



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)

ปริญญา

รัฐศาสตร์

รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน
การประปานครหลวง

Satisfaction of People towards the Services of Bangkhen Branch Waterworks Office,
Metropolitan Waterworks Authority

นามผู้วิจัย นางสาววัลย์ลิกา กิริรัตน์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ ชาบุญคิลป์, Ph.D.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์จตุพร บานชื่น, M.S.S.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ ชาบุญคิลป์, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน
การประปานครหลวง

Satisfaction of People towards the Services of Bangkhen Branch Waterworks Office,
Metropolitan Waterworks Authority

โดย

นางสาววัลย์ลิกา คีรีรัตน์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วัลย์ลิกา คีรีรัตน์ 2557: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปา
สาขาบางเขน การประปานครหลวง วิทยานิพนธ์ปริญญาโท (รัฐศาสตร์) สาขาวิชา
รัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ ชาบุญศิลป์, Ph.D. 75 หน้า

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ
ของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง และเปรียบเทียบความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน
จำนวน 329 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และค่าสถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ t-test การวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี
LSD

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจปานกลางต่อการบริการของสำนักงาน
ประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการ
ของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ
มีระดับความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน และพบว่า ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานประปา
สาขาบางเขน การประปานครหลวง ที่มีอายุ ลักษณะที่พักอาศัย และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจ
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Wanlika Keereerat 2014: Satisfaction of People towards the Services of Bangkok Branch Waterworks Office, Metropolitan Waterworks Authority. Master of Arts (Political Science), Major Field: Political Science, Department of Political Science and Public Administration. Thesis Advisor: Associate Professor Vacharin Chansilp, Ph.D. 75 pages.

The objectives of research were 1) to determine the level of satisfaction of people towards the services of Bangkok Branch Waterworks Office, Metropolitan Waterworks Authority, 2) to compare satisfaction of people towards the services of Bangkok Branch Waterworks Office, Metropolitan Waterworks Authority, based on personal factors. The research samples consisted of 329 people who received services of Bangkok Branch Waterworks Office, Metropolitan Waterworks Authority. The data collection instrument was a questionnaire. The collected data were analyzed by Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One-Way Analysis of Variance and Least Square Method.

The results showed that people moderately satisfied towards the services of Bangkok Branch Waterworks Office, Metropolitan Waterworks Authority on the overall view. The samples who had different gender, marital status, level of educational were not different in the level of satisfaction. Samples who had different age, level of education, type of residence and income level were different in the level of satisfaction with statistical significance at the .05.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ดร. วชิรินทร์ ชาญศิลป์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ จตุพร บานชื่น กรรมการร่วมที่ได้กรุณาใช้เวลาอันมีค่ายิ่ง ให้คำแนะนำและช่วยกรุณาให้แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงงานวิจัยฉบับนี้จนมีความสมบูรณ์ครบถ้วน ซึ่งผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณประชาชนผู้มารับบริการสำนักงานประสานงานบางเขน การประสานรหลวงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ที่ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย ให้ความช่วยเหลือแนะนำในเรื่องการเรียน การวิจัย สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้องทุกคน ที่ได้ให้การส่งเสริมสนับสนุน รวมถึงให้ความรักและกำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

วัลย์ลิกา กิรีรัตน์

เมษายน 2557

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและการบริการ	10
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานประปาบางเขน	16
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	26
กรอบแนวคิดในการวิจัย	27
สมมติฐานการวิจัย	28
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	35
ผลการวิจัย	35
ข้อวิจารณ์	51

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	55
สรุปผลการวิจัย	55
ข้อเสนอแนะ	57
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	60
ภาคผนวก	66
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	67
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	72
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	75

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงาน ประสาทาบางเขน การประปานครหลวง ระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2556	30
2	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่วิจัย	36
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการ บริการของสำนักงานประสาทาบางเขน การประปานครหลวง ในภาพรวม	38
4	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของ สำนักงานประสาทาบางเขน การประปานครหลวง ด้านสถานที่ให้บริการ	39
5	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประสาทาบางเขน การ ประปานครหลวง ด้านกระบวนการให้บริการ	40
6	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการของ สำนักงานประสาทาบางเขน การประปานครหลวงด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	41
7	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานประสาทาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามเพศ	42
8	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานประสาทาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามอายุ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD	44
10	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตาม สถานภาพ	45
11	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตาม ระดับการศึกษา	45
12	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามอาชีพ	46
13	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตาม ลักษณะที่พักอาศัย	47
14	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามลักษณะ ที่พักอาศัยเป็นรายคู่ด้วยวิธีLSD	48
15	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามรายได้	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD	50
17	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	57
ตารางผนวกที่		
1	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประปานครหลวง ด้านสถานที่ให้บริการ	73
2	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประปานครหลวง ด้านกระบวนการให้บริการ	73
3	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขนการประปานครหลวง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

27



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การประปานครหลวง หรือ กปน. ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรน้ำในชาติ น้ำเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมากในสมัยก่อนมนุษย์นำน้ำจากแหล่งน้ำทางธรรมชาติเช่นแม่น้ำลำคลองน้ำฝนมาใช้ในการอุปโภคบริโภคซึ่งไม่ถูกสุขลักษณะและก่อให้เกิดโรคระบาดได้ง่ายพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้กรมสุขาภิบาลจัดการที่จะนำน้ำมาไว้ในพระนครตามแบบอย่างที่เหมาะสมแก่ภูมิประเทศจึงเกิด "กิจการประปาสยาม" ขึ้นแต่มีพื้นที่อยู่ในเฉพาะเขตพระนคร ต่อมาเมื่อถึงวันที่ 16 สิงหาคม 2510 ได้เปลี่ยนมาเป็น "การประปานครหลวง" โดยการรวมกิจการของการประปากรุงเทพมหานครการประปาชนบทการประปานครหลวงและการประปาสมุทรปราการเข้าด้วยกัน ทำให้การบริการทางด้านพื้นที่มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นซึ่งมีพื้นที่รวมทั้งหมด 3 จังหวัดคือกรุงเทพมหานครนนทบุรีและสมุทรปราการซึ่งทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นนอกจากนี้ยังมีการขยายตัวของกิจกรรมที่ให้บริการเพิ่มมากขึ้นโดยยังมีการรักษาและยกระดับมาตรฐานการผลิต และการให้บริการเรื่อนำน้ำที่จะนำมาใช้ในการอุปโภคบริโภคนั้นจะต้องเป็นน้ำที่สะอาด มีคุณภาพ สำหรับการใช้อุปโภคบริโภค สำนักงานประปาสาขาบางเขนเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ดูแลรับผิดชอบให้บริการน้ำประปาแก่ผู้ใช้น้ำตามแนวเส้นท่อประปาที่วางผ่านในเขตพื้นที่จ่ายน้ำประปาในเขตบางเขนหน้าที่หลักของสำนักงานประปาสาขาบางเขนในการบริการ ได้แก่ การจำหน่ายน้ำประปา โดยมีกิจกรรมต่างๆ อาทิ เช่น การติดตั้งมาตรวัดน้ำ ให้กับผู้ใช้รายใหม่ การซ่อมท่อรั่ว การอ่านหน่วยมิเตอร์ การรับชำระค่าน้ำ โดยที่ผ่านมามีผู้ใช้น้ำประปามีปริมาณเพิ่มมากขึ้น สำนักงานประปาสาขาบางเขนจึงต้องมีนโยบายสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนผู้รับบริการจำเป็นต้องปรับตัวให้สนองตอบต่อปัญหาโดยเน้นการให้บริการน้ำโดยทั่วถึงกันและเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับคนในสังคมผ่านคุณภาพน้ำประปาทุกหยดที่เราส่งไปถึงและแก้ไขปัญหอย่างจริงจัง

แต่ทั้งนี้ก็ยังมีความปัญหาในการบริการ เช่น การบริการที่ล่าช้า ระบบการจอดรถที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย การซ่อมท่อแตกรั่วและการประกาศน้ำหยุดไหลการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงสำนักงานประปาสาขาบางเขนจะต้องปรับเปลี่ยนแนวทางการบริการเพื่อแก้ปัญหาให้เป็นโอกาสที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและคุณค่าของงานให้เกิดประโยชน์ สูงสุดต่อสังคม อีกทั้งประชาชนผู้

มารับบริการต้องการความมั่นใจในคุณภาพและบริการ โดยสำนักงานประปาสาขาบางเขนมีบทบาทและวิธีการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพ ความซื่อสัตย์ และมีมาตรฐานการทำงานเพื่อตอบสนองและให้ความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง เพื่อศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน เพื่อให้สำนักงานประปาสาขาบางเขนได้ใช้ผลของการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ต่อการรับบริการ จำนวน 2,000 คน ทำการวิจัยระหว่างเดือน สิงหาคม 2556 – มีนาคม 2557

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยสามารถเป็นแนวทางให้กับสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวงในการปรับปรุงและแก้ไขการบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง มากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนต่อการบริการของสำนักงาน
ประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ
อาชีพ ลักษณะที่พักอาศัย รายได้

1. เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปา
สาขาบางเขน การประปานครหลวง ได้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 เพศชาย

1.2 เพศหญิง

2. อายุ หมายถึง อายุจริงนับตามจำนวนปีเต็มบริบูรณ์ ประชาชนต่อการบริการของสำนักงาน
ประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ได้แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

2.1 ต่ำกว่า 20 ปี

2.2 20-40 ปี

2.3 41-60 ปี

2.4 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ หมายถึง ลักษณะสถานภาพของประชาชนต่อการบริการของสำนักงาน
ประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ได้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

3.1 โสด

3.2 สมรส

3.3 หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ได้แบ่งเป็น

4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.2 ปริญญาตรี

4.3 ปริญญาโท/ปริญญาเอก

5. อาชีพ หมายถึง งานที่ทำอยู่เป็นประจำ และก่อให้เกิดรายได้หลักแก่ของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ได้แบ่งเป็น

5.1 ข้าราชการ

5.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

5.3 พนักงานบริษัท

5.4 รับจ้างทั่วไป

5.5 ค้าขาย

5.6 อื่นๆ

6. ลักษณะที่พักอาศัย หมายถึง ลักษณะที่อยู่อาศัยของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ได้แบ่งเป็น

6.1 คอนโด/ห้องเช่า

6.2 บ้านชั้นเดียว

6.3 บ้านสองชั้น

6.4 บ้านสองชั้นขึ้นไป

6.5 อาคารพาณิชย์

7. รายได้ หมายถึง ตัวเงินที่ได้จากการประกอบอาชีพของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานรณรงค์ของ กลุ่มตัวอย่างต่อเดือน โดยรวมเงินเดือน เงินรายได้พิเศษ และเงินช่วยเหลืออื่น ๆ ทั้งหมดรวมกันก่อนหักค่าใช้จ่าย ได้แบ่งเป็น

7.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท

7.2 15,000 – 30,000 บาท

7.3 30,001 – 45,000 บาท

7.4 45,00 – 60,000 บาท

7.5 สูงกว่า 60,000 บาท

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานรณรงค์ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานรณรงค์มี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง การตกแต่งสถานที่ ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ต่อประชาชนมีการให้ข้อมูล สิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆสำนักงาน

2. ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติตาม กระบวนการวิธีปฏิบัติที่ต่อเนื่องตามลำดับขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการต่างๆของสำนักงานประชาสัมพันธ์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประปานครหลวง” นั้น ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการตรวจเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี เอกสาร ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและการบริการ
3. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน
4. ลักษณะของการบริการที่ดี
5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา
7. สมมติฐานการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความต้องการของบุคคล โดยจะเกิดขึ้นหลังจากการที่ได้รับการตอบสนอง แล้วเกิดความรู้สึกของความพึงพอใจขึ้นมาก็จะส่งผลต่อการดำรงอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ผู้วิจัย นั้นได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ไว้หลากหลาย ซึ่งมีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

