

## ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน การประปานครหลวงสาขามีนบุรี

ทองเพชร คำใบ\*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้มาใช้บริการส่วนบริการการใช้น้ำการประปานครหลวงสาขามีนบุรี จาก ประชากร ที่จะต้องเข้ามาใช้บริการตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2558 โดยทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS of Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statics tics) ซึ่งเป็นการหาค่าสถิติทดสอบสมมุติฐานคือ T-test และ F-test โดยมีผลการศึกษาดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าผู้ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำในทุกๆ ด้านในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 - 4.14

---

\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

\*\*ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผลการทดสอบสมมุติฐาน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี ตามลักษณะปัจจัยส่วน

บุคคลกับสมมุติฐาน โดยภาพรวม พบว่า ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่ไม่ แตกต่างกัน

## 1. บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มีการแข่งขันในด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการ คือ การ ให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความ ประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จ

ของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งาน บริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกัน ขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ และการประสานครหลวงได้ให้ ความสำคัญกับคุณภาพการบริการมาก

การประสานครหลวงได้เริ่มขึ้นเมื่อวันที่ 13 เดือนกรกฎาคม พ.ศ.2452 พระบาทสมเด็จพระ จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ประกาศพระบรมราชโองการทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้กรมสุขาภิบาล จัดการที่จะนำน้ำมาใช้ในพระนครตามแบบอย่างที่เหมาะสมแก่ภูมิประเทศการที่จะต้องจัดทำนั้นคือ ให้ ตั้งทำที่น้ำซึ่งที่คลองเชียงราก แขวงเมืองปทุมธานี อันเป็นที่พื้นเขตน้ำเค็มขึ้นถึงทุกฤดู ให้ขุดคลอง แยกจากที่ขังน้ำนั้นเป็นทางน้ำลงมาถึงคลองสามเสนฝั่งเหนือ ตามแนวทางรถไฟ ตั้งโรงสูบน้ำ ณ ที่ ตำบลนั้น สูบน้ำขึ้นยังที่เกราะกรองตามวิธีให้น้ำสะอาดบริสุทธิ์ปราศจากสิ่งซึ่งจะเป็นเชื้อโรคแล้ว จำหน่ายน้ำไปในที่ต่าง ๆ ตามควรแก่ท้องที่ของเขตพระนคร กิจการอย่างนี้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เรียกตามภาษาสันสกฤต เพื่อจะให้ป็นคำสั้นว่า "การประปา" ตอนหนึ่งของพระราชดำรัสของ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ในการเปิดกิจการประปากรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2457 " ขอประปาจงเป็นผลสำเร็จสมความพระราชประสงค์ของสมเด็จพระชนก นารถของเรา และความประสงค์ของเราแลความประสงค์ของ ท่านทั้งหลาย บรรดาที่ได้ช่วยทำการอัน นี้สำเร็จ ขอน้ำใสอันจะหลังจากประปานี้ จงเป็นเครื่องประหารสรรพโรคร้ายที่จะเบียดเบียนให้ร้ายแก่ ประชาชนผู้เป็นพสกนิกรของเรา ขอน้ำอันนี้ที่ได้รับพรแล้วโดยพระสงฆ์ได้สวดมนต์ และโดยเราได้ ตั้งใจให้พร จงบันดาลให้เป็นน้ำมนต์ทำให้ประชาชนมีความสุขสวัสดิ์ผ่องแผ้ว เจริญทั่วทุกตัวคนตั้งแต่วินนี้เป็นต้นไป คุณภาพในการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งสำนักงานการประปาหลวงสาขามีนบุรีได้นำหลักคุณภาพในการบริการเข้ามาปรับปรุงองค์กรและสามารถเพิ่มให้มีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการนั้นสามารถใช้บริการได้ อย่างรวดเร็วมีคุณภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของ

สำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรีให้ดีขึ้นต่อไปได้

## 2. วัตถุประสงค์

เพื่อตอบคำถามการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ตั้งวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรีจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

## 3. ระเบียบวิธีวิจัย

### 3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่เข้ามาใช้บริการของสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี

### 3.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนประชากรเป้าหมายคือ ประชาชน ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนได้

จึงได้ใช้สูตรคำนวณ กรณีไม่ทราบประชากร ดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

$n$  = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

$e$  = ความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$Z$  = ค่า  $Z$  ที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

ถ้าระดับความเชื่อมั่น 90% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า  $Z = 1.65$

ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า  $Z = 1.96$

ถ้าระดับความเชื่อมั่น 99% หรือระดับนัยสำคัญ 0.01 มีค่า  $Z = 2.58$

แทนค่า

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2}{4(0.05)^2}$$

3.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง  $n = 384.16 \approx 385$

ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี จนครบตามขนาดตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรีได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ความถี่ในการใช้บริการของสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่จำนวน 4 ข้อ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำนวน 3 ข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 4 ข้อ

ด้านคุณธรรมจริยธรรมจำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. การศึกษาจากเอกสาร งานวิจัย ค้นคว้าและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ คุณภาพในการให้บริการ

2. การศึกษาวิจัยภาคสนาม เป็นการศึกษาด้วยวิธีการรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งทำการรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เข้ามาติดต่อและใช้บริการที่สำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี จำนวน 385 คน

### เกณฑ์การแปลผล

สำหรับเกณฑ์การแปลผลในการหาค่าความแตกต่าง แบ่งเกณฑ์ในการวัดออกเป็น 5 ระดับ ให้มีค่าเฉลี่ยของคะแนนเท่า ๆ กัน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการอธิบายระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.61 หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง อยู่ในเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

