

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประปา
อุบลราชธานี : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ใน
การศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประปา
ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประปาในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี
3. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานด้านการประปาในเขตเทศบาลนคร
ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่สำนักงานประปา
จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 200 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูล โดยได้แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิด
ความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประปา
อุบลราชธานี 4) ข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานด้วย t – test และ F – test

ผลการศึกษา พบว่า

T 158518

1. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 – 50 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษา
สถานภาพสมรส อาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท
อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี 16 – 20 ปี
2. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ในระดับปานกลาง
3. ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์ในระดับ
ปานกลาง
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประปาอุบลราชธานีในภาพรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในด้าน ด้านสถานที่ รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า และน้อย
ที่สุดคือ ด้านคุณภาพการบริการ
5. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประปา
อุบลราชธานี คือ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชน
ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์
6. ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประปา
อุบลราชธานี คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่อาศัย
อยู่ในท้องถิ่น

The study of “People Satisfaction towards the Service of Ubonratchathani Water Supply Department : A Case Study of Muang Municipality, Ubonratchathani Province” had the objectives as follow :

1. to study people satisfaction towards the service of Ubonratchathani Water Supply Department in Muang Municipality,
2. to study factors affecting people satisfaction towards the service of Ubonratchathani Water Supply Department in Muang Municipality,
3. to give recommendation in order to improve the service of Ubonratchathani Water Supply Department in Muang Municipality.

The sample group consisted of 200 people using service at Ubonratchathani Water Supply Department. The data was collected by using questionnaires which were divided into 4 parts; 1) personal factor, 2) opinion towards people satisfaction factors, 3) satisfaction towards the service of Ubonratchathani Water Department and recommendation. The statistics employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

Results

1. Most of them were female, age 41-50 years, completed Mathayom Suksa level, marital status, being government officials/ state enterprise staffs, their income less than 5,000 baht and living in Muang Municipality, Ubonratchathani Province for 16-20 years.

2. People attitude towards the service of Water Supply Department staff was at a moderate level.

3. People attitude towards the public relation of Water Supply Department was at a moderate level.

4. In overall, people satisfaction towards the service of Water Supply Department staff was at a moderate level. When considering in each part, it was found that the average score ranking from high to low were place, work progressive and service quality respectively.

5. Factors affected people satisfaction towards the service of Water Supply Department were staff service and public relation.

6. Factors did not affect people satisfaction towards the service of Water Supply Department were sex, age, education level, marital status, occupation, income and living period.