บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่

การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม สอบถามกลุ่มผู้ใช้น้ำประปาประเภทผู้อยู่อาศัยในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานประปาเชียงใหม่ โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 350 ราย และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 7.5 for windows ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้น้ำประปาในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ประกอบด้วย สถานที่ตั้งบ้านพัก จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา ลักษณะการใช้น้ำประปา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาเฉลี่ยแต่ละเดือน วิธีการชำระค่าน้ำประปา

จากตารางที่ 1 – ตารางที่ 10

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่

จากตารางที่ 11 – ตารางที่ 17

ประกอบด้วย

- ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปาที่จ่ายให้
- ด้านราคาน้ำประปาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ
- การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่
- ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ
- ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ
- การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์
- การให้บริการของพนักงาน

ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปา จากตารางที่ 18 – ตารางที่ 24

- ปัญหาน้ำประปา
- ปัญหาด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ
- ปัญหาในด้านสถานที่
- ปัญหาในด้านกระบวนการให้บริการ
- ปัญหาด้านการให้บริการ
- ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์
- ปัญหาด้านบริการของพนักงาน

ส่วนที่ 4 ส่วนเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปากับสถานที่ตั้งของบ้านพัก จากตาราง ที่ 25 – ตารางที่ 31

- ส่วนเปรียบเทียบปัญหาของผู้ใช้น้ำประปากับสถานที่ตั้งบ้านพัก จากตารางที่ 32 - ตารางที่ 38
- ส่วนเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปากับลักษณะของบ้านพักอาศัย จากตารางที่ 39 – ตารางที่ 45
- ส่วนเปรียบเทียบปัญหาของผู้ใช้นำประปากับลักษณะของบ้านพักอาศัย จากตารางที่ 46 - ตารางที่ 52

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้น้ำประปาในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานประปาเชียงใหม่

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งบ้านพัก

ที่ตั้งบ้านพัก	จำนวน	ร้อยละ
<u>เขตอำเภอเมือง ได้แก่</u>		
ตำบลสันผีเสื้อ	3	.9
ตำบลฟ้าฮ่าม	12	3.4
ตำบลป่าตัน	9	2.6
ตำบลช้างเผือก	23	6.6
ตำบลสุเทพ	21	6.0
ตำบลศรีภูมิ	12	3.4
ตำบลพระสิงห์	19	5.4
ตำบลหายยา	16	4.6
ตำบลช้างคลาน	18	5.1
ตำบลท่าศาลา	22	6.3
ตำบลวัดเกตุ	23	6.6
ตำบลหนองป่าครั่ง	11	3.1
ตำบลช้างม่อย	14	4.0
ตำบลป่าแดด	7	2.0
ตำบลหนองหอย	18	5.1
ตำบลแม่เหียะ	22	6.3
อำเภอแม่วาง	20	5.7
อำเภอสันป่าตอง	20	5.7
อำเภอสารภี	10	2.9
อำเภอสันทราย	50	14.3
รวม	**350**	**100.0**

ตารางที่ 1 แสดงแหล่งที่ตั้งของบ้านพักอาศัยของกลุ่มตัวอย่างใช้น้ำประปาในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานประปาเชียงใหม่

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
1 คน	9	2.6
2 คน	32	9.1
3 คน	69	19.7
4 คน	108	30.9
5 คน	73	20.9
6 คน	26	7.4
7 คน	16	4.6
8 คน	7	2.0
9 คน	1	.3
10 คน	5	1.4
11 คน	1	.3
13 คน	2	.6
20 คน	1	.3
รวม	**350**	**100.0**

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะบ้านพักอาศัยอยู่ขณะนี้

ลักษณะของบ้านพักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
บ้านเดี่ยวชั้นเดียว	139	39.70
บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	85	24.30
ตึกแถว/อาคารพาณิชย์	65	18.60
ทาวน์เฮาส์	30	8.60
คอนโดมิเนียม	5	1.40
ห้องแบ่งเช่า/หอพัก	20	5.7
อื่นๆ ได้แก่ บ้านพักราชการ	6	1.70
รวม	**350**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยวชั้นเดียว คิดเป็นร้อยละ 39.70 รองลงมา บ้านเดี่ยว 2 ชั้น คิดเป็นร้อยละ 24.3 ตึกแถว/อาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 18.6 ทาวน์เฮาส์ คิดเป็นร้อยละ 8.6 ห้องแบ่งเช่า / หอพัก คิดเป็นร้อยละ 5.7 อื่นๆ ได้แก่ บ้านพักราชการ 1.70 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา

ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา	จำนวน	ร้อยละ
1 –5 ปี	179	51.14
6 – 10	126	36.00
11 – 15	28	8.00
16 – 20	15	4.29
21 ปีขึ้นไป	2	0.57
รวม	**350**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.14 รองลงมา 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.0 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.00 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.29 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.57 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการใช้น้ำประปา

ลักษณะการใช้น้ำประปา	จำนวน	ร้อยละ
ดื่ม	83	7.48
ใช้อาบและการซักล้าง	337	30.39
หุงต้ม	223	20.11
ใช้รดน้ำต้นไม้/สนามหญ้า	230	20.74
ใช้ล้างรถ	234	21.10
อื่นๆ ใช้ประกอบอาชีพ เช่น เสริมสวย, ซักอบรีด	2	0.18
รวม	**1,109**	**100.00**

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 350 คน

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้น้ำประปาเพื่ออาบและการซักล้าง คิดเป็นร้อยละ 30.39 รองลงมา ใช้ล้างรถ คิดเป็นร้อยละ 21.10 ใช้รดน้ำต้นไม้/สนามหญ้า คิดเป็นร้อยละ 20.74 ใช้หุงต้ม คิดเป็นร้อยละ 20.11 ใช้ดื่ม คิดเป็นร้อยละ 7.48 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.18 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.30
ปริญญาตรี	115	32.90
ปวช., ปวส.	123	35.10
มัธยมศึกษา	104	29.70
รวม	**350**	**100.00**

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปวช.,ปวส. คิดเป็นร้อยละ 35.10 รองลงมา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.90 มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 29.80 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	43	12.30
ลูกจ้างธุรกิจเอกชน	65	18.60
ค้าขาย	114	32.60
เกษตรกร	6	1.70
รับจ้าง	54	15.40
อื่นๆ แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ	68	19.43
รวม	**350**	**100.00**

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 32.60 รองลงมา อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละ 19.43 อาชีพลูกจ้างธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 18.60 อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.30 รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.40 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	31	8.90
5,000 – 10,000 บาท	117	33.40
10,001 – 20,000บาท	133	38.00
20,001 บาท ขึ้นไป	69	19.70
รวม	**350**	**100.00**

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา 5,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.40 20,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.70 และ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.90 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100 บาท	45	12.90
100 – 500 บาท	273	78.00
501 – 1,000 บาท	27	7.70
1,001 บาทขึ้นไป	5	1.40
รวม	**350**	**100.00**

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 100 – 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมา ต่ำกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.90 501 – 1,0001 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.70 และ 1,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.40 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่าน้ำประปาในปัจจุบัน

วิธีการชำระค่าน้ำประปา	จำนวน	ร้อยละ
ชำระที่สำนักงานประปา	170	33.67
ชำระผ่านธนาคาร	43	8.51
ชำระที่พนักงานหรือตัวแทนเก็บเงินที่บ้าน	292	57.82
รวม	**505**	**100.00**

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 350 คน

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระค่าน้ำประปาที่พนักงานหรือตัวแทนเก็บเงินที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 57.82 รองลงมา ชำระที่สำนักงานประปา คิดเป็นร้อยละ 33.67 ชำระผ่านธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 8.51 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา

ความพึงพอใจด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา	5	1.4	219	62.6	114	32.6	6	1.7	6	1.7	-	-	3	3.60	มาก
แรงดันน้ำประปา	3	.9	195	55.7	141	40.3	7	2.0	4	1.1	-	-	5	3.53	มาก
ความใสของน้ำประปา	5	1.4	235	67.1	94	26.9	10	2.9	6	1.7	-	-	2	3.63	มาก
กลิ่น (นอกจากคลอรีน)	9	2.6	228	65.2	89	25.4	18	5.1	6	1.7	-	-	4	3.61	มาก
ความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม)	5	1.4	236	67.4	98	28.0	5	1.4	6	1.7	-	-	1	3.65	มาก
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-
รวม	27	1.54	1,111	63.49	536	30.63	46	2.63	28	1.6	-	-		3.60	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 –2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านราคาของน้ำประปา

ความพึงพอใจด้านราคาของน้ำประปา	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
อัตราค่าน้ำประปา	10	2.9	200	57.1	103	29.4	20	5.7	17	4.9	-	-	1	3.47	น้อย
ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ	11	3.1	111	31.7	123	35.1	29	8.3	11	3.1	65	18.6	2	3.28	น้อย
ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ	9	2.6	55	15.7	66	18.9	11	3.1	4	1.1	205	58.6	3	3.37	น้อย
รวม	30		366		292		60		32		270			3.37	น้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 –2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านราคาของน้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่

ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ของน้ำประปา	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก	7	2.0	150	42.9	114	32.6	40	11.4	7	2.0	32	9.1	3	3.34	น้อย
สถานที่จอดรถพอเพียง	6	1.7	183	52.3	80	22.9	5	1.4	1	.3	75	21.4	1	3.68	มาก
สถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือติดต่อประสานงาน	5	1.4	179	51.1	83	23.7	7	2.0	2	.6	74	21.1	2	3.64	มาก
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	18	1.71	512	48.76	277	26.38	52	4.95	10	0.95	181	17.23	1,050	3.55	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 –2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่อง สถานที่จอดรถพอเพียง สถานที่นั่งรอชำระเงินหรือติดต่อประสานงาน ยกเว้นใน เรื่อง ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการของน้ำประปา	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ในการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว	7	2.0	177	50.6	131	37.4	18	5.1	12	3.4	5	1.4	4	3.43	น้อย
ในการแก้ไขแรงดันน้ำ	4	1.1	143	40.9	165	47.1	19	5.4	10	2.9	9	2.6	6	3.32	น้อย
ในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่	8	2.3	55	15.7	80	22.9	9	2.6	4	1.1	194	55.4	5	3.34	น้อย
ในการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ	6	1.7	52	14.9	39	11.1	3	.9	3	.9	247	70.6	3	3.53	มาก
ในการรับชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงาน	21	6.0	162	46.3	58	16.6	4	1.1	3	.9	102	29.1	1	3.78	มาก
ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ	8	2.3	118	33.7	92	26.3	7	2.0	1	.3	124	35.4	2	3.55	มาก
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-
รวม	54	2.57	707	33.67	565	26.90	60	2.56	33	1.57	681	32.43		3.49	น้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 –2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ในเรื่อง ในการรับชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงาน ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ ในการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ ยกเว้นในเรื่อง ในการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว ในการแก้ไขแรงดันน้ำ และในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา

ความพึงพอใจด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อทางโทรศัพท์	7	2.0	102	29.1	113	32.3	25	7.1	6	1.7	97	27.7	5	3.31	น้อย
ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร	24	6.9	69	19.7	12	3.4	2	.6	-	-	243	69.4	2	4.07	มาก
ในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปา จากผู้ใช้น้ำที่บ้าน	92	26.3	197	56.3	31	8.9	6	1.7	2	.6	22	6.3	1	4.13	มาก
ในการจ่ายชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมาตร	5	1.4	80	22.9	83	23.7	11	3.1	2	.6	169	48.3	3	3.41	น้อย
ในการติดตามผลการบริการหลังจากผู้ใช้น้ำแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไข	9	2.6	134	38.3	157	44.9	27	7.7	8	2.3	15	4.3	4	3.32	น้อย
ในการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดน้ำหลังจากติดตั้ง	7	2.0	118	33.7	156	44.6	34	9.7	10	2.9	25	7.1	6	3.24	น้อย
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			-	-
รวม	144	6.86	700	33.33	552	26.29	105	5.00	28	1.33	571	27.19		3.58	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 –2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก ในเรื่อง การที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปา จากผู้ใช้น้ำที่บ้าน และความสะดวกรวมรวดเร็วในการชำระค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร ยกเว้นมีความพึงพอใจน้อยในเรื่อง ในการจ่ายชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมาตร ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อทางโทรศัพท์ ในการติดตามผลการบริการหลังจากผู้ใช้น้ำแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไข และในการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดน้ำหลังจากติดตั้ง

