บทที่ 5
การสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา และเพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 350 ราย แบ่งที่ตั้งบ้านพักเป็นอยู่ในเขต อำเภอเมือง 250 ราย อำเภอแม่วาง จำนวน 20 ราย อำเภอสันป่าตอง จำนวน 20 ราย อำเภอสารภีจำนวน 10 ราย และอำเภอสันทราย จำนวน 50 ราย

โดยอำเภอเมืองแบ่งเป็นตำบลสันผีเสื้อ จำนวน 3 ราย ตำบลฟ้าฮ่าม จำนวน 12 ราย ตำบลป่าตัน จำนวน 9 ราย ตำบลช้างเผือก จำนวน 23 ราย ตำบลสุเทพ จำนวน 21 ราย ตำบลศรีภูมิ จำนวน 12 ราย ตำบลพระสิงห์ จำนวน 19 ราย ตำบลหายยา จำนวน 16 ราย ตำบลช้างคลาน จำนวน 18 ราย ตำบลท่าศาลา จำนวน 22 ราย ตำบลวัดเกตุ จำนวน 23 ราย ตำบลหนองป่าครั่ง จำนวน 11 ราย ตำบลช้างม่อย จำนวน 14 ราย ตำบลป่าแดด จำนวน 7 ราย ตำบลหนองหอย จำนวน 18 ราย และตำบลแม่เหียะ จำนวน 22 ราย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 มีลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยวชั้นเดียว คิดเป็นร้อยละ 39.70 รองลงมา เป็นบ้านเดี่ยว 2 ชั้น คิดเป็นร้อยละ 24.3 ส่วนใหญ่ใช้น้ำประปาเป็นระยะเวลา 1 –5 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.14 มีลักษณะการใช้น้ำประปาเพื่ออาบและการซักล้าง คิดเป็นร้อยละ 30.39 มากกว่านำไปใช้อื่นๆ

มีระดับการศึกษาระดับ ปวช.,ปวส คิดเป็นร้อยละ 35.10 รองลงมาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.90 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 32.60 มากกว่าอาชีพอื่นๆ มีรายได้จากครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 คิดเป็นร้อยละ 38.00 นอกจากนี้ร้อยละ 78.00 มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100-500 บาท ส่วนใหญ่ชำระค่าน้ำประปาที่พนักงานหรือตัวแทนเก็บเงินที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 57.82

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า

ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่อง ความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม) ความใสของน้ำประปา กลิ่น (นอกจากคลอรีน) ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา แรงดันน้ำปา ความใสของน้ำประปา ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามตามสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่าต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลสันทรายและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียม มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่นๆ

ด้านราคาน้ำประปาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ในเรื่อง อัตราค่าน้ำประปา ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ และ ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ เมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่าต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลศรีภูมิ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียม มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าที่ตั้งบ้านพักและลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่นๆ

ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในเรื่อง สถานที่จอดรถพอเพียง และสถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือติดต่อประสานงาน ยกเว้นเรื่อง ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมา

สะดวก ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย และเมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่าต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลหนองป่าครั่งและช้างม่อยรวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยประเภททาวน์เฮ้าส์ มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าที่ตั้งบ้านพักและลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่นๆ

ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยในเรื่อง ในการแก้ไขท่อแตกท่อรั่ว ในการแก้ไขแรงดันน้ำ และในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ ยกเว้นเรื่องในการรับชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงาน ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ ในการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่าต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลศรีภูมิ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียม มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่นๆ

ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากในเรื่องการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปาจากผู้ใช้น้ำที่บ้าน ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร และเมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่าต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลพระสิงห์ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียม มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่นๆ

ด้านการให้การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากในเรื่อง การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ การประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุงซ่อมแซม และเมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่าต่างกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลหนองหอย และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียมและบ้านเดี่ยว 2 ชั้น มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่นๆ

