คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

Service Quality of Provincial Waterworks Authority, Hatyai Branch

ชนาธิป ครรชิต

CHANATIP KANCHIT

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement

for the Degree of Master of Business Administration

Prince of Songkla University

2559

ชื่อสารนิพนธ์ คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

ผู้เขียน นายชนาธิป ครรชิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(ดร.นฤบาล ยมะคุปต์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการ

(ดร.นฤบาล ยมะคุปต์)

..... กรรมการ

(ดร.สุนันทา เหมทานนท์)

..... กรรมการ

(ผศ.ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ)

.....

(นางสาวพัลลภัช เพ็ญจำรัส)

รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ชื่อสารนิพนธ์ คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่
ผู้เขียน นายชนาธิป ครรชิต
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ตลอดจนการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการ กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้น้ำเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20–30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 -20,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน ซึ่งอยู่ในเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลนครหาดใหญ่ ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100 - 500 บาท ชำระค่าน้ำประปาผ่านทางสำนักงานประปา ผู้ใช้น้ำคิดว่าราคาน้ำประปามีความเหมาะสม ซึ่งส่วนใหญ่ใช้น้ำอย่างประหยัด มีความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา โดยมีรู้สึกดี รู้สึกพอใจ มองในแง่บวก และรู้สึกว่ามีประโยชน์ ซึ่งผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้วยแบบจำลองมิติคุณภาพ (SERVPERF) พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน และจากการทดสอบค่าความแตกต่าง t-Test, F-Test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) พบว่า ผู้ใช้น้ำที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา และในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Minor Thesis Title	**Service Quality of Provincial Waterworks Authority, Hatyai Branch**
Author	**Mr.Chanatip Kanchit**
Major Program	**Business Administration**
Academic Year	**2016**

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.

กิตติกรรมประกาศ

การทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยผู้ศึกษาได้รับการอนุเคราะห์แนะนำอย่างดียิ่งจาก ดร.นฤบาล ยมะคุปต์ ดร.สุนันทา เหมทานนท์ และผศ.ดร.ธีรศักดิ์ จินดาบถ อาจารย์ที่ปรึกษา และกรรมการ ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณผู้ใช้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ และเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม พร้อมอำนวยความสะดวกในการเก็บแบบสอบถาม จนทำให้การทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน เพื่อนที่มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่คอยให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในการศึกษาการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุดนี้ขอขอบคุณพ่อ แม่ และครอบครัวที่คอยให้คำแนะนำ ความรัก ความห่วงใยรวมทั้งเป็นกำลังใจอย่างดี สนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้และหากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด กราบขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้

ชนาธิป ครรชิต

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ..... (3)

Abstract..... (4)

กิตติกรรมประกาศ..... (5)

สารบัญ..... (6)

รายการตาราง..... (8)

รายการภาพภาพประกอบ..... (13)

บทที่

1 บทนำ..... 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย..... 2

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 2

1.4 ขอบเขตการวิจัย..... 3

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย..... 3

1.6 สมมติฐานการวิจัย..... 5

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6

2.1 แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ..... 6

2.2 ข้อมูลการประปาส่วนภูมิภาค..... 14

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 16

2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย..... 27

3 ระเบียบวิธีการวิจัย..... 32

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 32

3.2 รูปแบบการวิจัย..... 33

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 33

3.4 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย..... 38

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 39

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย..... 39

4 ผลการศึกษาข้อมูล..... 41

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือน….. 42

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของ
การประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่..... 49

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ
5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับปัจจัยส่วนบุคคล..... 56

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ
5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับพฤติกรรมการใช้น้ำ..... 92

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค
สาขาหาดใหญ่..... 104

5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 106

สรุปผลการวิจัย..... 106

อภิปรายผลวิจัย..... 107

ข้อเสนอแนะ..... 113

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป..... 115

บรรณานุกรม..... 116

ภาคผนวก..... 121

ประวัติผู้เขียน..... 128

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	สรุปตัวแปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้	28
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเทศบาล	33
3.2	ตัวแปรลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์	34
3.3	ตัวแปรคุณภาพการบริการ	36
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้น้ำ	42
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพฤติกรรมการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำ	46
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	48
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	49
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ	50
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้า	51
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจ	52
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	53
4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	54
4.10	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามเพศ	56
4.11	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอายุ	57

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอายุด้านความน่าเชื่อถือ..... 58

4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอายุด้านการตอบสนองลูกค้า..... 59

4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอายุด้านความไว้วางใจ..... 60

4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอายุด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า..... 61

4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอายุด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ..... 62

4.17 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามสถานภาพ..... 63

4.18 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา..... 64

4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามระดับการศึกษาด้านความน่าเชื่อถือ..... 65

4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามระดับการศึกษาด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ..... 66

4.21 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอาชีพ..... 67

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอาชีพ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ..... 69

4.23 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 71

4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านการตอบสนองลูกค้า……..... 72

4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านความไว้วางใจ..... 73

4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ..... 73

4.27 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว..... 75

4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวด้านความน่าเชื่อถือ..... 76

4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า..... 77

4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ……..... 79

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

4.31 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามเขตจำหน่ายน้ำ……..... 81

4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามเขตจำหน่ายน้ำ ด้านการตอบสนองลูกค้า..... 83

4.33 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามเขตจำหน่ายน้ำ ด้านความไว้วางใจ..... 85

4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามเขตจำหน่ายน้ำ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า..... 87

4.35 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย..... 88

4.36 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัยด้านความไว้วางใจ..... 89

4.37 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน..... 90

4.38 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้านความน่าเชื่อถือ..... 91

4.39 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา..... 92

4.40 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน..... 93

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน ด้านความน่าเชื่อถือ……. 93

4.42 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน ด้านการตอบสนองลูกค้า..... 94

4.43 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ..... 95

4.44 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามการใช้น้ำในปัจจุบัน..... 96

4.45 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา..... 97

4.46 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา ด้านความน่าเชื่อถือ..... 98

4.47 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า..... 98

4.48 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ..... 99

4.49 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้น้ำ…….. 101

4.50 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่….. 103

รายการภาพประกอบ

ภาพ **หน้า**

2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย..... 27

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์การให้บริการน้ำประปาของประเทศไทยนั้น รัฐจะทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนโดยผ่านทางผู้ให้บริการหลัก 3 รายได้แก่ การประปานครหลวง รับผิดชอบการให้บริการน้ำประปาในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรีและสมุทรปราการ ครอบคลุมผู้ใช้น้ำจำนวน 2 ล้านครัวเรือนหรือคิดเป็นร้อยละ 9 ของประชากรในประเทศไทย การประปาส่วนภูมิภาครับผิดชอบพื้นที่อีก 74 จังหวัดที่นอกเหนือจากที่การประปานครหลวงรับผิดชอบ ครอบคลุม 3.4 ล้านครัวเรือนหรือ ร้อยละ15 ของประชากร และท้ายสุดคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล อบต. อบจ. เป็นต้น จะทำหน้าที่ให้บริการพื้นที่เดียวกับการประปานครหลวง หรือการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งมักเป็นพื้นที่ทุรกันดารหรือเป็นที่ยังไม่ได้ขยายการบริการไปถึง ครอบคลุม 31.1 ล้านครัวเรือนหรือร้อยละ 58 ของประชากรส่วนประชากรอีกกว่า 4.2 ล้านครัวเรือน หรือคิดเป็นร้อยละ 18 ของประชากรยังไม่มีน้ำประปาใช้ (การประปาส่วนภูมิภาค, 2556)

ตลอดระยะเวลา 36 ปี การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ซึ่งมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในกำกับดูและของกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ในการจัดหาน้ำสะอาด เพื่อให้บริการแก่ประชาชนครอบคลุมพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ มีการแบ่งเขตความรับผิดชอบออกเป็น 10 เขต 234 สาขาทั่วประเทศ โดยการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลในส่วนของอำเภอหาดใหญ่ครอบคลุม 6 เทศบาล ได้แก่ เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลเมืองบ้านพรุ เทศบาลเมืองคลองแห เทศบาลเมืองควนลัง เทศบาลเมืองคอหงส์ และเทศบาลตำบลน้ำน้อย ผู้ใช้น้ำประเภทที่อยู่อาศัยรวม 58,080 ราย ผลิตน้ำประปาเพื่อบริการประชาชนปีละกว่า 30 ล้านลูกบาศก์เมตร (การประปาส่วนภูมิภาค, 2559) ภายใต้ความพยายามจะเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High performance organization) โดยมีวิสัยทัศน์ว่า “ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ (Customers delight with water quality and excellence services)” การประปาส่วนภูมิภาคจึงต้องเร่งพัฒนาการบริการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่กำหนด

แต่จากงานวิจัยหลายๆ แหล่งพบว่าที่ผ่านมาการประปาส่วนภูมิภาคยังคงประสบกับปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำ 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) ซึ่งปัญหาดังกล่าวส่งผลต่อความเชื่อมั่นที่ผู้ใช้น้ำมีต่อการประปาส่วนภูมิภาค ทำให้มีผู้ใช้น้ำบางส่วนหันไปผลิตน้ำใช้เองหรือใช้น้ำมากกว่า 1 แหล่งนอกเหนือจากน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค (สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยศศินทร์, 2556, น.61) ซึ่งนับเป็นคู่แข่งทางอ้อมของหน่วยงานทำให้หน่วยงานเสียโอกาสทางธุรกิจซึ่งในด้านความภักดีพบว่าหากมีหน่วยงานอื่นที่ให้บริการน้ำประปาเป็นทางเลือกใหม่มีผู้ใช้น้ำเพียงร้อยละ 65.8 ที่จะยังคงเลือกรับบริการของ กปภ. ต่อไป (ศูนย์บริการวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2556, น.4-87)

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

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับปัจจัยส่วนบุคคล

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การเปิดศูนย์บริการของการประปาส่วนภูมิภาคในห้างสรรพสินค้า หรือฝึกอบรมพนักงานให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขแนวปฏิบัติ

1.3.2 ได้ทราบข้อมูลเพื่อการวางแผนระยะยาวเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

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

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

1.4.2 พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ประกอบด้วย 6 เทศบาล ได้แก่ เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลเมืองบ้านพรุ เทศบาลเมืองคลองแห เทศบาลเมืองควนลัง เทศบาลเมืองคอหงส์ และเทศบาลตำบลน้ำน้อย

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการทำวิจัย

กปภ. หมายถึง การประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินธุรกิจหลักด้านการให้บริการน้ำประปาทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรีและสมุทรปราการ

กปภ.สาขาหาดใหญ่ หมายถึง การประปาส่วนสาขาหาดใหญ่ ดูแลรับผิดชอบในพื้นที่ 6 เทศบาล ได้แก่ เทศบาลนครหาดใหญ่ เทศบาลเมืองบ้านพรุ เทศบาลเมืองคลองแห เทศบาลเมืองควนลัง เทศบาลเมืองคอหงส์และเทศบาลตำบลน้ำน้อย

คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสินค้าหรือบริการนั้นสร้างความพอใจให้กับผู้รับการบริการ และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสมได้เปรียบคู่แข่งขัน ผู้รับการบริการ มีความพึงพอใจ และยอมจ่ายตามราคาเพื่อซื้อความ

พอใจนั้น ซึ่งมิใช่เรื่องที่ประเมินจากสิ่งของที่จับต้องได้ หรือเป็นรูปธรรมเพียงด้านเดียว แต่จะต้องนำปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นนามธรรมมาประกอบการพิจารณาด้วย

บริการ หมายถึง สิ่งที่จับสัมผัสจับต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดย/จากการบริการ) และส่งมอบสู่ผู้รับการบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดนทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีที่มีบริการนั้นๆ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกความพอใจด้วยการทำให้ความต้องการและ ความหวังของผู้รับบริการตอบสนองถูกต้องตรงเวลาที่ต้องการ โดยการปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างอ่อนโยนและสุภาพ การเข้าถึงความสะดวกการให้บริการ (accessibility and convenience) การให้บริการด้านต่าง ๆ ของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสม่ำเสมอของผลงานที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ การรักษา คำมั่นสัญญา และเป็นที่พึ่งพาของผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที ถูกต้องรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ

ด้านความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อใจที่ผู้รับบริการมีต่อกิจการประปา ซึ่งจะพิจารณาจากชื่อเสียง ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการดำเนินงานของกิจการประปา

ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้เมื่อต้องการ โดยไม่ต้องเสียเวลาค้นหาสถานที่รอคอยการบริการ และมีขั้นตอนในการติดต่อยาวนาน

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ความพร้อมและความใส่ใจในการให้บริการ เช่น เครื่องมือ และอุปกรณ์คนให้บริการ เครื่องแบบพนักงาน และความสะอาดของสถานที่

การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ หมายถึง ขั้นตอนให้บริการตั้งแต่ การบริการขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ การอ่านมาตรวัดน้ำ ออกใบแจ้งหนี้ รับชำระค่าน้ำประปา สำรวจ ออกแบบ วางท่อ และบำรุงรักษาระบบท่อ การซ่อมท่อประปา และการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร การหยุดจ่ายน้ำ

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ รวมถึงลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน ลูกจ้างสัญญาจ้างเหมา ตัวแทนเก็บเงินและตัวแทนอ่านมาตร บริษัทเอกชนที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า

ผู้ใช้น้ำหรือผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่ใช้บริการน้ำประปาในเขตพื้นที่บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

1.6 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ลักษณะของบ้านพักอาศัย เขตจำหน่ายน้ำ และค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นของคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการใช้น้ำ ประกอบด้วย ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน การใช้น้ำในปัจจุบัน ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา และในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นของคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่แตกต่างกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด ตามลำดับ ดังนี้

2.1 แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ

2.2 ข้อมูลการประปาส่วนภูมิภาค

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

2.1 แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

2.1.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

Lewis and Booms (1983) ได้ให้นิยาม คุณภาพการบริการ ว่าเป็นตัวชี้วัดระดับการบริการ ที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ ว่าสอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้ดีเพียงใด การให้บริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการได้ตรงตามความคาดหวังที่ผู้รับบริการมีต่อผู้ให้บริการ

Grönroos (1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality)

