

ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการ
ของบริษัทประปาบางปะกง จำกัด

THE SATISFACTION OF CUSTOMERS TOWARD SERVICE WATERWORKS
 IN BANGPAKONG WATER SUPPLY

นฤมล เรืองโชติ¹ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ²

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้คือ เพื่อศึกษา(1) ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา(2)เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของบริษัทประปาบางปะกง จำกัด

กลุ่มตัวอย่างเป็น ผู้ใช้น้ำประปาที่อยู่ในพื้นที่การจ่ายน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาบางปะกง จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยอื่นๆ และความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการ แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่า ANOVA (F-test, t-test) และ Multiple Regression Analysis (MRA)

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ปัจจัยด้านคุณภาพน้ำประปาและวิธีการส่งจ่ายน้ำประปา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000, ปัจจัยด้านการบริการและซ่อมบำรุงของพนักงาน

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้จัดการยุคใหม่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษา โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้จัดการยุคใหม่ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เจ้าหน้าที่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 , ปัจจัยด้านการอ่านมาตรวัดน้ำมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ตามลำดับ

คำสำคัญ: บริษัทประปาบางปะกง จำกัด

ABSTRACT

The purposes of this research were: (1) to investigate the satisfactory level of users of the services provided by Bangpakong Water Supply Waterworks Authority along with the problems and suggestions to improve the service provided at Bangpakong Water Supply The 392 sets of questionnaire were conducted to the sample population accidental or convenience sampling.

The research results were as follows: the majority of respondents were marry female Their age ranged from 31 to 40. Their monthly family incomes ranged from 10,001 to 20,000 baht. Living in zone 1 (Bangwao,Bangsamak,Bangklua) and the use of residential, home, small business is not listed, places of worship. The research hypothesis was tested with different personal factors. No influence on the satisfaction of the users

Keywords: Bangpakong Water Supply

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 – 2534) ได้วางแนวทางการพัฒนารัฐวิสาหกิจ โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ไปสู่เชิงธุรกิจ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานสากล ในราคาที่เหมาะสม มีการหาช่องทางเพิ่มรายได้ และลดต้นทุนการผลิต ลดการลงทุนในกิจการบางอย่างที่เอกชนดำเนินการได้ดีกว่าภาครัฐ สนับสนุนให้เอกชนเข้ามามีบทบาทเพื่อลงทุนในกิจการด้านบริการขั้นพื้นฐานให้มากขึ้น เป็นการส่งเสริมให้มีการแข่งขันด้านการให้บริการที่ดี โดยประกาศใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยการให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ พ.ศ.2535

การให้บริการสาธารณูปโภคด้านน้ำประปาโดยการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เป็นหนึ่งในกิจการของรัฐที่เปิดโอกาสให้เอกชนเข้าร่วมลงทุน โดยได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาที่พอเพียงแก่ประชาชนในบางพื้นที่ที่มีศักยภาพด้านเศรษฐกิจ โดยการเลือกระบบประปาขนาดใหญ่ หรือขนาดกลาง ที่ต้องใช้เงินลงทุนสูงเพื่อปรับปรุงขยายทั้งระบบผลิต และระบบจำหน่ายน้ำประปาให้เพียงพอต่อความต้องการใช้น้ำของประชาชนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

จากผลของนโยบายดังกล่าว บริษัท ประปาบางปะกง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทฯ ที่ผลิตน้ำประปาเพื่อขายให้แก่การประปาส่วนภูมิภาค สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเป็นบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจด้านการบริหารกิจการประปาแบบครบวงจร มุ่งตอบสนองแนวนโยบายด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนผ่านการกำหนดวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ ที่ว่า “ผู้เชี่ยวชาญด้านกิจการประปา เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ด้วยคุณภาพตามมาตรฐานสากล ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี” จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้ใช้น้ำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการในทุก ๆ ด้านให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความพึงพอใจผู้ใช้น้ำประปาได้มากที่สุดรวมถึงการพัฒนา ปรับปรุงและวางแผนธุรกิจต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของบริษัทประปาบางปะกง จำกัด

