

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
- ผู้จัดทำ : นางสาวสุภาพร พิบูลย์เวช
- อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.จิระ บุรีคำ
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาลัยเทคโนโลยี มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : สิงหาคม 2544
- จำนวนหน้า : 55 หน้า

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประปาสันกำแพง และความต้องการของผู้ใช้น้ำที่ต้องการจากสำนักงานประปาสันกำแพง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการสอบถามผู้ใช้น้ำประปาประเภทครัวเรือนและประเภทองค์กรของสำนักงานประปาสันกำแพง จำนวน 208 ตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทครัวเรือนส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำเฉลี่ยต่ำกว่า 250 บาทต่อเดือน และใช้น้ำประปาเพียงอย่างเดียว โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการชำระค่าน้ำประปา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านการบริการ และด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในระดับน้อย

สำหรับผู้ใช้น้ำประปาประเภทองค์กร พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 250 – 500 บาทต่อเดือน และมีการใช้น้ำประปาอย่างเดียว เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆ พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทองค์กรมีความพึงพอใจมาก ในด้านการชำระค่าน้ำประปา เจ้าหน้าที่ให้บริการ การบริการ ผลิตภัณฑ์ และสถานที่ โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าว

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของสำนักงานประปาต้นกัมแพง ระหว่างผู้ใช้น้ำประปาประเภทครัวเรือนและประเภทองค์กร พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.01 ในทุกด้านของการให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า สำนักงานประปาต้นกัมแพงควรปรับปรุงการแจ้งข่าวสารของสำนักงานประปาต้นกัมแพงให้แพร่หลาย รวมถึงการให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะคุณภาพของน้ำ และปริมาณน้ำที่เพียงพอตลอดปี เพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้บริโภค