

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

- ชื่อเรื่อง : การศึกษาความคาดหวังและบริการที่ได้รับของผู้ใช้น้ำต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาแม่ริม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : นางสาววัลลยา ศรีหมอก
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. จิระ บุรีคำ
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหามัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : มิถุนายน 2550
- จำนวนหน้า : 100 หน้า

การศึกษาค้นคว้าความคาดหวังและบริการที่ได้รับของผู้ใช้น้ำต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาแม่ริม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าความคาดหวังและบริการที่ได้รับของผู้ใช้น้ำต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาแม่ริม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาในเขตการให้บริการของสำนักงานประปาแม่ริม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะผู้ใช้น้ำในขอบเขตการให้บริการของสำนักงานประปาแม่ริม มีพื้นที่ให้บริการคือ ตำบลริมใต้ ตำบลริมเหนือ ตำบลสันโป่ง ตำบลจี้เหล็ก ตำบลแม่สา ตำบลคอนแก้ว ตำบลเหมืองแก้ว ตำบลป่าตัน ตำบลสันผีเสื้อ ตำบลช้างเผือก ตำบลแม่แรม จำนวน 300 ตัวอย่างโดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างตามโควตา (Quota Random) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก และนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการทดสอบเครื่องหมาย (Sign Test)

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ใช้น้ำประปาแม่ริมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่มืออาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ กลุ่มผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ที่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. มีรายได้อต่อเดือนโดยเฉลี่ย 5,000 – 10,000 บาท ส่วนใหญ่ผู้ใช้น้ำประปาอยู่ตำบลช้างเผือก และจำนวนผู้อยู่อาศัย 3 – 4 คน กลุ่มผู้ใช้น้ำประปาแม่ริมส่วนใหญ่ใช้น้ำมาก่อน ก่อนที่จะใช้บริการน้ำประปาของสำนักงานประปาแม่ริม โดยเหตุผลที่มาใช้บริการน้ำประปาของสำนักงานประปาแม่ริมเนื่องจากความจำเป็นในการอุปโภคบริโภค ผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่มีรายจ่ายค่าน้ำอยู่ในช่วง 101 – 200 บาท ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่ใช้ 5 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ผู้ใช้น้ำเลือกวิธีที่จะชำระค่าน้ำประปาโดยผ่านพนักงานเก็บเงินของสำนักงานประปาแม่ริม ซึ่งใช้เวลาน้อยกว่า 5 นาทีในการจ่ายชำระค่าน้ำประปา ช่วงเวลาที่ผู้ใช้น้ำมาใช้บริการส่วนใหญ่มาช่วงเวลารวันจันทร์ – วันศุกร์ตอนเช้า บริการต่าง ๆ ที่ผู้ใช้น้ำประปาใช้บริการมากที่สุดคือ การแจ้งแก้ไขซ่อมแซมท่อน้ำประปา ส่วนปัญหาที่พบของการใช้น้ำประปาส่วนใหญ่คือ กระแสน้ำไหลอ่อนและความสะอาดของน้ำ ในการใช้น้ำประปาส่วนใหญ่ผู้ใช้น้ำไม่เคยตรวจสอบมาตรวัดน้ำเลย และไม่เคยได้รับสื่อต่าง ๆ และคำแนะนำ ของสำนักงานประปาแม่ริม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้น้ำมีความคาดหวังมากที่สุดในทุกองค์ประกอบในการให้บริการ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยความคาดหวังได้แก่ ด้านองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ ด้านหลักฐานที่เป็นวัตถุ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้การศึกษาแก่ลูกค้า ด้านกระบวนการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายอื่นของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และเวลา ด้านผลผลิตและคุณภาพ และด้านบุคคล ส่วนบริการที่ได้รับผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยบริการที่ได้รับ ได้แก่ ด้านหลักฐานที่เป็นวัตถุ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่และเวลา ด้านบุคคล และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผลผลิตและคุณภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้การศึกษาแก่ลูกค้า ด้านราคาและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ และ ด้านองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังและบริการที่ได้รับในคุณภาพการให้บริการองค์ประกอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งค่าความคาดหวังจะมีค่าสูงกว่าระดับค่าบริการที่ได้รับในทุกองค์ประกอบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาแม่ริม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบควรมีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้น้ำประปา