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ มโนทัศน์และการประเมินของผู้รับบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับการบริการที่ผู้ให้บริการมีต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง กับการบริการที่ได้รับจริงจากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง หรือสูงกว่าความคาดหวัง จะทำให้การบริการดังกล่าวเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1.2 ลักษณะของการบริการ

เนื่องจากบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้า (Product) อยู่หลายประการ จึงมีความจำเป็นจะต้องศึกษาถึงลักษณะของบริการ (Service characteristics) ให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ โดยมีนักการตลาดหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการไว้ โดยสรุปมาได้ทั้งหมด 4 ลักษณะ ดังต่อนี้ (Parasuraman et al., 1985)

1. เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการนั้นมีความแตกต่างจากสินค้าอย่างชัดเจนตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้ แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ โดยการบริการนั้นลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง แตกต่างจากสินค้าที่มีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นรูปธรรมมากกว่า ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ และตัดสินใจถึงความมีคุณภาพของการบริการผ่านประสาทสัมผัสทั่วไป นักการตลาดจึงได้หาวิธีทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อถือในงานบริการโดยการสร้าง หลักฐานทางกายภาพที่เป็นรูปธรรมมากกว่า เพื่อเป็นสัญลักษณ์แทนการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้

2. ไม่สามารถแยกระหว่างกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคออกจากกันได้ (Inseparability) เนื่องจากการบริการถูกผลิตขึ้นและถูกบริโภค ภายในระยะเวลาเดียวกัน ตัวอย่างเช่น กระบวนการในการนวดเพื่อผ่อนคลาย การตัดผม เป็นต้น แต่ถ้ามองในมุมของสินค้าการผลิตและการบริโภคจะถูกแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง

3. คุณภาพการบริการมักไม่คงที่ (Variability) ซึ่งอาจเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น พนักงานที่บริการ เวลาที่บริการ สถานที่ที่บริการ และวิธีการในการบริการ ในขณะที่สินค้าจะมีมาตรฐานแน่นอนในการผลิตสินค้าให้ออกมาเหมือนกัน ดังนั้น โดยบุคลากรมักจะเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการโดยตรง ซึ่งธุรกิจควรให้ความสำคัญ

4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) ด้วยการผลิตจะเกิดขึ้นไปพร้อมกับการบริโภค จุดนี้ทำให้องค์กรธุรกิจไม่สามารถขยายบริการไปได้ถ้าไม่มีลูกค้ามาซื้อบริการนั้น ยกตัวอย่างเช่น ธุรกิจบริการห้องพักอย่างโรงแรม หรือธุรกิจขนส่งมวลชน ถ้าไม่มีแขกเข้าพักหรือไม่มีผู้โดยสารใช้บริการ ก็จะต้องเสียต้นทุนในการบริการส่วนนั้นไปโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

2.1.3 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการนั้นมีความสำคัญในธุรกิจการให้บริการเนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการบริการอื่นๆ โดยมีผู้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับปัจจัยอื่นๆได้แก่

Hanny and Felix (2005) ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพการบริการที่มีต่อคุณค่าที่ลูกค้าได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการในธุรกิจโรงแรม ซึ่งมีสมมติฐานงานวิจัยทั้งหมด 3 สมมติฐานด้วยกันโดยงานวิจัยนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 385 ชุด จากผู้เข้าพักในประเทศอินโดนิเซียในโรงแรมระดับ 1 ดาว ถึง 5 ดาว จำนวน 7 โรงแรม ผลการศึกษาสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับทุกตัวแปรของปัจจัยด้านคุณค่าที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการ

Jang and Namkung (2009) กล่าวว่าคุณภาพการบริการของร้านอาหารที่ดีจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

Martin (1995) กล่าวว่าคุณภาพการบริการมีความสำคัญเนื่องจากเหตุผลหลัก 4 ประการดังนี้คือ

1. การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการ เนื่องจากทุกวันนี้ ผู้ประกอบการต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้น การทำธุรกิจต่าง ๆ จึงมีการทำควบคู่ไปกับการให้บริการส่งผลให้การเจริญเติบโตของธุรกิจบริการอยู่ในอัตราที่สูงมาก

2. การแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น การบริการถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ถูกนำมาใช้ในการแข่งขันกับคู่แข่ง และถ้าบริษัทหรือองค์กรใดให้คุณภาพการบริการได้เหนือกว่า ก็ถือเป็นจุดที่นำความได้เปรียบมาให้บริษัทหรือองค์กรนั่นเอง

3. ความต้องการของผู้บริโภค หรือลูกค้าที่มีมากขึ้นเนื่องจากปัจจุบันนี้ โลกอยู่ในยุคของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริโภคมีความรู้มากขึ้น มีความต้องการมากขึ้น สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการก็คือการบริการที่มีคุณภาพ และสิ่งนี้เองนับเป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้บริโภคใช้ในการประเมินการซื้อซ้ำ หรือการมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าหรือบริษัท องค์กรนั้น ๆ ด้วย

4. คุณภาพการบริการสะท้อนถึงสภาวะเศรษฐกิจ เนื่องจากผลของการมีคุณภาพการบริการที่ดี นำไปสู่การเกิดการซื้อซ้ำในสินค้าหรือธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการทุกคนต้องการให้เกิดขึ้นกับสินค้าหรือบริษัทของตน นอกจากนี้ การที่มีคุณภาพการบริการที่ดีเป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดลูกค้าหรือผู้บริโภคเดิมให้ยังคงอยู่ อีกทั้งยังเป็นการสร้างลูกค้าใหม่ ๆเข้ามาอีกด้วย ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนมาจากการที่บริษัทหรือองค์กรมีคุณภาพการบริการที่ดี นั่นเอง

ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งนี้จึงให้ความสำคัญกับการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในสายตาผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2.1.4 เกณฑ์การกำหนดคุณภาพบริการ

Parasuraman et al. (1985) ได้พัฒนาแนวคิดที่นำมาใช้ในการวัดคุณภาพของการบริการ โดยได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย คือตัวแบบ SERVQUAL โดยที่แบ่งมิติการวัดคุณภาพของงานบริการ (Dimension of service quality) ออกเป็น 5 มิติหลักประกอบด้วย

1. มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ว่าสามารถให้บริการได้ตรงกับที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ โดยที่บริการทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและจะต้องให้ผลเหมือนเดิมทุกครั้ง แสดงถึงความสม่ำเสมอของคุณภาพงานบริการ เมื่อผู้รับบริการรู้สึกถึงคุณภาพ ความถูกต้องสม่ำเสมอแล้ว ก็จะทำให้รู้สึกว่าบริการดังกล่าวเป็นบริการที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้

2. มิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงที ในเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ โดยผู้รับบริการสามารถที่จะเข้าถึงบริการนั้นได้โดยง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ หมายรวมถึงผู้ให้บริการต้องกระจายการบริการนั้น ไปได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

3. มิติด้านความไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการเรียกความเชื่อมั่นให้เกิดกับผู้รับบริการ โดยผู้บริการอาจแสดงให้เห็นถึงทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการ โดยผู้ให้บริการแสดงออกไปด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีกริยามารยาทที่ดีในการติดต่อสื่อสารถึงผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

4. มิติด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง การแสดงความจริงใจ ห่วงใยผู้เข้ามารับบริการ โดยผู้รับบริการจะต้องรับรู้ถึงความตั้งใจของผู้ให้บริการ ที่มีความพยายามจะให้บริการสิ่งที่ดีที่สุด มีความเต็มใจและนึกถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เข้าใจถึงเหตุผลและความจำเป็นในการมาขอใช้บริการของผู้รับบริการ

5. มิติด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ผู้ให้บริการจึงต้องแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร การแต่งกาย เครื่องมือ อุปกรณ์เอกสาร ตลอดจนถึงสัญลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ เหล่านี้จะแสดงให้เห็นถึงความมีตัวตนของงานบริการ

สภาพแวดล้อมเช่นนี้ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า ได้รับการดูแลห่วงใย ความตั้งใจของผู้ให้บริการถูกเสนอออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม ผู้รับบริการรู้สึกได้ถึงการบริการอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่าแนวคิดทั้ง 5 มิติ มีความมุ่งหวังที่จะออกแบบมาเพื่อทดสอบเพื่อประเมินงานบริการ เพราะงานบริการนั้นจะให้ความสำคัญของความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นบรรทัดฐานในการดำเนินการของการให้บริการ ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการด้านต่างๆ ได้อย่างถูกต้องจึงจำเป็นต้องมีการประเมินคุณภาพการบริการและเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ ทำให้องค์กรมีมาตรฐานในการดำเนินงานและสามารถบรรลุเป้าที่ตั้งไว้อีกด้วย

2.1.5 การวัดคุณภาพการบริการ (Service Quality Measure)

นักวิชาการหลายท่านคิดวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ โดยวิธีการประเมินแบบดั้งเดิมและแพร่หลายที่สุด คือการประเมินที่อยู่บนพื้นฐานของแบบจำลอง Disconfirmation (Robeldo, 2001 ; Cronin and Taylor, 1992) ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบผลต่างระหว่างความคาดหวัง (Expectation) ของผู้บริโภคที่มีอยู่ก่อนใช้บริการ กับการรับรู้ (Perception) ที่มีต่อการบริการที่เกิดขึ้นจริง หรือที่เรียกว่ามาตรวัด SERVQUAL หรือ P-E Measurement ซึ่งมาตราวัด SERVQUAL ถือเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988) และเป็นมาตรวัดที่นิยมนำประยุกต์ใช้มากที่สุด

แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย Cronin and Taylor (1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด Cordupleski, Rust, and Zahorik (1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ Bitner (1995) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบ

รวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ

ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดย Parasuraman. et al. (1988) มาจากจากจัดสนทนากลุ่ม Focus-group interview) จำนวน 12 กลุ่ม โดยจัดให้มี 3 กลุ่มต่อธุรกิจบริการหนึ่งประเภท โดยที่พัฒนามาตรวัดนี้มาจากคำถาม 97 ข้อที่ครอบคลุมปัจจัยในการรับรู้คุณภาพการบริการ 10 มิติ แล้วนำคำถามดังกล่าวไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 200 คนในธุรกิจบริการ 4 ประเภท

โดยผลจากการทดสอบสามารถตัดทอนคำถามให้น้อยลงและลดความซ้ำซ้อนลงจนเหลือคำถาม เพียง 22 ข้อ โดยที่มาตรวัด SERVQUAL นี้จะใช้คำถามที่เหมือนกันจำนวน 2 ชุด แต่ละชุดมี 22 ข้อ ชุดหนึ่งใช้วัดเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ อีกชุดหนึ่งใช้วัดเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการที่ได้รับจริงจากธุรกิจบริการนั้น ๆ และคำถามที่ใช้ครอบคลุมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) และ 5) ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)

โดยในแบบสอบถามใช้การวัดแบบ 7 คะแนน (Seven-point Likert Scale) ประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจบริการนั้น ๆ โดยการนำค่าคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงเป็นตัวตั้ง ลบออกด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังต่อบริการซึ่งผลต่างนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพอใจต่อคุณภาพการบริการของลูก ค้าที่มีต่อธุรกิจบริการนั้นๆ ได้

มีนักวิชาการในหลายสาขาวิชา ที่นำมาตรวัด SERVQUAL ตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1988) ไปปรับใช้กับงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการในธุรกิจต่าง ๆ กันมากมาย เช่น Nitecki (1997) นำมาตรวัด SERVQUAL มาใช้วัดคุณภาพการบริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเยล (Yale University Library) เพื่อทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดและการรับรู้ต่อการให้บริการเฉพาะอย่างในห้องสมุด และนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการบริการของห้องสมุดให้ดีขึ้น โดยแบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ 5 มิติตามมาตรวัด SERVQUAL ซึ่งได้แก่1) 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

Wah, Sang and Man (1999) ใช้มาตรวัด SERVQUAL ในการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของศูนย์กีฬาในฮ่องกง โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อหาว่าปัจจัยใดในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ 5 มิติ ตามมาตรวัด SERQUAL ที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุด 2) เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของศูนย์กีฬา 3 แห่ง ได้แก่ The Chinese YMCA New Territories Centre, Kingswood Villa Resident Club และ The Sports Centre in City University of Hong Kong โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬาผลที่ได้พบว่าเกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงทำให้ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาส่วนใหญ่เกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาที่ใช้บริการอยู่นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของศูนย์กีฬาคือความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดต่อการรับรู้คุณภาพการบริการคือ ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy)

จะเห็นได้ว่าจากผลของการวิจัยหลาย ๆ งานวิจัย ที่ใช้มาตรวัด SERVQUAL ในการประเมินคุณภาพการบริการของธุรกิจต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่ามาตรวัด SERVQUALมีความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพที่เหมาะกับการนำมาปรับใช้ในการวัดคุณภาพการบริการของธุรกิจอื่น ๆนอกเหนือจากธุรกิจ 4 ธุรกิจ อันได้แก่ ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจการซ่อมบำรุง ธุรกิจบริการโทรศัพท์ทางไกล และธุรกิจธนาคาร

แม้ว่ามาตรวัด SERVQUAL จะเป็นที่นิยม และได้รับการยอมรับอย่างมาก ในการนำไปใช้ประเมินคุณภาพการบริการ แต่ก็ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง เนื่องจากการใช้คำที่มีความหมายแบบเดิมทำให้คะแนนความคาดหวังสูงเกินจริง ส่งผลให้คะแนนมีการกระจุกตัวอยู่ที่ระดับสูงสุดในมาตรวัดคุณภาพการบริการ ทำให้ยากต่อการวัดอันดับความสำคัญของปัจจัยที่มีความสำคัญในการส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพที่ผู้บริโภครับรู้ ซึ่ง Parasuraman et al. (1990) ได้มีการปรับมาตรวัด SERVQUAL เพื่อให้นำไปประยุกต์ใช้และเกิดการยอมรับมากขึ้น

นอกจากนั้นยังมีการปรับคำถามให้อย่างเป็นรูปของประโยคที่มีการใช้คำที่มีความหมายเชิงบวก (Positive worded statement) ทั้งหมดเพื่อทำให้มาตรวัด SERVQUAL มี