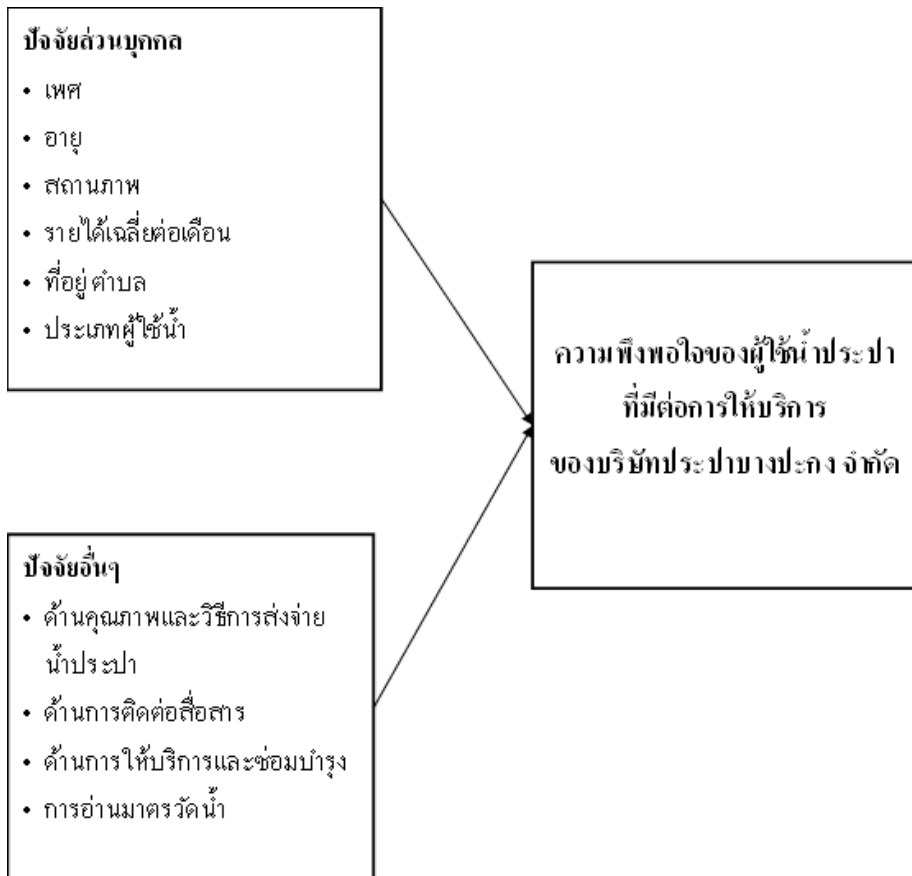
3. สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของบริษัทประปาบางปะกง จำกัด ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานดังนี้คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของบริษัทประปาบางปะกง จำกัด

2. ปัจจัยอื่นๆ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของบริษัทประปาบางปะกง จำกัด

4. กรอบแนวความคิดในการวิจัย



5. ขอบเขตในการวิจัย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ค่าคำนวณจากตารางสำเร็จรูปสำหรับการค้นหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากจำนวนประชากรขนาดต่างๆกัน โดยการใช้ตารางสถิติสำเร็จรูปของ R.V. Krejcie & D.W. Morgan (1970) (กิตติพันธ์_คงเกียรติสวัสดิ์ และ ไกรชิต_สุดตะเมื่อง, 2555) สำหรับการวิจัยนี้มีขนาด

ประชากร 19,408 คนจึงต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนเท่ากับ 392 คนที่ระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ $\pm 5\%$ และความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 %

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ผู้วิจัยคาดหวังว่าจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กร
2. เพื่อใช้ประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร
3. เพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

7. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546 : 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่ายอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541 : 340 - 343) กล่าวว่าบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า มีลักษณะ ดังนี้ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุเทพ ลียุทธานนท์. (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 - 4 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีรายได้ครอบครัวไม่เกิน 10,000 บาท ลักษณะของบ้านพักอาศัยส่วนใหญ่เป็นลักษณะตึกแถว/อาคารพาณิชย์และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 100 - 500 บาท การชำระค่าน้ำประปาส่งส่วนใหญ่ชำระผ่านทางสำนักงานประปา มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานมาก

ที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี และการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่องของด้านราคา และค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิรดี แซ่ลิ้ม. (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินการใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาคของประชาชนพื้นที่ ตำบลร่อนพิบูลย์ ผลการศึกษาพบว่า น้ำประปาถูกนำมาใช้ในการดื่มเพียง ร้อยละ 5 หุงต้มร้อยละ 32 ส่วนใหญ่มากกว่า ร้อยละ 90 ของครัวเรือนใช้ในด้านการซักล้าง ปริมาณการใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาคขึ้นอยู่กับปีที่ใช้น้ำ ลักษณะพื้นที่ ลักษณะบ้าน สถานการณ์เป็นเจ้าของบ้านจำนวนสมาชิกในบ้าน ความพอใจในราคาน้ำประปาและการมีน้ำฝนใช้

