

## เรื่องที่ 2

### “การตรวจสอบและติดตามให้บริการผู้ใช้น้ำรายใหญ่ของ กปภ. : ศึกษากรณี สำนักงานประปา ประจวบคีรีขันธ์”

#### An Examination and Follow-up of PWA services for Its Large Customers : A Case study of Prachuap Khiri Khan Waterworks

#### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การตรวจสอบและติดตามให้บริการผู้ใช้น้ำรายใหญ่ของ กปภ. : ศึกษากรณี สำนักงานประปาประจวบคีรีขันธ์” ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ เพื่อศึกษาแนวทางการตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงานการให้บริการผู้ใช้น้ำรายใหญ่ของ ป.ประจวบคีรีขันธ์ วิธีการศึกษากระทำ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วยผู้ใช้น้ำรายใหญ่ของ ป.ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 71 ราย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลในทางบวก ต่อการตรวจสอบและติดตามการให้บริการผู้ใช้น้ำ รายใหญ่ของ ป.ประจวบคีรีขันธ์ คือ มาตรการการตรวจสอบมาตรวัดน้ำของผู้ใช้น้ำรายใหญ่ทุกวันพุธ ฉะนั้น ป.ประจวบคีรีขันธ์จึงทราบปัญหาของผู้ใช้น้ำรายใหญ่ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ผลการตอบ แบบสอบถามในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการให้บริการของพนักงาน ป.ประจวบคีรีขันธ์ พบว่า มีความพึงพอใจมากถึง 92.96% และมีความพึงพอใจในปริมาณและคุณภาพน้ำประปา 70.42% สำหรับ ปัจจัยมีผลในทางลบ พบว่าอยู่ในเรื่องของแรงดันน้ำประปา และคุณภาพน้ำประปาในบางเส้นท่อ

เพื่อให้การตรวจสอบและติดตามการให้บริการผู้ใช้น้ำรายใหญ่ของ ป.ประจวบคีรีขันธ์มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คณะผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้ ป.ประจวบคีรีขันธ์ดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิง รุก คือการจัดโครงการประปาพบประชาชน โดยการตั้งโต๊ะรับข้อร้องเรียน และรับติดตั้งน้ำประปาใน ภาคสนาม หรือการจัดโครงการให้ความรู้ความเข้าใจในการวางท่อ ซ่อมท่อแตก ท่อรั่ว ให้กับประชาชน ที่สนใจในการเป็นช่างประปา หรือการออกประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเก็บน้ำในฤดูฝน เพื่อไว้ใช้ใน ฤดูแล้งหรือการใช้น้ำประปาอย่างประหยัด หรือ โครงการบริการฟรีในการตรวจสอบท่อแตกท่อรั่ว ภายในบ้านพักอาศัยของผู้ใช้น้ำ ซึ่งนอกจากจะช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าของ ป.ประจวบคีรีขันธ์แล้ว ยัง เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ กปภ. ในแง่ของการเอาใจใส่ลูกค้าอย่างจริงจังด้วย

## **Abstract**

This study entitled “An Examination and Follow-up of PWA services for Its Large Customers : A Case study of Prachuap Khiri Khan Waterworks” aims to investigate an implementation consequence of Prachuap Khiri Khan waterworks’ services delivered to its large customers. The example group consists of 71 large customers. A survey questionnaire is used to interview them for their opinions on the waterworks’ services.

The findings reveal that the positive factor influencing Prachuap Khiri Khan waterworks’ examination and follow-up of services for its large customers was a measure for an inspection of their water meters every Wednesday, enabling the waterworks to know the customers problems thoroughly. Overall, they were quite satisfied with the waterworks’ services. On the contrary, the negative factor was found on low water pressure and poor water quality in some pipelines.

In order for a more efficient and effective examination and follow-up of Prachuap Khiri Khan waterworks’ services for its large customers, it is strongly recommended that the waterworks should improve its public relations campaign on the service performance made to large customers so that the latter is better informed of the various activities being carried out for them. Furthermore, the waterworks should provide technical knowledge to customers who need it, apart from a free repair of broken pipe within customers’ compound in order to build up a good PWA image on them