

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการน้ำประปาที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง ปีงบประมาณ ๒๕๖๔

๑. จำนวนผู้ใช้น้ำและผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้น้ำประปา	จำนวน	๑,๐๙๖	หลังคาเรือน
ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	๘๔๗	หลังคาเรือน
คิดเป็นร้อยละ	๗๗.๒๘	ของผู้ใช้น้ำ	

๒. สถานภาพทั่วไป (ข้อมูลจากผู้กรอกแบบสอบถาม)

ข้อมูล	รายละเอียด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๓๓๓	๓๙.๓๒
	หญิง	๕๑๔	๖๐.๖๘
อายุ	ต่ำกว่า ๑๕ ปี	๔	๐.๔๗
	๑๖-๒๐ ปี	๒๘	๓.๓๑
	๒๑-๓๐ ปี	๑๐๐	๑๑.๘๑
	๓๑-๔๐ ปี	๑๘๙	๒๒.๓๑
	๔๑-๕๐ ปี	๒๐๖	๒๔.๓๒
	๕๑-๖๐ ปี	๑๖๒	๑๙.๑๓
	๖๑ ขึ้นไป	๑๕๘	๑๘.๖๕
อาชีพ	รับราชการ	๖	๐.๗๑
	รับจ้างทั่วไป	๒๖๗	๓๑.๕๒
	นักเรียน/นักศึกษา	๓๓	๓.๙๐
	เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๓	๐.๓๕
	เกษตรกร	๔๗๕	๕๖.๐๘
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๓	๒.๗๒
	กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	๕	๐.๕๙
	อื่น ๆ	๓๕	๔.๑๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจะมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร

๒. มีผู้ตอบแบบสอบถามตามรายการประเมินอยู่ในระดับต่างๆ สรุปได้ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๔
- ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๖
- ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๓๓
- ด้านการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๖

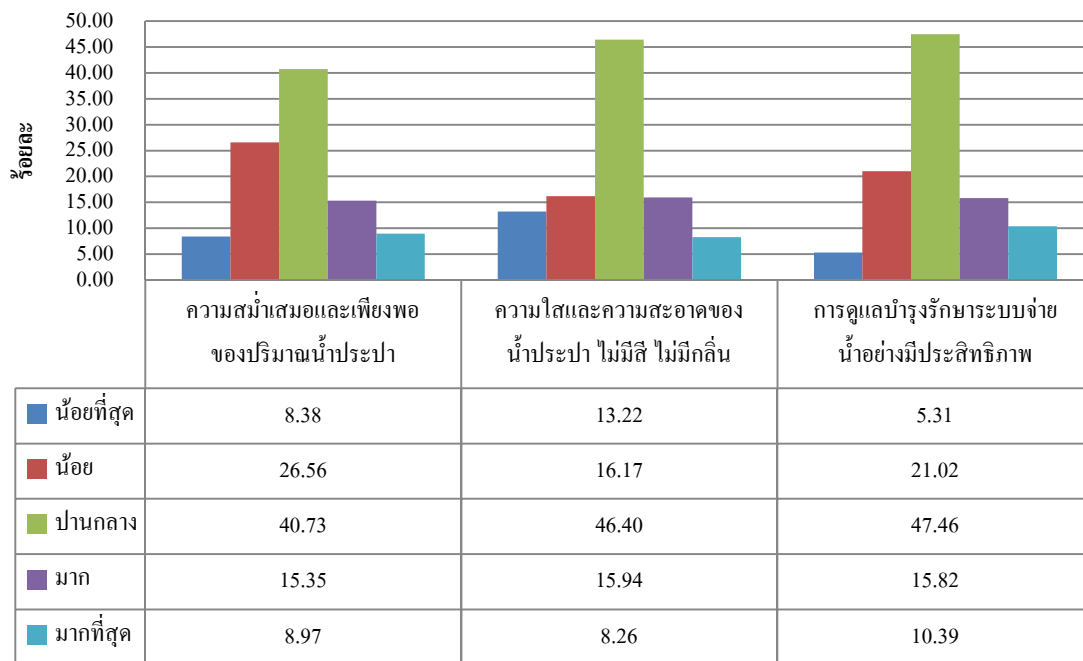
๓. การพัฒนาการให้บริการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่ามี ความเหมาะสม ตามแนวทางดังนี้

