

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการน้ำประปาดื่มได้ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการน้ำประปาดื่มได้ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามเกณฑ์พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของของผู้ใช้บริการน้ำประปาต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการน้ำประปาดื่มได้ ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 2. เพื่อสร้างฐานข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

การวิจัยเชิงปริมาณ ทำการประเมินความพึงพอใจ (Survey Research) ของประชาชนที่เป็นตัวแทนของครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 292 ตัวอย่าง ในช่วงเดือนสิงหาคม - กันยายน 2568 แล้วนำมาประเมินผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) ข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และผลการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ประชาชนที่เป็นตัวแทนของครัวเรือน ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก สรุปผลการศึกษา ดังนี้

## สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาสถานภาพทั่วไปของประชาชนที่อาศัยอยู่ในครัวเรือน ในเขตพื้นที่ตำบลไรโคกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 292 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.70 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 30.10 มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 36.60 มีการอาศัยอยู่ในชุมชน หมู่ที่ 5 ร้อยละ 27.70 ลักษณะบ้านเป็นอาคารคอนกรีต ร้อยละ 87.70 มีการบริโภคน้ำดื่มจากผู้ผลิตน้ำดื่มในตำบล ร้อยละ 67.80 มีระบบประปาอื่นนอกจากประปาตำบลไรโคก คือ ระบบประปาหมู่บ้าน ร้อยละ 23.30 ใช้น้ำประปา ในการประกอบอาหาร ล้างอาหาร ล้างภาชนะ อาบ ซักผ้า ถู/ล้างบ้าน และ น้ำประปามีความเพียงพอสำหรับการอุปโภค/บริโภคตลอดปี ร้อยละ 89.70

สรุปผลการศึกษาผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการน้ำประปาดื่มได้ ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา โดยภาพรวมทั้ง 2 ด้าน พบว่าประชาชนตำบลไรโคกมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการน้ำประปาดื่มได้ ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.33) คิดเป็นร้อยละ 86.60 มีผลการประเมิน 2 ด้านในภาพรวม ดังนี้

ด้านการให้บริการน้ำประปา ผู้ใช้บริการน้ำประปามีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.3512) คิดเป็นร้อยละ 87.02 และด้านคุณภาพน้ำประปา ผู้ใช้บริการน้ำประปามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.3208) คิดเป็นร้อยละ 86.42 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

**ด้านคุณภาพน้ำประปา** ผู้ใช้บริการน้ำประปามีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.3512) คิดเป็นร้อยละ 87.02 โดยมีความพึงพอใจ 3 ลำดับแรกในเรื่องน้ำประปาที่ใช้มีคุณภาพ สะอาดได้มาตรฐานรับรองคุณภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.59) รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องน้ำประปาเพียงพอในฤดูแล้ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.56) และมีความพึงพอใจในเรื่องน้ำประปาไหลสม่ำเสมอตลอด 24 ชั่วโมง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.55) ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพน้ำประปาที่ใช้มีความใสสะอาด ไม่ขุ่นแดงหรือมีตะกอนน้อยที่สุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.10)

**ด้านการให้บริการน้ำประปา** ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจโดยรวมในระดับพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.3208) คิดเป็นร้อยละ 86.42 โดยมีความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก ในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.57) รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์มีความเที่ยงตรง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.48) และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ/คำปรึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.47) ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในเรื่องมีช่องทางการติดต่อขอรับบริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ อินเทอร์เน็ต Facebook ไลน์ เป็นต้น น้อยที่สุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 4.02)

### อภิปรายผล

จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการน้ำประปาดื่มได้ ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ที่อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และการให้ความสำคัญของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่ลงพื้นที่ในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบโครงการประปาดื่มได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ด้วยจรรยาบรรณ จิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ความรับผิดชอบในอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการ มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคก ทำให้ประชาชนตำบลไรโคกเกิดความพึงพอใจในบริการ การติดต่องานภายในสำนักงาน มีเจ้าหน้าที่ประสานงานกันเป็นอย่างดี มีหน่วยเคลื่อนที่ปฏิบัติงานร่วมกับผู้นำชุมชนและภาคีเครือข่าย ให้ความสำคัญกับประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคกทุกคน มีการปรับปรุงฐานข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการน้ำประปาดื่มได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดังกล่าวส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีประสิทธิภาพ คุณภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ในภารกิจ มีความคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ และเป็นที่ยังพอใจของประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคก ส่งผลให้การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการน้ำประปาดื่มได้ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.33) คิดเป็นร้อยละ 86.72

### ข้อเสนอแนะ

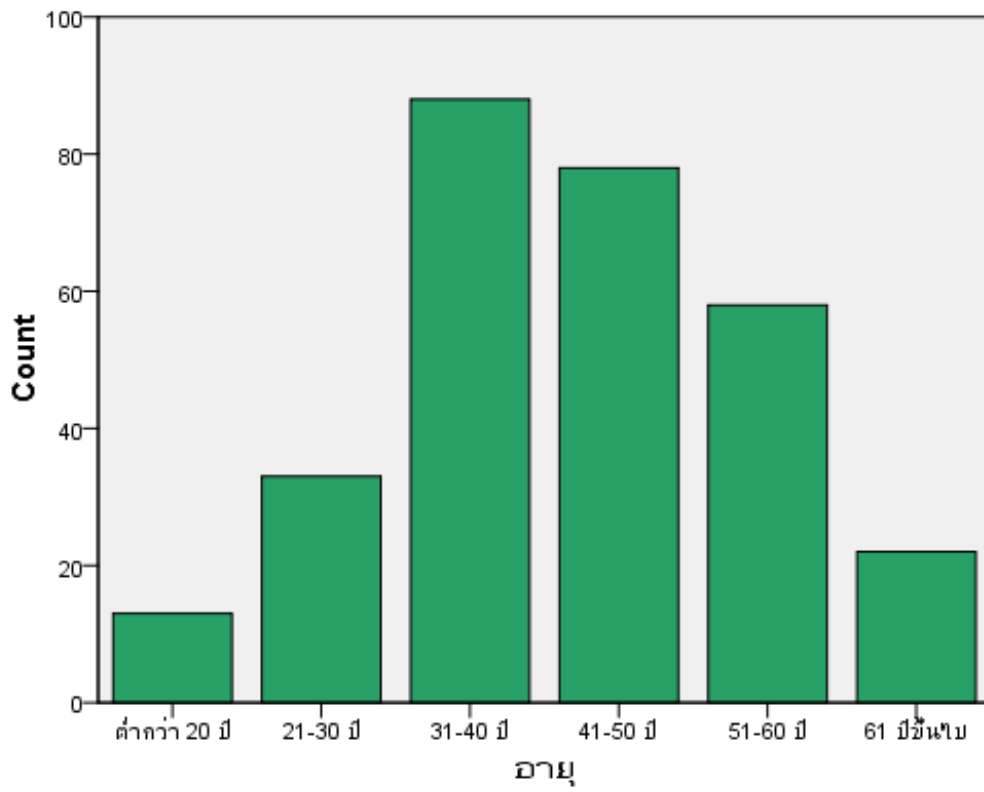
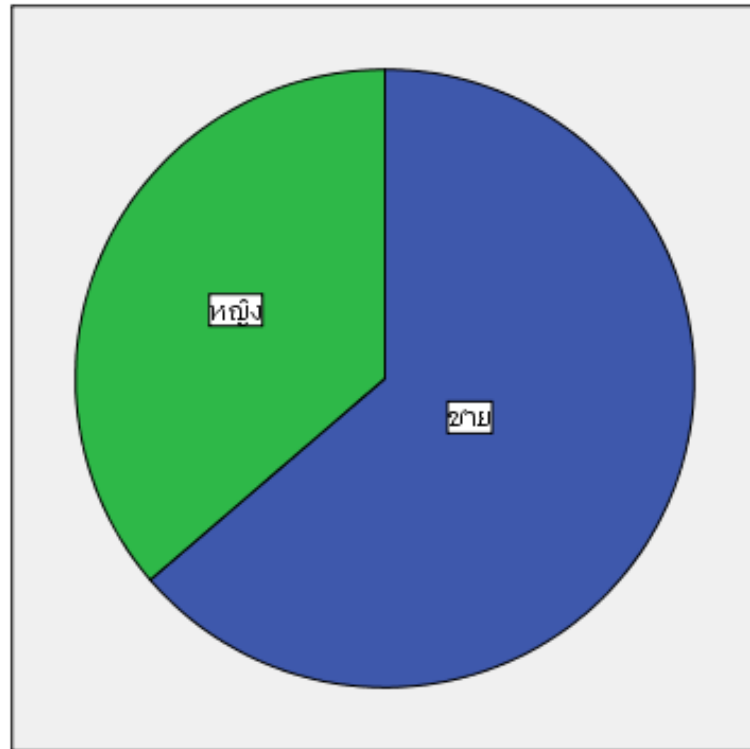
จากการศึกษาครั้งนี้ พบประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ควรพิจารณา  
เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนตำบลไรโคก ดังนี้

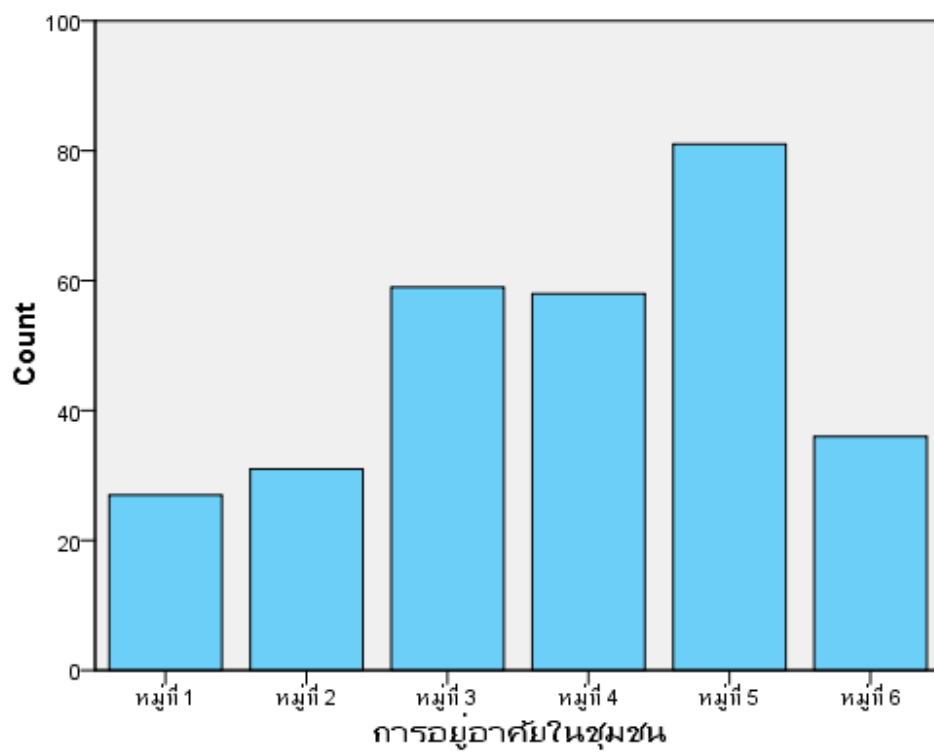
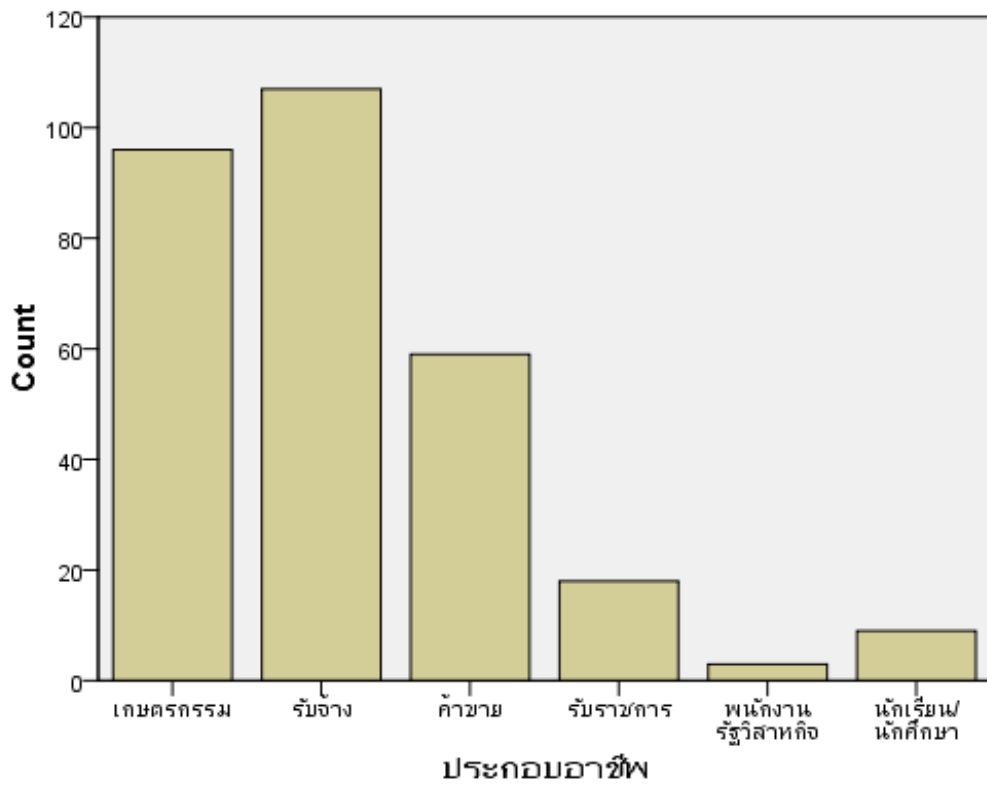
1. การติดตั้งโซล่าเซลล์เพิ่มเติม เพื่อลดต้นทุนการผลิตน้ำประปา
2. การปรับปรุงระบบท่อส่งน้ำประปา

