

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิด	4
ทฤษฎีและแนวคิด	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
นิยามศัพท์	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	10
ขอบเขตของเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	15
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของ สำนักงานประปาเชียงใหม่	25
ส่วนที่ 3 ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปา	33

ส่วนที่ 4 ส่วนเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่ติดตั้งบ้านพัก	40
ส่วนเปรียบเทียบปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาที่ติดตั้งบ้านพัก	61
ส่วนเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่ติดตั้งบ้านพักอาศัย	81
ส่วนเปรียบเทียบปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาที่ติดตั้งบ้านพักอาศัย	91
บทที่ 5 การสรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	99
สรุปผลการศึกษา	99
อภิปรายผล	106
ข้อค้นพบ	107
ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	113
ประวัติผู้เขียน	122

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งบ้านพัก	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	16
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบ้านพักอาศัยอยู่ขณะนี้	17
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา	18
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการใช้น้ำประปา	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ถูกสัมภาษณ์	20
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	21
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน	22
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน	23
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าน้ำประปาในปัจจุบัน	24
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา	25
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านราคาของน้ำประปา	26
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่	27
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความเร็วของกระบวนการให้บริการ	28
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา	29

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	31
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของพนักงาน	32
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านคุณภาพและความเชื่อถือ	34
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ	35
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่	36
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการของผู้ใช้น้ำประปา	37
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการให้บริการ	38
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	39
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการบริการของพนักงาน	40
25	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา และที่ตั้งบ้านพัก	41
26	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านราคา และที่ตั้งบ้านพัก	44
27	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ และที่ตั้งบ้านพัก	46
28	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านความรวดเร็วของกระบวนการบริการ และที่ตั้งบ้านพัก	48
29	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา และที่ตั้งบ้านพัก	52

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
30	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ และที่ตั้งบ้านพัก	56
31	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านการให้บริการของพนักงาน และที่ตั้งบ้านพัก	58
32	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้น้ำประปา และที่ตั้งบ้านพัก	62
33	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้น้ำประปา ด้านราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ และที่ตั้งบ้านพัก	65
34	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้น้ำประปา ด้านสถานที่ และที่ตั้งบ้านพัก	67
35	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการของผู้ใช้น้ำประปา และที่ตั้งบ้านพัก	69
36	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาการให้บริการน้ำประปา และที่ตั้งบ้านพัก	73
37	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การให้บริการน้ำประปา และที่ตั้งบ้านพัก	76
38	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการบริการของพนักงาน และที่ตั้งบ้านพัก	78
39	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย	82
40	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านราคาของน้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย	84
41	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ของน้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย	85

ตาราง	หน้า
42 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการของน้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย	86
43 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย	87
44 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ และลักษณะของบ้านพักอาศัย	89
45 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของพนักงาน และลักษณะบ้านพักอาศัย	90
46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาการใช้น้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย	92
47 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ และลักษณะของบ้านพักอาศัย	93
48 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่ และลักษณะของบ้านพักอาศัย	94
49 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการของผู้ใช้น้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย	95
50 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการให้บริการ และลักษณะของบ้านพักอาศัย	96
51 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์การให้บริการน้ำประปา และลักษณะของบ้านพักอาศัย	97
52 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการบริการของพนักงาน และลักษณะของบ้านพักอาศัย	98

ตาราง		หน้า
53	แสดงค่าเฉลี่ยจากลำดับมากไปน้อย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามปัจจัยการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่	103
54	แสดงค่าเฉลี่ยจากลำดับมากไปน้อย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามปัจจัยการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่	106

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University