## 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี ภาพรวม ซึ่งจำแนกดังนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	( $\bar{X}$ )	(S.D)	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	4.17	.450	พึงพอใจระดับมาก
2.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.94	.478	พึงพอใจระดับมาก
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	.452	พึงพอใจระดับมาก
4.ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.17	.412	พึงพอใจระดับมาก

## 5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.1.1 ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 25-34 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาได้แก่ อายุ 35-45 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8

รองลงมาได้แก่ อายุต่ำกว่า 25 ปีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และส่วนน้อยที่สุด มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานะภาพสมรส มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาได้แก่ สถานะภาพ โสด จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 และส่วนน้อยที่สุด มีสถานะภาพ หย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาได้แก่ ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 และส่วนน้อยที่สุด มีระดับการศึกษาสูงสุด สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ มากกว่า 6 ครั้งมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาได้แก่ จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ 5 - 6 ครั้ง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 รองลงมาได้แก่ จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.0 และส่วนน้อยที่สุด มีจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ 3 - 4 ครั้งจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

#### 5.1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำ

สำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรีทั้งหมด 4 ด้านโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ดังนี้คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านคุณธรรมและจริยธรรมสูงสุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

#### 5.1.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมุติฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของ ส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษาสูงสุด จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการต่างกัน ดังนี้

1. เมื่อทดสอบสมมุติฐานตัวแปรด้านเพศ ไม่พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวง สาขา มีนบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน

2. เมื่อทดสอบสมมุติฐานตัวแปรด้านอายุ ไม่พบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวง สาขา มีนบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน

3. เมื่อทดสอบสมมุติฐานตัวแปรด้านสถานภาพ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรีที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจมีทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยแตกต่างกัน

4. เมื่อทดสอบสมมุติฐานตัวแปรด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขา มีนบุรีที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจมีอยู่ 1 ด้าน ที่มีความแตกต่างกัน คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณธรรมและจริยธรรมไม่แตกต่างกัน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

5.2.1 จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของ ส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามีนบุรี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านคุณธรรมและจริยธรรมสูงสุด รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

อาจเป็นเพราะการบริการทั้ง 4 ด้านนี้ได้ค่าเฉลี่ยออกมาในตัวเลขที่ใกล้เคียงกัน คืออยู่ระหว่าง 3.94 - 4.14 จึงเป็นผลออกมาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5.2.2 ผลการทดสอบสมมุติฐาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามินบุรีที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการแตกต่างกัน มี ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามินบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่มีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามินบุรีแตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามินบุรี ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ได้ดังนี้

5.3.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามินบุรี จำเป็นต้องปรับปรุงวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนบริการการใช้น้ำโดยเฉพาะเพศชาย อายุ 25-34 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรีให้มีความสุภาพอ่อนโยนของพนักงานที่รับบริการและความพยายามเข้าถึงจิตใจและความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ รับฟังปัญหาหรือข้อซักถาม ด้วยความเต็มใจ ซึ่งวิธีเหล่านี้อาจใช้วิธีการฝึกอบรม

5.3.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามินบุรี จำเป็นต้องปรับปรุงในเรื่องวิธีการสื่อสารชี้แจงให้ท่านเข้าใจถึงขั้นตอนวิธีการในการรับบริการ มีเอกสารและตัวอย่างในการกรอกข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วสำหรับผู้มาใช้บริการโดยเฉพาะเพศชาย อายุ 35-45 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี โดยสื่อ และอุปกรณ์ในการบริการกับการให้บริการหรืออาจปรับปรุงให้ทันสมัย โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ ให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

5.3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขามินบุรี จำเป็นต้องปรับปรุงในเรื่องความพร้อมของอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาใช้บริการ สถานที่นั่งรอรับบริการ ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ เพื่อรองรับการบริการสำหรับประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ โดยเฉพาะเพศหญิง อายุ 35-45 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี



ลงมา เพราะฉะนั้นการมีสถานที่นั่งรอรับบริการ มีห้องน้ำที่สะอาด และสถานที่จอดรถเพียงพอก็จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการมีสุขภาพจิตที่ดีขึ้น

5.3.4 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานการประปานครหลวงสาขา มีนบุรี จำเป็นต้องปรับปรุงในเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเฉพาะเพศ หญิง อายุ ต่ำกว่า 25 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ตรงไปตรงมา มีความชัดเจนในทุกๆ ด้านด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต

### บรรณานุกรม

- การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้.(2555) คู่มือหลักการการให้บริการที่ดีภายใต้กระบวนการจัดการความรู้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล กรุงเทพฯ.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล : วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2539). คุณภาพในการบริการ 1.2. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สัมพันธ์ แสง. (2555). ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านการรับแจ้งความร้องทุกข์อาญา ของสถานีตำรวจภูธรเมืองตราด. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุนทร สุดสาคร. (2555). ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎร์ เคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด : สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุนิษา กิตติพันธ์กุล. (2555). ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม : สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อภิเดช เทพวัลย์. (2555). ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนของผู้มาชำระค่าปรับจราจรที่มี  
ต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับสถานีตำรวจทุ่งสองห้อง :  
สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธุรกิจ  
บัณฑิตย.

\_\_\_\_\_ (2556). ประวัติ/ภาระหน้าที่การประปานครหลวง. สืบค้น 20 พฤศจิกายน 2558, จาก

[http://www.mwa.co.th/ewt\\_news.php?nid=1624](http://www.mwa.co.th/ewt_news.php?nid=1624)