

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย

ผู้ศึกษา นางรักชนก ฐานโอภาส ประิญา บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2556

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านแตกต่างกัน 3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคายจำนวน 380 คน แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการวิเคราะห์สถิติทดสอบสมมติฐานใช้ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่าง หาค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้ F - test โดยกำหนดนัยสำคัญในการทดสอบที่ ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่าง ผู้ศึกษาได้เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD. (Least Significant Difference)

ผลการศึกษาพบว่า

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ โพนพิสัย จังหวัดหนองคายโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอ

โพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านแตกต่างกันเมื่อ จำแนกตาม เพศ พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านแตกต่างกันเมื่อ จำแนกตามตำบล พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะต่อการใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการควรสนใจให้บริการอย่างจริงใจ มีความเป็นมิตรและมีอัธยาศัยดี และควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ถ้าผู้ให้บริการไม่สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ ควรแนะนำให้ลูกค้าไปหาผู้ที่มีความสามารถมากกว่า



Title The Customer's Satisfaction on using Water Supply of Sub District
Administrative Organization in Phon Pisai District, Nong Khai province
AUTHOR Mrs. Rakchanok Than-opat **DEGREE** M.B.A (Business Administration)
ADVISOR Assoc. Prof. Sauwaluck Nikornpittaya

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY 2013

ABSTRACT

The objectives of this research were to study the following 1. The level of customer's satisfaction on using water supply of Sub district Administrative Organization in Phon Pisai District, Nong Khai province; 2. To compare customer's satisfaction who living in difference villages on using water supply of Sub district Administrative Organization in Phon Pisai District, Nong Khai province; and 3. To study the customer's suggestions on using water supply of Sub district Administrative Organization in Phon Pisai District, Nong Khai province. The data was collected from 380 customers who using water supply Sub district Administrative Organization in Phon Pisai District. Questionnaires were used in the study and analyzed by using statistical program of 5-level rating scale, the significant level was rated at 0.94. The data was analyzed by statistics such as mean and standard deviation. Independent t-test and F-test were employed for testing hypotheses at the .05 level of significance and LSD (Least Significant Difference) were used for multiple comparison.

The result of the study revealed as follow;

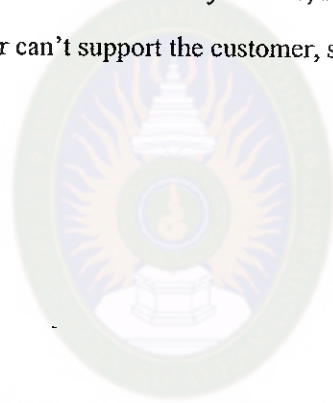
1. The level of customer's satisfaction on using water supply of Sub district Administrative Organization in Phon Pisai District, Nong Khai province had overall opinion at moderate level and by considering in aspects, it was found that the overall level which can be ranked by mean from highest to lowest as follows: equivalent service, timely service, progressive service, ample service, and continuous service, respectively.

2. The customer's satisfaction on using water supply of sub district Administrative Organization in Phon Pisai District, Nong Khai province. The opinion of people who living in

difference villages classified according to gender revealed that the customer's satisfaction were different opinion which was statistical rated as .05 in the aspect of timely service, ample service, and continuous service.

3. The customer's satisfaction on using water supply of sub district Administrative Organization in Phon Pisai District, Nong Khai province. The opinion of people who living in difference villages classified according to sub district revealed that the customer's satisfaction were different opinion which was statistical rated as .05 in the aspect of continuous service.

4. The customer's suggestions on using water supply of Sub district Administrative Organization in Phon Pisai District, Nong Khai province which had highest mean revealed that in the aspect of progressive service should be had sincerely service, friendly, courteous and should have willingly service. If the provider can't support the customer, should advise to find someone who is more able.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY