

วัลย์ลิกา คีรีรัตน์ 2557: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปา  
สาขาบางเขน การประปานครหลวง ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขาวิชา  
รัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:  
รองศาสตราจารย์วัชรินทร์ ชาญศิลป์, 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

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก