



ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

The Satisfaction of Users of Water Pranakhon Si Ayutthaya Municipality

Pranakhon Si Ayutthaya Province



ดาบตำรวจ กิตติภพ สิงห์ซัง

สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม



ใบรับรองสารนิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตร
(สาขาวิชา)

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
(หลักสูตร)

เรื่อง (ภาษาไทย)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนคร
พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

(ภาษาอังกฤษ)

The Satisfaction of Users of Water, Pranakhon Si Ayutthaya
Municipality, Pranakhon Si Ayutthaya Province

นามผู้วิจัย (ภาษาไทย)

ดาบตำรวจ กิตติภพ สิงห์ซัง

(ภาษาอังกฤษ)

Police Senior Sergeant Major Kittipop Singchung

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผศ.ดร.เมจิรินทร์ เมธาวิกุล)

เมื่อวันที่ 15 เดือน พ.ค. พ.ศ. 62

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผศ.ดร.เมจิรินทร์ เมธาวิกุล)

ปฏิบัติหน้าที่แทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร
มหาวิทยาลัยสยาม

วันที่ 17 เดือน พ.ค. พ.ศ. 62

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โดย : คาบตำรวจ กิตติภพ สิงห์ซัง
ชื่อปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเอก : รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา :

(ผศ.ดร. เมฉินทร์ เมธาวิกุล)

จากสถิติจำนวนครัวเรือนผู้ใช้น้ำประปาภายในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าจะมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นในทิศทางที่ลดลง แต่ยังคงเพิ่มขึ้นทุกปี อาจเป็นเพราะว่าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นแหล่งท่องเที่ยว แหล่งอุตสาหกรรมที่สำคัญ ส่งผลให้มีการขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจหอพัก/บ้านพักธุรกิจการ โรงแรมเพื่อรับรองนักท่องเที่ยวรวมถึงพนักงานโรงงานที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดความต้องการในการใช้น้ำประปาที่มีปริมาณมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสวนทางกับระบบการผลิตน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ที่มีข้อจำกัดในความรู้ความสามารถของบุคลากรระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยรวมถึงงบประมาณในการลงทุนเพื่อผลิตน้ำประปา จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาในกิจการประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องของผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของกิจการเฉพาะการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาตลอดจนศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้น้ำประปาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการของสำนักงานการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อจะได้นำเอาผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปนำเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกองการประปา เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนตลอดจนเป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งถัดไปของผู้วิจัยรายอื่นต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการนี้ประเภทของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ความพึงพอใจในการให้บริการนี้ประเภทของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ระดับอายุ การศึกษารายได้ ที่อยู่อาศัย ข้อเสนอแนะจากวิจัยครั้งนี้ผู้รับผิดชอบในการให้บริการนี้ประเภทและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควร ให้ความสำคัญ ในการให้บริการในด้านต่างๆ มีการอำนวยความสะดวก มีศูนย์แจ้งข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ ระเบียบ ข้อปฏิบัติ และการให้บริการที่มีคุณภาพ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษารายการให้บริการที่ดี การจัดหาคุณภาพเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจ และนิยมใช้บริการ ยินดีที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการอย่างมีความสุข

คำสำคัญ: การบริการนี้ประเภท, ความพึงพอใจ, จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



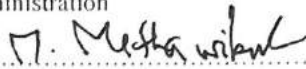
Abstract

Title : The Satisfaction of Users of Water, Phanakhon Si Ayutthaya Municipality,
Phanakhon Si Ayutthaya Province

Name : Police Senior Sergeant Major Kittipop Singchung

Degree : Master of Public Administration

Major : Public Administration

Student's Advisor:..... 

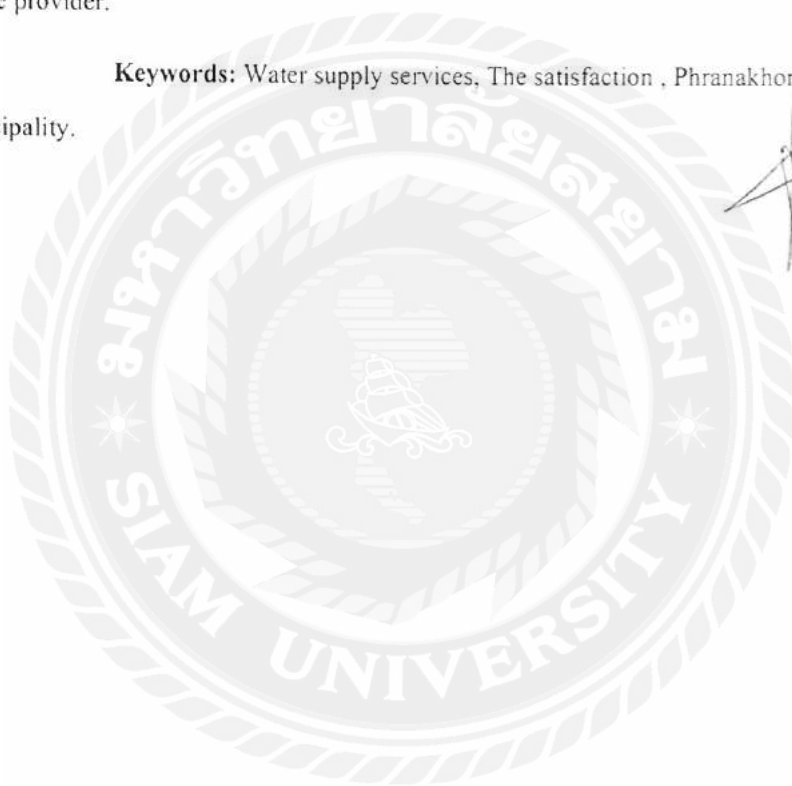
(Asst.Prof.Dr.Mekin Methawikul)

15 / May / 2019

This research aimed to study the satisfaction levels and related factors of water users in Phanakhon Si Ayutthaya Municipality, Phanakhon Si Ayutthaya province towards the water supply services provided by Phanakhon Si Ayutthaya Municipality. The number of households in Phanakhon Si Ayutthaya Municipality has been constantly increasing. This may be due to the fact that Phanakhon Si Ayutthaya province has a number of tourist attractions and modern industrial factories. In addition, the areas responsible by Phanakhon Si Ayutthaya Municipality cover the ancient ruins and where the tourism businesses have been growing. It is where industrial staff are staying and the center of dormitories and hotels. Because of the expansion in the mentioned businesses, it may affect the production of water supply services provided by Phanakhon Si Ayutthaya Municipality, which still has limitations of specialized personnel, modern technology and increment of investment capital. However, the price of water is still low. This research was to study the problems and suggestions of water users in order to find solutions to those problems and improve the water supply services of Phanakhon Si Ayutthaya Municipality, which would bring about the best profit for the users. It could also be a reference for other researchers.

The research suggested that people involved in providing water supply services of Phranakhon Si Ayutthaya Municipality should. The direction of the relationships was known through Gamma correlation coefficient which was 0.05 level of significance were the level of age, education, income, habitation. The study recommended that awareness gives more importance to all services, facilitation, information services and different types of public relations so that the users can be aware of rules and regulations of the quality services. A suggestion for future research is that researchers should study how to provide good services and how to produce quality water supply to meet the users' satisfactions and make them happy when contacting the service provider.

Keywords: Water supply services, The satisfaction , Phranakhon Si Ayutthaya Municipality.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถของท่าน ผศ.ดร. เมฆินทร์ เมธาวิกุล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา โดยท่านได้ติดตามให้คำชี้แนะแนวทางในการดำเนินงาน ตลอดจนแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการวิจัยอย่างใกล้ชิด และให้กำลังใจตลอดระยะเวลาในการจัดทำ จนทำให้ สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านมา ณ โอกาสนี้ และทั้งนี้ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารของหน่วยงานเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยาโดยเฉพาะกองการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนนายกเทศมนตรีนครพระนครศรีอยุธยา ว่าที่ร้อยตรีสมทรง สรรพโกศลกุล ที่ให้โอกาสผู้วิจัยได้รับทุนในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ในสถานศึกษาแห่งนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน และเพื่อนร่วมรุ่น รปม. 14 ทุกท่านที่มี ส่วนร่วมในการช่วยเหลือค้นคว้าหาข้อมูล เป็นแรงใจในการสนับสนุนตลอดจนช่วยเหลือในการ ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ด้วยความซาบซึ้งใจเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยหวังว่า สารนิพนธ์ฉบับนี้อาจมีคุณค่าใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาสำหรับหน่วยงานผู้ให้บริการ หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้

ดาบตำรวจ กิตติภพ สิงห์ซัง

เมษายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(3)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ปัญหาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.4 นิยามศัพท์.....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	9
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและการบริการ.....	10
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	19
3.1 สมมติฐานการวิจัย.....	20
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล.....	22
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	22

สารบัญ (ต่อ)

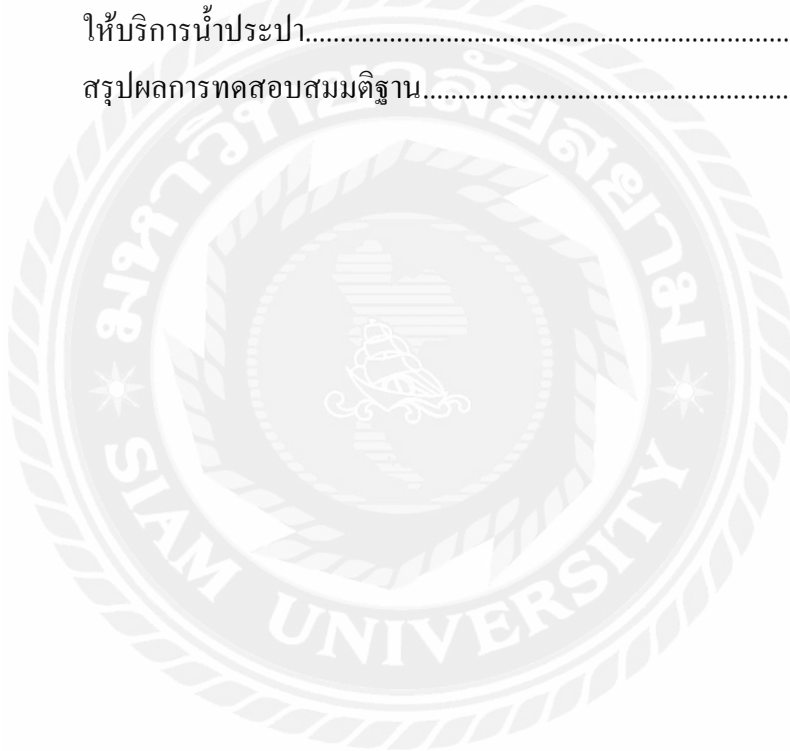
บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	26
4.1 ข้อมูลประชากรทั่วไป.....	26
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	29
4.3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร.....	35
4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	44
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะการวิจัย.....	45
5.1 ผลการวิจัย.....	45
5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	46
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	48
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	49
บรรณานุกรม.....	50
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	53
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย.....	58

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงช่วงอายุและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปา.....	26
2	แสดงระดับการศึกษาและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปา.....	27
3	แสดงระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปา.....	27
4	แสดงระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปา.....	28
5	แสดงข้อมูลลักษณะที่อยู่อาศัยและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปา.....	28
6	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความเพียงพอของน้ำประปา.....	29
7	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความเพียงพอของน้ำประปา.....	29
8	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านความสะอาดของน้ำประปา.....	30
9	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านความสะอาดของน้ำประปา.....	30
10	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและ ประชาสัมพันธ์บริการและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปา.....	31
11	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและ ประชาสัมพันธ์บริการและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปา.....	31
12	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ มีความทันสมัยและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปา.....	32
13	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ มีความทันสมัยและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปา.....	32
14	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของอัตรา ค่าน้ำประปาและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปา.....	33
15	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของอัตรา ค่าน้ำประปาและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปา.....	33
16	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปา.....	34
17	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมของ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปา.....	34
18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุประชากรกับความพึงพอใจในการให้บริการ น้ำประปา.....	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชากรกับความพึงพอใจ ในการให้บริการน้ำประปา.....	38
20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชากรกับความ พึงพอใจในการให้บริการน้ำประปา.....	40
21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะที่อยู่อาศัยกับความพึงพอใจในการ ให้บริการน้ำประปา.....	42
22	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	44



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

“น้ำ” เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณค่ายิ่งต่อมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต น้ำที่มนุษย์นำมาใช้สำหรับอุปโภคและบริโภคนั้นจะต้องเป็นน้ำสะอาดมีการปรับปรุงคุณภาพของน้ำให้เหมาะสมในการนำมาใช้ในการอุปโภคและบริโภค ปัจจุบันในประเทศไทยถือว่าน้ำประปา เป็นน้ำสะอาด เป็นน้ำที่ผ่านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้เป็นน้ำสำหรับอุปโภค บริโภค น้ำประปามีความสำคัญต่อชุมชนต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่งและปัจจุบันเกิดการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วทำให้ชุมชนต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างมากและรวดเร็ว ส่งผลให้ความต้องการใช้น้ำประปามีมากขึ้น ฉะนั้นการให้บริการน้ำประปาให้ทันต่อความต้องการของประชาชนที่นับวันยิ่งจะเพิ่มขึ้นถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนก็เหมือนประเทศชาติ

ระบบการประปาในประเทศไทยก่อกำเนิดเมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จประพาสยุโรป 2 ครั้ง ทรงมีพระราชดำริว่า กรุงเทพฯ น่าจะมีน้ำสะอาด สำหรับดื่มและใช้ เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2440 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกำหนดสุขาภิบาลขึ้น และจัดตั้งกรมสุขาภิบาลด้วย และได้ว่าจ้างช่างผู้ชำนาญการประปาจากฝรั่งเศส ชื่อ นายเคอลามโซเตียร์ และ นายแวนเดอไฮเด มาวางแผนการผลิตน้ำประปาซึ่งเขาได้เสนอความคิดหลายแนวทาง เช่น ควรนำน้ำดิบจากแม่น้ำเจ้าพระยามาทำน้ำประปา เพราะสะดวกและไม่ต้องลงทุนมาก ความคิดของทั้งสองคนนี้มีข้อขัดแย้งกันหลายอย่าง ต้องพิจารณากันหลายครั้ง ในที่สุดกระทรวงเกษตรธิการ ที่มีหน้าที่จัดการท่อน้ำเพื่อการเพาะปลูก ก็เห็นชอบให้นำน้ำจากแม่น้ำมาผลิต เมื่อมีการผลิตน้ำสะอาดขึ้นแล้ว ได้โปรดเกล้าฯ ให้เรียก Water Supply ว่า “ประปา” จากคำภาษาสันสกฤต (หรือ ปุปา ในภาษาบาลี) ในยุคแรกก่อนที่จะบัญญัติคำว่าประปาขึ้นใช้

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 51(1) บัญญัติให้ภายใต้แห่งกฎหมาย เทศบาลอาจจัดทำกิจการให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ซึ่งเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบเทศบาลแห่งหนึ่ง จัดตั้งโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย ตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติเทศบาลฯ ดำเนินกิจการการประปา ภายในพื้นที่เขตการปกครองพื้นที่ที่มีสภาพเป็นเกาะและเคยเป็นที่ตั้งของเมืองหลวงเก่ามีแม่น้ำไหลผ่าน ๓ สาย คือ แม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำป่าสัก และแม่น้ำลพบุรี พื้นที่ประมาณ 14.84 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,000 ไร่ พื้นที่เกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา ประมาณ 7 ตารางกิโลเมตร

จำนวนครัวเรือน 19,647 ครัวเรือน จำนวนประชากรตามหลักฐานทะเบียนราษฎรจำนวน 53,289 คน ประชากรแฝงประมาณ 150,000 คน เขตการปกครองในความรับผิดชอบ 10 ตำบล คือ

1. ตำบลประจักษ์
2. ตำบลหอรบสนไชย
3. ตำบลท่าวาสกรี
4. ตำบลหัวรอ
5. ตำบลกะมัง (หมู่ที่ 10 , 11 , 12)
6. ตำบลบ้านเกาะ (หมู่ที่ 1 , 4 , 5)
7. ตำบลคลองสระบัว (หมู่ที่ 1)
8. ตำบลหันตรา (หมู่ที่ 7)
9. ตำบลคลองสวนพลู (หมู่ที่ 4 , 5 , 6)
10. ตำบลเกาะเรียน (หมู่ที่ 7)

กองการประปา เทศบาลนครศรีอยุธยา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการควบคุม การผลิต และการจำหน่ายน้ำประปาการติดตั้งประปา การควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับการงบประมาณรายได้ รายจ่าย การบัญชี พัสดุ การวางแผน ปรับปรุงในข้อบกพร่องต่างๆของการประปา และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ด้านการให้บริการน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคบริโภค และป้องกันอภคภัย ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรน้ำด้วยความประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริหารงานบุคคลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนขึ้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 การบริหารงบประมาณประจำปีของกองการประปา กำหนดนโยบายและแผนงานผลิตน้ำประปา การให้บริการประปาเทศบาลให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล (<http://www.ayutthayacity.go.th/th/sub/116/index.html>สืบค้น 10 มกราคม 2562)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนครัวเรือนผู้ใช้น้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ปี พ.ศ.	จำนวนครัวเรือน ผู้ใช้น้ำประปา (ครัวเรือน)	จำนวนครัวเรือนที่ เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า (ครัวเรือน)	จำนวนครัวเรือน เพิ่มขึ้นจากปี ก่อนหน้า (คิดเป็นร้อยละ)
2554	11980	-	
2555	12681	701	5.85

ปี พ.ศ.	จำนวนครัวเรือน ผู้ใช้น้ำประปา (ครัวเรือน)	จำนวนครัวเรือนที่ เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า (ครัวเรือน)	จำนวนครัวเรือน เพิ่มขึ้นจากปี ก่อนหน้า (คิดเป็นร้อยละ)
2556	13072	391	3.08
2557	13257	185	1.41

ที่มา : กองการประปา สำนักงานเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2557

จากตารางจะเห็นได้ว่าจำนวนครัวเรือนที่ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยามีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องถึงแม้ว่าจะมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นในทิศทางที่ลดลง แต่ยังคงเพิ่มขึ้นทุกปี อาจเป็นเพราะว่าจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นแหล่งท่องเที่ยว แหล่งอุตสาหกรรมที่สำคัญ ส่งผลให้มีการขยายตัวของธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจหอพัก/บ้านพัก ธุรกิจการโรงแรม เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวรวมถึงพนักงานโรงงานที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความต้องการในการใช้น้ำประปามีปริมาณมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสวนทางกับระบบการผลิตน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ที่มีข้อจำกัดในด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงเงินงบประมาณในการลงทุนเพื่อผลิตน้ำประปาที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ต้องรับภาระต้นทุนในการผลิต แต่การจำหน่ายน้ำประปายังอยู่ในราคาที่ต่ำ

จากสถานการณ์ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาในกิจการประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อจะได้นำเอาผล ที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปนำเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกองการประปา เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชน ตลอดจนเป็นข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าของผู้วิจัยอื่นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้น้ำประปาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และปรับปรุงการบริการของสำนักงานการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาในกิจการประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และอาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 45,044 คน โดยการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

1.4 นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างผู้อ่านรายงานการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะที่ตรงกับเนื้อหาของการวิจัยในครั้งนี้ ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้น้ำที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา หลังจากที่ได้ใช้บริการว่าเป็นไปตามที่ผู้ใช้น้ำคาดหวังด้านความเพียงพอของน้ำประปา ความสะอาด อัตราค่าน้ำประปา ค่าธรรมเนียมการให้บริการ การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ การให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ การให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ และการให้บริการของพนักงาน

น้ำประปา หมายถึง น้ำสะอาดที่มีคุณภาพเหมาะสมในการอุปโภคและบริโภค

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ใช้น้ำประปาของสำนักงานการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ปกครองของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ไม่ใช่ผู้ประกอบการธุรกิจ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้เราทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้เราทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการของกองการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อครอบคลุมถึงกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 ความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.3 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและการบริการ
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550 : 13) ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นการรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกลึกฝังใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550 : 135) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการหมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

สุรศักดิ์ นาถวิไล (2544 : 10 อ้างถึงใน ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ, 2555 :10-11) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวก ของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ถึงพอใจจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันออกไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์ บริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตามก็จะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจ อยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจร ของการให้บริการตลอดช่วงเวลา ของความจริง สิ่งที่ผู้บริการ ได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่า จะได้รับ (Expectations) นี่มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงใน กระบวนการ การบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความคาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความ คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึง พอใจต่อการให้บริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้ ถ้ายืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกก็แสดงถึง ความพึงพอใจ แต่ถ้าไปในทางลบก็แสดงถึงความไม่พอใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับ จากการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่นอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้นสำหรับบริการของน้ำประปานั้น คราวเรือนผู้ใช้น้ำประปาจะมีความพึงพอใจหรือไม่นั้นเกิดจากความคาดหวังว่า เมื่อไปติดต่อขอรับบริการจาก สำนักงานประปาแล้วผลจะเป็นอย่างไรถ้าการประปาให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ผู้ใช้น้ำประปาก็จะ เกิดความพึงพอใจ และหลังจากเมื่อได้ใช้น้ำประปาแล้วผู้ใช้น้ำประปาที่สำนักงานกองการประปา เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาผลิต แต่ถ้าเกิด ขัดข้องบ่อย เช่น น้ำไม่ไหล แรงดันน้ำไม่พอ ผู้ใช้น้ำย่อมไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ภายหลังการซื้อ ความพึงพอใจและสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการความพึงพอใจเป็นจิตใต้สำนึกที่เกิดขึ้นและเป็นปัจจัยหนึ่งของมนุษย์ทุกคนที่มีความรู้สึกพึงพอใจ ประทับใจ เมื่อได้รับการ บริการต่อสิ่งนั้น ที่ตรงกับความต้องการของตนเองโดยที่ตนเองคิดว่าการให้บริการนั้นเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ เคารพสิทธิของประชาชนผู้รับบริการไม่มีการคอร์รัปชัน มีระบบตรวจสอบถ่วงดุล และมาตรการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน ไม่มีระบบส่วย แต่ละระดับความพึงพอใจย่อมมีความ

แตกต่างกันไปตามทัศนคติ ค่านิยม ระดับการศึกษาของผู้นั้น ตลอดจนขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม เป็นองค์ประกอบ กล่าวคือ ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้จากการที่ได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาและได้รับสนองตอบความต้องการนั้น ดังนั้นจะเห็นว่า ความสำคัญของทฤษฎีความพึงพอใจอยู่ที่ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการ

ในการจัดการคุณภาพของการให้บริการจึงนิยมใช้ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์ในการวัด ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล (2541:10) ได้ให้แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ในขณะเดียวกันก็ต้องกระทำตนให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วย
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้มีความภูมิฐาน มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สง่างาม
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าตนต้องการทำอะไรบ้าง จะต้องใช้เวลาเท่าไร ในการติดต่อหรือให้บริการ จะต้องสร้างความรู้สึกว่าผู้ให้บริการมีความพร้อม และตั้งใจที่จะช่วยเหลือ หรือให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเต็มที่หรือไม่
4. เมื่อมีผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ผู้รับบริการทันที การให้ความสนใจรวมไปถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที
5. อย่าพูดหรือพยายามเน้นในสิ่งที่เป็นจุดเด่นของการให้บริการ แต่จะต้องพูดหรือกล่าวถึงความสำคัญของผู้รับบริการมากกว่า
6. พยายามให้ความช่วยเหลือหรือบริการบางสิ่งบางอย่างที่สามารถแก้ไขปัญหา หรือความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่สามารถกระทำได้การให้บริการอะไรนอกเหนือจากการให้บริการตามปกติจะเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้รับบริการกับหน่วยงานหรือองค์การที่เขาติดต่อ
7. ถ้าเกิดความล่าช้าในการให้บริการอันเนื่องมาจากสาเหตุที่คาดไม่ถึงการขออภัย และรับผิดชอบผู้รับบริการพร้อมทั้งอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุเหล่านั้นให้ผู้รับบริการทราบทันทีเป็นหนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกที่ไม่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงานหรือองค์การ แต่หน่วยงานหรือองค์การจะต้องถือเป็นการกิจสำคัญยิ่งที่จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาเหล่านั้นขึ้นใหม่อีก
8. เมื่อผู้รับบริการมีความข้องใจหรือข้อสงสัย ผู้ให้บริการจะต้องมีความสนใจและตอบคำถามโดยไม่รีรอหรือชักช้า

9. ตอบหรืออธิบายหรือแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้มารับบริการอย่างทันทีทันใด เช่นเดียวกับการไม่รีรอในการตอบข้อซักถาม

10. ถ้าไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ อันเนื่องมาจากเหตุผลต่าง ๆ เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ หหมด หรือผู้ให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้ได้แบบฟอร์มที่ต้องการจากที่อื่น ผู้รับบริการเมื่อได้รับความช่วยเหลือเช่นนี้ก็จะมีความทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการ ตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการนั้นๆ ตลอดไป

หลุย จำปาเทศ (2533:8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมามีความสุขซึ่งสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก อนุเทพ เบื่องบน (2544:14) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่ง เพ็นชันทสกี โทมัส (Penchansky Thomas, 1961: หน้า 12) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้บริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย (อนุเทพ เบื่องบน, 2544 : 18)

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง กับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับ ความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

ผู้วิจัยสรุปว่า จากความหมายและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจทำให้ทราบว่าประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการตามที่เห็นหรือเข้าใจกับความคาดหวัง

ของบุคคล กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล ซึ่งจะสามารถนำมาปรับใช้กับการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ในด้านของคุณภาพ ด้านราคา ด้านการให้บริการ และด้านความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบน้ำประปา โดยการศึกษาจากประชาชนผู้ใช้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทั้งด้าน อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือน ลักษณะที่พักอาศัย รวมถึงการได้รับทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์ในส่วนของการบริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการประชาชนมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ และความเท่าเทียมกันจากการมารับบริการเป็นสำคัญ John D.Millet (อ้างถึงใน สุดจิต จันทรประทีน ,2535: 13) ได้ระบุถึงหลักการให้บริการว่า ให้พิจารณาใน 5 ประการด้วยกัน คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างพอเพียง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

เทพศักดิ์ บุญขริตพันธ์ (2536 :13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่าหมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

การให้บริการสาธารณะต้องจัดให้อยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกันเข้าถึงบริการโดยง่าย ตลอดจนเป็นการบริการที่ผู้ขอรับบริการมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการ กล่าวคือมี ขั้นตอนที่ไม่สลับ ซับซ้อน มีความพอเพียงในการให้บริการ และเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก

อรรถสิทธิ์ เครือทอง (2543 : 8) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐ มีความแตกต่างจากการ ให้บริการโดยทั่วไป คือการให้บริการของรัฐบางหน่วยงานเป็นการให้บริการที่มีสภาพบังคับตามกฎหมายที่ประชาชนต้องมารับบริการ กล่าวคือ เลือกที่จะไม่รับบริการไม่ได้ ซึ่งจากสภาพบังคับที่ ประชาชนต้องมารับบริการหากไม่แล้วต้องได้รับโทษทางกฎหมาย เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐหลาย หน่วยงานมีการให้บริการที่ไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่ไปติดต่อขอรับบริการและมีทัศนคติที่ ไม่ดีต่อหน่วยงานของรัฐแม้ว่าการให้บริการของรัฐจะมีสภาพบังคับก็ตามแต่ถ้าประชาชนได้รับการ บริการที่ไม่ดี ก็จะทำให้ขาดศรัทธาต่อองค์การของรัฐ เป็นผลให้งานที่ควรบรรลุผลโดยง่ายก็จะกลับ กลายเป็นยากซึ่งหากความเจริญก้าวหน้าให้กับประเทศชาติได้ยากคนในชาติไม่ให้ความร่วมมือ ในทางกลับกันถ้าประชาชนได้รับการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแล้วประชาชนก็จะ เกิดความศรัทธาและให้การสนับสนุนรวมทั้งให้ความร่วมมืออย่างดีต่อรัฐ

ผู้วิจัยสรุปว่า จากแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ จาก ความหมายของ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536:13) กล่าวว่า การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่ มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ส่งต่อ บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดย ร่วมให้การบริการสาธารณะอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีส่วนประกอบที่สำคัญ ดังนี้ สถานที่และบุคคลที่ ให้บริการ ทรัพยากร กระบวนการ ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า ดังนั้น การให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยาถือเป็นการ ให้บริการสาธารณะ โดยมีหน่วยงานของรัฐคือเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาเป็นผู้ให้บริการ การ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการคือประชาชนถือเป็นสิ่งสำคัญและจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้เราทราบ ถึงปัญหาตลอดจนหาวิธีในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่าง แท้จริง

2.3 แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็น ทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่าง กันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผล ที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่งการวัดความพึงพอใจในบริการ Millet ,1995 อ้างถึงใน

วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2548 : 14) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า

Tenner and Detoro , 1993 (อ้างถึงใน ชัชวาลย์ ทัดศิริช , 2552 : 130) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้เช่นกัน ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้นโดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

กล่าวโดยสรุปได้จากทัศนะของนักวิชาการหลายท่านดังที่ได้หยิบยกมานำเสนอข้างต้น คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องของการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากจะมีมิติหรือครอบคลุมถึงเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมในการให้บริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ความเป็นธรรมและอื่น ๆ รวมถึงการรักษาความมั่นคงขององค์กรหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และโดยทั่วไปนั้นการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการหรือคุณภาพของการบริการ จะผูกพันหรือยึดโยงกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อสองสิ่งคือ การรับรู้และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Technical Quality of Outcomes) ซึ่งเป็นเรื่องของผลงานหรือบริการที่ผู้รับบริการได้รับ และคุณภาพของกระบวนการบริการ (Functional Quality of Process) ที่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์ และพฤติกรรมบริการที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา

คุณภาพการให้บริการของภาครัฐที่พึงให้แก่ประชาชน การให้บริการของภาครัฐที่รู้จักกันในคำว่า “บริการสาธารณะ” นั้น จะแตกต่างกันกับการให้บริการของภาคเอกชน เหตุผลสำคัญที่สุดคือ ภาครัฐมีเป้าหมายการให้บริการประชาชนอยู่ที่ประชาชนได้รับบริการอย่างดีที่สุด สม่ำเสมอ และเสมอภาค โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนเพราะถือเป็นหน้าที่ของรัฐ แม้บางกรณีอาจจะได้รับรายได้ผลตอบแทนในรูปของค่าธรรมเนียม ภาษีอากรแต่เป้าหมายการให้บริการของภาคเอกชนจะมีเป้าหมายอยู่ที่ผลประโยชน์ที่องค์กรของตนต้องได้รับตอบแทน

อีกนัยหนึ่งคือการมุ่งหาคำไ้จากการให้บริการนั่นเอง ดังนั้นคุณภาพการให้บริการของภาครัฐจึงต้องวัดที่ความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน และเสมอภาคแล้วประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือ การปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐคือ ความต้องการให้หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง คัดลึนใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ โดยเป็นไปตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ยึดหลักที่ว่าการบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดีมีประสิทธิภาพที่ประชาชนพึงพอใจ (สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2554: 9)

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้นคือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้นวิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร

แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและบริการ วีรพงษ์ เณลิมจิรรัตน์ (2543 : 14-15) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพการให้บริการคือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังจากการรับบริการหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ผู้รับบริการก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ ดังนั้น การให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา คือการให้บริการ ผู้ให้บริการย่อมอยากทราบความพึง

ใจของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลที่ได้รับมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ

ผู้ศึกษาขอสรุปว่า การให้บริการคือการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งซึ่งเกิดจากบุคคล 2 กลุ่ม คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งตอบสนองความต้องการให้แก่กันและกัน และผลที่ตามมาหลังจากการทำกิจกรรมอาจจะเกิดผลทั้งในแง่บวกหรือแง่ลบก็ได้

สมิต สุขฉฤกร (2546 : 15 อ้างถึงใน ชมนาด ม่วงแก้ว, 2555 : 9) กล่าวว่า การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญมากไม่ว่าการทำงานในด้านใดก็ตามอาจเป็นเพราะการบริการนั้นต้องมีการให้ความช่วยเหลือหรือต้องดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นอาจกล่าวได้ว่าไม่มีทางทำกิจกรรมหรือการดำเนินการใดสามารถขาดการบริการได้แม้แต่การทำงานราชการและภาครัฐกิจเอกชน โดยเฉพาะการทำธุรกิจบริการแม้แต่ธุรกิจที่ต้องมีการเสนอขายสิ่งที่เป็นตัวบริการก็คือสินค้านั่นเอง ดังนั้น ผู้ให้บริการอาจต้องมีการพิจารณาถึงความสำคัญของการบริการ โดยพิจารณา 2 ด้าน ได้แก่ 1) ถ้าให้บริการที่ดีจะเกิดผลดีอย่างไร และ 2) ถ้าให้บริการไม่ดีจะเกิดผลเสียอย่างไร กล่าวโดยหากมีการให้บริการที่ดีผู้ใช้บริการจะมีทัศนคติในแง่บวก ดังนี้

1. เกิดความชื่นชมผู้ให้บริการ
2. มีความชื่นชอบในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. คิดถึงและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง
4. มีความประทับใจอย่างยาวนาน
5. มีการแนะนำผู้อื่นให้มาใช้บริการ
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงในแง่บวกต่อหน่วยงาน

และหากมีการให้บริการที่ตรงกันข้ามอาจเกิดทัศนคติในแง่ลบ ดังนี้

1. ไม่ชอบ/เกลียดผู้ให้บริการ
2. ขาดความศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. ผิดหวังและไม่กลับมาใช้บริการอีก
4. เกิดความไม่ประทับใจ/ฝังใจในแง่ลบ
5. มีการพูดถึงการให้บริการของหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

Ziethaml, Parasuraman, and Berry (1990 อ้างถึงใน สุพจน์ วิริยะสาธร, 2554 : 8) ได้ให้ความเห็นว่า คุณภาพนั้นอาจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการนั้น กล่าวคือ คุณภาพก็เปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์หรือการบริการสินค้าที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งอาจมีการเปรียบเทียบระหว่างความ

คาดหวังและการรับรู้เพื่อให้ได้มาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการหากผู้ให้บริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังถือว่าผู้ให้บริการมีการบริการอย่างมีคุณภาพ

โดยมีตัวชี้วัดการให้บริการที่ได้รับความนิยมมาใช้อย่างแพร่หลาย ซึ่งนำผลของการรับรู้จากผู้ให้บริการและนิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม คือ SERVQUAL : (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1985 : 199) กล่าวคือการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการโดยมีการแบ่งระยะของการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ได้แก่ การศึกษาเชิงคุณภาพของกลุ่มผู้ให้บริการของบริษัทชั้นนำ

ระยะที่ 2 ได้แก่ การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยศึกษาถึงผู้ให้บริการเพียงอย่างเดียวและนำเอาคุณภาพในการให้บริการที่ได้จากในระยะที่ 1 มาปรับปรุงและได้เครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ในการนำมาตัดสินคุณภาพการให้บริการในด้านการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ระยะที่ 3 ได้แก่ การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์โดยใช้รูปแบบเหมือนระยะที่ 2 แต่มุ่งขยายผลการวิจัยให้มีความหลากหลายขึ้นตอนมีรายละเอียดที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้นโดยเริ่มจากการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของบริษัทชั้นนำในการให้บริการและนำผลงานมาศึกษาวิจัยทั้ง 3 ระยะ มาศึกษารวมกันมีการจัดทำสัมมนากลุ่มมีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหาร และทำการศึกษาธุรกิจบริการอีก 6 ประเภท ดังนี้ งานบริการซื้อขาย งานบริการธนาคาร งานบริการโทรศัพท์ทางไกล งานบริการประเภทงานบัตรเครดิตและงานบริการประเภทซ่อมบำรุง

ระยะที่ 4 คือ การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะการศึกษาพบว่าเครื่องมือ SERVQUAL ที่นำมาวัดคุณภาพการให้บริการมี 10 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ความถูกต้องของกระบวนการให้บริการ ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องและสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือความตั้งใจและความพร้อมในการให้บริการรวมถึงความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการด้วย

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ คุณสมบัตินี้และทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ

4. การเข้าถึงการให้บริการ (Access) คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาและสถานที่ที่ต้องการอำนวยความสะดวกไม่ทำให้ลูกค้าคอยนานมีความเหมาะสมของทำเลที่ตั้ง

5. ความมีอัธยาศัยดี (Courtesy) คือ ผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยไมตรีมีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมด้วย

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถของผู้ให้บริการในการอธิบายให้ความเข้าใจอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ชื่อเสียงขององค์กรประกอบด้วยลักษณะที่น่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้ และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การให้บริการที่มอบให้แก่ผู้ใช้บริการไม่เกิดความเสียหายอันตราย ต่อร่างกาย ทรัพย์สิน ความเป็นส่วนตัว

9. เข้าใจง่ายและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing the customer) คือ การเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัวและสามารถจดจำรายชื่อของผู้ใช้บริการได้

10. ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ (Tangible) คือ ลักษณะทางกายภาพขององค์กรกล่าวถึงสภาพภายนอกของผู้ให้บริการรวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ในการสรุปแปรผลโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ได้นำหลักวิชาสถิติเพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพการให้บริการและทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และมีความเที่ยงตรง (validity) พบว่าเครื่องมือ SERVQUAL ยังสามารถแบ่งคุณภาพการให้บริการได้ 5 ด้าน และยังคงให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ 10 ด้าน ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นจึงมีการนำทั้ง 2 ด้าน มาปรับปรุงใหม่ คือ SERVQUAL Dimensions หรือ RATER (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 : 28) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การสร้างความมั่นใจ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การเอาใจใส่ดูแล และการตอบสนอง

โดยผู้ศึกษาขอเลือกศึกษาด้านที่เกี่ยวข้องกับเนื้องานและความสัมพันธ์ในการให้บริการประชาชน ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ผู้ศึกษาจึงขอเลือกใช้คุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความน่าเชื่อถือ 2) การสร้างความมั่นใจ 3) รูปทางกายภาพ 4) การดูแลเอาใจใส่ และ 5) การตอบสนอง

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรรคนทร ศรีawangศ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอ

เมือง จังหวัดหนองคาย โดยรวม และแบ่งเป็นด้าน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ด้านการให้บริการมีความรวดเร็วทันเวลา รองลงมาด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธา สาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลคำขบกวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธา สาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลคำขบกวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายเพศชายและเพศหญิง โดยรวมและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธา สาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลคำขบกวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ที่มี การศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านสาธารณูปโภคและการโยธา สาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลคำขบกวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายที่มี อาชีพโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุเทพ ลียุทธานนท์ (2551,15) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขต เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีรายได้ครอบครัวไม่เกิน 10,000 บาท ลักษณะของบ้านพักอาศัยส่วนใหญ่เป็นลักษณะตึกแถว/อาคารพาณิชย์และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 100 ถึง 500 บาท การชำระค่าน้ำประปาส่วนใหญ่ชำระ ผ่านทางสำนักงานประปา มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี และการรับบริการของผู้ใช้น้ำ ประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่อง ของด้านอัตราค่าน้ำประปา และค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผลการ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552, 22) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาด้านสาธารณสุข (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.60) ด้านสังคมสงเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และอันดับสุดท้ายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.15) 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่มีปัจจัยด้าน เพศ อายุ รายได้ สถานภาพการสมรส การดำรงตำแหน่งทางสังคมทั้งในอดีตและปัจจุบันจนถึงความรู้ความเข้าใจต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี การศึกษา อาชีพ การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) การศึกษาปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่าประชาชนประมาณ หนึ่งในสามไม่พอใจในการเก็บภาษีรายได้ที่ซับซ้อน รองลงมาขั้นตอนการติดต่อที่ยุ่งยากซับซ้อน เกิดความล่าช้าในการติดต่อกับของผู้นำให้บริการ ให้บริการกับผู้นำบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรมีการจัดระบบการให้บริการ โดยแยกการติดต่อกันออกเป็นประเภทหรือฝ่ายให้เห็นอย่างชัดเจน ให้ผู้นำให้บริการทราบถึงระบบการให้บริการงานในด้านต่างๆ อย่างชัดเจน

พิจิ ศรีเดช (2553,23) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท ผลการศึกษาพบว่า ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

(1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านคุณภาพน้ำและปริมาณน้ำประปา ด้านการซ่อมแซมท่อประปา และความพร้อมของอุปกรณ์ในการซ่อมแซมท่อประปาและด้านปฏิบัติการเชิงพาณิชย์ในการอ่านมาตรการออกใบแจ้งหนี้ และการชำระเงินค่าน้ำประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง

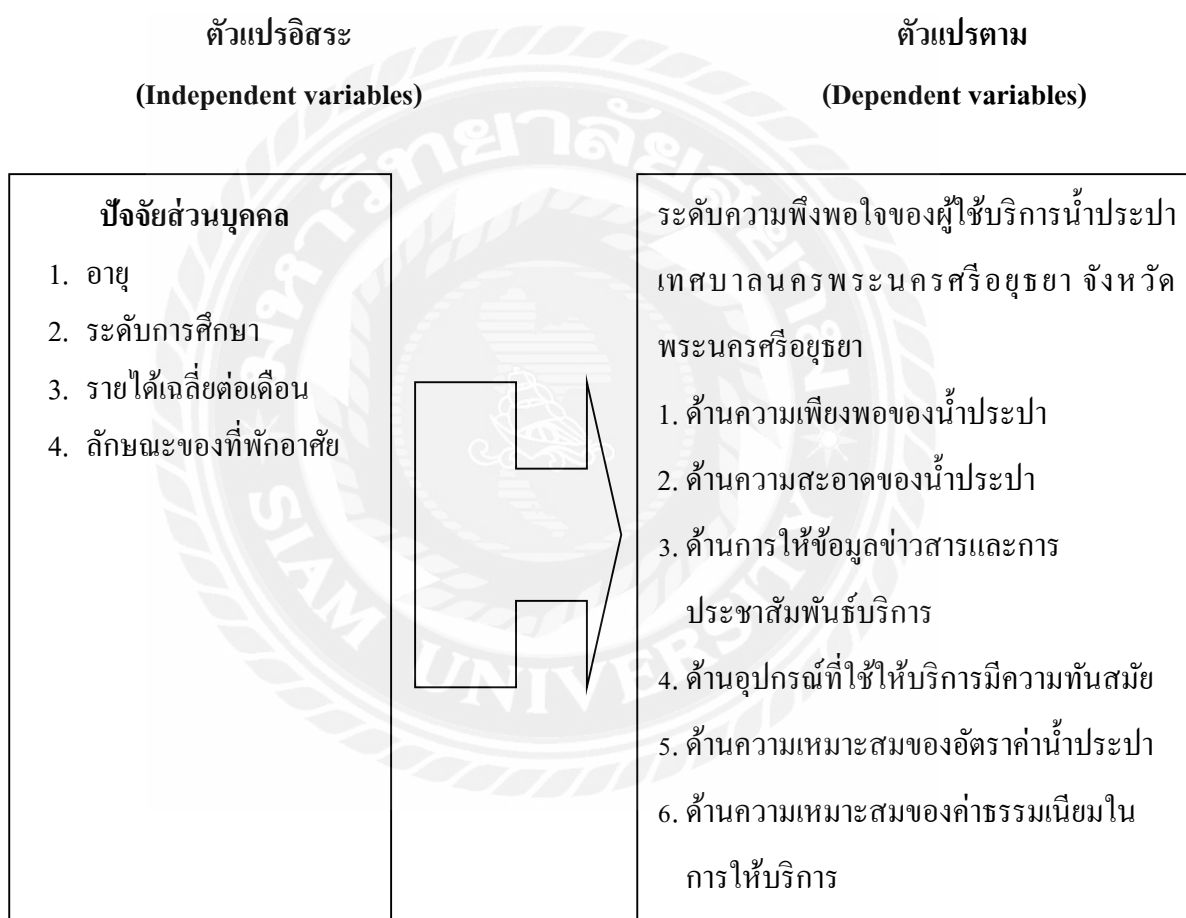
(2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท

(2.1) เมื่อจำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาทไม่แตกต่างกัน

(2.2) เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิดโดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

- 3.1 สมมติฐานการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยามากกว่าผู้ให้บริการน้ำประปาที่มีอายุน้อย
2. ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยามากกว่าผู้ให้บริการน้ำประปาที่มีการศึกษาต่ำ
3. ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยามากกว่าผู้ให้บริการน้ำประปาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำ
4. ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยของตนเองจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยามากกว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่เช่าที่อยู่อาศัย

ตัวแปรและระดับมาตรวัด

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วมาทำการนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบคำบรรยายประกอบตารางโดยข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณที่มีระดับมาตรวัด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

1. อายุ
2. ระดับการศึกษา
3. รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว
4. ลักษณะของที่พักอาศัย

ระดับมาตรวัด

- มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal cale)
- มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal cale)
- มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตัวแปรตาม

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา
ของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

ระดับมาตรวัด

มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่ใช้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีจำนวน 45,044 คน.(รายงานสถิติจำนวนประชากร สำนักงานเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2557)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณจากสูตรคำนวณกลุ่มประชากรที่รู้จำนวนประชากร (Finite Population) ตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) ที่ความเชื่อมั่น 0.95 และความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

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

เมื่อ n = จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ($e = 0.05$)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{45,044}{1 + 45,044 (0.05)^2} = \frac{45,044}{1 + 45,044 (0.0025)}$$

$$= \frac{45,044}{112.613} = 399.989 \text{ หรือ } 400 \text{ คน}$$

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มตัวอย่างสำรวจอีกร้อยละ 10 คือเพิ่มสำรวจอีก 40 ตัวอย่าง รวมแล้วจะเก็บแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 440 ชุด

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะของที่อยู่อาศัย ข้อคำถามเป็นลักษณะการตรวจรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ ได้แก่ 1) พึงพอใจในระดับมาก 2) พึงพอใจในระดับปานกลาง และ 3) พึงพอใจในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้มีการพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือโดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดคำถามในแบบสอบถามฉบับร่างในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้

2. สร้างแบบสอบถามให้ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการแล้วนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ว่าแบบสอบถามนั้นตรงกับเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่และนำไปแก้ไข ปรับปรุงให้สมบูรณ์ต่อไป

3. นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตัวอย่างมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.59 ลงไป หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับต่ำ
- ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.60 – 0.77 หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.78 ขึ้นไป หมายถึง ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

$$\text{สูตร ครอนบาชแอลฟา คือ Cronbach } \alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_p^2} \right)$$

k = จำนวนข้อของแบบวัด

S_i^2 = ความแปรปรวน (variance) ของข้อ i

S_p^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม หรือความแปรปรวนระหว่างผู้ตอบ

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.4.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามและรับคืนด้วยตนเองเพื่อชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้ตอบแบบสอบถามตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการตอบแบบสอบถามได้

3.4.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และถูกต้องของแบบสอบถาม

3.4.3 นำข้อมูลที่ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วมาจัดระเบียบข้อมูล เพื่อเตรียมการสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

- 1) การลงรหัสในแบบสอบถาม
- 2) จัดทำข้อมูลลงรหัส เพื่ออธิบายตัวแปรตามรหัสที่กำหนดไว้
- 3) แปลงข้อมูลที่ได้ในแบบสอบถามเป็นรหัส (Code) แล้วบันทึกลงในตารางลงรหัส
- 4) นำข้อมูลจากการลงรหัสใน Coding Form ไปบันทึก
- 5) กำหนดการตั้งการใช้ค่าสถิติโดยนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากระดับการวัดของตัวแปรเป็นระดับมาตราวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และ มาตราวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) ผู้วิจัยจึงใช้สถิติแบบไม่มีพารามิเตอร์ (Nonparametric)

1) สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) เป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะทั่วไปของข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยสถิติ ดังต่อไปนี้

ค่าความถี่ (Frequency) คือ จำนวนค่าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะของที่อยู่อาศัย ของผู้ให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะของที่อยู่อาศัย ของผู้ให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2) สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inference Statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐานเป็นแบบไม่มีพารามิเตอร์ (Nonparametric) ได้แก่

(1) ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (Sidney Siegel , 1956: 43)

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

1. χ^2 = ค่าไคสแควร์
2. O_i = ค่าความถี่ที่ศึกษามาได้
3. E_i = ค่าความถี่ที่หวังไว้โดยทฤษฎี
4. $\sum_{i=1}^k$ = ผลรวมทั้งหมด

โดยค่าไคสแควร์ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ แต่ไม่สามารถกำหนดทิศทางของความสัมพันธ์ได้ ใช้สำหรับตัวแปรระดับมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งจะ เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปของความถี่ ร้อยละ โดยมีตัวแปรแต่ละตัวแบ่งเป็นประเภทหรือกลุ่มย่อย ๆ ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และลักษณะของที่อยู่อาศัย ของผู้ให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ในการแปลความหมายของค่าไคสแควร์ เพื่อทราบว่าคุณสมบัติอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ต้องอาศัยตารางค่าไคสแควร์ที่ระดับความมีนัยสำคัญต่าง ๆ และการดูตารางต้องการค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$d.f. = (c-1)(r-1)$$

c = จำนวนตัวแปรที่เป็นช่องตั้ง (Column)

r = จำนวนตัวแปรที่เป็นแถว (Row)

โดยการแปลความหมาย ได้กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 % (ระดับนัยสำคัญที่ .05) ซึ่งความหมายว่า

ถ้าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับหรือน้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม หรือตัวแปร 2 ตัวไม่เป็นอิสระต่อกัน

ถ้าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่มากกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม หรือตัวแปร 2 ตัวเป็นอิสระต่อกัน

(2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma มีสูตรการคำนวณมีดังนี้ (James A. Davis, 1971: 75)

$$\text{Gamma} = \frac{\sum CP - \sum IP}{\sum CP + \sum IP}$$

CP = คู่ที่สอดคล้องกัน (Consistent Pair)

IP = คู่ที่ไม่สอดคล้องกัน (Inconsistent Pair)

โดย Gamma ใช้อธิบายเกี่ยวกับทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางใด ซึ่งจะพิจารณาจากเครื่องหมายของค่า Gamma โดยพิจารณาได้ดังนี้

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma เป็นลบ แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีทิศทางความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้าตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงตัวแปรอีกตัวจะมีค่าต่ำ

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma เป็นบวก แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีทิศทางความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าสูงตัวแปรอีกตัวจะมีค่าสูงด้วย หรือถ้าตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าต่ำตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำด้วย

ส่วนการพิจารณาระดับทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามนั้นพิจารณาได้ดังนี้ (James A. Davis, 1971: 49)

<u>ค่า Gamma</u>	<u>ระดับความสัมพันธ์</u>
+ 0.70 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับสูง
+ 0.50 – 0.69	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง
+ 0.30 – 0.49	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง
+ 0.10 – 0.29	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ
+ 0.01 – 0.09	มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 0.01 – 0.09	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับต่ำ
- 0.10 – 0.29	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับค่อนข้างต่ำ
- 0.30 – 0.49	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับปานกลาง
- 0.50 – 0.69	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับค่อนข้างสูง
- 0.70 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับสูง

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการน้ำประปาในกิจการประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา และอาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ที่มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป จำนวน 400 คน ได้นำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

- 4.1. ข้อมูลทั่วไปของประชากร
- 4.2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- 4.3. แสดงผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร
- 4.4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร

ตารางที่ 1 แสดงช่วงอายุและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ระหว่าง 18 - 30 ปี	50	12.50
ระหว่าง 31 - 40 ปี	127	31.75
ระหว่าง 41 - 50 ปี	179	44.75
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	44	11.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ของผู้ให้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด คือ มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 และอายุระหว่าง 18 – 30 ปี มี 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวนน้อยที่สุด คือ 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

ตารางที่ 2 แสดงระดับการศึกษาและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	38	9.50
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	85	21.25
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	143	35.75
ปริญญาตรี	126	31.50
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่ามากที่สุด จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 รองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพอยู่ในพื้นที่ ซึ่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่มีข้อกำหนดการรับคนเข้าทำงาน โดยรับตั้งแต่ผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป

ตารางที่ 3 แสดงระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

รายได้เฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	186	46.50
10,001 - 20,000 บาท	184	46.00
20,001 - 30,000 บาท	25	6.25
สูงกว่า 30,000 บาท	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ รายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

และผู้มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ผู้วิจัยจึงทำการจัดหมวดหมู่ใหม่ แบ่งเป็นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป ดังปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการจัดกลุ่มระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

รายได้เฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	186	46.50
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	214	53.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้มากกว่า 10,000 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 สอดคล้องกับข้อมูลที่ว่า ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ซึ่งอาจมีรายได้ประจำไม่มากนัก หากมีการทำล่วงเวลาหรือรายได้เสริม เช่น การค้าขายสินค้าตามตลาดนัดเป็นครั้งคราว จึงทำให้มีรายได้สูงกว่า 10,000 บาทต่อเดือน

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลลักษณะที่อยู่อาศัยและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ลักษณะที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย	305	76.25
เช่าที่อยู่อาศัย	95	23.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลักษณะที่อยู่อาศัยประเภทเป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยเอง จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.25 และประเภทเช่าที่อยู่อาศัย จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 เนื่องจากลักษณะที่อยู่อาศัยที่เป็นเจ้าของเองส่วนใหญ่จะเป็นคนที่มีการตั้งถิ่นฐานอยู่ในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาแบบสืบทอดกันต่อมารุ่นสู่รุ่นจนปัจจุบัน

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนคร

พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 6 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความเพียงพอของน้ำประปาที่ให้บริการและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ความเพียงพอของน้ำประปา	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	128	32.00
ปานกลาง	193	48.25
มาก	79	19.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของน้ำประปาที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.25 ระดับน้อย มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 79 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.75 คน ผู้วิจัยจึงทำการจัดหมวดหมู่ใหม่ แบ่งเป็นความเพียงพอของน้ำประปาในระดับน้อย และระดับมาก ดังปรากฏในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงการจัดกลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านความเพียงพอของน้ำประปาที่ให้บริการและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ความเพียงพอของน้ำประปา	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	128	32.00
มาก	272	68.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปาในพื้นที่มีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของน้ำประปาที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก คือจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 ระดับน้อยมีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่เป็นที่ตั้งของธุรกิจลักษณะโรงงานอุตสาหกรรมที่ต้องมีการให้บริการน้ำประปาอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 8 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านความสะอาดของน้ำประปา และร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ความสะอาดของน้ำประปา	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	120	30.00
ปานกลาง	208	52.20
มาก	72	18.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจในความสะอาดของน้ำประปาอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 ระดับน้อยมีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และผู้ที่มีความพึงพอใจของความสะอาดของน้ำประปาอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 ผู้วิจัยจึงทำการจัดหมวดหมู่ใหม่ แบ่งเป็นความสะอาด ดังปรากฏในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านความสะอาดของน้ำประปา และร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ความสะอาดของน้ำประปา	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	120	30.00
มาก	280	70.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจด้านความสะอาดของน้ำประปาที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คือจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ระดับน้อยมีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่เป็นที่ตั้งของธุรกิจในลักษณะโรงงานอุตสาหกรรม มีความจำเป็นที่จะต้องกำจัดน้ำเสียก่อนที่จะปล่อยลงสู่แม่น้ำลำคลอง

ตารางที่ 10 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บริการและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	79	19.75
ปานกลาง	232	58.00
มาก	89	22.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจในการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บริการมากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาคือ อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และระดับน้อย มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ผู้วิจัยจึงทำการจัดหมวดหมู่ใหม่ แบ่งเป็น การให้ข้อมูลข่าวสาร ๔ ดังปรากฏในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงการจัดกลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บริการและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	311	77.75
มาก	89	22.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บริการ อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 เนื่องจากรูปแบบการให้ข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์มีช่องทางที่ไม่หลากหลาย และข้อมูลที่ปรากฏยังไม่ได้มีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 12 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการมีความทันสมัยและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

อุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการมีความทันสมัย	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	45	11.25
ปานกลาง	182	45.50
มาก	173	43.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจในอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการมีความทันสมัยอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือระดับมาก มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 และอยู่ในระดับน้อยมีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ผู้วิจัยจึงทำการจัดหมวดหมู่ใหม่ แบ่งเป็น เรื่องอุปกรณ์ในระดับน้อย และระดับมาก ดังปรากฏในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงการจัดกลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการมีความทันสมัยและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

อุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการมีความทันสมัย	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	227	56.75
มาก	173	43.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจในอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการมีความทันสมัยมีความพึงพอใจในอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการมีความทันสมัยอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 และน้อยมีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 เนื่องจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นแหล่งท่องเที่ยว แหล่งอุตสาหกรรมในหลากหลายประเภท ธุรกิจหอพัก/บ้านพัก ธุรกิจการโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ปัจจุบันมีการขยายตัวของธุรกิจเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงมีผลทำให้ปริมาณการใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นตามไปด้วย แต่ด้วยข้อจำกัดทางด้านการผลิตน้ำประปาและการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ภายใต้งบประมาณการลงทุนที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับอัตราค่าน้ำประปาที่ไม่ได้เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 14 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปา และร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปา	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	24	6.00
ปานกลาง	226	56.50
มาก	150	37.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจถึงความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปา อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คือ 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาคือระดับมาก มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และระดับน้อยมีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ผู้วิจัยจึงทำการจัดหมวดหมู่ใหม่ แบ่งเป็น ความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปาในระดับน้อย และระดับมาก ดังปรากฏในตาราง ที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงการจัดกลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปาและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปา	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	24	6.00
มาก	376	94.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปาอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00 และน้อยมีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 เนื่องจากอัตราค่าน้ำประปาเป็นอัตราที่เหมาะสมและเป็นอัตราเดียวกันกับพื้นที่จังหวัดอื่น

ตารางที่ 16 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการให้บริการและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม/ ค่าบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	25	6.25
ปานกลาง	214	53.50
มาก	161	40.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการบริการ อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คือมีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมาคือ ระดับมาก มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 และระดับน้อย มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ผู้วิจัยจึงทำการจัดหมวดหมู่ใหม่ แบ่งเป็น ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม ฯ ในระดับน้อย และระดับมาก ดังปรากฏในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงการจัดกลุ่มข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการให้บริการและร้อยละของผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียม/ ค่าบริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	25	6.25
มาก	375	93.75
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 93.75 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 เนื่องจากค่าธรรมเนียมในการให้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาเป็นอัตราที่เหมาะสม และเป็นอัตราเดียวกันกับค่าธรรมเนียมในเขตเทศบาลอื่นๆ

4.3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

การศึกษาในส่วนนี้ ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ จำนวน 4 สมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

1. อายุ
2. ระดับการศึกษา
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
4. ลักษณะของที่อยู่อาศัย

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
น้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การศึกษาในส่วนนี้ ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการทำตารางไขว้ (Cross Tabulation) ใช้สถิติ Chi – Square Tests และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ Gamma สามารถอธิบายผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ให้บริการน้ำประปาที่มีอายุน้อย

ตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุประชากรกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

n=400

ระดับอายุ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)			Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	รวม				
ระดับอายุน้อย (อายุระหว่าง 18-40 ปี)	52 (13.00)	125 (31.25)	177 (44.25)	19.522	≤.01	0.186	≤.01
ระดับอายุมาก (ตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป)	70 (17.50)	153 (38.25)	223 (55.75)				
รวม	134 (33.50)	266 (66.50)	400 (100.0)				

จากตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุประชากรกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างอายุประชากรกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 19.522 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่าหรือเท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า อายุประชากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรอายุประชากรกับความพึงพอใจ ได้ค่าสัมพันธ์ เท่ากับ 0.186 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า .01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูง หมายความว่า อายุประชากรกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กันจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิงใจ ศรีเดช (2553, 33) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึง

พอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท ผลการศึกษาพบว่าประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

(1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านคุณภาพน้ำและปริมาณน้ำประปา ด้านการซ่อมแซมท่อประปา และความพร้อมของอุปกรณ์ในการซ่อมแซมท่อประปาและด้านปฏิบัติการเชิงพาณิชย์ในการอ่านมาตรการออกใบแจ้งหนี้ และการชำระเงินค่าน้ำประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง

(2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท

(2.1) เมื่อจำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาทไม่แตกต่างกัน

(2.2) เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยสรุปว่า อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีอายุมากมีความเข้าใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เพราะตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่ยังไม่มียระบบน้ำประปาไว้ใช้ยังคงอาศัยน้ำอุปโภคจากแม่น้ำ ลำคลอง เป็นส่วนใหญ่และเมื่อมีระบบการให้บริการน้ำประปาส่งผลให้ประชาชนที่มีอายุมากที่เคยใช้น้ำจาก แม่น้ำ ลำคลอง มีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นจึงเกิดความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการน้ำประปาฯ ซึ่งแตกต่างจะผู้ใช้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาที่มีอายุน้อย เนื่องจากได้รับความสะดวกสบายตั้งแต่เกิด คือ มีระบบการให้บริการน้ำประปาตั้งแต่แรกเริ่มจึงไม่รู้ถึงความลำบากในการต้องใช้น้ำจากแม่น้ำลำคลองเหมือนกับคนที่มีความอายุมาก เมื่อน้ำประปาเกิดปัญหา เช่น น้ำไม่ไหล น้ำไม่สะอาด จึงส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลฯ

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ให้บริการน้ำประปาที่มีการศึกษาต่ำ

ตารางที่ 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชากรกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

(n=400)

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)			Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	รวม				
ระดับการศึกษาต่ำ (ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น)	54 (13.50)	69 (17.25)	123 (30.75)	13.39	≤.01	0.540	≤.01
ระดับการศึกษาสูง (ตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนปลาย)	80 (20.00)	197 (49.25)	277 (69.25)				
รวม	134 (33.50)	266 (66.50)	400 (100.0)				

จากตารางที่ 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชากรกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา เห็นว่า ประชากรมีระดับการศึกษาสูง มีระดับความพึงพอใจ มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 ในขณะที่ประชากรที่มีระดับการศึกษิต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีระดับความพึงพอใจ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ดี เมื่อทดสอบความแตกต่างและความพึงพอใจของประชากรที่มีระดับการศึกษาที่สูงและระดับการศึกษาที่ต่ำ กับระดับการมีส่วนร่วมด้วยการทดสอบค่า Chi-Square พบว่า มีค่า Chi-Square เท่ากับ 13.39 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ($P < 0.05$) แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชากรกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P < 0.05$ จึง เป็นการยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่กำหนดไว้คือ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชากรกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ทั้งนี้ จากการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบ Gamma เพื่อหาระดับและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง พบว่า ค่า Gamma เท่ากับ .540 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 แสดงให้เห็นถึงทิศทางความสัมพันธ์เชิงบวก กล่าวคือการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของประชากรกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ในระดับที่มากกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยาวรรณ ทองชัยวัฒน์ (2552, 15) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง โดยภาพรวมพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาด้านสาธารณสุข (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.60) ด้านสังคมสงเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และอันดับสุดท้ายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.15) 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ที่มีปัจจัยด้าน เพศ อายุ รายได้ สถานภาพการสมรส การดำรงตำแหน่งทางสังคมทั้งในอดีตและปัจจุบันจนถึงความรู้ความเข้าใจต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยองไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มี การศึกษา อาชีพ การเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 3) การศึกษาปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่าประชาชนประมาณ หนึ่งในสามไม่พอใจในการเก็บภาษีรายได้ที่ซับซ้อน รองลงมาขั้นตอนการติดต่อที่ยุ่งยากซับซ้อน เกิดความล่าช้าในการติดต่อกับผู้มาใช้บริการ ให้บริการกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ควรมีการจัดระบบการให้บริการโดยแยกการติดต่อกันออกเป็นประเภทหรือฝ่ายให้เห็นอย่างชัดเจนให้ผู้มาใช้บริการทราบถึงระบบการให้บริการงานในด้านต่างๆ อย่างชัดเจน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำ

ตารางที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชากรกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

(n=400)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความพึงพอใจ			Chi – Square	Sig.	Gamma	Sig.
	จำนวน (ร้อยละ)						
	ไม่พึงพอใจ	พึงพอใจ	รวม				
ต่ำกว่า 10,000 บาท	103 (25.75)	83 (20.75)	186 (46.50)	14.85	≤.01	0.106	≤.01
10,000 บาท ขึ้นไป	46 (11.50)	168 (42.00)	214 (53.50)				
รวม	149 (37.25)	251 (62.75)	400 (100)				

จากตารางที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างรายได้กับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 14.85 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าหรือเท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรรายได้กับความพึงพอใจฯ ได้ค่าสัมพันธ์ เท่ากับ 0.106 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าหรือเท่ากับ .01

ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างต่ำ หมายความว่า รายได้กับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กันจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิงใจ ศรีเดช .(2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท ผลการศึกษาพบว่าประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

(1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านคุณภาพน้ำและปริมาณน้ำประปา ด้านการซ่อมแซมท่อประปา และความพร้อมของอุปกรณ์ในการซ่อมแซมท่อประปา และด้านปฏิบัติการเชิงพาณิชย์ในการอ่านมาตรการออกใบแจ้งหนี้ และการชำระเงินค่าน้ำประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจอย่างยิ่ง

(2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท

(2.1) เมื่อจำแนกต่างอาชีพ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท ไม่แตกต่างกัน

(2.2) เมื่อจำแนกต่างอายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยสรุปว่า เนื่องจากผู้ให้บริการน้ำประปาที่มีรายได้ต่อเดือนสูงอาจเป็นผู้ที่ได้ใช้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ไม่บ่อยมาก เช่น บางครัวเรือนมีคนใช้ ซึ่งเจ้าของบ้านไม่ต้องลงมือทำงานบางอย่างเอง อาทิเช่น ชักผ้า ถ้างาน ฯลฯ หรือบางครัวเรือนอาจมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำให้น้ำสะอาดมากยิ่งขึ้น เช่น เครื่องกรองน้ำ ถังพักน้ำ เป็นต้น ซึ่งก็ส่งผลให้จากการให้บริการน้ำประปาที่ไม่สะอาด รวมถึงการให้บริการอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของราคาน้ำประปาจึงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้ต่ำ

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยจะมีความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ให้บริการน้ำประปาประเภทเช่าที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะที่อยู่อาศัยกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

(n=400)

ลักษณะ ที่อยู่อาศัย	ความพึงพอใจ			Chi – Square	Sig.	Gamma	Sig.
	จำนวน (ร้อยละ)						
	ไม่พึง พอใจ	พึง พอใจ	รวม				
เจ้าของที่อยู่อาศัย	107 (26.75)	198 (49.50)	305 (76.25)	44.29	≤.01	0.970	≤.01
เช่าที่อยู่อาศัย	63 (15.75)	32 (8.00)	95 (23.75)				
รวม	170 (42.50)	230 (57.50)	400 (100)				

จากตารางที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะที่อยู่อาศัยกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

ผลจากการทดสอบสมมติฐานระหว่างลักษณะที่อยู่อาศัยกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 44.29 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่าหรือเท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ลักษณะที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรลักษณะที่อยู่อาศัยกับความพึงพอใจฯ ได้ค่าสัมพัทธ์เท่ากับ 0.97 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่าหรือ

เท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูง หมายความว่า ลักษณะที่อยู่อาศัยกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนคร พระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กันจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเทพ ลียุทธานนท์(2551, 25) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่าในด้านลักษณะที่อยู่อาศัยของ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยเอง และมีลักษณะเป็นตึกแถว/อาคารพาณิชย์ มีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี ส่วนในด้านอัตราค่าน้ำประปาและค่าธรรมเนียมใน การให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ จิระศักดิ์ เสงวิจิตร(2548, 23) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของ สำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยของตนเองส่วน ใหญ่โดยเฉลี่ย มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก ต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ในด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและ ความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ และด้านการอำนวยความสะดวก ด้าน สถานที่ตามลำดับ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านอัตราค่าน้ำประปาและ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ผู้วิจัยสรุปว่า พื้นที่ในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มีเพราะจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยเองถึง 76.25 % โดยมาเช่าอาศัยอยู่โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานโรงงาน ดังนั้น จะเป็นได้ว่าผู้ให้บริการที่เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยเองจะมีความพึงพอใจใน การให้บริการน้ำประปามากกว่าผู้ให้บริการน้ำประปาประเภทเช่าที่อยู่อาศัย เนื่องจากลักษณะโดย กายภาพของที่พักที่มีลักษณะเป็นที่เช่าเพื่ออยู่อาศัยจะอยู่รวมในอาคารเดียวจะประกอบด้วยหลาย ห้อง รวมถึงจะมีความสูงของตัวอาคารค่อนข้างมาก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการใช้ของน้ำสำหรับ ในห้องเช่าที่อยู่ชั้นที่สูงๆ หรือเมื่อมีการใช้น้ำพร้อมๆ กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเวลาเร่งด่วนก็ย่อม ส่งผลต่อความแรงของน้ำและปริมาณการไหลของน้ำ ซึ่งแตกต่างจากผู้ให้บริการน้ำประปาที่เป็น เจ้าของที่อยู่อาศัย เพราะ 1 ครวเรือนจะมีผู้อาศัยจำนวนเพียง 2 – 5 คน เท่านั้น รวมถึงถึงลักษณะในการ ใช้น้ำประปาก็ไม่ใช่ที่เดียวพร้อมๆ กันส่งผลให้น้ำประปาเพียงพอต่อความต้องการมีการไหลอย่าง สม่าเสมอไม่ติด

4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการศึกษา	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ให้บริการน้ำประปาที่มีอายุน้อย	19.522	$\leq .01$ (.000)	0.186	$\leq .01$ (.000)	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ให้บริการน้ำประปาที่มีการศึกษาต่ำ	13.39	$\leq .01$ (.000)	0.540	$\leq .01$ (.000)	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำ	14.85	$\leq .01$ (.000)	0.106	$\leq .01$ (.000)	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยจะมีความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ให้บริการน้ำประปาประเภทเช่าที่อยู่อาศัย	44.29	$\leq .01$ (.000)	0.970	$\leq .01$ (.000)	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของกิจการเฉพาะการประปา ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการของสำนักงานการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวผู้วิจัยได้ทำการเก็บสำรวจข้อมูลจากผู้ให้บริการน้ำประปาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน โดยมีผลการวิจัยและข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 ผลการวิจัย

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 ผลการวิจัย

ช่วงอายุของผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด คือมีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 และอายุระหว่าง 18 – 30 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือมีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ระดับประถมศึกษา จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ระดับรายได้ของผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 และผู้ให้ข้อมูลที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50

ลักษณะที่อยู่อาศัยของผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย มีจำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.25 และประเภทเช่าที่อยู่อาศัย มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75

ความพึงพอใจด้านความเพียงพอของน้ำประปาที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

ความพึงพอใจด้านความสะอาดของน้ำประปาที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ความพึงพอใจด้านการใช้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บริการ ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.75

ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการมีความทันสมัย ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25

ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปา ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 94.00 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการให้บริการน้ำประปา ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 93.75 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ให้บริการน้ำประปาที่มีอายุน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างอายุประชากรกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 19.522 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าหรือเท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า อายุประชากรมี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรอายุประชากรกับความพึงพอใจฯ ได้ค่าสัมพันธ์ เท่ากับ 0.186 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า .01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง หมายความว่า อายุประชากรกับความ พึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กันจริง

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยามากกว่าผู้ให้บริการน้ำประปาที่มีการศึกษาต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 13.39 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าหรือเท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรระดับการศึกษากับความพึงพอใจฯ ได้ค่าสัมพันธ์ เท่ากับ 0.540 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูง หมายความว่า ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กันจริง

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยามากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างรายได้กับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 14.85 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าหรือเท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรรายได้กับความพึงพอใจฯ ได้ค่าสัมพันธ์ เท่ากับ 0.106 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าหรือเท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับค่อนข้างต่ำ หมายความว่า รายได้กับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กันจริง

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัยจะมีความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยามากกว่าผู้ให้บริการน้ำประปาประเภทเช่าที่อยู่อาศัย

ผลจากการทดสอบสมมติฐานระหว่างลักษณะที่อยู่อาศัยกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 44.29 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าหรือเท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ลักษณะที่อยู่อาศัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรลักษณะที่อยู่อาศัยกับความพึงพอใจฯ ได้ค่าสัมพันธ์เท่ากับ 0.97 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่าหรือเท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูง หมายความว่า ลักษณะที่อยู่อาศัยกับความพึงพอใจในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กันจริง

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา รูปแบบการทำงานของสำนักงานการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. สำนักงานการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรมีการประชาสัมพันธ์การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ให้บริการน้ำประปาได้ทราบอย่างทั่วถึง เช่น กรณีต้องซ่อมแซมท่อน้ำประปาและต้องหยุดจ่ายน้ำในพื้นที่นั้น ๆ การชำระเงินค่าน้ำประปาและค่าธรรมเนียม เป็นต้น และควรมีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้มีความ

หลากหลายและต้องมีความต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจในระบบการทำงานของสำนักงานการประปาฯ ได้อย่างทั่วถึง

2. สำนักงานการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรมีการจัดหางบประมาณเพื่อนำมาจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ ระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย เพื่อให้การบริการแก่ผู้ใช้น้ำประปาเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการประปาฯ

5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมของผู้ใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาอื่นในเขตพื้นที่จำหน่ายน้ำในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายสามารถนำมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และหาผลสรุปที่ดีที่สุดที่จะนำไปปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของสำนักงานการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในอนาคต

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานและบำรุงรักษาระบบประปาของสำนักงานการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับอัตราการใช้น้ำและพฤติกรรมการใช้น้ำประปาของประชาชนในเขตเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการ
มาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและ
พัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงาน
กิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียนนักศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก
การจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ชัชวาล ทัดสีวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ: ความหมายการวัดและการประยุกต์ใน
ระบบบริหารภาครัฐไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
ราชูปถัมภ์, 7 (10), 105 - 146.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไป
ปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎี
บัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พึงใจ ศรีเดช. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค
สาขาชัยนาท. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป,
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ภาณุเดช เพียรความสุขและคณะ. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนัก
ส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. สำนักส่งเสริมและ
งานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- ยุพดี ลิ้มมธุรสกุล. (2541). ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท สายการบิน ต่อการให้บริการของ
ท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา
บริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วชิรวัฒน์ เลียงบุญ. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
สมุทรสาคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วิภาวรรณ ทองชัยวัฒน์. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ 1 (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ศ.ส.ท.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซี แอลบุ๊กส์.
- สุดจิต จันทรประทีน. (2535). การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการปกครอง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุเทพ ลีขุนานนท์. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุพจน์ วีระสาธ. (2554). คุณภาพการให้บริการของตลาดโรงสีจังหวัดปทุมธานี. กรณีศึกษาเฉพาะบุคคลปริญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- หลุย จำปาเทศ. (2543). จิตวิทยาการจูงใจ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรถเนตร ศรีหาวงศ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและการโยธาสาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อรรถสิทธิ์ เครือทอง. (2543). การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ : ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพฯ และปริมณฑล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อนุเทพ เบื้องบน. (2544). การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามอบตาพุด. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารนโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม
สำหรับผู้ใช้น้ำประปา
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำหรับเป็นข้อมูลประกอบการศึกษาในการจัดทำสารนิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ทางการวิจัย เพื่อการศึกษาและจัดทำรายงานเท่านั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมายลงใน ☐ หรือเติมคำในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ท่านมีอายุอยู่ในช่วงใด

- | | |
|--|---|
| 1) ☐ ระหว่าง 18 – 30 ปี | 2) ☐ ระหว่าง 31 – 40 ปี |
| 3) ☐ ระหว่าง 41 – 50 ปี | 4) ☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป |

2. ท่านมีการศึกษาอยู่ในระดับใด

- | | |
|--|---|
| 1) ☐ ประถมศึกษา | 2) ☐ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า |
| 3) ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | 4) ☐ ปริญญาตรี |
| 5) ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | |

3. รายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน

1) ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท2) ☐ 10,001 – 20,000 บาท3) ☐ 20,001 – 30,000 บาท4) ☐ สูงกว่า 30,000 บาท

4. ลักษณะที่อยู่อาศัยของท่าน

1) ☐ เป็นเจ้าของที่อยู่อาศัย2) ☐ เช่าที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคะแนนตามระดับความพึงพอใจ

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ			หมายเหตุ
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
1. ด้านความเพียงพอของน้ำประปา				
2. ด้านความสะอาดของน้ำประปา				
3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บริการ				
4. ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการมีความทันสมัย				
5. ด้านความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปา				
6. ด้านความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการให้บริการ				

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริง

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการบริหารงานของการประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล ดาบตำรวจ กิตติภพ สิงห์ซัง

ประวัติการศึกษา นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สถานที่ทำงาน สำนักงานเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

