

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา ต่อคุณภาพน้ำประปาตำบลไรโคก ตามโครงการประปาตี๋มได้ ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ตามเกณฑ์ภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา ต่อคุณภาพน้ำประปาตำบลไรโคก ตามโครงการประปาตี๋มได้ ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และ 2) เพื่อสร้างฐานข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ในอนาคตต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย ทำการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) ผู้แทนครัวเรือนที่เป็นตัวแทนผู้ใช้น้ำประปาที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 292 ตัวอย่าง ในช่วงเดือน สิงหาคม - กันยายน 2568 แล้วนำมาวิเคราะห์ผลโดยใช้การพรรณนาความ (Descriptive) ข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการศึกษาสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำประปาต่อครัวเรือนในพื้นที่ตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ของปี พ.ศ. 2568 จากครัวเรือน 292 ครัวเรือน ผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละครัวเรือนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.70 มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 30.10 มีอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 36.60 และ มีการอาศัยอยู่ในชุมชน หมู่ที่ 5 ร้อยละ 27.70 ลักษณะบ้านเป็นอาคารคอนกรีต ร้อยละ 87.70 มีการบริโภคน้ำดื่มจากผู้ผลิตน้ำดื่มในตำบล ร้อยละ 67.80 มีระบบประปาอื่นนอกจากประปาตำบลไรโคก คือ ระบบประปาหมู่บ้าน ร้อยละ 23.30 ใช้น้ำประปาในการประกอบอาหาร ล้างอาหาร ล้างภาชนะ อาบน้ำ ซักผ้า ถู/ล้างบ้าน และน้ำประปามีความเพียงพอสำหรับการอุปโภค/บริโภคตลอดปี ร้อยละ 89.70

สรุปผลการศึกษาผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการน้ำประปาตี๋มได้ ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา โดยภาพรวมทั้ง 2 ด้านพบว่าประชาชนตำบลไรโคกมีความพึงพอใจต่อการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการน้ำประปาตี๋มได้ ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (\bar{X} = 4.33) คิดเป็นร้อยละ 86.60 มีผลการประเมิน 2 ด้าน ในภาพรวม 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 สะอาด ได้มาตรฐานรับรองคุณภาพ 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 ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต เป็นธรรม และไม่เรียกร้องผลประโยชน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.57) รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่จดหน่วยมิเตอร์มีความเที่ยงตรง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.48) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการ/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 ด้วยจรรยาบรรณจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี ความรับผิดชอบในอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการ มีช่องทางการให้บริการในรูปแบบต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคก ทำให้ประชาชนตำบลไรโคกเกิดความพึงพอใจในบริการ การติดต่องานภายในสำนักงานมีเจ้าหน้าที่ประสานงานกันเป็นอย่างดี มีหน่วยเคลื่อนที่ปฏิบัติงานร่วมกับผู้นำชุมชนและภาคีเครือข่ายให้ความสำคัญกับประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคกทุกคน มีการปรับปรุงฐานข้อมูลต่างๆ ให้เป็นปัจจุบัน จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการน้ำประปาดื่มได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดังกล่าวส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีประสิทธิภาพ คุณภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ในภารกิจ มีความคุ้มค่าในเชิงงบประมาณ และเป็นที่ยังพอใจของประชาชนในพื้นที่ตำบลไรโคก ส่งผลให้การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาต่อคุณภาพน้ำประปาตามโครงการน้ำประปาดื่มได้ ในพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.33) คิดเป็นร้อยละ 86.72

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้พบประเด็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ควรพิจารณาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนตำบลไรโคก ดังนี้

1. การติดตั้งโซล่าเซลล์เพิ่มเติม เพื่อลดต้นทุนการผลิตน้ำประปา
2. การปรับปรุงระบบท่อส่งน้ำประปา

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา ต่อคุณภาพน้ำประปาตำบลไร่วะโคกตามโครงการประปาดื่มได้ ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่วะโคก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568” ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 เพื่อให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีระบบบริการสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ในการสาธารณสุขอุปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ และการสาธารณสุขการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ครั้งนี้ได้สำเร็จ เรียบร้อยลงได้ด้วยดี ด้วยความร่วมมือจากบุคคล ประชาชนและองค์กรภาคีเครือข่ายในพื้นที่

ขอขอบคุณองค์การบริหารส่วนตำบลไร่วะโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ที่ได้ให้ความไว้วางใจ มอบหมายให้คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยและสนับสนุนการวิจัย

ขอขอบคุณหน่วยงานราชการในพื้นที่ตำบลไร่วะโคก ที่ให้ความร่วมมือในการประสานงานคร้วเรือนประชาชนและประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภา อบต. และผู้นำชุมชนในตำบลไร่วะโคก ที่ร่วมกันลงพื้นที่ประสานงานคร้วเรือน กลุ่มตัวอย่างในการอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณคร้วเรือนประชาชนในตำบลไร่วะโคก ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ นายสมิง คงประเสริฐ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลไร่วะโคก ว่าที่ร้อยตรี ภาคภูมิ เอี่ยมเพชร ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไร่วะโคก และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่วะโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ทุกท่านที่กรุณาลงพื้นที่เพื่อสำรวจสอบถามข้อมูลคร้วเรือนกลุ่มตัวอย่างตามแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ จนทำให้เอกสารรายงานวิจัยนี้สำเร็จด้วยดี

คณะผู้วิจัยจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และประโยชน์ทางวิชาการ และสามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบการบริหารกิจการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลไร่วะโคกในโอกาสต่อไป

คณะผู้วิจัย

กันยายน 2568

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(ก)
กิตติกรรมประกาศ	(ง)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับประปา	7
แนวคิดเรื่องระบบประปาหมู่บ้าน	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารประปาหมู่บ้าน	14
หลักเกณฑ์และมาตรฐานคุณภาพน้ำประปาดื่มได้	30
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่	33
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	36
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	46
ความหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	54
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี	55
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	65
วิธีการวิจัย	65
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	66
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	66
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล	68
การวิเคราะห์ข้อมูล	68
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	68
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	82