ฉวีวรรณ วินิจเขตคำณวน. (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา : สำนักงานประปา สาขาบางเขน พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้ 5,001 - 15,000 บาทต่อเดือน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา มีความแตกต่างกันตามสถานภาพทางระดับการศึกษา อาชีพและประเภทผู้ใช้น้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพทางเพศอายุ และรายได้ ไม่มีความแตกต่าง

8. วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ประปาบางปะกง จำกัด จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ของผู้ใช้น้ำประปาในด้านคุณภาพและวิธีส่งจ่ายน้ำประปา, การติดต่อสื่อสารและแจ้งปัญหา, การให้บริการและการซ่อมบำรุง และการอ่านมาตรวัดน้ำ

3. การวิจัยเป็นการนำข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณโดยการวิจัยแบบสำรวจ (survey research) ด้วยการอธิบายผล จะใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงบรรยาย (descriptive method) และสถิติเชิงอ้างอิง (inference statistics) ในการอธิบายผลการสำรวจที่ได้โดยใช้ทฤษฎีความพึงพอใจเป็นแนวทางในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเป็นตรวจสอบรายการ (check-list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีคำตอบให้เลือก 11 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 0 ถึงระดับ 10

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของบริษัทประปาบางปะกง จำกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีคำตอบให้เลือก 11 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 0 ถึงระดับ 10

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ใช้น้ำประปาที่อยู่ในพื้นที่การจ่ายน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาบางปะกง จำนวน 19,408 ราย

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยพิจารณาการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ ตามสูตรของ Yamane (Yamane, 1973) สามารถหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างด้วยการเลือก

ตัวอย่างแบบบังเอิญหรือแบบตามสะดวก (accidental or convenience sampling) ซึ่งจากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 392 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 ตัวอย่าง โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS : Statistical Packet for The Social Sciences) ดังนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ เพื่อให้เห็นภาพรวมของลักษณะกลุ่มตัวอย่าง และเปรียบเทียบข้อมูล

2. วิเคราะห์ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ใช้น้ำประปาที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทฯ หรือไม่ โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง (inferential statistic) ทดสอบ คือ T-test, F-test และ One Way ANOVA (Post Hoc Multiple Comparisons Scheffe) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยอื่น ๆ ด้านคุณภาพและวิธีการส่งจ่ายน้ำประปา ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการให้บริการซ่อมบำรุง และการอ่านมาตรวัดน้ำที่ต่างกันว่ามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของบริษัทฯ หรือไม่ โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง (inferential statistic) ทดสอบคือ T-test, F-test และ MRA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

9. ผลการวิเคราะห์

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างและจำแนกตัวแปรต่างๆพบว่า ร้อยละ 62.00 เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 24.50 รองลงมาคือ 41 -50 ปี ร้อยละ 24.50 สถานภาพสมรส ร้อยละ 60.20 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 76.80 อาศัยอยู่โซน 1 (บางบัว, บางสมัคร,บางเกลือ) ร้อยละ 26.30 เป็นผู้ใช้น้ำประเภทที่อยู่อาศัย,บ้านพัก,ธุรกิจขนาดเล็กที่มีได้จดทะเบียน,ศาสนสถาน ร้อยละ 70.90

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัจจัยอื่นๆ

2.1 ด้านคุณภาพและวิธีการส่งจ่ายน้ำประปาจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อปัจจัยด้านคุณภาพและวิธีส่งจ่ายน้ำประปาข้อที่มีค่าสูงสุดคือ น้ำประปาไหลสม่ำเสมอและมีใซ้อย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยคือ 7.86 ส่วนเบี่ยงเบนเท่ากับ รองลงมาคือแรงดันของน้ำประปา ค่าเฉลี่ยคือ 7.83 ส่วนเบี่ยงเบนเท่ากับ 0.674 และข้อที่มีค่าต่ำสุดคือความใสของน้ำประปา ค่าเฉลี่ยคือ 7.67 ส่วนเบี่ยงเบนเท่ากับ 0.792

2.2 ด้านการติดต่อสื่อสารและการรับแจ้งปัญหาจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อด้านการติดต่อสื่อสารและการรับแจ้งปัญหาข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ทัศนคติและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ค่าเฉลี่ยคือ 8.08 ส่วนเบี่ยงเบนเท่ากับ 0.701 รองลงมาคือช่องทางและความสะดวกในการแจ้งปัญหาค่าเฉลี่ยคือ 8.04 ส่วนเบี่ยงเบนเท่ากับ 0.467 และข้อที่มีค่าต่ำสุดคือการให้ข้อมูลแจ้งข่าวสารสำคัญต่างๆ แก่ผู้ใช้น้ำค่าเฉลี่ยคือ 7.67 ส่วนเบี่ยงเบนเท่ากับ 0.662