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ	47	13.4	241	68.9	48	13.7	10	2.9	4	1.1	-	-	1	3.90	มาก
การประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุง ซ่อมแซม	17	4.9	202	57.7	110	31.4	12	3.4	9	2.6	-	-	2	3.58	มาก
เกี่ยวกับองค์กรและการดำเนินการให้บริการต่างๆ (เช่น การลดค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำในเทศกาลต่างๆ เป็นต้น)	48	13.7	90	25.7	123	35.1	21	6.0	5	1.4	63	18.0	3	3.54	มาก
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				-
รวม	112	10.67	533	50.76	281	26.76	43	4.09	18	1.72	63	6.0		3.67	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 –2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์น้ำประปา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้บริการของพนักงาน

ความพึงพอใจด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ	18	5.1	272	77.7	43	12.3	6	1.7	4	1.1	7	2.0	3	3.85	มาก
ในการแนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆเข้าใจง่าย	14	4.0	232	66.3	84	24.0	3	.9	4	1.1	13	3.7	5	3.73	มาก
ในด้านการช่วยแก้ปัญหาทุกด้าน	12	3.4	206	58.9	112	32.0	5	1.4	7	2.0	8	2.3	7	3.61	มาก
ความรู้ความชำนาญของพนักงาน	14	4.0	233	66.6	86	24.6	6	1.7	2	.6	9	2.6	5	3.73	มาก
ในด้านมนุษย์สัมพันธ์ ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง	21	6.0	261	74.6	51	14.6	9	2.6	5	1.4	3	.9	4	3.81	มาก
ในด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ	14	4.0	226	64.6	88	25.1	8	2.3	6	1.7	8	2.3	6	3.68	มาก
ในด้านความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำ	17	4.9	240	68.6	74	21.1	13	3.7	3	.9	3	.9	5	3.73	มาก
ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน	24	6.9	237	67.7	33	9.4	5	1.4	4	1.1	47	13.4	2	3.89	มาก

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้บริการของพนักงาน (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่พึงพอใจ		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน	40	11.4	245	70.0	40	11.4	5	1.4	3	.9	17	4.9	1	3.94	มาก
รวม	174	3.52	2,152	68.32	611	19.40	60	1.90	40	1.27	115	3.65		3.77	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 –2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปา

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านคุณภาพและความเชื่อถือ

ปัญหาด้านคุณภาพและความเชื่อถือ	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่มีปัญหา		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
แรงดันน้ำอ่อน	14	4.0	137	39.1	163	46.6	29	8.3	5	1.4	2	.6	1	3.36	น้อย
ความไม่สม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปาที่จ่าย	12	3.4	135	38.6	170	48.6	27	7.7	5	1.4	1	.3	2	3.34	น้อย
ความไม่สะอาด	12	3.4	77	22.0	224	64.0	28	8.0	7	2.0	2	.6	3	3.16	น้อย
มีกลิ่น (ยกเว้นกลิ่นคลอรีน)	9	2.6	50	14.3	236	67.4	45	12.9	7	2.0	3	.9	5	3.02	น้อย
ความขุ่น	7	2.0	71	20.3	226	64.6	38	10.9	8	2.3	-	-	4	3.08	น้อย
อื่นๆ															
รวม	54	3.09	470	26.86	1,019	58.23	167	9.54	32	1.83	8	0.46		3.19	น้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 –2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านคุณภาพและความเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปัญหาน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ

ปัญหาด้านราคาและค่าธรรมเนียม	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่มีปัญหา		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
อัตราค่าน้ำประปาแพง	35	10.0	114	32.6	155	44.3	31	8.9	13	3.7	2	.6	3	3.36	น้อย
ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่แพง	29	8.3	124	35.4	101	28.9	22	6.3	7	2.0	67	19.1	2	3.51	มาก
ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง	21	6.0	63	18.0	49	14.0	10	2.9	2	.6	205	58.6	1	3.62	มาก
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	85	8.10	301	28.67	305	29.05	64	6.10	22	2.10	274	26.10		3.49	น้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 –2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้น้ำประปาด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่แพง ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง ยกเว้น เรื่อง อัตราค่าน้ำประปาแพง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่

ปัญหาด้านสถานที่	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่มีปัญหา		ไม่ได้ใช้บริการ		รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
การเดินทางมาที่สำนักงานไม่สะดวก	36	10.3	123	35.1	109	31.1	41	11.7	12	3.4	29	8.3	1	3.40	น้อย
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2	.6	44	12.6	174	49.7	44	12.6	14	4.0	72	20.6	3	2.91	น้อย
สถานที่รอชำระเงินหรือติดต่อประสานงานไม่สะดวก	5	1.4	53	15.1	160	45.7	42	12.0	16	4.6	74	21.1	2	2.96	น้อย
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	43	4.10	220	20.95	443	42.19	127	12.10	42	4.00	175	16.67	-	3.09	น้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 –2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้น้ำประปาด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหากระบวนการให้บริการของผู้ใช้น้ำประปา

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่มีปัญหา		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ขั้นตอนในการขอรับบริการซ้ำซ้อน	4	1.1	40	11.4	174	49.7	17	4.9	5	1.4	110	31.4	4	3.08	น้อย
การชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงานช้า	1	.3	57	16.3	138	39.4	44	12.6	11	3.1	99	28.3	6	2.97	น้อย
ขอใช้น้ำประปาแล้วได้น้ำประปาล่าช้า	8	2.3	84	24.0	118	33.7	18	5.1	7	2.0	115	32.9	2	3.28	น้อย
ความล่าช้าในการซ่อมแซมท่อแตก ท่อรั่ว	28	8.0	125	35.7	139	39.7	42	12.0	10	2.9	6	1.7	1	3.34	น้อย
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อ	6	1.7	45	12.9	167	47.7	41	11.7	4	1.1	87	24.9	5	3.03	น้อย
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องบุคคลที่รับผิดชอบในเรื่องที่ต้องการ	11	3.1	56	16.0	156	44.6	42	12.0	2	.6	83	23.7	3	3.11	น้อย
รวม	58	2.76	407	19.38	892	12.48	204	9.71	39	1.86	500	23.81		3.14	น้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 –2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้น้ำประปาด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการให้บริการ

ปัญหาด้านการให้บริการ	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่มีปัญหา		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ใช้เวลาในการติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	13	3.7	78	22.3	129	36.9	22	6.3	7	2.0	101	28.9	1	3.27	น้อย
ความยุ่งยากในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านธนาคาร	4	1.1	17	4.9	54	15.4	24	6.9	15	4.3	236	67.4	4	2.74	น้อย
ความล่าช้าในการประมาณการค่าธรรมเนียมการติดตั้งมาตรวัดน้ำ	12	3.4	46	13.1	87	24.9	20	5.7	3	.9	182	52.0	1	3.26	น้อย
พนักงานหรือตัวแทนไปเก็บเงินที่บ้านแล้วไม่พบเจ้าของบ้าน	10	2.9	69	19.7	136	38.9	87	24.9	38	10.9	10	2.9	3	2.78	น้อย
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	--	-	**
รวม	39	2.78	210	15.0	406	29.0	153	10.93	63	4.5	529	37.79	1,400	3.01	น้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 –2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านการให้บริการใช้น้ำประปา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่มีปัญหา		ไม่ได้ใช้บริการ		รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
การตัดมาตรวัดน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง	17	4.9	54	15.4	179	51.1	84	24.0	16	4.6	-	-	3	2.92	น้อย
การหยุดจ่ายน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง	26	7.4	84	24.0	151	43.1	75	21.4	14	4.0	-	-	1	3.09	น้อย
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องการเตรียมเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ	9	2.6	61	17.4	140	40.0	51	14.6	8	2.3	81	23.1	2	3.04	น้อย
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-
รวม	52	4.95	199	18.95	470	44.76	210	20.0	38	3.62	81	7.71		3.02	น้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 –2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การใช้น้ำประปา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปัญหาน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการบริการของพนักงาน

ปัญหาด้านการให้บริการของพนักงาน	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่มีปัญหา		ไม่ได้ใช้บริการ		อันดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ไม่เต็มใจบริการ	5	1.4	37	10.6	191	54.6	62	17.7	53	15.1	2	.6	6	2.65	น้อย
ไม่แนะนำขั้นตอนต่างๆและไม่ช่วยแก้ปัญหา	5	1.4	48	13.7	197	56.3	71	20.3	28	8.0	1	.3	1	2.80	น้อย
ไม่มีความรู้ความชำนาญเพียงพอ	3	.9	35	10.0	211	60.3	73	20.9	27	1.7	1	.3	4	2.75	น้อย
ไม่มีมนุษย์สัมพันธ์	4	1.1	40	11.4	195	55.7	62	17.7	47	13.4	2	.6	5	2.68	น้อย
บริการไม่สม่ำเสมอและไม่เสมอภาค	8	2.3	38	10.9	201	57.4	66	18.9	32	9.1	5	1.4	2	2.77	น้อย
ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการต่างๆ ให้เข้าใจ	5	1.4	34	9.7	213	60.9	63	18.0	30	8.6	5	1.4	2	2.77	น้อย
ความไม่น่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน	10	2.9	57	16.3	167	47.7	68	19.4	46	13.1	2	.6	3	2.76	น้อย
บริการไม่สุภาพ	9	2.6	32	9.1	171	48.9	78	22.3	56	16.0	4	1.1	7	2.59	น้อย
รวม	49	1.75	321	11.47	1,546	55.21	543	19.39	319	11.39	22	0.79		2.72	น้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 –5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 –2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการใช้น้ำประปาด้านการให้บริการของพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย

ส่วนที่ 4 ส่วนเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา กับสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา และสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ความพึงพอใจด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	สันผีเสื้อ	ฟ้าฮ่าม	ป่าตัน	ช้างเผือก	สุเทพ	ศรีภูมิ	พระสิงห์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา	3.33 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)
แรงดันน้ำประปา	3.00 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.62 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)
ความใสของน้ำประปา	3.33 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.56 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)
กลิ่น (นอกจากคลอริน)	3.00 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.84 (มาก)
ความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม)	3.33 (น้อย)	3.92 (มาก)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.20 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.74 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)

ความพึงพอใจด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หายยา	ช้างคลาน	ท่าศาลา	วัดเกตุ	หนองป่าครั่ง	ช้างม่อย	ป่าแดด
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา	3.79 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.78 (มาก)	3.50 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)
แรงดันน้ำประปา	3.58 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.82 (มาก)	3.57 (มาก)
ความใสของน้ำประปา	3.79 (มาก)	3.13 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	3.91 (มาก)	3.55 (มาก)	3.76 (มาก)
กลิ่น (นอกจากคลอริน)	3.84 (มาก)	2.93 (น้อย)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)	3.71 (มาก)
ความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม)	3.79 (มาก)	3.13 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.15 (น้อย)	3.77 (มาก)	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)