ราชบัณฑิตสถาน (2546: 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ขอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง ชอบใจ

อุทัยพรรณ สุขใจ (2545: 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ยินดี เต็มใจ รักชอบหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความพอใจจะเกิดก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจ ความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล เนื่องมาจากสิ่งจูงใจและสิ่งเร้า โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปในด้านทางบวก

สรชัย พิศาลบุตร (2550: 135) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ให้ความหมายไว้ว่า การที่ผู้รับบริการเมื่อได้รับสิ่งที่ต้องการแล้ว แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้ โดยจะต้องไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดีงามและกฎหมาย

Wolman (1973: 3) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกดีเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Wants) และแรงจูงใจ (Motivation)

Maslow (1945) กล่าวไว้ว่า ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่า ทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมาก เพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานและจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์ เป็นความต้องการได้รับการตอบสนองก่อนความต้องการอื่นๆ ความต้องการด้านนี้ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ฯลฯ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความเคารพนับถือ รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และสถานะทางสังคม

5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

McCormick and Daniel (1980: 306) กล่าวว่า ใจความพึงพอใจนั้นเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Need) และมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์สิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kotler (2003: 40) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเป็นระดับความรู้สึกของบุคคล เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลที่ได้รับหรือประสิทธิภาพในการทำงานของผลิตภัณฑ์และเข้าใจกับความพึงพอใจของบุคคล คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความพึงพอใจของบุคคล โดยจะเกิดจากประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของผู้รับบริการส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานนั้นเกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยพยายามสร้างมูลค่าเพิ่มจากการผลิตหรือบริการจากการตลาด

Good (1959) กล่าวว่า ใจความพึงพอใจ คือ ความชื่นชอบ ชื่นชมในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเป็นเพราะสาเหตุต่าง ๆ เช่น การแสดงออก วิธีการ การสรุปในตอบจบ หรือเป็นการเปรียบเทียบกับสิ่งอื่นที่เป็นไปได้ เช่น การยอมรับและการไม่ยอมรับ หรือทางเลือกที่มีเหตุผล แบบใช้อารมณ์ในการตัดสินใจที่มีขอบเขต ความรู้สึก และความพอใจ ในสิ่งนั้นเข้ามาเกี่ยวข้องกับการพิจารณาด้วย

Tiffin and Mc Cormick (1968) กล่าวว่า ใจความพึงพอใจ เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน และเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ รวมทั้งพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ตนไม่ต้องการด้วย

จากแนวคิดของนักวิชาการที่ได้กล่าวสรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นไปในทิศทางด้านที่ดีหรือในด้านบวกและเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจได้

มี 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่จะเกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง คือ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน

วิธีการวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2543) กล่าวว่า ีว่า การวัดความพึงพอใจนั้นเป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะใด และการใช้เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับ สถานการณ์ต่างๆได้อย่างกว้างขวาง อาทิเช่น การสร้างประโยชน์ หรือข้อความที่เกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆที่ต้องการวัด โดยจะกำหนดหัวข้อให้เลือก ซึ่งโดยทั่วไปๆกำหนดไว้ 5 หัวข้อ เมื่อวัดทัศนคติในประเด็นต่างๆครบทุกประเด็น ก็นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าวิธีการของ Likert นั้น สามารถวัดทัศนคติได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่นๆโดยสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่อง และให้ความเที่ยงตรงสูง ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งซึ่งทัศนคติหรือเจตคติธรรมเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน ซึ่งยากแก่การที่จะวัดทัศนคติโดยตรงแต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ดังนั้นการวัดความพึงพอใจก็จะมีขอบเขตด้วย และมีการเคลื่อนไหวเกิดขึ้น ถ้าบุคคลที่จะศึกษาแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงก็มีความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัด

1. ใช้แบบสอบถาม เป็นการออกแบบสอบถาม โดยผู้สอบถามต้องการทราบความคิดเห็นและความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริการ เงื่อนไข เป็นต้น ลักษณะแบบสอบถามจะเป็นตัวกำหนด ให้เลือกตอบโดยอิสระ
2. การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์บุคคลเป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ ทางตรงทางหนึ่ง มีความจำเป็นต้องใช้เทคนิคและวิธีการที่ดี จึงจะทำให้ได้รับข้อมูลที่เที่ยงตรง
3. การสังเกต เป็นอีกวิธีการวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออก อาทิเช่น การพูด กิริยาท่าทาง วิธีการสังเกตนี้ต้องทำอย่างมีระเบียบแบบแผน

ฉะนั้นจะเห็นได้ว่า วิธีการในการวัดความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธี การที่จะเลือกใช้วิธีไหน ควรจะคำนึงถึงความเหมาะสม และขนาดของตัวอย่างของประชากรที่จะทำการศึกษาและ

คำนึงถึงเรื่องที่จะทำการศึกษาก่อนว่าเหมาะสมกับวิธี จึงจะได้ผลถูกต้องที่สุด ความพึงพอใจเป็นจิตใต้สำนึกที่เกิดขึ้น และเป็นปัจจัยหนึ่งของมนุษย์ทุกคน ที่ความรู้สึกพึงพอใจ ประทับใจ เมื่อได้รับการบริการต่อสิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนเอง

สำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประสานนครหลวง ซึ่งเป็นสำนักงานให้บริการน้ำประปา การที่จะได้รับความพึงพอใจจากประชาชนผู้มารับบริการน้ำประปานั้น สำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประสาน นครหลวง จะสร้างระบบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยให้ผู้มารับบริการมีความรู้สึกในทางดีบวก ซึ่งสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประสานนครหลวง จะต้องทำการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าอะไร แบบไหน เป็นสิ่งที่ผู้มารับบริการจากสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประสานนครหลวง นั้น ต้องการและรู้สึกพึงพอใจ ประทับใจ เมื่อได้รับการบริการต่อสิ่งนั้นที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ โดยที่ผู้มารับบริการคิดว่าการให้บริการนั้นเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพสิทธิของประชาชนผู้มารับบริการ มีมาตรการการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน ซึ่งในแต่ละระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการย่อมมีความแตกต่างไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษา ตลอดจนขึ้นอยู่กับสถานการณ์สภาพแวดล้อมเป็นองค์ประกอบ กล่าวคือ ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้จากการที่ผู้ใช้บริการน้ำประปาสถานงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประสานนครหลวง ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนา และได้รับการสนองตอบความต้องการนั้น สำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประสานนครหลวง ซึ่งปัจจุบันนี้สำนักประชาสัมพันธ์บางเขน การประสานนครหลวง ได้ปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ โดยเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางการพัฒนา ซึ่งการพัฒนาของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประสานนครหลวง นั้นก็คือ การปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา พัฒนาระบบบริการซึ่งผู้มารับบริการจะต้องมีบุคลิกและกิริยามารยาทที่สุภาพต่อผู้มารับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

คำนิยามว่า “การบริการ” นักปฏิบัติ มองว่า นักบริการงานบริการหลายท่านได้ให้ความหมาย และแนวคิดไว้มากมาย ซึ่งการบริการในแนวคิดของนักบริการนั้นมีความแตกต่างกัน ดังนี้

จินตนา บุญบงการ (2539: 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก และเสื่อมสลายสภาพไปได้ง่ายๆ บริการจะเกิดขึ้นในทันทีและส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการทันที ดังนั้น

การบริการจึงเป็นกระบวนการของการที่จะส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้อย่างชัดเจน แต่ผลจะออกมาในรูปของเวลา สถานที่รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่า การบริการ ตรงกับในภาษาอังกฤษที่ที่ได้กล่าวว่า SERVICE หากจะหาความหมายดี ได้ความหมายของอักษรทั้ง 7 ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา มีความเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่ออุปสรรคของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติต่อผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำได้อย่างสมัครใจและเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างต้องทำเสียไม่ได้

I = Image Enhancing ต้องการที่รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม และอ่อนโยน สุภาพ มารยาทดี

E = Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

Kotler (1997: 611) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการที่แสดงสมรรถนะ ที่หน่วยงานหนึ่งๆ จะสามารถเสนอให้อีกหน่วยงานหนึ่งอันที่ซึ่งไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสารและไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยการที่ผลิตจะไม่ผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

ความหมายของการบริการ ดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ นั้นเป็นกิจกรรมของการที่กระทำและในการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการนั้นจัดทำขึ้นมาเพื่อที่จะเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เป็นกิจกรรมที่ทำขึ้นมารวมกับการที่ขายสินค้า เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ หมายถึง การที่รับใช้ให้ความสะดวกต่างๆในบริการ รวมไปถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการที่จะส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังแก่ผู้รับบริการนั้นๆ (สารานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2525: 585)

ศุภนิศัย โขครัตนชัย (2536: 13) ได้อธิบายไว้ว่า “การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากการที่จิตใจเปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี มีความรวดเร็ว เป็นธรรมและเสมอภาค” การบริการนั้นมีทั้งผู้ให้ ผู้รับ และเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการให้บริการไปแล้วผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เกิดความชื่นใจ มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการได้

Kotler (2003: 444) ได้อธิบายไว้ว่า “การบริการ คือ กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง ที่จะสามารถที่จะให้กับอีกกลุ่มหนึ่ง สามารถ ที่จะนำเสนอให้กับอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถที่จะจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลต่อความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้ การที่จะกระทำดังกล่าวอาจรวมหรือไม่รวมกับสินค้าที่มีตัวตน”

กล่าวสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรม กระบวนการการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ได้ให้ความสะดวกรวดเร็ว มีความเป็นธรรมเสมอภาคกัน ก่อให้เกิดความพึงพอใจ จากผลของการกระทำ ซึ่งในการบริการที่ดีนั้น เป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้แสดงเจตจำนงได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการ พร้อมทั้งทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกดี และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับเวลาเดียวกันและครอบคลุมการบริการในทุกๆด้านรวมทั้งการบริการโดยทั่วไป

การให้บริการภาครัฐ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการให้บริการภาครัฐที่จะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของสังคม และมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการดังนี้

Elihu and Danet (1973: 5) ได้อธิบายไว้ว่า ลักษณะของการบริการของหน่วยงานราชการมีความสำคัญ เพราะการให้บริการของรัฐสามารถที่จะส่งผลต่อความประทับใจของลูกค้าซึ่งจะก่อให้เกิด

เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐกับประชาชน สามารถจะส่งผลให้ลูกค้า หันกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปอีก ในขณะที่หน่วยงานเอกชนที่ประกอบธุรกิจด้านการขายจะให้ความสำคัญต่อการบริการมาก แต่ในขณะเดียวกันหน่วยงานของรัฐมักจะละเลยในการให้บริการ ดังนั้นหลักการในการให้บริการลูกค้ามี 3 ประการ ดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะหน่วยงาน คือ การติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่องค์กรที่เป็นทางการ จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น เช่น เจ้าหน้าที่ไปสนใจซักถาม ผู้รับบริการที่มาเรื่องที่รับผิดชอบ ไม่สามารถสอบถามเรื่องส่วนตัว นอกเหนือจากหน้าที่ขององค์กร
2. การปฏิบัติเสมอภาคและเท่าเทียมกัน คือ องค์กรปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรม โดยบริการตามลำดับ ก่อน – หลัง
3. การวางตัวเป็นกลาง คือ การที่ไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับเรื่องงาน ไม่แสดงอารมณ์ต่อลูกค้าหรือไม่แสดงความคิดเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของผู้มารับบริการ

