

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของ
สำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายจีระศักดิ์ เญยวิจิตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเฉลียว	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์	กรรมการ
อาจารย์ เรนัส เสริมบุญสร้าง	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ และปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง ได้จากผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จำนวน 350 โดยแบ่งเป็นอำเภอเมือง จำนวน 250 ราย อำเภอสันทรายจำนวน 50 ราย อำเภอสันป่าตองจำนวน 20 ราย อำเภอแม่วาง จำนวน 20 ราย และอำเภอสารภีจำนวน 10 ราย สุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญในเขตพื้นที่จำหน่ายน้ำประปา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จากนั้นนำมาประมวลผลโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 7.5 For Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษาสรุปลงได้ดังนี้

ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในด้านการให้บริการของ พนักงาน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำ ประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ตามลำดับ และไม่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ และ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยในการรับบริการจากสำนักงานประปา เชียงใหม่ พบว่าโดยเฉลี่ยเป็นปัญหาในระดับน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านราคาและค่าธรรมเนียม ด้านคุณภาพและความเชื่อถือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลข่าวสารและ การประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา และด้านการให้บริการของพนักงาน

Independent Study Title	The Satisfaction of Customers Toward Chiang Mai Waterworks office's Service in Chiang Mai Province.		
Author	Mr. Jeerasak Ngoeyjit		
M.B.A.	Business Administration		
Examining Committee	Assist. Prof. Dararatana Boonchaliew	Chairman	
	Assist. Prof Orachorn Maneesong	Member	
	Lecturer Renus Sermboonsang	Member	

ABSTRACT

The purposes of the independent study "The Satisfaction of Customers Toward Chiang Mai Waterworks office's Service in Chiang Mai Province" were to study the satisfaction of customers toward the Chiang Mai waterworks office's service and problems of services offered by Chiang Mai waterworks office's service in Chiang Mai Province

This study consists of 350 samples selected from customers in service area in five districts by accidental sampling : 250 samples from Amphur Muang, 50 samples from Amphur San Sai, 20 samples from Amphur San Pae Thong, 20 samples from Amphur Mae Wang and 10 samples from Amphur Sarapee Customers.

The samples were surveyed by questionnaires and the collected data were then processed by micro-computer, SPSS 7.5 for windows program, using frequency, percentage and mean

The study found that in average most of the households satisfied in the high level with services provided by Chiang Mai waterworks office in staff's service, information and public relations, the quality and reliability of water supply, customer service and place at the high level of satisfaction consequent except price and process service which were in the low level of satisfaction

The problems of services reported by the households were price, the quality and reliability of water supply, process, place, information and public relations, customer service and staff's service. Those problems above were found in average of the low level of satisfaction consequent.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University