ความพึงพอใจด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หนองหอย	แม่เหียะ	แม่วาง	สันป่าตอง	สารภี	สันทราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา	3.71 (มาก)	3.61 (มาก)	3.18 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)
แรงดันน้ำประปา	3.86 (มาก)	3.50 (มาก)	3.05 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)
ความใสของน้ำประปา	3.57 (มาก)	3.78 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.90 (มาก)	3.65 (มาก)
กลิ่น (นอกจากคลอริน)	3.43 (น้อย)	3.89 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.70 (มาก)	4.0 (มาก)	3.61 (มาก)
ความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.70 (มาก)	4.0 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.90 (มาก)	3.61 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา โดยรวมต่างกันตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสันทราย มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปาโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักในตำบลอื่นๆ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบลสันผีเสื้อ มีความพึงพอใจความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา ความใสของน้ำประปา และความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม) มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบล ฟ้าฮ่าม ท่าศาลา วัดเกตุ หนองป่าครั่ง ป่าแดด และอำเภอแม่วาง อำเภอสันทราย มีความพึงพอใจในบริการด้านความใสของน้ำประปามากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ ตำบลป่าตัน หายยา พระสิงห์ และแม่เหียะ มีความพึงพอใจในบริการด้านกลิ่น (นอกจากคลอรีน) มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ ช้างเผือก ช้างม่อย และ หนองหอย มีความพึงพอใจบริการด้าน แรงดันน้ำประปา มากกว่าด้านอื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ สุเทพ ช้างคลาน อำเภอสันป่าตองและอำเภอสารภี มีความพึงพอใจบริการด้าน ความพึงพอใจด้านความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปามากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ที่ตำบลศรีภูมิ มีความพึงพอใจบริการด้านความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม) มากกว่าด้านอื่นๆ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านราคาของน้ำประปา และสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ความพึงพอใจด้านราคาของน้ำประปา	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	สันผีเสื้อ	ฟ้าฮ่าม	ป่าตัน	ช้างเผือก	สุเทพ	ศรีภูมิ	พระสิงห์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อัตราค่าน้ำประปา	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.89 (มาก)	2.75 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.29 (มาก)	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)	3.00 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ	3.33 (น้อย)	3.33 (น้อย)	4.25 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.83 (มาก)	3.21 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.41 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)	2.98 (น้อย)

ความพึงพอใจด้านราคาของน้ำประปา	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หายยา	ช้างคลาน	ท่าศาลา	วัดเกตุ	หนองป่าครั่ง	ช้างม่อย	ป่าแดด
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อัตราค่าน้ำประปา	3.89 (มาก)	3.32 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.09 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)	4.0 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ	3.56 (มาก)	3.17 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ	3.60 (มาก)	2.90 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.55 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)	3.13 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.89 (มาก)

ความพึงพอใจด้านราคาของน้ำประปา	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หนองหอย	แม่เหียะ	แม่วาง	สันป่าตอง	สารภี	สันทราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อัตราค่าน้ำประปา	3.67 (มาก)	3.27 (น้อย)	2.65 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.0 (น้อย)	3.68 (มาก)	3.47 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ	3.42 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.70 (น้อย)	3.06 (น้อย)	2.88 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.28 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ	3.33 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	-	4.0 (มาก)	3.17 (มาก)	3.37 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (น้อย)	3.07 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.37 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

: อำเภอสันป่าตอง เพิ่งจะรับโอน

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับด้านราคาของน้ำประปา ต่างกันตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลศรีภูมิ มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านราคาของน้ำประปาโดยรวม มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ในตำบลอื่นๆ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบล สันผีเสื้อ ฟ้าฮ่าม ช้างเผือก สุเทพ ศรีภูมิ หายยา ช้างคลาน ท่าศาลา ป่าแดด หนองหอย

แม่เหียะ อำเภอสันป่าตอง อำเภอสันทราย มีความพึงพอใจอัตราค่าประปามากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลป่าตัน พระสิงห์ หนองป่าครั่ง อำเภอแม่วาง อำเภอสารภี มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบล วัดเกตุ ช้างม่อย มีความพึงพอใจด้านค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ มากกว่าด้านอื่นๆ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ของน้ำประปา และสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ของน้ำประปา	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	สันผีเสื้อ	ฟ้าฮ่าม	ป่าตัน	ช้างเผือก	สุเทพ	ศรีภูมิ	พระสิงห์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก	3.33 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.52 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.46 (น้อย)
สถานที่จอดรถพอเพียง	3.50 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)
สถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือติดต่อประสานงาน	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)	4.43 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (น้อย)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)

ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ของน้ำประปา	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หายยา	ช้างคลาน	ท่าศาลา	วัดเกตุ	หนองป่าครั่ง	ช้างม่อย	ป่าแดด
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก	3.29 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.48 (น้อย)	4.0 (มาก)	3.89 (มาก)	3.71 (มาก)
สถานที่จอดรถพอเพียง	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)	3.82 (มาก)	3.47 (น้อย)	4.0 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)
สถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือติดต่อประสานงาน	3.57 (มาก)	3.65 (มาก)	3.82 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.76 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)	3.62 (มาก)

ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ของน้ำประปา	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หนองหอย	แม่เหียะ	แม่วาง	สันป่าตอง	สารภี	สันทราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก	3.53 (มาก)	2.86 (น้อย)	2.56 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.10 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.34 (น้อย)
สถานที่จอดรถพอเพียง	3.83 (มาก)	2.31 (น้อยที่สุด)	3.67 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)
สถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือติดต่อประสานงาน	3.69 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68 (มาก)	2.89 (น้อย)	3.30 (น้อย)	2.97 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ของน้ำประปา ต่างกันตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลหนองป่าครั่ง และช้างม่อยมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านสถานที่ของน้ำประปาโดยรวมมากกว่า ผู้ตอแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ในตำบลอื่นๆ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพัก ตำบลสันผีเสื้อ ฟ้าฮ่าม ป่าตัน ช้างเผือก หายยา แม่เหียะ และอำเภอสันป่าตอง
มีความพึงพอใจด้านสถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือติดต่อประสานงาน มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบล ศรีภูมิ ท่าศาลา ช้างม่อย อำเภอ แม่วาง และอำเภอสารภี มีความพึงพอใจด้านสถานที่จอดรถพอเพียง และสถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือติดต่อประสานงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบลสุเทพ พระสิงห์ และช้างคลาน มีความพึงพอใจด้านสถานที่จอดรถพอเพียงมากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบลวัดเกตุ และป่าแดด มีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบล หนองป่าครั่ง และสันทราย มีความพึงพอใจด้าน ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก และสถานที่จอดรถพอเพียง

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านความรวดเร็วของกระบวนการบริการของน้ำประปา และสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการบริการ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	สันผีเสื้อ	ฟ้าย่าม	ป่าตัน	ช้างเผือก	สุเทพ	ศรีภูมิ	พระสิงห์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว	3.33 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.17 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.42
ในการแก้ไขแรงดันน้ำ	3.33 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.05 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.32 (น้อย)
ในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่	3.67 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)
ในการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ	3.67 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.89 (มาก)	4.14 (มาก)
ในการรับชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงาน	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	4.28 (มาก)	3.62 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)
ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.28 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)

ความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หายยา	ช้างคลาน	ท่าศรลา	วัดเกตุ	หนองป่าครั่ง	ช้างม่อย	ป่าแดด
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว	3.44 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.57 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.50 (มาก)
ในการแก้ไขแรงดันน้ำ	3.13 (น้อย)	3.61 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.50 (มาก)
ในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่	3.63 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)
ในการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	2.80 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.60 (มาก)
ในการรับชำระเงินค่าน้ำประปากที่สำนักงาน	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)	3.67 (มาก)
ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ	3.36 (น้อย)	3.60 (น้อย)	3.40 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.40 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.23 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.64 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.53 (มาก)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หนองหอย	แม่เหียะ	แม่วาง	สันป่าตอง	สารภี	สันทราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว	3.50 (มาก)	2.86 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.90 (มาก)	3.58 (มาก)	3.43 (น้อย)
ในการแก้ไขแรงดันน้ำ	3.29 (น้อย)	2.86 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.50 (มาก)	3.32 (น้อย)
ในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่	4.00 (มาก)	2.67 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.34 (น้อย)
ในการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ	4.00 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.67 (มาก)	-	4.00 (มาก)	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)
ในการรับชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงาน	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)
ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ	3.75 (มาก)	3.16 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.69 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.10 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.49 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

: อำเภอสันป่าตอง เพิ่งจะรับโอน

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการของน้ำประปา ต่างกันตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลศรีภูมิ มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ โดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ในตำบลอื่นๆ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสันผีเสื้อ ฟ้าฮ่าม ป่าตัน ช้างเผือก สุเทพ ศรีภูมิ ท่าศาลา ช้างม่อย ป่าแดด แม่เหียะ และสันทราย มีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการการรับชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงานมากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ ตำบล พระสิงห์ หายยา และอำเภอสารภีมีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ ตำบลช้างคลาน อำเภอ แม่วาง มีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลวัดเกตุ อำเภอสันป่าตอง มีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลหนองป่าครั่ง มีความพึงพอใจด้านความ
รวดเร็วในการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ และในการรับชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงาน มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบลหนองหอย มีความพึงพอใจในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ และในการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ มากกว่าด้านอื่นๆ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา และสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ความพึงพอใจด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	สันผีเสื้อ	ฟ้าฮ่าม	ป่าตัน	ช้างเผือก	สุเทพ	ศรีภูมิ	พระสิงห์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อทางโทรศัพท์	4.00 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.50 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)
ในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปา จากผู้ใช้น้ำที่บ้าน	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.33 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.18 (มาก)
ในการจ่ายชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมาตร	3.00 (น้อย)	3.50 (มาก)	2.83 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	4.11 (มาก)
ในการติดตามผลการบริการหลังจากผู้ใช้น้ำแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไข	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	3.44 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)
ในการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดน้ำหลังจากติดตั้ง	4.00 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.09 (น้อย)	3.15 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	3.62 (มาก)	3.24 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.77 (มาก)	3.94 (มาก)

ความพึงพอใจด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หายยา	ช้างคลาน	ท่าศาลา	วัดเกตุ	หนองป่าครั่ง	ช้างม่อย	ป่าแดด
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อทางโทรศัพท์	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.20 (น้อย)
ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร	3.75 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.33 (มาก)	4.13 (มาก)	4.25 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
ในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปา จากผู้ใช้น้ำที่บ้าน	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)
ในการจ่ายชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมาตร	3.57 (มาก)	3.13 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)
ในการติดตามผลการบริการหลังจากผู้ใช้น้ำแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไข	2.93 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.29 (น้อย)
ในการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดน้ำหลังจากติดตั้ง	2.93 (น้อย)	3.39 (น้อย	3.18 (น้อย	3.41 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.29 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.78 (มาก)	3.57 (มาก)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ความพึงพอใจด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หนองหอย	แม่เหียะ	แม่วาง	สันป่าตอง	สารภี	สันทราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อทางโทรศัพท์	3.60 (มาก)	2.59 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.31 (น้อย)
ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	4.00 (มาก)	-	3.86 (มาก)	4.07 (มาก)
ในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปา จากผู้ใช้น้ำที่บ้าน	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)
ในการจ่ายชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมาตร	3.00 (น้อย)	2.82 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.41 (น้อย)
ในการติดตามผลการบริการหลังจากผู้ใช้น้ำแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไข	3.31 (น้อย)	2.73 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)	3.32 (น้อย)
ในการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดน้ำหลังจากติดตั้ง	3.31 (น้อย)	2.73 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.24 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.09 (มาก)	3.54 (มาก)	3.04 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.58 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา ต่างกันตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลพระสิงห์ มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา โดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตั้งบ้านพักอยู่ในตำบลอื่นๆ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบล สันผีเสื้อ ช้างเผือก ศรีภูมิ พระสิงห์ แม่เหียะ ท่าศาลา วัดเกตุ หนองป่าครั่ง ช้างม่อย มีความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลฟ้าฮ่าม ป่าตัน หายยา ช้างคลาน หนองหอย อำเภอแม่วาง สันป่าตอง สารภี สันทราย มีความพึงพอใจในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปา จากผู้ใช้น้ำที่บ้าน มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบล สุเทพ และป่าแดด มีความพึงพอใจความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร และ ในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปาจากผู้ใช้น้ำประปา มากกว่าด้านอื่นๆ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ และสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	สันผีเสื้อ	ฟ้าฮ่าม	ป่าตัน	ช้างเผือก	สุเทพ	ศรีภูมิ	พระสิงห์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	4.22 (มาก)	3.74 (มาก)	3.71 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.95 (มาก)
การประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุงซ่อมแซม	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	3.78 (มาก)	3.26 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.08 (น้อย)	3.84 (มาก)
เกี่ยวกับองค์กรและการดำเนินการให้บริการต่างๆ (เช่น การลดค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำในเทศกาลต่างๆ เป็นต้น)	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.83 (มาก)

ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หายยา	ช้างคลาน	ท่าศาลา	วัดเกตุ	หนองป่าครั่ง	ช้างม่อย	ป่าแดด
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	3.65 (มาก)	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)	3.29 (น้อย)
การประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุงซ่อมแซม	3.44 (น้อย)	3.78 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.43 (น้อย)
เกี่ยวกับองค์กรและการดำเนินการให้บริการต่างๆ (เช่น การลดค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำในเทศกาลต่างๆ เป็นต้น)	3.15 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)	3.43 (น้อย)	4.14 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.58 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	3.52 (มาก)

ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หนองหอย	แม่เหียะ	แม่วาง	สันป่าตอง	สารภี	สันทราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ	4.17 (มาก)	3.90 (มาก)	4.15 (มาก)	3.85 (มาก)	4.10 (มาก)	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)
การประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุงซ่อมแซม	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)	3.85 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)
เกี่ยวกับองค์กรและการดำเนินการให้บริการต่างๆ (เช่น การลดค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำในเทศกาลต่างๆ เป็นต้น)	4.30 (มาก)	3.62 (มาก)	3.42 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.52 (มาก)	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	3.67 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ต่างกันตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลหนองหอย มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์โดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ในตำบลอื่น โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสันผีเสื้อ มีความพึงพอใจด้านการประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุงซ่อมแซมมากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบล ฟ้าฮ่าม ป่าตัน ช้างเผือก สุเทพ หายยา ช้างคลาน ท่าศาลา หนองป่าครั่ง ช้างม่อย แม่เหียะ และอำเภอแม่วาง สันป่าตอง สารภี สันทราย มีความพึงพอใจ การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลศรีภูมิ ป่าแดด และหนองหอย มีความพึงพอใจบริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรและการดำเนินการให้บริการต่างๆ (เช่น การลดค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำในเทศกาลต่างๆ เป็นต้น) มากกว่าด้านอื่นๆ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้บริการของพนักงาน และสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ความพึงพอใจด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	สันผีเสื้อ	ฟ้าฮ่าม	ป่าตัน	ช้างเผือก	สุเทพ	ศรีภูมิ	พระสิงห์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ	3.33 (น้อย)	3.82 (มาก)	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)	3.83 (มาก)	4.12 (มาก)
ในการแนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆ เข้าใจง่าย	3.33 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)
ในการการช่วยแก้ปัญหาทุกด้าน	3.33 (มาก)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของพนักงาน	3.33 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)
ในด้านมนุษยสัมพันธ์ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)	3.92 (มาก)	4.12 (มาก)
ในด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ	3.33 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.39 (น้อย)	3.43 (น้อย)	4.09 (มาก)	3.94 (มาก)
ในด้านความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำ	3.33 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.89 (มาก)	3.56 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)
ในด้านกิริยา มารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)	3.90 (มาก)	4.08 (มาก)	4.25 (มาก)
ในด้านกิริยา มารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	4.25 (มาก)	4.11 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)	3.61 (มาก)	3.58 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)

ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หายยา	ช้างคลาน	ท่าศาลา	วัดเกตุ	หนองป่าครั่ง	ช้างม่อย	ป่าแดด
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.68 (มาก)	3.90 (มาก)	4.09 (มาก)	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)
ในการแนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆ เข้าใจง่าย	3.56 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)
ในการการช่วยแก้ปัญหาทุกด้าน	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของพนักงาน	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.83 (มาก)
ในด้านมนุษยสัมพันธ์ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)	3.77 (มาก)	4.09 (มาก)	3.84 (มาก)	3.43 (น้อย)
ในด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ	3.56 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	3.83 (มาก)
ในด้านความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำ	3.50 (มาก)	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)
ในด้านกิริยา มารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน	4.13 (มาก)	3.94 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	4.10 (มาก)	3.89 (มาก)	3.57 (มาก)
ในด้านกิริยา มารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	4.36 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.69 (มาก)	3.82 (มาก)	3.96 (มาก)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)

ความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หนองหอย	แม่เหียะ	แม่วาง	สันป่าตอง	สารภี	สันทราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)
ในการแนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆ เข้าใจง่าย	4.00 (มาก)	3.59 (มาก)	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.73 (มาก)
ในการการช่วยแก้ปัญหาทุกด้าน	3.82 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของพนักงาน	3.94 (มาก)	3.52 (มาก)	3.95 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)
ในด้านมนุษยสัมพันธ์ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง	3.89 (มาก)	3.68 (มาก)	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)
ในด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ	3.83 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)
ในด้านความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำ	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)	3.90 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)
ในด้านกิริยา มารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)
ในด้านกิริยา มารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	4.20 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (มาก)	3.64 (มาก)	3.94 (มาก)	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)	3.39 (มาก)	3.77 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้บริการของพนักงาน ต่างกันตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลพระสิงห์ มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ โดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ในตำบลอื่นๆ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสันผีเสื้อ มีความพึงพอใจในด้านมนุษยสัมพันธ์ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ในด้านกิริยามารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน และในด้านกิริยามารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลฟ้าฮ่าม ศรีภูมิ ท่าศาลา วัดเกตุ หนองป่าครั่ง ช้างม่อย แม่เหียะ และอำเภอสารภี มีความพึงพอใจในด้านกิริยา มารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลป่าตัน ช้างคลาน มีความพึงพอใจในด้านกิริยามารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน และ ในด้านกิริยามารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบล ช้างเผือก มีความพึงพอใจ ความรู้ความชำนาญของพนักงาน มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสุเทพ พระสิงห์ หายยา มีความพึงพอในในด้านกิริยามารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลป่าแดด และอำเภอสันป่าตอง สันทราย มีความพึงพอใจในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ มากกว่าเรื่องอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลแม่วาง มีความพึงพอใจ ในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ ด้านกิริยามารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน และ ด้านกิริยามารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงินมากกว่าด้านอื่นๆ

- ส่วนเปรียบเทียบปัญหาของผู้ใช้น้ำประปากับสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาในการใช้น้ำประปา ด้านคุณภาพและความเชื่อถือ และสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ปัญหาด้านคุณภาพและความเชื่อถือ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	สันผีเสื้อ	ฟ้าฮ่าม	ป่าตัน	ช้างเผือก	สุเทพ	ศรีภูมิ	พระสิงห์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
แรงดันน้ำอ่อน	3.67 (มาก)	3.00 (น้อย)	2.67 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.31 (น้อย)
ความไม่สม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปาที่จ่าย	3.67 (มาก)	2.91 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.26 (น้อย)
ความไม่สะอาด	3.67 (มาก)	2.58 (น้อย)	2.67 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.10 (น้อย)
มีกลิ่น (ยกเว้นกลิ่นคลอรีน)	3.67 (มาก)	2.83 (น้อย)	2.56 (น้อย)	3.21 (น้อย)	2.95 (น้อย)	2.63 (น้อย)	2.84 (น้อย)
ความขุ่น	3.33 (น้อย)	2.58 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.09 (น้อย)	2.91 (น้อย)	2.94 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	2.78 (น้อย)	2.69 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.09 (น้อย

ปัญหาด้านคุณภาพและความเชื่อถือ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หาขยา	ช้างคลาน	ท่าศาลา	วัดเกตุ	หนองป่าครั่ง	ช้างม่อย	ป่าแดด
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
แรงดันน้ำอ่อน	3.94 (มาก)	3.50 (มาก)	3.32 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.00 (น้อย)
ความไม่สม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปาที่จ่าย	3.94 (มาก)	3.50 (มาก)	3.18 (น้อย)	3.62 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.00 (น้อย)
ความไม่สะอาด	3.69 (มาก)	3.22 (น้อย)	2.90 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.00 (น้อย)
มีกลิ่น (ยกเว้นกลิ่นคลอรีน)	3.31 (น้อย)	3.22 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.86 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.14 (น้อย)
ความขุ่น	3.43 (น้อย)	3.22 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.96 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.14 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.04 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.12 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.06 (น้อย)

ปัญหาด้านคุณภาพและความเชื่อถือ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หนองหอย	แม่เหียะ	แม่วาง	สันป่าตอง	สารภี	สันทราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
แรงดันน้ำอ่อน	3.44 (น้อย)	3.77 (มาก)	2.95 (น้อย)	3.25 (น้อย)	2.90 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.36 (น้อย)
ความไม่สม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปาที่จ่าย	3.22 (น้อย)	3.64 (มาก)	2.95 (น้อย)	3.35 (น้อย)	2.90 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.34 (น้อย)
ความไม่สะอาด	2.94 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.55 (มาก)	2.50 (มาก)	3.08 (น้อย)	3.16 (น้อย)
มีกลิ่น (ยกเว้นกลิ่นคลอรีน)	2.89 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.16 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.02 (น้อย)
ความขุ่น	2.89 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.15 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.06 (น้อย)	3.08 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.21 (น้อย)	3.29 (น้อย)	2.66 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.19 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้น้ำประปาต่างกันตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบล หายยา มีปัญหาในการบริการที่ได้รับด้านคุณภาพและความเชื่อถือ โดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ในตำบลอื่นๆ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสันผีเสื้อ พบปัญหาแรงดันน้ำอ่อน ความไม่สม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปาที่จ่าย ความไม่สะอาด มีกลิ่น (ยกเว้นกลิ่นคลอรีน)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลฟ้าฮ่าม ศรีภูมิ พระสิงห์ ท่าศาลา หนองหอย แม่เหียะ พบปัญหา แรงดันน้ำอ่อน มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลป่าตัน พบปัญหา ความไม่สม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปาที่จ่าย และความขุ่น มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลช้างเผือก วัดเกตุ และอำเภอสันทราย พบปัญหา ความไม่สม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปาที่จ่าย มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสุเทพ หายยา ช้างคลาน หนองป่าครั่ง ช้างม่อย สารภี พบปัญหา แรงดันน้ำอ่อน และความไม่สม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปาที่จ่าย มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลป่าแดดพบ ปัญหา มีกลิ่น (ยกเว้นกลิ่นคลอรีน) และความขุ่น มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่อำเภอแม่วาง และสันป่าตอง พบปัญหาความไม่สะอาดของน้ำประปา มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาในการใช้น้ำประปาด้านราคา และค่าธรรมเนียมให้บริการ และสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ปัญหาด้านราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	สันผีเสื้อ	ฟ้าฮ่าม	ป่าตัน	ช้างเผือก	สุเทพ	ศรีภูมิ	พระสิงห์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อัตราค่าน้ำประปาแพง	3.33 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.92 (มาก)	2.83 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่แพง	4.00 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.00 (น้อย)	2.83 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)	3.22 (น้อย)	2.83 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)	3.53 (มาก)	3.38 (มาก)	2.83 (น้อย)

ปัญหาด้านราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หายยา	ช้างคลาน	ท่าศาลา	วัดเกตุ	หนองป่าครั่ง	ช้างม่อย	ป่าแดด
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อัตราค่าน้ำประปาแพง	4.31 (มาก)	3.61 (มาก)	3.50 (มาก)	3.47 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.93 (น้อย)	3.00 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่แพง	4.27 (มาก)	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	3.52 (มาก)	4.00 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.17 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง	4.29 (มาก)	4.17 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.17 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29 (มาก)	3.78 (มาก)	3.49 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.11 (น้อย)

ปัญหาด้านราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หนองหอย	แม่เหียะ	แม่วาง	สันป่าตอง	สารภี	สันทราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อัตราค่าน้ำประปาแพง	3.39 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.24 (น้อย)	3.36 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่แพง	4.00 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.51 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง	4.67 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	-	3.00 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.51 (มาก)	3.36 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.49 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

