2
เปิดให้ขอใช้น้ำประปาผ่านเว็บไซต์						✓	1

จากตารางที่ 39 จากผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่าการเพิ่มการประชาสัมพันธ์และอบรมการใช้ช่องทางชำระเงินออนไลน์เป็นประเด็นที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด เนื่องจากช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี รองลงมาคือการสำรวจและปรับปรุงการให้บริการในพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้นและลดปัญหาด้านระยะทางสำหรับผู้น้ำในพื้นที่ห่างไกล การพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องทุก 6-12 เดือนได้รับการเสนอแนะเพื่อให้แน่ใจว่าระบบมีความทันสมัยและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม การเพิ่มความเชื่อมั่นในการใช้ช่องทางออนไลน์ได้รับการกล่าวถึงว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนมั่นใจและกล้าใช้บริการออนไลน์มากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดจ้างบริษัทตัวแทนเพื่อช่วยแนะนำการให้บริการออนไลน์ และการเปิดให้ประชาชนสามารถขอใช้น้ำประปาผ่านเว็บไซต์ได้โดยสะดวก ซึ่งเป็นแนวทางที่มุ่งเน้นการปรับปรุงบริการให้ทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน

2.1.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในด้านช่องทางการให้บริการ

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางการรับรู้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หลักของ กปภ. ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการประกาศสำคัญ รวมถึงการรับสมัครงาน นอกจากนี้ ในอดีตเคยมีการใช้แผ่นพับเพื่อเผยแพร่ข้อมูล แต่ปัจจุบันได้เปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหลัก ทำให้การสื่อสารมีความรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยประชาชนสามารถติดตามข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ของ กปภ. ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวกและครอบคลุมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการน้ำประปาได้อย่างครบถ้วน”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเพจของการประปาเอง โดยจะประกาศข่าวสารทั่วไป เช่น การขอติดตั้งน้ำใหม่ หรือข้อมูลสำคัญ เช่น การแจ้งท่อแตกและน้ำไม่ไหลในพื้นที่ต่าง ๆ รวมถึงโปรโมชั่นลดค่าติดตั้งในช่วงเทศกาล นอกจากนี้ยังมีช่องทางการรับแจ้งข้อมูลจากลูกค้าผ่านการโทรศัพท์ต่อสำนักงานโดยตรงหรือโทรผ่านคอลเซ็นเตอร์หลักของการประปา (หมายเลข 1662) รวมถึงช่องทางไลน์ออฟฟิเชียลที่ลูกค้าสามารถใช้ในการแจ้งปัญหาและสอบถามข้อมูล”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางการประชาสัมพันธ์และการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลายถึง 11 ช่องทาง ได้แก่ การแจ้งผ่านเจ้าหน้าที่สาขาคอลเซ็นเตอร์ 1662 การส่งจดหมายหรือหนังสือราชการ การสื่อสารผ่านศูนย์ดำรงธรรม และสื่อสารมวลชนต่าง ๆ รวมถึงแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ออฟฟิเชียล และการติดต่อผ่านโทรศัพท์ โดยช่องทางที่มีผู้ติดต่อมากที่สุดจะแตกต่างกันไปตามกลุ่มผู้ใช้งาน คนรุ่นใหม่มักนิยมใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น ไลน์ออฟฟิเชียลหรือเฟซบุ๊ก ขณะที่คนรุ่นเก่ามักเลือกถามถึงที่สาขาหรือโทรศัพท์สอบถามโดยตรง การมีช่องทางที่หลากหลายช่วยให้การประปาส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงผู้ใช้งานในกลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางการรับรู้ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายคะ เช่น การสื่อสารผ่านโซเชียลมีเดียอย่างเฟซบุ๊กและไลน์ ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้น้ำสามารถติดตามข้อมูลได้สะดวก นอกจากนี้ ยังมีคอลเซ็นเตอร์หมายเลข 1662 ที่ลูกค้าสามารถแจ้งปัญหา เช่น ท่อแตก หรือสอบถามเรื่องค่าน้ำ และข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะส่งต่อไปยังสาขาที่เกี่ยวข้องโดยตรง สำหรับในสำนักงานเอง ยังมีใบปลิวและข้อมูลแนะนำการใช้งาน รวมถึงช่องทางการชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้น้ำ”

รายชื่อ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ช่องทางการรับรู้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคที่รวดเร็วที่สุดในปัจจุบันคือเฟซบุ๊ก ซึ่งมีการอัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งท่อแตก ท่อรั่ว หรือการหยุดจ่ายน้ำล่วงหน้า ช่องทางนี้ถือว่ามีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดี ส่วนช่องทางอื่น ๆ อาจจะยังมีอยู่ แต่ดูเหมือนว่าผู้คนในปัจจุบันจะไม่ค่อยนิยมใช้งานมากนัก”

รายชื่อ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำหรับช่องทางการรับรู้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาจันทบุรี ช่องทางหลักที่สำคัญที่สุดคือเพจเฟซบุ๊กของสำนักงาน ซึ่งจะให้ข้อมูลครบถ้วนเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ท่อแตก น้ำไม่ไหล หรือแจ้งการเปิด-ปิดสำนักงาน ลูกค้าน่าสามารถติดตามข่าวสารได้สะดวกและรวดเร็ว โดยเฉพาะเหตุการณ์สำคัญที่ต้องการแจ้งให้ทราบทันที นอกจากนี้ยังมีช่องทางไลน์ ซึ่งเป็นไลน์ออฟฟิเชียลที่ลูกค้าน่าสามารถใช้งานได้ แต่โดยทั่วไปลูกค้าจะนิยมใช้เพจเฟซบุ๊กมากกว่า ทั้งนี้สำนักงานยังมีไลน์ของสาขาเองที่สามารถติดต่อได้เช่นกันเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและบริการ”

ตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อช่องทางการรับรู้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
เว็บไซต์หลักของ กปภ.	✓		✓				2
เฟซบุ๊กเพจของสำนักงาน		✓	✓	✓	✓	✓	5
ไลน์ออฟฟิเชียล		✓	✓	✓		✓	4
คอลเซ็นเตอร์ 1662		✓	✓	✓			3
โทรศัพท์สำนักงาน		✓	✓				2
แจ้งผ่านเจ้าหน้าที่สาขา			✓				1
ศูนย์ดำรงธรรม			✓				1
การแจ้งเตือนผ่านจดหมาย/ หนังสือราชการ			✓				1
แผ่นพับ/ ใบปลิวในสำนักงาน	✓			✓			2

จากตารางที่ 40 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อช่องทางการรับรู้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค พบว่าเฟซบุ๊กเพจของสำนักงานเป็นช่องทางหลักที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เนื่องจากการอัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

และสามารถแจ้งข่าวสารสำคัญ เช่น การแจ้งท่อแตก การหยุดจ่ายน้ำ และข้อมูลอื่น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือช่องทางไลน์ออฟฟิเชียล ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลและแจ้งปัญหาได้สะดวก คอลเซ็นเตอร์ 1662 เป็นอีกช่องทางสำคัญที่ประชาชนสามารถใช้ติดต่อสำนักงานโดยตรงเกี่ยวกับปัญหาการใช้น้ำ นอกจากนี้ เว็บไซต์หลักของ กปภ. ยังคงเป็นแหล่งข้อมูลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการ การสมัครงาน และประกาศสำคัญต่าง ๆ โทรศัพท์สำนักงานและการแจ้งผ่านเจ้าหน้าที่สาขายังคงเป็นช่องทางที่ใช้กันในกลุ่มประชาชนบางส่วน โดยเฉพาะผู้ที่ไม่สะดวกใช้เทคโนโลยี สำหรับการสื่อสารผ่านศูนย์ดำรงธรรมและการแจ้งเตือนผ่านจดหมายหรือหนังสือราชการ เป็นอีกวิธีที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารบางกรณี ส่วนการใช้แผ่นพับหรือใบปลิวภายในสำนักงานยังคงมีอยู่ แต่ถูกลดบทบาทลงเมื่อเทียบกับช่องทางดิจิทัลที่มีความรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

เครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการข้อมูลแก่ประชาชน โดยภายในสำนักงานมี "มุมพ.ร.บ." ซึ่งเป็นจุดให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของการประปา ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสามารถนั่งอ่านและศึกษาข้อมูลได้ในพื้นที่ที่จัดไว้ให้อย่างสะดวก ซึ่งจุดให้บริการนี้เป็นส่วนหนึ่งของศูนย์ราชการสะดวก ที่ออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อและต้องการรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประปาโดยเฉพาะ”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้ใช้น้ำ โดยเป็นส่วนหนึ่งของการเข้าสู่ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่ต้องมีศูนย์ พรบ. ข้อมูลข่าวสารและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้ข้อมูลแก่ประชาชน นอกจากนี้ ยังมีเจ้าหน้าที่ที่คอยแนะนำผู้ใช้น้ำที่ต้องการทราบข้อมูลต่าง ๆ เช่น วิธีการยื่นคำร้องออนไลน์ หรือขั้นตอนการขอรับบริการต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำได้สะดวกแม้อยู่ที่บ้าน”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีระบบและเครื่องมือด้านสารสนเทศที่ครบครันเพื่อให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น มีช่องทางออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และการค้นหาข้อมูลผ่านกูเกิล ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก นอกจากนี้ ในสาขายังจัดให้มี "มุมอินเทอร์เน็ตบริการประชาชน" ซึ่งเป็นพื้นที่บริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการประปาและงานราชการที่ครบวงจร ทำให้ประชาชนสามารถใช้งานได้สะดวกและตอบโจทย์ความต้องการในยุคดิจิทัลได้อย่างดีเยี่ยม”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ครบถ้วนสำหรับการให้บริการข้อมูลสารสนเทศฯ เช่น มีมูมคอมพิวเตอร์ให้ผู้บริการค้นหาข้อมูล มีจุดบริการน้ำดื่ม เก้าอี้ให้นั่งพัก หนังสือพิมพ์ให้อ่าน และแม้กระทั่งแว่นตาสำหรับผู้ที่ลืมนำมาเอง สิ่งเหล่านี้ถูกจัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ โดยยังมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำและดูแลลูกค้าตลอดการให้บริการ ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยให้กระบวนการบริการสะดวกและน่าประทับใจมากยิ่งขึ้น”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีเครื่องมือและระบบสารสนเทศในการให้บริการ เช่น มูมคอมพิวเตอร์สำหรับตรวจสอบข้อมูล และมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลให้คำปรึกษาตลอดเวลา แม้ว่าจะไม่มีเครื่องมือแยกเฉพาะสำหรับผู้ใช้งานโดยตรง แต่การบริการสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการจัดเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกันดูแลโดยไม่มีช่วงหยุดพัก”

รายที่ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการข้อมูลสารสนเทศแก่ลูกค้า โดยในสำนักงานจะมีมูมข่าวสารที่จัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ไว้ให้ลูกค้าเข้ามาศึกษาข้อมูล รวมถึงมีคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นข้อมูลเพิ่มเติม ลูกค้าสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก ทำให้กระบวนการให้บริการมีความราบรื่นและตอบสนองความต้องการได้ดี”

ตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
มูม พ.ร.บ. สำหรับศึกษากฎหมายและข้อมูลข่าวสาร	✓	✓					2
มูมอินเทอร์เน็ตบริการประชาชน			✓				1
มูมคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูล				✓	✓	✓	3
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลและการให้บริการ		✓		✓	✓		3
ช่องทางออนไลน์ (เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ กูเกิล)			✓				1
จุดบริการน้ำดื่ม/ ที่นั่งพัก/ หนังสือพิมพ์				✓			1
มูมข่าวสารพร้อมเอกสารข้อมูล						✓	1

จากตารางที่ 41 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาได้อย่างสะดวก รองลงมาคือมุม พ.ร.บ. สำหรับศึกษากฎหมายและข้อมูลข่าวสาร ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จุดบริการน้ำดื่ม ที่นั่งพัก หนังสือพิมพ์ เป็นอีกหนึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักงานจัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้ให้บริการ มุมอินเทอร์เน็ตบริการประชาชน มีไว้เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับการประปาและงานราชการได้ง่ายขึ้น ช่องทางออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ และยูทูป เป็นเครื่องมือสำคัญในการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้ ยังมีมุมข่าวสารพร้อมเอกสารข้อมูล ที่ลูกค้าสามารถเข้ามาศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานได้อย่างครบถ้วนและสะดวกยิ่งขึ้น

ช่องทางในการติดต่อ

รายชื่อ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายเพื่อให้บริการและรับเรื่องราวเรียนจากผู้ใช้น้ำ โดยประชาชนสามารถติดต่อผ่านทางเบอร์โทรศัพท์ของสำนักงานประปาสาขาเพื่อแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ท่อแตก ท่อรั่ว น้ำไม่ไหล หรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับมาตรวัดน้ำ นอกจากนี้ ยังมีช่องทางติดต่อผ่านแอปพลิเคชันไลน์สำหรับรับแจ้งปัญหาและร้องเรียนต่าง ๆ หากประชาชนไม่ได้รับการแก้ไขจากสำนักงานสาขา สามารถติดต่อศูนย์รับเรื่องราวเรียนผ่านสายด่วน 1662 ซึ่งเป็นคอลเซ็นเตอร์ส่วนกลางที่รับเรื่องและส่งต่อไปยังสำนักงานประปาสาขา เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว”

รายชื่อ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทาง ได้แก่ การโทรศัพท์ติดต่อสำนักงานโดยตรง การโทรผ่านคอลเซ็นเตอร์ การติดต่อผ่านอินบ็อกซ์บนเพจของประปาในโซเชียลมีเดีย และการติดต่อผ่านไลน์ออฟฟิเชียล ซึ่งทำให้ผู้ใช้น้ำสามารถติดต่อสอบถามและแจ้งปัญหาได้อย่างสะดวก”

รายชื่อ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางการติดต่อถึง 11 ช่องทาง ได้แก่ คอลเซ็นเตอร์ 1662 การส่งจดหมายหรือหนังสือราชการ การสื่อสารผ่านศูนย์ดำรงธรรม รวมถึงแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ออฟฟิเชียล และการติดต่อผ่านโทรศัพท์ โดยช่องทางที่มีผู้ติดต่อมากที่สุดจะแตกต่างกันไปตามกลุ่มผู้ใช้งาน คนรุ่นใหม่ มักนิยมใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น ไลน์ออฟฟิเชียลหรือเฟซบุ๊ก ขณะที่คนรุ่นเก่ามักเลือกถามลูกออกไป

ที่สาขาหรือโทรศัพท์สอบถามโดยตรง การมีช่องทางที่หลากหลายช่วยให้การประสานงานภาคสามารถเข้าถึงผู้ใช้งานในกลุ่มต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ช่องทางในการติดต่อกับการประสานงานภาคมีหลากหลายคะ เช่น คอลเซ็นเตอร์หมายเลข 1662 ซึ่งเป็นช่องทางหลักที่สามารถแจ้งปัญหาได้ทุกเรื่อง นอกจากนี้ยังสามารถติดต่อผ่านโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊กของการประสานงานภาค หรือในบางกรณีสามารถติดต่อผ่านเบอร์โทรศัพท์ประจำสาขาของแต่ละจังหวัดได้โดยตรง ซึ่งช่องทางเหล่านี้ช่วยให้ผู้ใช้น้ำสามารถติดต่อได้สะดวกและครอบคลุมทุกความต้องการ”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประสานงานภาคมีช่องทางการติดต่อหลากหลาย ทั้งทางโทรศัพท์ เช่น เบอร์ 039-311126 ที่มีเจ้าหน้าที่คอยรับสายตลอดเวลา และสายด่วน 1662 ที่เชื่อมต่อไปยังส่วนกลางก่อนแจ้งเรื่องกลับมาที่สาขา รวมถึงช่องทางออนไลน์อย่างเพจเฟซบุ๊กที่สามารถติดต่อผ่าน Messenger ซึ่งมีแอดมินคอยตอบคำถาม นอกจากนี้ยังมีบางส่วนที่ใช้ช่องทางไลน์ แต่ไม่ค่อยได้รับความนิยมเท่าช่องทางหลักอย่างโทรศัพท์และเฟซบุ๊ก”

รายที่ 6 สายสมร ไอยกุล, พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประสานงานภาคมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ของสำนักงานซึ่งมีสองเบอร์ เพจเฟซบุ๊ก ไลน์ และสายด่วน 1662 โดยช่องทางที่ลูกค้านิยมติดต่อมากที่สุดคือเพจเฟซบุ๊ก เนื่องจากมีแอดมินคอยตอบคำถามและให้บริการอย่างรวดเร็ว ส่วนทางโทรศัพท์และสายด่วนก็มีคนใช้งานอยู่บ้าง แต่ไม่ได้รับความนิยมเท่าเพจเฟซบุ๊ก”

ตารางที่ 42 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อช่องทางติดต่อ

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
คอลเซ็นเตอร์ 1662	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
เพจเฟซบุ๊ก (Inbox, Messenger)		✓	✓	✓	✓	✓	5
โทรศัพท์สำนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
ไลน์ออฟฟิเชียล	✓	✓	✓		✓	✓	5
การส่งจดหมาย/ หนังสือราชการ			✓				1
ศูนย์ดำรงธรรม			✓				1

จากตารางที่ 42 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อช่องทางติดต่อของสำนักงาน คอลเซ็นเตอร์ 1662 เป็นช่องทางหลักที่ประชาชนใช้ในการติดต่อสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค เนื่องจากสามารถแจ้งปัญหาและสอบถามข้อมูลได้ตลอดเวลา โทรศัพท์สำนักงาน เป็นอีกหนึ่งช่องทางสำคัญที่ช่วยให้ประชาชนสามารถติดต่อสำนักงานสาขาโดยตรงเพื่อแจ้งปัญหาต่าง ๆ เช่น ท่อแตก น้ำไม่ไหล หรือการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับมาตรวัดน้ำ รองลงมาคือเพจเฟซบุ๊ก และไลน์ออฟฟิเชียล ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ได้รับความนิยม เนื่องจากสามารถส่งข้อความและรับการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ได้สะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ การส่งจดหมายหรือหนังสือราชการ ยังคงเป็นอีกช่องทางที่ใช้ในกรณีที่ต้องมีเอกสารอย่างเป็นทางการ และศูนย์ดำรงธรรมเป็นช่องทางเพิ่มเติมที่ประชาชนสามารถใช้ร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการน้ำประปา

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการอยู่สองรูปแบบ โดยในปัจจุบันประชาชนสามารถร้องเรียนผ่านกลุ่มไลน์ที่จัดไว้สำหรับการติดต่อสื่อสารกับสำนักงาน นอกจากนี้ ในอดีตเคยมีผู้รับเรื่องร้องเรียนสำหรับให้ประชาชนแจ้งปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ปัจจุบันผู้ดังกล่าวไม่มีแล้ว อย่างไรก็ตาม ประชาชนยังสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็นโดยตรงที่ประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน ซึ่งยังคงเปิดรับเรื่องราวต่าง ๆ เพื่อให้บริการและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สำนักงานยังคงให้ความสำคัญกับทั้งการติดต่อสื่อสารผ่านเทคโนโลยีและการเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเลือกช่องทางที่สะดวกและเหมาะสมกับตนเองได้มากที่สุด”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการผ่าน 4 ช่องทางหลัก ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ คอลเซ็นเตอร์ อินบ็อกซ์บนเพจ และไลน์ออฟฟิเชียล นอกจากนี้ ยังมีกล่องแสดงความคิดเห็นภายในสำนักงานที่ผู้ให้บริการสามารถเขียนข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะลงไป โดยกล่องนี้จะเปิดทุกสิ้นเดือนและข้อคิดเห็นต่าง ๆ จะถูกนำไปพิจารณาในที่ประชุมของผู้บริหารในแต่ละเดือน”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นจากผู้รับบริการหลากหลายรูปแบบ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ช่องทางหลักได้แก่ คอลเซ็นเตอร์หมายเลข 1662 ซึ่งเป็นเบอร์กลางที่สามารถเชื่อมต่อไปยังสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศ รวมถึงช่องทางออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก

เว็บไซต์ และการยื่นคำร้องผ่านระบบอินเทอร์เน็ต สำหรับการร้องเรียนโดยตรงที่สาขา ประชาชนสามารถเขียนคำร้องหรือแสดงความคิดเห็นผ่านอุปกรณ์หรือสถานีร้องเรียนที่จัดเตรียมไว้ นอกจากนี้ ในบางสาขามีระบบให้คะแนนความพึงพอใจที่แสดงผลเป็นสัญลักษณ์ เช่น ใบหน้าที่ยิ้มแย้มหรือบึ้งตึง เพื่อให้ผู้จัดการสาขาสามารถตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนได้ทันที อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันการร้องเรียนที่มีลักษณะร้ายแรงหรือความพึงพอใจต่ำในภาพรวมพบได้น้อย และสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีมาตรการปิดงานข้อร้องเรียนทุกกรณีภายใน 24 ชั่วโมงเพื่อให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพแก่ผู้ใช้งาน”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ทางการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางให้ผู้ใช้น้ำสามารถร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นได้หลายรูปแบบคะ เช่น การเขียนความคิดเห็นใส่กล่องแสดงความคิดเห็นในสำนักงาน สำหรับผู้ที่ไม่สะดวกพูดคุยโดยตรง หรือสามารถใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของการประปาในการร้องเรียน นอกจากนี้ ยังมีทีมงานที่คอยตรวจสอบปัญหาและข้อเสนอแนะเหล่านี้เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นคะ”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นสำหรับผู้ใช้น้ำ โดยสามารถเขียนคำร้องได้ที่เคาน์เตอร์สำนักงาน หรือแจ้งผ่านสายด่วน 1662 ซึ่งมั่นใจได้ว่าข้อมูลจะถูกส่งถึงส่วนที่เกี่ยวข้อง ร้อยเปอร์เซ็นต์ อย่างไรก็ตาม การแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ อาจยังไม่สามารถยืนยันได้แน่ชัดว่าข้อมูลจะถูกส่งถึงในทุกกรณี จึงแนะนำให้ใช้สายด่วน 1662 สำหรับการร้องเรียนที่ต้องการความมั่นใจในการติดตามผล”

รายที่ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นหลากหลายช่องทาง ลูกค้าสามารถร้องเรียนได้โดยตรงที่สำนักงาน ผ่านการเขียนคำร้องและหย่อนลงในกล่องรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งพนักงานจะมาเก็บคำร้องในตอนเย็นเพื่อนำไปตรวจสอบและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังสามารถร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ เพจเฟซบุ๊ก หรือเว็บไซต์ ซึ่งเป็นช่องทางที่สะดวกสำหรับลูกค้าที่ไม่สามารถเดินทางมาที่สำนักงานได้”

ตารางที่ 43 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
คอลเซ็นเตอร์ 1662	✓	✓	✓		✓	✓	5
กล่องแสดงความคิดเห็นในสำนักงาน		✓	✓	✓	✓	✓	5
การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์สำนักงาน	✓	✓	✓		✓	✓	5
เพจเฟซบุ๊ก (Inbox, Messenger)		✓	✓	✓		✓	4
ไลน์ออฟฟิเชียล	✓	✓	✓			✓	4
เว็บไซต์ของการประปา			✓	✓	✓	✓	4
การยื่นคำร้องที่ประชาสัมพันธ์/ เคาน์เตอร์สำนักงาน	✓		✓		✓	✓	4

