

ต้นตระกูล มังขุนทด : ความพึงพอใจและความคาดหวังในอนาคตของผู้ใช้บริการ
 น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลโทร โยง-ไชवाल ตำบลครบุรี
 อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา (SATISFACTION AND EXPECTATION IN THE
 FUTURE OF WATER SUPPLY CUSTOMER TO SERVICES OF WATRE SUPPY
 DIVISION IN SAIYONG-CHAIWAL SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE
 ORGANIZATION , KHON BURI SUB-DISTRICT, NAKHON RATCHASIMA
 PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.วชรภูมิ เบญจโอพาร

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังในอนาคตของ
 ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลโทร โยง-ไชवाल ตำบลครบุรี
 อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการน้ำประปา
 กองประปาเทศบาล เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ
 ครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จ่ายน้ำประปาของกองประปาเทศบาล จำนวน 290 ครัวเรือน ใช้วิธีการ
 สุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้
 โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ นำเสนอในรูปแบบตารางและคำบรรยาย
 ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และ
 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว วิเคราะห์ความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะสรุป
 ประเด็นและวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของกอง
 ประปาเทศบาล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความคาดหวัง
 ในอนาคตผู้ให้บริการน้ำประปามีความคาดหวังในอนาคตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัย
 ส่วนบุคคล เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ลักษณะของที่พักอาศัย และค่าใช้จ่ายในการใช้
 น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของกองประปา
 เทศบาลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความคาดหวังในอนาคตของ
 ผู้ใช้บริการน้ำประปา พบว่า เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และอาชีพที่ต่างกันมีความคาดหวัง
 ในอนาคตโดยรวมต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ที่ระดับ 0.05 ผู้ให้บริการเสนอแนะให้กองประปาเทศบาลให้ความสำคัญเกี่ยวกับน้ำประปาสะอาด
 ไม่มีสี ไม่มีตะกอน และไม่มีกลิ่น การมีน้ำใช้อย่างเพียงพอ เก็บค่าน้ำให้ตรงเวลาและเก็บทุกเดือน
 มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าหากมีการปิดน้ำ การบริการซ่อมที่รวดเร็ว และอยากให้มีการการ
 ตรวจสอบระบบการจ่ายน้ำอย่างสม่ำเสมอ

สาขาวิชา วิศวกรรมโยธา

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

TONTRAKHUN MUNGKHUNTOD : SATISFACTION AND
EXPECTATION IN THE FUTURE OF WATER SUPPLY CUSTOMER
TO SERVICES OF WATER SUPPLY DIVISION IN SAIYONG-CHAIWAL
SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION , KHON BURI
SUB-DISTRICT, NAKHON RATCHASIMA PROVINCE. ADVISOR:
ASSOC. PROF. VACHARAPOOM BENJAORAN, Ph.D.

This study was purposed to study of Satisfaction and expectation in the future of water supply customer to services of water supply division in Saiyong-Chaiwal Sub-District Administrative Organization, Khon Buri Sub-District, Nakhon Ratchasima Province and study of the problems and suggestions of the water supply customer, Water Supply Division of Sub-District Administrative Organization to find out solution and adjustment method of services, the sample group were the household that residing in the distributing area of water supply of Sub-District Administrative Organization for 290 households by used cluster sampling, the tools that used in the study is inquired form, analyze the data by used processed program for social research that is presented by the table and descriptions included frequency, percentage, means, standard deviation, t-test and One Way ANOVA, analyzed the opinions problems and obstacles and suggestions, conclusion of issue and analyzed the content and presented by composition

The study results were found that satisfaction of water supply customer to Water Supply Division of Sub-District Administrative Organization; the most have satisfied in overall was in a medium level. For expectation in the future of water supply customer have expected in the future was in a most future. Factors of personal, gender, age, member in the family, characteristic of the residence and cost of water supply usage in averaged a month is differed, they satisfied to water supply services of Sub-District Administrative Organization in overall was not differed in significant statistic level at 0.05. Expectation in the future of water supply customer is found that gender, member in the family and differed occupation have satisfied in the future to services of water

supply division of Sub-District Administrative Organization was not differed in significant statistic level of 0.05. The provider has suggested to water supply division of Sub-District Administrative Organization about emphasize to purity, clarify, without sediment and without odorless, the water is adequate, collect water fee on time and collect every month, inform about water closure in advance, fast maintenance and should monitor the distributing system usually



School of Civil Engineering

Academic Year 2016

Student's Signature _____

Advisor's Signature _____