คุณภาพการให้บริการ

Parasuraman and other (1985: 41-50) ได้อธิบายไว้ว่า คุณภาพของการบริการ เป็นความสามารถในการที่จะสนองความต้องการของผู้มารับบริการตัวกำหนดคุณภาพ (determinants of quality) Parasuraman and other ได้กล่าวไว้ว่า หลักการของการบริการที่ดีประกอบด้วย

1. การเข้าถึงบริการ (access)
2. การสื่อสารที่ถูกต้องของการบริการ (communication)
3. สมรรถภาพของการให้บริการ (competence)
4. การให้เกียรติ (courtesy)
5. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (credibility)
6. ความเชื่อมั่น (reliability)

7. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (responsiveness)
8. ความมั่นคงปลอดภัย (security)
9. ความสะดวกทางกายภาพ (tangible)
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (understand/known customers)

การสร้างคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ

ศุภรัชต์ โชติปัญญา, วรเดช จันทรร, จินตนา บุญบงการ และ ศุภชัย ยาวะประภาษ (2545: 15) ได้อธิบายไว้ว่า “การส่งเสริมบริการประชาชนของภาครัฐนั้น เพื่อให้บริการของรัฐที่ดีกว่า เป็นนโยบายที่ในทุกๆรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามที่จะผลักดันตลอดมา เนื่องจากสังคมประชาธิปไตยนั้น ในการตอบสนองความต้องการของประชาชนนั้นเป็นพันธกิจสำคัญ” และได้ชี้ให้เห็นว่า การที่จะสร้างคุณภาพการให้บริการของรัฐ ต้องมีการดำเนินการ ดังนี้

1. ปรับปรุงระบบวิธีการทำงาน เช่น ปรับปรุงในงานให้ง่าย ปรับปรุงการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one-stop) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในการบริการ
2. ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เช่น สถานที่ทำงานจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นสัดส่วน สถานที่จอดรถ สถานที่นั่งรอ จัดภูมิทัศน์ที่สวยงามน่ามอง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
3. ปรับปรุงตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจิตสำนึกที่ดี ในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีในการบริการ และมีทักษะในการให้บริการกับประชาชน คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดี ควรมีดังนี้
 - 1) เป็นมิตร
 - 2) จริงใจ
 - 3) เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทร ผู้มารับบริการ

- 4) ชื่อสัตย์ สะอาด โปร่งใส
- 5) รอบรู้ เชี่ยวชาญ
- 6) ให้เกียรติผู้อื่น
- 7) สุภาพ
- 8) กระฉับกระเฉง
- 9) เอาใจเขามาใส่ใจเรา
- 10) ไม่เลือกปฏิบัติ
- 11) มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล
- 12) รับผิดชอบต่อหน้าที่
- 13) พร้อมที่รับการตรวจสอบ
- 14) ยุติธรรม เสมอภาค
- 15) คงเส้นคงวา
- 16) ไม่ทุจริต ไม่ใช้อำนาจในทางที่ผิด

กล่าวสรุปได้ว่า การสร้างคุณภาพการให้บริการของรัฐบาลนั้น ให้แก่ประชาชน จำเป็นต้องปรับปรุงระบบวิธีในการทำงาน ให้ง่าย สะดวกรวดเร็ว โดยจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (one-stop) ปรับปรุงตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดี เต็มใจให้บริการ รวมทั้งมีความสามารถในด้านคุณภาพการให้บริการและกระบวนการด้วย

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานประปาสาขาบางเขน

ประวัติ/ภาระหน้าที่

ผู้ก่อตั้งกิจการประปา

การประปานครหลวง (2555) วันที่ 13 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2452 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ประกาศพระบรมราชโองการทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้กรมสุขาภิบาลจัดการที่จะนำน้ำมาใช้ในพระนครตามแบบอย่างที่เหมาะสมแก่ภูมิประเทศการที่จะต้องจัดทำนั้น คือให้จัดทำที่น้ำซึ่งที่คลองเชียงราก แขวงเมืองปทุมธานี อันเป็นที่พื้นเขตน้ำเต็มขึ้นถึงทุกฤดู ให้ขุดคลองแยกจากที่ซึ่งน้ำนั้นเป็นทางน้ำลงมาถึงคลองสามเสนฝั่งเหนือ ตามแนวทางรถไฟ ตั้งโรงสูบน้ำขึ้น ณ ที่ตำบลนั้น สูบน้ำขึ้นยังที่เกรอะกรองตามวิธีให้น้ำสะอาดบริสุทธิ์ปราศจากสิ่งซึ่งจะเป็นเชื้อโรคแล้วจำหน่ายน้ำไปในที่ต่างๆ ตามควรแก่ท้องที่ของเขตพระนคร

ยุคก่อร่าง

เมื่อ 14 พฤศจิกายน 2457 โดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จมาทรงเปิดกิจการ โดยมีชื่อเรียกในครั้งนั้นว่า การประปากรุงเทพฯ มีกรมสุขาภิบาล กระทรวงนครบาลเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินงาน กิจการประปาได้ก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ จากที่เคยจำหน่ายเฉพาะในเขตพระนคร ได้ขยายการจำหน่ายไปยังฝั่งธนบุรี โดยวางท่อตามแนวสะพานพุทธยอดฟ้าไปยังถนนประชาธิปไตยและสมเด็จพระเจ้าพระยาต่อมระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 สะพานพุทธยอดฟ้าถูกระเบิดทำลาย เป็นเหตุให้ท่อประปาที่วางไว้เกิดชำรุดเสียหายไปด้วย ทำให้การจ่ายน้ำย่านฝั่งธนต้องหยุดชะงัก เทศบาลนครธนบุรีจึงได้เริ่มกิจการประปาของตนเอง โดยขุดเจาะบ่อบาดาลให้บริการน้ำ

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลงเมื่อปี 2489 โรงงานผลิตน้ำสามเสนเป็นโรงกรองน้ำแห่งเดียวในขณะนั้น ผลิตน้ำได้น้อย ไม่เพียงพอต่อการบริการน้ำประปาที่เกิดสภาพน้ำไหลอ่อน และไม่ไหลเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าก็เช่นกันมีสภาพดับๆ เปิดๆ รัฐบาลจึงตั้งคณะกรรมการพัฒนาปรับปรุงกิจการไฟฟ้า และประปาขึ้น โดยมีหลวงบุรกรรมโกวิท อธิบดีกรมโยธาสมัยนั้นเป็นประธาน และเพื่อแก้ปัญหาไฟฟ้าไม่พอใช้ จึงได้มีนโยบายให้ระงับการขอติดตั้งไฟฟ้าและประปาเป็นการชั่วคราว จนกว่าจะมีการปรับปรุงกิจการทั้ง 2 ชนิดนี้ให้เพียงพอ

ต่อมาได้มีการรวมและโอนกิจการประปาไฟฟ้าให้เป็นรัฐวิสาหกิจ โดยรัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติการประปานครหลวง ให้โอนกิจการประปากรุงเทพ กรมโยธาเทศบาล การประปานครบุรี การประปาเทศบาลนครธนบุรี และประปาเทศบาลสมุทรปราการ รวมเป็นกิจการเดียวกัน เรียกว่า การประปานครหลวง เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2510 ประชานกรรมการการประปานครหลวง ท่านแรก คือ พล.อ.ประภาส จารุเสถียร และแต่งตั้ง อธิบดีกรมโยธาเทศบาล นายดำรงค์ ชลวิจารณ์ เป็นผู้ว่าการการประปานครหลวง

ภาระหน้าที่

โดยมีอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ.การประปานครหลวง พ.ศ.2510 ดังนี้ คือ ดำรง จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปาผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่ กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ และควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในเขตท้องที่ดังกล่าว ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกันหรือเป็นประโยชน์แก่การประปา และคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและประชาชน

ยุคสร้างตัว

ในปี 2513 การประปานครหลวงได้ว่าจ้างบริษัทวิศวกรรมที่ปรึกษา แคมป์เดรสเซอร์ แอนด์ แมคกี จากสหรัฐอเมริกา จัดทำโครงการปรับปรุงกิจการประปาแผนหลักระยะยาว 30 ปีขึ้นเป็นครั้งแรก โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็นช่วงๆ ช่วงละ 5 ปี (2517-2522) เพื่อเพิ่มกำลังการผลิตและขยายระบบส่งน้ำให้ไปถึงประชาชนให้มากขึ้น อาทิ ปรับปรุงคลองส่งน้ำ ก่อสร้างโรงสูบน้ำดิบใหม่ที่ ตำบลลำแล จังหวัดปทุมธานี ก่อสร้างโรงกรองน้ำบางเขน ก่อสร้างโรงสูบน้ำและถังเก็บน้ำ 4 มุมเมืองคือ โรงสูบน้ำท่าพระ สวนลุมพินี คลองเตย และพหลโยธิน และวางท่อประปาส่งน้ำควบคู่กันไป และในระหว่างที่รอการก่อสร้างตามโครงการนี้ การประปานครหลวงได้แก้ปัญหาการขาดแคลนนํ้าด้วยการขุดเจาะบ่อบาดาลจำนวนมากในพื้นที่ที่ขาดแคลนนํ้า

ยุคพัฒนา

หลังจากปี 2529 เป็นต้นมา กิจการประปาสามารถพัฒนาและดำเนินงานก้าวหน้าไปตามโครงการแผนหลักอย่างต่อเนื่อง กิจการได้ผ่านพ้นกับภาวะการขาดทุนมาเป็นมีกำไรติดต่อกันทุกปี การขยายกำลังการผลิตและจ่ายน้ำที่เป็นไปตามแผน สามารถเพิ่มผู้ใช้น้ำถึงปีละ 8-9% ทุกปี ในช่วง

เวลานี้ การประปานครหลวงจึงได้ทำการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่และย้ายจากสำนักงาน
แม่น้ำศรีมาอยู่สำนักงานใหญ่บางเขนเมื่อปี 2533

พันธกิจ

ให้บริการงานประปาที่มีมาตรฐานคุณภาพ อย่างมั่นคง ทัวถึง เพียงพอ ด้วยเทคโนโลยี
ทันสมัย และบุคลากรมืออาชีพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ

ค่านิยม

มุ่งมั่น พัฒนาคณ พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส

ยุทธศาสตร์การบริหารการประปานครหลวง ฉบับที่ 3 (2555 - 2559)

ประกอบด้วยยุทธศาสตร์หลัก 6 ด้าน จำแนกเป็นมุมมองตามหลักการ Balanced Scorecard
(BSC) และแนวทางบริหารจัดการสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (EVM) ดังนี้

ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Strategic)

ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ Stakeholder ซึ่งคำว่า"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในที่นี้
จะหมายรวมถึง ทุกภาคส่วนทั้งที่เป็นบุคคล หน่วยงานภาครัฐ และองค์กรธุรกิจ ที่มีความสัมพันธ์
เกี่ยวข้องกับ การประปานครหลวง มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสียอย่างสมดุล

ยุทธศาสตร์ด้านการเงิน (Financial Strategic)

สร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ (EP: Economic Profit) โดยสร้างรายได้ให้เติบโตอย่างยั่งยืน
และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า (Customer Strategic)

ให้บริการน้ำประปาที่สะอาด อย่างทั่วถึง เพียงพอ สร้างความน่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับ
ในระดับสากล

ยุทธศาสตร์ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Strategic)

ผลิตและส่งน้ำด้วยมาตรฐานสูงอย่างมั่นคง เพียงพอ และยั่งยืน โดยมุ่งเน้นลูกค้า การตลาด และการบริการที่เป็นเลิศ ด้วยการบริหารจัดการกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

ยุทธศาสตร์ด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร (Learning and Growth Strategic)

ยกระดับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างขีดความสามารถองค์กร

ยุทธศาสตร์ด้านธรรมาภิบาล (Corporate Governance Strategic)

ยกระดับการบริหารจัดการที่ดี ด้วยหลักธรรมาภิบาล ๖ ประการ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม (Participation) หลักนิติธรรม (Rule of Law) ความโปร่งใส (Transparency) ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน (Accountability) ต่อต้านการคอร์รัปชัน (Anti-Corruption) มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness) เป็นฐานบริหารจัดการทั้งองค์กร สอดแทรกสู่ทุกกระบวนการงาน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการน้ำประปาของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ซึ่งเป็นงานวิจัยในประเทศ ดังนี้

พึงใจ ศรีเดช (2533) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านปริมาณและคุณภาพน้ำประปา ด้านการซ่อมท่อประปา และความพร้อมของอุปกรณ์ในการซ่อมท่อประปาและด้านปฏิบัติการเชิงพาณิชย์ ในการอ่านมาตรการออกไปแจ้งหนี้และการชำระเงินค่าน้ำประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท 2.1) เมื่อจำแนกตามอาชีพ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาทไม่แตกต่างกัน 2.2) เมื่อจำแนกตามอายุ

ระดับการศึกษา รายได้ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิรศักดิ์ เยวจิตร (2544) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากในการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ และด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ตามลำดับ และไม่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยอยู่ในด้านราคาและค่าธรรมเนียมให้บริการ และด้านความเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ และปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่ พบว่าโดยเฉลี่ยเป็นปัญหาในระดับน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านราคาและค่าธรรมเนียม ด้านคุณภาพและความเชื่อถือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา และด้านการให้บริการของพนักงาน

วิเชษฐ์ ถาวรเกรียงไกร (2544) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในโครงการประปาปทุมธานี-รังสิต ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้ 3 ประเด็น ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากเพียงครั้งเดียว คือ เรื่องปริมาณน้ำประปามีเพียงพอต่อความต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องคุณภาพและราคาของน้ำประปา การแต่งกายและการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ให้บริการ ตลอดจนบริการด้านอื่นๆ ของการประปาปทุมธานี-รังสิต และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยเพียงครั้งเดียว คือ เรื่องคำแนะนำของพนักงานในการแก้ไขปัญหาที่ปฏิบัติได้จริง

สมชาย คาราย (2549) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ใช้น้ำของสำนักงานประปา พระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพ พนักงาน/ลูกจ้าง รายได้ 5,000-30,000 บาท อยู่ในเขตจำหน่ายน้ำอโยธยา การศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้น้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับผู้ใช้น้ำที่มี เพศ

การศึกษา อาชีพ รายได้ และเขตการจำหน่ายน้ำที่แตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการบริการ แบ่งออกเป็นภาคนโยบายและภาคปฏิบัติ ภาคนโยบายแบ่งตามการบริหาร ส่วนภาคปฏิบัติเป็นการนำผลการวิจัยและพัฒนารูปแบบปฏิบัติตามกระบวนการ คือ การนำองค์กร กลยุทธ์ธุรกิจ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ระบบสารสนเทศ การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด การประชาสัมพันธ์ ผลจากการดำเนินตามขั้นตอนดังกล่าวทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

ดรรรัตน์ ศรีวิชัย (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปามหาวิทยาลัยแม่โจ้ กรณีศึกษา : ผู้ที่ได้รับการจัดสรรให้พักอาศัยในบ้านพักมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในการให้บริการของโรงผลิตน้ำประปามหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยได้กำหนดปัจจัย คือ ด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านราคาน้ำและการให้บริการซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ ด้านอำนวยความสะดวกและด้านสถานที่ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ และด้านการให้บริการของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ฉวีวรรณ วินิจเขตคำณวน (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา : สำนักงานประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงและ มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้เฉลี่ย 5,001-15,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่เป็นที่พักอาศัย ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา โดยภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปามีความแตกต่างกันตามสถานภาพทางระดับการศึกษา อาชีพและประเภทผู้ใช้น้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพทางเพศ อายุ และรายได้ ไม่มีความแตกต่าง

ศุภชัย พิณสุรงค์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวง สาขานนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจมากใน 3 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านปริมาณน้ำ ด้านการบริการในสำนักงานประปา

สาขานนทบุรี และด้านคุณภาพน้ำ ส่วนด้านการบริการนอกสำนักงานประปาสาขานนทบุรี ผู้บริโภคมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปา นครหลวง จำแนกตามประเภทของของผู้ใช้น้ำและพฤติกรรมการใช้น้ำดังนี้

2.1 ผู้บริโภคที่มีที่อยู่อาศัยประเภทบ้านพักอาศัย และประเภทธุรกิจ/การพาณิชย์ มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปานครหลวงสาขานนทบุรี มากกว่าผู้บริโภคที่มีที่อยู่อาศัยประเภทอุตสาหกรรมและอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ผู้บริโภคจำแนกกลุ่มตามประเภทน้ำที่ใช้ดื่มต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปานครหลวงสาขานนทบุรีไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้บริโภคที่ใช้เครื่องสูบน้ำ กับผู้บริโภคที่ไม่ใช้เครื่องสูบน้ำมีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปานครหลวงสาขานนทบุรีไม่แตกต่างกัน

ปณิณท์ จันทรศุกเสณ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเกาะคา โดยภาพรวมนั้นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการศึกษาด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยปัญหาที่พบประกอบด้วยปัญหากลิ่นคลอรีน ราคาน้ำแพง สำนักบริการประปาอยู่ไกล ไม่มีที่จอดรถ ขาดการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า กรณีน้ำประปาไม่ไหล พนักงานประปาบางครั้งให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านการบริการ ประกอบด้วย ปรับปรุงการควบคุมการผลิต การประชาสัมพันธ์กรณีตัดน้ำและซ่อมท่อเพิ่มหน่วยบริการประปาและการลดขั้นตอนการให้บริการ

พิจิตร มุกดา (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.5 และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.1 สถานภาพการสมรสเป็นโสดร้อยละ 69.0 โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านอำนวยความสะดวกสูงสุด รองลงมาคือด้านการบริการ ด้านกระบวนการ

บริการน้ำประปา และด้านการผลิตน้ำประปา ตามลำดับ ส่วนข้อเสนออื่นๆ ได้แก่ การบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ดี ควรปรับปรุงให้เร็วกว่าเดิม การเปิด-ปิดน้ำไม่ตรงเวลา ควรขยายเวลาการปิดน้ำให้นานกว่าเดิม หาแหล่งน้ำเพิ่มเติม ควรปรับปรุงให้น้ำประปาสามารถดื่มได้ เพิ่มวัสดุอุปกรณ์การประปาให้ทันสมัย การเรียกเก็บเงินไม่ตรงเวลาและควรเก็บเงินให้เป็นประจำทุกเดือน ควรมีเครื่องกรองน้ำและให้มีน้ำใช้ตลอดเวลา

วรลักษณ์ รอดริเกช (2550) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ทั้ง 3 ด้าน คือด้านระบบการผลิตน้ำประปา ด้านระบบการจ่ายน้ำประปาและด้านระบบการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปาอยู่ในระดับมาก ส่วนผลการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ แตกต่างกันความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐธิยา แดงประเสริฐ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวนสมาชิก 2-4 คน สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา โดยเฉลี่ย ต่อเดือน 100-500 บาท ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา เลือกที่จะไปชำระที่สำนักงานใหญ่เป็นส่วนใหญ่ และผลการวิจัยทดสอบสมมติฐาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคลสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีและปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สุเทพ ลียุทธานนท์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 2-30 ปี มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี รายได้ครอบครัวไม่เกิน 10,000 บาท ลักษณะของบ้านพักอาศัยส่วนใหญ่เป็นลักษณะตึกแถว/อาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 100 - 500 บาทและในการชำระค่าน้ำประปาส่วนใหญ่ชำระผ่านทางสำนักงานประปา มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานมากที่สุด รองลงมาเป็น

เรื่องของการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี การรับบริการของผู้ใช้น้ำ ประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในในระดับมาก ส่วนเรื่องของด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการนั้นมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา จำแนกได้ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภานุวัตร ภูวนารณ (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า 1)ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาแต่ละด้านเป็นดังนี้ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการจัดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน แลด้านการประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน 2) ระดับปัญหาผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองโพธิ์ โคนรวมและด้านรายได้อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงลำดับปัญหาจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ด้านการบริการของพนักงาน ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการและด้านการจัดหน่วยเขียนใบเสร็จและเก็บเงิน

งานวิจัยในต่างประเทศ

Allon (2001) ได้ศึกษาเรื่อง การแข่งขันในอุตสาหกรรมบริการ โดยมุ่งเน้นการเอาใจใส่อำนวยความสะดวกในเรื่องเวลาที่ลูกค้ามารับบริการ อยู่ในพื้นฐานของระดับราคา สถานที่ และคุณภาพของการบริการ ผลการวิจัยพบว่า เรื่องของเวลารับบริการนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนผู้มาใช้บริการเป็นหลัก ในการบริการควรมีการจัดแบ่งลูกค้าและการจัดการคิวที่ดี ส่วนระดับราคานั้นควรอยู่ในระดับที่เหมาะสม กับบริการนั้นๆ สถานที่สะดวกและลักษณะการบริการควรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการเป็นสายการให้บริการเดียว ที่มีความรวดเร็วและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

Bahat (2006) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความเร็วของการให้บริการและความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการต่างๆมีการแข่งขันกันสูงในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้น จึงใช้ระบบอินเทอร์เน็ตออนไลน์เข้ามาช่วย ในการเพิ่มช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลาย สถานที่บริการอาจไม่ใช่ปัจจัยสำคัญเหมือนเดิมแต่เป็นความรวดเร็วของระบบ คุณภาพข้อมูล ความไว้วางใจและเชื่อใจของลูกค้าในการรับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการที่ดีที่สุด

Howat (2002) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ณ ออสเตรเลีย อควาติก เซ็นเตอร์ (Australian Aquatic Centre) การศึกษาพบว่า ความพึงพอใจขึ้นกับคุณภาพของการให้บริการ ความเชี่ยวชาญของผู้ให้บริการ รวมถึงประสบการณ์ของผู้ให้บริการและความสัมพันธ์อันดีต่อผู้รับบริการ

Karbowiak (2003) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบบริการด้านประปาของเมืองเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย ผลการวิจัยพบว่า การบริการน้ำประปา เป็นการบริการสาธารณะ โดยที่รัฐเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งไม่มีคู่แข่ง เนื่องจาก น้ำประปาจัดเป็นบริการขั้นพื้นฐานรัฐจะต้องจัดการให้แก่ประชาชน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลได้แก่ ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ ที่จะสามารถนำไปสู่การเป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ

Kim (2005) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการใหม่ของสนามกอล์ฟในประเทศเกาหลี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยของระดับการศึกษาและด้านอายุ มีผลต่อระดับความต้องการคุณภาพบริการที่แตกต่างกันแต่ที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ มาตรฐานการให้บริการ ความพึงพอใจแก่ลูกค้า พึงพอใจกลับมาใช้บริการใหม่ คือ ความน่าเชื่อถือและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและความประทับใจการให้บริการแก่ลูกค้า

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และยังเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ แบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการน้ำประปา ซึ่งเป็นบริการสาธารณะจากสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประสานครหลวงหน้าที่ของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประสานครหลวง คือ การสำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปาผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ และควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในเขตท้องที่ดังกล่าว ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกันหรือเป็นประโยชน์แก่การประปา และคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและประชาชน ผู้มารับบริการจะพึงพอใจหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าเมื่อไปใช้บริการจากสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประสานครหลวง สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ ความเชี่ยวชาญ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการ และมีคุณภาพทั้งด้านการบริการ เพื่อให้มีการปรับปรุงในด้านบริการให้รวดเร็วขึ้นไม่ให้เกิดความล่าช้าในการบริการ มีการประชาสัมพันธ์ทั่วถึงเมื่อมีการประกาศหยุดไหลของน้ำประปา มีการจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ความรู้ให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน

การประปานครหลวง ในการบริการนั้นต้องถูกต้องครบถ้วนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการอย่างสูงสุด และควรคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาในเขตพื้นที่บางเขน ในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ คือ น้ำประปาทุกหยด ผลิตและส่งน้ำด้วยมาตรฐานสูงอย่างมั่นคง เพียงพอ และยั่งยืน โดยมุ่งเน้นลูกค้า การตลาด และการบริการที่เป็นเลิศ โดยมี เป้าหมายของการดำเนินงานขององค์กร "เป็นองค์กรชั้นนำที่ให้บริการงานประปา ที่มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของสังคม"

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้เอาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นกรอบในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง โดยมีตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพ
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1.5 อาชีพ
- 1.6 ลักษณะที่พักอาศัย
- 1.7 รายได้

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง

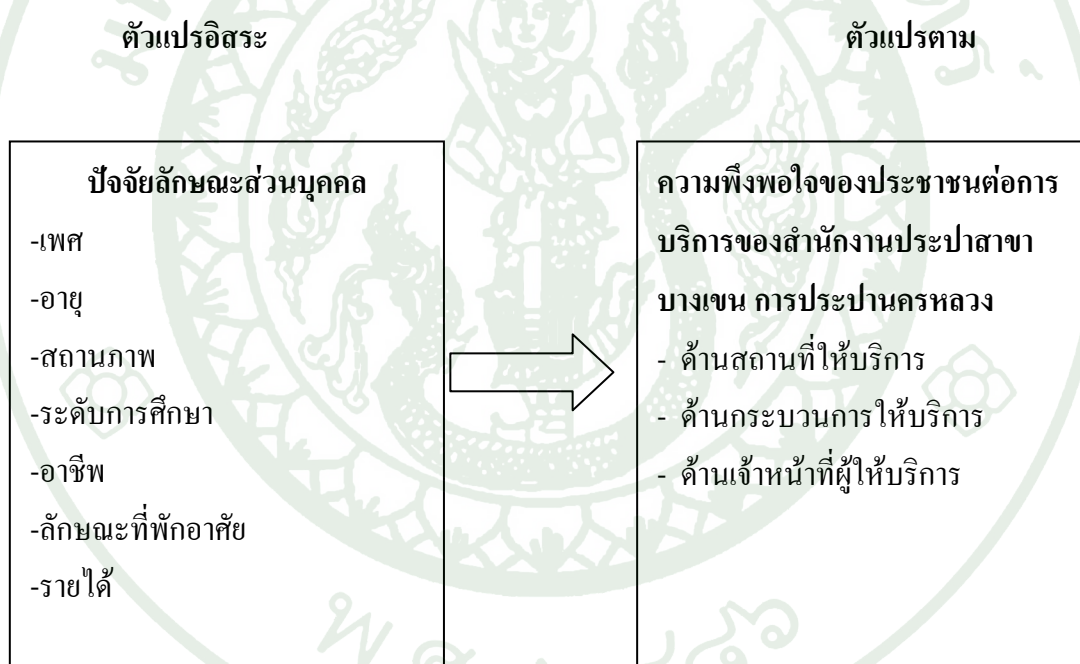
2.1 ด้านสถานที่ให้บริการ

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประปานครหลวง ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของ Maslow (1943) มากำหนดเป็นตัวแปรในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงาน ประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงาน ประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงาน ประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนมีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงาน ประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีลักษณะที่พักอาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกันความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงาน ประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง นี่เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(survey research) โดยเพื่อวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวงโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบในการสร้างแบบสอบถาม สำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดแนวทางการวิจัย การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2556 โดยใช้ข้อมูลของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง จำนวน 2,000 คน (ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2556) จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane (1973) ดังสูตร ต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากร
 e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (0.05)

$$n = \frac{2,000}{1 + 2000 \times (0.05)^2}$$

$$n = 329$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงเท่ากับ 329 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อสามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้แล้ว จำนวน 329 คน จึงได้ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัย โดยแบ่งออกเป็นขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่าง หลังจากได้ขนาดของตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการ ณ สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2556

(หน่วย: คน)

งานบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
งานบริการรับชำระเงิน	500	177
งานรับคำร้อง	500	41
งานซ่อมท่อ	500	15
งานอ่านมาตรน้ำ	500	96
รวม	2,000	329

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการสุ่มจับสลากแบบไม่ทดแทนกลับคืน (Without Replacement) จะได้ผลจำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมเท่ากับ 329 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะบ้านพักอาศัย รายได้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการของประชาชนของสำนักงาน การประชาสัมพันธ์ การประสานรลวง โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตามแบบ Likert's Scale เพื่อวัดประเด็นต่างๆ โดยสร้างแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบ ซึ่งเกณฑ์ในการ ให้คะแนนโดยกำหนดคำตอบ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ข้อความเชิงบวก
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะได้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ เป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย
สูง	5.00 - 3.68
ปานกลาง	3.67 - 2.34
น้อย	2.33 - 1.00

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปานครหลวง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปานครหลวง อยู่ในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปานครหลวง อยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปานครหลวง อยู่ในระดับ น้อย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัย ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น นำเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาโครงการวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

2. หาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียง กับตัวอย่าง ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปานครหลวง ได้ค่าความเชื่อมั่นแยกเป็นรายด้าน ดังนี้ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่ได้รับไปทดสอบความ

เชื่อมั่น โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยวิธีของ Cronbach (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2553) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงาน ประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ในภาพรวม ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

2.1 ด้านสถานที่ให้บริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .934

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .954

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .943

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นซึ่งได้แก้ไขจนสมบูรณ์แล้ว ไปสอบถามกลุ่มประชากรที่จะวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบกลับคืน จำนวน 329 ชุด โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามประมาณ 1 เดือนระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม - 31 ธันวาคม 2556

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ประมวลผลพร้อมการจัดทำตารางวิเคราะห์ผลทางสถิติ การตรวจสอบแบบสอบถามทุกฉบับ เพื่อดูความสมบูรณ์ให้ครบทุกด้าน และนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะที่พักอาศัย รายได้

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางแขน การประปา นครหลวง

3. สถิติทดสอบ t - test ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางแขน การประปา นครหลวง กับตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ในที่นี้ ได้แก่ เพศ และ สถานภาพ

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางแขน การประปา นครหลวง กับตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป ในที่นี้ ได้แก่ อายุ อาชีพ ลักษณะที่พักอาศัย รายได้

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประปานครหลวง ได้ทำการสำรวจโดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประปานครหลวง จำนวน 329 คน จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ และได้ผลการวิเคราะห์ ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่วิจัย

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประปานครหลวง

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่วิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะที่พักอาศัย รายได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่วิจัย

(n = 329)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	161	48.9
หญิง	168	51.1
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	17	5.2
20 - 40 ปี	166	50.4
41 - 60 ปี	129	39.2
61 ปีขึ้นไป	17	5.2
สถานภาพ		
โสด	100	30.4
สมรส	222	67.5
หย่าร้าง	7	2.1
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	80	24.3
ปริญญาตรี	176	53.5
ปริญญาโท/ปริญญาเอก	73	22.2
อาชีพ		
ข้าราชการ	27	8.2
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	83	25.2
พนักงานบริษัท	75	22.8
รับจ้างทั่วไป	48	14.6
ค้าขาย	27	8.2
อื่นๆ	69	21.0
ลักษณะที่พักอาศัย		
คอนโด/บ้านเช่า	110	33.4
บ้านชั้นเดียว	78	23.7
บ้านสองชั้น	127	38.6
บ้านสองชั้นขึ้นไป	3	1.0
อาคารพาณิชย์	11	3.3

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	93	28.3
15,001- 30,000 บาท	199	60.5
30,001 – 45,000 บาท	24	7.3
45,001 – 60,000 บาท	6	1.8
สูงกว่า 60,000 บาท	7	2.1

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา เป็นเพศเพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัยส่วนใหญ่มีอายุ 20-40 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมา มีอายุ 41-60 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และอายุ 61 ปี ขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 พบน้อยที่สุด

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และมีสถานภาพโสด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 และหย่าร้าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่วิจัยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมา มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และมีการศึกษาปริญญาโท/ปริญญาเอก พบน้อยที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัยส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 และมีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 อาชีพข้าราชการ จำนวน 27 คิดเป็นร้อยละ 8.2 และ อื่นๆ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 มีอาชีพค้าขาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 พบน้อยที่สุด

ลักษณะที่พักอาศัย กลุ่มตัวอย่างที่วิจัยส่วนใหญ่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านสองชั้น จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมามีลักษณะที่พักอาศัยเป็นแบบคอนโด/บ้านเช่า จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านชั้นเดียว จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และมีลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านสองชั้นจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และอาคารพาณิชย์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านสองชั้นขึ้นไป พบน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

รายได้ กลุ่มตัวอย่างที่วิจัยส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-30,000 บาท จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และมีรายได้ 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 รายได้ต่อเดือนสูงกว่า 60,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 มีรายได้ 45,001-60,000 บาท พบน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปา นครหลวง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวงที่ วิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ในภาพรวม

(n = 329)

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.26	.53	ปานกลาง
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.32	.55	ปานกลาง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.37	.59	ปานกลาง
รวม	3.32	.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่วิจัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่วิจัยมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด ($\bar{x} = 3.37$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 3.32$) และมีด้านสถานที่ให้บริการ น้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.26$) โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ สำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปานครหลวง ด้านสถานที่ให้บริการ

ข้อ	สถานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1	การตกแต่งสถานที่	5 (1.5)	89 (27.1)	226 (68.7)	4 (1.2)	5 (1.5)	3.26	.582	ปานกลาง
2	ความสะอาดของสถานที่	5 (1.5)	92 (28.0)	222 (67.4)	7 (2.1)	3 (1.0)	3.27	.57	ปานกลาง
3	สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (ที่จอดรถ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ข่าวสาร ฯลฯ)	7 (2.1)	99 (30.1)	215 (65.4)	4 (1.2)	4 (1.2)	3.31	.60	ปานกลาง
4	การหักค่าบริการจากบัตร เครดิต	10 (3.0)	76 (23.1)	230 (70.0)	7 (2.1)	6 (1.8)	3.23	.62	ปานกลาง
5	มนุษย์สัมพันธ์เมื่อไปติดต่อ สอบถามหรือติดต่อ หน่วยงาน	12 (3.6)	80 (24.3)	229 (69.6)	5 (1.5)	3 (1.0)	3.28	.60	ปานกลาง
6	การแจ้งเหตุขัดข้องทาง โทรศัพท์	11 (3.3)	77 (23.4)	231 (70.2)	7 (2.1)	3 (1.0)	3.26	.60	ปานกลาง
7	ความชัดเจนของป้าย	13 (4.0)	71 (21.6)	234 (71.1)	7 (2.1)	4 (1.2)	3.25	.62	ปานกลาง
8	การเตรียมเอกสาร / แบบฟอร์ม	14 (4.3)	66 (20.1)	233 (70.8)	12 (3.6)	4 (1.2)	3.22	.53	ปานกลาง
รวม							3.26	.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่วิจัยมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปานครหลวง ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$