- เปลี่ยนการจดมาตรน้ำด้วยมือ เป็นเครื่องบันทึกพร้อมออกใบแจ้งค่าน้ำประปา มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๓๕
- การให้บริการรับชำระค่าน้ำประปานอกสถานที่ ณ ศาลากลางหมู่บ้านในวันทำการเดือนละหนึ่งครั้ง มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕๕

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)
๑.ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา	๘.๘๗	๒๑.๒๕	๔๔.๘๖	๑๕.๗๐	๙.๒๑
๑.๑ ความสม่ำเสมอและเพียงพอของปริมาณน้ำประปา	๘.๓๘	๒๖.๕๖	๔๐.๗๓	๑๕.๓๕	๘.๙๗
๑.๒ ความใสและความสะอาดของน้ำประปา ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น	๑๓.๒๒	๑๖.๑๗	๔๖.๔๐	๑๕.๙๔	๘.๒๖
๑.๓ การดูแลบำรุงรักษาระบบจ่ายน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ	๕.๓๑	๒๑.๐๒	๔๗.๔๖	๑๕.๘๒	๑๐.๓๙
๒.ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	๓.๓๕	๑๕.๗๔	๔๘.๓๓	๑๙.๗๖	๑๒.๘๓
๒.๑ อัตราค่าน้ำประปา (๕ บาท/หน่วย)	๓.๖๖	๑๔.๕๒	๔๙.๓๕	๑๘.๕๔	๑๓.๙๓
๒.๒ ค่าธรรมเนียมขอตัดตั้งมาตรวัดน้ำประปากรณีติดตั้งครั้งแรก (๕๐ บาท)	๓.๐๗	๑๕.๓๕	๔๙.๘๒	๒๐.๐๗	๑๑.๖๙
๒.๓ ค่าธรรมเนียมในการขอต่อกลับมาตราวัดน้ำประปากรณีถูกตัด (๑๐๐ บาท)	๓.๓๑	๑๗.๓๖	๔๕.๘๑	๒๐.๖๖	๑๒.๘๗
๓.ด้านการให้บริการของพนักงาน	๓.๙๔	๑๐.๔๘	๔๖.๗๓	๒๑.๖๕	๑๗.๑๙
๓.๑ จดมาตรน้ำตรงเวลา	๔.๙๖	๙.๐๙	๕๑.๓๖	๒๔.๐๙	๑๐.๕๑
๓.๒ จดมาตรน้ำถูกต้อง	๓.๙๐	๑๐.๑๕	๕๐.๗๗	๒๓.๒๖	๑๑.๙๒
๓.๓ ตอบคำถามชี้แจงได้เหมาะสม	๔.๓๗	๙.๙๒	๕๒.๖๖	๒๐.๙๐	๑๒.๑๖
๓.๔ ดูแล เอาใจใส่ ซ่อมแซมท่อน้ำแตกชำรุด	๕.๕๒	๑๕.๓๐	๕๐.๔๒	๑๘.๒๗	๑๐.๔๘
๓.๕ การบริการเก็บค่าน้ำประปา	๓.๖๑	๑๐.๑๐	๕๔.๖๙	๑๙.๐๕	๑๒.๕๕
๓.๖ การให้บริการจัดเก็บค่าน้ำประปานอกสถานที่ หมู่ที่ ๔ ทุกวันที่ ๑๑ ของเดือน เวลา ๙.๐๐ น -๑๒.๐๐ น. หมู่ที่ ๑๔ ทุกวันที่ ๑๑ ของเดือน เวลา ๑๓.๐๐ น -๑๖.๐๐น.	๑.๒๘	๘.๓๓	๒๐.๕๑	๒๔.๓๖	๔๕.๕๑