: อำเภอสันป่าตองเพิ่งจะรับโอน

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้น้ำประปาด้านราคาและค่าธรรมเนียม ต่างกันตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลหายยา และหนองหอย มีปัญหาในการบริการที่ได้รับด้านราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ โดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ในตำบลอื่นๆ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสันผีเสื้อ ท่าศาลา หนองป่าครั่ง อำเภอแม่วาง สันป่าตอง สันทราย พบปัญหา ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่แพง มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบล ฟ้าฮ่าม สุเทพ ช้างคลาน วัดเกตุ ช้างม่อย หนองหอย แม่เหียะ พบปัญหา ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลป่าตัน ป่าแดด พบปัญหา ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่แพง และค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลช้างเผือก ศรีภูมิ หายยา และอำเภอสารภี

พบปัญหาอัตราค่าน้ำประปาแพง มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลพระสิงห์ พบปัญหาด้านราคาและค่าธรรมเนียมทุกๆ ด้าน

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาในการใช้น้ำประปาด้าน สถานที่ และสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ปัญหาด้านสถานที่	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	สันผีเสื้อ	ฟ้าฮ่าม	ป่าตัน	ช้างเผือก	สุเทพ	ศรีภูมิ	พระสิงห์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การเดินทางมาที่สำนักงานไม่สะดวก	3.67 (มาก)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.37 (น้อยที่สุด)	3.23 (น้อย)	3.19 (น้อย)	4.00 (มาก)	3.59 (มาก)
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	3.33 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.12 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.68 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.92 (น้อย)
สถานที่รอชำระเงินหรือติดต่อประสานงานไม่สะดวก	4.00 (มาก)	2.40 (น้อยที่สุด)	1.85 (น้อยที่สุด)	3.04 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.00 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	2.43 (น้อย)	2.11 (น้อย)	3.09 (น้อย)	2.92 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.17 (น้อย)

ปัญหาด้านสถานที่	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หายยา	ช้างคลาน	ท่าศาลา	วัดเกตุ	หนองป่าครั่ง	ช้างม่อย	ป่าแดด
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การเดินทางมาที่สำนักงานไม่สะดวก	3.42 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.29 (น้อย)
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	3.30 (น้อย)	2.82 (น้อย)	2.76 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.14 (น้อย)
สถานที่รอชำระเงินหรือติดต่อประสานงานไม่สะดวก	2.92 (น้อย)	2.88 (น้อย)	2.82 (น้อย)	3.24 (น้อย)	2.87 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.14 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21 (น้อย)	3.01 (น้อย)	2.93 (น้อย)	3.34 (น้อย)	2.96 (น้อย)	3.04 (น้อย)	3.19 (น้อย)

ปัญหาด้านสถานที่	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หนองหอย	แม่เหียะ	แม่วาง	สันป่าตอง	สารภี	สันทราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การเดินทางมาที่สำนักงานไม่สะดวก	3.18 (น้อย)	3.86 (มาก)	3.67 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	3.70 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.40 (น้อย)
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.75 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.88 (น้อย)	2.91 (น้อย)
สถานที่รอชำระเงินหรือติดต่อประสานงานไม่สะดวก	2.92 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.10 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.95 (น้อย)	2.96 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.10 (น้อย)	2.99 (น้อย)	3.09 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการใช้น้ำประปาด้านสถานที่ ต่างกันตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสันผีเสื้อ และสันป่าตอง มีปัญหาในการบริการที่ได้รับด้านสถานที่ โดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ในตำบลอื่นๆ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสันผีเสื้อ พบปัญหา สถานที่รอชำระเงินหรือติดต่อประสานงานไม่สะดวก มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลฟ้าฮ่าม พบปัญหา สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบล ป่าตัน ช้างเผือก สุเทพ ศรีภูมิ พระสิงห์ หายยา ช้างคลาน ท่าศาลา วัดเกตุ ช้างม่อย ป่าแดด หนองหอย แม่เหียะ อำเภอ แม่วาง สันป่าตอง สารภี และสันทราย พบปัญหาการเดินทางมาที่สำนักงานไม่สะดวก มากกว่าอื่นปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลหนองป่าครั่ง พบปัญหาด้านการเดินทางมาสำนักงานไม่สะดวกและสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหากระบวนการให้บริการของผู้ใช้น้ำประปา และสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ปัญหากระบวนการให้บริการ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	สันผีเสื้อ	ฟ้าฮ่าม	ป่าตัน	ช้างเผือก	สุเทพ	ศรีภูมิ	พระสิงห์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนในการขอรับบริการซ้ำซ้อน	3.50 (มาก)	3.22 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.06 (น้อย)	3.08 (น้อย)	3.27 (น้อย)
การชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงานช้า	3.67 (มาก)	2.83 (น้อย)	2.38 (น้อยที่สุด)	2.71 (น้อย)	2.89 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.17 (น้อย)
ขอใช้น้ำประปาแล้วได้น้ำประปาล่าช้า	4.00 (มาก)	3.43 (น้อย)	2.83 (น้อย)	3.06 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)
ความล่าช้าในการซ่อมแซมท่อแตกท่อรั่ว	3.67 (น้อย)	3.42 (น้อย)	2.77 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.47 (น้อย)
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อ	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)	2.83 (น้อย)	3.36 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.76 (มาก)
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องบุคคลที่รับผิดชอบในเรื่องที่ต้องการ	4.00 (มาก)	3.11 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.10 (น้อย)	3.27 (น้อย)	2.69 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.81 (มาก)	3.17 (น้อย)	2.72 (น้อย)	3.22 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.35 (น้อย

ปัญหากระบวนการให้บริการ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หายยา	ช้างคลาน	ท่าศาลา	วัดเกตุ	หนองป่าครั่ง	ช้างม่อย	ป่าแดด
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนในการขอรับบริการซ้ำซ้อน	3.00 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.20 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.88 (น้อย)	2.60 (น้อย)
การชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงานช้า	3.25 (น้อย)	3.06 (น้อย)	2.87 (น้อย)	3.10 (น้อย)	2.88 (น้อย)	3.11 (น้อย)	2.71 (น้อย)
ขอใช้น้ำประปาแล้วได้น้ำประปาล่าช้า	3.21 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.07 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.83 (น้อย)
ความล่าช้าในการซ่อมแซมท่อแตกท่อรั่ว	3.53 (มาก)	2.89 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.86 (มาก)
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อ	3.07 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.23 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.83 (น้อย)
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องบุคคลที่รับผิดชอบในเรื่องที่ต้องการ	3.21 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.07 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.33 (น้อย)	2.50 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.06 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.02 (น้อย)	3.14 (น้อย)	2.89 (น้อย)

ปัญหากระบวนการให้บริการ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หนองหอย	แม่เหียะ	แม่วาง	สันป่าตอง	สารภี	สันทราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนในการขอรับบริการซ้ำซ้อน	3.00 (น้อย)	3.06 (น้อย)	3.07 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.19 (น้อย)	3.08 (น้อย)
การชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงานช้า	3.18 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.71 (น้อย)	2.83 (น้อย)	3.05 (น้อย)	2.97 (น้อย)
ขอใช้น้ำประปาแล้วได้น้ำประปาล่าช้า	3.29 (น้อย)	2.87 (น้อย)	3.05 (น้อย)	3.15 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.28 (น้อย)
ความล่าช้าในการซ่อมแซมท่อแตกท่อรั่ว	3.29 (น้อย)	3.73 (มาก)	3.26 (น้อย)	3.50 (มาก)	2.70 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.34 (น้อย)
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อ	2.92 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.17 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.03 (น้อย)
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องบุคคลที่รับผิดชอบในเรื่องที่ต้องการ	2.73 (น้อย)	3.40 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.11 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.08 (น้อย)	3.04 (น้อย)	2.99 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.13 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ต่างกันตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสันผีเสื้อ มีปัญหาในการบริการที่ได้รับด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ในตำบลอื่นๆ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบล สันผีเสื้อ พบปัญหา ขอใช้น้ำประปาแล้วได้น้ำประปาล่าช้า ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อ ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องบุคคลที่รับผิดชอบในเรื่องที่ต้องการ มากกว่าเรื่องอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบล ฟ้าฮ่าม พบปัญหา ขั้นตอนในการขอใช้น้ำประปาแล้วได้น้ำประปาล่าช้า มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลป่าตัน ช้างเผือก ช้างคลาน วัดเกตุ และหนองป่าครั่ง พบปัญหาได้รับแจ้งในเรื่องบุคคลที่รับผิดชอบในเรื่องที่ต้องการ มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสุเทพ หายยา ท่าศาลา ช้างม่อย ป่าแดด แม่เหียะ อำเภอ แม่วาง และสันป่าตอง พบปัญหา ความล่าช้าในการซ่อมแซมท่อแตกท่อรั่ว มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลศรีภูมิ อำเภอสารภี และอำเภอสันทราย พบปัญหา ขอใช้น้ำประปาแล้วได้น้ำประปาล่าช้า มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลพระสิงห์ พบปัญหาไม่ได้รับแจ้งในเรื่องสถนที่ที่ต้องการติดต่อ มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี่สถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลหนองหอย พบปัญหา ขอใช้น้ำประปาแล้วได้น้ำประปาล่าช้า และความล่าช้าในการซ่อมแซมท่อแตกท่อรั่ว มากกว่าปัญหาอื่นๆ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาการให้บริการน้ำประปา และสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ปัญหาการให้บริการ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	สันผีเสื้อ	ฟ้าฮ่าม	ป่าตัน	ช้างเผือก	สุเทพ	ศรีภูมิ	พระสิงห์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ใช้เวลาในการติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	3.50 (มาก)	3.00 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	3.05 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.81 (มาก)	3.21 (น้อย)
ความยุ่งยากในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร	4.00 (มาก)	3.00 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.70 (น้อย)	2.73 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.25 (น้อยที่สุด)
ความล่าช้าในการประมาณการค่าธรรมเนียมการติดตั้งมาตรวัดน้ำ	4.00 (มาก)	3.50 (มาก)	2.33 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.94 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.00 (น้อย)
พนักงานหรือตัวแทนไปเก็บเงินที่บ้านแล้วไม่พบเจ้าของบ้าน	3.67 (น้อย)	2.83 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.78 (น้อย)	2.71 (น้อย)	2.91 (น้อย)	3.11 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79 (มาก)	3.08 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.88 (น้อย)	2.94 (น้อย)	3.29 (น้อย)	2.89 (น้อย)

ปัญหาการให้บริการ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หายยา	ช้างคลาน	ท่าศาลา	วัดเกตุ	หนองป่าครั่ง	ช้างม่อย	ป่าแดด
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ใช้เวลาในการติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	3.33 (น้อย)	3.33 (น้อย)	2.67 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.50 (น้อย)	3.43 (น้อย)
ความยุ่งยากในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร	3.33 (น้อย)	4.00 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	1.50 (น้อยที่สุด)	3.17 (น้อย)
ความล่าช้าในการประมาณการค่าธรรมเนียมการติดตั้งมาตรวัดน้ำ	3.14 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.00 (น้อย)
พนักงานหรือตัวแทนไปเก็บเงินที่บ้านแล้วไม่พบเจ้าของบ้าน	2.81 (น้อย)	2.94 (น้อย)	2.38 (น้อยที่สุด)	3.21 (น้อย)	2.27 (น้อยที่สุด)	3.27 (น้อย)	4.00 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.15 (น้อย)	3.43 (น้อย)	2.54 (น้อย)	3.16 (น้อย)	2.77 (น้อย)	2.94 (น้อย)	3.40 (น้อย)