2.3 ด้านการให้บริการและการซ่อมบำรุงจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อด้านการให้บริการและการซ่อมบำรุงข้อที่มีค่ามากที่สุด การชี้แจงของเจ้าหน้าที่ก่อนการบริการและการซ่อมบำรุง ค่าเฉลี่ยคือ 8.04 ส่วนเบี่ยงเบนเท่ากับ 0.628 รองลงมาคือทัศนคติและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในการบริการ/ซ่อมบำรุง ค่าเฉลี่ยคือ 7.96 ส่วนเบี่ยงเบนเท่ากับ 0.648 และข้อที่มีค่าต่ำสุดคือความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้บริการและซ่อมบำรุง ค่าเฉลี่ยคือ 7.85 ส่วนเบี่ยงเบนเท่ากับ 0.670

2.4 ด้านการดำเนินการอ่านมาตรวัดน้ำ จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อด้านการดำเนินการอ่านมาตรวัดน้ำข้อที่มีค่ามากที่สุดคือ ทัศนคติและมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของผู้อ่านมาตร ค่าเฉลี่ยคือ 8.11 ส่วนเบี่ยงเบนเท่ากับ 0.694 รองลงมาคืออ่านมาตรตรงตามวันเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยคือ

7.99 ส่วนเบี่ยงเบนเท่ากับ 0.592 และข้อที่มีค่าต่ำสุดคือ ความถูกต้องของการแจ้งหนี้
ค่าน้ำประปา ค่าเฉลี่ยคือ 7.98 ส่วนเบี่ยงเบนเท่ากับ 0.567

การพิสูจน์สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา
ไม่แตกต่างกัน

2 ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา

ปัจจัยอื่นๆ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา	Coefficients		t-Test	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.423	0.343	1.234	0.218		
ด้านคุณภาพน้ำประปาและ วิธีการส่งจ่ายน้ำประปา	0.353	0.041	8.780	0.000	0.552	1.813
ด้านการติดต่อสื่อสารและ การรับแจ้งปัญหา	0.013	0.041	0.321	0.748	0.613	1.631
ด้านการบริการและซ่อมบำรุง ของพนักงานเจ้าหน้าที่	0.412	0.036	11.553	0.000	0.655	1.527
ด้านการอ่านมาตรวัดน้ำ	0.167	0.031	5.365	0.000	0.929	1.077

R = 0.784 R² = 0.615 F-Test = 154.559 Sig. = 0.000 SE. = 0.29679

ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา = 0.423 + 0.353 (ด้านคุณภาพน้ำประปา
และวิธีการส่งจ่ายน้ำประปา)** + 0.013 (ด้านการติดต่อสื่อสารและการรับแจ้งปัญหา)
+ 0.412 (ด้านการบริการและซ่อมบำรุงของเจ้าหน้าที่)** + 0.167 (ด้านการอ่านมาตร
วัดน้ำ)**

ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	สถิติที่ใช้	ค่านัยสำคัญ	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล			
เพศ	t-Test	1.054	ปฏิเสธ
อายุ	F-Test	0.860	ปฏิเสธ
สถานภาพ	F-Test	1.845	ปฏิเสธ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	F-Test	0.288	ปฏิเสธ
ที่อยู่/ตำบล	F-Test	1.046	ปฏิเสธ
ประเภทผู้ใช้น้ำ	F-Test	0.234	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยอื่นๆ			
ด้านคุณภาพและวิธีการส่งจ่ายน้ำประปา	MRA	0.000	ยอมรับ
ด้านการติดต่อสื่อสารและการรับแจ้งปัญหา	MRA	0.748	ปฏิเสธ
ด้านการให้บริการและการซ่อมบำรุง	MRA	0.000	ยอมรับ
ด้านการอ่านมาตรวัดน้ำ	MRA	0.000	ยอมรับ

10. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างและจำแนกตัวแปรต่างๆพบว่า ร้อยละ 62.00 เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 24.50 รองลงมาคือ 41 -50 ปี ร้อยละ 24.50 สถานภาพสมรส ร้อยละ 60.20 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 76.80 อาศัยอยู่โซน 1 (บางบัว, บางสมัคร,บางเกลือ) ร้อยละ 26.30 เป็นผู้ใช้น้ำประเภทที่อยู่อาศัย,บ้านพัก,ธุรกิจขนาดเล็กที่มีได้จดทะเบียน,ศาสนสถาน ร้อยละ 70.90

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วนดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาสัมพันธ์กับปัจจัยด้านคุณภาพน้ำประปาและวิธีการส่งจ่ายน้ำประปาในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการบริการและซ่อมบำรุงของพนักงานเจ้าหน้าที่ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการอ่านมาตรวัดน้ำในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

11. อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน กับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาจะเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยอื่นๆ

ด้านคุณภาพและวิธีการส่งจ่ายน้ำประปาโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือน้ำประปาไหลสม่ำเสมอและมีใซ้เพียงพอ รองลงมาคือแรงดันของน้ำประปากลิ้นของน้ำประปา ความสะอาดของประปา การตกตะกอนของน้ำประปา และความใสของน้ำประปา ตามลำดับ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบริษัทฯ ได้มีแผนการผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมของน้ำบริโภค (มอก.) ตลอด 24 ชั่วโมงที่จะส่งจ่ายไปยังบ้านผู้ใช้น้ำ และควบคุมแรงดันในเส้นท่อให้เกิดความพอดีจึงส่งผลให้ผู้ใช้น้ำเกิดความพึงพอใจ

ด้านการให้บริการและการซ่อมบำรุงแก่ผู้ใช้น้ำโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คือการชี้แจงของเจ้าหน้าที่ก่อนการบริการและการซ่อมบำรุง รองลงมาเป็นคุณภาพของการบริการและซ่อมบำรุง ทัศนคติและมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในการบริการ/ซ่อมบำรุง ความรวดเร็วในการให้บริการและซ่อมบำรุง และความพร้อมของอุปกรณ์ในการ

ให้บริการและซ่อมบำรุงตามลำดับ ซึ่งให้เห็นว่าบริษัทฯ ได้ให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำได้อย่างสะดวกและรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ จึงส่งผลให้ผู้ใช้น้ำเกิดความพึงพอใจ

ด้านการดำเนินการอ่านมาตรวัดน้ำแก่ผู้ใช้น้ำโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับ 1 คืออัตราค่าและมนุษย์สัมพันธ์ในการให้บริการของผู้อ่านมาตร รองลงมาคืออ่านมาตรตรงตามวันเวลาที่กำหนด และความถูกต้องของการแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา ตามลำดับ ซึ่งให้เห็นว่าบริษัทฯ ได้มีการวางแผนการอ่านมาตรและปฏิบัติงานได้ตรงตามที่ตั้งไว้ อีกทั้งพนักงานทุกคนมีอัตราค่าและมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี จึงส่งผลให้ผู้ใช้น้ำเกิดความพึงพอใจ

12. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาวิจัยพบว่าเรื่องช่องทางและความสะดวกในการแจ้งปัญหา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เช่นในกรณีของผู้ใช้น้ำโทรศัพท์เข้ามาแจ้งปัญหา แล้วโทรไม่ติด หรือให้รอสายนานจนเกินไป ซึ่งบริษัทฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องช่องทางแจ้งข่าวสารให้ผู้ใช้น้ำได้รับทราบว่ามีช่องทางอะไรบ้าง เช่น Call Center Web Site เป็นต้น เพื่อช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประเภทที่มีต่อการให้บริการ เรื่องนี้เป็นประจำและติดตามผลเป็นระยะ เพื่อศึกษาข้อมูลและนำข้อมูลนั้นมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นให้ตรงตามความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้น้ำต่อไป

13. เอกสารอ้างอิง

กิตติพันธ์_คงเกียรติสวัสดิ์. และ ไกรจิต_สุดตะเมื่อง. *ระเบียบวิธีวิจัย* พิมพ์ครั้งที่3.

กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สันเอด์คูเคชั่นอินโดไชน่า จำกัด, 2555

จิระศักดิ์ เภยวิจิตร. *ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประเภทต่อการให้บริการของสำนักงาน*

ประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย,

สาขาการบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544

- ฉวีวรรณ วินิจเขตคำนวณ.ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา
กรณีศึกษา :สำนักงานประปา สาขาบางเขน. สาขาพัฒนาสังคม,
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2548
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพฯ : เจริญทัศน์จำกัด, 2546
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ไคมอน อิน บิสซิเนส เวิร์ด,
2549
- สุเทพ ลียุทธานนท์. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2551
- อภิรดี แซ่ลิ้ม. รายงานวิจัย การประเมินการใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาคของ
ประชาชนพื้นที่ตำบลร่อนพิบูลย์. คณะแพทยศาสตร์,มหาวิทยาลัยสงขลา
นครินทร์, 2549
- Krejcie,R.V. and Morgan,D.W.“Determining sample size for researchactivities”,
Educational and Measurement, 30: 607-610, 1970
- Yamane, T. *Statistic: An Introductory Analysis*. 3 rd ed. New York: Harper and
Row,1973