= 3.26) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่วิจัยมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (ที่จอดรถ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ข่าวสาร ฯลฯ) มากที่สุด ($\bar{x} = 3.31$) รองลงมา คือ การมีมนุษย์สัมพันธ์เมื่อไปติดต่อสอบถามหรือติดต่อหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.28$) และการเตรียมเอกสาร / แบบฟอร์ม น้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.22$)

ตารางที่ 5 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์สาขาบางเขน การประสานรหลว
ด้านกระบวนการให้บริการ

		ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ข้อ	กระบวนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1	ความรวดเร็วในการให้บริการ	13 (4.0)	101 (30.7)	206 (62.6)	5 (1.5)	4 (1.2)	3.35	.64	ปานกลาง
2	ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	9 (2.7)	106 (32.2)	207 (63.0)	4 (1.2)	3 (0.9)	3.35	.60	ปานกลาง
3	การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	8 (2.4)	100 (30.4)	209 (63.6)	7 (2.1)	5 (1.5)	3.30	.63	ปานกลาง
4	การตอบข้อสงสัยตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	13 (4.0)	98 (29.8)	211 (64.1)	4 (1.2)	3 (0.9)	3.35	.62	ปานกลาง
5	พนักงานคอยบอกขั้นตอนกระบวนการ	9 (2.7)	96 (29.2)	212 (64.5)	6 (1.8)	6 (1.8)	3.29	.64	ปานกลาง
6	กระบวนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน	6 (1.8)	100 (30.4)	216 (65.6)	4 (1.2)	3 (1.0)	3.31	.58	ปานกลาง
7	แก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดอย่างรวดเร็ว	8 (2.4)	95 (28.9)	219 (66.6)	4 (1.2)	3 (0.9)	3.31	.58	ปานกลาง
8	การตอบรับเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ	12 (3.6)	89 (27.1)	219 (66.6)	5 (1.5)	4 (1.2)	3.30	.62	ปานกลาง
รวม							3.32	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า กระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ การตอบข้อสงสัยตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.35 รองลงมา คือ กระบวนการ

ทำงานที่ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 3.31 และน้อยที่สุด คือ มีพนักงานคอยบอกขั้นตอนกระบวนการ ค่าเฉลี่ย 3.29

ตารางที่ 6 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการบริการของ สำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประสานครหลวง
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = 329)									
ข้อ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ กระบวนการ ให้บริการ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1	มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ	5 (1.5)	127 (38.6)	190 (57.8)	4 (1.2)	3 (0.9)	3.39	.59	ปานกลาง
2	บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สวยงาม	10 (3.0)	116 (35.3)	189 (57.5)	9 (2.7)	5 (1.5)	3.36	.66	ปานกลาง
3	ความพร้อมในการบริการ	11 (3.3)	123 (37.4)	187 (56.8)	5 (1.5)	3 (1.0)	3.41	.69	ปานกลาง
4	การให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่	10 (3.0)	118 (35.9)	190 (57.8)	5 (1.5)	6 (1.8)	3.37	.65	ปานกลาง
5	การให้ข้อมูล/คำแนะนำ/ คำปรึกษา/การแก้ไขปัญหา	5 (1.5)	122 (37.1)	187 (56.9)	8 (2.4)	7 (2.1)	3.33	.65	ปานกลาง
6	ให้บริการด้วยความเต็มใจ	11 (3.3)	118 (35.9)	192 (58.4)	5 (1.5)	3 (0.9)	3.39	.626	ปานกลาง
7	รักษาคำมั่นสัญญา	8 (2.4)	114 (34.7)	189 (57.4)	13 (4.0)	5 (1.5)	3.33	.66	ปานกลาง
8	ความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตร วัดน้ำของพนักงาน	12 (3.6)	120 (36.5)	187 (56.8)	7 (2.1)	3 (1.0)	3.40	.64	ปานกลาง
รวม							3.37	.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพร้อมในการบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และน้อยที่สุด คือ การให้ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษา/การแก้ไขปัญหาและการรักษาคำมั่นสัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปาส่วนหลวง โดยทำการเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะที่พักอาศัย รายได้ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปาส่วนหลวง แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปาส่วนหลวง จำแนกตามเพศ

(n = 353)

เพศ	จำนวนตัวอย่าง (N)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t	Sig.
ชาย	161	3.26	0.55	-1.84	.066
หญิง	169	3.36	0.48		

จากตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปาส่วนหลวง จำแนกตามเพศ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงาน
ประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปา
สาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามอายุ

(n = 329)

อายุ	จำนวนตัวอย่าง (N)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ต่ำกว่า 20 ปี	17	3.59	0.46	2.643	.049*
20 - 40 ปี	166	3.26	0.51		
41 - 60 ปี	129	3.34	0.53		
61 ปีขึ้นไป	17	3.44	0.52		

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของ
สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ ผลการทดสอบ
สมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จึงทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน
การประปานครหลวง จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปา
สาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

(n = 329)

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 40 ปี	41 - 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย	3.58	3.26	3.34	3.44
ต่ำกว่า 20 ปี	3.58	-	*	-	-
20 - 40 ปี	3.26	-	-	-	-
41 - 60 ปี	3.34	-	-	-	-
61 ปีขึ้นไป	3.44	-	-	-	-

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขา
บางเขน การประปานครหลวง ที่มีอายุ 61 ปี ขึ้นไป ($\bar{x}=3.44$) มีความพึงพอใจต่อการบริการของ
สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง น้อยกว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับ
บริการ ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ($\bar{x}=3.58$)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปา
นครหลวง ที่มีอายุ 20 - 40 ปี ($\bar{x}=3.34$) มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขา
บางเขน การประปานครหลวง น้อยกว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีอายุ 61 ปี
ขึ้นไป ($\bar{x}=3.44$)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีอายุ 41 - 60 ปี ($\bar{x}=3.34$) มีความพึงพอใจต่อ
การบริการสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง น้อยกว่าความพึงพอใจของ
ประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีอายุ 61 ปี ขึ้นไป ($\bar{x}=3.44$)

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงาน
ประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปา
สาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามสถานภาพ

(n = 329)

สถานภาพ	จำนวน ตัวอย่าง (N)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
โสด	100	3.26	0.54	2.67	.071
สมรส	222	3.35	.49		
หย่าร้าง	7	3.00	1.00		

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของ
สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามสถานภาพ ผลการทดสอบสมมติฐาน
พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของ
สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปา
สาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 329)

ระดับการศึกษา	จำนวน ตัวอย่าง (N)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	80	3.22	0.57	1.76	.174
ปริญญาตรี	176	3.35	0.52		
ปริญญาโท/ปริญญาเอก	73	3.34	0.46		

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง จำแนกตามอาชีพ

(n = 329)

อาชีพ	จำนวน ตัวอย่าง (N)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ข้าราชการ	27	3.35	0.49	1.13	.346
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	83	3.37	0.52		
พนักงานบริษัท	75	3.20	0.50		
รับจ้างทั่วไป	48	3.29	0.52		
ค้าขาย	27	3.38	0.61		
อื่น	69	3.36	0.51		

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานครหลวง จำแนกตามอาชีพ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีลักษณะที่พึงอาศัยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานรลวง แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานรลวง จำแนกตามลักษณะที่พึงอาศัย

(n = 329)

ลักษณะที่พึงอาศัย	จำนวน ตัวอย่าง (N)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
คอนโด/ห้องเช่า	110	3.20	0.53	5.346	.000*
บ้านชั้นเดียว	127	3.33	0.50		
บ้านสองชั้น	78	3.48	0.47		
บ้านสองชั้นขึ้นไป	3	2.54	0.80		
อาคารพาณิชย์	11	3.45	0.49		

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานรลวง จำแนกตามลักษณะที่พึงอาศัย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีลักษณะที่พึงอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จึงทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประสานรลวง จำแนกตามลักษณะที่พึงอาศัย เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงาน
 ประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวงจำแนกตามลักษณะที่พักอาศัยเป็นรายคู่
 ด้วยวิธีLSD

(n = 329)

ระดับลักษณะ ที่พักอาศัย	$\bar{X}$	คอนโด/ ห้องเช่า	บ้าน ชั้นเดียว	บ้าน สองชั้น	บ้านสองชั้น ขึ้นไป	อาคาร พาณิชย์
	ค่าเฉลี่ย	3.20	3.48	3.33	3.45	3.54
คอนโด/ห้องเช่า	3.20	-	*	-	*	-
บ้านชั้นเดียว	3.48	-	-	*	*	-
บ้านสองชั้น	3.33	-	-	-	*	-
บ้านสองชั้นขึ้นไป	3.45	-	-	-	-	*
อาคารพาณิชย์	3.54	-	-	-	-	-

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นคอนโด/ห้องเช่า ($\bar{X}=3.20$) มีความพึงพอใจน้อยกว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านชั้นเดียว($\bar{X}=3.48$)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็น บ้านสองชั้น ($\bar{X}=3.33$) มีความพึงพอใจน้อยกว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง ที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านชั้นเดียว($\bar{X}=3.48$)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปา นครหลวง ที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็น บ้านชั้นเดียว ($\bar{X}=3.48$) มีความพึงพอใจน้อยกว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปา นครหลวง ที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็น อาคารพาณิชย์ ($\bar{X}=2.54$)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปา นครหลวง ที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็น บ้านชั้นเดียว ($\bar{X}=3.48$) มีความพึงพอใจน้อยกว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปา นครหลวง ที่มีลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านสองชั้นขึ้นไป ($\bar{X}=3.45$)

สมมติฐานที่ 7 ประชาชนที่มีรายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปา นครหลวง แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปา นครหลวง จำแนกตามรายได้

(n = 329)

รายได้	จำนวน ตัวอย่าง (N)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	F	Sig.
ต่ำกว่า 15,000 บาท	93	3.25	0.543	2.838	.024*
15,001-30,000 บาท	199	3.36	0.473		
30,001-45,000 บาท	24	3.20	0.574		
45,001-60,000 บาท	6	3.76	0.352		
สูงกว่า 60,000 บาท	7	3.00	0.997		

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปา นครหลวง จำแนกตามรายได้ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีจำแนกตามรายได้ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จึงทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์
การประปานครหลวง จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์
สาขาบางเขน การประปานครหลวง จำแนกตามรายได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

(n = 329)

รายได้	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 45,000 บาท	45,001- 60,000 บาท	สูงกว่า 60,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย	3.25	3.36	3.20	3.76	3.00
ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.25	-	-	-	*	-
15,000-30,000 บาท	3.36	-	-	-	-	-
30,001-45,000 บาท	3.20	-	-	-	*	-
45,001-60,000 บาท	3.76	-	-	-	-	*
สูงกว่า 60,000 บาท	3.00	-	-	-	-	-

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงาน สาขาบางเขน
การประปา นครหลวง ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท ($\bar{x}=3.25$) มีความพึงพอใจน้อยกว่าความพึง
พอใจของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์สาขาบางเขน การประปา นครหลวง ที่มีรายได้
45,001-60,000 บาท ($\bar{x}=3.76$)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์สาขาบางเขน การประปา
นครหลวงที่มีรายได้ 15,001-30,000 บาท ($\bar{x}=3.36$) มีความพึงพอใจน้อยกว่าพึงพอใจของประชาชน
ผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์สาขาบางเขน การประปา นครหลวง ที่มีรายได้ 45,001-60,000
บาท ($\bar{x}=3.76$)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์สาขาบางเขน การประปา
นครหลวงที่มีรายได้ 30,001-45,000 บาท ($\bar{x}=3.20$) มีความพึงพอใจน้อยกว่าพึงพอใจของประชาชน

ผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประมาณครหลวงที่มีรายได้ 45,001-60,000 บาท ($\bar{X}=3.76$)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประมาณครหลวงที่มีรายได้ 45,001-60,000 บาท ($\bar{X}=3.76$) มีความพึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประมาณครหลวง ที่มีรายได้ สูงกว่า 60,000 บาท ($\bar{X}=3.00$)

ข้อวิจารณ์

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประมาณครหลวง ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประมาณครหลวง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประมาณครหลวงอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะ

1.1 ด้านสถานที่ให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (ที่จอดรถ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ ข่าวสาร ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.31 เพราะว่าสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขนมีสถานที่สะอาดมีความร่มรื่นเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ การเดินทางมาติดต่อ สำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขนสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ และยังมีบริการเครื่องดื่มและระหว่างการรอการเข้ารับบริการและมีจุดบริการน้ำประปาดื่มได้จากก๊อก ซึ่งถือได้ว่าประชาชนผู้มารับบริการน้ำประปาให้ความเชื่อถือ

การเตรียมเอกสาร/แบบฟอร์ม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.22 ทั้งนี้เพราะการเตรียมเอกสาร/แบบฟอร์ม สำนักประชาสัมพันธ์บางเขน ไม่ได้สำรอง เอกสาร/แบบฟอร์ม ไว้สำหรับประชาชนผู้มาผู้มารับบริการให้เพียงพอ ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการต้องรอ เอกสาร/แบบฟอร์มทำให้ล่าช้าในการรับบริการทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และการตอบสนองสัตามที่ผู้มารับบริการต้องการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.35 เพราะมีกระบวนการให้บริการ ที่มีความรวดเร็วขึ้น มีการปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้ง่ายขึ้น โดยมีการนำระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one-stop) มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน

ด้านพนักงานคอยบอกขั้นตอนกระบวนการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.29 เพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนน้อยกว่าผู้มารับบริการทำให้การบริการไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.41 เพราะเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่และให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจและพร้อมให้บริการด้วยท่าทียิ้มแย้ม ซื่อสัตย์ เป็นมิตร

การให้ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษาการแก้ไขปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.33 ผลการวิจัยในส่วนของการให้ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษาการแก้ไขปัญหา เพราะ สำนักงานประสานงานยังขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประสานงาน สาขางาน การประสานนครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

2.1 ประชาชนที่มารับบริการ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เป็นเพราะ ไม่ว่าเพศชาย หรือ เพศหญิงต่างก็ได้รับบริการที่เท่าเทียมกันจึงไม่ส่งผลถึงความแตกต่างต่อทุกระดับเพศ ดังนั้นเพศที่ต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มารับบริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นเพราะประชาชน

ที่มารับบริการที่มีอายุ 20 - 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่า อายุ 61 ปี เป็นเพราะผู้มารับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วจากการบริการที่ทันสมัยการให้บริการแบบ one stop service เจ้าหน้าที่พร้อมบริการด้วยความเต็มใจ ส่วนอายุ 61 ปีขึ้นไปที่เป็นผู้ใหญ่มิมีความพึงพอใจน้อยกว่า เพราะเป็นช่วงวัยเกษียณอายุไม่ต้องใช้ช่วงเวลาที่เร่งรีบในการทำงานทำให้สามารถรอรับการให้บริการจากสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน ดังนั้นอายุที่ต่างกัน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มารับบริการ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สถานภาพ โสด สมรส หย่าร้างมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะต่างก็ได้รับการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จึงไม่ส่งผลถึงความแตกต่างต่อทุกระดับสถานภาพ

2.4 ประชาชนที่มารับบริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไม่ไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นเพราะที่มีการศึกษาในระดับสูงสามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วกว่า ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงสื่อต่างๆของการประชาสัมพันธ์จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มารับบริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นเพราะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการเปรียบเสมือนเพื่อนหรือญาติ จึงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และไม่ส่งผลถึงความแตกต่างต่อทุกอาชีพ

2.6 ประชาชนที่มารับบริการ ที่มีลักษณะที่พักอาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะบ้านชั้นเดียว อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่บางเขนดั้งเดิมมีความสะดวกในการมาติดต่อรับบริการที่สาขา ส่วนที่พักอาศัย คอนโด / ห้องเช่า บ้านสองชั้น บ้านสองชั้นขึ้นไป อาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่เป็นผู้ทำงานหรือค้าขาย มีความสะดวกในการรับบริการผ่านช่องทางรับบริการของ การประชาสัมพันธ์ ที่ให้บริการในหลายช่องทาง เช่น ผ่านธนาคาร Internet หรือตัวแทน

2.7 ประชาชนที่มารับบริการ ที่มีรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีรายได้ (เฉลี่ยต่อเดือน)ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จะเห็นได้ว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 15000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้ 450001–60,000 บาท เพราะประชาชนที่มีรายได้สูงมีความสามารถในการชำระค่าบริการและการขอรับบริการต่างๆของสำนักงานประปาสาขาบางเขนมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประปานครหลวงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประปานครหลวงและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประปานครหลวง ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประปานครหลวง จำนวน 329 คน ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ t – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่วิจัย

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่วิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-40 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีที่พักอาศัยเป็นแบบบ้านสองชั้น ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,000-30,000 บาท

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประปานครหลวง

ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประปานครหลวง อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ น้อยที่สุด โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์
 ประสานการหลวง ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ
 (ที่จอดรถ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ข่าวสาร)มากที่สุด และมีความพึงพอใจในเรื่องของการเตรียม
 เอกสาร /แบบฟอร์มน้อยที่สุด

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์
 ประสานการหลวง ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง
 ของความรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการและการตอบข้อสงสัย
 ตามที่ผู้ให้บริการต้องการมากที่สุด และมีพนักงานคอยบอกขั้นตอนกระบวนการน้อยที่สุด

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์
 ประสานการหลวง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพร้อมในการ
 ให้บริการมากที่สุด และมีการให้ข้อมูล / คำแนะนำ / คำปรึกษา / การแก้ไขปัญหา และ การรักษา
 คำมั่นสัญญาน้อยที่สุด

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์
 บางเขต การประสานการหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ
 การศึกษา อาชีพ ลักษณะที่พักอาศัย รายได้ และ โดยใช้สถิติทดสอบ t – test และการวิเคราะห์ความ
 แปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขต ความพึงพอใจของประชาชน
 ผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขต การประสานการหลวง ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับ
 การศึกษา อาชีพ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
 ที่ตั้งไว้

ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขต ความพึงพอใจของประชาชนผู้
 มารับบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขต การประสานการหลวง ที่มีอายุ ลักษณะที่พักอาศัย
 และรายได้ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ผลการทดสอบ	
	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
เพศ		✓
อายุ	✓	
สถานภาพ		✓
ระดับการศึกษา		✓
อาชีพ		✓
ลักษณะที่พ้องอาศัย	✓	
รายได้	✓	

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ บางเขน การประสานครหลวง ในครั้งนี้ สามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางเสนอแนะผู้บริหารระดับสูงหรือผู้เกี่ยวข้อง สำหรับพิจารณาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงาน การพัฒนา และการปรับปรุงแก้ไขการบริการให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการในส่วนของการเตรียมเอกสารแบบฟอร์ม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด สำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน การประสานครหลวงควรให้เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆที่ประชาชนผู้ให้บริการน้ำประปาควรทราบโดยแทรกไปกับเอกสารแจ้งค่าน้ำประปาควรมีการประชาสัมพันธ์ออกสื่อต่างๆเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นที่ผู้บริโภคควรทราบควรทำความเข้าใจต่อผู้ให้บริการน้ำประปาอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง หาก

มีเหตุการณ์ฉุกเฉินควรแจ้งให้ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาทราบโดยด่วนและเมื่อมีโอกาสพบปะกับผู้ใช้บริการควรทำแผ่นพับ ป้ายโฆษณา ประชาสัมพันธ์

2. ด้านกระบวนการให้บริการในส่วนของพนักงานคอยบอกขั้นตอนกระบวนการบริการที่มีความพึงพอใจน้อยสุดสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประสานครหลวงควรพัฒนาบุคลากรในด้านวิชาการส่งเสริมเจ้าหน้าที่ไปอบรมความรู้เพิ่มเติมจากภายนอกหรือส่วนราชการอื่น เพื่อนำมาปรับปรุงในขั้นตอนการให้บริการเพื่อเป็นการลดขั้นตอนและการทำงานที่ซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว และการบริการที่มีประสิทธิภาพ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในส่วนของการให้ข้อมูลคำแนะนำคำปรึกษา การแก้ไขปัญหามีค่าเฉลี่ยน้อยสุด สำนักงานประปาสาขาบางเขน การประสานครหลวงควรส่งเสริมและจัดอบรมให้พนักงานมีความรู้และมีทักษะ ความชำนาญของการให้บริการเพื่อเพิ่มความเข้าใจและทักษะอย่างถูกต้องเพื่อนำมาพัฒนาหน่วยงานต่อไป

4. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประสานครหลวง อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสำนักงานประปาสาขาบางเขน ควรจะทำความเข้าใจในเรื่องนี้ให้มาก ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะให้ประชาชนผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดสอดคล้องกับพันธกิจ ของการประสานครหลวง ในการให้บริการงานประปาที่มีมาตรฐานคุณภาพ อย่างมั่นคง ทัวถึง เพียงพอ ด้านเทคโนโลยีทันสมัย และบุคลากรมืออาชีพ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรคำนึงถึงตัวแปรอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน

2. ควรให้มีการศึกษาและเปรียบเทียบกลุ่มผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสาขาที่แตกต่างกันมี ผลต่อความพึงพอใจและเกิดความภักดีที่แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

3. ควรปรับปรุงการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง โดยทุกครั้งที่พนักงานไปทำการอ่านมาตรวัดน้ำควรมีแบบสอบถามไปด้วยทุกครั้ง เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้ตอบความพึงพอใจในการบริการที่แท้จริง ตรงจุดประสงค์ในการบริการเพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขได้ตรงจุดการให้บริการแก่ประชาชน



เอกสารและสิ่งอ้างอิง

การประสานครหลวง. 2555. ประวัติ/ภาระหน้าที่. (Online). http://www.mwa.co.th/main.php?filename=about_us. 1 มีนาคม 2557.

กุลชน ธนาพงศ์ธร. 2532. การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 สาขาวิทยาการ
จัดการ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จินตนา บุญบงการ. 2539. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

จิรพรรณ กาญจนจิตรรา. 2540. สังคมวิทยาและมานุษยวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จิระศักดิ์ เสงวิจิตร. 2543. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปา
เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

_____. 2544. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2544. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ (ในเอกสารการสอนชุด
วิชาจิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ฉวีวรรณ วินิจเขตคำณวน. 2548. ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา:
สำนักงานประปาสาขาบางเขน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม,
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

คารารัตน์ ศรีวิชัย. 2546. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาโรงผลิตน้ำประปา มหาวิทยาลัย
แม่โจ้ กรณีศึกษา: ผู้ที่ได้รับการจัดสรรให้พักอาศัยในบ้านพักมหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรการเกษตรและสิ่งแวดล้อม,
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543. วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: พี. เอ็น. การพิมพ์.

ปฏินันท์ จันทร์ศุภเสน. 2550. ความพึงพอใจของผู้ใช้ประปาต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประปาเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

พึงใจ ศรีเดช. 2533. เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วน
ภูมิภาคสาขาชัยนาท. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป,
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

พิจิตร มุกดา. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการน้ำประปาขององค์การ
บริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอลา้ง จังหวัดภูเก็ต. การศึกษาอิสระรัฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล. 2541. ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทสายการบินต่อการให้บริการของ
ท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
บริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ราชบัณฑิตสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพมหานคร: เจริญทัศน์จำกัด.