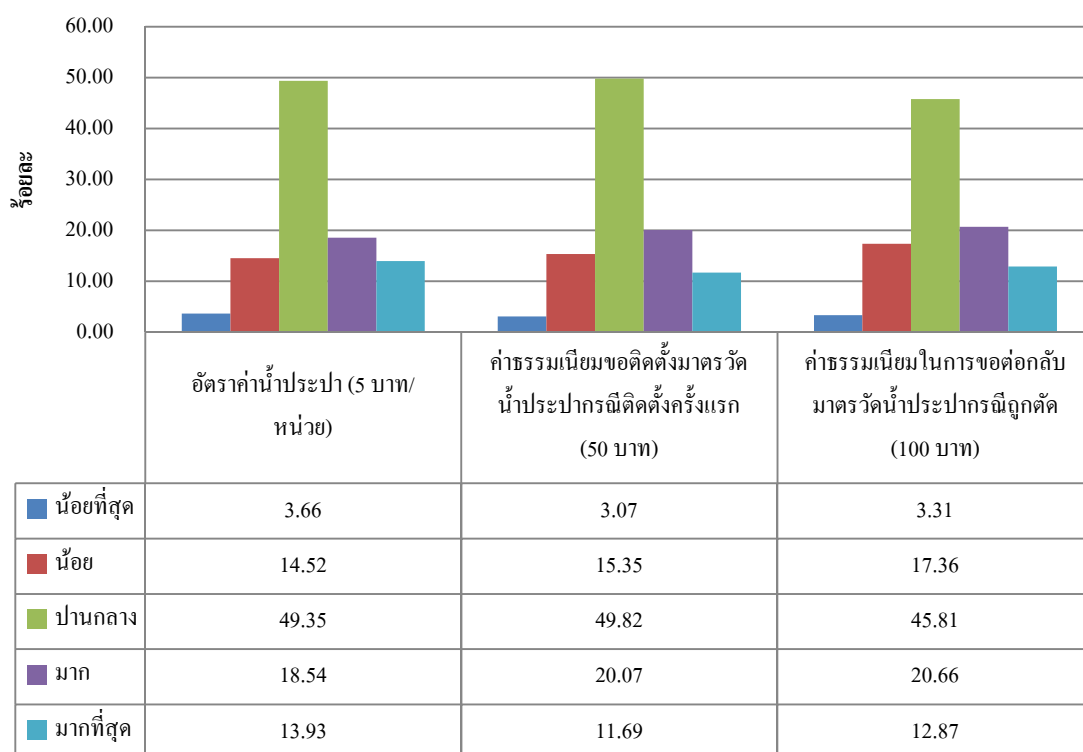
๑.ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา

ความพึงพอใจด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา

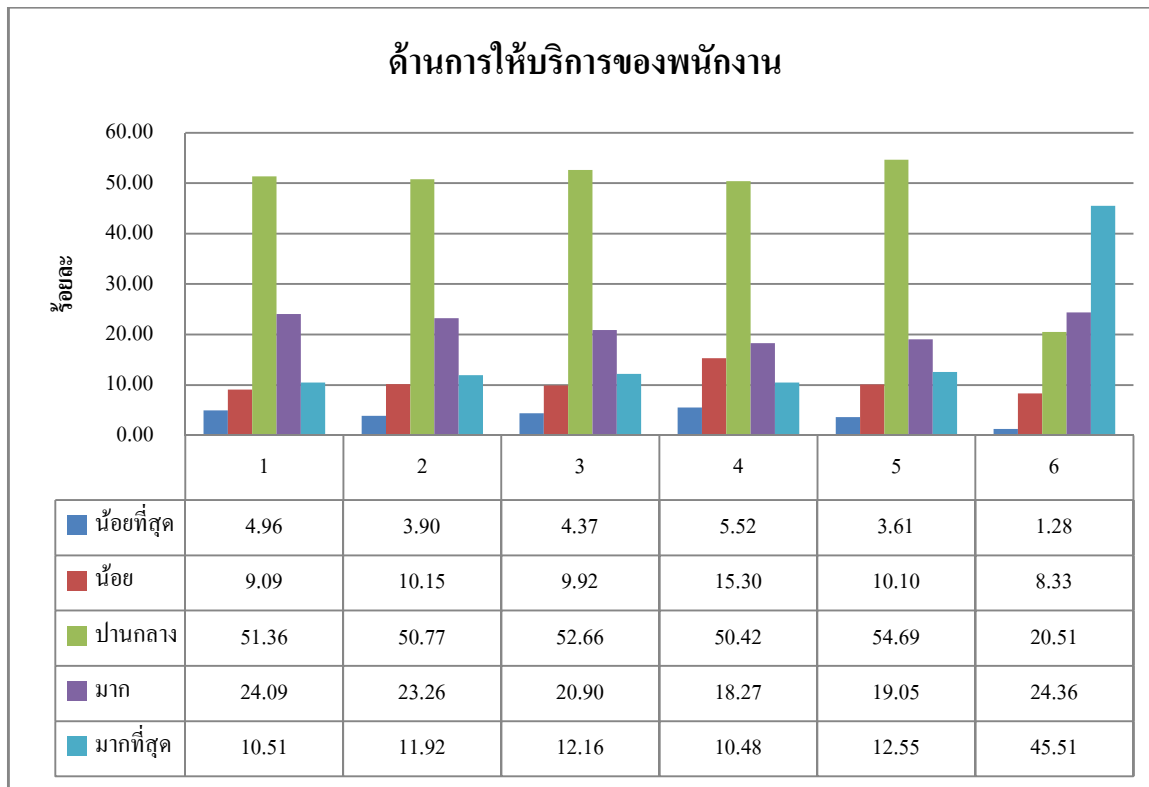


๒. ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

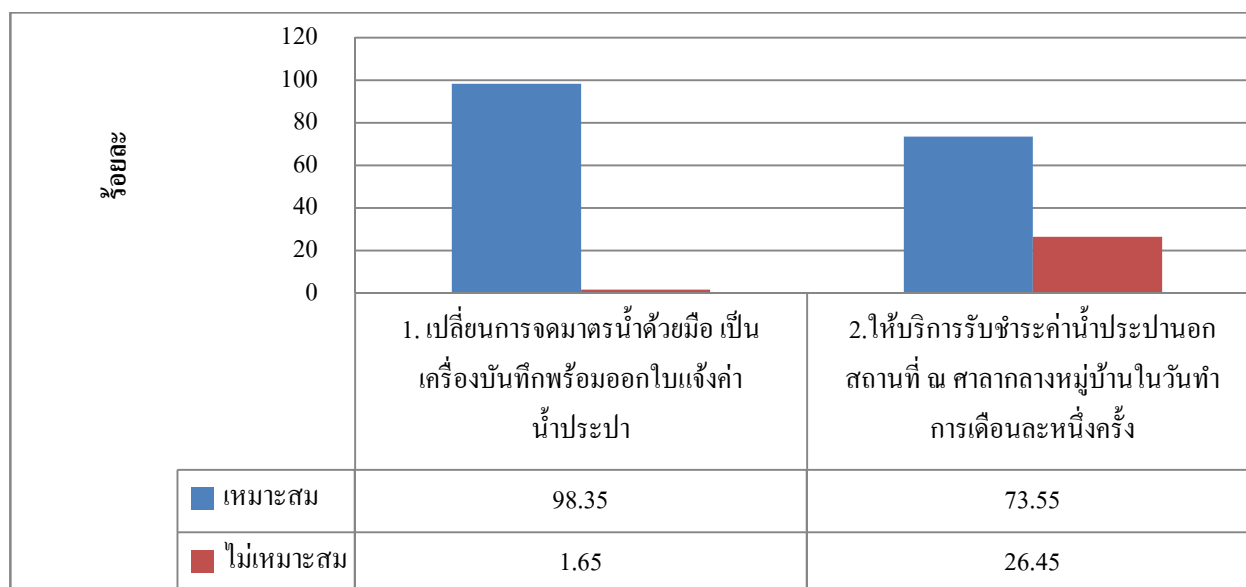


๓.ด้านการให้บริการของพนักงาน



ส่วนที่ ๓ แนวทางการพัฒนาการให้บริการประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลบัวทอง

คำถาม	ความคิดเห็น	
	เหมาะสม (ร้อยละ)	ไม่เหมาะสม (ร้อยละ)
๑. เปลี่ยนการจดมาตรน้ำด้วยมือ เป็นเครื่องบันทึกพร้อมออกใบแจ้งค่าน้ำประปา	๙๘.๓๕	๑.๖๕
๒. ให้บริการรับชำระค่าน้ำประปานอกสถานที่ ณ ศาลากลางหมู่บ้านในวันทำการ เดือนละหนึ่งครั้ง	๗๓.๕๕	๒๖.๔๕



ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

หมู่ที่	๑. ด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือได้ของน้ำประปา	๒. ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	๓. ด้านการให้บริการของพนักงาน
๑	น้ำไม่สะอาด ชุ่มมากบางวัน เป็นประจำ	ดี,ปานกลาง	ดี
	ไม่ค่อยสะอาดเท่าที่ควร	อยากให้ลดค่าหน่วย จาก๕บาท เป็น ๓บาท	ปานกลาง
	ดี,ปานกลาง		
๒	น้ำประปาไม่ค่อยไหล เดือดร้อนมาก	ลดลงน้อยได้ไหม เหลือ๓ บาท	ดี
	น้ำบางครั้งก็ชุ่มมาก	ลดลงเหลือ ๔บาท	ปานกลาง
	เวลาจะตัดน้ำต้องแจ้งให้ทราบทุกครั้ง		
	อยากให้ใส่ใจประชาชนให้มากกว่านี้ เพราะน้ำไม่สะอาด ไม่ค่อยไหล		
เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ดีกว่านี้ คุณภาพน้ำไม่มาตรฐาน			
๓	การซ่อมบำรุงอาจซ้ำทำให้เดือดร้อนไม่มีน้ำใช้	มีความเหมาะสมกับบริการ	อยากให้อบรมพนักงานเป็นประจำ เพื่อให้ได้พนักงานมีคุณภาพดีขึ้น
	คุณภาพน้ำไม่สะอาดพอ	แพงเกินไป	พนักงานจัดเก็บค่าน้ำประปาเน้นคุณภาพ เพื่อลดปัญหาความผิดพลาด
	ดี,เหมาะสม	ถือว่าพอใช้ได้	ควรจดมาตรฐานน้ำให้ถูกต้อง บางเดือนค่าน้ำมากขึ้นกว่าปกติ ซ้ำมาก
๔	-	-	-
๖	น้ำตกตะกอน ไหลช้า ไม่สะอาด บางครั้งน้ำเหลือง	เหมาะสม	ไม่อยากให้ค้างหลายเดือนมันเสียเยอะ ให้เก็บเดือนต่อเดือน
	เต็มไปด้วยฝุ่นละออง น้ำเหลืองมาก ฯลฯ ควรตรวจสอบระบบกรองน้ำอย่างน้อย สัปดาห์ละครั้ง	ถือว่าพอดีกับค่าครองชีพ	ทำตัวไม่สุภาพ
	น้ำประปา มีตะกอนขุ่นเหลืองเยอะมาก ควรแจ้งก่อนมีการปิดน้ำประปา	ราคาและค่าธรรมเนียมเหมาะสมไม่ควรมากกว่านี้	พนักงานให้บริการได้ปานกลาง เพราะ บางครั้งก็เขียนมิเตอร์น้ำผิด และมาเก็บเงินค่าน้ำล่าช้า บางครั้ง ๒ เดือนมาครั้ง

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ (ต่อ)

หมู่ที่	๑. ด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือได้ของน้ำประปา	๒. ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	๓. ด้านการให้บริการของพนักงาน
๖	คุณภาพของน้ำไม่น่าพึงพอใจเพราะน้ำไม่สะอาด มีฝุ่นและสีน้ำตาลอยากให้ปรับปรุงเรื่องนี้อย่างเร่งด่วน	อยากให้มีการลดลงบ้างก็ดี	ควรปรับปรุง ทำงานช้า ผู้ต้องการใช้น้ำเป็นวันไม่มีน้ำ
		ถ้าเปรียบเทียบกับน้ำกับคุณภาพน้ำที่ไหลแล้วถือว่าแพง	อยากให้ตรวจตรงทุกวันที่ ทุกเดือน ต้องกำหนดวันตรวจให้ชัดเจน และตรวจหน่วยน้ำให้ถูกต้อง
		หน่วยละ ๕บาทไม่ต้องถึงสิบบาท	ไม่อยากให้ค้างหลายเดือนมันเสียเยอะ ให้เก็บเดือนต่อเดือน
๙	ถ้ามีการซ่อมแซมตรงไหนให้แจ้งด้วยกรณีจะใช้น้ำแล้วน้ำไม่ไหล	ปานกลาง	ปานกลาง
	บางทีก็มีฝุ่นเยอะ น้ำตกตะกอน บางทีก็ไม่มี		
๑๐	น้ำดื่มใช้ตลอดปี	เรื่องราคาค่าธรรมเนียมไม่มากจนเกินไปให้บริการดี	พนักงานพูดดียิ้มเก่ง
	ใสสะอาด	พอดีแล้ว	ดีมากให้ความช่วยเหลือทุกอย่าง
	อยากให้ถึงด้านล่างปีละ๑ครั้ง ถึงบนปีละ๑ครั้ง		บริการของพนักงานดีมาก
๑๑	-	-	-
๑๒	-	-	-
๑๓	ตกตะกอน มีดิน	เหมาะสมที่สุด	ดี,ดีมาก
	ดี,ดีมาก	ดี,ดีมาก	
๑๔	น้ำหยุดไหลบ่อยมาก+น้ำมีคราบตะกอน+สีขุ่นบ่อยๆ จนไม่กล้าซักผ้าขาว	แพงไม่ว่า ขอให้ใสสะอาด แต่แพง น้ำสกปรก มันก็แยะ หยุดไหลก็บ่อย	พนักงานบริการดีค่ะ *หมายเหตุอยากทราบว่าเวลาน้ำมีปัญหา ทำมายติดต่อหมายเลขนี้ได้ค่ะ ๐๙๔๕๓๐๐๑๓๑ มีตัวตนไหมคะเวลาน้ำมีปัญหาติดต่อผ่านช่องทางไหน กรุณาแจ้งให้ลูกบ้านทราบบ้างนะคะ พอเดือดร้อนมาติดต่อไม่ได้เลยคะ