ปัญหาการให้บริการ	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หนองหอย	แม่เหียะ	แม่วาง	สันป่าตอง	สารภี	สันทราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ใช้เวลาในการติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	3.00 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.50 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.26 (น้อย)	3.27 (น้อย)
ความยุ่งยากในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร	3.00 (น้อย)	2.67 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.50 (น้อย)	-	3.00 (น้อย)	2.74 (น้อย)
ความล่าช้าในการประมาณการค่าธรรมเนียมการติดตั้งมาตรวัดน้ำ	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.18 (น้อย)	2.88 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.43 (มาก)	3.26 (น้อย)
พนักงานหรือตัวแทนไปเก็บเงินที่บ้านแล้วไม่พบเจ้าของบ้าน	2.83 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.50 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.85 (น้อย)	2.78 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.20 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.02 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.06 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.01 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการน้ำประปา ต่างกันตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสันผีเสื้อ มีปัญหาการให้บริการโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ในตำบลอื่นๆ โดยพบปัญหาความยุ่งยากในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร ความล่าช้าในการประมาณการค่าธรรมเนียมการติดตั้งมาตรวัดน้ำ มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบลฟ้าฮ่าม ท่าศาลา หนองหอย แม่เหียะ อำเภอสารภี และอำเภอสันทราย พบปัญหา ความล่าช้าในการประมาณการค่าธรรมเนียมการติดตั้งมาตรวัดน้ำ มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบลป่าตัน ป่าแดด พบปัญหาพนักงานหรือตัวแทนไปเก็บเงินที่บ้านแล้วไม่พบเจ้าของบ้าน มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบล ช้างเผือก ศรีภูมิ พระสิงห์ วัดเกตุ หนองป่าครั่ง อำเภอแม่วาง และอำเภอสันป่าตอง พบปัญหาในการติดต่อทางโทรศัพท์ยาก มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบลช้างคลาน พบปัญหาความยุ่งยากในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบลช้างม่อย พบปัญหาความยุ่งยากในการติดต่อทางโทรศัพท์ยาก และความล้าช้าในการประมาณการค่าธรรมเนียมการติดตั้งมาตรวัดน้ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบลหายยา พบปัญหาความยุ่งยากในการติดต่อทางโทรศัพท์ยาก และชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การให้บริการน้ำประปา และสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	สันผีเสื้อ	ฟ้าฮ่าม	ป่าตัน	ช้างเผือก	สุเทพ	ศรีภูมิ	พระสิงห์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การตัดมาตรวัดน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง	3.67 (มาก)	3.00 (น้อย)	2.67 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.00 (น้อย)
การหยุดจ่ายน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง	3.67 (มาก)	3.16 (น้อย)	2.67 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.83 (มาก)	2.94 (น้อย)
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องการเตรียมเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ	3.67 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.30 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.72 (มาก)	2.94 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.16 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.03 (น้อย)	3.65 (มาก)	2.96 (น้อย)

ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หายยา	ช้างคลาน	ท่าศาลา	วัดเกตุ	หนองป่าครั่ง	ช้างม่อย	ป่าแดด
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การตัดมาตรวัดน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง	3.18 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.73 (น้อย)	3.39 (น้อย)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.79 (น้อย)	3.29 (น้อย)
การหยุดจ่ายน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง	3.44 (น้อย)	3.11 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.34 (น้อย)	2.90 (น้อย)	3.36 (น้อย)	3.71 (น้อย)
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องการเตรียมเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ	3.47 (น้อย)	3.36 (น้อย)	2.53 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.14 (น้อย)	3.17 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36 (น้อย)	3.15 (น้อย)	2.74 (น้อย)	3.42 (น้อย)	2.75 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.39 (น้อย)

ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หนองหอย	แม่เหียะ	แม่วาง	สันป่าตอง	สารภี	สันทราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การตัดมาตรวัดน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง	3.11 (น้อย)	2.77 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.95 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.78 (น้อย)	2.92 (น้อย)
การหยุดจ่ายน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง	3.17 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.50 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.92 (น้อย)	3.09 (น้อย)
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องการเตรียมเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ	3.30 (น้อย)	2.74 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.78 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.04 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.19 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.97 (น้อย)	2.77 (น้อย)	2.88 (น้อย)	3.01 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การให้บริการน้ำประปาต่างกันตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบลสันผีเสื้อมีปัญหาโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ในตำบลอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลฟ้าฮ่าม ป่าตัน ช้างเผือก หายยา ช้างคลาน วัดเกตุ หนองป่าครั่ง หนองหอย อำเภอสันทราย พบปัญหาไม่ได้รับแจ้งในเรื่องการเตรียมเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสุเทพ ศรีภูมิ ท่าศาลา ช้างม่อย ป่าแดด แม่เหียะ อำเภอแม่วาง สันป่าตอง สารภี พบปัญหา การหยุดจ่ายน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลพระสิงห์ พบปัญหาการตัดมาตรวัดน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาด้านการบริการของพนักงาน และสถานที่ตั้งของบ้านพัก

ปัญหาด้านการบริการของพนักงาน	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	สันผีเสื้อ	ฟ้าฮ่าม	ป่าตัน	ช้างเผือก	สุเทพ	ศรีภูมิ	พระสิงห์
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ไม่เต็มใจบริการ	4.00 (มาก)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.56 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.75 (น้อย)	2.47 (น้อยที่สุด)
ไม่แนะนำขั้นตอนต่างๆ และไม่ช่วยแก้ปัญหา	3.67 (มาก)	2.67 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	2.52 (น้อย)	2.71 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.53 (น้อย)
ไม่มีความรู้ความชำนาญเพียงพอ	3.67 (มาก)	2.67 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	2.47 (น้อยที่สุด)	2.62 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.57 (น้อย)
ไม่มีมนุษย์สัมพันธ์	3.67 (มาก)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.55 (น้อย)	2.65 (น้อย)	2.61 (น้อย)	2.83 (น้อย)	2.47 (น้อยที่สุด)
บริการไม่สม่ำเสมอและไม่เสมอภาค	3.50 (มาก)	2.72 (น้อย)	2.55 (น้อย)	2.82 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.92 (น้อย)	2.63 (น้อย)
ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการต่างๆ ให้เข้าใจ	3.33 (น้อย)	2.54 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.86 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.57 (น้อย)
ความไม่น่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน	3.67 (มาก)	2.50 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)	2.73 (น้อย)	2.71 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.57 (น้อย)
บริการไม่สุภาพ	3.67 (มาก)	2.41 (น้อยที่สุด)	2.44 (น้อยที่สุด)	2.56 (น้อย)	2.38 (น้อยที่สุด)	2.58 (น้อย)	2.52 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65 (มาก)	2.52 (น้อย)	2.52 (น้อย)	2.65 (น้อย)	2.63 (น้อย)	2.74 (น้อย)	2.54 (น้อย)

ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หายยา	ช้างคลาน	ท่าศาลา	วัดเกตุ	หนองป่าครั่ง	ช้างม่อย	ป่าแดด
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ไม่เต็มใจบริการ	2.81 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.59 (น้อย)	3.08 (น้อย)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.77 (น้อย)	3.00 (น้อย)
ไม่แนะนำขั้นตอนต่างๆ และไม่ช่วยแก้ปัญหา	3.19 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.68 (น้อย)	3.22 (น้อย)	2.63 (น้อย)	3.07 (น้อย)	3.29 (น้อย)
ไม่มีความรู้ความชำนาญเพียงพอ	3.00 (น้อย)	2.83 (น้อย)	2.73 (น้อย)	3.12 (น้อย)	2.86 (น้อย)	3.43 (น้อย)	2.83 (น้อย)
ไม่มีมนุษย์สัมพันธ์	3.00 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.96 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.43 (น้อยที่สุด)	2.61 (น้อย)
บริการไม่สม่ำเสมอและไม่เสมอภาค	3.00 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.77 (น้อย)	3.13 (น้อย)	2.86 (น้อย)	3.43 (น้อย)	2.89 (น้อย)
ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการต่างๆ ให้เข้าใจ	3.06 (น้อย)	2.82 (น้อย)	2.59 (น้อย)	3.13 (น้อย)	2.86 (น้อย)	3.14 (น้อย)	2.94 (น้อย)
ความไม่น่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน	3.06 (น้อย)	2.83 (น้อย)	2.82 (น้อย)	3.17 (น้อย)	2.76 (น้อย)	3.57 (น้อย)	3.06 (น้อย)
บริการไม่สุภาพ	2.75 (น้อย)	2.72 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.78 (น้อย)	2.76 (น้อย)	3.43 (น้อย)	2.78 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98 (น้อย)	2.77 (น้อย)	2.70 (น้อย)	3.07 (น้อย)	2.72 (น้อย)	3.16 (น้อย)	2.92 (น้อย)

ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์	สถานที่ตั้งของบ้านพัก						
	หนองหอย	แม่เหียะ	แม่วาง	สันป่าตอง	สารภี	สันทราย	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ไม่เต็มใจบริการ	2.50 (น้อย)	3.14 (น้อย)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.90 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.49 (น้อยที่สุด)	2.65 (น้อย)
ไม่แนะนำขั้นตอนต่างๆ และไม่ช่วยแก้ปัญหา	2.89 (น้อย)	3.22 (น้อย)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.70 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.80 (น้อย)
ไม่มีความรู้ความชำนาญเพียงพอ	2.83 (น้อย)	3.09 (น้อย)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.60 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.78 (น้อย)	2.75 (น้อย)
ไม่มีมนุษย์สัมพันธ์	2.61 (น้อย)	2.95 (น้อย)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.80 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.61 (น้อย)	2.68 (น้อย)
บริการไม่สม่ำเสมอและไม่เสมอภาค	2.89 (น้อย)	3.05 (น้อย)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.65 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.61 (น้อย)	2.77 (น้อย)
ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการต่างๆ ให้เข้าใจ	2.94 (น้อย)	3.09 (น้อย)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.70 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.77 (น้อย)
ความไม่น่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน	3.06 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.80 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.59 (น้อย)	2.76 (น้อย)
บริการไม่สุภาพ	2.78 (น้อย)	2.62 (น้อย)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.95 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.59 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.81 (น้อย)	2.98 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.62 (น้อย)	2.61 (น้อย)	2.72 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการด้านการบริการของพนักงาน ต่างกันตามที่ตั้งของบ้านพัก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ตำบลสันผีเสื้อ มีปัญหาโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอยู่ในตำบลอื่นๆ โดยพบปัญหาไม่เต็มใจบริการมากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบลฟ้าฮ่าม ศรีภูมิ พระสิงห์ พบปัญหาบริการไม่สม่ำเสมอและไม่เสมอภาค มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบล ช้างเผือก สุเทพ ป่าตัน พบปัญหาไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการต่างๆ ให้เข้าใจ มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบล หายยา ช้างคลาน วัดเกตุ ป่าแดด พบปัญหา ไม่แนะนำขั้นตอนต่างๆ และไม่ช่วยแก้ปัญหา มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบล ท่าศาล ช้างม่อย หนองหอย อำเภอแม่วาง พบปัญหา ความไม่น่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบล หนองป่าครั่ง พบปัญหา ไม่มีความรู้ความชำนาญเพียงพอ บริการไม่สม่ำเสมอและไม่เสมอภาค ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการต่างๆ ให้เข้าใจ มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักตำบลแม่เหียะ พบปัญหา ไม่แนะนำขั้นตอนต่างๆ และไม่ช่วยแก้ปัญหา มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอำเภอสันป่าตอง พบปัญหา บริการไม่สุภาพมากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอำเภอสารภี พบปัญหา ไม่แนะนำขั้นตอนต่างๆ และไม่ช่วยแก้ปัญหา ไม่มีความรู้ความชำนาญเพียงพอ บริการไม่สม่ำเสมอและไม่เสมอภาค มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักอำเภอสันทราย พบปัญหาไม่ความรู้ความชำนาญเพียงพอ มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

- ส่วนเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปากับลักษณะของบ้านพักอาศัย