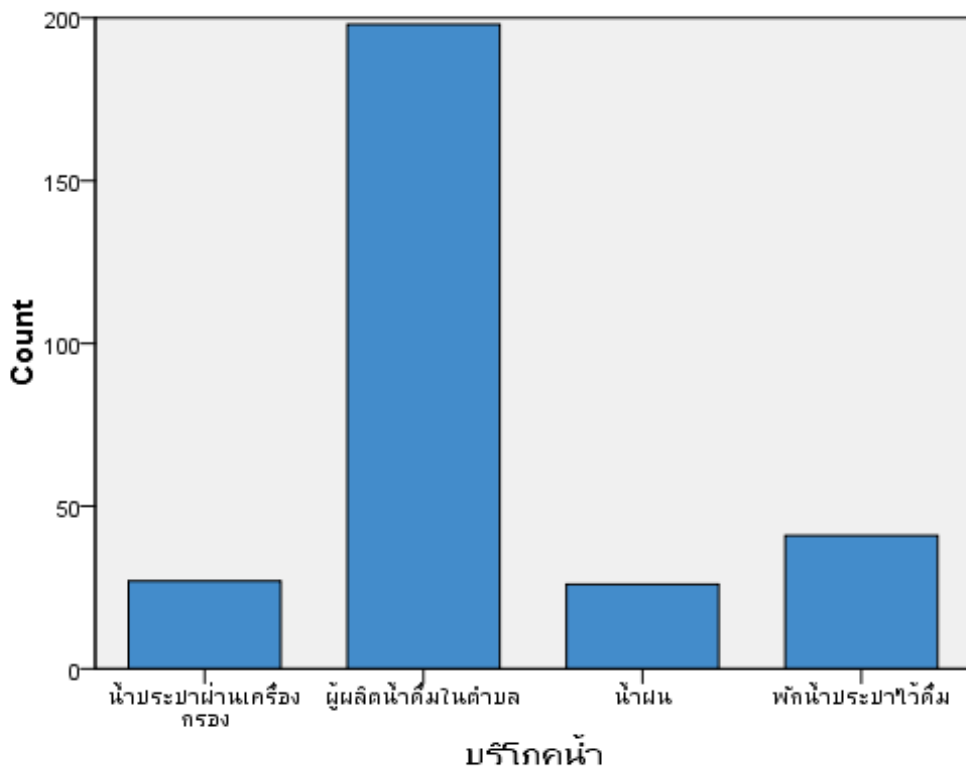
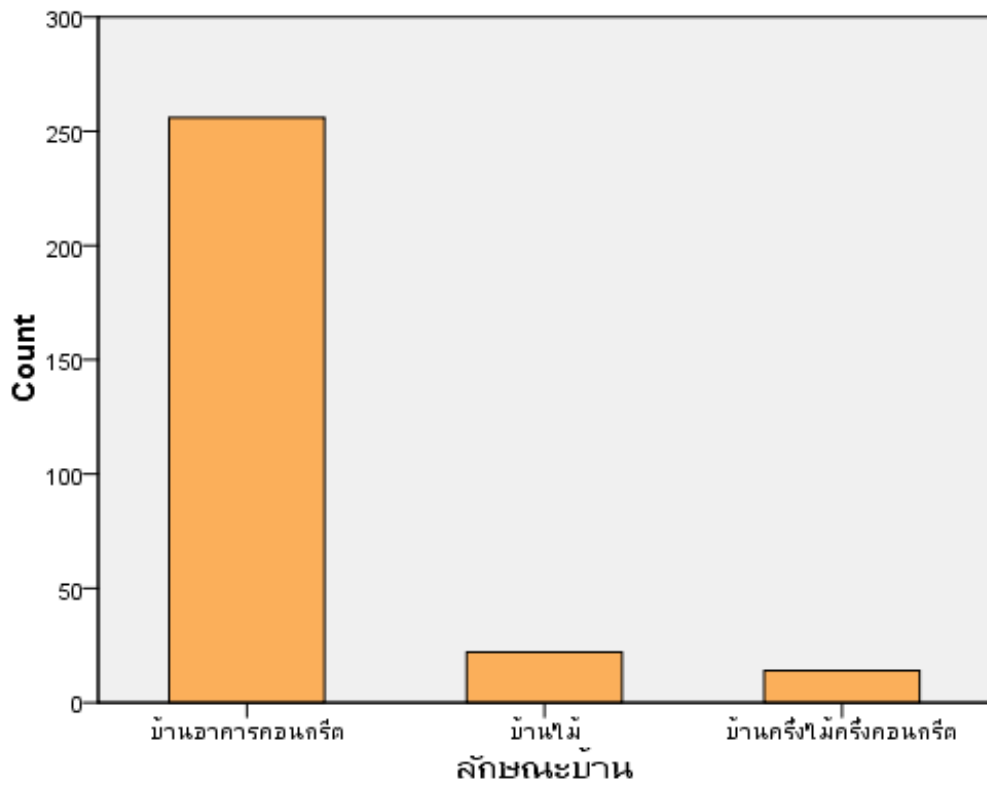
## บรรณานุกรม

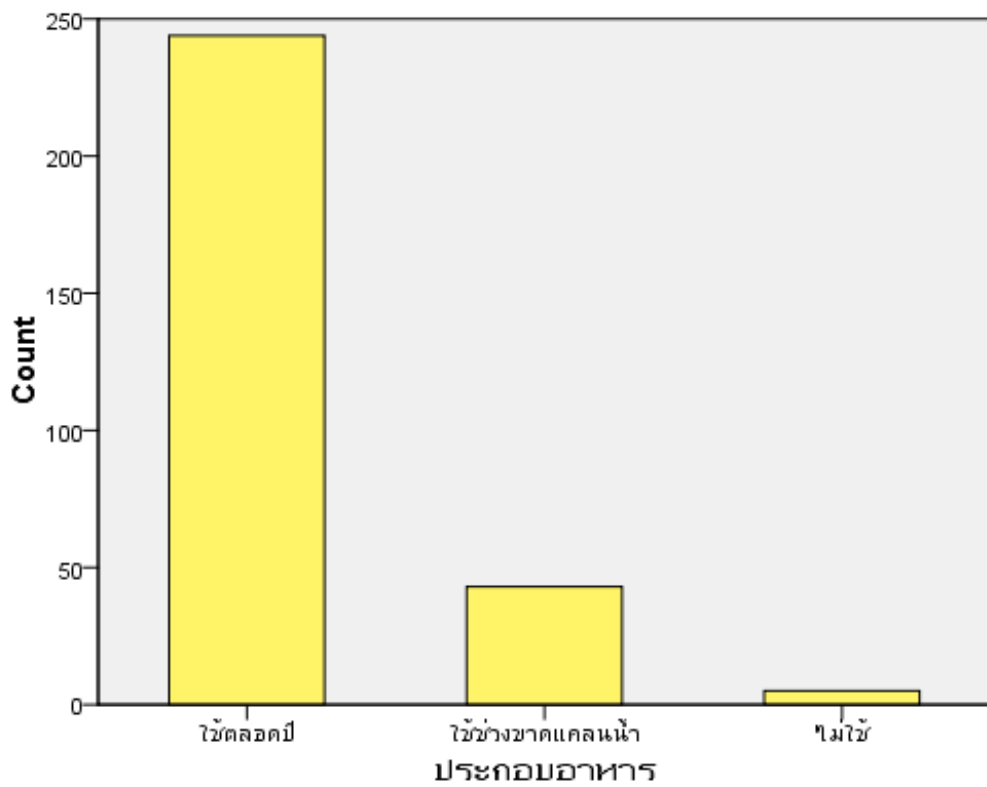
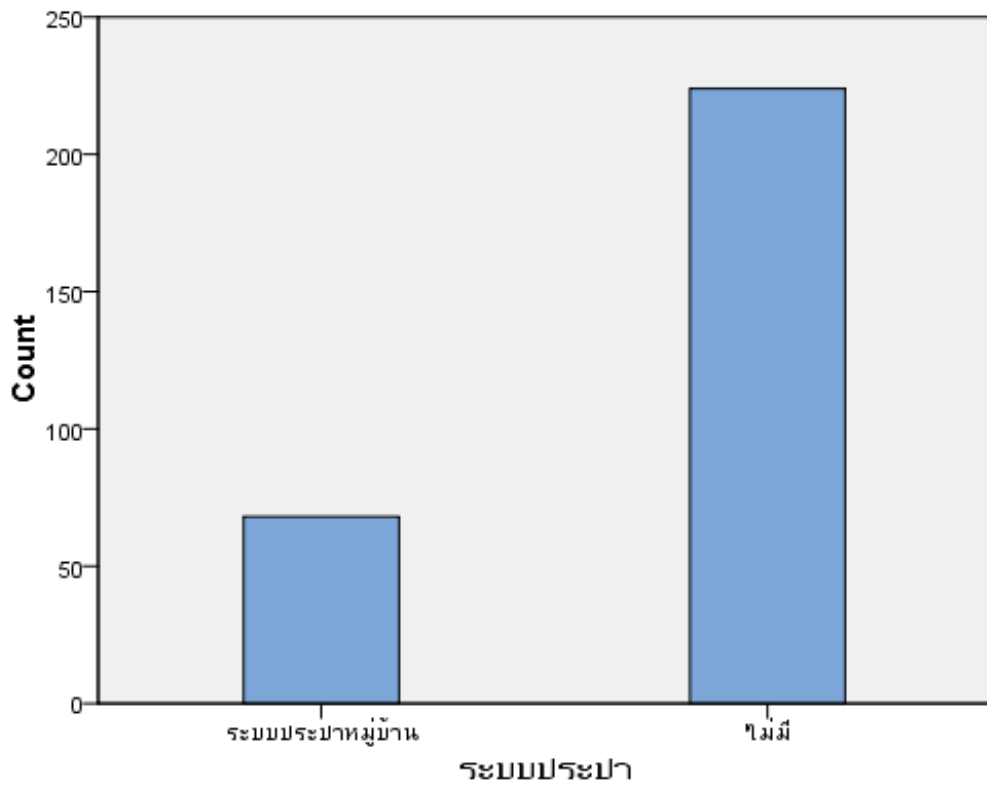
- โกวิทย์ พวงงาม. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ : เดือนตุลา.
- กรรณิกา จันทซิด. (2556). การศึกษาคุณภาพน้ำประปาหมู่บ้านบ้านโนนคู อำเภอมือง จังหวัด  
อำนาจเจริญ, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- วรเทพ ธรรมกิจ. (2558). การพัฒนาการดำเนินงานระบบประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บ้านป้อม อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- ดร. มยุรี โยธาวุฒ. (2560). การบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านของประเทศไทย : กรณีศึกษา  
ชุมชน จังหวัดนครนายก, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- เชาว์ ตะสันเทียะ. (2561), การศึกษากระบวนการผลิตและคุณภาพน้ำประปาในพื้นที่ตำบลธาร  
ปราสาท อำเภอนोनสูง จังหวัดนครราชสีมา, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นางสาวพรทิพย์ เลิศรัตนเคหกาล. (2563).การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี, มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา
- คณะวิทยาการจัดการ. (2564) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลเจริญศิลป์ อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖4,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2565). คู่มือหลักเกณฑ์และมาตรฐานน้ำประปาหมู่บ้านของ  
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น, กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