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ (ต่อ)

หมู่ที่	๑. ด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือได้อของน้ำประปา	๒. ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	๓. ด้านการให้บริการของพนักงาน
๑๔	น้ำไหลไม่พอใช้เท่าไร มากบ้าง น้อยบ้าง อยากให้เปลี่ยนท่อใหม่เปลี่ยนเป็นท่อใหญ่	อยากให้ลดลงอีกค่าธรรมเนียมฟรีไปเลย	ปานกลาง เพราะเวลาจดน้ำแต่ละครั้งก็จะถามบ้านเลขที่ตลอดซึ่งดูไม่มีข้อมูลของผู้บริโภคเลย *หมายเหตุ ควรปรับปรุงปริมาณน้ำให้เพียงพอและน้ำใครมีการปรับปรุงให้ใสกว่าเดิม เพราะทำให้ผ้าสีขาวเกิดความหมอง ซึ่งทำให้ไม่ยินดีกับสภาพน้ำของหมู่บ้านเลย
	คุณภาพของน้ำประปาไม่มีคุณภาพของมาตรการที่ยังไม่ดีเน้นปริมาณน้ำให้เพียงพอต่อการใช้งาน น้ำมีสีดำเกินไป	ไม่เหมาะสมกับการปล่อยน้ำเลย	แจ้งเบอร์ให้ลูกบ้านทราบบ้างนะคะ เวลามีปัญหาติดต่อไม่ได้ โทรตามเลขที่บิลเก็บน้ำเป็น ๑๐๐ สายก็ไม่ติด เอาเบอร์ที่พร้อมให้บริการมานะคะ
	เรื่องน้ำประปาน้ำไม่ค่อยไหล ยิ่งเสาร์-อาทิตย์ด้วยไม่ไหล น้ำก็สกปรก	เก็บค่าหน่วยแพง ไม่สมกับน้ำที่ได้รับ เพราะน้ำขุ่นสีตะกอนรวมๆ แล้วคือไม่สะอาดเลยเลยคะ	น้ำไม่ค่อยไหลแจ้งมาหลายรอบแล้วไม่ได้รับการแก้ไข
	มีความพอใช้ พอประมาณในการใช้น้ำ น้ำในซอยหมู่บ้านไหลน้อยมาก อยากให้น้ำไหลมากกว่านี้	ราคาเหมาะสมกับการใช้งานแต่ควรปรับปรุงน้ำให้ได้คุณภาพ	มีการบริการที่ดีเป็นมิตรกับลูกบ้านและประชาชนที่ใช้บริการดี
	น้ำมีการขุ่นให้ปรับปรุงให้ด้วย และปรับปรุงแรงดันน้ำให้แรงเพราะอยู่ปลายสาย	เหมาะสมแล้ว	ก็ดีไม่ต้องไปจ่ายที่ไกลๆไม่มีเวลา
	ก่อนน้ำไม่ไหลให้แจ้งก่อน เพราะจะได้รองน้ำไว้		บริการดีเป็นที่น่าพอใจ