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ความพึงพอใจคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านเดี่ยว ชั้นเดียว	บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	ตึกแถว อาคาร พาณิชย์	ทาวน์เฮ้าส์	คอนโด มิเนียม	ห้องแบ่ง เช่า	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.17 (น้อย)	3.60 (มาก)
แรงดันน้ำประปา	3.57 (มาก)	3.54 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.85 (มาก)	2.67 (น้อย)	3.53 (มาก)
ความใสของน้ำประปา	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.17 (น้อย)	3.63 (มาก)
กลิ่น (นอกจากคลอริน)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.73 (มาก)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.61 (มาก)
ความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม)	3.68 (มาก)	3.71 (มาก)	3.52 (มาก)	3.73 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.70 (มาก)	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.17ล (น้อย)	3.60 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจบริการที่ได้รับด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ต่างกันตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบคอนโดมิเนียม มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว มีความพึงพอใจด้านความใสของน้ำประปา และความสะอาด(สิ่งแปลกปลอม) มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบบ้านเดี่ยว 2 ชั้น มีความพึงพอใจในความใสของน้ำประปา มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบตึกแถวอาคารพาณิชย์ และ อื่นๆ มีความพึงพอใจด้านความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม) มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบทาวน์เฮ้าส์ มีความถึงพอใจ ด้านกลิ่น (นอกจากคลอรีน) และ ความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม) มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบ ห้องแบ่งเช่า มีความพึงพอใจด้านแรงดันน้ำประปามากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบ คอนโดมิเนียม มีความพึงพอใจ ด้านกลิ่น (นอกจากคลอรีน) มากกว่าด้านอื่นๆ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านราคาของน้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ความพึงพอใจด้านราคา	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านเดี่ยว ชั้นเดียว	บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	ตึกแถว อาคาร พาณิชย์	ทาวน์เฮ้าส์	คอนโด มิเนียม	ห้องแบ่ง เช่า	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อัตราค่าน้ำประปา	3.41 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.47 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ	3.30 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.32 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.50 (น้อย)	3.28 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ	3.28 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.67 (มาก)	3.37 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.64 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.37 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจบริการที่ได้รับด้านราคาของน้ำประปา ต่างกันตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบคอนโดมิเนียมมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว แบบบ้านเดี่ยว 2 ชั้น แบบตึกแถวอาคารพาณิชย์ คอนโดมิเนียม มีความพึงพอใจอัตราค่าน้ำประปา มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบห้องแบ่งเช่า มีความพึงพอใจและอื่นๆ มีความพึงพอใจ ด้านค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ มากกว่าด้านอื่นๆ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ของน้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ของน้ำประปา	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านเดี่ยวชั้นเดียว	บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	ตึกแถวอาคารพาณิชย์	ทาวน์เฮ้าส์	คอนโดมิเนียม	ห้องแบ่งเช่า	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก	3.48 (น้อย)	3.20 (น้อย)	2.98 (น้อย)	3.78 (มาก)	3.60 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.34 (น้อย)
สถานที่จอดรถพอเพียง	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.55 (มาก)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	3.68 (มาก)
สถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือติดต่อประสานงาน	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)	3.73 (มาก)	3.25 (มาก)	3.76 (มาก)	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.34 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.45 (น้อย)	3.58 (มาก)	3.71 (มาก)	3.55 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.53.600-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจบริการที่ได้รับด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ของน้ำประปา ต่างกันตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบทาวน์เฮ้าส์ มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว บ้านเดียว 2 ชั้น ตึกแถวอาคารพาณิชย์ และอื่นๆ มีความพึงพอใจสถานที่จอดรถเพียงพอ มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะบ้านพักอาศัยแบบทาวน์เฮ้าส์ คอนโดมิเนียม มีความพึงพอใจทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถไปมาสะดวก มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะของบ้านพักอาศัยแบบ ห้องแบ่งเช่า มีความพึงพอใจ สถานที่จอดรถเพียงพอ และสถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือติดต่อประสานงาน มากกว่าอื่นๆ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการของน้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ความพึงพอใจด้านความรวดเร็วของกระบวนการบริการ	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านเดี่ยวชั้นเดียว	บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	ตึกแถว อาคารพาณิชย์	ทาวน์เฮ้าส์	คอนโดมิเนียม	ห้องแบ่งเช่า	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว	3.36 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)	3.0 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.43 (น้อย)
ในการแก้ไขแรงดันน้ำ	3.37 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.32 (น้อย)
ในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่	3.23 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	3.34 (น้อย)
ในการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ	3.50 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	4.0 (มาก)	3.57 (มาก)	3.66 (มาก)	3.53 (มาก)
ในการรับชำระเงินค่าน้ำประปากที่สำนักงาน	3.80 (มาก)	3.52 (มาก)	3.76 (มาก)	3.96 (มาก)	4.0 (มาก)	3.90 (มาก)	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)
ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.70 (มาก)	4.25 (มาก)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.54 (น้อย)	3.49 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.53.600-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการของน้ำประปา ต่างกันตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะบ้านพักอาศัยแบบคอนโดมิเนียม มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักแบบบ้านเดียวชั้นเดียว บ้านเดี่ยว 2 ชั้น ตึกแถว อาคารพาณิชย์ และห้องแบ่งเช่า มีความพึงพอใจในการรับชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงานมากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักเป็นคอนโดมิเนียม มีความพึงพอใจขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักแบบอื่นๆ มีความพึงพอใจในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ ในการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ และในการรับชำระเงินน้ำประปาที่สำนักงานมาก

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านเดี่ยวชั้นเดียว	บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	ตึกแถวอาคารพาณิชย์	ทาวน์เฮ้าส์	คอนโดมิเนียม	ห้องแบ่งเช่า	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อทางโทรศัพท์	3.26 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)	3.31 (น้อย)
ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร	4.0 (มาก)	4.10 (มาก)	4.15 (มาก)	4.0 (มาก)	4.30 (มาก)	3.66 (มาก)	4.40 (มาก)	4.07 (มาก)
ในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปา จากผู้ใช้น้ำที่บ้าน	4.0 (มาก)	4.0 (มาก)	4.34 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.27 (มาก)	3.80 (มาก)	4.13 (มาก)
ในการจ่ายชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมาตร	3.47 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.0 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.41 (น้อย)
ในการติดตามผลการบริการหลังจากผู้ใช้น้ำแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไข	3.42 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.0 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.44 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.32 (น้อย)
ในการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดน้ำหลังจากติดตั้ง	3.30 (น้อย)	3.24 (น้อย)	2.98 (น้อย)	3.0 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.24 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.58 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.58 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.53.600-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา ต่างกันตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะบ้านพักอาศัยแบบคอนโดมิเนียม มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักเป็นแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว มีความพึงพอใจในความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร และในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปา จากผู้ใช้น้ำที่บ้าน มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านเป็นแบบบ้านเดี่ยว 2 ชั้น คอนโดมิเนียม และอื่น มีความพึงพอใจความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะบ้านเป็นแบบตึกแถวอาคารพาณิชย์ ทาวน์เฮ้าส์ และห้องแบ่งเช่า มีความพึงพอใจในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปาจากผู้ใช้น้ำที่บ้านมากกว่าด้านอื่นๆ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ความพึงพอใจด้านการให้บริการข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านเดี่ยวชั้นเดียว	บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	ตึกแถวอาคารพาณิชย์	ทาวน์เฮ้าส์	คอนโดมิเนียม	ห้องแบ่งเช่า	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	4.0 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.95 (มาก)	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)
การประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุงซ่อมแซม	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.40 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)
เกี่ยวกับองค์กรและการดำเนินการให้บริการต่างๆ (เช่น การลดค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำในเทศกาลต่างๆ เป็นต้น)	3.49 (น้อย)	3.68 (มาก)	3.48 (น้อย)	3.66 (มาก)	4.0 (มาก)	3.17 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.54 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.53.600-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การให้บริการของน้ำประปา ต่างกันตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะบ้านพักอาศัยแบบคอนโดมิเนียมและบ้านเดี่ยว 2 ชั้น มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าผูตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว บ้านเดี่ยว 2 ชั้น ตึกแถวอาคารพาณิชย์ ทาวน์เฮ้าส์ ห้องแบ่งเช่า มีความพึงพอใจการแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักเป็นแบบคอนโดมิเนียม มีความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์กรและการดำเนินการให้บริการต่างๆ (เช่น การลดค่าธรรมเนียมในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำในเทศกาลต่างๆ เป็นต้น) มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบอสบถามที่ลักษณะบ้านพักเป็นแบบอื่นๆ มีความพึงพอใจ การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ และการประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุงซ่อมแซมมากกว่าด้านอื่นๆ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการใช้บริการด้านการให้บริการของพนักงาน และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานสำนักงาน	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านเดี่ยวชั้นเดียว	บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	ตึกแถวอาคารพาณิชย์	ทาวน์เฮ้าส์	คอนโดมิเนียม	ห้องแบ่งเช่า	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)	4.40 (น้อย)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)
ในการแนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆ เข้าใจง่าย	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)	4.0 (มาก)	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)
ในการการช่วยแก้ปัญหาทุกด้าน	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)	4.0 (มาก)	3.55 (มาก)	4.0 (มาก)	3.61 (มาก)
ความรู้ความชำนาญของพนักงาน	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)
ในด้านมนุษยสัมพันธ์ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	4.0 (มาก)	3.65 (มาก)	4.0 (มาก)	3.81 (มาก)
ในด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	3.60 (มาก)	3.65 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)
ในด้านความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำ	3.66 (มาก)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)	4.0 (มาก)	3.55 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)
ในด้านกิริยา มารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน	3.83 (มาก)	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)	4.0 (มาก)	3.94 (มาก)	4.16 (มาก)	3.89 (มาก)
ในด้านกิริยา มารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	4.08 (มาก)	3.76 (มาก)	4.40 (มาก)	3.95 (มาก)	4.0 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)	4.07 (มาก)	3.74 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.53.600-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่พึงพอใจ

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านการให้บริการของพนักงานสำนักงานของน้ำประปา ต่างกันตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะบ้านพักอาศัยแบบคอนโดมิเนียมมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักเป็นแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว ตึกแถวอาคารพาณิชย์ ห้องแบ่งเช่า มีความพึงพอใจในด้านกิริยามารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงินมากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบบ้านเดี่ยว 2 ชั้น และอื่นๆ มีความพึงพอใจในด้านกิริยามารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักเป็นแบบทาวน์เฮ้าส์ มีความพึงพอใจในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ และในด้านกิริยามารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักเป็นแบบคอนโดมิเนียม มีความพึงพอใจในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ และ ในด้านกิริยามารยาทและวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน มากกว่าด้านอื่นๆ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

- **ส่วนเปรียบเทียบปัญหาของผู้ใช้น้ำประปากับลักษณะของบ้านพักอาศัย**

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาในการใช้น้ำประปาด้านคุณภาพและความเชื่อถือ และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ปัญหาการใช้น้ำประปา	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านเดี่ยว ชั้นเดียว	บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	ตึกแถว อาคาร พาณิชย์	ทาวน์เฮ้าส์	คอนโด มิเนียม	ห้องแบ่ง เช่า	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
แรงดันน้ำอ่อน	3.26 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.43 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.36 (น้อย)
ความไม่สม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปาที่จ่าย	3.23 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.80 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.34 (น้อย)
ความไม่สะอาด	3.07 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.30 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.16 (น้อย)
มีกลิ่น (ยกเว้นกลิ่นคลอรีน)	2.89 (น้อย)	3.15 (น้อย)	3.15 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.65 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.02 (น้อย)
ความขุ่น	3.00 (น้อย)	3.21 (น้อย)	3.24 (น้อย)	3.13 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.75 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.08 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.09 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.34 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.12 (น้อย)	2.87 (น้อย)	3.49 (น้อย)	3.19 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.53.600-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการบริการของน้ำประปา ด้านคุณภาพและความเชื่อถือ ต่างกันตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะบ้านพักอาศัยแบบตึกแถวอาคารพาณิชย์ และอื่นๆ มีปัญหาโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว ตึกแถวอาคารพาณิชย์ ทาวน์เฮ้าส์ พบปัญหาแรงดันน้ำอ่อน มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบบ้านเดี่ยว 2 ชั้น และคอนโดมิเนียม พบปัญหาความไม่สม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปาที่จ่าย มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบห้องแบ่งเช่าและอื่น พบปัญหา แรงดันน้ำอ่อน และความไม่สม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปาที่จ่าย มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาในการใช้น้ำประปาด้านราคา และค่าธรรมเนียมให้บริการ และ ลักษณะของบ้านพักอาศัย