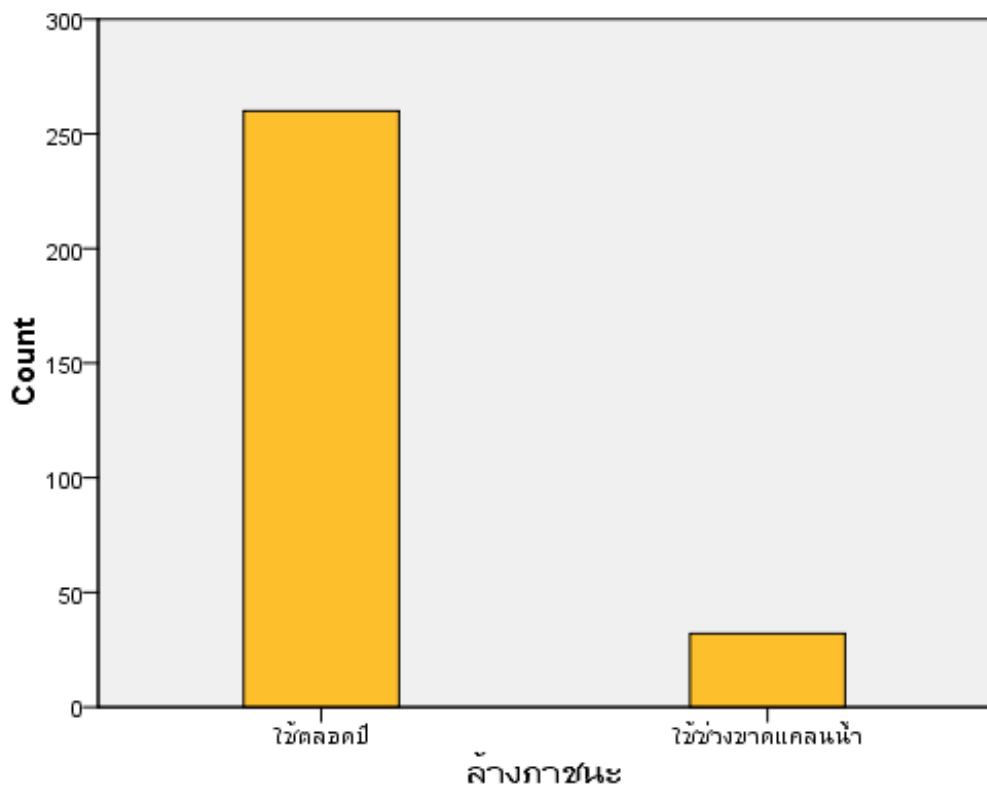
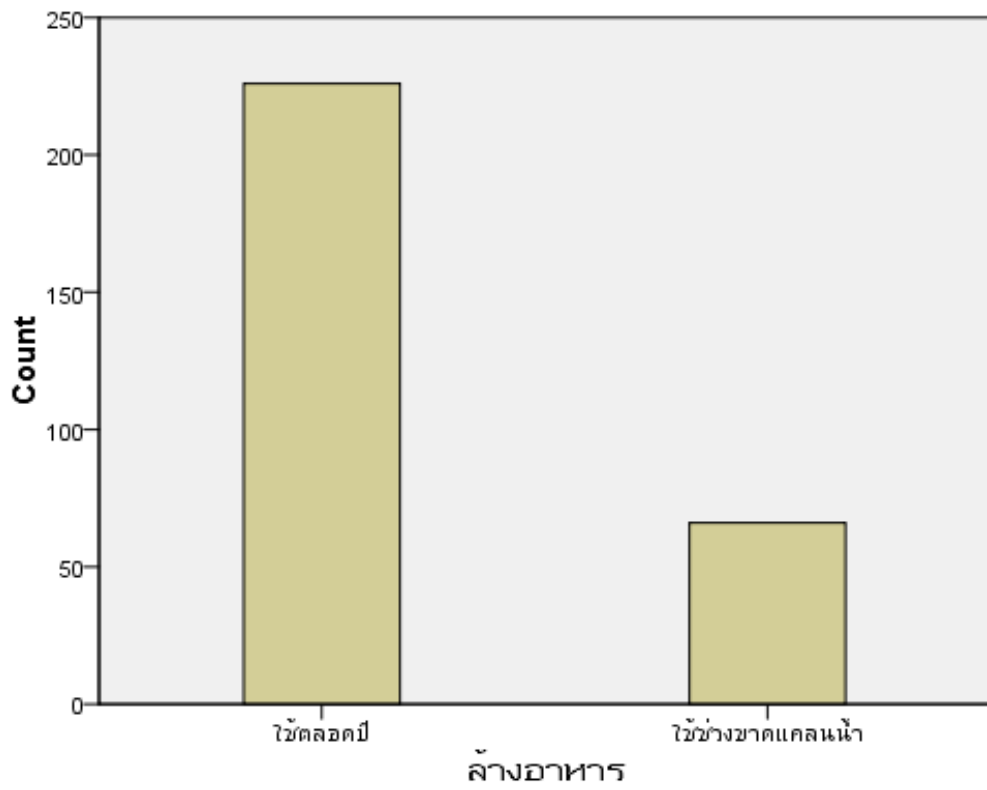
## ภาคผนวก

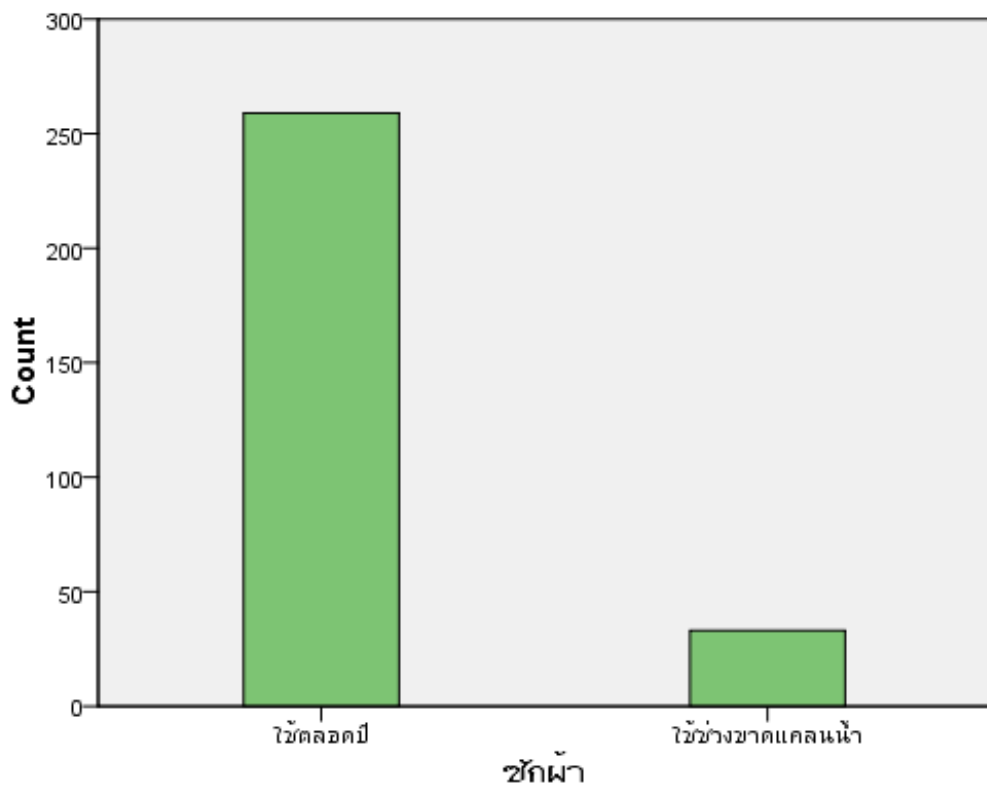
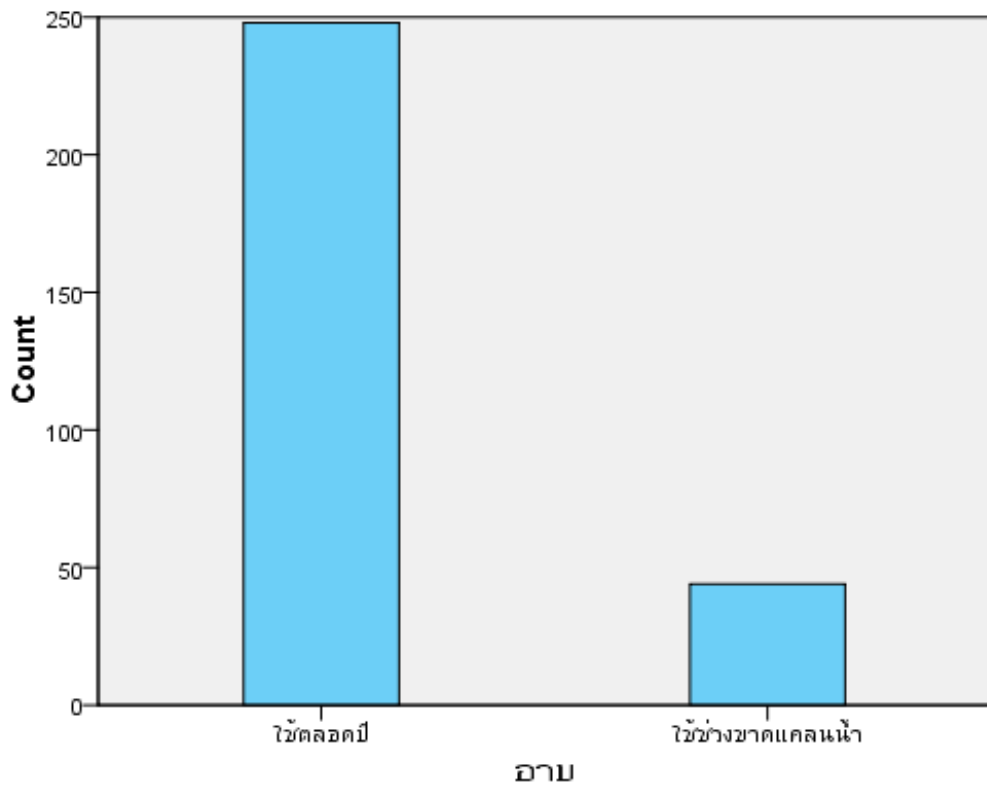