ด้านการให้บริการของพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่อง ด้านกิริยา มารยาทและวาจาสุขภาพของพนักงานเก็บเงิน ด้านกิริยามารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน ด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา ในด้านมนุษย์สัมพันธ์ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ในด้านความเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำ ในการแนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆ เข้าใจง่าย ด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ ด้านการช่วยแก้ปัญหาทุกด้าน และเมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่าต่างกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลพระสิงห์และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยประเภทคอนโดมิเนียมมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าสถานที่ที่ตั้งบ้านพักและลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่นๆ

โดยสรุปตามลำดับได้ดังนี้ :

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยจากลำดับมากไปน้อย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการของพนักงาน (ในด้านกิริยามารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน)	3.77	พึงพอใจมาก
2. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ (การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ)	3.67	พึงพอใจมาก
3. ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา (ความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม))	3.60	พึงพอใจมาก
4. ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา (การที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปาจากผู้ใช้น้ำที่บ้าน)	3.58	พึงพอใจมาก
5. ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ (สถานที่จอดรถพอเพียง)	3.55	พึงพอใจมาก
6. ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ (การรับชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงาน)	3.49	พึงพอใจน้อย
7. ด้านราคาน้ำประปาและค่าธรรมเนียม การให้บริการ (อัตราค่าน้ำประปา)	3.37	พึงพอใจน้อย

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลปัญหาของผู้ใช้น้ำประปา

ด้านคุณภาพและความเชื่อถือ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้น้ำประปาด้านคุณภาพและความเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาในระดับน้อยทุกปัจจัย และเมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาต่างกันตามสถานที่ตั้งและตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลหายยา และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักประเภทตึกแถว อาคารพาณิชย์ มีปัญหาโดยรวมมากกว่าสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่นๆ

ด้านราคา

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาในระดับมากในเรื่อง ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง และ ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่แพง และเมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาแตกต่างกันตามสถานที่ตั้งและตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลหายยาและหนองหอย รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักประเภทบ้านเดี่ยว 2 ชั้น มีปัญหาโดยรวมมากกว่าสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่นๆ

ด้านสถานที่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาการเดินทางมาที่สำนักงานไม่สะดวก สถานที่รอชำระเงินหรือติดต่อประสานงานไม่สะดวก และ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และเมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาต่างกันตามสถานที่ตั้งและตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลสันผีเสื้อและสันป่าตอง รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักประเภทคอนโดมิเนียม มีปัญหาโดยรวมมากกว่าสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่นๆ

<u>ด้านกระบวนการให้บริการ</u>

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อยดังนี้ ความล่าช้าในการซ่อมแซมท่อ และขอใช้น้ำประปาแล้วได้น้ำประปาล่าช้า ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องบุคคลที่รับผิดชอบในเรื่องที่ต้องการ ยังพบปัญหาแต่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และเมื่อจำแนกตามที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาต่างกันตามสถานที่ตั้งและตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลสันผีเสื้อ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยประเภทบ้านเดี่ยว 2 ชั้น มีปัญหาโดยรวมมากกว่าสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่นๆ

<u>ด้านการให้บริการ</u> พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาปัญหาในระดับน้อย ในเรื่อง การใช้เวลาติดต่อทางโทรศัพท์ยาก ความยุ่งยากในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านธนาคาร ความล่าช้าในการประมาณค่าธรรมเนียมการติดตั้งมาตรวัดน้ำ และพนักงานหรือตัวแทนไปเก็บเงินที่บ้านแล้วไม่พบเจ้าของบ้าน และเมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาแตกต่างกันตามสถานที่ตั้งและตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลสันผีเสื้อ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยประเภททาวน์เฮาส์ มีปัญหาโดยรวมมากกว่าที่ตั้งบ้านพัก และลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่นๆ

<u>ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์</u> พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อยในเรื่อง การไม่ได้รับแจ้งในเรื่องการเตรียมเอกสารที่ใช้ในการติดต่อและการหยุดจ่ายน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง และ การตัดมาตรวัดน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง และเมื่อจำแนกตามที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาแตกต่างกันตามสถานที่ตั้งและตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลสันผีเสื้อ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักประเภทอื่นๆ มีปัญหาโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่นๆ

<u>ด้านการบริการของพนักงาน</u> พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยในเรื่อง การไม่เต็มใจบริการ บริการไม่สม่ำเสมอและไม่เสมอภาค ความไม่น่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน ไม่แนะนำขั้นตอนต่างๆ และไม่ช่วยแก้ปัญหา ไม่มีความรู้ความชำนาญเพียงพอ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการต่างๆ ให้เข้าใจ บริการไม่สุภาพ และเมื่อจำแนกตามตามสถานที่ตั้งบ้านพักและลักษณะของบ้านพักอาศัยอยู่ในขณะนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาต่างกันตามสถานที่ตั้งและตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลสันผีเสื้อและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยประเภทบ้านเดี่ยว 2 ชั้น มีปัญหาโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีที่ตั้งบ้านพักและลักษณะบ้านพักอาศัยประเภทอื่นๆ
โดยสรุปตามลำดับได้ดังนี้

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยจากลำดับมากไปน้อยของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจำแนกตาม ปัจจัยการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ปัญหา
1 ด้านราคาน้ำประปาและค่าธรรมเนียมให้บริการ *(ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง)	3.49	น้อย
2. ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา *(แรงดันน้ำอ่อน)	3.19	น้อย
3. ด้านกระบวนการให้บริการ *(ความล่าช้าในการซ่อมแซมท่อแตก ท่อรั่ว)	3.14	น้อย
4. ด้านสถานที่ *(การเดินทางมาที่สำนักงานไม่สะดวก)	3.09	น้อย
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ *(การหยุดจ่ายน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง)	3.02	น้อย
6. ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา *(ใช้เวลาในการติดต่อทางโทรศัพท์ยาก)	3.01	น้อย
7. ด้านการให้บริการของพนักงาน *(ไม่แนะนำขั้นตอนต่างๆ และไม่ช่วยแก้ปัญหา)	2.72	น้อย

* หมายถึง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด แต่อยู่ในระดับปัญหาน้อย

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีสาระสำคัญที่ควรพิจารณาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวความคิดและทฤษฎี ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ สามารถอธิบายโดยใช้แนวคิดของความพึงพอใจ โดยที่ความพึงพอใจของลูกค้านั้นจะขึ้นอยู่กับการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ (Product's Perceived Performance) ซึ่งถ้าการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์เป็นไปตามลูกค้าคาดหวัง (Expectations) ก็แสดงว่ามีความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็แสดงว่าไม่พึงพอใจ สำหรับการศึกษานี้พบว่าผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในการบริการทุกด้านของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ยกเว้นการบริการด้านราคาของน้ำประปา และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่างานบริการส่วนใหญ่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้น้ำ ยกเว้นการบริการด้านราคาของน้ำประปา และความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้น้ำ

แนวคิดส่วนประสมการตลาดกับงานบริการได้อธิบายว่าจะต้องมีการพัฒนาและนโยบายผลิตภัณฑ์ในส่วนของการบริการ (Product development and product policies in the service sector) โดยจะมุ่งเน้นให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปาที่จ่ายให้ผู้ใช้น้ำประปาอันได้แก่ ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา แรงดันน้ำประปา ความใสของน้ำประปา กลิ่น (นอกจากคลอรีน) และความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม) ถึงแม้ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำอยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

การกำหนดราคาสำหรับการบริการ (Pricing in the service sector) ของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จะถูกกำหนดโดยใช้ข้อบังคับเป็นเกณฑ์ ภายใต้ภาวะตลาดที่ผูกขาดอย่างแท้จริง (Pure Monopoly) และจากการศึกษาพบว่าผู้ใช้น้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

การจำแนกแจกจ่ายบริการ (Distribution and Delivery of Service) ได้แก่ ทำเล ที่ตั้งสถานบริการของสำนักงานประปา และช่องทางการจำหน่ายบริการตลอดจนความสะดวกของผู้ใช้บริการในการติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานประปา จากการศึกษาพบว่าการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่นั้นถึงแม้ผู้ใช้น้ำมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