ปัญหาด้านราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านเดี่ยว ชั้นเดียว	บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	ตึกแถว อาคาร พาณิชย์	ทาวน์เฮ้าส์	คอนโด มิเนียม	ห้องแบ่ง เช่า	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อัตราค่าน้ำประปาแพง	3.30 (น้อย)	3.55 (มาก)	3.27 (น้อย)	3.31 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.36 (น้อย)
ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่แพง	3.42 (น้อย)	3.71 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.68 (มาก)	3.25 (น้อย)	3.50 (มาก)	4.0 (มาก)	3.51 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง	3.53 (มาก)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	2.50 (น้อย)	3.55 (มาก)	4.0 (มาก	3.62 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35 (น้อย)	3.65 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.60 (มาก)	2.91 (น้อย)	3.47 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.49 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.53.600-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการของน้ำประปาด้านราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ ต่างกันตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะบ้านพักอาศัยแบบบ้านเดี่ยว 2 ชั้น มีปัญหาโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักเป็นแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว ตึกแถวอาคารพาณิชย์ ทาวน์เฮ้าส์ และห้องแบ่งเช่า พบปัญหา ค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยแบบบ้านเดี่ยว 2 ชั้น และคอนโดมิเนียมพบปัญหาค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่แพง มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบอบถามที่ลักษณะบ้านพักเป็นแบบอื่นๆ พบปัญหา ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่แพง และค่าธรรมเนียมการขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำแพง

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาในการใช้น้ำประปาด้านสถานที่และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ปัญหาด้านสถานที่	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านเดี่ยว ชั้นเดียว	บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	ตึกแถว อาคาร พาณิชย์	ทาวน์เฮ้าส์	คอนโด มิเนียม	ห้องแบ่ง เช่า	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การเดินทางมาที่สำนักงานไม่สะดวก	3.24 (น้อย)	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	2.93 (น้อย)	4.0 (มาก)	3.55 (มาก)	3.16 (น้อย)	3.40 (น้อย)
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	2.89 (น้อย)	3.02 (น้อย)	2.88 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.84 (น้อย)	3.16 (น้อย)	2.91 (น้อย)
สถานที่รอชำระเงินหรือติดต่อประสานงานไม่สะดวก	2.92 (น้อย)	3.05 (น้อย)	3.02 (น้อย)	2.57 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.07 (น้อย)	3.0 (น้อย)	2.96 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.16 (น้อย)	2.75 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.15 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.09 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.53.600-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการด้านสถานที่ให้บริการของน้ำประปาต่างกันตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะบ้านพักอาศัยแบบคอนโดมิเนียมมีปัญหาโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักเป็นแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว บ้านเดี่ยว 2 ชั้น ตึกแถวอาคารพาณิชย์ ทาวน์เฮ้าส์ คอนโดมิเนียม และห้องแบ่งเช่า พบปัญหาการเดินทางมาที่สำนักงานไม่สะดวก มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักเป็นแบบอื่นๆ พบปัญหา การเดินทางมาที่สำนักงานไม่สะดวก และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหากระบวนการให้บริการของผู้ใช้น้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ปัญหากระบวนการให้บริการ	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านเดี่ยว ชั้นเดียว	บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	ตึกแถว อาคาร พาณิชย์	ทาวน์เฮ้าส์	คอนโด มิเนียม	ห้องแบ่ง เช่า	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนในการขอรับบริการซ้ำซ้อน	305 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.04 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.06 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.08 (น้อย)
การชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงานช้า	2.94 (น้อย)	3.15 (น้อย)	3.0 (น้อย)	2.66 (น้อย)	3.0 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.0 (น้อย)	2.97 (น้อย)
ขอใช้น้ำประปาแล้วได้น้ำประปาล่าช้า	3.23 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.0 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.28 (น้อย)
ความล่าช้าในการซ่อมแซมท่อแตกท่อรั่ว	3.31 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.21 (น้อย)	3.44 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.05 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.34 (น้อย)
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องสถานที่ที่ต้องการจะติดต่อ	2.88 (น้อย)	3.25 (น้อย)	2.97 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.0 (น้อย)	3.05 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.03 (น้อย)
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องบุคคลที่รับผิดชอบในเรื่องที่ต้องการ	2.94 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.12 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.11 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.06 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.02 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.13 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.53.600-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหากระบวนการในการให้บริการของผู้ใช้น้ำน้ำประปา ต่างกันตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะบ้านพักอาศัยแบบบ้านเดี่ยว 2 ชั้น และอื่นๆ มีปัญหาโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักเป็นแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว บ้านเดี่ยว 2 ชั้น ทาวน์เฮ้าส์ คอนโดมิเนียม และอื่นๆ พบปัญหา ความล่าช้าในการซ่อมแซมท่อแตกท่อรั่วมากกว่าปัญหาด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบตึกแถว พบปัญหา ขอใช้น้ำประปาแล้วได้น้ำประปาล่าช้า มากกว่าปัญหาด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบห้องแบ่งเช่า พบปัญหาไม่ได้รับแจ้งในเรื่องบุคคลที่รับผิดชอบในเรื่องที่ต้องการ มากกว่าปัญหาด้านอื่นๆ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาการให้บริการน้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ปัญหาการให้บริการ	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านเดี่ยว ชั้นเดียว	บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	ตึกแถว อาคาร พาณิชย์	ทาวน์เฮ้าส์	คอนโด มิเนียม	ห้องแบ่ง เช่า	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ใช้เวลาในการติดต่อทางโทรศัพท์ยาก	3.22 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.17 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.27 (น้อย)
ความยุ่งยากในการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านทางธนาคาร	2.78 (น้อย)	2.96 (น้อย)	2.35 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.74 (น้อย)
ความล่าช้าในการประมาณการค่าธรรมเนียมการติดตั้งมาตรวัดน้ำ	3.18 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.59 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.10 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.26 (น้อย)
พนักงานหรือตัวแทนไปเก็บเงินที่บ้านแล้วไม่พบเจ้าของบ้าน	2.77 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.49 (น้อย)	3.11 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.55 (น้อย)	3.66 (มาก)	2.78 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.99 (น้อย)	3.09 (น้อย)	2.93 (น้อย)	3.13 (น้อย)	2.93 (น้อย)	2.79 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.01 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.53.600-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการน้ำประปา ต่างกันตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะบ้านพักอาศัยแบบบ้านเดี่ยว 2 ชั้น และอื่นๆ มีปัญหาโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว บ้านเดี่ยว 2 ชั้น คอนโดมิเนียม และห้องแบ่งเช่า พบปัญหาใช้เวลาในการติดต่อทางโทรศัพท์ยาก มากกว่าด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบตึกแถวอาคารพาณิชย์ ทาวน์เฮ้าส์ พบปัญหาความล่าช้าในการประมาณการค่าธรรมเนียมการติดตั้งมาตรวัดน้ำ มากกว่าปัญหาด้านอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบอื่นๆ พบปัญหาพนักงานหรือตัวแทนไปเก็บเงินที่บ้านแล้วไม่พบเจ้าของบ้าน มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การให้บริการน้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ปัญหาด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านเดี่ยวชั้นเดียว	บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	ตึกแถวอาคารพาณิชย์	ทาวน์เฮ้าส์	คอนโดมิเนียม	ห้องแบ่งเช่า	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การตัดมาตรวัดน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง	2.89 (น้อย)	3.02 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.86 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.65 (น้อย)	3.66 (มาก)	2.92 (น้อย)
การหยุดจ่ายน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง	3.06 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.06 (น้อย)	3.16 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.80 (น้อย)	3.83 (มาก)	3.09 (น้อย)
ไม่ได้รับแจ้งในเรื่องการเตรียมเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ	3.00 (น้อย)	3.23 (น้อย)	2.96 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.87 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.04 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98 (น้อย)	3.14 (น้อย)	2.97 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.77 (น้อย)	3.55 (น้อย)	3.01 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.53.600-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การให้บริการของน้ำประปา ต่างกันตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ มีปัญหาโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว บ้านเดี่ยว 2 ชั้น ตึกแถวอาคารพาณิชย์ ทาวน์เฮ้าส์ ห้องแบ่งเช่า และอื่นๆ พบปัญหาการหยุดจ่ายน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบคอนโดมิเนียม พบปัญหา การหยุดจ่ายน้ำโดยไม่ได้รับแจ้ง และไม่ได้รับแจ้งในเรื่องการเตรียมเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาด้านการบริการของพนักงาน และลักษณะของบ้านพักอาศัย

ปัญหาการบริการของพนักงาน	ลักษณะของบ้านพักอาศัย							
	บ้านเดี่ยว ชั้นเดียว	บ้านเดี่ยว 2 ชั้น	ตึกแถว อาคาร พาณิชย์	ทาวน์เฮ้าส์	คอนโด มิเนียม	ห้องแบ่ง เช่า	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ไม่เต็มใจบริการ	2.54 (น้อย)	2.87 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.62 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.35 (น้อยที่สุด)	3.0 (น้อย)	2.65 (น้อย)
ไม่แนะนำขั้นตอนต่างๆ และไม่ช่วยแก้ปัญหา	2.79 (น้อย)	2.92 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.72 (น้อย)	3.0 (น้อย)	2.45 (น้อยที่สุด)	3.0 (น้อย)	2.80 (น้อย)
ไม่มีความรู้ความชำนาญเพียงพอ	2.74 (น้อย)	2.88 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.68 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.83 (น้อย)	2.75 (น้อย)
ไม่มีมนุษย์สัมพันธ์	2.66 (น้อย)	2.83 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.68 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.68 (น้อย)
บริการไม่สม่ำเสมอและไม่เสมอภาค	2.72 (น้อย)	2.87 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.86 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.55 (น้อย)	3.16 (น้อย)	2.77 (น้อย)
ไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการต่างๆ ให้เข้าใจ	2.69 (น้อย)	2.91 (น้อย)	2.81 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.83 (น้อย)	2.77 (น้อย)
ความไม่น่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน	2.75 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.55 (น้อย)	2.86 (น้อย)	3.20 (น้อย)	2.55 (น้อย)	3.0 (น้อย)	2.76 (น้อย)
บริการไม่สุภาพ	2.57 (น้อย)	2.74 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.68 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.25 (น้อยที่สุด)	3.0 (น้อย)	2.59 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.68 (น้อย)	2.86 (น้อย)	2.66 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.85 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.98 (น้อย)	2.72 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.53.600-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการบริการของพนักงานให้บริการของน้ำประปา ต่างกันตามลักษณะของบ้านพักอาศัย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะบ้านพักอาศัยแบบบ้านเดี่ยว 2 ชั้น คอนโดมิเนียมและอื่นๆ มีปัญหาโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบ้านพักอาศัยแบบอื่นๆ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบบ้านเดี่ยวชั้นเดียว และบ้านเดี่ยว 2 ชั้น พบปัญหาไม่แนะนำขั้นตอนต่างๆ และไม่ช่วยแก้ปัญหา มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบตึกแถวอาคารพาณิชย์ พบปัญหาไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการต่างๆ ให้เข้าใจ มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบทาวน์เฮ้าส์ พบปัญหาบริการไม่สม่ำเสมอและไม่เสมอภาค ความไม่น่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบคอนโดมิเนียม พบปัญหา ความไม่น่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบห้องแบ่งเช่า พบปัญหา บริการไม่สม่ำเสมอและไม่เสมอภาค ความไม่น่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน มากกว่าปัญหาอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ลักษณะบ้านพักอาศัยเป็นแบบอื่นๆ พบปัญหา บริการไม่สม่ำเสมอและไม่เสมอภาค มากกว่าปัญหาอื่นๆ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University