_____. 2542. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: เจริญทัศน์
การพิมพ์.

ภาณุวัตร ภูวนารถ. 2553. ความพึงพอใจของผู้ใช้ประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วิเศษณ์ ถาวรเกรียงไกร. 2544. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในโครงการประปา ปทุมธานี -
รังสิต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
เกษมบัณฑิต.

วรลักษณ์ รอดริเกษ. 2550. ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาล
เมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและ
พัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏจังหวัดอุดรดิษฐ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2549. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: ไคมอน อิน บิสสิเนต เวอร์ล.

ศุภชัย พิณสุรงค์. 2548. ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการบริการของการประปานครหลวงสาขา
นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา,
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ศุภณิษฐ์ โชครัตนชัย. 2536. การบริหารการบริการพัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี.
กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.

ศุภรัตน์ โชติคุณาน, วรเดช จันทรร, จินตนา บุญบงการ และ ศุภชัย ขาวะประกาย. 2545.
การบริการสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.

สารานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตสถาน. 2525. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.

สมชาย ดาราย. 2549. การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยา.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สรชัย พิศาลบุตร. 2550. คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: วิทพัฒน์.

สุเทพ ลียุทธานนท์. 2551. ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อ
การให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สุกัญญา อรุณสง. 2549. “การพัฒนาน้ำบาดาลในเขตนํ้าบาดาลกรุงเทพมหานคร” ข่าวสารการ
ธรณี 41(11): 1-2.

ณัฐฐิยา แดงประเสริฐ. 2552. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัด
สุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

อุทัยพรรณ สุดใจ. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคม
วิทยาประยุกต์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. 2548. จิตวิทยาการบริการ Service Psychology.
กรุงเทพมหานคร: เพรส แอนด์ ดีไซน์.

Allon , G.C. 2006. **in Service Industries with Segmented Markets.**(Online) [http:// ssrn.com/abstract = 907322](http://ssrn.com/abstract=907322). may 1, 2014.

Bahat, O. 2006.**Optimization and Evaluation of Service Speed and Reliability in Modern
Caching Applications.**(Online) [http:// hdl.handle.net/193/3440](http://hdl.handle.net/193/3440). May 1, 2014.

EliHu, K. and D. Brenda. 1973. **Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society
Bureaucracy and the Public.** New York: Basic Book Company.

Good, V.C. 1959. **Dictionary of Education.** New York: Mc Graw-Hill Book

Howat, G. 2002. “Trends in Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intentions
of Australian Aquatic Centre Customers, 1999–2001”. **Annals of Leisure Research.**
5: 51-64.

Kabowiak, P. 2003. Marketing a Technical Business. **Journal of Water Supply.**
3(8): 433-440.

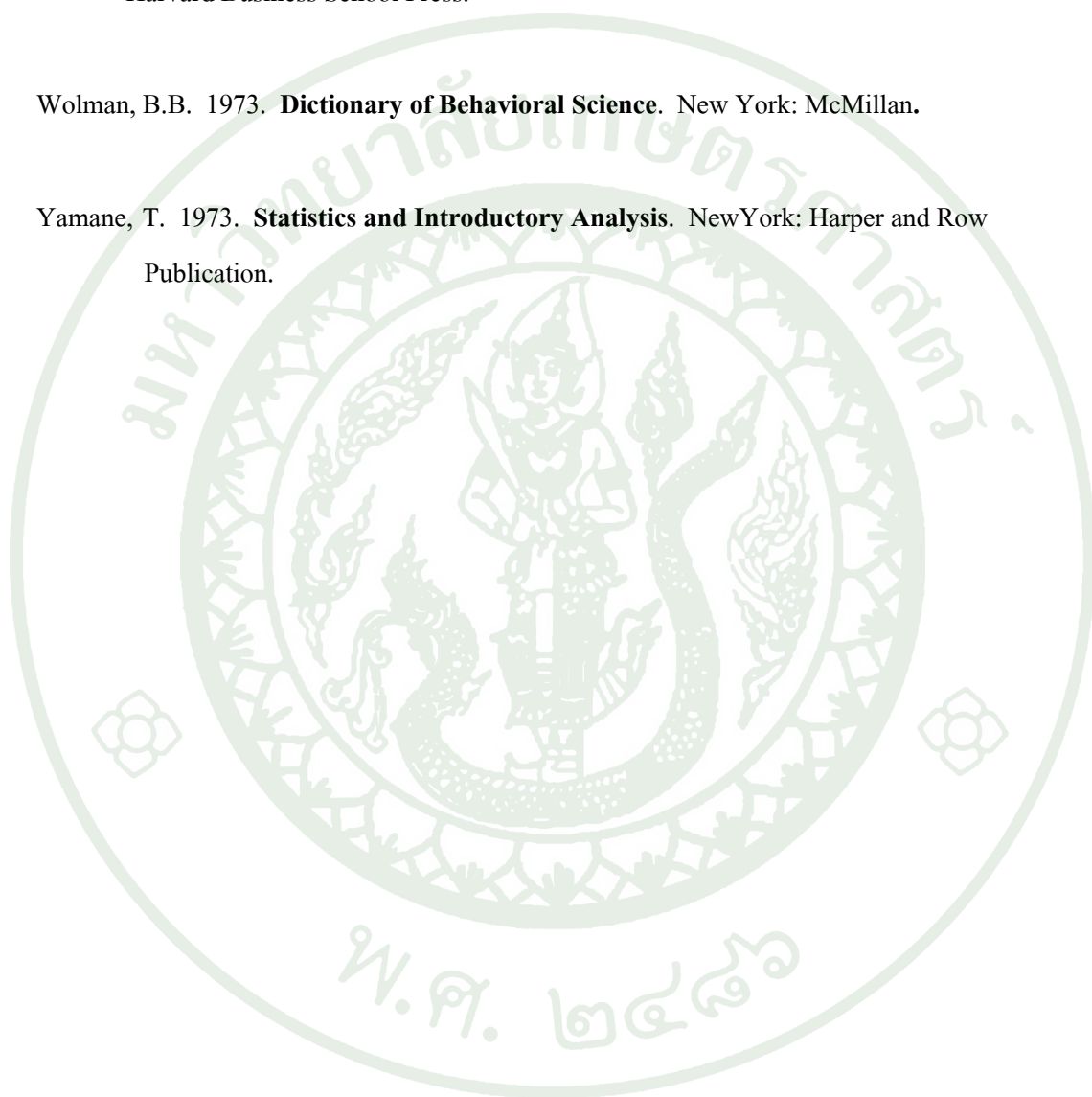
- Kim, H.D. 2005. **The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention in Korean Private Golf Courses.** (Online) [http:// lib.com/dissertations/full/ 3177086](http://lib.com/dissertations/full/3177086). May 1, 2014.
- Krech, D. and R.S. Crutchfield. 1948. **Theory and Problems of Social Psychology.** New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- Kotler. 1997. **Philip. Marketing: Analysis, Planning, Implement, and Control.** 9th ed. New Jersey: Prentice – Hall.
- _____. 2003. **Marketing Management** (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler. 2003. **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control.** Englewood, New Jersey: Prentice Hall.
- Katz, E. and B. Danet. 1973. **Bureaucracy and the Public : A Reader in Official - Client Relations.** New York: Basic Books.
- Maslow, A.M. 1943. **Motivation and Personality.** New York: Harper.
- McCullough, J.S. 1983. **General Concepts and Issues.** New York .McGraw-Hill.
- McCormick, E.J. and R.I. Danie. 1980. **Industrial Psychology.** New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuramn, A, A.Z. Valarie and L.B. Leonard. 1985. “A conceptual model of service quality and its implications for future research” **Journal of Marketing**, 49: 41-50.
- Strauss, Q. and L.R. Sayles. 1960. **Personnel: The Human Problem of Management.** New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Tiffin, J. and E.J. Mc Cormick. 1968. **Industrial Psychology**. 5th ed., London: George Allen & Urwin Ltd.

Vroom, V.H. 1990. **Manage Personnel: Motivation and Performance Appraisal**. Boston: Harvard Business School Press.

Wolman, B.B. 1973. **Dictionary of Behavioral Science**. New York: McMillan.

Yamane, T. 1973. **Statistics and Introductory Analysis**. New York: Harper and Row Publication.





ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์
การประปานครหลวง

แบบสอบถามชุดนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปานครหลวง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในการนี้ผู้วิจัยใคร่ขอความรวมตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำไป ใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิต หรือหน้าที่การงานของท่านแต่อย่างใดทุกๆ กรณี ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน และตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านเพื่อช่วยให้งานวิจัยดังกล่าวบรรลุผลสำเร็จ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววัลย์ลิกา ศิริรัตน์)

นิสิตปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

สิงหาคม 2556

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 20-40 ปี

☐ 41-60 ปี

☐ 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท/ปริญญาเอก

5. อาชีพ

☐ ข้าราชการ

☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงานบริษัท

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ ค้าขาย

☐ อื่นๆ.....

6. ลักษณะที่พักอาศัย

☐ คอนโด/ห้องเช่า

☐ บ้านชั้นเดียว

☐ บ้านสองชั้น

☐ บ้านสองชั้นขึ้นไป

☐ อาคารพาณิชย์

7. รายได้

☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท

☐ 15,001-30,000 บาท

☐ 30,001-45,000 บาท

☐ 45,001-60,000 บาท

☐ สูงกว่า 60,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์
 บางเขน การประสานครหลวง (โปรดทำเครื่องหมาย✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

การบริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ให้บริการ					
1. การตกแต่งสถานที่					
2. ความสะอาดของสถานที่					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ (ที่จอดรถ ที่นั่งรอ น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ข่าวสาร ฯลฯ)					
4. การหักค่าบริการจากบัตรเครดิต					
5. มนุษย์สัมพันธ์เมื่อไปติดต่อสอบถามหรือติดต่อหน่วยงาน					
6. การแจ้งเหตุขัดข้องทางโทรศัพท์					
7. ความชัดเจนของป้าย					
8. การเตรียมเอกสาร/แบบฟอร์ม					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
3. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
4. การตอบข้อสงสัยตามที่ผู้ให้บริการต้องการ					
5. พนักงานคอยบอกขั้นตอนกระบวนการ					
6. กระบวนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน					
7. แก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดอย่างรวดเร็ว					
8. การตอบรับเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ					

การบริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ					
2. บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สวยงาม					
3. ความพร้อมในการบริการ					
4. การให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่					
5. การให้ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษา/การแก้ไขปัญหา					
6. ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
7. รักษาความลับสัญญา					
8. ความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน					



ตารางผนวกที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์
การประสานรหลวง ด้านสถานที่ให้บริการ

Item	Corrected item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	.802	.930
2.	.798	.930
3.	.842	.930
4.	.798	.930
5.	.757	.930
6.	.837	.930
7.	.755	.930
8.	.846	.930

Alpha = .934

ตารางผนวกที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์
การประสานรหลวง ด้านกระบวนการให้บริการ

Item	Corrected item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	.840	.930
2.	.822	.930
3.	.774	.930
4.	.814	.930
5.	.771	.930
6.	.792	.930
7.	.787	.930
8.	.793	.930

Alpha = .934

ตารางผนวกที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์
การประปานครหลวง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

Item	Corrected item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1.	.802	.930
2.	.798	.930
3.	.842	.930
4.	.798	.930
5.	.757	.930
6.	.837	.930
7.	.755	.930
8.	.846	.930
Alpha .934		

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ -นามสกุล	นางสาววัลย์ลิกา คีรีรัตน์
วัน เดือน ปี ที่เกิด	25 กรกฎาคม 2528
สถานที่เกิด	จังหวัดสงขลา
ประวัติการศึกษา	คณะรัฐศาสตร์ สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตหัวหมาก
ตำแหน่งปัจจุบัน	ธุรการกองธุรกิจบริการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานประชาสัมพันธ์ การประปาานครหลวง