การส่งเสริมการบริการ (Promoting Service) ของสำนักงานประปาเชียงใหม่มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) หรือเตือนความจำ (Remind) และจากการศึกษาพบว่าการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

แนวคิดในด้านกลยุทธ์การตลาด สำหรับการจัดการธุรกิจบริการได้อธิบายการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) หมายถึงการสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือในด้านการให้บริการ การทำหน้าที่ของพนักงานในการให้บริการ คุณภาพของเทคนิคในการจ่ายน้ำประปา และความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า และจากการศึกษาพบว่าผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่พึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการที่อยู่ในระดับน้อย

นอกจากนี้การรักษาคุณภาพของการบริการ (Service Quality) อันได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าในการอำนวยความสะดวกในสถานที่ การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การแนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆ เข้าใจง่าย ความมีน้ำใจ (Courtesy) ได้แก่ มีมนุษย์สัมพันธ์ ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของพนักงานในการปฏิบัติงาน และการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ได้แก่ การให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ พบว่าผู้ใช้น้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อค้นพบ

จำนวนสมาชิกในครอบครัวมีตั้งแต่ 1 คน ถึง 20 คน มีลักษณะบ้านพักอาศัยในทุกประเภท ระยะเวลาการใช้น้ำประปาตั้งแต่ 1 ปี จนถึงมากกว่า 20 ปี มีลักษณะการใช้น้ำประปาในทุกลักษณะ ทุกอาชีพ มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาตั้งแต่ต่ำกว่า 100 บาท จนถึงมากกว่า 1,000 มีการชำระค่าน้ำประปาทั้ง 3 แบบ โดยเป็นการชำระผ่านธนาคารน้อยที่สุด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจน้อย ด้านอัตราค่าน้ำประปา ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้ง ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก การแก้ไขท่อแตกท่อรั่ว การแก้ไขแรงดันน้ำ การขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อทางโทรศัพท์ การจ่ายชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมาตร การติดตามผลการบริการหลังจากผู้ใช้น้ำแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไข การตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดน้ำหลังจากติดตั้ง

ด้านปัญหาของผู้ใช้บริการน้ำประปา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่แพง ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง

นอกจากนั้นยังพบว่าความพึงพอใจในด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา พบว่าเมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งของบ้านพักอาศัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งอยู่ตำบลแม่วาง สันป่าตอง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ความพึงพอใจด้านราคาของน้ำประปา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งบ้านพักอาศัยตำสันผีเสื้อ ฟ้าฮ่าม ช้างเผือก พระสิงห์ ช้างคลาน วัดเกตุ หนองหอย แม่วาง สันป่าตอง สารภี และสันทราย มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกของสถานที่น้ำประปา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งบ้านพักอาศัยอยู่ตำบลสันผีเสื้อ หายยา วัดเกตุ แม่เหียะ แม่วาง และสันป่าตอง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ด้านความรวดเร็วของกระบวนการบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งบ้านพักอาศัยตำบล ฟ้าฮ่าม ป่าตัน ช้างเผือก สุเทพ หายยา ท่าศาลา ช้างม่อย หนองหอย แม่เหียะ สันป่าตอง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งบ้านพักอาศัยตำบลช้างเผือก หายยา ช้างคลาน แม่เหียะ สารภี มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งบ้านอาศัยตำบล ช้างเผือก สุเทพ ศรีภูมิ หายยา มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ปัญหาด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งบ้านพักอาศัยตำบลสันผีเสื้อ หายยา แม่เหียะ พบปัญหาในระดับมาก

ปัญหาด้านราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งบ้านพักอาศัยตำบลสันผีเสื้อ ป่าตัน ช้างเผือก สุเทพ ศรีภูมิ หายยา ช้างคลาน วัดเกตุ หนองหอย แม่วาง พบปัญหาในระดับมาก

ปัญหาด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งบ้านพักอาศัยตำบลสันผีเสื้อ สันป่าตอง พบปัญหาในระดับมาก

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งบ้านพักอาศัยตำบล สันผีเสื้อ พบปัญหาในระดับมาก

ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งบ้านพักอาศัยตำบล สันผีเสื้อ ศรีภูมิ พบปัญหาในระดับมาก

ปัญหาด้านการให้บริการของพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งบ้านพักอาศัยตำบลสันผีเสื้อ พบปัญหาในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการประปาเชียงใหม่บางปัจจัยอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ดังนั้นควรปรับปรุงแก้ไขให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด เช่น ควรมีที่ตั้งสำนักงานย่อยที่ผู้ใช้บริการสามารถชำระเงินได้สะดวก เช่น ตามศูนย์การค้า ธนาคาร หรือย่านชุมชน เป็นต้น ควรปรับปรุงความรวดเร็วของการให้บริการน้ำประปาโดยเฉพาะในเรื่องของการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว แรงดันน้ำ และการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ ความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ การจ่ายชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมาตร การติดตามผลการบริการหลังการขาย และการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดน้ำ รวมทั้งในด้านคุณภาพ และความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ราคาค่าบริการ การส่งเสริมการบริการ และคุณภาพของการให้บริการ

สำหรับปัญหาซึ่งส่วนใหญ่ผู้ใช้น้ำประปาจะพบปัญหาในระดับปัญหาน้อย จะมีเพียงบางปัจจัยเท่านั้นที่เป็นปัญหามาก แต่ก็ควรให้ความสำคัญกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยการส่งพนักงานออกตรวจสอบ เช่น แรงดันน้ำอ่อน ความสะอาดของน้ำประปา และกระบวนการขอรับบริการซับซ้อน การชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงานช้า ขอใช้น้ำประปาแล้วได้น้ำประปาล่าช้า ความล่าช้าในการซ่อมแซมท่อแตกท่อรั่ว ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อ ไม่ได้รับแจ้งเรื่องที่บุคคลรับผิดชอบในเรื่องที่ต้องการ และความถี่การโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น เช่นการตัดมาตรน้ำ การหยุดจ่ายน้ำ

สำหรับด้านพนักงานควรมีการอบรมในเรื่องการให้บริการ และทางสำนักงานประปาเชียงใหม่ควรส่งพนักงานไปตรวจสอบในตำบลที่มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับน้อย

ด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้น้ำประปามีปัญหามากในด้านค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ และขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง ซึ่งเห็นว่าแพง เนื่องจากการกำหนดราคาน้ำประปาและค่าธรรมเนียมดังกล่าวจะถูกกำหนดโดยรัฐ ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคไม่สามารถกำหนดราคาตามต้นทุนที่แท้จริงได้ แต่ที่ผ่านมามีการอนุโลมลดค่าธรรมเนียมในบางช่วงเทศกาลหรือวันสำคัญของราชการ เช่น ลดค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ 30% ของค่าธรรมเนียมปกติ ดังนั้น ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบในการให้บริการดังกล่าวมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งประชากรที่ยังไม่เป็นผู้ใช้น้ำของสำนักงานประปาเชียงใหม่ เนื่องจากติดขัดในค่าธรรมเนียมที่แพง หรือผู้ใช้น้ำที่ต้องการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำอีกทั้งเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานประปาเชียงใหม่ที่จะได้ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้น้ำไม่พึงพอใจในด้านทำเลที่ตั้งของสำนักงาน ดังนั้น จึงควรให้สำนักงานประปาเชียงใหม่ขยายพื้นที่การให้บริการ ได้แก่ เพิ่มสาขาย่อยในย่านชุมชน เช่น เปิดบริการในวันหยุดราชการในห้างสรรพสินค้า รวมทั้งการเพิ่มจำนวนธนาคารและสาขาของธนาคารที่รับชำระค่าน้ำประปา ให้ครอบคลุมพื้นที่ที่จำหน่ายน้ำประปา โดยเฉพาะในชุมชนที่ชำระน้ำประปาผ่านธนาคารน้อย ซึ่งจะเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายขององค์กร และเป็นการเพิ่มกระแสเงินสดหมุนเวียนได้ด้วย

ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้น้ำไม่พึงพอใจในด้านการแก้ไขท่อแตกท่อรั่ว แก้ไขแรงดันน้ำอ่อน และการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ดำเนินการช้า ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากจำนวนพนักงานไม่พอเพียงกับพื้นที่ให้บริการ อีกทั้งนโยบายของรัฐให้ลดขนาดขององค์กรลง ดังนี้ จ้างเอกชนในการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว ให้มากขึ้น เปลี่ยนท่อที่มีรายการใช้งานนานออกไป เนื่องจากเป็นท่อที่อาจชำรุด รั่วซึมและเกิดสนิม ซึ่งเป็นสาเหตุของแรงดันน้ำอ่อน และน้ำไม่สะอาด อีกทั้งทำให้เกิดน้ำสูญเสียขึ้นโดยเปล่าประโยชน์ และลดขั้นตอนของระบบการทำงานให้กระชับ รวดเร็ว โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้น เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ นำมาใช้กับงานระบบบัญชี การบันทึกข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้น้ำเป็นต้น รวมทั้งควรให้เอกชนรับดำเนินการติดตั้งมาตรวัดน้ำที่มีผู้ขอใช้น้ำรายใหม่ให้มากขึ้น โดยสำนักงานประปาต้องควบคุมดูแลและติดตามอย่างใกล้ชิด มิฉะนั้นก็จะเกิดการล่าช้าเช่นเดิมได้

ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้น้ำไม่พึงพอใจในการติดต่อทางโทรทัศน์ การชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมาตรวัดน้ำ การติดตามผลการบริการหลังจากแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไข และการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดน้ำหลังจากติดตั้ง ดังนั้นควรให้ปรับปรุง ดังนี้ เพิ่มจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ ลดขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมาตร โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เพิ่มพนักงานให้พอเพียงกับปริมาณงานหรือจ้างเอกชน (ถ้าไม่สามารถเพิ่มจำนวนพนักงาน เนื่องจากขัดนโยบายรัฐบาลที่ต้องการลดขนาดองค์กรให้เล็กลง) ในการติดตามผลการบริการหลังจากผู้ใช้น้ำแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไขและทำการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดน้ำหลังการติดตั้งไปแล้ว อย่างสม่ำเสมอ

นอกจากเหนือจากการปรับปรุงแก้ไขการบริการในด้านต่างๆ ข้างต้นแล้วในการบริการส่วนที่เหลือคือ ด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือ ด้านข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์และด้านการให้บริการของพนักงาน ถึงแม้ผู้ใช้น้ำจะมีปัญหาน้อยแต่ก็ไม่ควรจะให้เกิดขึ้น ดังนั้นจึงควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการหยุดจ่ายน้ำ หรือการซ่อมแซมท่อแตก ท่อรั่ว และการประสานท่อเก่ากับท่อใหม่ ซึ่งจำเป็นต้องหยุดจ่ายน้ำ ควรจะประชาสัมพันธ์ข่าวสารชี้แจงให้ผู้ใช้น้ำล่วงหน้า และให้เข้าใจทั่วถึงมากยิ่งขึ้น รวมทั้งกิริยามารยาทของพนักงาน และความน่าเชื่อถือของพนักงานอ่านมาตร ต้องปรับปรุงและดูแลให้ใกล้ชิดเพราะเสมือนเป็นตัวแทนของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ซึ่งจะมีผลต่อภาพลักษณ์โดยรวมของการประปาส่วนภูมิภาคต่อไป

ผู้ใช้น้ำในตำบลสันผีเสื้อ มีปัญหาในการได้รับบริการเกือบทุกปัจจัยจากสำนักงานประปาเชียงใหม่ ดังนั้นจึงควรรีบดำเนินการแก้ไขตามที่ได้เสนอแนะในข้างต้นอย่างสม่ำเสมอ

และนอกจากนี้ควรมีการอบรมพนักงานด้านบรรยายในการรับลูกค้าความรู้ความเข้าใจวิธีการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ควรมีกล่องรับความคิดเห็นและตรวจสอบทุก 3 เดือน หรือ 1 ปี เพื่อประกอบการพิจารณาความดีความชอบ