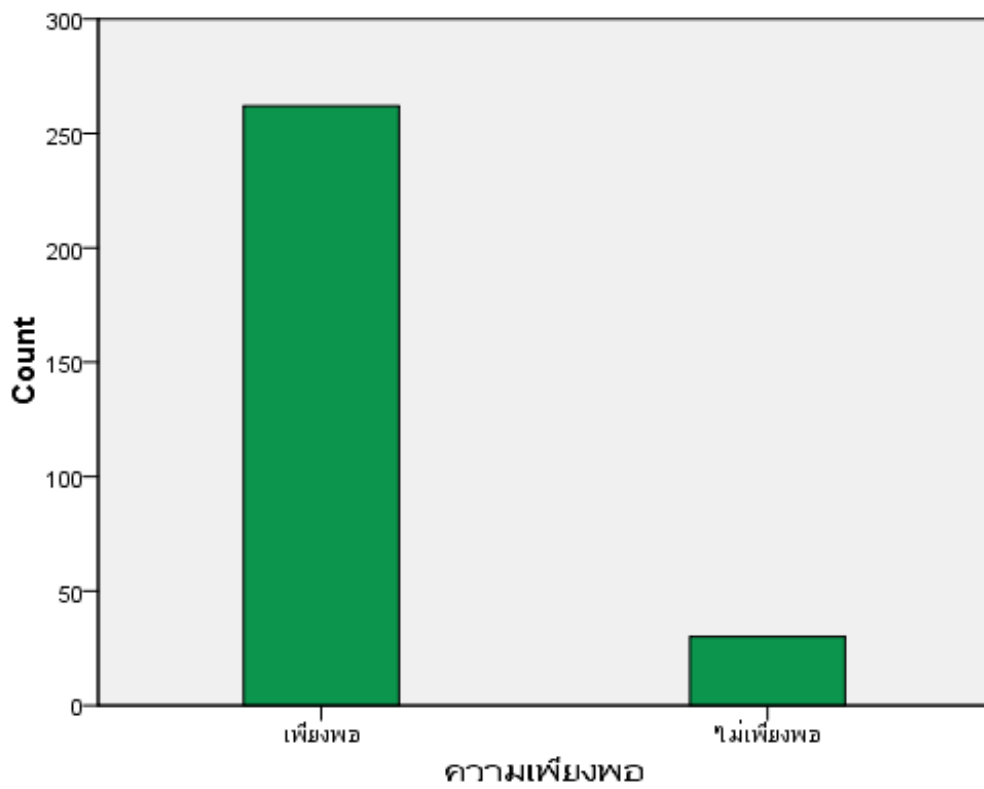
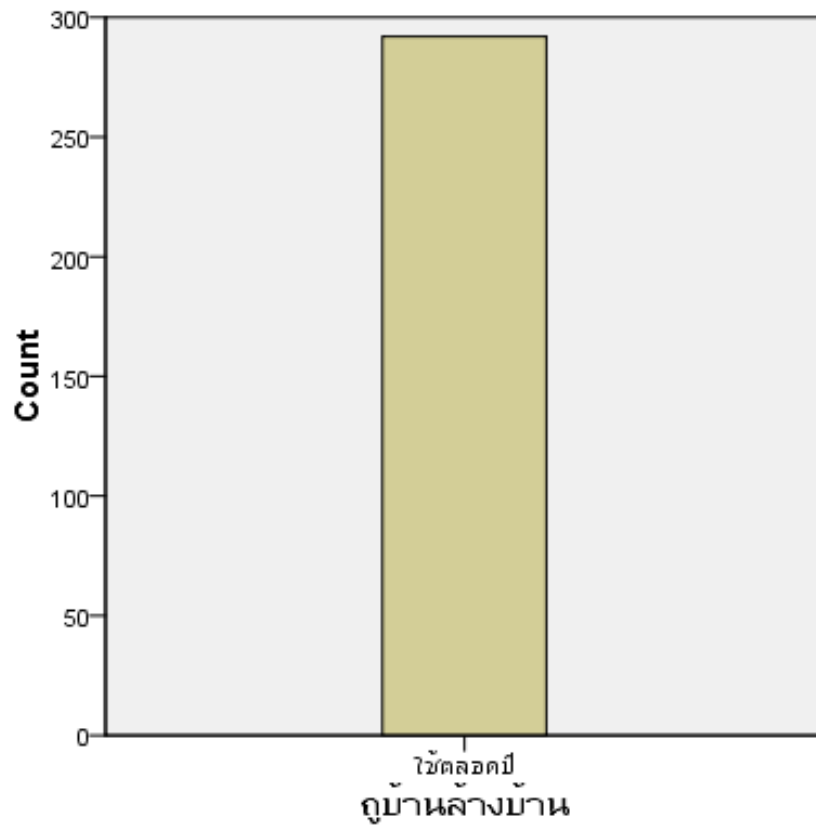












### ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา



### ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา



### ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา

