

อารี ลีถกลาง : ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร  
 กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเห่า อําเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด  
 นครราชสีมา (SATISFACTION AND EXPECTANCY TO SERVICE OF WATER  
 DIVISION PERSONNEL OF NONG NGU LUEAM SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE  
 ORGANIZATION, CHALOEM PHRA KIAT DISTRICT, NAKHON RATCHASIMA  
 PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรศิริ จงกล

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการ  
 ให้บริการของบุคลากร กองประปา ด้านกระบวนการและกระบวนการในการให้บริการ ด้าน  
 เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ศึกษา  
 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการ โดยใช้  
 แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่ศึกษา จำนวน 330 คน  
 และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผลจากการศึกษาสรุป  
 ได้ว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ และ  
 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน  
 สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังของผู้รับบริการ  
 ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการควรมีการใช้บัตรคิว มีการแบ่งหน้าที่การให้บริการ  
 อย่างชัดเจน ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน และมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
 ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายโดยตรง มีป้าย  
 ประชาสัมพันธ์และผังผู้รับผิดชอบงาน ให้บริการด้วยการให้เกียรติ และให้ความสำคัญอย่างเท่า  
 เทียมกัน มีชุดฟอร์มพนักงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ และกระตือรือร้น และทำการจด  
 มาตรการน้ำทุกเดือน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมโดยจัดที่นั่งรอ  
 รับบริการอยู่ใกล้จุดให้บริการ มีแก้วนํ้าสำหรับการให้บริการโดยเปลี่ยนทุกครั้ง จัดให้มี  
 หนังสือพิมพ์ที่เป็นปัจจุบัน และมีห้องนํ้าที่สะอาด เพียงพอต่อการให้บริการ พบปัญหาเรื่อง  
 ปริมาณการใช้นํ้าเกินกำลังการผลิตของระบบประปา เห็นควรแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยศึกษา  
 ปริมาณการใช้นํ้าประปาที่แท้จริงทั้งปัจจุบันและอนาคต เพื่อออกแบบจัดสรรงบประมาณ และ  
 ก่อสร้างเพิ่มกำลังการผลิตนํ้าประปาให้เพียงพอต่อความต้องการ และปรับปรุงด้านคุณภาพนํ้าประปา  
 ให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่อนักศึกษา \_\_\_\_\_

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา \_\_\_\_\_

AREE LUEKLANG : SATISFACTION AND EXPECTANCY TO  
SERVICE OF WATER DIVISION PERSONNEL OF NONG NGU LUEAM  
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, CHALOEM PHRA  
KIAT DISTRICT, NAKHON RATCHASIMA PROVINCE. ADVISOR :  
ASST. PROF. PORNSIRI JONGKOL, Ph.D.

This research aimed to study satisfaction and expectancy to service of water division personnel services in terms of service process, personnel and facility as well as problems and suggestions for service improvement. Data were collected using questionnaires distributed to 330 households in Nong Ngu Lueam Subdistrict Administrative Organization, Chaloeam Phra Kiat District, Nakhon Ratchasima Province, and analyzed by statistical software. The study revealed that the people's satisfaction for the service process and procedures and service personnel were at a moderate level, while satisfaction for the service facility was at a high level. People's expectation for the service process and procedures was to have queuing card, clearer personnel's responsibilities, and reduced service time. People also expected for a provided officer who can give suggestions for the service and answering questions or enquiries directly. People also expected information signs, a responsibility chart, respectful and fair services, uniform for officers, officers' enthusiasm, and regular (monthly) recording of water meters. The people expected suitable facilities in the office such as chairs and benches in the waiting area, adequate disposable cups and drinking water, updated newspapers, and clean and sufficient toiletry. The study also found problems that household water use exceeded waterworks production, by which people suggested doing detailed study of demands for current and future use of water for better plans on budgeting on sufficient production to meet the needs. There should also be improvement in the water quality.

School of Civil Engineering

Academic Year 2012

Student's signature \_\_\_\_\_

Advisor's signature \_\_\_\_\_