จากตารางที่ 43 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ คอลเซ็นเตอร์ 1662 เป็นช่องทางหลักที่ได้รับความนิยมมากที่สุดสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น เนื่องจากสามารถติดต่อได้สะดวกและรวดเร็ว รองลงมาคือกล่องแสดงความคิดเห็นในสำนักงาน ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถส่งข้อเสนอแนะและความคิดเห็นได้โดยตรง รวมถึงการร้องเรียนผ่านโทรศัพท์สำนักงาน ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด เพจเฟซบุ๊ก และไลน์ออฟฟิเชียล เป็นช่องทางออนไลน์ที่ได้รับความนิยมเนื่องจากสามารถติดต่อและรับคำตอบได้อย่างรวดเร็ว เว็บไซต์ของการประปา เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่เปิดให้ประชาชนสามารถร้องเรียนและส่งความคิดเห็นผ่านระบบออนไลน์ สุดท้ายคือการยื่นคำร้องที่ประชาสัมพันธ์หรือเคาน์เตอร์สำนักงาน ซึ่งเป็นช่องทางที่ยังคงมีผู้ให้บริการบางส่วนเลือกใช้เพื่อรับคำแนะนำหรือแจ้งปัญหาโดยตรง

ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อการมาติดต่อใช้บริการ

รายได้ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นได้ง่ายและชัดเจนสำหรับผู้มาติดต่อใช้บริการ โดยก่อนเข้าสำนักงานจะมีป้ายบอกข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของบริการที่แบ่งออกเป็นหมวดหมู่ชัดเจน เช่น ช่องบริการที่ 1, 2, 3 เป็นต้น ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถทราบได้ตั้งแต่ก่อนก้าวเข้าไปภายในอาคาร นอกจากนี้ เมื่อเข้าไปภายในสำนักงาน ผู้มาติดต่อจะพบกับประชาสัมพันธ์เป็นจุดแรก ซึ่งสามารถให้ข้อมูลและ

แนะนำแนวทางในการทำธุรกรรมต่าง ๆ หากผู้มาติดต่อไม่ได้อ่านป้ายประชาสัมพันธ์ ก็สามารถสอบถามเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อขอคำแนะนำเกี่ยวกับช่องบริการที่เหมาะสมได้ ซึ่งลักษณะของการจัดการภายในสำนักงานมีความคล้ายคลึงกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ เช่น ที่ว่าการอำเภอ ที่มีการแบ่งช่องบริการอย่างชัดเจนเพื่อความสะดวกในการให้บริการประชาชน”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและสามารถเห็นได้ง่าย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อใช้บริการ โดยเป็นไปตามมาตรฐานของโครงการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งกำหนดให้มีการติดตั้งป้ายแสดงจุดบริการต่าง ๆ อย่างครบถ้วน รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ทางลาดสำหรับคนพิการ และห้องน้ำสำหรับคนพิการ ทั้งนี้เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มได้อย่างสะดวก”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ โดยมีการติดตั้งโฟลว์ชาร์ตแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสามารถมองเห็นได้ทันทีที่เดินเข้ามายังสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนทราบถึงช่องทางและขั้นตอนการติดต่อบริการอย่างครบถ้วนและเป็นระบบ นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำและตอบคำถาม เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงตามมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center: GECCซึ่งมุ่งเน้นการบริหารงานที่โปร่งใส เป็นระบบ และอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ผู้ใช้งาน แม้ในบางส่วนอาจยังต้องพัฒนาความละเอียดของข้อมูลเพิ่มเติม แต่สำนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อใช้บริการคะ เช่น ป้ายบอกเส้นทางหรือป้ายแจ้งจุดที่ตั้งสำนักงาน ซึ่งจะมีลูกศรชี้เส้นทางในบริเวณใกล้เคียง ช่วยให้ผู้ใช้รถสามารถเดินทางมาที่สำนักงานได้อย่างง่ายดายคะ”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนสำหรับการมาติดต่อใช้บริการ ทั้งป้ายบอกที่ตั้งตามถนน และป้ายแนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ภายในสำนักงาน เช่น บอกตำแหน่งของเคาน์เตอร์และห้องต่าง ๆ ว่าใช้สำหรับทำอะไร ซึ่งมีการติดตั้งป้ายเหล่านี้ในทุกจุดบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวกและเข้าใจง่าย”

รายที่ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคได้ติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายไว้ที่ด้านหน้าสำนักงาน โดยป้ายดังกล่าวแสดง

รายละเอียดเกี่ยวกับช่องทางการติดต่อและบริการในแต่ละช่อง เพื่อให้ผู้มาติดต่อสามารถรับทราบข้อมูลได้สะดวก ป้ายประชาสัมพันธ์นี้ยังเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติตามเงื่อนไขของโครงการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งมุ่งเน้นให้บริการที่มีมาตรฐาน สะดวก และครบถ้วน”

ตารางที่ 44 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อการมาติดต่อใช้บริการ

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
ป้ายประชาสัมพันธ์เห็นได้ชัดเจน บอกจุดบริการต่าง ๆ อย่างครบถ้วน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
ป้ายประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการให้บริการและช่องบริการภายในสำนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓		5
ป้ายแสดงเส้นทางไปสำนักงาน พร้อมลูกศรชี้ทาง	✓	✓	✓	✓			4

จากตารางที่ 44 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อป้ายประชาสัมพันธ์ พบว่ามีชัดเจนและครอบคลุมทุกบริการมีความสำคัญต่อการให้บริการของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค โดยป้ายที่บอกข้อมูลบริการอย่างครบถ้วนได้รับคะแนนสูงสุด (6 คะแนน) ช่วยลดความสับสนและอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการภายในสำนักงาน ได้รับ 5 คะแนน ซึ่งให้เห็นถึงความจำเป็นในการจัดการข้อมูลภายในให้ชัดเจน ส่วนป้ายบอกเส้นทางมายังสำนักงานพร้อมลูกศรชี้ทางได้รับ 4 คะแนน ซึ่งแม้จะมีประโยชน์ แต่ยังคงปรับปรุงเพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทาง

สรุปได้ว่า การติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมและเข้าใจง่ายจะช่วยให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการสำรวจเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

การนำระบบ IT มาใช้ในการบริการอย่างทันสมัย

รายชื่อ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคได้นำระบบไอทีเข้ามาใช้ในการให้บริการและอยู่ระหว่างการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล ซึ่งช่วยให้การให้บริการมีความสะดวกและทันสมัยมากขึ้น แม้ว่าการใช้งานระบบใหม่จะง่ายสำหรับคนรุ่นใหม่ แต่กลุ่ม

ผู้ให้บริการรุ่นเก่าก็ยังคงค่อย ๆ เรียนรู้ อย่างไรก็ตาม ระบบไอทีที่ได้รับการนำมาใช้แล้ว และกำลังพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้รองรับการใช้งานที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคได้นำระบบไอทีมาใช้ในการให้บริการอย่างทันสมัย โดยใช้ระบบ GIS ที่เชื่อมต่อกับ Google Map เพื่อช่วยผู้ใช้น้ำตรวจสอบตำแหน่งบ้านและแนวท่อเมน หากบ้านของผู้ใช้น้ำมีท่อผ่านอยู่แล้ว สามารถยื่นคำร้องและรอชำระเงินได้ทันทีภายในวันเดียว แต่หากไม่มีท่อผ่าน ต้องรอให้เจ้าหน้าที่สำรวจและประมาณราคาก่อนถึงจะชำระได้ นอกจากนี้ การชำระค่าติดตั้งสามารถทำได้ทั้งที่เคาน์เตอร์และออนไลน์ โดยมีตัวเลือกให้แจ้งขอชำระผ่าน QR Code หรือบัญชีธนาคาร ซึ่งเจ้าหน้าที่หน้างานสามารถออก QR Code ให้ชำระได้ทันที เพิ่มความสะดวกในการรับบริการ”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคได้นำระบบไอทีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและลดการติดต่อที่สาขา ตัวอย่างหนึ่งคือแอปพลิเคชัน PWA 1662 และ PWA Line Official ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมหลากหลายผ่านสมาร์ตโฟนได้ เช่น การชำระค่าน้ำ การติดตั้งมาตรวัดน้ำ การจองคิวการแจ้งท่อแตกหรือรั่ว และการตรวจสอบข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำประปา นอกจากนี้ แอปพลิเคชันยังช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาฉุกเฉิน เช่น ท่อแตก โดยเมื่อผู้ใช้งานแจ้งผ่านแอป ข้อมูลจะถูกส่งไปยังแอดมินและฝ่ายช่างทันที ทำให้การตอบสนองมีความรวดเร็ว ลดความเสียหายทั้งต่อประชาชนและองค์กร อย่างไรก็ตาม ในบางพื้นที่ห่างไกล ปัญหา ยังคงเกิดขึ้นเนื่องจากการสื่อสารที่ล่าช้าระหว่างประชาชนกับผู้ใหญ่บ้านที่อาจไม่สามารถเข้าถึงระบบดิจิทัลได้อย่างเต็มที่ เพื่อแก้ไขปัญหานี้ สำนักงานได้พัฒนาการตรวจสอบด้วยระบบออนไลน์ เช่น การวัดแรงดันน้ำ (Pressure monitoring) และการตรวจสอบอัตราการไหล (Flow monitoring) ที่ช่วยระบุปัญหาได้แม่นยำขึ้น อย่างไรก็ตาม การแก้ปัญหาในพื้นที่ชนบทหรือห่างไกลยังคงมีความท้าทาย ทั้งในเรื่องการประสานงานและการจัดการข้อร้องเรียนที่ซับซ้อนในพื้นที่ที่ระบบน้ำประปาหลายระบบใช้งานร่วมกัน”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคได้นำระบบไอทีมาใช้ในการให้บริการอย่างทันสมัยครบ ปัจจุบันแทบจะไม่มีการใช้เอกสารแบบเขียนมือทุกอย่างดำเนินการผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปที่พัฒนาไว้ โดยมีหัวข้อที่ชัดเจนให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลรวมถึงระบบการชำระเงินที่สนับสนุนการชำระผ่านแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกและลดขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำอย่างมากครับ”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคได้นำระบบไอทีเข้ามาใช้ในการให้บริการที่ทันสมัย เช่น การจ่ายค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผ่านมือถือที่รองรับ

ทั้งแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ และไลน์ รวมถึงการชำระเงินผ่านแอปธนาคารหรือการสแกนจ่าย ทำให้การบริการสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้นสำหรับประชาชน”

รายชื่อ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการนำระบบไอทีมาใช้ในการให้บริการอย่างทันสมัย เช่น มีเว็บไซต์ที่ลูกค้าสามารถเข้าไปสืบค้นข้อมูลได้อย่างเช่นข้อมูลค่าน้ำ หรือรายละเอียดต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีแอปพลิเคชันที่ใช้งานได้ด้วย ลูกค้าสามารถใช้งานผ่านแอปฯ ได้สะดวก เช่น ดูข้อมูลหรือทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้เลย ง่ายและสะดวกมากค่ะ”

ตารางที่ 45 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อช่องทางที่ให้ใช้บริการนำระบบ IT มาใช้ในการบริการอย่างทันสมัย

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
นำระบบไอทีมาใช้ในการให้บริการ เช่น แอป PWA, QR Code, GIS เชื่อม Google Map	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
การใช้ระบบไอทีลดการใช้เอกสารและเพิ่มความสะดวก เช่น การจองคิวออนไลน์และติดตามสถานะคำร้อง	✓	✓	✓	✓	✓		5
การนำระบบดิจิทัล เช่น Flow Monitoring, Pressure Monitoring มาตรวจสอบปัญหาแบบเรียลไทม์	✓	✓	✓	✓			4

จากตารางที่ 45 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการนำระบบ IT มาใช้ในการให้บริการของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค พบว่า การนำระบบไอทีมาใช้ในการบริการ เช่น แอป PWA, QR Code และ GIS เชื่อม Google Map ได้รับความสำคัญสูงสุดจากทุกหน่วยงานที่ประเมิน (6 คะแนน) เนื่องจากช่วยให้การให้บริการสะดวกและแม่นยำมากขึ้น รองลงมาคือ การใช้ระบบไอทีลดการใช้เอกสารและเพิ่มความสะดวก เช่น การจองคิวออนไลน์และติดตามสถานะคำร้อง (5 คะแนน) ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงาน ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน สุดท้ายคือ การนำระบบติดตามท่อ เช่น Flow Monitoring, Pressure Monitoring มาตรวจสอบปัญหาน้ำแบบเรียลไทม์ (4 คะแนน) ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการบริหารจัดการระบบน้ำให้มีประสิทธิภาพและลดปัญหาการรั่วไหล อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบนี้อาจต้องใช้ทรัพยากรเพิ่มเติมและเทคโนโลยีที่รองรับในพื้นที่ต่าง ๆ

จากผลการวิเคราะห์ สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ช่องทางที่ให้ผู้รับบริการสามารถสแกนการจ่ายเงิน

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “ตอนนี้สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางให้สแกนจ่ายได้แล้วนะครับ สะดวกขึ้นเยอะ ไม่ต้องใช้เงินสด สามารถสแกนจ่ายผ่านคิวอาร์โค้ดได้เลย ระบบนี้มีรองรับแล้ว ใช้งานง่ายจ่ายค่าน้ำได้สบาย ๆ เลยครับ”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถสแกนจ่ายเงินได้อย่างสะดวกผ่าน QR Code ซึ่งสามารถสแกนได้กับทุกธนาคาร นอกจากนี้ ใบแจ้งหนี้ของสำนักงานยังมี QR Code และบาร์โค้ดติดไว้ ผู้รับบริการจึงสามารถสแกนจ่ายได้ทันทีจากใบแจ้งหนี้โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางให้ลูกค้าชำระค่าน้ำผ่านการสแกน QR Code แทนการใช้นเงินสด ซึ่งสะดวกและรวดเร็วมาก ลูกค้าสามารถใช้สมาร์ทโฟนที่มีแอปพลิเคชันธนาคารใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นแอปของการประปา การชำระเงินแบบนี้ช่วยลดความยุ่งยากในการเดินทางมาที่สำนักงาน โดยเฉพาะลูกค้าในพื้นที่ห่างไกลสามารถชำระเงินได้จากที่บ้านทันที นอกจากนี้ ระบบยังลดข้อผิดพลาดในการชำระเงิน และสถานะการชำระจะอัปเดตแบบเรียลไทม์ ทำให้ใช้งานได้ง่ายและเหมาะสมสำหรับทุกคนที่ใช้สมาร์ตโฟนในชีวิตประจำวัน”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถสแกนจ่ายค่าน้ำได้อย่างสะดวก โดยสามารถสแกนจ่ายผ่านใบแจ้งหนี้ได้ทันที หรือหากไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ก็สามารถเข้าไปในแอปพลิเคชันหรือไลน์ของการประปา เช่น PWA Thailand เพื่อดูข้อมูลและดึงบาร์โค้ดมาใช้ชำระเงินผ่านธนาคารได้อย่างง่ายดาย ซึ่งช่วยลดขั้นตอนและเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้น้ำอย่างมาก”

รายที่ 5 อสิพล เกลิมพงษ์, พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถสแกนจ่ายแทนการใช้นเงินสดได้ ซึ่งถือว่าสะดวกและมีความน่าเชื่อถือสูง เพราะ โอกาสผิดพลาดน้อยมากเมื่อเทียบกับการชำระเงินสดที่อาจมีปัญหาเรื่องการทอนเงินหรือการคีย์ข้อมูลผิดพลาดในบางกรณี เช่น การชำระผ่านเซเว่นที่ต้องพิมพ์ด้วยมือ ทั้งนี้ การสแกนจ่ายช่วยลดขั้นตอนและความเสี่ยงได้อย่างมาก ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น”

รายชื่อ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ตอนนี้การประชาสัมพันธ์บริการที่สะดวกมากเลยนะ เช่น ลูกค้าสามารถจ่ายเงินผ่านแอปได้โดยง่าย ผ่านช่องทางธนาคาร หรือจะสแกนจ่ายผ่านบาร์โค้ดก็ได้ เรียกว่าสะดวกและทันสมัยสุด ๆ นอกจากนี้ยังมีบริการโทรศัพท์ที่จัดไว้สำหรับคนที่ใช้รถมอเตอร์ไซด์ ลูกค้าสามารถแวะจ่ายเงินด้านหน้าได้เลย ใช้เวลาไม่เกินหนึ่งนาทีเท่านั้นเอง ส่วนในสำนักงาน ถ้าไม่ได้มาจ่ายเงินก็จะเป็นเรื่องการรับคำร้องต่าง ๆ เช่น ขอลดน้ำหรือติดตั้งใหม่ แต่ถ้าพูดถึงช่วงที่ลูกค้านั่ง ๆ ส่วนมากจะเป็นช่วงต้นเดือนล่ะ ประมาณวันที่ 10-13 หลังรอบบิลออก คนจะมาจ่ายค่าน้ำกันเยอะมาก ด้านในยังไม่แน่นเท่าด้านนอกเลย เพราะคนใช้โทรศัพท์กันเยอะมากล่ะ สะดวก”

ตารางที่ 46 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อช่องทางที่ให้ผู้รับบริการสามารถสแกนการจ่ายแทนการใช้เงิน

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
รองรับการสแกน QR Code ผ่านทุกธนาคารบนใบแจ้งหนี้และแอปพลิเคชัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
เพิ่มทางเลือกการชำระเงิน เช่น บาร์โค้ด ไร้พอร์ท	✓	✓	✓	✓	✓		5
ระบบแอปพลิเคชันการชำระเงินแบบเรียลไทม์ ลดข้อผิดพลาดและอำนวยความสะดวก	✓	✓	✓	✓			4

จากตารางที่ 46 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการชำระเงินผ่าน QR Code เป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมสูงสุด โดยสามารถรองรับทุกธนาคารผ่านใบแจ้งหนี้และแอปพลิเคชัน ทำให้การชำระเงินสะดวกและปลอดภัยที่สุด (คะแนนรวม 6) รองลงมาคือการเพิ่มทางเลือกการชำระเงิน เช่น บาร์โค้ด และไร้พอร์ท เพื่อลดความแออัดที่สำนักงานและเพิ่มความเร็วในการให้บริการ (คะแนนรวม 5) ในขณะที่การอัปเดตสถานะการชำระเงินแบบเรียลไทม์ซึ่งช่วยลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความสะดวกในการติดตามการชำระเงิน ได้รับคะแนนรวม 4 ซึ่งยังมีโอกาสพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “เรื่องบริการจ่ายน้ำที่ทับไทรตอนนี้ไม่มีปัญหาเลย ครับ น้ำจ่ายได้ปกติไม่มีสะดุด แต่ที่ยังติดอยู่ก็คือเรื่องการชำระค่าน้ำ เพราะพื้นที่มันห่างจาก สำนักงานหลักไปตั้ง 40 กว่ากิโล มันก็ลำบากสำหรับลูกค้าที่ต้องเดินทางมาจ่ายเงินเอง แต่ว่าตอนนี้ เรามีช่องทางอำนวยความสะดวกให้แล้วนะครับ อย่างการจ่ายผ่านไลน์ หรือถ้ามีใบเสร็จก็สามารถ ไปจ่ายที่เซเว่นได้ แต่ต้องไม่เกินวันที่กำหนด ถ้าจะให้ปรับปรุงเพิ่มเติม ก็คงต้องดูว่าจะมีช่องทาง ไหนที่ทำให้ลูกค้าสะดวกขึ้นได้อีก”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “ไม่มีข้อคิดเห็นเพิ่มเติม”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำหรับการปรับปรุงช่องทางการให้บริการของ สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคตำบลทับไทร ผมมองว่าตอนนี้เราครอบคลุมทุกด้านแล้วนะครับ เพราะเราได้พัฒนามาต่อเนื่องและเตรียมเข้าสู่มาตรฐาน GGEG อย่างเต็มรูปแบบ เท่าที่ผมเห็น การ บริการเปลี่ยนไปเยอะมาก เช่น การเพิ่มช่องทางโทรศัพท์ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าที่ขี้ มือเตอร์ไซค์หรือขับรถยนต์ สามารถชำระเงินหรือทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องลงจากรถ ทั้งหมดนี้เกิดจากการนำฟีดแบคของลูกค้ามาวิเคราะห์และปรับปรุง โดยปัจจุบันช่องทางโทรศัพท์นี้ ถูกขยายไปยังทุกสาขา ถือเป็นนโยบายที่ช่วยเพิ่มความสะดวกและตอบ โจทย์ผู้ใช้งานทุกกลุ่ม ได้ดี มาก”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ช่องทางการให้บริการของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคในพื้นที่ตำบลทับไทร จังหวัดจันทบุรี ปัญหาหลักที่พบคือผู้ใช้น้ำในพื้นที่ที่อยู่ไกลมักไม่สะดวกในการเดินทางมาติดต่อหรือชำระเงินที่ สำนักงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเข้ามาเพราะปัญหาค่าน้ำแพงหรือมาจ่ายค่าน้ำเมื่อเดินทางเข้าในตัวเมือง ดังนั้น การเพิ่มช่องทางออนไลน์ เช่น การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน หรือการตั้งจุดบริการในพื้นที่ ไกลเคียง อาจช่วยแก้ปัญหาเรื่องความไม่สะดวกนี้ได้”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ในส่วนของข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงช่องทางการให้บริการของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค แนะนำว่าควรผลักดันการใช้ งานระบบออนไลน์ให้มากขึ้น โดยพัฒนาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายและน่าเชื่อถือ เพื่อ สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้น้ำว่าการชำระเงินหรือการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์นั้นปลอดภัย และสะดวก ลดความจำเป็นในการเดินทางมาที่สำนักงาน ซึ่งปัจจุบันถือว่าเป็นอุปสรรคสำหรับผู้ ที่อยู่ไกล นอกจากนี้ การให้คำแนะนำและสนับสนุนความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบออนไลน์ใน พื้นที่ห่างไกลจะช่วยเพิ่มความสะดวกและลดภาระของผู้ใช้บริการได้อย่างมาก โดยในเคสทั่วไปที่ ไม่ซับซ้อน เช่น การจ่ายค่าน้ำหรือขอติดตั้งใหม่ ผู้ใช้น้ำแทบไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่สำนักงาน เลย”

รายชื่อ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ตอนนี้ทางประปาส่วนภูมิภาคมองว่าช่องทางการให้บริการที่มีอยู่ค่อนข้างโอเคแล้วค่ะ แต่ในอนาคตมีแผนจะเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าด้วยการติดตั้งตู้บริการแบบอัตโนมัติ ลูกค้าสามารถมาชำระเงินได้เองเหมือนกับตู้ตั้งอาหารในร้านฟาสต์ฟู้ด แบบนี้จะช่วยลดความยุ่งยากในการต่อคิวที่เคาน์เตอร์ได้มากเลย สำหรับลูกค้าที่มาจากพื้นที่ไกล ๆ อย่าง ตำบลทับไทร ส่วนใหญ่ยังต้องเดินทางมาด้วยตัวเองเวลาเจอปัญหาหรือมีคำร้องที่ต้องจัดการค่ะ แม้ว่าจะมีช่องทางออนไลน์อย่าง Facebook หรือไลน์ให้ใช้งาน แต่บางกรณี เช่น เรื่องค่าน้ำสูงหรือขอตรวจสอบมาตรวัด ต้องมาชำระเงินเพิ่มเติมที่สำนักงานอยู่ดี และช่องทางออนไลน์บางครั้งก็มีข้อจำกัด เช่น กดหัวข้อผิด หรือข้อมูลไม่ตรง ซึ่งต้องใช้เวลาตรวจสอบทีหลัง ทำให้ไม่สะดวกเต็มที่ค่ะ โดยรวมก็ถือว่าเรามีแนวคิดจะพัฒนาช่องทางให้หลากหลายขึ้นและตอบโจทย์ผู้ใช้น้ำมากขึ้นในอนาคต”

ตารางที่ 47 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
เพิ่มจุดบริการในพื้นที่ห่างไกล ลดการเดินทางของผู้ใช้น้ำ	✓	✓	✓	✓	✓		5
พัฒนาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น เพื่อรองรับการทำธุรกรรมออนไลน์	✓	✓	✓	✓			4
เพิ่มตู้บริการอัตโนมัติสำหรับชำระเงิน เพื่อลดคิวหน้าสำนักงาน	✓	✓	✓				3

จากตารางที่ 47 จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงช่องทางการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค พบว่า ความต้องการที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ การเพิ่มจุดบริการในพื้นที่ห่างไกล เพื่อลดภาระการเดินทางของผู้ใช้น้ำ โดยได้รับการสนับสนุนจาก 5 รายการ ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการกระจายศูนย์บริการให้เข้าถึงประชาชนมากขึ้น อันดับรองลงมาคือ การพัฒนาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น รองรับการทำธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งได้รับคะแนน 4 รายการ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกสบายมากขึ้นในการชำระค่าน้ำหรือแจ้งปัญหาผ่านระบบดิจิทัล สุดท้ายคือ การเพิ่มบริการอำนวยความสะดวกใน

สำนักงาน เช่น อัปเกรดช่องชำระเงินให้รวดเร็วขึ้น ซึ่งได้รับคะแนน 3 รายการ แม้จะมีความสำคัญน้อยกว่าสองข้อแรก แต่ก็ยังเป็นประเด็นที่ควรพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การจัดลำดับนี้แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของการให้บริการที่ควรมุ่งเน้นในอนาคต ทั้งในด้านการขยายพื้นที่บริการและการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อลดภาระของประชาชนและเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้น้ำ

2.1.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การฝึกอบรมความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคจันทบุรีมีการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี โดยพนักงานได้รับการฝึกฝนและอบรมเรื่องกิริยามารยาทในการให้บริการ เพื่อป้องกันปัญหาการให้บริการที่ไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสม ซึ่งอาจถูกวิจารณ์ผ่านสื่อโซเชียลได้ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่น เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งถือเป็นต้นแบบในการให้บริการที่ดีและได้รับรางวัล GECC การอบรมนี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคมีการฝึกอบรมด้านความสุภาพและกิริยามารยาทแก่เจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่รับคำร้องหน้าสำนักงาน พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ภาคสนาม หรือแม้กระทั่งแอดมินเพจ โดยเน้นการบริการลูกค้าอย่างเสมอภาคและด้วยความสุภาพ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเท่าเทียม หากไม่สามารถตอบคำถามได้ จะมีการประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้อง นอกจากนี้ แอดมินเพจยังได้รับการฝึกในการใช้ถ้อยคำสุภาพและหลีกเลี่ยงคำที่อาจฟังดูแข็งกระด้าง”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคมีการฝึกอบรมความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนครับ โดยพนักงานที่บรรจุใหม่จะต้องผ่านการอบรมในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นงานด้านช่างหรือบริการอื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่มีมาตรฐานก่อนปฏิบัติงานจริง และหากเกิดฟีดแบคหรือความคิดเห็นจากประชาชน เราก็มีช่องทางรับเรื่องและแก้ไขทันที แต่ที่ผ่านมามีปัญหาในด้านนี้เกิดขึ้นน้อยมากครับ แทบไม่มีเลย ถือว่าเราควบคุมมาตรฐานการบริการได้ดีครับ”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องความสุภาพและกิริยามารยาทในการให้บริการคะ โดยจะเน้นเรื่องการพูดจาด้วยหางเสียง การแสดงออกด้วยรอยยิ้ม และท่าทางที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึก

ประทับใจ การอบรมเหล่านี้ช่วยให้เจ้าหน้าที่มีทักษะในการสื่อสารและปฏิบัติงานด้วยความสุภาพและเป็นมิตร”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมด้านความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเน้นเรื่องการควบคุมอารมณ์และการเข้าใจลูกค้า เนื่องจากมักเจอสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่พอใจ เช่น กรณีถูกตัดน้ำ ซึ่งลูกค้าอาจมาด้วยอารมณ์ที่โกรธหรือไม่พอใจ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ต้องไม่แสดงอารมณ์โต้ตอบ ต้องมีความใจเย็น เข้าใจปัญหาของลูกค้า และแก้ไขสถานการณ์อย่างมีอาชีพ ซึ่งเรื่องนี้ได้รับการกำชับและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และลูกค้า”

รายที่ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ตอนที่ที่ประปาภูมิภาคยังไม่มีการฝึกอบรมเรื่องความสุภาพหรือกิริยามารยาทเจ้าหน้าที่แบบเฉพาะเจาะจงนะคะ แต่พนักงานทุกคนที่เป็นลูกจ้างตามสัญญาจะมีเงื่อนไขการปฏิบัติตัวที่กำหนดไว้อยู่แล้ว เช่น ต้องปฏิบัติงานตามกฎที่วางไว้และรักษามารยาทที่เหมาะสม เพราะลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีหลากหลายรูปแบบ บางคนอาจมาแบบอารมณ์ไม่ดีหรือไม่พอใจ ซึ่งทางเจ้าหน้าที่เองก็ต้องเตรียมพร้อมรับมือ อย่างที่เคยมีเหตุการณ์ลูกค้าบางคนโมโหมาก่อนมาถึงหรือมีการต่อว่ารุนแรง แต่ช่วงหลัง ๆ ก็ดีขึ้นเยอะแล้วละ ไม่เหมือนสมัยก่อนที่เจอบ่อย ๆ ทุกวันนี้ถือว่าลดลงไปเยอะเลย”

ตารางที่ 48 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการฝึกอบรมความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
อบรมด้านกิริยามารยาทและการพูดจาสุภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
ฝึกอบรมด้านการควบคุมอารมณ์และเข้าใจลูกค้า	✓	✓	✓	✓	✓		5
มีแนวทางการใช้วาจาสุภาพและไม่ได้เถียงลูกค้า	✓	✓	✓				3

จากตารางที่ 48 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการฝึกอบรมด้านความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า การอบรมด้านการใช้ภาษาสุภาพและการพูดจาอย่างเหมาะสมได้รับความสำคัญมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องผ่านการอบรมเพื่อให้บริการด้วยความนอบน้อมและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า รองลงมาคือการฝึกอบรมด้านการควบคุมอารมณ์และเข้าใจลูกค้า ซึ่งช่วยลดความขัดแย้งและปรับปรุงคุณภาพการบริการ สุดท้ายคือ

แนวทางการใช้วาจาสุภาพที่ไม่เพียงแต่กับลูกค้า แต่ยังรวมถึงการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน
อย่างไรก็ตาม ยังมีเจ้าหน้าที่บางส่วนที่ต้องการแนวทางเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ต่อไป

ความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กฎระเบียบในการแต่งกาย บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “การประปาส่วนภูมิภาค (สังกัด
กระทรวงมหาดไทย) มีระเบียบการแต่งกายที่ถูกกำหนดไว้เพื่อความเหมาะสมและส่งเสริมคุณค่า
ทางวัฒนธรรม เช่น ในปี 2567 ได้ขอความร่วมมือให้พนักงานใส่เสื้อเหลืองและชุดสี kaki ในบางวัน
โดยวันจันทร์และพุธใส่เสื้อฟ้าขาว (เครื่องแบบของการประปา) วันอังคารใส่ชุดสี kaki วันพฤหัสบดี
แต่งกายอิสระ วันศุกร์ใส่ผ้าไทย ตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย เพื่อส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน
และอนุรักษ์ผ้าไทย การแต่งกายเหล่านี้ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสนับสนุนการอนุรักษ์
วัฒนธรรมท้องถิ่น”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคไม่มีชุดยูนิ
ฟอร์มที่เป็นทางการ แต่กำหนดให้พนักงานแต่งกายสุภาพ เช่น กางเกงดำ เสื้อเชิ้ต หรือเสื้อคอปก
และมีแนวทางการใช้วาจาสุภาพ นอบน้อม ไม่ว่าในตำแหน่งใดหรือกับลูกค้าทุกประเภท โดยเน้น
การรับฟังและไม่ได้เถียงลูกค้า แม้ว่าลูกค้าจะมีอารมณ์รุนแรงก็ตาม สำหรับการแต่งกายจะมีการ
กำหนดในบางวัน เช่น วันอังคารต้องใส่ชุด kaki ตามนโยบายจังหวัด วันจันทร์ใส่เสื้อเหลือง และวัน
หนึ่งในสัปดาห์ให้เลือกใส่ผ้าไทย ทั้งนี้ แม้จะเป็นรัฐวิสาหกิจ แต่การแต่งกายของพนักงานจะไม่ได้
เคร่งครัดเท่าราชการ”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “เรื่องความสุภาพและกิริยามารยาท รวมถึง
กฎระเบียบการแต่งกายของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิกานั้นมีผลอย่างมากต่อความ
มั่นใจและความเชื่อมั่นของลูกค้าครับ โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่จะสวมยูนิฟอร์มประจำองค์กรสีฟ้าขาวที่
มีตราสัญลักษณ์ของประปา ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถระบุได้ทันทีว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของเรา แต่ใน
บางวัน เช่น วันอังคาร จะใส่ชุด kaki ตามนโยบายของรัฐ หรือวันอื่น ๆ อาจใส่ชุดที่สอดคล้องกับการ
รณรงค์ เช่น ชุดสีเหลืองเพื่อถวายพระเกียรติ การแต่งกายที่สุภาพและเป็นมาตรฐานจะช่วยส่งเสริม
ภาพลักษณ์และความมั่นใจของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม สำหรับงานภาคสนาม เช่น การซ่อมท่อ
ซึ่งมักดำเนินการโดยพนักงานจ้างเหมาหรือ Outsourcse อาจแต่งกายตามความเหมาะสมของลักษณะ
งาน แต่ทุกกรณีเจ้าหน้าที่จะให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตัวที่สุภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับ
ประชาชนครับ”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “เรื่องความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ รวมถึงกฎระเบียบในการแต่งกาย ถือว่ามีผลต่อความมั่นใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการคะ โดยปกติ เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์จะมีการกำหนดสีและชุดยูนิฟอร์มที่ชัดเจน เช่น ชุดสีฟ้าขาว ซึ่งเป็นสีประจำของการประปา แต่ในบางโอกาสพิเศษ เช่น ช่วงรณรงค์หรือถวายพระเกียรติ จะเปลี่ยนเป็นสีเหลืองตลอดทั้งสัปดาห์ เช่น จันทร์ถึงศุกร์ ส่วนวันอังคารจะใส่ชุด kaki เพื่อความเป็นทางการ นอกจากนี้ วันพฤหัสบดีหรือวันสำคัญอื่น ๆ อาจกำหนดให้ใส่ชุดสีสุภาพ ความสม่ำเสมอในการแต่งกายช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความเป็นมืออาชีพในสายตาของผู้รับบริการ”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีผลต่อความมั่นใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ โดยเฉพาะในกรณีที่ลูกค้าอาจมีอารมณ์ไม่ดี หากเจ้าหน้าที่แสดงความสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม จะช่วยให้ลูกค้ารู้สึกสงบลงและไว้วางใจมากขึ้น สำหรับการแต่งกาย ปัจจุบันมีกำหนดวันและสีของเครื่องแบบ เช่น วันจันทร์ใส่สีเหลืองตามโอกาสพิเศษ วันอังคารใส่ชุด kaki และวันอื่น ๆ ใส่สีฟ้าขาว โดยไม่มีข้อกำหนดที่เข้มงวดเกินไป แต่ยังคงมาตรฐานเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ”

รายที่ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ที่ประปาภูมิภาคมีกฎระเบียบเรื่องการแต่งกายที่ค่อนข้างชัดเจนนะ อย่างวันจันทร์ต้องใส่ชุด kaki วันอังคารกับพฤหัสบดีจะเป็นชุดสุภาพ ส่วนวันพุธกับวันศุกร์นี้ใส่เสื้อฟ้าซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของครอบครัวประปา หรือบางคนอาจใส่ผ้าไทยให้เข้ากับนโยบายของจังหวัด แต่ช่วงหลัง ๆ นี้ตั้งแต่กรกฎาคม กระทรวงมหาดไทยมีประกาศให้ใส่เสื้อเหลืองทุกวัน เพราะเป็นช่วงเฉลิมพระเกียรติ ครบ 72 ปี ซึ่งกำหนดให้ใส่ยาวไปจนถึงสิ้นปีเลย ดังนั้นตอนนี้เสื้อเหลืองคือทุกวัน”

ตารางที่ 49 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อความสุภาพและกิริยามารยาท ความมีระเบียบในการแต่งกาย บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีผลต่อความมั่นใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
มีกำหนดการแต่งกายที่ชัดเจน เช่น สีสื่อประจำวัน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
มีชุดยูนิฟอร์มที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์องค์กร	✓	✓	✓	✓	✓		5
บุคลิกภาพและท่าทางของเจ้าหน้าที่มีผลต่อความมั่นใจของลูกค้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6

จากตารางที่ 49 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการแต่งกาย บุคลิกภาพ และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า การกำหนดระเบียบการแต่งกาย เช่น เสื้อประจำวัน มีความสำคัญสูงสุด เนื่องจากช่วยเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย และน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ การมีชุดยูนิฟอร์มที่สะท้อนอัตลักษณ์องค์กร ซึ่งช่วยให้พนักงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และทำให้ผู้ให้บริการสามารถแยกแยะเจ้าหน้าที่ได้ง่ายขึ้น สุดท้าย บุคลิกภาพและกิริยาท่าทางของเจ้าหน้าที่ ถือเป็นปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อความมั่นใจของลูกค้า โดยรวมถึงความสุภาพ อหิสาภัยดี และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกไว้วางใจและได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้น

การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “การให้บริการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคควรมีความกระตือรือร้นและใส่ใจต่อลูกค้าอย่างจริงจัง ไม่ว่าจะเป็นการบริการในสำนักงาน หรือการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เช่น ปัญหาคุณภาพน้ำ พนักงานควรมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีและพร้อมช่วยเหลือลูกค้าอย่างจริงใจ การทำงานในตำแหน่งนี้หมายถึงการมุ่งมั่นที่ความพึงพอใจของลูกค้าและการบริการที่มีคุณภาพ ทั้งในเรื่องการสอบถามหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในบริการขององค์กร”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “การเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพของการบริการอย่างมาก โดยหากเจ้าหน้าที่ที่

เคาน์เตอร์ไม่สามารถตอบคำถามลูกค้าได้ ก็จะประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้ลูกค้าได้รับคำตอบที่ชัดเจน การตอบสนองนี้ครอบคลุมถึงลูกค้าที่มาติดต่อที่สำนักงานหรือสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น อินบ็อกซ์หรือโทรศัพท์ ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่มีแนวคิดหลักว่า ทุกคำถามของลูกค้าคือการแสวงหาคำตอบ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอธิบายอย่างละเอียดว่าทำได้หรือไม่ได้ รวมถึงเหตุผลเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและมั่นใจในบริการ”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพของการบริการครับ โดยเฉพาะในกรณีที่เกิดปัญหา น้ำไม่ไหล ซึ่งถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะน้ำมีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตและสาธารณูปโภค เช่น การใช้งานในห้องน้ำ หากเกิดเหตุท่อแตก ทางสำนักงานจะพยายามปิดจ๊อบการซ่อมแซมให้เสร็จภายใน 24 ชั่วโมง แต่ทั้งนี้ ประชาชนก็ควรมีถังเก็บน้ำสำรองที่ได้มาตรฐาน ซึ่งสามารถเก็บน้ำไว้ใช้ได้ประมาณ 3 วัน โดยคำนวณจากการใช้น้ำ 200 ลิตรต่อคนต่อวัน ทั้งนี้ หากไม่มีถังสำรอง อาจเกิดปัญหาเมื่อน้ำหยุดไหล เช่น หากต้องซ่อมแซมนาน 6-8 ชั่วโมง ผู้ใช้น้ำจะขาดแคลนน้ำในช่วงเวลาดังกล่าว นอกจากนี้ หากเป็นบ้านสองหรือสามชั้น อาจมีปัญหาแรงดันน้ำไม่เพียงพอ ประชาชนจึงควรติดตั้งระบบสำรองน้ำและปั้มน้ำในบ้านของตัวเองเพื่อให้สามารถใช้น้ำได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการบริการอย่างแน่นอนค่ะ เพราะเมื่อเจ้าหน้าที่ใส่ใจและดูแลลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น จะช่วยสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ทำให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของเจ้าหน้าที่มีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพของการบริการ เพราะเจ้าหน้าที่มักจะต้องเจอกับลูกค้าหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะในงานด้านเคาน์เตอร์ เช่น การชำระเงินหรือการติดต่อขอติดตั้ง ซึ่งหากลูกค้าเตรียมเอกสารครบถ้วน เช่น ใบแจ้งหนี้ หรือข้อมูลบ้านชัดเจน การให้บริการจะรวดเร็วไม่มีปัญหา แต่ในบางกรณี เช่น ลูกค้าที่ไม่ใช่เจ้าของบ้านหรือเป็นผู้เช่ามาชำระเงินแทน อาจเกิดความล่าช้าเพราะข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือจ่ายผิดหลัง ซึ่งเป็นเหตุให้ต้องกลับมาแก้ไขภายหลัง อย่างไรก็ตาม กรณีเช่นนี้ไม่ได้เกิดบ่อย แต่ส่งผลกระทบต่อความสะดวกในการให้บริการอยู่บ้าง”

รายที่ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ที่นี้เรื่องการเอาใจใส่กับความพร้อมของเจ้าหน้าที่สำคัญมากเลยนะ อย่างแรกพอลูกค้าเดินเข้ามา เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่อยู่ตรงหน้าจะคอยถามเลยว่ามาติดต่อเรื่องอะไร จะได้ช่วยกรองแล้วส่งไปที่ช่องที่ถูกต้อง ไม่ต้องเสียเวลาเดิน บาง

ที่คนที่มาอาจจะไม่เคยมาเลย ก็ดูเงิน ๆ เจ้าหน้าที่เขาก็จะคอยแนะนำให้ตลอด ทำให้ลูกค้ารู้สึกสบายใจมากขึ้น ถือว่าช่วยลดความงง และทำให้บริการรวดเร็วขึ้นอีกด้วย”

ตารางที่ 50 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของบริการ

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
มีการตอบสนองและให้ข้อมูลลูกค้าอย่างชัดเจน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
มีระบบแจ้งปัญหาหรือร้องเรียนที่สะดวก	✓	✓	✓	✓			4

จากตารางที่ 50 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ จำนวน 6 ราย แสดงให้เห็นถึงการเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของบริการ โดย สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของบุคลากรที่มีความพร้อมและตั้งใจในการช่วยเหลือประชาชน การตอบสนองและให้ข้อมูลลูกค้าอย่างชัดเจน จำนวน 6 รายเท่ากัน ซึ่งบ่งชี้ว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนและตรงจุด ช่วยให้เกิดความมั่นใจในกระบวนการให้บริการ ในขณะเดียวกัน ระบบรับปัญหาหรือข้อร้องเรียนที่สะดวก จำนวน 4 ราย ซึ่งแม้ว่าจะมีความสำคัญ แต่ยังคงเป็นจุดที่สามารถปรับปรุงได้เพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถแจ้งปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นว่าความกระตือรือร้น ความสามารถในการให้ข้อมูล และการปรับปรุงระบบร้องเรียน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มคุณภาพของการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้และความสามารถในการให้บริการเพื่อให้มีความสามารถในการตอบคำถามและให้คำแนะนำให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ

รายชื่อ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “ในการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ความชัดเจนและแม่นยำในข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ในการขอเป็นผู้ใช้น้ำรายใหม่หรือการร้องทุกข์กรณีถูกตัดมาตรวัดน้ำ พนักงานจำเป็นต้องให้คำแนะนำที่ถูกต้องและละเอียด โดยกรณีผู้ใช้น้ำรายใหม่ต้องอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ เช่น เอกสารที่ต้องเตรียมอย่างสำเนาทะเบียนบ้านและบัตรประชาชน

รวมถึงขั้นตอนการตรวจสอบและประมาณค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำถูกตัดมาตรวัดน้ำ พนักงานต้องสามารถอธิบายกระบวนการแก้ไข เช่น การชำระค่าน้ำและค่าติดตั้งมาตรใหม่ได้อย่างชัดเจน การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและการแนะนำที่ชัดเจนช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจและลดข้อสงสัยเกี่ยวกับการบริการ”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะมีคู่มือจากส่วนกลางที่แจกให้เจ้าหน้าที่อ่านและศึกษา เช่น แอดมินเพจและเจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์ นอกจากนี้ ยังมีการสุ่มตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางที่จะโทรมาสอบถามคำถามต่าง ๆ เพื่อทดสอบความรู้และการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ บางครั้งอาจเป็นการสอบถามในลักษณะของผู้ใช้น้ำที่มีอารมณ์ฉุนเฉียว เพื่อประเมินความสามารถในการรับมือและให้บริการของเจ้าหน้าที่”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีกระบวนการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ด้านความรู้และความสามารถในการให้บริการอย่างครบถ้วนครบ พนักงานทุกคนที่บรรจุใหม่จะต้องผ่านการฝึกอบรมที่ศูนย์ฝึก เพื่อเรียนรู้ทักษะและหน้าที่เฉพาะของตนเอง รวมถึงค่านิยมและระเบียบพื้นฐาน เช่น การตอบคำถามเกี่ยวกับค่าน้ำหรือกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่สามารถให้คำแนะนำและตอบคำถามพื้นฐานแก่ผู้รับบริการได้ทันที แต่หากเป็นคำถามที่ต้องการข้อมูลเชิงลึกหรือเฉพาะทาง เช่น ปัญหาด้านเทคนิค ก็จะมีการส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ ดูแลต่อ”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้และความสามารถในการให้บริการ โดยเฉพาะการตอบคำถามและแนะนำผู้ใช้น้ำให้เข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ เจ้าหน้าที่จะได้รับข้อมูลผ่านการอบรมหรือประชุมจากระดับหัวหน้า เพื่อถ่ายทอดความเปลี่ยนแปลงหรือข้อกำหนดใหม่ ๆ เช่น การปรับปรุงแอปพลิเคชันหรือมาตรการพิเศษของรัฐบาล เช่น กรณีที่มีการยกเว้นค่าปรับในช่วงที่ค่าน้ำไม่เกิน 150 บาท เจ้าหน้าที่ก็จะได้รับการแจ้งข้อมูลเพื่ออธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจน”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ด้านความรู้และความสามารถในการให้บริการ เพื่อให้สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่เน้นการใช้ระบบออนไลน์ เช่น การอัปเดตข้อมูลผ่านการประชุมออนไลน์ การเรียนรู้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชันใหม่ ๆ ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันที อย่างไรก็ตาม หลังยุคโควิด การฝึกอบรมส่วนใหญ่ปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบ

ออนไลน์แทนการเดินทางไปอบรมในสถานที่จริง ซึ่งช่วยให้การอัปเดตข้อมูลและการพัฒนาทักษะยังคงดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง”

รายที่ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ที่นี่เรามีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เรื่องความรู้และการบริการนะ แต่ช่วงหลังโควิดเนี่ย การอบรมส่วนใหญ่ก็เปลี่ยนไปเป็นแบบออนไลน์แทน มีการจัดอบรมตามหัวข้อ อย่างเช่น การบริการที่ประทับใจ อะไรประมาณนี้ ซึ่งเขาก็จะเลือกส่งคนที่เกี่ยวข้องไปเข้าอบรมตามงานของแต่ละคน เป้าหมายที่สำคัญเลยก็คือการเปลี่ยนแนวคิดว่าลูกค้าเป็นเหมือน "พระเจ้า" ต้องให้บริการเขาอย่างดีที่สุด เมื่อก่อนเขาเรียกลูกค้าว่า "ผู้ใช้น้ำ" แต่ตอนนี้เปลี่ยนมาใช้คำว่า "ลูกค้า" แทน เพื่อเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการบริการที่ใส่ใจมากขึ้นสำหรับการทำงานโดยรวม มันก็เป็นการผลักดันให้เป็นแบบรัฐวิสาหกิจที่เน้นการบริการที่โปร่งใสและเอาใจใส่มากกว่าเดิมนะ เห็นแล้วว่ามีความตั้งใจจริงที่จะพัฒนา”

ตารางที่ 51 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้และความสามารถในการให้บริการเพื่อให้มีความสามารถในการตอบคำถามและให้คำแนะนำให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมความรู้ด้านบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
มีคู่มือให้ศึกษาเพิ่มเติมสำหรับตอบคำถามลูกค้า	✓	✓	✓	✓	✓		5
มีระบบตรวจสอบการให้บริการของเจ้าหน้าที่	✓	✓	✓	✓			4

จากตารางที่ 51 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้และความสามารถในการให้บริการเพื่อให้มีความสามารถในการตอบคำถามและให้คำแนะนำให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ พบว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมความรู้ด้านบริการ จำนวน 6 ราย ซึ่งช่วยให้สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน รองลงมาคือ การมีคู่มือหรือแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม สำหรับเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 5 ราย ซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการและอัปเดตได้ตลอดเวลา ส่งผลให้สามารถให้ข้อมูลที่ครบถ้วนแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สุดท้ายคือ ระบบตรวจสอบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 4 ราย แม้ว่าจะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้สามารถปรับปรุงคุณภาพ

การให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงต้องมีการพัฒนาระบบให้มีความครอบคลุมมากขึ้น โดยเฉพาะการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

การฝึกอบรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่การประปาขององค์กร

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “การอบรมจริยธรรมในองค์กรนี้จัดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีการส่งเนื้อหาและกิจกรรมมาจากส่วนกลางมาถึงสาขาเพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และพัฒนาตัวเองผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การอบรมผ่านระบบ KM (Knowledge Management) หรือเว็บเพจ ซึ่งพนักงานสามารถเข้ามาเรียนรู้และตอบคำถามประกอบการเรียนรู้ไปในตัว การจัดกิจกรรมลักษณะนี้เกิดขึ้นสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานมีโอกาสฝึกฝนและเข้าใจจริยธรรมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการอบรมด้านจริยธรรมแก่เจ้าหน้าที่ผ่านระบบออนไลน์ (KM) เพื่อให้การฝึกอบรมสะดวกและไม่กระทบต่อเวลาทำงาน โดยกำหนดระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่สามารถเข้าอบรมตามความสะดวก เมื่อจบการอบรมจะมีแบบทดสอบเพื่อประเมินความเข้าใจ และผู้ที่ผ่านเกณฑ์จะได้รับใบประกาศเป็นหลักฐานการเข้าร่วมอบรม”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพครบ โดยพนักงานทุกคนต้องได้รับการอบรมตั้งแต่เริ่มงาน เพื่อสร้างความรักและความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังมีการประเมินสมรรถนะรายบุคคลเป็นประจำทุกปี เพื่อวัดผลและพัฒนาทักษะที่จำเป็นในงานบริการและการทำงานร่วมกับองค์กร การอบรมเหล่านี้ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างมีมาตรฐานและสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่อย่างเป็นระบบและโดยปัจจุบันการอบรมจะดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ เช่น ผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่แต่ละคนต้องเข้าอบรมเอง มีการทำข้อสอบก่อนและหลังการอบรมเพื่อประเมินความเข้าใจ และหากผ่านเกณฑ์ก็จะได้รับใบประกาศนียบัตร ซึ่งกระบวนการนี้ช่วยยืนยันว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้และจริยธรรมที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ โดยเป็นการอบรมแบบคอร์สออนไลน์ที่กำหนดโดยสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพฯ ซึ่งพนักงานทุกคนต้องเข้าอบรมตามระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละช่วงของปี การ

อบรมครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับจริยธรรมและการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง พร้อมทั้งมีการทำแบบสอบถามและทดสอบความรู้เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม”

รายชื่อ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ที่นี่เขามีการอบรมเรื่องจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่กันทุกปีนะ ทุกคนต้องเข้าอบรมหมดเลย เพราะถือว่าเป็นหลักสูตรสำคัญที่ทางส่วนกลางกำหนดมาให้ มีหัวข้อต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงาน เช่น เรื่องความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส และจริยธรรมในการทำงาน เวลาอบรมก็จะใช้ระบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์เฉพาะที่เขาเรียกว่า KM IM ซึ่งทุกคนสามารถเข้าไปเรียนรู้ได้ หัวข้อก็ค่อนข้างครอบคลุม อย่างเรื่องการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ หรือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร เรียกว่าตั้งใจพัฒนาทั้งตัวบุคลากรและองค์กรให้เดินหน้าไปในทิศทางที่ดี”

ตารางที่ 52 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการฝึกอบรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
มีการอบรมจริยธรรมผ่านระบบออนไลน์ (KM)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
เจ้าหน้าที่ต้องสอบผ่านการอบรมเพื่อรับใบประกาศ	✓	✓	✓	✓	✓		5
เน้นการทำงานโปร่งใสและมีจริยธรรมองค์กร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6

จากตารางที่ 52 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการฝึกอบรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การอบรมจริยธรรมผ่านระบบออนไลน์ (KM) และการเน้นการทำงานโปร่งใสและมีจริยธรรมขององค์กร สูงสุดคือ จำนวน 6 ราย เท่ากัน ซึ่งทั้งสองรายการแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับมาตรฐานทางจริยธรรมและความโปร่งใสในองค์กร เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ต้องสอบผ่านการอบรมเพื่อรับใบประกาศ มีจำนวน 5 ราย บ่งบอกว่ามีมาตรการที่เข้มงวดในกระบวนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่มีคุณสมบัติเพียงพอในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการอบรมด้านจริยธรรมและความโปร่งใสเป็นอันดับแรก ตามด้วยการกำหนดมาตรฐานในการฝึกอบรมบุคลากรให้ได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการ

การฝึกอบรมทักษะการทำงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “การอบรมลักษณะนี้สามารถถือว่าเป็นการอบรมได้ โดยมีลักษณะการสอนและแนะนำวิธีการให้บริการเพื่อให้บุคลากรเข้าใจการทำงานในองค์กร โดยเฉพาะเมื่อมีอัตรากำลังที่จำกัดและจำเป็นต้องพึ่งพาศักยภาพนอกหรือบริษัทบุคคลในการให้บริการในบางส่วน องค์กรจึงมีการสอนและอบรมให้กับบุคคลเหล่านี้เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและตามมาตรฐานที่กำหนด ในสำนักงานประจำสาขาจันทบุรี มีพนักงานประมาณ 47 คน แบ่งเป็นกลุ่มงานในสำนักงาน 30 คน และกลุ่มงานผลิต 14 คน แต่กำลังคนยังไม่เพียงพอ จึงจำเป็นต้องจ้างบริษัทบุคคลเข้ามาช่วยในบางส่วนของงาน เพื่อแบ่งเบาภาระงานของพนักงานประจำที่มีหน้าที่หลัก การทำเช่นนี้จำเป็นต้องมีการสอนและอบรมพนักงานที่รับจ้างเข้ามาเพิ่มเติมให้มีความสามารถในการทำงานตามมาตรฐาน ทั้งในด้านการขายและวิธีการให้บริการ เพื่อให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพในบริษัทเดียวกัน”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมทักษะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นแนวทางที่ปรับใช้หลังจากสถานการณ์โควิด-19 เพื่อความสะดวกและลดปัญหาการขาดบุคลากรในสถานที่ทำงาน เจ้าหน้าที่สามารถเข้าอบรมตามเวลาที่สะดวก โดยเมื่อจบการอบรมจะได้รับใบประกาศนียบัตรยืนยันการเข้าร่วม หากไม่ได้เข้าอบรมครบตามกำหนดก็จะไม่ผ่านเกณฑ์”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “การฝึกอบรมทักษะเจ้าหน้าที่ของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีทั้งแบบออนไลน์และออนไซต์ครับ ช่วงที่มีโควิดเรานำการอบรมออนไลน์ผ่านระบบ e-Learning กันมาก แต่ปัจจุบันที่สถานการณ์คลี่คลายแล้ว ก็กลับมามีการอบรมในสถานที่ควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้ยังมีการประเมินสมรรถนะของพนักงานจากหัวหน้างานในทุกปี เพื่อดูจุดเด่นจุดด้อยของแต่ละคน หากพบว่ามีส่วนที่ต้องพัฒนา จะมีการแจ้งไปยังฝ่ายบุคคลเพื่อส่งตัวเข้ารับการอบรมเพิ่มเติมตามความเหมาะสมครับ การอบรมเหล่านี้จัดขึ้นเป็นประจำและบ่อยครั้ง เพื่อพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ให้พร้อมสำหรับการบริการที่มีประสิทธิภาพ”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมทักษะการให้บริการเจ้าหน้าที่ละ โดยส่วนใหญ่จะจัดในรูปแบบการประชุมหรือพูดคุยร่วมกันเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ อย่างไรก็ตาม การอบรมอาจไม่ได้จัดบ่อยครั้งนัก แต่ก็เป็นโอกาสที่เจ้าหน้าที่จะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเสริมทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมทักษะเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยมีคอร์สความรู้เพิ่มเติมที่จัดอบรมอย่างต่อเนื่อง แม้

บางครั้งเนื้อหาอาจไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง แต่เป็นข้อมูลที่จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ควรทราบ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพและครบถ้วน”

รายที่ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ที่นี่ไม่ได้มีการอบรมเจ้าหน้าที่แบบลงมือปฏิบัติจริงจังหวะหรือคณะ ส่วนใหญ่จะเป็นการอบรมออนไลน์ผ่านสื่อการเรียนการสอนมากกว่า ซึ่งก็โอเคในระดับหนึ่ง เพราะเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ที่ทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ก็มักจะเข้าใจหน้าที่ตัวเองอยู่แล้ว ทำงานได้ถูกต้องตามระบบเลย แต่ถ้าถามว่าเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้รับการฝึกมาอาจจะให้คำแนะนำไม่ถูกต้องหรือเปล่า ก็คงมีบ้างนะแต่ไม่เยอะ เพราะพนักงานที่นี่ค่อนข้างเข้าใจงานและทำหน้าที่ของตัวเองได้ดีอยู่แล้ว”

ตารางที่ 53 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการฝึกอบรมทักษะเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
มีการฝึกอบรมออนไลน์และออนไลน์ตามบทบาทงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
เจ้าหน้าที่ได้รับการประเมินทักษะทุกปี	✓	✓	✓	✓			4
มีคู่มือหรือแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติมสำหรับการบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6

จากตารางที่ 53 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อการฝึกอบรมทักษะเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ มีการฝึกอบรมออนไลน์และออนไลน์ตามบทบาทงาน โดยมีจำนวนสูงสุดที่ 6 ราย ซึ่งบ่งชี้ว่าการเข้าถึงข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์เป็นความต้องการของเจ้าหน้าที่และประชาชนที่ใช้บริการ การมีคู่มือหรือแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติมสำหรับการบริการ มีจำนวนเท่ากันที่ 6 ราย แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการให้ข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อลดปัญหาข้อสงสัยและช่วยให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม การประเมินทักษะของเจ้าหน้าที่เป็นประจำทุกปี มีจำนวน 4 ราย ซึ่งต่ำกว่าปัจจัยอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าแม้การพัฒนาทักษะเป็นเรื่องสำคัญ แต่ยังคงมีข้อจำกัดในด้านความต่อเนื่องหรือการให้ความสำคัญของบุคลากรเอง ดังนั้น การพิจารณาปรับปรุงระบบการประเมินและฝึกอบรมเพิ่มเติมอาจช่วยเพิ่มคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

รายที่ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “พื้นที่ทับไทรยังไม่มีสำนักงานประปาในบริเวณนั้น ทำให้มีข้อเสนอว่าในอนาคตควรมีสถานที่สำนักงานย่อยเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้น้ำ โดยสำนักงานย่อยนี้จะรองรับการรับชำระค่าน้ำ รับเรื่องผู้ใช้น้ำรายใหม่ รวมถึงจัดการกรณีที่ถูกตัดน้ำหรือการร้องทุกข์ทั่วไป ซึ่งหากสามารถจัดตั้งได้ก็จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น สอยดาวและโป่งน้ำร้อน ที่มีผู้ใช้น้ำจำนวนมากในโซนดังกล่าว”

รายที่ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานประปาทับไทรมีหน่วยผลิตน้ำแต่ไม่มีหน่วยรับเรื่องร้องเรียนหรือการให้บริการลูกค้า ลูกค้าที่ต้องการแจ้งเรื่องต้องติดต่อผ่านโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือเพจ โดยเมื่อแจ้งเรื่องแล้วจะมีการดำเนินการตามขั้นตอน หากมีปัญหาใหญ่ เช่น ท่อเมนแตก อาจต้องรอช่างผู้รับจ้างจากสำนักงานในเมือง ซึ่งอาจใช้เวลาประมาณสองวัน ทั้งนี้การผลิตน้ำในทับไทรดูแลโดยเจ้าหน้าที่ Outsource ที่มีพนักงานประจำคอยกำกับดูแล”

รายที่ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “ถ้าพูดถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่ ผมมองว่าปัจจุบันสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเรามีมาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วนะครับ แต่แน่นอนว่าเรายังคงมุ่งมั่นพัฒนาต่อเนื่องเพื่อให้การบริการใกล้เคียงกับคำว่า ‘เซอร์วิส’ ที่สุด และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่”

รายที่ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคในพื้นที่ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี เนื่องจากสถานที่ยังไม่ได้เปิดให้บริการเต็มรูปแบบ จึงยังไม่มีข้อเสนอแนะที่ชัดเจนในขณะนี้”

รายที่ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการปรับปรุงการให้บริการด้านช่องทางและกระบวนการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการเพิ่มความสะดวกสบายให้ผู้ใช้น้ำ เช่น การมีจุดชำระเงินแบบไร้พรมที่ตอบโจทย์คนใช้มอเตอร์ไซค์ในพื้นที่ตลาด และลดความแออัดภายในสำนักงาน นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ทางลาดสำหรับผู้พิการ ห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ และป้ายบอกทางชัดเจน ซึ่งทั้งหมดช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำ รวมถึงช่วงโควิดที่ผ่านมา มีมาตรการยืดหยุ่น เช่น การลดค่าน้ำในช่วงสถานการณ์โควิด 19 เพื่อช่วยเหลือประชาชน และการเน้นการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ที่ทันสมัยและลดความเสี่ยงได้”

รายที่ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “อยากให้ลูกค้าที่อยู่ตำบลทับไทรกับโป่งน้ำร้อนนี้หันมาจ่ายค่าน้ำผ่านแอปพลิเคชันกันมากขึ้น จะได้ไม่ต้องลำบากเดินทางมาที่สำนักงาน

ช่วยลดเวลา ลดระยะทาง แล้วก็สะดวกสบายกว่าด้วย ส่วนปัญหาอื่น ๆ ตอนนี้ก็ไม่มีอะไรเพิ่มเติมนะ น้ำก็ไหลดีตามปกติ ไม่มีปัญหาอะไรเป็นพิเศษ”

ตารางที่ 54 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอง่วงน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
ควรเพิ่มสำนักงานย่อยในพื้นที่ห่างไกลเพื่อลดภาระการเดินทาง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น	✓	✓	✓	✓			4
สนับสนุนการชำระเงินออนไลน์และลดขั้นตอนติดต่อที่สำนักงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6

จากตารางที่ 54 จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มสำนักงานย่อยในพื้นที่ห่างไกล จำนวน 6 ราย เป็นแนวทางที่มีประโยชน์สูงสุด เนื่องจากช่วยลดระยะทางและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้น้ำในพื้นที่ห่างไกล รองลงมาคือ การสนับสนุนการชำระเงินออนไลน์และลดขั้นตอนติดต่อที่สำนักงาน จำนวน 6 ราย ซึ่งเป็นแนวทางที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดระยะเวลาการทำธุรกรรมของประชาชนได้ดี นอกจากนี้ การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น จำนวน 4 คะแนน ถือเป็นแนวทางที่สามารถช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ปัจจุบันและช่วยให้การให้บริการมีความทั่วถึงมากขึ้น อย่างไรก็ตาม แนวทางนี้ยังได้รับคะแนนน้อยกว่าการเพิ่มสำนักงานย่อยและระบบชำระเงินออนไลน์ เนื่องจากอาจต้องใช้งบประมาณในการจัดจ้างบุคลากรเพิ่มขึ้น โดยสรุป แนวทางที่ได้คะแนนสูงสุดเป็นแนวทางที่ช่วยลดความยุ่งยากในการเดินทางและเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้น้ำโดยตรง ขณะที่แนวทางการเพิ่มเจ้าหน้าที่ แม้จะช่วยพัฒนาคุณภาพบริการ แต่ยังคงมีความท้าทายด้านงบประมาณในการดำเนินงาน

2.1.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ตำบลทับไทร อำเภอง่วงน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอง่วงน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

รายชื่อ 1 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “สำนักงานประปาในพื้นที่ปัจจุบันสามารถให้บริการครบวงจรแก่ผู้ใช้น้ำในทุกด้าน ทั้งการรับชำระค่าน้ำ รับเรื่องผู้ใช้น้ำรายใหม่ จัดการเรื่องการอุดตันน้ำ และการรับเรื่องร้องทุกข์ต่าง ๆ อย่างไรก็ดีตาม สำหรับพื้นที่ทับไทร หากมีสำนักงานย่อยในอนาคตจะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้น้ำไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงานหลัก ซึ่งมีบริการครบถ้วนทุกด้านในปัจจุบัน”

รายชื่อ 2 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การทำงานของเจ้าหน้าที่ในทับไทรจัดว่าเพียงพอแล้ว เช่น มีห้องพักและห้องน้ำที่เหมาะสม นอกจากนี้ แม้จะมีบริการชำระเงินออนไลน์ แต่ลูกค้าส่วนใหญ่ยังยินดีที่จะมาติดต่อที่สำนักงานในเมืองเพราะมักมีธุระในเมืองอยู่แล้ว และรู้สึกว่าจะสามารถอธิบายปัญหาได้ละเอียดกว่า”

รายชื่อ 3 กองช่างซ่อมบำรุง กล่าวว่า “ถ้าพูดถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค เท่าที่ผมมองตอนนี้ก็ถือว่าครบถ้วนนะครับ แต่ถ้ามีอะไรที่ต้องปรับปรุงก็มักจะได้ feedback จากประชาชนเข้ามาเพิ่มเติม ปัจจุบันเรามีอินเทอร์เน็ตบริการ มีบัตรคิว แวนตาสำหรับคนสายตายาว และห้องน้ำที่รองรับผู้พิการ รวมถึงทางลาดสำหรับรถเข็นด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยอำนวยความสะดวกให้ทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี”

รายชื่อ 4 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันนะ เช่น จุดบริการน้ำดื่ม แก้อ่อนแรงพัก ที่ชาร์จแบตเตอรี่ ไวไฟ รวมถึงห้องน้ำที่รองรับคนพิการ ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ อย่างไรก็ดี ปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับค่าน้ำ เช่น ค่าน้ำแพงผิดปกติ หรือกรณีถูกตัดน้ำ โดยลูกค้าบางรายอาจโวยวายว่าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ ซึ่งทางการประปามีมาตรการให้ยื่นคำร้องและทดสอบมิเตอร์เพื่อตรวจสอบ หากพบความผิดปกติจะมีการเปลี่ยนค่าน้ำย้อนหลัง 3 เดือน อย่างไรก็ดี ในกรณีท่อแตกหลังมิเตอร์ ผู้ใช้น้ำจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง แต่สามารถขอผ่อนชำระได้ตามระเบียบของการประปา”

รายชื่อ 5 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “สำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ทุกวันนี้ถือว่าครอบคลุมและสะดวกสบาย โดยเฉพาะเรื่องการจอดรถที่สามารถจอดได้ง่ายในช่วงเวลาปกติ ยกเว้นบางช่วงที่โรงเรียนเลิกซึ่งอาจจะแน่นบ้าง นอกจากนี้ ยังมีการเพิ่มห้องน้ำสำหรับคนพิการและทางลาด ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้งานทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกและปลอดภัย ถือเป็นการพัฒนาที่ดีที่ทำให้การบริการตอบโจทย์ทุกความต้องการของผู้มาใช้บริการได้มากขึ้น”

รายชื่อ 6 พนักงานการเงินและบัญชี กล่าวว่า “ที่นี้เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกถือว่าปรับปรุงเยอะมากเลยนะ อย่างทางลาดสำหรับคนพิการก็มีแล้ว มีรถเข็นให้ด้วย แล้วก็มียี่ห้อรถสำหรับคนพิการ ห้องน้ำก็ทำให้เป็นประตูเลื่อน สะดวกมาก ๆ แถมยังแยกพื้นที่ให้พระสงฆ์หรือ

ผู้สูงอายุอีก ส่วนที่จ้อครถก็ดีมากเลย เพราะปกติแหล่งชุมชนจ้อครถยาก แต่ที่นี้จ้อครถง่ายทั้งข้างในและด้านหน้า แล้วผมก็สังเกตว่ามีมุมบริการพวกหนังสือพิมพ์หรือพื้นที่ให้นั่งพัก ถ้าฝนตกหรือเด็กนักเรียนต้องรอรถกลับบ้านก็เข้ามานั่งได้ แล้วที่เด่นเลยคือหน้าทางเข้า ตอนนี้มีที่รับชำระเงินด้านหน้า ไม่ต้องเดินเข้ามาไกลเหมือนเมื่อก่อน ช่วยลดขั้นตอนและเวลาของลูกค้าไปได้เยอะ ถือว่าสะดวกขึ้นมาก”

ตารางที่ 55 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

รายการ	1	2	3	4	5	6	รวม
ควรมีสถานที่จอดรถในพื้นที่ห่างไกลเพื่อลดภาระการเดินทางของผู้ใช้น้ำ	✓		✓				2
มีห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
มีอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) และบัตรคิวเพื่ออำนวยความสะดวก			✓	✓		✓	3
มีจุดบริการน้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพัก และที่ชาร์จแบตเตอรี่				✓		✓	2
ที่จอดรถเพียงพอและเข้าถึงง่าย					✓	✓	2
มีเคาน์เตอร์รับชำระเงินด้านหน้าเพื่อลดขั้นตอนและเวลาการให้บริการ						✓	1

จากตารางที่ 55 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ มีห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ โดยมีจำนวนสูงสุดที่ จำนวน 6 ราย แสดงถึงความสำคัญของการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้รองรับทุกกลุ่มผู้ใช้งาน ถัดมา มีอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) และบัตรคิวเพื่ออำนวยความสะดวก จำนวน 3 ราย ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการเชื่อมต่อข้อมูลและใช้งานอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในระหว่างรอ สำหรับ มีจุดบริการน้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพัก ที่ชาร์จแบตเตอรี่ และ ที่จอดรถเพียงพอและเข้าถึงง่าย จำนวน 2 รายเท่ากัน แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมที่ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายใน

ระหว่างรอใช้บริการ สุกท้าย มีเคาน์เตอร์รับชำระเงินด้านหน้าเพื่อลดขั้นตอนและเวลาการใช้บริการ จำนวน 1 ราย ซึ่งสะท้อนถึงความต้องการบริการที่ใกล้ชิดขึ้น แม้ว่าจะยังเป็นประเด็นที่ต้องพิจารณาด้านงบประมาณและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน

สรุปความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำที่ใช้บริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ว่าความพึงพอใจในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาคในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.01 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของความรู้และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ (คะแนนเฉลี่ย 3.28) การให้บริการที่มีความซื่อสัตย์สุจริตก็ได้รับคะแนนสูง (คะแนนเฉลี่ย 3.27) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (คะแนนเฉลี่ย 3.18) สถานที่ให้บริการที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยก็ได้รับคะแนนสูงเช่นกัน (คะแนนเฉลี่ย 3.17) ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ โดยขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในกลุ่มนี้ (คะแนนเฉลี่ย 3.05) ด้านช่องทางการให้บริการ การให้บริการผ่านช่องทางที่ทันสมัย เช่น การสแกนจ่ายเงิน ได้รับความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่มนี้ (คะแนนเฉลี่ย 2.90) การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับต่ำ (คะแนนเฉลี่ย 2.66) ข้อเสนอแนะจากประชาชน ประชาชนต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องของความรวดเร็วในการให้บริการ มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มความชัดเจนในการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการโดยรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่ยังมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการในบางด้านเพื่อให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 3 แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการนำข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพมาประกอบกันเพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่ครอบคลุมและลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ขณะที่การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่เพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการ

การวิเคราะห์เชิงปริมาณอาศัยค่าทางสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชน ในขณะที่การสัมภาษณ์เชิงลึกช่วยให้สามารถระบุปัจจัยเชิงพฤติกรรมและความคิดเห็นที่สะท้อนถึงมุมมองของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างละเอียด

ผลการวิเคราะห์จากทั้งสองแนวทางจะถูกนำมาเปรียบเทียบและสังเคราะห์ร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

3.1 แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

พัฒนาและขยายการให้บริการออนไลน์ให้ครอบคลุมมากขึ้น พร้อมเพิ่มมาตรการส่งเสริมการใช้งานสำหรับกลุ่มประชาชนที่ยังไม่คุ้นเคย

เหตุผลและที่มาของแนวทาง

จากผลการวิจัยในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร พบว่าการชำระค่าน้ำและการติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ยังไม่สามารถเข้าถึงประชาชนบางกลุ่มได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี หรือผู้สูงอายุที่ยังคงนิยมเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานเอง แม้ว่าสำนักงานประปาจะมีช่องทางออนไลน์สำหรับชำระค่าน้ำและขอรับบริการ แต่ยังพบอุปสรรคที่ทำให้ประชาชนบางส่วนไม่สามารถใช้บริการนี้ได้สะดวก

ข้อมูลที่สนับสนุนแนวทางนี้จากผลการวิจัย

1. ปัญหาการเข้าถึงบริการออนไลน์ของประชาชนบางกลุ่ม

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่พบว่า แม้ว่าจะมีระบบชำระค่าน้ำผ่าน QR Code, แอปพลิเคชัน และ การชำระผ่านร้านสะดวกซื้อ แต่ประชาชนบางส่วน โดยเฉพาะผู้สูงอายุหรือผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ยังคงประสบปัญหาในการใช้งาน

2. ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบออนไลน์

2.1 ข้อเสนอแนะจากพนักงานการเงินและบัญชีระบุว่า ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ และการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ช่องทางออนไลน์ เพื่อลดภาระการเดินทางของประชาชน และเพิ่มความสะดวกในการทำธุรกรรมต่าง ๆ

2.2 มีข้อเสนอแนะให้จ้างบริษัทตัวแทนเพื่อช่วยแนะนำการให้บริการออนไลน์ สำหรับประชาชนที่ต้องการความช่วยเหลือ

3. แนวโน้มของประชาชนที่ยังนิยมเดินทางไปติดต่อที่สำนักงาน

แม้ว่าจะมีช่องทางออนไลน์ แต่จากผลการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ใช้น้ำจำนวนหนึ่งยังเลือกที่จะเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานด้วยตนเอง เนื่องจากความไม่มั่นใจในการใช้ระบบออนไลน์ หรือความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล

แนวทางการดำเนินการพัฒนาและขยายช่องทางบริการออนไลน์ให้ครอบคลุมมากขึ้น

1. ปรับปรุง เว็บไซต์สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ให้ใช้งานง่ายขึ้น
2. พัฒนาฟีดแบ็กใหม่ เช่น การแจ้งเตือนค่าน้ำทาง LINE Official Account
3. เพิ่มบริการ Live Chat หรือ Call Center ออนไลน์ เพื่อช่วยตอบข้อสงสัยของประชาชน
4. เพิ่มการประชาสัมพันธ์และอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับบริการออนไลน์
5. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่ประชาชน โดยเฉพาะ กลุ่มผู้สูงอายุ และประชาชนในพื้นที่ห่างไกล
6. ทำวิดีโอแนะนำการใช้งาน ช่องทางออนไลน์ เผยแพร่ผ่าน Facebook, LINE, และ YouTube
7. เพิ่มช่องทางสนับสนุนสำหรับผู้ที่ไม่ถนัดใช้เทคโนโลยี
 - 7.1 ตั้งจุดให้คำแนะนำ ในพื้นที่สำคัญ เช่น ที่ว่าการอำเภอหรือร้านสะดวกซื้อ
 - 7.2 อนุญาตให้ เจ้าหน้าที่บริการประชาชนผ่านช่องทางโทรศัพท์ สำหรับผู้ที่ไม่สามารถใช้ระบบออนไลน์ได้
 - 7.3 สร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจในช่องทางออนไลน์ ประชาสัมพันธ์ มาตรการความปลอดภัยของข้อมูล ให้ประชาชนมั่นใจว่าข้อมูลส่วนตัวจะไม่ถูกนำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์
 - 7.4 จัดทำเอกสาร หรือ FAQ ชี้แจง ขั้นตอนและข้อควรระวังในการใช้บริการออนไลน์

ดังนั้นแนวทางการพัฒนาและขยายบริการออนไลน์ให้ครอบคลุม พร้อมเพิ่มมาตรการส่งเสริมการใช้งาน เป็นแนวทางที่สอดคล้องกับปัญหาที่พบจากผลการวิจัย เนื่องจากจะช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกขึ้น ลดความแออัดที่สำนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทรได้อย่างยั่งยืน

3.2 แนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบล

ทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีด้านช่องทางการให้บริการ

การเพิ่มการฝึกอบรมด้านการสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่เจ้าหน้าที่ พร้อมพัฒนาแนวทางการให้บริการลูกค้าแบบเชิงรุก

เหตุผลและที่มาของแนวทาง

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประสานส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$, $SD = 0.70$) โดยมีประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการพัฒนา เช่น

ความสามารถในการสื่อสารและให้คำแนะนำ เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดทักษะในการอธิบายข้อสงสัยของลูกค้าอย่างชัดเจน ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสาร

การจัดการข้อร้องเรียนและปัญหาของลูกค้า พบว่าบางครั้งการแก้ไขปัญหาของลูกค้าทำได้ล่าช้าหรือไม่ทั่วถึง

ความกระตือรือร้นและการให้บริการด้วยใจ ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่แสดงความใส่ใจในการให้บริการมากขึ้น

ข้อมูลสนับสนุนแนวทางนี้จากผลการวิจัย

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน

ด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ ความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.69$) ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่ดี แต่ด้านที่ต้องปรับปรุงคือ การให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{X} = 3.09$, $SD = 0.85$) และ การแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 0.89$) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมและการพัฒนา

1. เจ้าหน้าที่ระบุว่าได้รับการฝึกอบรมด้านมารยาทและกิริยาวาจา แต่ยังขาดการฝึกอบรมที่เน้นการสื่อสารกับลูกค้าและการจัดการปัญหาที่ซับซ้อน มีข้อเสนอแนะให้มีแนวทางที่ใช้ภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายในการให้บริการ เพื่อช่วยลดปัญหาการสื่อสารกับประชาชน

2. ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและการให้บริการเชิงรุก

2.1 ปัจจุบันมีระบบแจ้งปัญหาผ่านโทรศัพท์และออนไลน์ แต่ยังคงกลไกที่รวดเร็วในการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น น้ำไม่ไหลหรือท่อแตก

2.2 เจ้าหน้าที่บางรายให้ความเห็นว่า ต้องเพิ่มมาตรการรองรับข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การติดตามปัญหาผ่านระบบออนไลน์ และการแจ้งผลให้ลูกค้าทราบ

แนวทางการดำเนินการจัดอบรมการสื่อสารและการให้บริการลูกค้าแก่เจ้าหน้าที่

1. เน้นการฝึกทักษะการอธิบายและให้ข้อมูลที่ชัดเจน แก่ประชาชน
2. จัดอบรมด้าน การใช้ภาษาที่เหมาะสม และการบริหารอารมณ์เมื่อต้องรับมือกับลูกค้าที่มีข้อร้องเรียน

3. ใช้กรณีศึกษา (Case study) ของข้อร้องเรียนที่เคยเกิดขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้แนวทางแก้ไขที่เหมาะสม

4. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.1 สร้างระบบติดตามผลการร้องเรียนให้ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการผ่านทางออนไลน์

4.2 จัดตั้งทีมรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะทาง ที่สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

4.3 เพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เช่น แบบสำรวจออนไลน์หรือกล่องรับความคิดเห็น

5. พัฒนาการให้บริการเชิงรุก

5.1 เจ้าหน้าที่ควรมี แนวทางการแจ้งเตือนประชาชนล่วงหน้า กรณีมีปัญหาด้านน้ำ เช่น น้ำไม่ไหล หรือมีการบำรุงรักษาระบบ

5.2 พัฒนาระบบส่งข้อความอัตโนมัติ (SMS/ Line Official Account) เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน

5.3 สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ออกพื้นที่พบปะประชาชนในชุมชนเพื่อให้ข้อมูลและรับฟังปัญหาโดยตรง

แนวทางที่เสนอเน้นการเพิ่มการฝึกอบรมด้านการสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่เจ้าหน้าที่ พร้อมพัฒนาแนวทางการให้บริการลูกค้าแบบเชิงรุก ซึ่งมาจากปัญหาที่พบในการวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจ และลดข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น

3.3 แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล พร้อมขยายจุดบริการในพื้นที่ห่างไกล เพื่อลดภาระการเดินทางของประชาชน

เหตุผลและที่มาของแนวทาง

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.83$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยปัญหาหลักที่พบ ได้แก่

1. การรับรู้ข่าวสารและช่องทางการประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอ
2. ประชาชนจำนวนมากยังไม่ทราบถึงช่องทางการให้บริการที่มีอยู่ เช่น แอปพลิเคชัน PWA, ไลน์ออฟฟิเชียล และช่องทางการชำระเงินออนไลน์

3. ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ระบุว่าควร เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลมีเดียและการสื่อสารเชิงรุกกับประชาชนในพื้นที่ห่างไกล

4. ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลยังต้องเดินทางไกลเพื่อรับบริการ

ผลการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่า ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลต้องเดินทางไกลกว่า 40 กิโลเมตร เพื่อไปชำระค่าน้ำหรือขอรับบริการที่สำนักงาน

ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่แนะนำให้ เพิ่มจุดให้บริการในพื้นที่ห่างไกล เช่น ศูนย์บริการย่อย หรือจุดชำระเงินที่ร้านสะดวกซื้อ เนื่องจากช่องทางบริการออนไลน์ยังไม่สามารถทดแทนการเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานได้เต็มที่ แม้ว่าจะมีระบบให้บริการออนไลน์ แต่บางบริการยังคงต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับค่าน้ำสูง หรือขอเปลี่ยนแปลงมาตรวัดน้ำ

ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่คือ ควรพัฒนาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ให้สามารถรองรับบริการได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น

แนวทางการดำเนินการ

1. พัฒนาและประชาสัมพันธ์ช่องทางให้บริการออนไลน์ให้ครอบคลุม

1.1 เพิ่มการแจ้งเตือนผ่าน LINE Official Account และ SMS เกี่ยวกับการแจ้งเตือนค่าน้ำและข้อมูลข่าวสาร

1.2 พัฒนาระบบแจ้งปัญหาออนไลน์ให้สามารถร้องเรียนและติดตามผลได้แบบเรียลไทม์

1.3 เพิ่ม Live Chat หรือพัฒนาศักยภาพของ Call Center ผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อลดความจำเป็นในการเดินทางมาติดต่อสำนักงาน

2. ขยายจุดบริการในพื้นที่ห่างไกล

2.1 ตั้งจุดรับชำระเงินในร้านสะดวกซื้อ เช่น 7-11 หรือธนาคารในพื้นที่ห่างไกล

2.2 พัฒนาตู้ให้บริการอัตโนมัติ (Kiosk payment) เพื่อให้ประชาชนสามารถชำระค่าน้ำหรือขอรับบริการพื้นฐานได้โดยไม่ต้องเดินทางไปสำนักงาน

2.3 ปรับปรุงระบบการให้บริการดิจิทัลให้สามารถรองรับงานได้เต็มรูปแบบ

2.3.1 ขยายความสามารถของ แอปพลิเคชัน PWA และเว็บไซต์ ฝาก. ให้รองรับทุกบริการ เช่น การยื่นคำร้อง การร้องเรียน และการตรวจสอบข้อมูลการใช้น้ำ

2.3.2 เพิ่มระบบ AI Chatbot ในเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เพื่อตอบคำถามและแนะนำบริการให้ประชาชนแบบอัตโนมัติ

2.3.3 พัฒนา การสแกน QR Code สำหรับชำระเงิน ให้สามารถใช้กับทุกธนาคาร และเพิ่มทางเลือกการชำระเงินแบบ Wallet

แนวทางการเพิ่มช่องทางให้บริการผ่านระบบดิจิทัลและขยายจุดบริการในพื้นที่ห่างไกล จะช่วยลดภาระการเดินทางของประชาชน เพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และทำให้กระบวนการให้บริการของสำนักงานประสานส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากผลการวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดในปัจจุบันและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่

3.4 แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประสานส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เพิ่มและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้พิการ พร้อมเสริมบริการดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาติดต่อ

เหตุผลและที่มาของแนวทาง

จากผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานประสานส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.74$) ซึ่งบ่งชี้ว่ามีโอกาสในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยประเด็นสำคัญที่ควรปรับปรุง ได้แก่

1. ความจำเป็นในการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ว่า ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ทางลาดสำหรับรถเข็น และที่นั่งพัก เพื่อรองรับผู้ที่มีข้อจำกัดในการเคลื่อนไหว
2. คะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.82$)
3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ที่จอดรถและจุดพักคอย การให้บริการที่จอดรถได้รับคะแนน ($\bar{X} = 3.07$, $SD = 0.80$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนว่าประชาชนต้องการให้ปรับปรุงพื้นที่จอดรถให้เพียงพอและเข้าถึงง่ายขึ้น
4. มีข้อเสนอให้ เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม แก้วน้ำดื่ม และที่ชาร์จแบตเตอรี่ เพื่อรองรับประชาชนที่มาติดต่อ
5. การใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ
ความพึงพอใจด้าน ระบบแจ้งเตือนค่าน้ำและระบบจองคิวออนไลน์ ได้คะแนน $\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.80$ ซึ่งยังมีโอกาสพัฒนาให้สะดวกขึ้น
6. มีข้อเสนอให้ เพิ่มอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) และระบบบัตรคิวดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนระหว่างรอรับบริการ

7. ความสะอาดและการจัดระเบียบสถานที่ ประชาชนให้คะแนนความสะอาดและความ เป็นระเบียบของสถานที่บริการในระดับดี ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.78$) แต่ยังมีข้อเสนอให้ ปรับปรุงการ ดูแลรักษาพื้นที่และห้องน้ำให้สะอาดและพร้อมใช้งานเสมอ

แนวทางการดำเนินการ

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้เหมาะสมกับทุกกลุ่มประชาชน
 - 1.1 เพิ่มห้องน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ รวมถึงจัดให้ มีทางลาดและพื้นที่สำหรับรถเข็น
 - 1.2 ปรับปรุงที่จอดรถ ให้มีที่จอดเฉพาะสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ รวมถึงเพิ่ม จำนวนที่จอดให้เพียงพอ
2. เสริมบริการดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวก
 - 2.1 ติดตั้งระบบบัตรคิวดิจิทัล เพื่อลดระยะเวลาารอคอย และให้ประชาชนสามารถจอง คิวล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน
 - 2.2 ขยายบริการอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) ฟรีในพื้นที่ให้บริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถ ใช้งานระหว่างรอรับบริการ
 - 2.3 เพิ่มจุดบริการแจ้งเตือนค่าน้ำผ่าน SMS หรือ LINE Official Account เพื่อลด ปัญหาการลืมชำระค่าน้ำ
3. ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน
 - 3.1 ติดตั้งจุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งพักเพิ่มเติม โดยเฉพาะในจุดที่มีการรอคิวเป็น เวลานาน
 - 3.2 เพิ่มที่ชาร์จแบตเตอรี่ สำหรับประชาชนที่ต้องใช้โทรศัพท์มือถือเพื่อติดต่อ สำนักงาน
4. ปรับปรุงความสะอาดและการจัดการพื้นที่ให้บริการ
 - 4.1 เพิ่มรอบการทำความสะอาดห้องน้ำและพื้นที่ให้บริการ โดยเฉพาะช่วงที่มี ประชาชนมาติดต่อหนาแน่น
 - 4.2 ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน โดยเน้นการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเป็น มิตรกับผู้สูงอายุ

แนวทางการพัฒนาและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ให้บริการ พร้อมเสริมบริการดิจิทัล จะช่วยให้สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร สามารถให้บริการ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวได้รับการสนับสนุน จากผลการวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดในปัจจุบันและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

บทที่ 5 เป็นการนำเสนอ สรุปผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้รวมถึงการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ได้แก่

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีของประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) ต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประปาในพื้นที่ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
4. เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

การสรุปผลในงานวิจัยนี้เป็นการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี” ซึ่งใช้ การวิจัยแบบผสม (Mixed method research) โดยผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำไปใช้พัฒนาแนวทางการปรับปรุงบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาคได้อย่างเป็นรูปธรรม

การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำในพื้นที่ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 ราย วัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ คือ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาคในด้านกระบวนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการน้ำประปา จำนวน 6 คน โดยวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล

เชิงคุณภาพ คือ เพื่อสนับสนุนและอธิบายผลจากการศึกษาทางเชิงปริมาณ รวมถึงนำเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงบริการ

จากนั้นทำการนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ เป็นการนำ ผลการวิเคราะห์จากการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาสังเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร แนวทางที่ได้นี้จะช่วยให้สำนักงานสามารถพัฒนา การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยลดปัญหาอุปสรรคที่เจ้าหน้าที่พบในการปฏิบัติงาน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์การวิจัยเชิงปริมาณจากการเก็บแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1.1 สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (62.50%) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (31.25%) และ 41-50 ปี (26.25%) ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ ปริญญาตรี (36.30%) ส่วนใหญ่ สมรสแล้ว (54.80%) ประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท (27.00%) และค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ (24.75%) โดยมีรายได้เฉลี่ย 7,001-15,000 บาท (40.50%) และอาศัยอยู่ใน หมู่บ้านทับไทร (90.50%) ข้อมูลนี้สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน มีการศึกษาสูง และมีรายได้ระดับปานกลาง ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, $SD = 0.78$) โดยปัจจัยที่ได้รับคะแนนสูงสุด ได้แก่ ความไม่ยุ่งยากและความคล่องตัวของขั้นตอนบริการ ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 0.82$) ตามด้วย ความเป็นธรรมของวิธีการให้บริการ ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.82$) และ ความสะดวกที่ได้รับจากแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 3.00$, $SD = 0.89$) ขณะที่ปัจจัยที่ได้รับคะแนนต่ำสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.83$) และ ความสะดวกรวดเร็วของแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 2.93$, $SD = 0.90$) ซึ่งสะท้อนว่าประชาชนยังคาดหวังให้ปรับปรุง ระยะเวลาและความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อลดความซับซ้อนของกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.83$) โดย ปัจจัยที่ได้รับคะแนนสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการชำระเงินและลดขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.97$) รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อผ่านโทรศัพท์ โอน์ หรือช่องทางอื่น ๆ ($\bar{X} = 2.87$, $SD = 0.91$) และ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.81$, $SD = 0.90$) ขณะที่ ปัจจัยที่ได้รับคะแนนต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์บริการที่ยังขาดความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 2.66$, $SD = 0.95$) สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังต้องการ การปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ให้มีความชัดเจนและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.70$) โดย ปัจจัยที่ได้รับคะแนนสูงสุด ได้แก่ ความสุภาพ วิธีการสื่อสาร และการให้คำแนะนำที่มีน้ำใจของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.69$) รองลงมาคือ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และการแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.73$) และ การให้บริการด้วยมารยาทและความเคารพ ($\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.72$) ขณะที่ปัจจัยที่ได้รับคะแนนต่ำสุดคือ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาเมื่อร้องขอ ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.85$) ซึ่งสะท้อนว่าประชาชนพึงพอใจในด้านมารยาทและความสามารถของเจ้าหน้าที่ แต่ยังคงต้องการให้มีการพัฒนา ด้านการรับฟังความคิดเห็นและการช่วยเหลือประชาชนในเชิงรุก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.74$) โดย ปัจจัยที่ได้รับคะแนนสูงสุด ได้แก่ ความเหมาะสมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.80$) รองลงมาคือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.78$) และ ความพร้อมของสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.81$) ขณะที่ปัจจัยที่ได้รับคะแนนต่ำสุดคือ ความสะอาดและการดูแลรักษาสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 2.75$, $SD = 0.81$) ซึ่งสะท้อนว่าประชาชนพึงพอใจกับความพร้อมของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก แต่ยังคงต้องการให้มีการปรับปรุง ด้านความสะอาดและการดูแลรักษาพื้นที่ให้บริการ ให้ได้มาตรฐานและเอื้อต่อการใช้งานมากขึ้น

ส่วนที่ 1.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีของประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน (สามารถปฏิเสธ H_0) ได้แก่ อายุ: กลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรส: ผู้ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน อาชีพ: อาชีพของผู้ใช้บริการมีผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

พื้นที่อยู่อาศัย: ผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน (ไม่สามารถปฏิเสธ H_0) ได้แก่

เพศ: ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของระดับความพึงพอใจระหว่างเพศชายและหญิง

ระดับการศึกษา: ระดับการศึกษาต่างกันไม่ได้ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน: รายได้ที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ผลการทดสอบสมมติฐานชี้ให้เห็นว่า อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ และพื้นที่อยู่อาศัย มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ขณะที่เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) ต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประปาในพื้นที่ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

คุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก

เจ้าหน้าที่สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 6 คน พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วยเพศชาย 3 คน และเพศหญิง 3 คน มีช่วงอายุระหว่าง 37 ถึง 52 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยประมาณ 44 ปี ในด้านระดับการศึกษาพบว่ามีผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 5 คน และระดับอนุปริญญา 1 คน โดยตำแหน่งหน้าที่ของผู้ให้สัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองช่างซ่อมบำรุง จำนวน 3 คน และพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 3 คน ซึ่งต่างมีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประปาโดยตรง ได้แก่ การดูแลควบคุมน้ำ การควบคุมดูแลผู้ใช้น้ำ การซ่อมแซมระบบน้ำ การรับชำระเงิน และการบริหารด้านการเงิน ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงานประปาฯ ตั้งแต่ 10 ปี ไป

จนถึง 30 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยของประสบการณ์ทำงานประมาณ 17 ปี ซึ่งสะท้อนถึงความเชี่ยวชาญและความเข้าใจในบริบทของพื้นที่และการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

1. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการเปิดทำการ

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นว่าระยะเวลาเปิดทำการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ภาค ตำบลทับไทรเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน โดยเปิดทำการตามเวลาราชการ (08:30 - 16:30 น. วันจันทร์ถึงศุกร์) และไม่มีการหยุดพักกลางวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อ นอกจากนี้ยังมีการให้บริการฉุกเฉิน เช่น ช่อมทอแตกหรือแก้ไขปัญหาน้ำไม่ไหลหลังเวลาทำการ อย่างไรก็ตาม ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลอาจมีข้อจำกัดด้านการเดินทาง จึงเสนอให้พัฒนา จุดให้บริการเพิ่มเติม เพื่อรองรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถเดินทางมาติดต่อสำนักงานได้สะดวก

2. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ

สำนักงานประชาสัมพันธ์ภาคมีระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น การแจ้งปัญหาผ่านศูนย์หลักและการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ภาคสนาม กระบวนการติดตั้งมิเตอร์น้ำสำหรับลูกค้าใหม่มีความรวดเร็ว หากมีท่อเมนผ่านสามารถติดตั้งได้ภายใน 3-7 วัน ขณะที่การชำระค่าน้ำมีระบบที่สะดวก เช่น การจ่ายผ่าน QR Code และแอปพลิเคชันธนาคาร แต่ยังคงพบว่าประชาชนบางกลุ่มยังไม่คุ้นเคยกับระบบออนไลน์ จึงมีข้อเสนอให้ เพิ่มจุดให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการออนไลน์

3. ความชัดเจนของแบบฟอร์มและคำร้องในกระบวนการให้บริการ

สำนักงานได้ใช้ มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งช่วยให้แบบฟอร์มการขอใช้น้ำมีความเข้าใจง่าย นอกจากนี้ ยังมี ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้น้ำ โดยเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้กรอกข้อมูลในระบบ และประชาชนเพียงเซ็นชื่อรับรอง อย่างไรก็ตาม พบว่าผู้ใช้น้ำบางรายไม่ทราบว่ามีความต้องการแบบฟอร์มให้ดู จึงเสนอให้ ประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก

4. การจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

สำนักงานมีการจัดทำ Flow Chart แสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และติดตั้งในจุดที่ประชาชนสามารถมองเห็นได้ เช่น หน้าสำนักงานและบริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการ ทั้งนี้ ยังมีการตรวจสอบและปรับปรุงมาตรฐาน GECC ทุก 3 ปี เพื่อให้แน่ใจว่าขั้นตอนการให้บริการมีความเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูงสุด

5. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

5.1 เพิ่มการประชาสัมพันธ์และอบรมการใช้ช่องทางชำระเงินออนไลน์ โดยเฉพาะสำหรับกลุ่มที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี

5.2 สำรวจและปรับปรุงการให้บริการในพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้ประชาชนที่ไม่สามารถเดินทางมาติดต่อสำนักงานได้รับบริการที่สะดวกขึ้น

5.3 จัดจ้างบริษัทตัวแทนช่วยแนะนำการใช้บริการออนไลน์ เพื่อช่วยประชาชนในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล

5.4 เพิ่มความเชื่อมั่นในการใช้ช่องทางออนไลน์ โดยเน้นเรื่องความปลอดภัยของระบบ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมั่นใจในการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล

5.5 เปิดให้ขอใช้น้ำประปาผ่านเว็บไซต์ เพื่อให้ประชาชนสามารถดำเนินการได้สะดวกโดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ

1. ช่องทางการรับรู้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์หลักของ กปภ., เฟซบุ๊กเพจ, ไลน์ออฟฟิเชียล, คอลเซ็นเตอร์ 1662 และการแจ้งผ่านเจ้าหน้าที่สาขา ซึ่งช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างสะดวก อย่างไรก็ตาม พบว่าประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ยังคงพึ่งพาการรับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ประจำหรือการโทรศัพท์สอบถามโดยตรง ซึ่งอาจทำให้เกิดความล่าช้าและข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูล ข้อเสนอแนะ คือ ควร พัฒนาการประชาสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล ให้มีความเข้าใจง่ายขึ้น และจัดทำ คู่มือหรือวิดีโอแนะนำ วิธีการใช้ช่องทางออนไลน์สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่ยังไม่คุ้นเคย

2. ช่องทางการติดต่อและรับแจ้งปัญหา

สำนักงานประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางให้ประชาชนติดต่อและแจ้งปัญหา ได้แก่ โทรศัพท์สำนักงาน, คอลเซ็นเตอร์ 1662, เฟซบุ๊กเพจ, ไลน์ออฟฟิเชียล และการแจ้งผ่านศูนย์ดำรงธรรม โดยพบว่า ช่องทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือเฟซบุ๊กเพจและคอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากสามารถแจ้งข้อมูลและปัญหาได้รวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่พบคือ บางกรณีที่แจ้งผ่านโซเชียลมีเดียอาจไม่ได้รับการตอบกลับทันที ทำให้ประชาชนบางกลุ่มยังคงเลือกใช้โทรศัพท์สำนักงานแทน ข้อเสนอแนะ คือ ควร เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รับเรื่องผ่านช่องทางออนไลน์ และพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ สำหรับกรณีที่ต้องใช้เวลาตรวจสอบ

3. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ประชาชนสามารถร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะผ่าน คอลเซ็นเตอร์ 1662, กล้องแสดงความคิดเห็นในสำนักงาน, โทรศัพท์สำนักงาน, เฟซบุ๊กเพจ และไลน์ออฟฟิเชียล อย่างไรก็ตามพบว่าบางครั้ง การร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์อาจไม่ได้รับการติดตามผลอย่างทั่วถึง และประชาชนบางกลุ่มไม่ทราบว่า มีช่องทางร้องเรียนผ่านกล้องแสดงความคิดเห็นที่สำนักงาน ข้อเสนอแนะ คือ ควร พัฒนาแพลตฟอร์มติดตามผลการร้องเรียน ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานได้ และเพิ่ม การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียน ให้เข้าถึงประชาชนได้ง่ายขึ้น

4. ป้ายประชาสัมพันธ์และข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ

สำนักงานมีการติดตั้ง ป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ภายในสำนักงาน เช่น ป้ายแสดงจุดบริการ, โฟล์ดชาร์ตแสดงขั้นตอนการให้บริการ และป้ายบอกเส้นทางไปสำนักงาน อย่างไรก็ตามพบว่า ข้อมูลบางส่วนยังขาดรายละเอียดที่ครบถ้วน และในบางกรณี ประชาชนที่มาติดต่อยังต้องสอบถามเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม ข้อเสนอแนะ คือ ควร เพิ่มความชัดเจนของข้อมูลในป้ายประชาสัมพันธ์ และใช้ QR Code บนป้ายเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลเพิ่มเติมได้ผ่านสมาร์ทโฟน

5. การนำระบบ IT มาใช้ในการให้บริการ

สำนักงานมีการนำระบบดิจิทัลและเทคโนโลยี IT มาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ เช่น แอปพลิเคชัน PWA 1662, ระบบ QR Code ชำระเงิน, ระบบจองคิวออนไลน์ และระบบติดตามปัญหาต่อแฉแบบเรียลไทม์ อย่างไรก็ตาม พบว่า ประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ยังมีข้อจำกัดในการใช้งานระบบเหล่านี้ และบางกรณี ระบบยังมีข้อผิดพลาด เช่น การแจ้งเตือนค่าน้ำที่ล่าช้า ข้อเสนอแนะ คือ ควร พัฒนาแอปพลิเคชันให้ใช้งานง่ายขึ้น และเพิ่ม ช่องทางให้คำแนะนำการใช้งานระบบออนไลน์ สำหรับประชาชนที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี

6. การพัฒนาและขยายช่องทางชำระเงิน

สำนักงานมีการเปิดให้บริการ ชำระค่าน้ำผ่าน QR Code, ธนาคาร, ร้านสะดวกซื้อ และตู้ฟรุตสำหรับรถยนต์และมอเตอร์ไซค์ ซึ่งช่วยลดความแออัดของประชาชนที่มาติดต่อโดยตรง อย่างไรก็ตาม พบว่าประชาชนบางกลุ่มยังคง เดินทางมายังสำนักงานเพื่อชำระเงิน เนื่องจาก ไม่มั่นใจในระบบออนไลน์ หรือไม่ทราบถึงช่องทางชำระเงินที่มีอยู่ ข้อเสนอแนะ คือ ควร เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินออนไลน์ และพิจารณา ขยายจุดให้บริการชำระเงินในพื้นที่ห่างไกล

7. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

7.1 เพิ่มจุดบริการในพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้ประชาชนที่อยู่ห่างจากสำนักงานสามารถใช้บริการได้สะดวกขึ้น

7.2 พัฒนาแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ให้ใช้งานง่ายขึ้น โดยปรับปรุง UI/UX ให้เหมาะสมกับผู้ใช้ทุกกลุ่ม

7.3 ติดตั้งตู้บริการอัตโนมัติ (Kiosk payment) สำหรับชำระค่าน้ำและดำเนินการธุรกรรมพื้นฐาน เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่และลดความแออัดในสำนักงาน

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

1. ความครอบคลุมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่พบว่า สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วน รองรับทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ เช่น จุดบริการชำระเงิน ห้องพักเจ้าหน้าที่ ห้องน้ำมาตรฐาน รวมถึงพื้นที่รับเรื่องร้องเรียน อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะว่าหากมีการจัดตั้งสำนักงานย่อยในพื้นที่ห่างไกล จะช่วยลดภาระการเดินทางของประชาชนที่อยู่ไกลจากสำนักงานหลัก

2. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ

สำนักงานได้มีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้รองรับกลุ่มผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่น ทางลาดสำหรับรถเข็น, ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ, ที่จอดรถเฉพาะกลุ่ม และแว่นตาสำหรับผู้ที่มีปัญหาทางสายตา ซึ่งช่วยให้การให้บริการเป็นไปอย่างสะดวกขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังคงมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจุดบริการเพิ่มเติมในพื้นที่ที่ประชาชนเข้าถึงยาก เพื่อให้กลุ่มผู้พิการและผู้สูงอายุได้รับบริการที่สะดวกขึ้น

3. บริการอินเทอร์เน็ตและระบบคิวอัตโนมัติ

สำนักงานมีการให้บริการ อินเทอร์เน็ต Wi-Fi และระบบบัตรคิวอัตโนมัติ เพื่อช่วยลดระยะเวลารอคอยของประชาชน อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอให้พัฒนาแอปพลิเคชันจองคิวออนไลน์ เพื่อลดการรอหน้าสำนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดลำดับการให้บริการ

4. การให้บริการพื้นที่นั่งพักและสิ่งอำนวยความสะดวกเสริม

สำนักงานมีจุดบริการน้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพัก ที่ชาร์จแบตเตอรี่ และพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือหรือรอคอย ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน โดยเฉพาะในช่วงที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนจุดบริการเหล่านี้ เพื่อรองรับประชาชนที่มาติดต่อในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาก

5. ความเพียงพอของที่จอดรถ

โดยทั่วไปสำนักงานมีที่จอดรถเพียงพอ สำหรับผู้มาติดต่อ ยกเว้นในช่วงเวลาเร่งด่วน เช่น เวลาที่โรงเรียนใกล้เลิกเรียน ซึ่งอาจทำให้การจอดรถเป็นไปอย่างลำบาก ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่คือ ควรพิจารณาขยายพื้นที่จอดรถเพิ่มเติม หรือจัดสรรพื้นที่เฉพาะสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ

6. การพัฒนาเคาน์เตอร์รับชำระเงินด้านหน้า

เพื่อเพิ่มความสะดวกในการชำระเงิน สำนักงานได้มีการจัดตั้ง จุดรับชำระเงินที่ด้านหน้าอาคาร ซึ่งช่วยลดระยะเวลาการเดินเข้าไปติดต่อภายในสำนักงาน และลดความแออัดในพื้นที่บริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ การเพิ่มช่องรับชำระเงินอัตโนมัติ (Kiosk payment) เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่และเพิ่มความสะดวกให้ประชาชน

7. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

7.1 ควรมีสถานที่จอดรถในพื้นที่ห่างไกล เพื่อช่วยลดภาระการเดินทางของผู้ใช้น้ำ

7.2 เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่น ป้ายแนะนำการใช้บริการที่เข้าใจง่าย และอุปกรณ์ช่วยเหลือเพิ่มเติม

7.3 พัฒนาแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้สะดวกยิ่งขึ้น

7.4 เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม ที่นั่งพัก และที่ชาร์จแบตเตอรี่ในจุดที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก

7.5 ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ ให้ชัดเจนขึ้น โดยอาจใช้ QR Code สำหรับเข้าถึงข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการ

ส่วนที่ 3 สรุปแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของ สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน และ การสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ เพื่อทำความเข้าใจปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการ จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสองแนวทางพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการในด้านกระบวนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งนำไปสู่การกำหนดแนวทางพัฒนาใน 4 ด้านหลัก ดังนี้

1. แนวทางในการปรับปรุงด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประสานส่วนภูมิภาค พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, $SD = 0.78$) ขณะที่ปัจจัยที่ได้รับคะแนนต่ำสุดคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.83$) และ ความสะดวกรวดเร็วของแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 2.93$, $SD = 0.90$) ซึ่งสะท้อนว่าประชาชนยังคาดหวังให้ปรับปรุง ระยะเวลาและความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อลดความซับซ้อนของกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นพัฒนาและขยายการให้บริการออนไลน์ให้ครอบคลุม พร้อมส่งเสริมให้ประชาชนใช้งานได้อย่างสะดวก และจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนบางกลุ่มยังไม่สามารถเข้าถึงบริการออนไลน์ได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี ทำให้ยังมีการเดินทางมาติดต่อสำนักงานด้วยตนเองอยู่มาก

แนวทางการดำเนินการ ได้แก่ ปรับปรุง เว็บไซต์สำนักงานประสาน ให้ใช้งานง่ายขึ้น เพิ่มการแจ้งเตือนค่าน้ำผ่าน LINE Official Account เปิดบริการ Live Chat และ Call Center ออนไลน์ อีกทั้งควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ และอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการออนไลน์ จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุและประชาชนในพื้นที่ห่างไกล จัดทำวิดีโอแนะนำการใช้งาน เผยแพร่ผ่าน Facebook, LINE และ YouTube ตั้งจุดให้คำแนะนำในสถานที่สำคัญ เช่น ที่ว่าการอำเภอหรือร้านสะดวกซื้อ และประชาสัมพันธ์ มาตรการความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อสร้างความมั่นใจให้ประชาชน

2. แนวทางในการปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประสานส่วนภูมิภาค พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.70$) ประชาชนพึงพอใจในด้านความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ โดยปัจจัยที่ได้รับคะแนนต่ำสุดคือ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการช่วยเหลือปัญหาเมื่อร้องขอ ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.85$) ซึ่งสะท้อนว่าประชาชนต้องการให้มีการพัฒนาด้านการรับฟังความคิดเห็นและการช่วยเหลือประชาชนในเชิงรุก และผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลอาจมีข้อจำกัดด้านการเดินทาง จึงเสนอให้พัฒนา จุดให้บริการเพิ่มเติม เพื่อรองรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่สามารถเดินทางมาติดต่อสำนักงานได้สะดวก

แนวทางการดำเนินการ ได้แก่ การจัดอบรมการสื่อสารและการให้บริการลูกค้าฝึกอบรมการใช้ภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อลดปัญหาการสื่อสาร ใช้กรณีศึกษาข้อร้องเรียนที่ผ่านมาเพื่อให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้แนวทางแก้ไข พัฒนาระบบติดตามผลการร้องเรียนออนไลน์ ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะได้ ตั้ง ทีมรับเรื่องร้องเรียนเฉพาะทาง เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว

พัฒนาระบบแจ้งเตือนล่วงหน้า หากมีปัญหาน้ำไม่ไหล หรือมีการบำรุงรักษาระบบ ส่งข้อความแจ้งเตือนผ่าน SMS หรือ LINE Official Account

3. แนวทางการปรับปรุงด้านช่องทางการให้บริการ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อช่องทางการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.83$) โดยปัจจัยที่ได้รับคะแนนต่ำสุดคือ ช่องทางการประชาสัมพันธ์บริการที่ยังขาดความชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 2.66$, $SD = 0.95$) ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการ จึงเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนต้องการการปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ให้มีความชัดเจนและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และมีความต้องการให้เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล พร้อมขยายจุดบริการในพื้นที่ห่างไกล ประชาชนบางกลุ่ม ยังไม่สามารถเข้าถึงช่องทางให้บริการได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลที่ต้องเดินทางไกลกว่า 40 กิโลเมตรเพื่อชำระค่าน้ำหรือใช้บริการ

แนวทางการดำเนินการ ได้แก่ ขยายจุดบริการชำระเงิน ผ่านร้านสะดวกซื้อ (7-11) หรือธนาคารในพื้นที่ห่างไกล พัฒนาตู้ให้บริการอัตโนมัติ (Kiosk payment) สำหรับชำระค่าน้ำและดำเนินธุรกรรมพื้นฐาน ขยายความสามารถของ แอปพลิเคชัน PWA และเว็บไซต์ กปภ. ให้รองรับทุกบริการ พัฒนา ระบบ AI Chatbot เพื่อตอบคำถามและแนะนำบริการ พัฒนาระบบ สแกน QR Code สำหรับชำระเงิน ให้รองรับทุกธนาคารและ e-Wallet

4. แนวทางการปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.74$) โดยต้องการ ปรับปรุงที่จอดรถ ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ และจุดพักคอย ทั้งนี้ปัจจัยที่ได้รับคะแนนต่ำสุดคือ ความสะอาดและการดูแลรักษาสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 2.75$, $SD = 0.81$) และผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้บริการที่ระบุถึงความต้องการของประชาชนจากอุปสรรคในการมาใช้บริการคือ ความต้องการให้เพิ่มจุดบริการเพิ่มเติมในพื้นที่ที่ประชาชนเข้าถึงยาก เพื่อให้กลุ่มผู้พิการและผู้สูงอายุได้รับบริการที่สะดวกขึ้น การให้บริการพื้นที่นั่งพักและสิ่งอำนวยความสะดวกเสริม

แนวทางการดำเนินการ ได้แก่ ปรับปรุงที่จอดรถให้มีที่จอดรถเฉพาะสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ติดตั้ง ระบบบัตรคิวดิจิทัล และขยายบริการ Wi-Fi ฟรี ในพื้นที่ให้บริการ เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม แก้วน้ำนั่งพัก และที่ชาร์จแบตเตอรี่ ปรับปรุงความสะอาดและการดูแลพื้นที่ให้บริการโดยเพิ่มรอบการทำความสะอาด ปรับปรุง ป้ายประชาสัมพันธ์ ให้เข้าใจง่าย โดยอาจใช้ QR Code เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลเพิ่มเติม

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

จากการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทรในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.76$) โดยคะแนนสูงสุดอยู่ใน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.70$) และคะแนนต่ำสุดอยู่ใน ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.83$) ข้อมูลนี้สะท้อนว่าประชาชนพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการ แต่ยังพบข้อจำกัดเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์และการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลที่ยังไม่ครอบคลุม

ด้านกระบวนการให้บริการพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$, $SD = 0.78$) โดยประชาชนพึงพอใจใน ความไม่ยุ่งยากซับซ้อนของขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 0.82$) และ ความเป็นธรรมของกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.82$) อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าประชาชนให้คะแนนต่ำในด้าน ความรวดเร็วของขั้นตอนบริการ ($\bar{X} = 2.95$, $SD = 0.83$) และ ระยะเวลาการให้บริการที่ยังไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.94$, $SD = 0.84$) ซึ่งบ่งชี้ว่าสำนักงานประปาส่วนภูมิภาคควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาการคอย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิกรานต์ รุ่งโรจน์ (2563) ที่ศึกษาการให้บริการน้ำประปาในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประชาชนให้ความสำคัญกับ กระบวนการให้บริการที่สะดวกและเป็นธรรม สอดคล้องกับผลการศึกษานี้ที่พบว่าประชาชนพึงพอใจใน ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและ ความเป็นธรรมของกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ มยุรี โยธาวุธ (2560) ชี้ให้เห็นว่าการลดระยะเวลาการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งตรงกับผลการศึกษานี้ที่พบว่า ความล่าช้าในกระบวนการให้บริการเป็นปัจจัยที่ต้องได้รับการปรับปรุง

ช่องทางการให้บริการเป็นประเด็นที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.78$, $SD = 0.83$) โดยประชาชนพึงพอใจมากที่สุดกับ ความสะดวกในการชำระเงินและลดขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.97$) อย่างไรก็ตาม คะแนนในด้าน การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 2.66$, $SD = 0.95$) และ ความหลากหลายของช่องทางรับรู้ข่าวสาร ($\bar{X} = 2.67$, $SD = 0.97$) อยู่ใน ระดับต่ำ ซึ่งบ่งชี้ว่ายังมีประชาชนจำนวนมากที่ไม่ทราบถึงช่องทางการให้บริการออนไลน์ หรือไม่มั่นใจในการใช้งาน ทำให้ยังต้องเดินทางไปติดต่อที่สำนักงานโดยตรง ดังที่งานของ ทศิตยา พรหมโชติ (2563) พบว่าการประชาสัมพันธ์และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งตรงกับผลการศึกษานี้ที่พบว่า ประชาชนยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับช่องทาง

ให้บริการออนไลน์ และต้องการให้สำนักงานเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอิทธิกร บัวทอง และคณะ (2567) ที่ระบุว่า การประชาสัมพันธ์ภาคสาขา พหุคูณภูมิพิสัยควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง และควรปรับปรุงเรื่องการเข้าถึงบริการ โดยเฉพาะการติดป้ายและสัญลักษณ์ที่ชัดเจน รวมถึงการพัฒนาเครื่องมือสื่อสารให้สะดวกแก่ผู้รับบริการมากขึ้น แสดงให้เห็นว่าต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงช่องทางการให้บริการและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา

คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับคะแนนสูงสุดในการศึกษานี้ ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.70$) โดยประชาชนให้คะแนนสูงสุดในเรื่อง ความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.69$) และ ความรู้ความสามารถในการตอบคำถามและช่วยแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 3.27$, $SD = 0.73$) อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ยังต้องปรับปรุง ได้แก่ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อปัญหา ($\bar{X} = 3.06$, $SD = 0.79$) และ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.85$) ซึ่งสะท้อนถึงโอกาสในการพัฒนาทักษะด้านการให้บริการเชิงรุกและการแก้ไขปัญหาของประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่นกันกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของพีรพัฒน์ กล่อมใจ และ อภิชา พรเจริญกิจกุล (2567) ที่พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านการตอบสนองต่อลูกค้าและความเข้าใจลูกค้า ซึ่งชี้ถึงบทบาทของบุคลากรในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ เช่นเดียวกับงานวิจัยของอิทธิกร บัวทอง และคณะ (2567) ที่เน้นถึงความรู้ความสามารถ และมารยาทของพนักงานที่ทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจเมื่อเข้ารับบริการ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญในทุกบริบทการให้บริการ

สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมของสำนักงาน ได้รับคะแนนพึงพอใจระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, $SD = 0.74$) โดยประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.18$, $SD = 0.80$) และ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.78$) อย่างไรก็ตาม ประชาชนยังต้องการให้มีการปรับปรุง ที่จอดรถ ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ และจุดพักคอย ให้มีความสะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีประชาชนมาติดต่อหนาแน่น ตามที่งานของ ชาลี เจริญสุข (2560) พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะอาดของสถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานี้ที่พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญกับคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ รวมถึงความสะอาดของสถานที่ และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรพัฒน์ กล่อมใจ และ อภิชา พรเจริญกิจกุล (2567) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทีทีดับบลิว จำกัด (มหาชน) ได้รับคะแนนในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการในระดับมาก ซึ่งรวมถึง

สภาพแวดล้อมและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ นอกจากนี้ งานวิจัยของอิทธิกร บัวทอง และคณะ (2567) ยังชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการมีป้ายและสัญลักษณ์ที่ชัดเจน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ภายในสถานที่ให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในพื้นที่ห่างไกล สะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมและครอบคลุมความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรีของประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

จากการวิจัยเชิงปริมาณโดยการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเปรียบเทียบ พบว่า ปัจจัยด้านอายุ อาชีพ และพื้นที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผลการทดสอบสมมติฐานนี้สะท้อนให้เห็นถึงความซับซ้อนของพฤติกรรมผู้บริโภค และชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจมิได้เป็นผลจากคุณลักษณะเชิงประชากรศาสตร์โดยรวม แต่เป็นผลจากบริบทเฉพาะของกลุ่มที่มีประสบการณ์ ความคาดหวัง และเงื่อนไขชีวิตที่แตกต่างกัน การให้บริการภาครัฐจึงจำเป็นต้องออกแบบให้มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้ตอบสนองต่อความหลากหลายของผู้ใช้บริการได้อย่างแท้จริง

เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพิรวิชญ์ รุ่งเรือง (2565) ที่พบว่าปัจจัยเพศ อายุ รายได้ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และความมั่นใจในคุณภาพน้ำส่งผลต่อความคิดเห็นต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับงานของอิทธิกร บัวทอง และคณะ (2567) ที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยบุคคล เช่น อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการประเมินคุณภาพบริการ แม้ในระดับต่ำมากก็ตาม ซึ่งทั้งสองงานวิจัยยืนยันว่าการออกแบบบริการภาครัฐควรคำนึงถึงความหลากหลายและบริบทเฉพาะของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างแท้จริงในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

ผลการวิจัยนี้จึงมีคุณูปการทั้งในด้านทฤษฎีและการปฏิบัติ กล่าวคือสามารถสนับสนุนแนวคิดด้านการให้บริการสาธารณะที่มีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric service) และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบริการในระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นกรณีศึกษาที่มีคุณค่าเชิงนโยบายสำหรับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่ต้องการยกระดับความพึงพอใจของประชาชน อันเป็นเป้าหมายสำคัญของการบริหารจัดการรัฐยุคใหม่ที่เน้นความโปร่งใส การตอบสนองต่อประชาชน และความยั่งยืนในการให้บริการอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) ต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประปาในพื้นที่ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

จากการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่) ต่อปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประปาในพื้นที่ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่า

1. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการเปิดทำการ สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทรเปิดทำการ ในช่วงเวลา 08:30 - 16:30 น. วันจันทร์ถึงศุกร์ โดยไม่มีช่วงพักกลางวัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ นอกจากนี้ ยังมีการให้บริการฉุกเฉิน เช่น การซ่อมท่อแตกหรือแก้ไขปัญหาน้ำไม่ไหลหลังเวลาทำการ อย่างไรก็ตาม พบว่าประชาชนในพื้นที่ห่างไกลยังคงมีข้อจำกัดด้านการเดินทาง ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวก จึงมีข้อเสนอให้พัฒนา จุดให้บริการเพิ่มเติมในพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น ตามที่งานวิจัยของ มยุรี โยธาธุร (2560) พบว่า การกระจายศูนย์บริการในพื้นที่ห่างไกลช่วยลดปัญหาการเข้าถึงของประชาชน และช่วยให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะในงานวิจัยนี้ที่เสนอให้พัฒนา จุดให้บริการเสริม เช่น จุดรับชำระเงินในชุมชน หรือหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ เพื่อรองรับกลุ่มประชาชนที่ไม่สามารถเดินทางมายังสำนักงานหลักได้

2. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานประปาส่วนภูมิภาคมีระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น การแจ้งปัญหาผ่านศูนย์หลัก การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ภาคสนาม และการชำระค่าน้ำผ่าน QR Code และแอปพลิเคชันธนาคาร นอกจากนี้ กระบวนการติดตั้งมิเตอร์น้ำสำหรับลูกค้าใหม่สามารถดำเนินการได้ภายใน 3-7 วัน หากมีท่อเมนผ่าน อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าประชาชนบางกลุ่มยังไม่คุ้นเคยกับการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ จึงเสนอให้ เพิ่มจุดให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการออนไลน์ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานของ พิรวิชญ์ รุ่งเรือง (2565) ที่พบว่าการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคควรคำนึงถึงช่องทางการชำระเงินและการสื่อสารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้จริง เช่นเดียวกับงานวิจัยของอิทธิกร บัวทอง และคณะ (2567) ที่เสนอให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาเครื่องมือสื่อสารที่เอื้อต่อกลุ่มประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งทั้งสองงานวิจัยสนับสนุนข้อเสนอแนะในงานศึกษานี้ที่เสนอให้มีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และจัดทำคู่มือเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงบริการดิจิทัลอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

3. ความชัดเจนของแบบฟอร์มและคำร้องในกระบวนการให้บริการ สำนักงานได้ใช้มาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งช่วยให้แบบฟอร์มการขอใช้น้ำมีความเข้าใจง่าย และมี

ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลให้ประชาชน อย่างไรก็ตาม พบว่าผู้ใช้น้ำบางราย ไม่ทราบว่ามิเตอร์แบบฟอร์มให้ดู จึงเสนอให้ ประชาสัมพันธ์เพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้สะดวก ตามที่งานของ วิกิรานต์ รักรุ่งโรจน์ (2563) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีแบบฟอร์มที่เข้าใจง่ายและโปร่งใสเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดข้อผิดพลาดและลดเวลาในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า ประชาชนต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบฟอร์มและขั้นตอนการขอรับบริการ

4. การจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สำนักงานมีการจัดทำ Flow Chart แสดงขั้นตอนการให้บริการ และติดตั้งไว้ในจุดที่ประชาชนสามารถมองเห็นได้ เช่น หน้าสำนักงานและบริเวณเคาน์เตอร์ให้บริการ นอกจากนี้ ยังมีการตรวจสอบและปรับปรุงมาตรฐาน GECC ทุก 3 ปี เพื่อให้แน่ใจว่าขั้นตอนการให้บริการมีความเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิกร บัวทอง และคณะ (2567) ที่ชี้ให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของงานบริการ เช่น การมีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ที่ชัดเจน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลที่อาจมีข้อจำกัดด้านการเดินทางและการสื่อสาร ทั้งนี้ การนำเสนอผังขั้นตอนบริการอย่างชัดเจนยังช่วยลดความสับสนของผู้รับบริการ และส่งเสริมให้เกิดประสบการณ์ที่ดีต่อหน่วยงานรัฐอย่างยั่งยืน

5. ช่องทางการรับรู้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ สำนักงานมีการใช้เว็บไซต์หลักของ กปภ. เฟซบุ๊กเพจ ไลน์ออฟฟิเชียล คอลเซ็นเตอร์ 1662 และการแจ้งผ่านเจ้าหน้าที่สาขา อย่างไรก็ตาม พบว่าประชาชนบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ยังคงพึ่งพาการรับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ประจำ หรือการโทรศัพท์สอบถามโดยตรง จึงเสนอให้ พัฒนาการประชาสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล และจัดทำวิดีโอแนะนำการใช้ช่องทางออนไลน์ ดังที่งานของ ภาณุพันธ์ บริสุทธี และ จัตุรชัย โชติษฐยางกูร (2559) ชี้ให้เห็นว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐและประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่เสนอให้สำนักงานประชาสัมพันธ์พัฒนาแนวทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มประชาชนที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี

6. การพัฒนาและขยายช่องทางชำระเงิน สำนักงานมีช่องทางชำระเงินที่หลากหลาย เช่น QR Code, ธนาคาร, ร้านสะดวกซื้อ และเดย์ฟาร์ท อย่างไรก็ตาม พบว่าประชาชนบางกลุ่ม ยังคงเดินทางมายังสำนักงานเพื่อชำระเงิน เนื่องจาก ไม่มั่นใจในระบบออนไลน์ หรือไม่ทราบถึงช่องทางชำระเงินที่มีอยู่ จึงเสนอให้ เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการชำระเงินออนไลน์ ตามที่งานของ ปราโมทย์ ฉันทะ (2560) พบว่าการพัฒนาช่องทางการชำระเงินที่หลากหลายและเข้าถึงง่ายช่วยลดภาระของประชาชนและเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่

เสนอให้ สำนักงานขยายจุดให้บริการชำระเงินในพื้นที่ห่างไกล และเพิ่มความน่าเชื่อถือของระบบออนไลน์

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 4 เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาช่องทางออนไลน์ให้ใช้งานง่ายและเข้าถึงได้มากขึ้น โดยเฉพาะเว็บไซต์ของการประชาสัมพันธ์ (กปค.) และแอปพลิเคชันที่ควรออกแบบให้รองรับการใช้งานของประชาชนทุกกลุ่มอย่างสะดวก นอกจากนี้ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการออนไลน์แก่ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่อาจขาดทักษะทางเทคโนโลยี ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเท่าเทียม

ด้านช่องทางการให้บริการ ควรมีการขยายช่องทางให้ครอบคลุมประชาชนในพื้นที่ห่างไกลมากยิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มจุดให้บริการชำระเงินผ่านร้านสะดวกซื้อ หรือการติดตั้งตู้บริการอัตโนมัติ (Kiosk Payment) ในจุดที่เข้าถึงได้ง่าย อีกทั้งควรพัฒนาแอปพลิเคชันให้สามารถรองรับทุกประเภทของธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริการน้ำประปาเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างครบวงจรโดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงานโดยตรง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ทั้งในด้านทักษะการสื่อสารกับประชาชน และการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างทัศนคติในการบริการที่ดี พร้อมทั้งจัดให้มีระบบติดตามผลการร้องเรียนแบบเรียลไทม์ เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะช่วยยกระดับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์กรได้มากขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการปรับปรุงและเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงาน เช่น การจัดให้มีจุดพักคอยที่สะดวกสบาย ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ ระบบบัตรคิวดิจิทัลเพื่อจัดลำดับการให้บริการอย่างมีระเบียบ และจุดให้บริการอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) สำหรับประชาชนที่ต้องการใช้บริการออนไลน์ในสถานที่ การพัฒนาเหล่านี้จะช่วยให้ประชาชนได้รับประสบการณ์ที่ดีขึ้นในการเข้ารับบริการ ทั้งในด้านความสะดวก ความรวดเร็ว และความเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ทั้งนี้ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผลการศึกษาที่เสนอแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ตำบลทับไทร ทั้งด้านการขยายจุดให้บริการในพื้นที่ห่างไกล การส่งเสริมการให้บริการดิจิทัล การจัดทำแบบฟอร์มและผังขั้นตอนที่ชัดเจน ตลอดจนการพัฒนาช่องทางการชำระเงินและการประชาสัมพันธ์

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรพัฒน์ กล่อมใจ และอภิชา พรเจริญกิจกุล (2567) ที่พบว่า การให้บริการน้ำประปาคุณภาพควรครอบคลุมทั้งด้านการตอบสนองลูกค้า ความเข้าใจลูกค้า และการเข้าถึงบริการอย่างเป็นรูปธรรม ขณะทำงานของอิทธิกร บัวทอง และคณะ (2567) ยังระบุถึงความสำคัญของการจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและสื่อสารข้อมูลอย่างทั่วถึงในพื้นที่ห่างไกล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับข้อเสนอของพีรวิทย์ รุ่งเรือง (2565) ที่เน้นให้พัฒนาช่องทางการให้บริการและประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่เข้าถึงได้ง่าย โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องช่องทางชำระเงินและระบบบริการดิจิทัล ซึ่งต้องมาพร้อมกับการแนะนำและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนกลุ่มที่ยังไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน

จากผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน พบว่ามีประเด็นที่ต้องปรับปรุงในหลายด้าน ได้แก่ กระบวนการให้บริการ ช่องทางให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชน และสอดคล้องกับแนวทางพัฒนาระบบสาธารณูปโภคของประเทศ สำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ควรพิจารณานโยบายหลักดังต่อไปนี้

1. นโยบายการพัฒนาระบบบริการดิจิทัลเพื่อเพิ่มการเข้าถึงของประชาชน

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนบางกลุ่มยังไม่สามารถเข้าถึงบริการออนไลน์ได้เต็มที่ โดยเฉพาะผู้สูงอายุและประชาชนในพื้นที่ห่างไกล และจากผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ประชาชนระบุถึง ความต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ และ ความสะดวกรวดเร็วของแต่ละขั้นตอน ดังนั้น จึงควรลดความแออัดในสำนักงาน และเพิ่มความสะดวกในการดำเนินธุรกรรม

แนวทาง: พัฒนาและขยายบริการออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ แอป. และแอปพลิเคชัน PWA ให้รองรับบริการแบบครบวงจร

1.1 เพิ่มการประชาสัมพันธ์และอบรมให้ความรู้ เกี่ยวกับการใช้บริการออนไลน์ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ

1.2 ขยายช่องทางการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล เช่น การแจ้งเตือนผ่าน LINE Official Account และระบบ Live Chat

1.3 ติดตั้งระบบ Kiosk Payment ในพื้นที่ชุมชนและร้านสะดวกซื้อ เพื่อลดภาระการเดินทางของประชาชน

2. นโยบายการยกระดับคุณภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ประชาชนพึงพอใจในด้านความสุภาพของเจ้าหน้าที่ แต่พบว่า การสื่อสาร การตอบคำถาม และการจัดการข้อร้องเรียนยังต้องได้รับการปรับปรุง และผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ พบว่า การเพิ่มทักษะด้านการสื่อสารและความสามารถในการจัดการปัญหาจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

แนวทาง: จัดอบรม ทักษะด้านการสื่อสารและการให้บริการลูกค้า

2.1 พัฒนาระบบ ติดตามผลข้อร้องเรียน และให้ประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะได้แบบเรียลไทม์

2.2 กำหนดแนวทางการให้บริการเชิงรุก เช่น การแจ้งเตือนปัญหาน้ำล้นหน้า และ การส่งข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์

2.3 ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มี แนวทางการจัดการปัญหาและการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

3. นโยบายการขยายช่องทางให้บริการและลดภาระการเดินทางของประชาชน

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์บริการที่ยังขาดความชัดเจน และเข้าใจง่าย สะท้อนให้เห็นว่าประชาชนยังต้องการ การปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการให้มีความชัดเจนและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น และผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลต้องเดินทางไกลกว่า 40 กิโลเมตรเพื่อใช้บริการ ทำให้เกิดปัญหาความไม่สะดวก การขยายจุดบริการและเพิ่มช่องทางให้บริการจะช่วยลดภาระของประชาชนและทำให้ระบบการให้บริการมีความทั่วถึงมากขึ้น

แนวทาง: จัดตั้ง จุดบริการประจำย่อยในพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องเดินทางไกล

3.1 เพิ่มช่องทางชำระเงิน เช่น ผ่านร้านสะดวกซื้อ (7-11) ตู้บุญเติม โหมบายเบงกักัง

3.2 ปรับปรุงการรับแจ้งปัญหาผ่านระบบออนไลน์ ให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุและติดตามผลได้สะดวกขึ้น

4. นโยบายการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานให้รองรับทุกกลุ่มประชาชน

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง และต้องการให้มีการพัฒนาพื้นที่รองรับกลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการให้ดีขึ้น

แนวทาง: ปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด
ห้องน้ำ และป้ายแนะนำการให้บริการที่เข้าใจง่าย

4.1 ติดตั้งระบบบัตรคิวดิจิทัล เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย และขยายบริการ Wi-Fi ฟรี
ในพื้นที่ให้บริการ

4.2 เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม, ที่นั่งพัก และที่ชาร์จแบตเตอรี่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้
ประชาชน

4.3 พัฒนาระบบ ป้ายประชาสัมพันธ์อัจฉริยะ (Smart Information Board) เพื่อให้
ประชาชนสามารถรับข้อมูลผ่าน QR Code

5. นโยบายการสร้างเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงาน

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนยังมีความ
กังวลเกี่ยวกับ ความปลอดภัยของข้อมูลในระบบออนไลน์ และต้องการให้มีช่องทางรับเรื่อง
ร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การเสริมสร้างความเชื่อมั่นจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของ
ประชาชน และส่งผลต่อความไว้วางใจในองค์กร

แนวทาง: จัดทำ แบบสำรวจความคิดเห็นประชาชนเป็นประจำทุกปี เพื่อตรวจสอบความ
พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

5.1 จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออนไลน์แบบ One Stop Service เพื่อให้ประชาชน
สามารถแจ้งปัญหาและได้รับคำตอบอย่างรวดเร็ว

5.2 ประชาสัมพันธ์ มาตรการความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า เพื่อสร้างความมั่นใจใน
การใช้บริการออนไลน์

5.3 ส่งเสริมกิจกรรม CSR ในชุมชนเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงานประปา
ส่วนภูมิภาค

**ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร
อำเภอโป่งน้ำร้อน**

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร พบว่าประชาชนมีความ
พึงพอใจในระดับปานกลาง และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ
ช่องทางให้บริการ ทักษะของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น เพื่อพัฒนาคุณภาพการ
ให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เจ้าหน้าที่ของสำนักงานควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะเชิง
ปฏิบัติ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติข้างต้นได้จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงจากผลการวิจัยเชิงปริมาณที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในพื้นที่ตำบลทับไทร จำนวน 400 คน ซึ่งผลวิเคราะห์สะท้อนให้เห็นระดับความพึงพอใจในหลากหลายด้าน โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ เช่น ความสามารถในการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.28$, $SD = 0.69$) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.09$, $SD = 0.85$) และการจัดการข้อร้องเรียน ($\bar{X} = 3.05$, $SD = 0.89$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาเชิงระบบ และทักษะของบุคลากร นอกจากนี้ยังได้มีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประปาส่วนภูมิภาคจำนวน 6 คน ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทั้งในสายงานบริการ การเงิน และกองช่าง ผลการสัมภาษณ์ได้สะท้อนถึงข้อจำกัดในการสื่อสาร การจัดการข้อร้องเรียน ความไม่คล่องตัวในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และความต้องการในการอบรมด้านการบริหารอารมณ์และการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ การวิเคราะห์แบบประสาณวิธี (Mixed methods) ทำให้สามารถสังเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติที่มีความสมบูรณ์ ชัดเจน และสามารถนำไปใช้ได้จริงในเชิงนโยบาย

1. การพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและการให้บริการลูกค้า

1.1 ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเป็นมิตร

1.1.1 เจ้าหน้าที่ควรฝึก การอธิบายข้อมูลและขั้นตอนการให้บริการให้กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย

1.1.2 หลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์ทางเทคนิคหรือภาษาทางการที่ซับซ้อน โดยเฉพาะเมื่อติดต่อกับประชาชนที่ไม่คุ้นเคยกับกระบวนการของสำนักงาน

1.2 พัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและการบริหารอารมณ์

1.2.1 จัดอบรมภายในเกี่ยวกับการบริหารอารมณ์และการจัดการความขัดแย้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถรับมือกับข้อร้องเรียนหรือสถานการณ์ตึงเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.2 ใช้ เทคนิค Active Listening (การฟังเชิงรุก) เพื่อทำความเข้าใจปัญหาของประชาชนก่อนให้คำตอบ

1.3 เพิ่มความกระตือรือร้นและใส่ใจในงานบริการ

เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วย ความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ แสดงออกถึงความใส่ใจ เช่น การทักทายลูกค้าและสอบถามปัญหาเชิงรุก

2. การปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนและการให้บริการเชิงรุก

2.1 ปรับปรุงระบบติดตามผลการร้องเรียน

2.1.1 เจ้าหน้าที่ควร แจ้งประชาชนให้ทราบถึงช่องทางการติดตามผลการร้องเรียน และให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับระยะเวลาการดำเนินการ

2.1.2 หากปัญหาที่ร้องเรียนยังไม่ได้รับการแก้ไขในเวลาที่กำหนด ควร ติดตามผล และแจ้งความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ

2.2 พัฒนาแนวทางการแจ้งเตือนประชาชนเกี่ยวกับปัญหาน้ำประปา

2.2.1 เมื่อเกิดปัญหาน้ำประปาไม่ไหล ควรใช้ระบบแจ้งเตือนล่วงหน้าผ่าน LINE Official Account, SMS หรือประกาศในชุมชน

2.2.2 เจ้าหน้าที่ควร อัปเดตสถานะของปัญหาเป็นระยะ เพื่อให้ประชาชนได้รับ ข้อมูลที่ถูกต้องและลดความไม่พอใจ

2.3 ให้บริการเชิงรุกในการให้คำแนะนำ

2.3.1 เจ้าหน้าที่ควรออกไปพบปะประชาชนเป็นระยะ เพื่อตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับ บริการประปา และรับฟังปัญหาโดยตรง

2.3.2 สามารถจัดเวทีรับฟังความคิดเห็นในชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน การปรับปรุงบริการ

3. การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

3.1 ให้คำแนะนำประชาชนเกี่ยวกับการใช้ช่องทางออนไลน์

3.1.1 เจ้าหน้าที่ควร สาธิตการใช้แอปพลิเคชัน PWA การชำระค่าน้ำออนไลน์ และการติดตามผลเรื่องร้องเรียน ให้กับประชาชนที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี

3.1.2 ควรมีเจ้าหน้าที่ที่ประจำจุดให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบออนไลน์ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีประชาชนสูงอายุ

3.2 เพิ่มประสิทธิภาพของช่องทางออนไลน์

3.2.1 เจ้าหน้าที่ควร ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน อย่างสม่ำเสมอ

3.2.2 หากมีข้อผิดพลาดในการแจ้งเตือนค่าน้ำหรือการร้องเรียนออนไลน์ ควร แจ้งให้ฝ่ายเทคนิคแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

3.3 เพิ่มความรวดเร็วในการตอบกลับข้อความออนไลน์

3.3.1 เจ้าหน้าที่ดูแลช่องทาง LINE Official Account หรือ Facebook ควร ตอบกลับข้อความของประชาชนภายในเวลาที่กำหนด

3.3.2 หากเป็นปัญหาที่ต้องใช้เวลาในการแก้ไข ควรแจ้ง ระยะเวลาที่คาดว่าจะ ได้รับการแก้ไข เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ชัดเจน

4. การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่มาใช้บริการ

4.1 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในสำนักงานให้เหมาะสมกับทุกกลุ่มประชาชน

4.1.1 เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบและแจ้งให้ฝ่ายบริหารปรับปรุง ที่นั่งพัก น้ำดื่ม ห้องน้ำ และที่จอดรถ ให้พร้อมใช้งานเสมอ

4.1.2 ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และอาจเพิ่ม QR Code เพื่อให้ประชาชนสามารถสแกนและเข้าถึงข้อมูลเพิ่มเติมได้

4.2 เพิ่มการดูแลเรื่องความสะดวกและความเป็นระเบียบในสำนักงาน

4.2.1 ควรมีรอบการตรวจสอบความสะดวกของพื้นที่บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในจุดที่มีประชาชนรอคิวจำนวนมาก

4.2.2 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านอาคารสถานที่ควร ติดตามและแจ้งซ่อมแซม อุปกรณ์ที่ชำรุด เช่น เครื่องปรับอากาศ อินเทอร์เน็ต และระบบแจ้งเตือนคิว

5. การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชน

5.1 ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส

5.1.1 เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม ค่าน้ำ และระยะเวลาการดำเนินงาน เพื่อป้องกันความเข้าใจผิด

5.1.2 หากประชาชนร้องเรียนเกี่ยวกับค่าน้ำผิดปกติ ควรอธิบาย กระบวนการตรวจสอบและแนวทางการแก้ไขอย่างละเอียด

5.2 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการ

5.2.1 สามารถจัดแบบสำรวจความคิดเห็นประจำปี เพื่อให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

5.2.2 หากมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการให้บริการ ควรแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้า ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์และช่องทางออนไลน์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยที่ประชาชนต้องการให้พัฒนาช่องทางการสื่อสาร ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชนมีความจำเป็นในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้บริการออนไลน์ของประชาชนจึงมีความสำคัญ ซึ่งผู้วิจัยสามารถใช้การวิจัยเชิงปริมาณเก็บแบบสอบถามจากประชาชน และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึกกับประชาชนที่ใช้และไม่ใช้บริการออนไลน์ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

2. การศึกษาความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ของการขยายจุดให้บริการชำระค่าน้ำในพื้นที่ห่างไกล โดยวิธีการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ของการขยายจุดให้บริการผ่านร้านสะดวกซื้อ หรือธนาคาร เทียบกับต้นทุนการเดินทางของประชาชน และการวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สำนักงานประปา และประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล เหตุผลที่ควรศึกษา เพราะประชาชนในพื้นที่ห่างไกลยังต้องเดินทางไกลเพื่อชำระค่าน้ำ แม้ว่าจะมีช่องทางออนไลน์ แต่ยังไม่ได้รับความนิยม หากมีการขยายจุดให้บริการชำระค่าน้ำผ่าน ร้านสะดวกซื้อ หรือธนาคารในพื้นที่ชนบท จะช่วยลดภาระของประชาชน แต่ต้องพิจารณาด้านต้นทุนและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน การศึกษานี้จะช่วยให้สำนักงานประปาสามารถ ตัดสินใจเกี่ยวกับการลงทุนด้านการขยายบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การศึกษาคุณภาพน้ำประปาและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพน้ำประปา ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพน้ำ และการวิจัยเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคเกี่ยวกับกระบวนการผลิตน้ำและมาตรฐานที่ใช้ พร้อมการตรวจวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ เก็บตัวอย่างน้ำจากจุดใช้งานในชุมชน และนำไปตรวจสอบคุณภาพทางเคมีและชีวภาพ ซึ่งสามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงกระบวนการผลิตน้ำให้มีคุณภาพสูงขึ้น และลดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาน้ำประปา

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2561). จัดทำแบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA).
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2543). พระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมอนามัย พ.ศ. 2496. กรมอนามัย.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2563ก). คำใช้จ่ายในการติดตั้งประปา.
<https://www.pwa.co.th/contents/service/customer-guide>.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2563ข). ค่าธรรมเนียมถอด ฝาก และบรรจบมาตรวัดน้ำ กรณีผู้ใช้น้ำถูกงดจ่ายน้ำประปา. <https://www.pwa.co.th/contents/service/customer-guide>.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2563ค). อัตราค่าบริการทั่วไป.
<https://www.pwa.co.th/contents/service/customer-guide>.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2566ก). ข้อมูลการประปาส่วนภูมิภาค.
<https://www.pwa.co.th/province/branch/5530224>
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2566ข). คู่มือลูกค้าของ กปภ. กปภ.ข. 1-10.
https://pwa.co.th/contents/files/about/policy-strategy/2565_9_pwa-manual-new-customer-reg-1-10.pdf.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2566ค). บริการของ กปภ. <https://www.pwa.co.th/contents/service>.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2566ง). ประวัติ กปภ. <https://www.pwa.co.th/contents/about/history#3>.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาบริการ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการและการตลาดบริการ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชรีณี เดชจินดา. (2545). พฤติกรรมผู้บริโภค. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 6). ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชาติ เจริญสุข. (2560). ผลสัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปา การประปาส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทรา. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์]. thesis.rru.ac.th
- จิตติยา พรหมโชติ. (2563). กระบวนการดำเนินโครงการประชาสัมพันธ์ของการประปาส่วนภูมิภาค กรณีศึกษาโครงการประปาทันใจ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต

- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collections.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า*. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ดิเรก ฤกษ์ห่วย. (1999). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: แนวคิดและหลักการ*. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- ธานินทร์ สวงศ์วาร. (2544). *การบริหารการบริการ*. ไคมอนด์อินบุ๊ก.
- ปฐม มณีโรจน์. (2549). *การบริหารรัฐกิจแนวใหม่*. วิญญูชน.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). *รัฐประศาสนศาสตร์: ขอบข่ายสถานภาพ และพัฒนาการในประเทศไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). แสงรุ่งการพิมพ์.
- ปราโมทย์ ฉันทะ. (2560). *ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขารัฐประเทศ*. [งานนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา]. Burapha University Research Information.
- พีรพัฒน์ กล่อมใจ และ อภิชา พรเจริญกิจกุล. (2567). คุณภาพการให้บริการน้ำประปาของบริษัท ทีทีดับบลิว จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 7(1), 1–12.
- พีรวิทย์ รุ่งเรือง. (2565). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพน้ำประปาในพื้นที่ตำบลไม้ดัด อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. *วารสารไตรศาสตร์*, 8(2), 69–81.
- ภานุพันธ์ บริสุทธิ์ และฉัตรชัย โชติชัยยางกูร. (2559). การประเมินคุณภาพการบริหารงบประมาณกิจการประปาหมู่บ้าน: กรณีศึกษา ตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 24(4), 525–537.
- มยุรี โยธาวุธ. (2560). *การบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านของประเทศไทย: กรณีศึกษาชุมชนจังหวัดนครนายก*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. lib.dpu.ac.th.
- ลือชัย วงษ์ทอง. (2561). *ความรู้เกี่ยวกับสถิติโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่องานวิจัยทางสังคมศาสตร์*. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิกเตอร์ เอช วรุม. (1964). *แรงจูงใจและการทำงาน*. ไวลีย์.
- วิกรานต์ รักรุ่งโรจน์. (2563). *ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. CMU e-Theses.
- วิมลสิทธิ หรยางกูร. (2543). *จิตวิทยากับการพัฒนาคน*. สุวีริยาสาส์น.
- สุวรรณ เจริญพร. (2565). *ความพึงพอใจของประชาชนและแก้ไขปัญหาหน้าท่วมขังในพื้นที่ชุมชนเมือง*

จากสำนักงานโยธาธิการและผังเมือง จังหวัดจันทบุรี ศึกษาเฉพาะในเขตเทศบาลเมือง
จันทบุรี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี. งานวิจัยสำนักงานโยธาธิการและ ผังเมือง
จังหวัดจันทบุรี.

หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. สามักคีสานส์.

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างใต้ อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. องค์การบริหารส่วน
ตำบลเกาะช้างใต้.

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำขาว. (2562). คู่มือแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน
การบริการ. องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยน้ำขาว.

Colaizzi, P. F. (1978). *Psychological research as the phenomenologist views it*. Oxford University
Press.

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). Harper Collins.

Kotler, P. (1997). *Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control*
(9th ed.). Prentice Hall.

Lovelock, C. (2003). *Principles of service marketing and management*. Pearson Education
Indochina.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*.
McGraw-Hill Book.

Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard
University Press.

Parasuraman, V., Zeithaml, A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its
implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Parasuraman, A., & Grewal, D. (2000). Serving customers and consumers effectively in
the twenty-first century: a conceptual framework and overview. *Journal of
the Academy of Marketing Science*, 28(1), 9-16.

Rovinelli, R. J. and Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of
criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift Voor Onderwijs Research*, 2,
49-60.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. John Wiley and Sons.

Weber, M. (1966). *The theory of social and economic organization*. The Free.

Wright, L. (2005). *Principles of service marketing and management*. Pearson Education Indochina.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
คำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก
สำหรับเจ้าหน้าที่การประสานงานภูมิภาค



คำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก
สำหรับเจ้าหน้าที่การประปาส่วนภูมิภาค
เรื่อง “แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับ
ไทร อำเภอโงะป่องน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี”

คำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกชุดนี้จัดทำเพื่อใช้เก็บข้อมูลประกอบการจัดทำงานนิพนธ์
 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้
 และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. วันที่เก็บข้อมูล.....
2. เพศ.....อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา.....
4. ตำแหน่งหน้าที่.....
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....
6. ประสบการณ์ในการทำงานที่การประปาส่วนภูมิภาค.....ปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1. ท่านคิดว่าระยะเวลาในการเปิดทำการของการประปาเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร
2. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอนประปามีความสะดวกและรวดเร็วอย่างไร มีการตรวจสอบความถูกต้องอย่างไร
3. ในการเข้ารับบริการท่านมีแบบฟอร์มหรือคำร้องที่ใช้ในกระบวนการให้บริการประปาหรือไม่ และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายให้กับผู้รับบริการหรือไม่อย่างไร
4. สำนักงานการประปาสวนภูมิภาคมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการประปามีการแสดงอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายหรือไม่อย่างไร
5. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานประปาสวนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ

1. สำนักงานการประปาสวนภูมิภาคมีช่องทางการรับรู้ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ทางด้านใดบ้าง
2. สำนักงานการประปาสวนภูมิภาคมีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศหรือไม่
3. สำนักงานการประปาสวนภูมิภาคมีช่องทางในการติดต่อทางด้านใดบ้าง
4. สำนักงานการประปาสวนภูมิภาคมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการหรือไม่อย่างไร
5. สำนักงานการประปาสวนภูมิภาคมีป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อการมาติดต่อใช้บริการเห็นได้ง่ายหรือไม่อย่างไร
6. สำนักงานการประปาสวนภูมิภาคมีช่องทางที่ให้ใช้บริการนำระบบ IT มาใช้ในการบริการอย่างทันสมัยหรือไม่อย่างไร
7. สำนักงานการประปาสวนภูมิภาคมีช่องทางที่ให้ผู้รับบริการสามารถสแกนการจ่ายแทนการใช้เงินได้อย่างสะดวกหรือไม่
8. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของสำนักงานประปาสวนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทางด้านใดบ้าง
2. ความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกฎระเบียบในการแต่งกาย บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีผลต่อความมั่นใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการหรือไม่
3. การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของบริการหรือไม่
4. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้และความสามารถในการให้บริการเพื่อให้มีความสามารถในการตอบคำถามและแนะนำให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการหรือไม่อย่างไร
5. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่การประปา กับองค์กรหรือไม่อย่างไร
6. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมทักษะเจ้าหน้าที่ในการให้บริการหรือไม่อย่างไร
7. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลผู้ใช้น้ำประปา



แบบสอบถาม

เรื่อง “แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประสานภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี”

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำเพื่อใช้เก็บข้อมูลประกอบการจัดทำงานนิพนธ์

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ

1. () อายุต่ำกว่า 20 ปี

2. () อายุ 20 – 30 ปี

3. () อายุ 31 – 40 ปี

4. () อายุ 41 – 50 ปี

5. () อายุ 51 – 60 ปี

6. () อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. () ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ ไม่ได้เรียน

2. () มัธยมศึกษาตอนต้น

3. () มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

4. () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

5. () ปริญญาตรี

6. () สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

1. () โสด

2. () สมรส

3. () หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่

5. อาชีพ (ตอบเพียง 1 ข้อ)

1. () รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
2. () ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท
3. () ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ
4. () ค้าขายรายย่อย/ อาชีพอิสระ
5. () นักเรียน/ นักศึกษา
6. () เกษตรกร/ ประมง
7. () แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ
8. () รับจ้างทั่วไป
9. () อื่น ๆ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,000 บาท
2. () 7,001-15,000 บาท
3. () 15,001-25,000 บาท
4. () ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป

7. พื้นที่อยู่อาศัยในตำบลทับไทร

1. () หมู่บ้านทับไทร
2. () หมู่บ้านพังงอน
3. () หมู่บ้านคงจิก
4. () หมู่บ้านทุ่งม่วง
5. () หมู่บ้านเขาถ้ำสาริกา
6. () หมู่บ้านวังกระแพร
7. () หมู่บ้านทุ่งกร่าง
8. () หมู่บ้านมาบคล้า
9. () หมู่บ้านซอย 14

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสำนักงานประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ความพึงพอใจต่อ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)					

ความพึงพอใจต่อ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
7. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน					
8. ระยะเวลาในการให้บริการในการกิจ มีความเหมาะสม					
9. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง					
10. มีแบบฟอร์ม/ คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย					
11. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน					

ความพึงพอใจต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย					
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย					
3. มีเครื่องมือ/ วัสดุอุปกรณ์/ ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ					
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/ โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก					
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ					
6. ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อการมาติดต่อใช้บริการเห็นได้ง่าย					
7. มีช่องทางให้บริการอย่างเป็นระบบ					
8. ช่องทางที่ให้ใช้บริการนำ IT มาใช้ในการบริการอย่างทันสมัย					
9. มีช่องทางที่ให้ใช้บริการสามารถสแกนการจ่ายแทนการใช้เงินได้อย่างสะดวก					

ความพึงพอใจต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน					
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น					
10. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					

ความพึงพอใจต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/ เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้					
9. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
10. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และเพียงพอ ในการรับบริการ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงของสำนักงานประสานภูมิภาค ตำบลทับ
ไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

.....

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

(Internal Objective Congruency : IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม (Internal Objective Congruency : IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อเรื่อง : แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประสานส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร
อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าคะแนนความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Internal Objective Congruency : IOC) ผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อไม่น้อยกว่า 0.5 ดังตารางสรุปคะแนนแบบทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามดังนี้

ค่าคะแนน	+1	หมายถึง สอดคล้อง
	0	หมายถึง ไม่แน่ใจ
	-1	หมายถึง ไม่สอดคล้อง

ผู้ทรงคุณวุฒิที่ทำ IOC

1. ดร.สาธิต ปิติวรา
2. ดร.บุญสม ธรรมาสิริพนธ์
3. ดร.ปิ่นท้าวกร สมโรจน์รัตน์

ชุดที่ 1 คำถามในการสัมภาษณ์เชิงปริมาณ เรื่อง แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของ
สำนักงานประสานส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
1. เพศ 1. () ชาย 2. () หญิง	+1	+1	+1	1	ผ่าน
2. อายุ 1. () อายุต่ำกว่า 20 ปี 2. () อายุ 20 – 30 ปี 3. () อายุ 31 – 40 ปี 4. () อายุ 41 – 50 ปี 5. () อายุ 51 – 60 ปี 6. () อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1	ผ่าน
3. ระดับการศึกษา 1. () ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน 2. () มัธยมศึกษาตอนต้น 3. () มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ เทียบเท่า 4. () อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 5. () ปริญญาตรี 6. () สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	1	ผ่าน

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
4. สถานภาพสมรส 1. () โสด 2. () สมรส 3. () หม้าย/หย่า/ แยกกันอยู่	+1	+1	+1	1	ผ่าน
5. อาชีพ (ตอบเพียง 1 ข้อ) 1. () รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 2. () ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท 3. () ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ 4. () ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 5. () นักเรียน/ นักศึกษา 6. () เกษตรกร/ประมง 7. () แม่บ้าน/พ่อบ้าน / เกษียณ 8. () รับจ้างทั่วไป 9. () อื่น ๆ.....	+1	+1	+1	1	ผ่าน
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1. () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 7,000 บาท 2. () 7,001-15,000 บาท 3. () 15,001-25,000 บาท 4. () ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	1	ผ่าน
7. พื้นที่อยู่อาศัยในตำบลทับไทร 1. () หมู่บ้านทับไทร 2. () หมู่บ้านพังงอน 3. () หมู่บ้านดงจิก 4. () หมู่บ้านทุ่งม่วง 5. () หมู่บ้านเขาถ้ำสาธิต 6. () หมู่บ้านวังกระแพร 7. () หมู่บ้านทุ่งกร่าง 8. () หมู่บ้านมาบคล้า 9. () หมู่บ้านซอย14	+1	+1	+1	1	ผ่าน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสำนักงานประสานภูมิภาค ตำบลทับไทร
อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

ด้านความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ผ่าน
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	+1	+1	+1	1	ผ่าน
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	+1	+1	+1	1	ผ่าน
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1	ผ่าน

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
7. การจัดระบบในการให้บริการตามลำดับที่เหมาะสม ไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	1	ผ่าน
8. ระยะเวลาในการให้บริการในภารกิจ มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ผ่าน
9. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	+1	+1	+1	1	ผ่าน
10. มีแบบฟอร์ม/คำร้อง และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	1	ผ่าน
11. มีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในตำแหน่งที่ชัดเจน	+1	+1	+1	1	ผ่าน

ด้านความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
1. มีช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ที่หลากหลาย	+1	+1	+1	1	ผ่าน
2. การประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการชัดเจน และเข้าใจง่าย	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ
3. มีเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ	+1	+1	+1	1	ผ่าน

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
4. การติดต่อทางโทรศัพท์/โทรสาร และช่องทางอื่น ๆ มีความสะดวก	+1	+1	+1	1	ผ่าน
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการ	+1	+1	+1	1	ผ่าน
6. ป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อการมาติดต่อใช้บริการเห็นได้ง่าย	+1	+1	+1	1	ผ่าน
7. มีช่องทางให้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ
8. ช่องทางที่ให้ใช้บริการนำ IT มาใช้ในการบริการอย่างทันสมัย	+1	+1	+1	1	ผ่าน
9. มีช่องทางที่ให้ใช้บริการสามารถสแกนการจ่ายแทนการจ่ายเงินได้อย่างสะดวก	+1	+1	+1	1	ผ่าน

ด้านความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	1	ผ่าน
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	1	ผ่าน
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	+1	+1	+1	1	ผ่าน
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ
6. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม และอธิบายได้ชัดเจน	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้น	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ
10. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ

ด้านความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	+1	+1	+1	1	ผ่าน
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	+1	+1	+1	1	ผ่าน
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย	+1	+1	+1	1	ผ่าน
4. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ผ่าน
5. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	+1	+1	+1	1	ผ่าน
7. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ
8. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ
9. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ
10. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ในการรับบริการ	+1	+1	+1	1	ผ่าน

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน	สรุปผล
	1	2	3	IOC	
11. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงของสำนักงานประสานภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ

**ชุดที่ 2 คำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก เรื่อง แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน
ประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี**

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ดังนี้

- ✓ ลงในช่อง (1) ถ้าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- ✓ ลงในช่อง (0) ถ้าไม่แน่ใจว่าคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่
- ✓ ลงในช่อง (-1) ถ้าคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ลักษณะของข้อคำถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
1. วันที่เก็บข้อมูล.....	+1	0	+1	0.66	ผ่านแต่ให้ ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ
2. เพศ.....อายุ.....ปี	+1	+1	+1	1	ผ่าน
3. ระดับการศึกษา.....	+1	+1	+1	1	ผ่าน
4. ตำแหน่งหน้าที่.....	+1	+1	+1	1	ผ่าน
5. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	+1	+1	+1	1	ผ่าน

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
6. ประสิทธิภาพในการทำงานที่การ ประปาส่วนภูมิภาค.....ปี	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
1. ท่านคิดว่าระยะเวลาในการเปิดทำ การของการประปาเหมาะสมกับความ ต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ
2. ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละ ขั้นตอนประปามีความสะดวกและ รวดเร็วอย่างไร มีการตรวจสอบความ ถูกต้องอย่างไร	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ
3. ในการเข้ารับบริการท่านมี แบบฟอร์มหรือคำร้องที่ใช้ใน กระบวนการให้บริการประปาหรือไม่ และมีตัวอย่างการกรอกที่ชัดเจนและ เข้าใจง่ายให้กับผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ
4. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมี การจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการ ประปามีการแสดงอยู่ในตำแหน่งที่	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
ชัดเจนและเข้าใจง่ายหรือไม่อย่างไร					
5. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการ ให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการของสำนักงานประปา ส่วนภูมิภาค ตำบลทาบไทร อำเภอโป่ง น้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
1. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมี ช่องทางการรับรู้ข่าวสารและการ ประชาสัมพันธ์ทางด้านใดบ้าง	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ ปรับปรุง แก้ไข ข้อความ
2. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมี เครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์/ระบบในการ ให้บริการข้อมูลสารสนเทศหรือไม่	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ ปรับปรุง แก้ไข ข้อความ
3. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมี ช่องทางในการติดต่อทางด้านใดบ้าง	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ ปรับปรุง แก้ไข

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
					ข้อความ
4. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นแก่ผู้รับบริการหรือไม่อย่างไร	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ
5. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อการมาติดต่อใช้บริการเห็นได้ง่ายหรือไม่อย่างไร	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ
6. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางที่ให้ใช้บริการนาระบบ IT มาใช้ในการบริการอย่างทันสมัยหรือไม่อย่างไร	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ
7. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีช่องทางที่ให้ผู้รับบริการสามารถสแกนการจ่ายแทนการใช้เงินได้อย่างสะดวกหรือไม่	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ
8. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาคตำบลทาบไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไข ข้อความ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
1. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทางด้านใดบ้าง	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ
2. ความสุภาพและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกฎระเบียบในการแต่งกาย บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีผลต่อความมั่นใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการหรือไม่	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ
3. การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของบริการหรือไม่	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ
4. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านความรู้และความสามารถในการให้บริการเพื่อให้มีความสามารถในการตอบคำถามและแนะนำให้คำแนะนำให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการหรือไม่อย่างไร	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ
5. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่การประกบกับองค์กรหรือไม่อย่างไร	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
6. สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคมีการฝึกอบรมทักษะเจ้าหน้าที่ในการให้บริการหรือไม่อย่างไร	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ
7. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทาบไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
1. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค ตำบลทาบไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี	+1	+1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงแก้ไขข้อความ



สำเนา

ที่ IRB4-200/2567



เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : G-HU143/2567

โครงการวิจัยเรื่อง : แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานประสานส่วนภูมิภาค ตำบลทับไทร
อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

หัวหน้าโครงการวิจัย : นายไกรสวัสดิ์ จงโชติชวลัย

หน่วยงานที่สังกัด : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการหลัก (สารนิพนธ์/งานนิพนธ์/ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์
วิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์)

หน่วยงานที่สังกัด : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

วิธีพิจารณา : ☒ Exemption Determination ☐ Expedited Reviews ☐ Full Board

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ฉบับที่ 3 วันที่ 30 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2567
2. โครงการวิจัยฉบับภาษาไทย ฉบับที่ 1 วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2567
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ 2 วันที่ 22 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2567
4. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ 1 วันที่ 9 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2567
5. แบบเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น แบบบันทึกข้อมูล (Data Collection Form)
- แบบสอบถาม หรือสัมภาษณ์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ฉบับที่ 1 วันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2567
6. เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี) ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. -

วันที่รับรอง : วันที่ 9 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2567

วันที่หมดอายุ : วันที่ 9 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2568

ลงนาม นางสาวพิมลพรรณ เลิศล้ำ

(นางสาวพิมลพรรณ เลิศล้ำ)



Plagiarism Checking Report

Created on 2025-05-27 17:25:04 at 17:25 PM

Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	APPLICATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
4306172	May 27, 2025 at 17:13 PM	ithesis-buu	64710045_pure.pdf	Completed	10.72 %

Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
1	ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร	นงลักษณ์ สุขสงบ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0.85 %
2	ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากลาง จังหวัดภูเก็ต	ชญาดา สังข์ทอง	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	0.41 %
3	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี,Public satisfaction towards quality of service provided by Thepnimit sub-district municipality\, Amphoe Pong Namron\, Chanthaburi Province	อาทิตย์ พจน์อาจ	มหาวิทยาลัยบูรพา	0.40 %
4	Satisfaction of People toward the Services of Bangkokhen Branch Waterworks Office, Metropolitan Waterworks Authority	ศิริรัตน์, วลัยลีภา	วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา	0.39 %
5	แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี,The Ways to Develop Service of Det Udom Waterwork Authority of Ubon Ratchathani Province	พงศ์ธัญชัย มกลี	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	0.34 %
6	ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรบ้านเขี้ยวหลาน จำกัด	ศิริณา ธิมากุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	0.34 %
7	การประเมินคุณภาพการบริหารงบประมาณกิจการประปาหมู่บ้าน : กรณีศึกษา ตำบลตลาดโพธิ์ อำเภอสำล้ายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์	บริสุทธิ์, ภาณุพันธ์	วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	0.34 %
8	ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558	ชนานศักดิ์, สุธรรม	วารสารการบริหารท้องถิ่น	0.33 %
9	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่	วัชรวิ ดัยแพร่	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	0.22 %
10	คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปทุมธานี	वलันต์ รักแผน	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ	0.20 %

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายไกรสวัสดิ์ จงโชติชัชวาลย์
วัน เดือน ปี เกิด	28 สิงหาคม 2532
สถานที่เกิด	จังหวัดจันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	214 หมู่ 4 ตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	ปัจจุบัน - หัวหน้าฝ่ายการตลาด บริษัท ศิรรัก จำกัด - ผู้จัดการประปา อำเภอกอมเรียง จังหวัดพระตะบอง ประเทศกัมพูชา
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2557 บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พ.ศ. 2568 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยบูรพา