

คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

Service Quality of Provincial Waterworks Authority, Hatyai Branch

ชานธิป ครรชิต¹ Chantip Kanchit

ดร.นฤบาล ยมะคุปต์² Narueban Yamaqupta

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ตลอดจนการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการกับปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้น้ำเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพ โสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 -20,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน ซึ่งอยู่ในเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลนครหาดใหญ่ ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100 - 500 บาท ชำระค่าน้ำประปาผ่านทางสำนักงานประปา ผู้ใช้น้ำคิดว่าราคาน้ำประปามีความเหมาะสม ซึ่งส่วนใหญ่ใช้น้ำอย่างประหยัด มีความมั่นใจในความสะดวกของน้ำประปา โดยมีรู้สึกต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ที่ดีพอใจ มองในแง่บวกและรู้สึกว่ามีประโยชน์ ซึ่งผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้วยแบบจำลองมิติคุณภาพ (SERVPERF) พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากทุกด้านและจากการทดสอบค่าความแตกต่าง t-Test, F-Test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) พบว่า ผู้ใช้น้ำที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ราคาน้ำประปาในปัจจุบัน ความมั่นใจในความสะดวกของน้ำประปา และความคิดเห็นในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ การประปาส่วนภูมิภาค

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: xmen_golf@hotmail.com

² อาจารย์ที่ปรึกษา ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: narueban.y@psu.ac.th

Abstract

The purposes of this research aim to identify correlations between personal factors and services' quality of Provincial Waterworks Authority, Hatyai Branch and altogether to compare between services' quality and personal factors in the aforementioned setting. Samples are 400 consumers who utilize water for household usage under accountability of Provincial Waterworks Authority, Hatyai Branch. The research had applied both descriptive and inferential statistical analyses. According to the result found majority of water's consumers are female age between 20 to 30 years old, single, and held a bachelor degree. In general, they are government or state enterprise officers who earn averagely 10,001 to 20,000 baht per month. Typically have 4 to 5 family members who reside in Hatyai municipality's water distribution area. They mostly live in a detached house, average water bill between 100 to 500 baht per month, and regularly pay the bills at the waterworks authority. The water's consumers consider that price of the water are appropriate which mostly are safely consume water and strongly believe in purity of the water as they are satisfy, being optimistic, and understand the benefit of it. In a big picture, consumers are highly appreciating services' quality of Provincial Waterworks Authority, Hatyai Branch. For in depth, based on SERVPERF model, study also found that consumers are highly appreciate their reliability, empathy, responsiveness, assurance, and tangible. Meanwhile as the comparison of t-Test, F-Test to define the different and analyzed variation with One-Way ANOVA found consumers who are different in gender, age, average monthly income, number of family member, current price of the water, confidence in the water's purity, and future possibility of other water resources' usage are generally show dissimilar appreciation toward services' quality of Provincial Waterworks Authority, Hatyai branch at .05 statistic significant levels.

บทนำ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ซึ่งมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ในการจัดหาน้ำสะอาด เพื่อให้บริการแก่ประชาชน ครอบคลุมพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ มีการแบ่งเขตความรับผิดชอบออกเป็น 10 เขต 234 สาขาทั่วประเทศ โดยการประปาส่วนภูมิภาคสาขาขนาดใหญ่ มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลในส่วนของอำเภอขนาดใหญ่ครอบคลุม 6 เทศบาล ได้แก่ เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลเมืองบ้านพรุ เทศบาลเมืองคลองแห เทศบาลเมืองควนลัง เทศบาลเมืองคอหงส์ และเทศบาลตำบลน้ำน้อย ผู้ใช้น้ำประเภทที่อยู่อาศัยรวม 58,080 ราย ผลิตน้ำประปาเพื่อบริการ

ประชาชนปีละกว่า 30 ล้านลูกบาศก์เมตร (การประปาส่วนภูมิภาค, 2559) ภายใต้ความพยายามจะเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High performance organization) โดยมีวิสัยทัศน์ว่า “ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ (Customers delight with water quality and excellence services)” การประปาส่วนภูมิภาคจึงต้องเร่งพัฒนาการบริการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่กำหนด

แต่จากงานวิจัยหลายๆ แหล่งพบว่าที่ผ่านมาการประปาส่วนภูมิภาคยังคงประสบกับปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้น้ำ ในด้านคุณภาพการให้บริการ เช่นความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ คุณภาพของน้ำประปา ตลอดจนปัญหาจากการหยุดจ่ายน้ำ โดยสถิติข้อร้องเรียนในปี 2553 มีข้อร้องเรียนจำนวน 4,848 เรื่อง ปี 2554 จำนวน 6,745 เรื่อง ปี 2555 จำนวน 7,975 เรื่อง ปี 2556 จำนวน 8,395 เรื่อง ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (การประปาส่วนภูมิภาค, 2556) ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นที่ผู้น้ำมีต่อการประปาส่วนภูมิภาค ทำให้มีผู้น้ำบางส่วนหันไปผลิตน้ำใช้เองหรือใช้น้ำมากกว่า 1 แหล่งนอกเหนือจากน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค (สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยศศินทร์, 2556, น.61) ซึ่งนับเป็นคู่แข่งทางอ้อมของหน่วยงานทำให้หน่วยงานเสียโอกาสทางธุรกิจซึ่งในด้านความภักดีพบว่าหากมีหน่วยงานอื่นที่ให้บริการน้ำประปาเป็นทางเลือกใหม่มีผู้น้ำเพียงร้อยละ 65.8 ที่จะยังคงเลือกรับบริการของ กปภ.ต่อไป (ศูนย์บริการวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2556, น.4-87)

เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร การประปาส่วนภูมิภาค (ฉบับที่ 2) ปี 2555-2559 ที่ต้องการพัฒนาการบริการและแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ทำให้การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ จึงมีความจำเป็นกับการประปาส่วนภูมิภาค ประกอบกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่มีการบ่งชี้ว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก(Chun-Chen, Szu-Wei, Cheng-Yi and Pei-Chen, 2014) กับการรับรู้คุณค่าของลูกค้าและความตั้งใจซื้อ (Hanny and Felix, 2005) ด้วยเหตุผลนี้จึงนำไปสู่การศึกษาคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงความคิดเห็นที่ผู้น้ำมีต่อการประปาส่วนภูมิภาคในปัจจุบัน ในด้านคุณภาพการบริการและใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและตอบโจทยยุทธศาสตร์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับการบริการ ที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง กับการบริการที่ได้รับจริงจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง หรือสูงกว่าความคาดหวัง จะทำให้การบริการดังกล่าวเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

เกณฑ์การกำหนดคุณภาพบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้พัฒนาแนวคิดที่นำมาใช้ในการวัดคุณภาพของการบริการ โดยได้รับความนิยมนอย่างแพร่หลาย คือตัวแบบ SERVQUAL โดยที่แบ่งมิติการวัดคุณภาพของงานบริการ (Dimension of service quality) ออกเป็น 5 มิติหลักประกอบด้วย มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มิติด้านความไว้วางใจ (Assurance) มิติด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า (Empathy) มิติด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

การวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality Measure)

นักวิชาการหลายท่านคิดวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ โดยวิธีการประเมินแบบดั้งเดิมและแพร่หลายที่สุด คือการประเมินที่อยู่บนพื้นฐานของแบบจำลอง Disconfirmation (Robeldo, 2001 ; Cronin and Taylor, 1992) ซึ่ง Cronin and Taylor (1992) กล่าวว่ามาตรวัด SERVQUAL นั้น มีส่วนที่วัดความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ซึ่งในการวัดความคาดหวังของมาตรวัด SERVQUAL เกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าเข้ารับบริการแล้ว คะแนนในส่วนนี้อาจจะเกิดความลำเอียงขึ้นได้ Cronin and Taylor (1992) จึงทำให้ความเห็นที่ว่า ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องวัดความคาดหวังของลูกค้า ให้วัดแค่ส่วนของการรับรู้ของลูกค้าที่เกิดจากการเข้ารับบริการจริงก็เพียงพอแล้ว นอกจากนี้มาตรวัด SERVQUAL มีข้อบกพร่องอีกคือ เป็นมาตรวัดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดของความพึงพอใจ (Satisfaction Paradigm) มากกว่าแนวคิดของทัศนคติ (Attitude Model) ซึ่ง Cronin and Taylor (1992) เชื่อว่าแนวคิดเรื่องการรับรู้ในคุณภาพการบริการเหมือนกับแนวคิดเรื่องทัศนคติ ดังนั้น Cronin and Taylor (1992) จึงคิดวิธีการประเมินคุณภาพการบริการใหม่ที่เรียกว่า SERVPERF ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้ประเมินจากการรับรู้ถึงผลของการบริการเพียงด้านเดียว โดยไม่ได้คำนึงถึงด้านความคาดหวังของผู้บริโภคมาเป็นตัวประเมินด้วย

Teas (1993) กล่าวว่ามาตรวัด SERVQUAL เป็นมาตรวัดที่ไม่มีความเที่ยง (Validity)และไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกธุรกิจบริการ ซึ่งเกิดจาก 3 ประเด็นหลัก ดังนี้ 1) ปัญหาเกี่ยวกับการให้คำจำกัดความที่แน่ชัดของความคาดหวัง 2) การนำผลจากการวัดความ

คาดหวังมาประเมินคุณภาพการบริการ 3) ข้อพิพาททางทฤษฎีในแนวความคิดความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง ดังนั้น Teas (1993) จึงคิดวิธีการประเมินคุณภาพการบริการขึ้น เรียกว่าแบบจำลองการประเมินผลการบริการ (Evaluated Performance Model) ที่ประเมินคุณภาพการบริการจากการรับรู้ถึงผลของการบริการเพียงด้านเดียวโดยไม่ได้นำปัจจัยด้านความคาดหวังมาประเมินด้วยเช่นเดียวกับมาตรวัด SERVPERF ของ Cronin and Taylor (1992)

ซึ่งการประเมินระหว่าง SERVPERF และ SERVQUAL มีความแตกต่างกันดังนี้

1. SERVQUAL: Service Quality = Performance - Expectation
2. Weighted SERVQUAL: Service Quality = Importance x (Performance- expectation)
3. SERVPERF: Service Quality = Performance
4. Weighted SERVPERF: Service Quality = Importance x Performance

Buttle (1996) ได้ออกมาวิพากษ์วิจารณ์ SERVQUAL ทั้งในทางทฤษฎีและปฏิบัติ ในทางทฤษฎีกล่าวว่า SERVQUAL จะเกี่ยวกับกระบวนการในการให้บริการเป็นหลัก แต่ไม่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ของการให้บริการ เพราะผู้บริโภคใช้มาตรฐานในการประเมินอย่างอื่น นอกเหนือจากความคาดหวังในการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL สัมผลในการดำเนินเพราะ SERVQUAL ไม่อาจที่จะวัดความคาดหวังคุณภาพการให้บริการที่แน่นอนได้ และผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะเบื่อหรือสับสนกับตัวชี้วัดของการรับรู้และความคาดหวัง (P-E)

จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นตัวอย่างของความพยายามในการคิดค้นเครื่องมือวัดคุณภาพของการบริการที่ได้รับความนิยมและการยอมรับอย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพของการบริการ ซึ่งมีผลต่อการสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจนั้น นักการตลาดควรที่จะเลือกใช้เครื่องมือวัดโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ไปใช้ประโยชน์เป็นหลัก การใช้เซฟเพิฟ (SERVPERF) จะช่วยในการนำผลที่ได้จากการวัดไปใช้เพื่อการทำนายมีความแม่นยำในขณะที่ผลจาก เซฟคอลล (SERVQUAL) จะช่วยอธิบายรายละเอียดของคุณภาพเพื่อนำไปประกอบการวินิจฉัยปรับปรุงได้ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้มีความสนใจที่จะเลือกใช้เครื่องมือวัด เซฟเพิฟ (SERVPERF) ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการใน 5 มิติ

2. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ เป็นองค์กรที่รับผิดชอบในการก่อสร้างและบริหารงานเกี่ยวกับกิจการประชาสัมพันธ์ และชนบทต่าง ๆ โดยได้มีมติเมื่อ วันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 ให้มีการปรับปรุงแบบ การดำเนินกิจการประชาสัมพันธ์ของกองประชาสัมพันธ์ กรมโยธาธิการ ให้เป็นรูปแบบการบริหารแบบ รัฐวิสาหกิจ ตามข้อเสนอของ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยจัดตั้งคณะกรรมการเตรียมการจัดตั้งการประชาสัมพันธ์ มีนายจรรุญ ปิยะมุตระ รอง

ปลัดกระทรวงมหาดไทยในขณะนั้นเป็นประธาน ดำเนินการจัดตั้งและตราเป็น พรบ.การประปา ส่วนภูมิภาค พ.ศ.2522 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522 และให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นวันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป โดยโอนกิจการประปา ตลอดจนข้าราชการและลูกจ้างของกองประปาส่วนภูมิภาค กรมโยธาธิการและกองประปาชนบท กรมอนามัย มาเป็นลูกจ้างและพนักงานของ การประปาส่วนภูมิภาค

วิสัยทัศน์

“ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ” (Customers delight with water quality and excellence services)”

ค่านิยมองค์กร

มุ่งมั่น-เพื่อปวงชน

พันธกิจ

เป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาตามนโยบายของรัฐบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ พันธกิจหลักของ การประปาส่วนภูมิภาค มี 5 ประการ ได้แก่

1. ผลิตจ่ายน้ำที่มีคุณภาพ
2. พัฒนาระบบผลิตและจ่ายน้ำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เสริมสร้างการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ
5. พัฒนาคูคลองให้มีศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อการพัฒนาใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือนในเขตความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ซึ่งครอบคลุมทั้งหมด 6 เทศบาล ได้แก่ เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลเมืองบ้านพรุ เทศบาลเมืองคลองแห เทศบาลเมืองควนลัง เทศบาลเมืองคอหงส์ และเทศบาลตำบลน้ำน้อย โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 58,080 ราย (การประปาส่วนภูมิภาค ตุลาคม, 2559)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือนในเขตความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยเทียบจากตารางสัดส่วนของ Krejcie & Morgan (Krejcie and Morgan, 1970, p.607-609) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเทียบสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) ตามแต่ละเทศบาล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมกรใช้น้ำของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ วิเคราะห์ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นโดยวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น .953 (บุญชม ศรีสะอาด, 2550, น.96)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากจากผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยใช้ระยะเวลาช่วงเดือนตุลาคม 2559

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมกรใช้น้ำของผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือน

2) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

3) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่าความแตกต่างโดยการใช้อยู่สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมกรใช้น้ำ โดยกำหนดค่า p-value ที่ .05

สรุปผล

1. ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้น้ำ

ผู้ใช้น้ำ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.75 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 44.25 การศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.75 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.25 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลนครหาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 44.25 มีค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100 - 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.25 ใช้ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปาโดยสำนักงานประปา คิดเป็นร้อยละ 58.50 ผู้ใช้น้ำคิดว่ามีราคาที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 71.25 ส่วนใหญ่ใช้น้ำอย่างประหยัด คิดเป็นร้อยละ 77.25 มีความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 68.25 และส่วนใหญ่รู้สึกดี คิดเป็นร้อยละ 91.50 รู้สึกพอใจ คิดเป็นร้อยละ 74.25 มองในแง่บวก คิดเป็นร้อยละ 81.75 และรู้สึกว่ามีประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 93.25

2. ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

ผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้น้ำ ดังตาราง 1

ตาราง 1 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปา ส่วนภูมิภาค สาขาขนาดใหญ่ กับปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้น้ำ

ปัจจัยส่วนบุคคลและ พฤติกรรมการใช้น้ำ	คุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาขนาดใหญ่					
	ด้านความน่าเชื่อถือ	ด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้า	ด้านความไว้วางใจ	ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	โดยภาพรวม
เพศ	-	-	-	*	-	*
อายุ	*	*	*	*	*	*
สถานภาพ	-	-	-	-	-	-
ระดับการศึกษา	*	-	-	-	*	-
อาชีพ	-	-	-	-	*	-
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	*	*	-	*	-
จำนวนสมาชิกในครอบครัว	*	-	-	*	*	*
เขตจำหน่ายน้ำ	-	*	*	*	-	-
ลักษณะของบ้านพักอาศัย	-	-	*	-	-	-
ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน	*	-	-	-	-	-
ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา	-	-	-	-	-	-
ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน	*	*	-	-	*	-
การใช้น้ำในปัจจุบัน	-	-	-	*	-	-
ความมั่นใจในความสะดวกของน้ำประปา	*	-	-	*	-	*
ในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ	*	*	*	*	-	*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

พบว่า ผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาขนาดใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาขนาดใหญ่อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิพากรณ์ ปลอดทอง

(2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขา สตุล พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สตุล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านการรู้จักเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับนักวิชาการในหลายสาขาวิชา ที่นำมาตรวจวัด SERVQUAL ตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1988) ไปปรับใช้กับงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการในธุรกิจต่าง ๆ กันมากมาย เช่น Nitecki (1997) นำมาตรวัด SERVQUAL มาใช้วัดคุณภาพการบริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเยล (Yale University Library) เพื่อทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดและการรับรู้ต่อการให้บริการเฉพาะอย่างในห้องสมุด และนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการบริการของห้องสมุดให้ดีขึ้น โดยแบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ 5 มิติตามมาตรวัด SERVQUAL ซึ่งได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) และ 5) ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) ซึ่งคำถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีการปรับให้เข้ากับลักษณะเฉพาะของการบริการในห้องสมุดผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการรับรู้คุณภาพการบริการคือ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดต่อการรับรู้คุณภาพการบริการคือความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถยืนยันค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามได้

ส่วนผู้ใช้น้ำที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา และในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณา จาปรุ่ง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินกรณีศึกษาสาขาม่านเมฆ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุ สถานภาพและกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันทั้ง 5 มิติ ส่วนในด้านพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่มีผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันทั้ง 5 มิติเช่นเดียวกัน แต่ถ้าผู้ใช้บริการที่มีเพศและระดับรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน 4 มิติ ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน 4 มิติ ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือ ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน 2 มิติ ได้แก่ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่วนลูกค้าที่มีจำนวนรายการธุรกรรมที่ใช้

แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน 3 มิติได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เช่นเดียวกับ เสกสรร คามรักษ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับ เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย มีผลต่อมุมมองการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการให้บริการโดยรวม

นอกจากนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับ วรา ไกรกลาง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ จำนวนประชากรในครัวเรือน อาชีพ รายได้ต่อเดือน การจ่ายค่าน้ำประปาต่อเดือน และความคิดเห็นต่อราคาน้ำประปาต่างกัน ทำให้ระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล ต่างกัน โดยประชาชนเพศชายช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน มีอาชีพรับราชการ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาทขึ้นไป มีการจ่ายค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 300-400 บาท และประชาชนที่เห็นว่าราคาน้ำประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหลสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ เช่นเดียวกับ ฉวีฉวีญา แดงประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะที่พัก รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้น้ำ ให้ความสำคัญในเรื่องที่กปน.สาขาหาดใหญ่ ต้องรักษาคำมั่นสัญญาตามที่ให้ไว้กับลูกค้า มีความพร้อมในการบริการ โดยมีความสนใจและแก้ปัญหาได้ทันทีทันใด ดังนั้นทางกปน.สาขาหาดใหญ่ ควรเน้นย้ำถึงการนัดหมายกับผู้ใช้น้ำจะต้องตรงต่อเวลา รักษาเวลา และต้องรักษาคำมั่นสัญญาตามที่ให้ไว้

ด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องที่พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันท่วงที พร้อมทั้งจะแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และได้การบริการด้าน

อื่นๆ ต้องเพื่อให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้นทางกปภ.สาขาหาดใหญ่ อาจจะต้องเพิ่มพนักงานบริการทั้งในและนอกสถานที่ เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงานและเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า

ด้านความไว้วางใจ ผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงานควรมีกริยามารยาทที่ดี มีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ให้บริการโดยมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา และเป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้า ดังนั้นทางกปภ.สาขาหาดใหญ่ ควรมีการฝึกอบรมพนักงานที่ทำหน้าที่ส่วนหน้าที่ให้บริการลูกค้า เพื่อจะได้มีความรอบรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาในเรื่องการบริการลูกค้าและการแก้ไขปัญหา หรือทำการผลิตเปลี่ยนหน้าที่ตามความเหมาะสมต่อไป

ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า ผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงานมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และบริการด้วยความอ่อนน้อม พุดคุยกับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรี และสามารถชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและมีเหตุผล ดังนั้นหากผู้ใช้น้ำมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ก็ควรจะให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ที่ถูกต้องและอธิบายจนกว่าผู้ให้บริการเข้าใจในเรื่องนั้นๆ และควรมีความเอื้ออาทรต่อลูกค้า การให้ความเป็นมิตร ความเชื่อถือความหวังดี และความมีน้ำใจต่อผู้ใช้น้ำทุกระดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องของอาคาร สถานที่ ของกปภ.สาขาหาดใหญ่ โดดเด่นมีเอกลักษณ์และทันสมัย สถานที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการและเก้าอี้นั่งคอยสะอาดเรียบร้อย เอกสารสิ่งพิมพ์ของ กปภ.สาขาหาดใหญ่ มีความเหมาะสม เพราะผู้ใช้น้ำต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในกปภ.สาขาหาดใหญ่ ดังนั้นควรมีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอรวมทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้งของกปภ.สาขาหาดใหญ่ จะต้องมีความสะดวกในการเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวกทุกเวลา และควรจัดงบประมาณประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานกิจการประปาตามสื่อชนิดต่างๆ ในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

และจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้น้ำที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา และในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ต่างกัน ทำให้มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ต่างกัน ดังนั้นทางกปภ.สาขาหาดใหญ่ จึงต้องควรให้ความสำคัญ และให้การบริการผู้ใช้น้ำทุกเพศ ทุกวัย ทุกชนชั้น อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน พร้อมทั้งมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้น้ำ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษา วิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน (SWOT Analysis) คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงต่างๆ และเพื่อเป็นประโยชน์ในกำหนดนโยบายในการให้บริการ เพื่อจะได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้น้ำมากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาด้านศักยภาพและความพร้อมของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ในด้านการผลิตและด้านการจัดหาแหล่งน้ำดิบ เพื่อมาผลิตน้ำประปาให้เพียงพอต่อความต้องการ
3. การศึกษาปัญหาและความต้องการ ของผู้ใช้น้ำที่หลากหลาย เช่น โรงแรม โรงงาน อุตสาหกรรม ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่
4. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มความหลากหลายแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

บรรณานุกรม

- การประปาส่วนภูมิภาค. (2559). รายงานประจำปี 2559. ค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.pwa.co.th/contents/service/annualreport>
- เกียรติคุณ จิรกาลวสาน.(2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี*.ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิฬภรณ์ ปลอดภัย. (2554). *คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐฐิยา แดงประเสริฐ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2550). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุวิริยาสาน.
- วรา ไธกลาง. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขางานบริหารงานท้องถิ่น มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.(2556). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2556*.กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.(2556). *โครงการศึกษาแนวทางการกำหนดรูปแบบทางการตลาดของการประปาส่วนภูมิภาค*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

- เสกสรร คามรักษ์. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ประชาสัมพันธ์ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี*. ปริญญารัฐ
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัย
บูรพา
- อรชума จาปรุ่ง. (2557). *คุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินกรณีศึกษาสายม่านเมฆ*. ขอนแก่น:
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Chun-Chen, Szu-Wei, Cheng-Yi & Pei-Chen. (2014). The Relationship among Corporate Social
Responsibility, Service Quality, Corporate Image and Purchase Intention. *International
Journal of Organizational Innovation* 6, 68.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension.
Journal of Marketing, 56, 55-68.
- Hanny N. Nasution, Felix T. Mavondo. (2005). The Impact of Service Quality on Customer Value
in The Hotel Industry. ANZMAC 2005 Conference: Tourism Marketing, 72-79.
- Krejcie, R., & Morgan, D. (1970). Determining Simple size. *Educational and Psychological
Measurement*, 30(3), 607-609.
- Nitecki, D. A. (1997). "SERVQUAL" : Measuring service quality in academic libraries.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality
and its implication for Future Research. *Journal of Marketing* 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for
measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64, 12-40.
- Robeldo, M.A. (2001). Measuring and managing service quality : Integrating customer
expectations. *Managing Service Quality*, 11, 23-31.
- Teas, R.K. (1993). "Consumer Expectation and the Measurement of Perceived Service Quality",
William, D.P. and Frederick, A.R., 1976, "Physical Distribution Service in Industrial
Purchase Decisions", *Journal of Marketing*, Vol. 40.