

ชื่อเรื่อง	:	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ บริษัท เอเบิล อินดัสตรีส์ จำกัด ในเขตอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	:	นางสาว ณิชชานันท์ ใจแข็ง
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร. ทวีวรรณ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	:	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	:	กันยายน 2553
จำนวนหน้า	:	56 หน้า
คำสำคัญ	:	คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพน้ำประปา และการบริการบริษัท เอเบิล อินดัสตรีส์ จำกัด อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จาก ผู้ใช้น้ำประปา จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 306 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ แบบที่ ทรานจำนวนประชากร ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มด้วยค่าสถิติ (t-test)

ผลการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 40 – 49 ปี การศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉพาะต่อครอบครัว 5,000 – 10,000 บาทต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3 – 5 คน จ่ายค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือน 100 – 500 บาท มีการใช้น้ำประปาเพื่ออาบ/ซักล้าง/ทำความสะอาด ใช้น้ำประปาอย่างเดียว และไม่มีที่เก็บน้ำสำรอง ชำระเงินค่าน้ำประปาที่พนักงานหรือตัวแทนเก็บเงินที่บ้าน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพน้ำประปาของบริษัท เอเบิล อินดัสตรีส์ จำกัด พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพน้ำประปาอยู่ในระดับมาก การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของบริษัท เอเบิล อินดัสตรีส์ จำกัด ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย และด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจและด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับมากเช่นกัน

การทดสอบสมมติฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท เอ เบิล อินดัสตรีส์ จำกัด จำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือน พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อครอบครัวสูงกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ลูกค้าที่มีรายได้ต่อครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท ในด้านดังต่อไปนี้ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความไว้วางใจ และด้านการตอบสนองลูกค้า และมีความพึงพอใจระดับต่ำกว่าใน ด้านการติดต่อสื่อสาร