โครงสร้างที่เข้าใจง่ายขึ้นอย่างไรก็ตามมาตรวัด SERVQUAL ก็ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อย่างกว้างขวางซึ่งนักวิชาการที่ออกมาวิพากษ์วิจารณ์มาตรวัด SERVQUAL อย่างรุนแรงได้แก่ Cronin and Taylor (1992) Teas (1993) และ Buttle (1996) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

Cronin and Taylor (1992) กล่าวว่ามาตรวัด SERVQUAL นั้น มีส่วนที่วัดความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ซึ่งในการวัดความคาดหวังของมาตรวัด SERVQUAL เกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าเข้ารับบริการแล้ว คะแนนในส่วนนี้อาจจะเกิดความลำเอียงขึ้นได้ Cronin and Taylor (1992) จึงทำให้ความเห็นว่า ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องวัดความคาดหวังของลูกค้า ให้วัดแค่ส่วนของการรับรู้ของลูกค้าที่เกิดจากการเข้ารับบริการจริงก็เพียงพอแล้ว นอกจากนี้มาตรวัด SERVQUAL มีข้อบกพร่องอีกคือ เป็นมาตรวัดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดของความพึงพอใจ (Satisfaction Paradigm) มากกว่าแนวคิดของทัศนคติ (Attitude Model) ซึ่ง Cronin and Taylor (1992) เชื่อว่าแนวคิดเรื่องการรับรู้ในคุณภาพการบริการเหมือนกับแนวคิดเรื่องทัศนคติ ดังนี้ Cronin and Taylor (1992) จึงคิดวิธีการประเมินคุณภาพการบริการใหม่ที่เรียกว่า SERVPERF ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้ประเมินจากการรับรู้ถึงผลของการบริการเพียงด้านเดียว โดยไม่ได้นำปัจจัยด้านความคาดหวังของผู้บริโภคมาเป็นตัวประเมินด้วย

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

จากที่กล่าวมาข้างต้นเป็นตัวอย่างของความพยายามในการคิดค้นเครื่องมือวัดคุณภาพของการบริการที่ได้รับความนิยมและการยอมรับอย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตาม การวัด

คุณภาพของการบริการ ซึ่งมีผลต่อการสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจนั้น นักการตลาดควรที่จะเลือกใช้เครื่องมือวัดโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ไปใช้ประโยชน์เป็นหลัก การใช้เซิฟเพิฟ (SERVPERF) จะช่วยในการนำผลที่ได้จากการวัดไปใช้เพื่อการทำนายมีความแม่นยำในขณะที่ผลจาก เซิฟคอล(SERVQUAL) จะช่วยอธิบายรายละเอียดของคุณภาพเพื่อนำไปประกอบการวินิจฉัยปรับปรุงได้ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้มีความสนใจที่จะเลือกใช้เครื่องมือวัด เซิฟเพิฟ (SERVPERF) ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการบริการใน 5 มิติ

Buttle (1996) ได้ออกมาวิพากษ์วิจารณ์ SERVQUAL ทั้งในทางทฤษฎีและปฏิบัติ ในทางทฤษฎีกล่าวว่า SERVQUAL จะเกี่ยวกับกระบวนการในการให้บริการเป็นหลัก แต่ไม่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ของการให้บริการ เพราะผู้บริโภคใช้มาตรฐานในการประเมินอย่างอื่นนอกเหนือจากความคาดหวังในการประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ล้มเหลวในการด้านนี้เพราะ SERVQUAL ไม่อาจที่จะวัดความคาดหวังคุณภาพการให้บริการที่แน่นอนได้ และผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะเบื่อหรือสับสนกับตัวชี้วัดของการรับรู้และความคาดหวัง (P-E)

2.2 ข้อมูลการประปาส่วนภูมิภาค

2.2.1 ประวัติความเป็นมา

การประปาส่วนภูมิภาค (2557) วันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2452 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ประกาศพระบรมราชโองการทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้กรมสุขาภิบาลจัดการ ที่จะนำน้ำมาใช้ในพระนคร ตามแบบอย่างที่สมควรแก่ภูมิประเทศ การที่จะต้องทำ นั้นคือให้ตั้งทำที่ขังน้ำที่คลองเชียงราก แขวงเมืองปทุมธานีอันเป็นที่พ้นเขตน้ำเค็มขึ้นถึงทุกฤดูให้ขุดคลองแยกจากที่ขังน้ำนั้น เป็นทางน้ำลงมาถึงคลองสามเสนฝั่งเหนือตามแนวทางรถไฟตั้งโรงสูบขึ้นณ ที่ตำบลนั้น สูบน้ำขึ้นยังที่เกรอะกรองตามวิธี ให้น้ำสะอาดบริสุทธ์ ปราศจากสิ่งซึ่งจะเป็นเชื้อโรคแล้วจำหน่ายน้ำไปในที่ต่างๆ ตามควรแก่ท้องที่ของเขตพระนคร กิจการอย่างนี้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้เรียกตามภาษาสันสกฤตเพื่อจะให้เป็นคำสั้นว่า "การประปา"

ประปาส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรที่รับผิดชอบในการก่อสร้างและบริหารงานเกี่ยวกับกิจการประปาในส่วนภูมิภาค และชนบทต่าง ๆ จากประวัติของกองประปาภูมิภาค กรมโยธาธิการพบว่าในปี พ.ศ. 2496 รัฐบาลได้อนุมัติงบประมาณ ให้ดำเนินการก่อสร้างการประปา ณ ศูนย์การทหารปืนใหญ่โคกกระเทียม ให้ชื่อว่า การประปาพิบูลสงคราม ผลิตและจำหน่ายน้ำประปาบริการหน่วยทหารและประชาชน ซึ่งอาจจะนับเป็นการประปาแห่งแรกในต่างจังหวัด การจัดหาน้ำสะอาดในรูปแบบของน้ำประปาสำหรับประปาชนใช้อุปโภคบริโภค แต่เดิมมีหน่วยงานหลัก ที่รับผิดชอบ ในการดำเนินงาน 2 หน่วยงาน คือ - กองประปาภูมิภาค กรมโยธาธิการกระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบในการดำเนินการ ก่อสร้างระบบประปา และดูแลระบบการผลิต

จำหน่ายน้ำประปาในเขตเมืองหรือใน ชุมนุมชน ที่มีจำนวนประชากรตั้งแต่ 5,000 คนขึ้นไป ซึ่งมีการประปาในความดูแลรับผิดชอบ ก่อนมีการจัดตั้งเป็นรัฐวิสาหกิจ จำนวน 185 การประปา - กองประปาชนบท กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ดำเนินการ และรับผิดชอบการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน หรือการประปาขนาดเล็ก ในชุมชนที่มีจำนวนประชากรไม่เกิน 5,000 คน โดยร่วมกับท้องถิ่นและเมื่อก่อสร้างระบบประปาแล้วเสร็จ ก็มอบให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งได้แก่สุขาภิบาล หรือ หมู่บ้านเป็นผู้บำรุงรักษาดูแลต่อไป ซึ่งมีอยู่จำนวน 550 แห่ง ก่อนที่จะมีการจัดตั้งเป็นรัฐวิสาหกิจ ต่อมาความต้องการน้ำสะอาดสำหรับอุปโภคและบริโภค ขยายตัวเพิ่มความต้องการมากขึ้น การผลิต จำหน่ายของกองประปาภูมิภาค กรมโยธาธิการมีข้อจำกัดในด้านระเบียบราชการทำให้การดำเนินงานไม่คล่องตัว และไม่อาจดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นหน่วยงานธุรกิจทั่วไป ในสมัยรัฐบาล พลเอก เกรียงศักดิ์ ชมะนันท์ ได้มอบให้ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ศึกษาวิธีการจัดรูปแบบการบริหารประปาในส่วนภูมิภาค ให้มีความคล่องตัวในการให้บริการ คณะรัฐมนตรีในขณะนั้น ได้มีมติเมื่อ วันที่ 9 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 ให้มีการปรับรูปแบบ การดำเนินกิจการประปาของกองประปาส่วนภูมิภาค กรมโยธาธิการ ให้เป็นรูปแบบการบริหารแบบรัฐวิสาหกิจ ตามข้อเสนอของ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยจัดตั้งคณะกรรมการเตรียมการจัดตั้งการประปาส่วนภูมิภาคขึ้น มีนายจำรูญ ปิยัมปุตระ รองปลัดกระทรวงมหาดไทยในขณะนั้นเป็นประธาน ดำเนินการจัดตั้งและตราเป็น พรบ.การประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ.2522 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522 และให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นวันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป โดยโอนกิจการประปา ตลอดจนข้าราชการและลูกจ้างของกองประปาส่วนภูมิภาค กรมโยธาธิการและกองประปาชนบท กรมอนามัย มาเป็นลูกจ้างและพนักงานของ การประปาส่วนภูมิภาค

2.2.2 วิสัยทัศน์

“ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ”

(Customers delight with water quality and excellence services)”

2.2.3 ค่านิยมองค์กร

มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน

2.2.4 พันธกิจ

เป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาตามนโยบายของรัฐบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ พันธกิจหลักของ การประปาส่วนภูมิภาค มี 5 ประการ ได้แก่

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

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อณัญญา กออำไพ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเลือกบริโภคน้ำประปาของประชาชนในชนบท : กรณีศึกษาประปาหมู่บ้านกรมอนามัย อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา พบว่า ปัจจัยด้านชีวสังคม คือ จำนวนสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเลือกบริโภคน้ำประปาหมู่บ้าน ปัจจัยหรือปัจจัยทางด้านจิตลักษณะเมื่อประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำสะอาด เจตคติ ความเชื่อ และค่านิยม มีความสัมพันธ์ทางบวกเพิ่มมากขึ้น พฤติกรรมการเลือกน้ำประปาก็เพิ่มมากขึ้น เมื่อทำการวิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกบริโภคน้ำประปาหมู่บ้านของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านรวมกันแล้ว พบว่า ปัจจัยด้านชีวสังคม ปัจจัยนำ ปัจจัยเอื้อ และปัจจัยเสริมสามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการเลือกบริโภคน้ำประปาหมู่บ้านได้ดี

ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาศรีราชา ผลการการศึกษาพบว่า งานด้านบริการผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชา มีการบริการที่สะดวกรวดเร็วในการไปตรวจสอบท่อแตก ท่อรั่ว และการไปประสานมาตรน้ำให้มีความรวดเร็ว งานด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานสำนักงานประปาศรีราชา ให้บริการประชาชนทุกคน เพศ มีความเท่าเทียม ยุติธรรมให้พนักงานมีมารยาท การพูดจาที่สุภาพ เต็มใจที่จะให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการ การแต่งกายของพนักงานควรสุภาพเรียบร้อย และเมื่อมีการนัดหมายกับผู้ใช้น้ำในการไปติดต่อจะต้องตรงต่อเวลา รักษาเวลา และเมื่อผู้ใช้น้ำมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประปาพนักงานควรจะให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ที่ถูกต้องและอธิบายจนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ การบริการเกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในสำนักงาน มีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถ ให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอรวมทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้งสำนักงานประปาจะต้องมีความสะดวกในการเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวกทุกเวลา เรื่องการบริการด้านคุณภาพ

น้ำประปา ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชาผลิตน้ำประปาที่สะอาดไม่มีกลิ่นคลอรีน ไม่มีตะกอน ไม่มีสิ่งแปลกปลอม เช่น ใบไม้ ตัวร้อยขา และจะต้องไม่มีกลิ่นสนิมขากท่อน้ำ เรื่องการบริการด้านค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการต้องการให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับประปามีราคาที่เหมาะสมไม่แพง และถ้าผู้ใช้บริการโดนปรับกรณีที่จ่ายค่าน้ำมีความล่าช้า จะต้องเสียค่าปรับราคาไม่สูง

ฉวีวรรณ วินิจเขตคำณวน (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา : สำนักงานประปา สาขาบางเขน พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้ 5,001 - 15,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่เป็นที่พักอาศัย ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา มีความแตกต่างกันตามสถานภาพทางระดับการศึกษา อาชีพและประเภทผู้ใช้น้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพทางเพศอายุ และรายได้ ไม่มีความแตกต่าง

อภิรดี แซ่ลิ้ม (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินการใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาคของประชาชนพื้นที่ ตำบลร่อนพิบูลย์ ผลการศึกษาพบว่า น้ำประปาถูกนำมาใช้ในการดื่มเพียง ร้อยละ 5 หุงต้มร้อยละ 32 ส่วนใหญ่มากกว่า ร้อยละ 90 ของครัวเรือนใช้ในด้านการซักล้าง ปริมาณการใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาคขึ้นอยู่กับปีที่ใช้น้ำ ลักษณะพื้นที่ ลักษณะบ้าน สถานการณ์เป็นเจ้าของบ้าน จำนวนสมาชิกในบ้าน ความพอใจในราคาน้ำประปาและการมีน้ำฝนใช้

สมชาย ดาราย (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยา เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการลูกค้าผู้ใช้น้ำประปาในพื้นที่ 5 เขตจำหน่ายน้ำของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้น้ำของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้าง รายได้ 5,000– 10,000 บาท จากการศึกษาระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้น้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมินคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับผู้ใช้น้ำที่มี เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ และเขตจำหน่ายน้ำที่แตกต่างกันมีการประเมินคุณภาพการบริการ ไม่แตกต่างกัน รูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็นภาคนโยบายและภาคปฏิบัติ ในภาคนโยบายเป็นการแบ่งตามการบริหาร ส่วนภาคปฏิบัติเป็นการนำผลการวิจัยและพัฒนากำหนดรูปแบบปฏิบัติตามกระบวนการ คือ การนำ

องค์กร กลยุทธ์ธุรกิจ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ระบบสารสนเทศ การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด การประชาสัมพันธ์ ผลจากการดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวทำให้ลูกค้าพึงพอใจและสังคมยอมรับ

เจริญ มีสิน (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่งกระจานในทัศนะของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระจานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่ ด้านบริการทั่วไป และด้านเทคนิคบริการตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

ปฏินันท์ จันทร์ศุภเสน (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนึกงานประปาพบว่า โดยภาพรวมนั้นมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผลการศึกษาด้านปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้น้ำ พบว่า มีร้อยละ 29.73 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความเห็นว่า มีปัญหาและเสนอข้อเสนอแนะ โดยปัญหาที่พบประกอบด้วย ปัญหากลิ่นคลอรีน ราคาค่าน้ำแพง สำนักบริการประปาอยู่ไกล ไม่มีที่จอดรถ ขาดการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้ากรณีน้ำประปาไม่ไหล พนักงานประปาบางครั้งให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง และปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ สำหรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงด้านการบริการประกอบด้วย ปรับปรุงการควบคุมคุณภาพการผลิต การประชาสัมพันธ์กรณีตัดน้ำ และซ่อมท่อการเพิ่มหน่วยบริการประปา และการลดขั้นตอนการให้บริการ

ทวี ฮั้วรุ่งเรือง (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มประปาหมู่บ้านต่อการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มประปาหมู่บ้านต่อการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยในด้านการบริหารการเงินเห็นด้วยอยู่ในระดับมากด้านผู้ดูแลและผู้ทำงานเห็นด้วยในระดับปานกลาง ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนเห็นด้วยปานกลาง และด้านการบริหารและการบำรุงรักษาเห็นด้วยปานกลาง และเปรียบเทียบความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มประปาหมู่บ้านต่อการบริหารจัดการประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ

อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน และความคิดเห็นต่อราคาน้ำประปาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่พบว่า แตกต่าง

นิติพงษ์ เนตระกาด (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพัทยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพัทยาในงานด้านบริการด้านต่างๆ ในการบริการที่ได้รับปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ตามลำดับดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพน้ำประปา และอันดับสุดท้ายคือ ด้านบริการ เมื่อเทียบกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพัทยาในงานด้านบริการด้านต่างๆ ที่ต้องการในอนาคตอยู่ในระดับดีที่สุด ตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพน้ำประปาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และอันดับสุดท้าย คือ ด้านบริการ

จากข้อค้นพบดังกล่าว สำนักงานประปาพัทยาต้องปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของงานด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ทั้งรูปลักษณ์ภายในและภายนอก ด้านคุณภาพน้ำที่มีระบบการจัดจำหน่ายมาเกี่ยวข้อง โดยมีราตาบริการที่เป็นธรรมต่อผู้รับบริการหรือลูกค้า

ศุภลักษณ์ ลีพหาธีรพงศ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักประปาชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของประปาชลบุรีโดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานประปาชลบุรีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นหลายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานประปาชลบุรีมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความเห็นว่า มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความเห็นว่า มีการปรับปรุงข้อมูล ในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความทันสมัย และประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ ได้ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส

การศึกษา อาชีพ รายได้ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักงานประปาชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

วิชากรณ์ ชัยกุล (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ รองลงมา คือด้านความเสมอภาค และด้านความรวดเร็วในการบริการ โดยในด้านพนักงานและการต้อนรับประชาชนมีความคิดเห็นว่าพนักงานปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในด้านความรวดเร็วในบริการ ประชาชนมีความเห็นว่า มีการให้บริการตลอดเวลาทำการ 08.00-16.30 น.

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่ใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ประพิษ หนูเพชร (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานประปาแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการงานประปาแก่ประชาชนโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านผู้ใช้บริการน้ำประปามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ คือ 1) ด้านการให้บริการของพนักงาน 2) ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ 3) ด้านราคาน้ำประปาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ 4) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ 5) ด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือของน้ำประปาที่จ่ายให้

ณัฐพล เนียมพุ่มพวง (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการระบบประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแสบน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการระบบประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแสบน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการระบบประปาหมู่บ้านอยู่ในระดับดี คือ ผู้เห็นด้วยเกินร้อยละ 80 ขึ้นไป ด้านการให้บริการน้ำประปา คือ มีความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 98.80 ด้านคุณภาพน้ำประปา คือ ดูแลแหล่งน้ำดิบไม่ให้มีสิ่งเจือปน ร้อยละ 98.80 ด้านการดูแล

บำรุงรักษาน้ำประปา สถานที่ผลิตน้ำประปาตั้งอยู่ในที่เหมาะสม ร้อยละ 97.60 ด้านค่าใช้จ่ายน้ำประปา คือ มีคณะกรรมการประปา รับ-จ่าย ร้อยละ 99.20

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรเพิ่มจำนวนถังพักน้ำประปาเพื่อให้มีปริมาณน้ำประปาไหลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ และเพิ่มพูนความรู้แก่คณะกรรมการบริหารกิจการระบบประปาหมู่บ้าน ด้านทักษะการบริหารกิจการ การบริการ การบำรุงรักษา ระบบประปาหมู่บ้าน เพื่อให้มีศักยภาพในการบริหารกิจการระบบประปาหมู่บ้านให้ดียิ่งขึ้น

สุเทพ ลี้ยุทธานนท์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21- 30 ปี มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 - 4 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีรายได้ครอบครัวไม่เกิน 10,000 บาท ลักษณะของบ้านพักอาศัยส่วนใหญ่เป็นลักษณะตึกแถว/อาคารพาณิชย์และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 100 - 500 บาท การชำระค่าน้ำประปาส่วนใหญ่ชำระผ่านทางสำนักงานประปา มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี และการรับบริการของผู้ใช้น้ำ ประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่องของด้านราคา และค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมชาย ฐูปเทียน (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประปาเทศบาลนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-23 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยส่วนใหญ่ประชาชนผู้ใช้น้ำประปาเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 2) ประชาชนผู้ใช้น้ำประปามีความต้องการในด้านการใช้บริการในการเสียค่าน้ำประปาที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานทางด้านการจัดเก็บรายได้ของการประปาเทศบาลนครราชศรีมา ซึ่งเป็นการให้บริการประชาชนนอกเวลา และวันหยุดราชการ ผู้ใช้น้ำประปาต้องการเสียค่าน้ำประปาและค่าบริการทางอินเตอร์เน็ต ทางเคาท์เตอร์เซอร์วิส หรือการโอนเงินค่าบริการผ่านทางธนาคาร เพื่อความสะดวก ซึ่งจะทำให้การบริหารด้านการจัดเก็บน้ำประปามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

พึงใจ ศรีเดช (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท ด้านการให้บริการทั่วไป ปริมาณ และคุณภาพ การซ่อมท่อประปา และความพร้อมของอุปกรณ์ในการซ่อมท่อประปา และด้านปฏิบัติการเชิงพาณิชย์ ในการอ่านมาตร การออกใบแจ้งหนี้และการชำระเงินค่าน้ำประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท

2.1 จำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท ที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฏฐิยา แดงประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปีจำนวนสมาชิก 2 - 4 คน สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ลักษณะที่พักเป็นบ้านเดี่ยว รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100 - 500 บาท ช่องทางการชำระค่าน้ำประปาเลือกที่จะไปชำระที่สำนักงานประปาเป็นส่วนใหญ่ และผลการวิจัยทดสอบกับสมมติฐาน คือปัจจัยส่วนบุคคลสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีและปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

วรา ไรกลาง (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการน้ำประปาอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถในการจัดบริการการให้ยุติธรรม ดีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการบริการระดับดีปานกลาง ส่วนด้านความคิดเห็นของประชากรต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถในการบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการ ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การ

บริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล จำแนกตาม เพศ อายุ จำนวนประชากรในครัวเรือน อาชีพ รายได้ต่อเดือน การจ่ายค่าน้ำประปาต่อเดือน และความคิดเห็นต่อราคาน้ำประปา พบว่า ประชาชนเพศชายช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 1-2 คน มีอาชีพรับราชการ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20, 001 บาทขึ้นไป มีการจ่ายค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 300-400 บาท และประชาชนที่เห็นว่าราคาน้ำประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหลสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

จิฬาภรณ์ ปลอดทอง (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสตูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านการรู้จักเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ 2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล พบว่า ปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ และปัจจัยด้านความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านวัตถุหรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเข้าอกเข้าใจ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความแน่นอนมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางและในส่วนของการให้บริการ พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย มีผลต่อมุมมองการให้บริการแตกต่างกัน โดยปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการให้บริการโดยรวม

ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาจำนวน 4,498 ตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น กลุ่มผู้ใช้บริการใน

พื้นที่ให้บริการ จำนวน 2,000 ตัวอย่าง ผู้ใช้บริการที่ กปภ.สาขา จำนวน 2,000 ตัวอย่าง ผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบจากการซ่อมแซมระบบประปา จำนวน 400 ตัวอย่างและ ผู้บริหาร พนักงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 98 ตัวอย่าง พบว่า 1.ความพึงพอใจคุณภาพการบริการในพื้นที่ให้บริการ ผู้ใช้น้ำมีความพึงพอใจด้านอัตราค่าน้ำ อัตราค่าบริการ และกระบวนการเก็บค่าน้ำประปามากที่สุด รองลงมาผู้ใช้น้ำมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของน้ำประปา โดยมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของการประปาส่วนภูมิภาคน้อยที่สุด 2.ความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่ กปภ.สาขา พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และบริการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความทันสมัยของกระบวนการให้บริการ (Computer อุปกรณ์ IT ต่างๆ) ด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกตำแหน่ง ความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความสะดวกสบายของสถานที่ (ที่นั่งพัก น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น) 3.ความพึงพอใจการซ่อมแซมระบบประปา พบว่า มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการติดต่อแจ้งข้อมูลร้องเรียน มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการเข้ามาดูแลแก้ไขปัญหา หลังจากที่ กปภ.ได้รับแจ้ง ส่วนการบริการมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพอใจในการติดตามผลและแก้ไขปัญหาต่างๆ 4.ความต้องการและคาดหวัง พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในพื้นที่ต่อการบริการในด้านต่างๆ นั้น ความใสของน้ำมีความจำเป็นเร่งด่วนลำดับแรก รองลงมาคือเป็นเรื่องความแรงของน้ำและความสม่ำเสมอในการไหล ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่สำนักงาน กปภ.สาขา พบว่า เรื่องความสะดวกสบายของสถานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนลำดับแรก และเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยและสุภาพเป็นลำดับรองลงมาที่จะต้องปรับปรุง 5.การได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประปาส่วนภูมิภาค พบว่า ผู้ให้บริการไม่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารเลย คิดเป็นร้อยละ 35.4 และช่องทางสื่อชุมชน หมู่บ้านเป็นช่องทางที่ได้รับข่าวสารมากที่สุด เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สื่อบุคคล 6.ความภักดีของผู้ใช้บริการต่อ กปภ.และความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการบริการของ กปภ. พบว่าในเรื่องความภัคดี และความเชื่อมั่น หากมีหน่วยงานอื่นที่ให้บริการด้านประปาเพิ่มเป็นทางเลือก ผู้ใช้บริการยังคงเลือกรับบริการของ กปภ. ต่อไปคิดเป็นร้อยละ 65.8 โดยเหตุผลการตัดสินใจใช้บริการ เพราะ กปภ.เป็นทางเลือกเดียว รองลงมา คือ การให้บริการที่ดี ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปา พบว่า ผู้ใช้บริการร้อยละ 71.5 มีความเชื่อมั่น และ ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ คิดเป็นร้อยละ 81.5

เสกสรร คามรักษ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้านพบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและอันดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

อรชุมา จาปรุง (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของธนาคารออมสิน กรณีศึกษาสาขาม่านเมฆ ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า (Empathy) และการให้ความเชื่อมันต่อลูกค้า (Assurance) โดยใช้การสุ่มตัวอยางแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non- probability sampling) และเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการธนาคาร จำนวน 385 ชุด ผลการศึกษา พบว่า 1.ผู้ใช้บริการธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในบริการทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมันต่อลูกค้า โดยผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุ สถานภาพและกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันทั้ง 5 มิติ ในด้านพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่มีผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันทั้ง 5 มิติเช่นเดียวกัน 2. แต่ถ้าผู้ใช้บริการที่มีเพศและระดับรายได้ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน 4 มิติ ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน 4 มิติยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือ 3. ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน 2 มิติได้แก่ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมันต่อลูกค้า ส่วนลูกค้าที่มีจำนวนรายการธุรกรรมที่ใช้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน 3 มิติได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความเชื่อมันต่อลูกค้า

วรรณชนก อุบลพงษ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 100 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 -40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างประจำ รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาทความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของส่วน

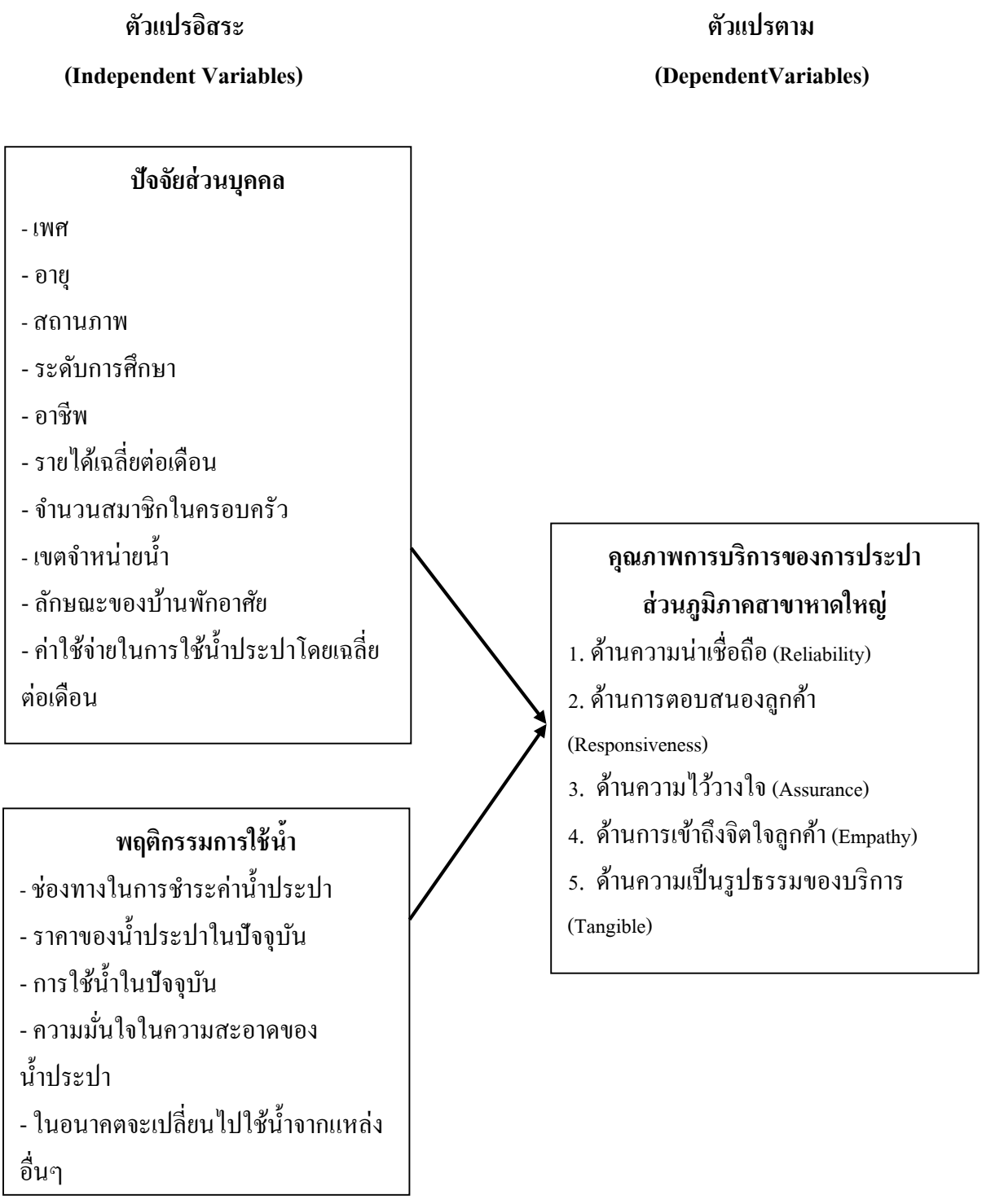
บริการการใช้น้ำ สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าวส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการขอรับบริการด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ด้านเทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ และด้านปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ส่วนบริการการใช้น้ำ สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว ควรมีการประชาสัมพันธ์ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการรับบริการ ทั้งในด้านเอกสาร การรับบริการ รวมไปถึงการหยุดจ่ายน้ำภายในพื้นที่การให้บริการของสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว อีกทั้งยังควรมีการจัดฝึกอบรมบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

Howat (2002) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ณ ออสเตรเลียนอควาติค เซ็นเตอร์ (Australian Aquatic Centre) พบว่า ความพึงพอใจขึ้นกับคุณภาพการบริการเช่น สระน้ำที่สะอาด ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ รวมถึงประสบการณ์และความรู้ของผู้ให้บริการ

Karbowiak (2003) ศึกษาระบบบริการด้านประปาของเมืองเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลียพบว่า การบริการน้ำประปา เป็นการบริการสาธารณะ โดยรัฐเป็นผู้ให้บริการซึ่งไม่มีคู่แข่ง เนื่องจากน้ำประปา จัดเป็นบริการพื้นฐานที่รัฐจะต้องจัดการให้แก่ประชาชน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลได้แก่ ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ ที่จะสามารถนำไปสู่การยอมรับและพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ

2.4 กรอบแนวคิดงานวิจัย



ภาพ 2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ตาราง 2.1 สรุปตัวแปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัย / ผู้วิจัย	อนันญญา กออำไพ	ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี	ฉวีวรรณ วินิจเขตคำณวน	อภิรดี แซ่ลิ่ม	สมชาย ดารายน	เจริญ มีสิน	ปฏิพันธ์ จันทร์สุเมธ
ปัจจัยส่วนบุคคล							
1. เพศ	-	-	✓	-	-	-	-
2. อายุ	-	-	✓	-	✓	✓	-
3. สถานภาพ	-	-	-	-	-	-	-
4. ระดับการศึกษา	-	-	✓	-	-	✓	-
5. อาชีพ	-	-	✓	-	-	✓	-
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	-	✓	-	-	-	-
7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว	✓	-	-	✓	-	-	-
8. ลักษณะของบ้านพักอาศัย	-	-	✓	✓	-	-	-
9. เขตจำหน่ายน้ำ	-	-	-	-	-	-	-
10. ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-	-	-	-	-
พฤติกรรมการใช้น้ำ							
11. ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา	-	-	-	-	-	-	-
12. ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน	-	-	-	✓	-	-	✓
13. การใช้น้ำในปัจจุบัน	-	-	-	✓	-	-	-
14. ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา	-	-	-	-	-	-	-
15. ในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-
คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค							
16. ด้านความน่าเชื่อถือ	-	✓	-	-	✓	-	✓
17. ด้านการตอบสนองลูกค้า	-	✓	-	-	✓	✓	✓
18. ด้านความไว้วางใจ	-	✓	-	-	✓	-	✓
19. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	-	✓	-	-	✓	-	✓
20. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	-	✓	-	-	✓	✓	✓

ตาราง 2.1 สรุปตัวแปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ปัจจัย \ ผู้วิจัย	ทวี สร้อยเรือง	นิติพงษ์ เนตรยาด	ศุภลักษณ์ ลีพหาธีรพงศ์	วิชากรณ์ ชัยกุล	ประพิน หนูพร	ณัฐพล เนียมพุ่มพวง	สุเทพ ลี่ยุทธานนท์
ปัจจัยส่วนบุคคล							
1. เพศ	-	-	-	-	-	-	✓
2. อายุ	-	-	-	-	-	-	✓
3. สถานภาพ	-	-	-	-	-	-	✓
4. ระดับการศึกษา	-	-	-	✓	-	-	✓
5. อาชีพ	-	-	-	-	-	-	-
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓	-	-	-	-	-	✓
7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว	-	-	-	-	-	-	✓
8. ลักษณะของบ้านพักอาศัย	-	-	-	-	-	-	✓
9. เขตจำหน่ายน้ำ	-	-	-	-	-	-	-
10. ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-	-	-	-	✓
พฤติกรรมการใช้น้ำ							
11. ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา	-	-	-	-	-	-	✓
12. ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน	✓	-	-	-	✓	-	-
13. การใช้น้ำในปัจจุบัน	-	-	-	-	-	-	-
14. ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา	-	-	-	-	-	-	-
15. ในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-
คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค							
16. ด้านความน่าเชื่อถือ	-	-	✓	-	-	-	-
17. ด้านการตอบสนองลูกค้า	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18. ด้านความไว้วางใจ	-	-	✓	-	-	-	-
19. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	-	-	✓	✓	✓	✓	✓
20. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	-	✓	✓	-	✓	✓	-

ตาราง 2.1 สรุปตัวแปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ปัจจัย / ผู้วิจัย	สมชาย ฐูปเทียน	พึงใจ ศรีเดช	ณัฏฐิยา แดงประเสริฐ	วรา ไรกลาง	จิฬารณ์ ปลอดทอง	เกียรติคุณ จิรกาลสาน	ศูนย์บริการวิชาการ
ปัจจัยส่วนบุคคล							
1. เพศ	-	-	✓	✓	-	✓	-
2. อายุ	-	✓	✓	✓	-	-	-
3. สถานภาพ	-	-	✓	-	-	-	-
4. ระดับการศึกษา	-	✓	✓	-	-	✓	-
5. อาชีพ	-	-	✓	✓	-	-	-
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	✓	✓	✓	-	✓	-
7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว	-	-	✓	✓	-	-	-
8. ลักษณะของบ้านพักอาศัย	-	-	✓	-	-	-	-
9. เขตจำหน่ายน้ำ	-	-	-	-	-	-	-
10. ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน	-	-	✓	✓	-	-	-
พฤติกรรมการใช้น้ำ							
11. ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา	✓	-	✓	-	-	-	-
12. ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน	-	-	-	-	-	-	-
13. การใช้น้ำในปัจจุบัน	-	-	-	-	-	-	-
14. ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา	-	-	-	-	-	-	-
15. ในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-
คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค							
16. ด้านความน่าเชื่อถือ	-	-	-	-	✓	-	✓
17. ด้านการตอบสนองลูกค้า	✓	-	-	-	✓	-	✓
18. ด้านความไว้วางใจ	-	-	-	-	✓	-	✓
19. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	✓	-	-	-	✓	-	✓
20. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	-	-	-	-	✓	-	✓

ตาราง 2.1 สรุปตัวแปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ปัจจัย / ผู้วิจัย	เสกสรร คามรักษ์	อรชุมา จาปรุง	วรรณชนก อุบลพงษ์	Howat	Karbowiak
ปัจจัยส่วนบุคคล					
1. เพศ	✓	-	-	-	-
2. อายุ	✓	✓	-	-	-
3. สถานภาพ	✓	✓	-	-	-
4. ระดับการศึกษา	✓	✓	-	-	-
5. อาชีพ	✓	✓	-	-	-
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓	-	-	-	-
7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว	-	-	-	-	-
8. ลักษณะของบ้านพักอาศัย	-	-	-	-	-
9. เขตจำหน่ายน้ำ	-	-	-	-	-
10. ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน	-	-	-	-	-
พฤติกรรมการใช้น้ำ					
11. ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา	-	-	-	-	-
12. ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน	-	-	-	-	-
13. การใช้น้ำในปัจจุบัน	-	-	-	-	-
14. ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา	-	-	-	-	-
15. ในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ	-	-	-	-	-
คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค					
16. ด้านความน่าเชื่อถือ	-	✓	✓	✓	-
17. ด้านการตอบสนองลูกค้า	✓	✓	✓	✓	✓
18. ด้านความไว้วางใจ	-	✓	✓	✓	-
19. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	✓	✓	✓	✓	-
20. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	-	✓	✓	-	-

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อการพัฒนาใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 รูปแบบการวิจัย

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

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

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือนในเขตความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยเทียบจากตารางสัดส่วนของ Krejcie & Morgan (Krejcie and Morgan, 1970, p.607-609) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนการได้ตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเทียบสัดส่วน(Proportionate stratified sampling) ของกลุ่มประชากร โดยคำนวณจากการนำสัดส่วนของจำนวนประชากรแต่ละเทศบาลต่อประชากรทั้งหมดไปคูณกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตาราง 3.1

ตาราง 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเทศบาล

พื้นที่	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
เทศบาลนครหาดใหญ่	27,345	188
เทศบาลเมืองบ้านพรุ	3,845	26
เทศบาลเมืองคลองแห	5,527	38
เทศบาลเมืองควนลัง	6,634	46
เทศบาลเมืองคอหงส์	13,577	94
เทศบาลตำบลน้ำน้อย	1,152	8
รวม	**58,080**	**400**

ที่มา : การประปาส่วนภูมิภาค ตุลาคม (2559)

3.2 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยใช้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกใน

ครอบครัว เขตจำหน่ายน้ำ ลักษณะของบ้านพักอาศัย ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 10 ข้อ ส่วนพฤติกรรมการใช้น้ำ ประกอบด้วย ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน การใช้น้ำในปัจจุบัน ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา ในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ และความรู้สึกที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 9 ข้อ

ตาราง 3.2 ตัวแปรลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

รายการ	การวัด	อ้างอิง
	ข้อมูลส่วนบุคคล	
1	เพศ	เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555)
2	อายุ	
3	สถานภาพ	จิฬาภรณ์ ปลอดทอง (2554)
4	ระดับการศึกษา	เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555)
5	อาชีพ	
6	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
7	จำนวนสมาชิกในครอบครัว	ณัฏฐิยา แดงประเสริฐ (2553)
8	เขตจำหน่ายน้ำ	อรอุมา สุระเสียง (2556)
9	ลักษณะของบ้านพักอาศัย	ณัฏฐิยา แดงประเสริฐ (2553)
10	ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน	
	พฤติกรรมการใช้น้ำ	
11	ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา	ณัฏฐิยา แดงประเสริฐ (2553)
12	ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน	ณัฐพล เนียมพุ่มพวง (2551)
13	การใช้น้ำในปัจจุบันเป็นอย่างไร	
14	ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา	
15	ในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ	
16-19	ความรู้สึกที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	Herbjorn Nysveen, Per E. Pedersen and Helge Thorbjornsen (2006)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating scale) จำนวน 35 ข้อ โดยแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีคะแนนเท่ากับ	5
เห็นด้วย	มีคะแนนเท่ากับ	4
ไม่แน่ใจ	มีคะแนนเท่ากับ	3
ไม่เห็นด้วย	มีคะแนนเท่ากับ	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีคะแนนเท่ากับ	1

โดยผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณระดับคะแนนเฉลี่ยในแต่ระดับชั้น โดยชั้นสูตรดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553)

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)}$$

การแปลความหมายของระดับความคิดเห็นของระดับคะแนนเฉลี่ย ใช้เกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 3.3 ตัวแปรคุณภาพการบริการ

รายการ	การวัด	อ้างอิง
1	**ด้านความน่าเชื่อถือ**	
	1. การรักษาคำมั่นสัญญาตามที่ให้ไว้กับลูกค้า	รจนา ช่วยพิทักษ์ (2555)
	2. เมื่อมีปัญหาพนักงานจะสนใจและแก้ปัญหาได้ทันทีทันใด	
	3. มีความพร้อมในการบริการ	
	4. พนักงานให้ความสำคัญกับการบริการของ	
	5. พนักงานไม่มีข้อผิดพลาดในการบริการหรือหลีกเลี่ยงให้เกิดน้อยที่สุด	
	6. พนักงานวางตัวที่เหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ	เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555)
	7. คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่นกระบวนการทำงาน มีความชัดเจน และโปร่งใส	
2	**ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า**	
	8. พนักงานพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	รจนา ช่วยพิทักษ์ (2555)
	9. พนักงานให้บริการด้วยความรอบคอบเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด	
	10. พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด	
	11. พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานโดยไม่พูดคุยกันขณะปฏิบัติงาน	
	12. กปภ.สาขาหาดใหญ่ ได้ปรับปรุงการบริการเพื่อให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	
	13. พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันท่วงที	จิฬาภรณ์ ปลอดทอง (2554)
	14. ลูกค้าได้รับความสะดวกในการรับบริการ	
3	**ด้านความไว้วางใจ**	รจนา ช่วยพิทักษ์ (2555)
	15. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	
	16. พนักงานสามารถตอบสนองข้อสงสัยของลูกค้าได้ทุกประเด็น	

ตาราง 3.3 ตัวแปรคุณภาพการบริการ (ต่อ)

รายการ	การวัด	อ้างอิง
3	**ด้านความไว้วางใจ (ต่อ)**	
	17. พนักงานปฏิบัติงานเป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้า	
	18. รู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการใน กปภ.สาขาหาดใหญ่	
	19. พนักงานมีกริยามารยาทที่ดี มีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	
	20. พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา	เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555)
	21. พนักงานที่ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามที่ท่านสงสัยหรือมีปัญหาได้ชัดเจน	
4	**ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า**	
	22. พนักงานให้เกียรติลูกค้าถือว่าลูกค้าเป็นคนสำคัญ	รจนา ช่วยพิทักษ์ (2555)
	23. พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ	จิฬาภรณ์ ปลอดทอง (2554)
	24. พนักงานหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ	รจนา ช่วยพิทักษ์ (2555)
	25. พนักงานพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า	
	26. พนักงานพูดคุยกับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรี	
	27. พนักงานชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและมีเหตุผล	จิฬาภรณ์ ปลอดทอง (2554)
	28. พนักงานคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ	
5	**ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ**	
	29. อาคาร สถานที่ โดดเด่นมีเอกลักษณ์และทันสมัย	รจนา ช่วยพิทักษ์ (2555)
	30. รูปลักษณ์มีความสวยงามเหมาะสม	
	31. สถานที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการและเก้าอี้นั่งคอยสะอาดเรียบร้อย	
	32. เก้าอี้นั่งคอยสำหรับรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ	
	33. พื้นที่ให้บริการกว้างขวางเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555)

ตาราง 3.3 ตัวแปรคุณภาพการบริการ (ต่อ)

รายการ	การวัด	อ้างอิง
5	**ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (ต่อ)**	
	34. เอกสารสิ่งพิมพ์มีความเหมาะสม	เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555)
	35. มีการติดป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	จิฬาภรณ์ ปลอดทอง (2554)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

3.4 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคในพื้นที่ต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ แล้วนำมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาภายใต้ขอบข่ายของการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค

3. นำแบบสอบถามที่สร้างไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาความถูกต้อง (Validity) และให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือนที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาค (α-Coefficient) จะต้องได้คะแนนมากกว่า .7 ขึ้นไป จึงจะนำไปใช้ในการวิจัย (บุญชม ศรีสะอาด, 2550, น.96)

5. จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับมุมมองต่อคุณภาพการให้บริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ได้ค่า α-Coefficient เท่ากับ .953 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือตามหลักสถิติ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยใช้ระยะเวลาช่วงเดือนตุลาคม 2559 โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่แต่ละเทศบาล ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งรอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดด้วยตนเองในทันทีที่เก็บคืนมา โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติโดยการประมวลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ซึ่งข้อมูล ที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือน วิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 ประเมินระดับความคิดเห็นของมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ วิเคราะห์โดยคำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

1.3 ข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยใช้การอ่านพิจารณาข้อเสนอแนะพร้อมทั้งจับกลุ่มของข้อมูลเข้าด้วยกันเพื่อแสดงค่าความถี่

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในสมมติฐานต่าง ๆ โดย กำหนด ค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยกำหนดค่า p-value ที่ .05 ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มีดังนี้

2.1 หาค่าความแตกต่างโดยการใช้สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้น้ำ

บทที่ 4

ผลการศึกษาข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ เป็นการวิจัยเพื่อการพัฒนาใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ จำนวน 400 คนผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยายตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\overline{X}$	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ย (Mean)
n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	การทดสอบที (t-test)
F	แทน	การทดสอบเอฟ (F-test)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (P – value)
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือน

4.1.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ หาค่าความแตกต่างโดยการใช้สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA)

4.2.1 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับปัจจัยส่วนบุคคล

4.2.2 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับพฤติกรรมการใช้น้ำ

4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

4.1 สถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำประเภทครัวเรือน แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว เขตจำหน่ายน้ำ ลักษณะของบ้านพักอาศัย ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน และช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน การใช้น้ำในปัจจุบัน ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา ในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ และความรู้สึกที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้น้ำ

(n=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	150	37.50
หญิง	250	62.50
อายุ		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	47	11.75
อายุ 20–30 ปี	171	42.75
อายุ 31–40 ปี	76	19.00
อายุ41–50 ปี	69	17.25
อายุ 51 ปีขึ้นไป	37	9.25

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้น้ำ (ต่อ)

(n=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	177	44.25
สมรส	170	42.50
หม้าย/หย่าร้าง	53	13.25
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	105	26.25
อนุปริญญา/ปวส.	89	22.25
ปริญญาตรี	172	43.00
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	34	8.50
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	107	26.75
พนักงานบริษัทเอกชน	57	14.25
ธุรกิจส่วนตัว	71	17.75
เกษตรกรรม / กสิกรรม	12	3.00
รับจ้างทั่วไป	50	12.50
ค้าขาย	42	10.50
นักเรียน/นักศึกษา	61	15.25
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,000 บาท หรือต่ำกว่า	105	26.25
10,001 – 20,000 บาท	129	32.25
20,001 – 30,000 บาท	128	32.00
30,001 บาทขึ้นไป	38	9.50

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้น้ำ (ต่อ)

(n=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
1 คน	7	1.75
2-3 คน	154	38.50
4-5 คน	182	45.50
6-7 คน	35	8.75
8-9 คน	18	4.50
10 คนขึ้นไป	4	1.00
เขตจำหน่ายน้ำ		
เทศบาลนครหาดใหญ่	188	47.00
เทศบาลเมืองบ้านพรุ	26	6.50
เทศบาลเมืองคลองแห	38	9.50
เทศบาลเมืองควนลัง	46	11.50
เทศบาลเมืองคอหงส์	94	23.50
เทศบาลตำบลน้ำน้อย	8	2.00
ลักษณะของบ้านพักอาศัย		
บ้านเดี่ยว	177	44.25
ตึกแถว /อาคารพาณิชย์	112	28.00
ทาวส์เฮ้าส์	96	24.00
คอนโดมิเนียม	15	3.75
ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 100 บาท	69	17.25
100 - 500 บาท	145	61.25
501 - 1,000 บาท	59	14.75
1,001 บาทขึ้นไป	27	6.75

จากตาราง 4.1 เพศ พบว่า ผู้ใช้น้ำ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 เพศชาย จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20–30 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 อายุระหว่าง อายุ 41–50 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 อายุต่ำกว่า 20 ปีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25

สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 รองลงมาคือมีสถานภาพสมรส จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.25 และระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

อาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 รองลงมาคือ อาชีพธุรกิจส่วนตัวจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 อาชีพค้าขาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาทจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาทจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาท หรือต่ำกว่าจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 126.25 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50

จำนวนสมาชิกในครอบครัวพบว่า ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-3 คนจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 6-7 คน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 จำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 คน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และจำนวนสมาชิกในครอบครัว 10 คนขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

เขตจำหน่ายน้ำพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลนครหาดใหญ่จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือ เทศบาลเมืองคอหงส์ จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 เทศบาลเมืองควนลังจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 เทศบาลเมืองคลองแห จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 เทศบาลเมืองบ้านพรุ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และเทศบาลตำบลน้ำน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ลักษณะของบ้านพักอาศัย พบว่า ส่วนใหญ่มีลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยวจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 รองลงมาคือ ตึกแถว /อาคารพาณิชย์จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ทาวส์เฮ้าส์จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และคอนโดมิเนียมจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนพบว่าส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100 - 500 บาทจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมาคือ มีค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100 บาทจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 501 - 1,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 และค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 บาทขึ้นไปจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพฤติกรรมการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำ

(n=400)

พฤติกรรมการใช้น้ำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา		
สำนักงานประปา	234	58.50
เคาเตอร์เซอวิส	59	14.75
ธนาคาร	45	11.25
เซเว่นอีเลฟเว่น	62	15.50
ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน		
ถูก	88	22.00
เหมาะสม	285	71.25
แพงเกินไป	27	6.75

ตาราง 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพฤติกรรมการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำ (ต่อ)

(n=400)

พฤติกรรมการใช้น้ำ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การใช้น้ำในปัจจุบัน		
ใช้น้ำอย่างฟุ่มเฟือย	91	22.75
ใช้น้ำอย่างประหยัด	309	77.25
ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา		
มั่นใจ	273	68.25
ไม่มั่นใจ	88	22.00
ไม่แน่ใจ	39	9.75
ในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ		
ไม่คิดจะเปลี่ยน	342	85.50
คิดจะเปลี่ยน	58	14.50

จากตาราง 4.2 พบว่า ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปาพบว่า ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปาโดยสำนักงานประปาจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมาคือ เซเว่นอีเลฟเว่นจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 เคาเตอร์เซอวิสจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 และธนาคารจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25

ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน ส่วนใหญ่มีราคาที่เหมาะสม จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 71.25 รองลงมาคือ มีราคาถูกจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และมีราคาแพงเกินไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

การใช้น้ำในปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้น้ำอย่างประหยัด จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 และใช้น้ำอย่างฟุ่มเฟือย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75

ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา พบว่า ส่วนใหญ่มีความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปาจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 รองลงมาคือ มีความไม่มั่นใจจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และมีความไม่แน่ใจ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75

ในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ พบว่า ส่วนใหญ่พบว่าไม่คิดจะเปลี่ยน จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 และคิดจะเปลี่ยน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความรู้สึกที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

(n=400)

ความรู้สึกที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ความรู้สึกที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่		
ดี	366	91.50
ไม่ดี	34	8.50
ความรู้สึกที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่		
พอใจ	297	74.25
ยังไม่น่าพอใจ	103	25.75
ความรู้สึกที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่		
มองในแง่บวก	327	81.75
มองในแง่ลบ	73	18.25
ความรู้สึกที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่		
มีประโยชน์ต่อท่าน	373	93.25
ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ต่อท่าน	27	6.75

จากตาราง 4.3 ความรู้สึกที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ พบว่า ส่วนใหญ่รู้สึกดี จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 91.50 ส่วนรู้สึกไม่ดี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ความรู้สึกที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ พบว่า ส่วนใหญ่รู้สึกพอใจ จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.25 ส่วนรู้สึกยังไม่พอใจ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75

ความรู้สึกที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ พบว่า ส่วนใหญ่มองในแง่บวก จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 81.75 ส่วนมองในแง่ลบ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25

ความรู้สึกที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ พบว่า ส่วนใหญ่รู้สึกว่ามีประโยชน์ จำนวน 373 คน คิดเป็นร้อยละ 93.25 ส่วนรู้สึกว่าไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

4.1.2 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.15	0.50	มาก	1
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.11	0.53	มาก	3
3. ด้านความไว้วางใจ	4.10	0.51	มาก	4
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.14	0.51	มาก	2
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.91	0.71	มาก	5
โดยรวม	4.08	0.45	มาก	

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ($\overline{X}$ =4.08, S.D.= 0.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่อยู่ในระดับมากทุกด้านได้แก่ 1.ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าเฉลี่ย 4.15($\overline{X}$ =4.15, S.D.= 0.50) 2. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.14($\overline{X}$ =4.14, S.D.= 0.51) 3. ด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.11($\overline{X}$ =4.11, S.D.= 0.53) 4. ด้านความไว้วางใจมีค่าเฉลี่ย 4.10($\overline{X}$ =4.10, S.D.= 0.51)5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91($\overline{X}$ =3.91, S.D.= 0.71) ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ด้านความน่าเชื่อถือ				
1. กปภ.สาขาหาดใหญ่ รักษาคำมั่นสัญญาตามที่ให้ไว้กับลูกค้า	4.36	0.68	มากที่สุด	1
2. เมื่อคุณมีปัญหาพนักงานจะสนใจและแก้ปัญหาได้ทันทีทันใด	4.12	0.62	มาก	4
3. กปภ.สาขาหาดใหญ่มีความพร้อมในการบริการ	4.14	0.69	มาก	3
4. กปภ.สาขาหาดใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริการของพนักงาน	4.10	0.64	มาก	6
5. พนักงานไม่มีข้อผิดพลาดในการบริการหรือหลีกเลี่ยงให้เกิดน้อยที่สุด	4.04	0.70	มาก	7
6. พนักงานวางตัวที่เหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ	4.20	0.69	มาก	2
7. คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเช่นกระบวนการทำงานมีความชัดเจนและโปร่งใส	4.10	0.73	มาก	5
โดยรวม	4.15	0.50	มาก	

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ($\overline{X}$ =4.15, S.D.= 0.50) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่กปภ.สาขาหาดใหญ่ รักษาคำมั่นสัญญาตามที่ให้ไว้กับลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.36($\overline{X}$ =4.36, S.D.= 0.68) และอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ ได้แก่ 1. พนักงานวางตัวที่เหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20($\overline{X}$ =4.20, S.D.= 0.69) 2. กปภ.สาขาหาดใหญ่มีความพร้อมในการบริการมีค่าเฉลี่ย 4.14($\overline{X}$ =4.14, S.D.= 0.69)3. เมื่อคุณมีปัญหาพนักงานจะสนใจและแก้ปัญหาได้ทันทีทันใดมีค่าเฉลี่ย 4.12($\overline{X}$ =4.12, S.D.= 0.62) 4. คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐานเช่นกระบวนการทำงานมีความชัดเจนและโปร่งใสมีค่าเฉลี่ย 4.10($\overline{X}$ =4.10, S.D.= 0.73) 5. กปภ.สาขา

หาดใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริการของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 4.10($\overline{X}$ =4.10, S.D.= 0.64) 6. พนักงานไม่มีข้อผิดพลาดในการบริการหรือหลีกเลี่ยงให้เกิดน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.04($\overline{X}$ =4.04, S.D.= 0.70)ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้า

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ด้านการตอบสนองลูกค้า				
1. พนักงานพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.13	0.73	มาก	2
2. พนักงานให้บริการด้วยความรอบคอบเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด	4.07	0.71	มาก	5
3. พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด	4.08	0.75	มาก	4
4. พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานโดยไม่พูดคุยกันขณะปฏิบัติงาน	4.04	0.78	มาก	7
5. กปภ.สาขาหาดใหญ่ ได้ปรับปรุงการบริการเพื่อให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	4.12	0.70	มาก	3
6. พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันท่วงที	4.28	0.66	มากที่สุด	1
7. ลูกค้าได้รับความสะดวกในการรับบริการ	4.07	0.61	มาก	6
โดยรวม	4.11	0.53	มาก	

จากตาราง 4.6 พบว่า ผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11($\overline{X}$ =4.11, S.D.= 0.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันท่วงทีมีค่าเฉลี่ย 4.28($\overline{X}$ =4.28, S.D.= 0.66)และอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ ได้แก่ 1. พนักงานพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.13($\overline{X}$ =4.13, S.D.= 0.73) 2. กปภ.สาขาหาดใหญ่ ได้ปรับปรุงการบริการ

เพื่อให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้นมีค่าเฉลี่ย 4.12($\overline{X}$ =4.12, S.D.= 0.70) 3. พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใดมีค่าเฉลี่ย 4.08($\overline{X}$ =4.08, S.D.= 0.75) 4. พนักงานให้บริการด้วยความรอบคอบเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดมีค่าเฉลี่ย 4.07($\overline{X}$ =4.07, S.D.= 0.71) 5. ลูกค้าได้รับความสะดวกในการรับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.07($\overline{X}$ =4.07, S.D.= 0.61) 6. พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานโดยไม่พูดคุยกันขณะปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 4.04($\overline{X}$ =4.04, S.D.= 0.78)ตามลำดับ

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจ

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ด้านความไว้วางใจ				
1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.09	0.67	มาก	6
2. พนักงานสามารถตอบสนองข้อสงสัยของลูกค้าได้ทุกประเด็น	4.08	0.70	มาก	7
3. พนักงานปฏิบัติงานเป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้า	4.12	0.64	มาก	3
4. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการในกปภ.สาขาหาดใหญ่	4.10	0.66	มาก	4
5. พนักงานมีกริยามารยาทที่ดี มีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.16	0.67	มาก	1
6. พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา	4.12	0.66	มาก	2
7. พนักงานที่ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามที่ท่านสงสัยหรือมีปัญหาได้ชัดเจน	4.09	0.68	มาก	5
โดยรวม	4.10	0.51	มาก	

จากตาราง 4.7 พบว่า ผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 ($\overline{X}$ =4.10, S.D.= 0.51) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ได้แก่ 1. พนักงานมีกริยามารยาทที่ดี มีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ย 4.16 ($\overline{X}$ =4.16, S.D.= 0.67) 2. พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหามีค่าเฉลี่ย 4.12($\overline{X}$ =4.12, S.D.= 0.66) 3. พนักงานปฏิบัติงานเป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.12 ($\overline{X}$ =4.12, S.D.= 0.64) 4. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการในกปภ.สาขาหาดใหญ่มีค่าเฉลี่ย 4.10 ($\overline{X}$ =4.10, S.D.= 0.66) 5. พนักงานที่ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามที่ท่านสงสัยหรือมีปัญหาได้ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 4.09($\overline{X}$ =4.09, S.D.= 0.68) 6. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย 4.09($\overline{X}$ =4.09, S.D.= 0.67) 7. พนักงานสามารถตอบสนองข้อสงสัยของลูกค้าได้ทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ย 4.08($\overline{X}$ =4.08, S.D.= 0.70) ตามลำดับ

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า				
1. พนักงานให้เกียรติลูกค้าถือว่าลูกค้าเป็นคนสำคัญ	4.14	0.66	มาก	4
2. พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.14	0.64	มาก	5
3. พนักงานหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ	4.18	0.62	มาก	2
4. พนักงานพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า	4.14	0.63	มาก	6
5. พนักงานพูดคุยกับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรี	4.17	0.64	มาก	3
6. พนักงานชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและมีเหตุผล	4.18	0.62	มาก	1
7. พนักงานคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ	4.09	0.69	มาก	7
โดยรวม	4.14	0.51	มาก	

จากตาราง 4.8 พบว่า ผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14($\overline{X}$ =4.14, S.D.= 0.51) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ 1. พนักงานชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและมีเหตุผลมีค่าเฉลี่ย 4.18($\overline{X}$ =4.18, S.D.= 0.62) 2. พนักงานหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะมีค่าเฉลี่ย 4.18($\overline{X}$ =4.18, S.D.=

0.62) 3. พนักงานพูดคุยกับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ย 4.17($\overline{X}$ =4.17, S.D.= 0.64) 4. พนักงานให้เกียรติลูกค้าถือว่าลูกค้าเป็นคนสำคัญมีค่าเฉลี่ย 4.14($\overline{X}$ =4.14, S.D.= 0.66) 5. พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจมีค่าเฉลี่ย 4.14($\overline{X}$ =4.14, S.D.= 0.64) 6. พนักงานพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.14($\overline{X}$ =4.14, S.D.= 0.63) 7. พนักงานคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญมีค่าเฉลี่ย 4.09($\overline{X}$ =4.09, S.D.= 0.69) ตามลำดับ

ตาราง 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	ระดับความคิดเห็น			
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ				
1. อาคาร สถานที่ ของ กปภ.สาขาหาดใหญ่ โดดเด่นมีเอกลักษณ์และทันสมัย	4.02	1.02	มาก	1
2. รูปลักษณ์ของ กปภ.สาขาหาดใหญ่มีความสวยงามเหมาะสม	3.83	0.86	มาก	5
3. สถานที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการและเก้าอี้นั่งคอยสะอาดเรียบร้อย	4.00	0.75	มาก	2
4. เก้าอี้นั่งคอยสำหรับรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ	3.78	0.96	มาก	7
5. พื้นที่ให้บริการใน กปภ.สาขาหาดใหญ่กว้างขวางเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ	3.80	0.97	มาก	6
6. เอกสารสิ่งพิมพ์ของ กปภ.สาขาหาดใหญ่ มีความเหมาะสม	3.98	0.75	มาก	3
7. มีการติดป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน	3.93	0.84	มาก	4
โดยรวม	3.91	0.71	มาก	

จากตาราง 4.9 พบว่า ผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91($\overline{X}$ =3.91, S.D.= 0.71) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ 1. อาคาร สถานที่ ของ กปภ.สาขาหาดใหญ่ โดดเด่นมีเอกลักษณ์และทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 4.02($\overline{X}$ =4.02, S.D.= 1.02) 2. สถานที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการและเก้าอี้นั่งคอยสะอาดเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ย 4.00($\overline{X}$ =4.00, S.D.= 0.75) 3. เอกสารสิ่งพิมพ์ของ กปภ.สาขาหาดใหญ่ มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.98($\overline{X}$ =3.98, S.D.= 0.75) 4. มีการติดป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ย 3.93($\overline{X}$ =3.93, S.D.= 0.84) 5. รูปลักษณ์ของ กปภ.สาขาหาดใหญ่มีความสวยงามเหมาะสมมีค่าเฉลี่ย 3.83($\overline{X}$ =3.83, S.D.= 0.86) 6. พื้นที่ให้บริการใน กปภ.สาขาหาดใหญ่กว้างขวางเพียงพอกับผู้มาใช้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.80($\overline{X}$ =3.80, S.D.= 0.97) 7. เก้าอี้นั่งคอยสำหรับรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.78($\overline{X}$ =3.78, S.D.= 0.96) ตามลำดับ

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่าความแตกต่างโดยการใช้สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA)

4.2.1 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับปัจจัยส่วนบุคคล

ตาราง 4.10 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามเพศ

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	**เพศ**				**t**	**Sig.**
	ชาย		หญิง			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.36	0.54	4.37	0.61	2.800	.095
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.28	0.61	4.34	0.66	1.140	.286
3. ด้านความไว้วางใจ	4.28	0.58	4.27	0.65	1.363	.244
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.26	0.55	4.30	0.60	4.305	.039*
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.91	0.85	4.10	0.84	.494	.483
โดยรวม	4.25	0.54	4.31	0.60	6.457	.011*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง4.10พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.11 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอายุ

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่	**อายุ**										F	Sig.
	อายุต่ำกว่า 20 ปี		อายุ 20–30 ปี		อายุ 31–40 ปี		อายุ 41–50 ปี		อายุ 51 ปีขึ้นไป			
	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.46	0.50	4.32	0.61	4.19	0.54	4.59	0.49	4.37	0.68	4.912	.001*
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.29	0.62	4.33	0.62	4.03	0.68	4.44	0.63	4.59	0.55	6.286	.000*
3. ด้านความไว้วางใจ	4.23	0.69	4.25	0.58	4.14	0.66	4.47	0.58	4.35	0.67	2.909	.022*
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.34	0.56	4.21	0.57	4.21	0.59	4.47	0.58	4.35	0.58	3.032	.018*
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.27	0.71	4.06	0.71	3.72	0.96	4.17	0.87	3.91	1.11	4.328	.002*
โดยรวม	4.38	0.57	4.24	0.57	4.11	0.56	4.50	0.55	4.32	0.62	4.768	.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.11 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือด้านการตอบสนองลูกค้าด้านความไว้วางใจด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.12 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอายุด้านความน่าเชื่อถือ

อายุ	อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20–30 ปี	อายุ 31–40 ปี	อายุ 41–50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป
อายุต่ำกว่า 20 ปี	--	.146	.270*	-.126	.089
อายุ 20–30 ปี		--	.124	-.272*	-.056
อายุ 31–40 ปี			--	-.396*	-.181
อายุ 41–50 ปี				--	.215
อายุ 51 ปีขึ้นไป					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง4.12พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .270

ผู้ใช้น้ำที่มีอายุระหว่าง 20–30 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 20–30 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ น้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .272

ผู้ใช้น้ำที่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ น้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .396

ตาราง 4.13การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอายุด้านการตอบสนองลูกค้า

อายุ	อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20–30 ปี	อายุ 31–40 ปี	อายุ 41–50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป
อายุต่ำกว่า 20 ปี	--	-.035	.258*	-.151	-.296*
อายุ 20–30 ปี		--	.293*	-.115	-.261*
อายุ 31–40 ปี			--	-.409*	-.555*
อายุ 41–50 ปี				--	-.145
อายุ 51 ปีขึ้นไป					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง4.13พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้า มากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .258 ส่วนผู้ใช้น้ำที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้า น้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 51 ปีขึ้น โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .296

ผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 20–30 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปี

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 20–30 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้า มากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .293 ส่วนผู้ใช้น้ำที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้า น้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 51 ปีขึ้น โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .261

ผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้า น้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .409 ส่วนผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้า น้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .555

ตาราง 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอายุด้านความไว้วางใจ

อายุ	อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20–30 ปี	อายุ 31–40 ปี	อายุ 41–50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป
อายุต่ำกว่า 20 ปี	--	-.017	.089	-.244*	-.117
อายุ 20–30 ปี		--	.106	-.226*	-.099
อายุ 31–40 ปี			--	-.333*	-.206
อายุ 41–50 ปี				--	.126
อายุ 51 ปีขึ้นไป					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.14 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจน้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .244*

ผู้ใช้น้ำที่มีอายุ20–30 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุ20–30 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจน้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .226*

ผู้ใช้น้ำที่มีอายุ31–40 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุ31–40 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจน้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .333*

ตาราง 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอายุด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า

อายุ	อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20–30 ปี	อายุ 31–40 ปี	อายุ 41–50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป
อายุต่ำกว่า 20 ปี	--	.124	.129	-.137	-.010
อายุ 20–30 ปี		--	.005	-.261*	-.134
อายุ 31–40 ปี			--	-.267	-.140
อายุ 41–50 ปี				--	.126
อายุ 51 ปีขึ้นไป					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.15 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 20–30 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 20–30 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าน้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .261

ตาราง 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอายุด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

อายุ	อายุต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 20–30 ปี	อายุ 31–40 ปี	อายุ 41–50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป
อายุต่ำกว่า 20 ปี	--	.212	.552*	.102	.357
อายุ 20–30 ปี		--	.340*	-.109	.145
อายุ 31–40 ปี			--	-.450*	-.195
อายุ 41–50 ปี				--	.245
อายุ 51 ปีขึ้นไป					--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.16 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการลูกค้ามากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .552

ผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 20–30 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 20–30 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการลูกค้ามากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .340

ผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 31–40 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการลูกค้ามากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอายุ 41–50 ปีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .450*

ตาราง 4.17 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามสถานภาพ

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	**สถานภาพ**						**F**	**Sig.**
	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง			
	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.32	0.63	4.41	0.57	4.35	0.48	.887	.413
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.28	0.62	4.31	0.67	4.43	0.60	1.050	.351
3. ด้านความไว้วางใจ	4.26	0.65	4.28	0.64	4.30	0.46	.076	.926
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.24	0.61	4.33	0.56	4.28	0.56	1.072	.343
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.01	0.84	3.97	0.91	4.28	0.53	2.838	.060
โดยรวม	4.26	0.60	4.29	0.58	4.35	0.52	.522	.594

จากตาราง 4.17 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.18 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	ระดับการศึกษา								F	Sig.
	ไม่เกินมัธยมปลาย/ปวช.		อนุปริญญา/ปวส.		ปริญญาตรี		ปริญญาโทหรือสูงกว่า			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.44	0.55	4.37	0.59	4.37	0.62	4.05	0.22	3.844	.010*
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.35	0.58	4.34	0.62	4.27	0.70	4.32	0.58	.371	.774
3. ด้านความไว้วางใจ	4.34	0.60	4.25	0.57	4.23	0.69	4.35	0.48	.858	.463
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.34	0.55	4.29	0.56	4.27	0.61	4.14	0.60	.970	.407
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.11	0.73	4.26	0.64	3.91	0.95	3.73	0.93	4.990	.002*
โดยรวม	4.37	0.57	4.33	0.56	4.23	0.60	4.17	0.52	1.756	.115

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.18 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามระดับการศึกษาด้านความน่าเชื่อถือ

ระดับการศึกษา	ไม่เกินมัธยมปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
ไม่เกินมัธยมปลาย/ปวช.	--	.076	.069	.388*
อนุปริญญา/ปวส.		--	-.007	.311*
ปริญญาตรี			--	.319*
ปริญญาโทหรือสูงกว่า				--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.19 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมปลาย/ปวช.มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมปลาย/ปวช.มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .388

ผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .311

ผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ มากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .319

ตาราง 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามระดับการศึกษาด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ระดับการศึกษา	ไม่เกินมัธยมปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
ไม่เกินมัธยมปลาย/ปวช.	--	-.144	.195	.378*
อนุปริญญา/ปวส.		--	.339*	.523*
ปริญญาตรี			--	.183
ปริญญาโทหรือสูงกว่า				--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.20 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมปลาย/ปวช.มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับไม่เกินมัธยมปลาย/ปวช.มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .378

ผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .339 ส่วนผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .523

ตาราง 4.21 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอาชีพ

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ	**อาชีพ**														F	Sig.
5มิติของการประปาส่วนภูมิภาค	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัทเอกชน		ธุรกิจส่วนตัว		เกษตรกรรม / กสิกรรม		รับจ้างทั่วไป		ค้าขาย		นักเรียน/นักศึกษา			
สาขาหาดใหญ่	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.36	0.62	4.36	0.61	4.35	0.53	4.41	0.51	4.46	0.61	4.16	0.65	4.44	0.50	1.206	.302
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.24	0.68	4.42	0.70	4.25	0.64	4.33	0.49	4.46	0.50	4.33	0.72	4.29	0.58	1.020	.412
3. ด้านความไว้วางใจ	4.33	0.68	4.21	0.58	4.23	0.59	4.16	0.38	4.36	0.63	4.33	0.65	4.19	0.62	.731	.625
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.30	0.53	4.29	0.56	4.19	0.68	4.33	0.49	4.32	0.58	4.30	0.64	4.29	0.55	.351	.909
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.63	1.08	4.17	0.82	4.19	0.57	4.08	0.66	4.18	0.80	4.21	0.56	4.13	0.69	5.706	.000*
โดยรวม	4.25	0.63	4.29	0.59	4.23	0.49	4.33	0.49	4.36	0.63	4.33	0.65	4.31	0.53	.344	.913

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.21 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามอาชีพด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

อาชีพ	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรรม / กสิกรรม	รับจ้างทั่วไป	ค้าขาย	นักเรียน/นักศึกษา
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	--	-.539*	-.561*	-.447	-.544*	-.578*	-.495*
พนักงานบริษัทเอกชน		--	-.021	.092	-.004	-.038	.044
ธุรกิจส่วนตัว			--	.113	.017	-.017	.066
เกษตรกรรม / กสิกรรม				--	-.096	-.130	-.047
รับจ้างทั่วไป					--	.034	.083
ค้าขาย						--	-.083
นักเรียน/นักศึกษา							--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.22 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ น้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .539

ผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ น้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .561

ผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ น้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .544

ผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพค้าขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ น้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพค้าขาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .578

ผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่เป็นนักเรียน/นักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ น้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .495

ตาราง 4.23 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน								F	Sig.
	10,000 บาทหรือต่ำกว่า		10,001 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		30,001 บาทขึ้นไป			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.40	0.56	4.26	0.66	4.44	0.54	4.34	0.48	2.298	.077
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.26	0.66	4.22	0.66	4.45	0.62	4.31	0.52	3.025	.030*
3. ด้านความไว้วางใจ	4.27	0.64	4.12	0.64	4.41	0.56	4.34	0.62	4.830	.003*
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.26	0.62	4.24	0.55	4.33	0.57	4.34	0.62	.718	.542
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.09	0.75	3.86	0.89	4.14	0.83	4.02	0.94	2.788	.040*
โดยรวม	4.31	0.59	4.16	0.62	4.39	0.55	4.28	0.45	3.635	.013*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.23 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการตอบสนองลูกค้าด้านความไว้วางใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนด้านการตอบสนองลูกค้า

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	10,000 บาท หรือต่ำกว่า	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
10,000 บาท หรือต่ำกว่า	--	.041	-.186*	-.049
10,001 – 20,000 บาท		--	-.228*	-.090
20,001 – 30,000 บาท			--	.137
30,001 บาทขึ้นไป				--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.24 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาทหรือต่ำกว่ามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาท หรือต่ำกว่า มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าน้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .186

ผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าน้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .228

ตาราง 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนด้านความไว้วางใจ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	10,000 บาท หรือต่ำกว่า	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
10,000 บาท หรือต่ำกว่า	--	.152	-.137	-.065
10,001 – 20,000 บาท		--	-.290*	-.218
20,001 – 30,000 บาท			--	.071
30,001 บาทขึ้นไป				--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.25 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน10,001 – 20,000 บาทมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน20,001 – 30,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน10,001 – 20,000 บาทมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจน้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน20,001 – 30,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .290

ตาราง 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	10,000 บาท หรือต่ำกว่า	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
10,000 บาท หรือต่ำกว่า	--	.234*	-.053	.068
10,001 – 20,000 บาท		--	-.287*	-.165
20,001 – 30,000 บาท			--	.122
30,001 บาทขึ้นไป				--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.26 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาท หรือต่ำกว่ามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 บาท หรือต่ำกว่ามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .234

ผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการน้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .287

ตาราง 4.27 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	**จำนวนสมาชิกในครอบครัว**												F	Sig.
	1 คน		2-3 คน		4-5 คน		6-7 คน		8-9 คน		10 คนขึ้นไป			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.42	0.53	4.42	0.60	4.34	0.58	4.45	0.50	3.94	0.63	4.25	0.50	2.411	.036*
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.00	0.81	4.38	0.57	4.29	0.71	4.37	0.49	4.05	0.72	4.00	0.64	1.627	.152
3. ด้านความไว้วางใจ	4.42	0.53	4.31	0.52	4.30	0.71	4.11	0.63	4.00	0.59	4.01	0.62	1.602	.158
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.42	0.53	4.35	0.54	4.30	0.59	4.05	0.63	3.94	0.63	4.02	0.58	3.128	.009*
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.28	0.48	4.07	0.86	4.00	0.83	4.17	0.70	3.44	1.04	4.25	0.50	2.250	.049*
โดยรวม	4.42	0.53	4.34	0.57	4.29	0.59	4.25	0.56	3.88	0.58	4.09	0.58	2.293	.045*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.27 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวด้านความน่าเชื่อถือ

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	1 คน	2-3 คน	4-5 คน	6-7 คน	8-9 คน	10 คนขึ้นไป
1 คน	--	.006	.082	-.028	.484	.178
2-3 คน		--	.075	-.035	.477*	.172
4-5 คน			--	-.110	.407*	.096
6-7 คน				--	.512*	.207
8-9 คน					--	-.305
10 คนขึ้นไป						--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.28 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-3 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว2-3 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .477

ผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค

สาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .407

ผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 6-7 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 6-7 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .512

ตาราง 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	1 คน	2-3 คน	4-5 คน	6-7 คน	8-9 คน	10 คนขึ้นไป
1 คน	--	.071	.120	.371	.484	.428
2-3 คน		--	.049	.300*	.412*	.357
4-5 คน			--	.250*	.363*	.307
6-7 คน				--	.112	.057
8-9 คน					--	-.055
10 คนขึ้นไป						--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.29 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-3 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 6-7 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-3 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้ามากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 6-7 คนโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .300 ส่วนผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-3 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขา

หาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-3 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้ามากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .412

ผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 6-7 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้ามากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 6-7 คนโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .250 ส่วนผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้ามากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .363

ตาราง 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	1 คน	2-3 คน	4-5 คน	6-7 คน	8-9 คน	10 คนขึ้นไป
1 คน	--	.207	.280	.114	.841*	.035
2-3 คน		--	.072	-.093	.633*	-.172
4-5 คน			--	-.165	.561*	-.244
6-7 คน				--	.726*	-.078
8-9 คน					--	-.805
10 คนขึ้นไป						--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.30 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว1 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว1 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .841

ผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 2-3 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว2-3 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .633

ผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปา

ส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .561

ผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 6-7 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 6-7 คนมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 8-9 คนโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .726

ตาราง 4.31 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามเขตจำหน่ายน้ำ

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5มิติ ของ การประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่	เขตจำหน่ายน้ำ												F	Sig.
	เทศบาลนครหาดใหญ่		เทศบาลเมืองบ้านพรุ		เทศบาลเมืองคลองแห		เทศบาลเมืองควนลัง		เทศบาลเมืองคอหงส์		เทศบาลตำบลน้ำน้อย			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.37	0.67	4.38	0.49	4.07	1.02	4.21	0.75	4.34	0.64	4.62	0.51	1.630	.151
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.25	0.83	4.43	0.50	3.84	1.05	4.36	0.48	4.32	0.73	4.25	1.03	2.656	.022*
3. ด้านความไว้วางใจ	4.23	0.75	4.30	0.47	3.89	0.92	4.19	0.65	4.38	0.70	4.00	0.92	2.613	.024*
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.27	0.74	4.23	0.65	3.84	0.97	4.21	0.75	4.29	0.73	3.75	0.70	2.857	.015*
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.91	1.06	4.19	0.80	3.899	0.83	3.86	0.95	3.96	0.99	4.00	0.92	.438	.822
โดยรวม	4.24	0.79	4.38	0.49	3.94	0.86	4.13	0.71	4.29	0.68	4.12	0.99	1.618	.154

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.31 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการตอบสนองลูกค้าด้านความไว้วางใจและด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามเขตจำหน่ายน้ำด้านการตอบสนองลูกค้า

เขตจำหน่ายน้ำ	เทศบาลนครหาดใหญ่	เทศบาลเมืองบ้านพรุ	เทศบาลเมืองคลองแห	เทศบาลเมืองควนลัง	เทศบาลเมืองคอหงส์	เทศบาลตำบลน้ำน้อย
เทศบาลนครหาดใหญ่	--	-.173	.407*	-.119	-.079	.286
เทศบาลเมืองบ้านพรุ		--	.580*	.053	.093	.173
เทศบาลเมืองคลองแห			--	-.527*	-.487*	-.407
เทศบาลเมืองควนลัง				--	.038	.119
เทศบาลเมืองคอหงส์					--	.079
เทศบาลตำบลน้ำน้อย						--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.32 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลนครหาดใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลนครหาดใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้ามากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .407

ผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองบ้านพรุมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองบ้านพรุมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้ามากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .580

ผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองควนลังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าน้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองควนลังโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .527 ส่วนผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคอหงส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าน้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคอหงส์โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .487

ตาราง 4.33 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามเขตจำหน่ายน้ำด้านความไว้วางใจ

เขตจำหน่ายน้ำ	เทศบาลนครหาดใหญ่	เทศบาลเมืองบ้านพรุ	เทศบาลเมืองคลองแห	เทศบาลเมืองควนลัง	เทศบาลเมืองคอหงส์	เทศบาลตำบลน้ำน้อย
เทศบาลนครหาดใหญ่	--	-.073	.339*	.038	-.148	.238
เทศบาลเมืองบ้านพรุ		--	.412*	.112	-.075	.307
เทศบาลเมืองคลองแห			--	-.300	-.488*	-.105
เทศบาลเมืองควนลัง				--	-.187	.195
เทศบาลเมืองคอหงส์					--	.382
เทศบาลตำบลน้ำน้อย						--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.33 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลนครหาดใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลนครหาดใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจ มากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแห โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .339

ผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองบ้านพรุมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองบ้านพรุมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจ มากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแห โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .412

ผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคอหงส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจ น้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคอหงส์ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .488

ตาราง 4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามเขตจำหน่ายน้ำด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า

เขตจำหน่ายน้ำ	เทศบาลนครหาดใหญ่	เทศบาลเมืองบ้านพรุ	เทศบาลเมืองคลองแห	เทศบาลเมืองควนลัง	เทศบาลเมืองคอหงส์	เทศบาลตำบลน้ำน้อย
เทศบาลนครหาดใหญ่	--	.040	.429	.053	-.026	.521
เทศบาลเมืองบ้านพรุ		--	.388	.013	-.067	.480
เทศบาลเมืองคลองแห			--	-.375*	-.455*	.092
เทศบาลเมืองควนลัง				--	-.080	.467
เทศบาลเมืองคอหงส์					--	.547
เทศบาลตำบลน้ำน้อย						--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.34 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองควนลังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าน้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองควนลังโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .375

ส่วนผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคอหงส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคลองแหมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าน้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่มีเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลเมืองคอหงส์โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .455

ตาราง 4.35 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	**ลักษณะของบ้านพักอาศัย**								**F**	**Sig.**
	บ้านเดี่ยว		ตึกแถว /อาคารพาณิชย์		ทาวส์เฮ้าส์		คอนโดมิเนียม			
	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.40	0.61	4.30	0.58	4.39	0.57	4.26	0.45	.848	.468
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.31	0.62	4.28	0.57	4.36	0.76	4.26	0.59	.290	.833
3. ด้านความไว้วางใจ	4.37	0.61	4.15	0.52	4.21	0.74	4.46	0.51	3.643	.013*
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.33	0.59	4.21	0.57	4.28	0.61	4.26	0.45	1.041	.374
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.05	0.90	4.07	0.73	3.98	0.87	3.66	0.72	1.136	.334
โดยรวม	4.33	0.60	4.24	0.55	4.28	0.59	4.20	0.41	.710	.547

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.35 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีลักษณะของบ้านพักอาศัยต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความไว้วางใจมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.36 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามลักษณะของบ้านพักอาศัย ด้านความไว้วางใจ

ลักษณะของบ้านพักอาศัย	บ้านเดี่ยว	ตึกแถว /อาคารพาณิชย์	ทาวส์เฮ้าส์	คอนโดมิเนียม
บ้านเดี่ยว	--	.221*	.154	-.093
ตึกแถว /อาคารพาณิชย์		--	-.066	-.314
ทาวส์เฮ้าส์			--	-.247
คอนโดมิเนียม				--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.36 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นตึกแถว/อาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจมากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นตึกแถว/อาคารพาณิชย์โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .221

ตาราง 4.37 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน								F	Sig.
	ไม่เกิน 100 บาท		100 - 500 บาท		501 - 1,000 บาท		1,001 บาทขึ้นไป			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.57	0.57	4.31	0.59	4.40	0.56	4.18	0.48	4.607	.003*
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.30	0.73	4.31	0.63	4.42	0.64	4.14	0.45	1.162	.324
3. ด้านความไว้วางใจ	4.24	0.60	4.26	0.67	4.35	0.51	0.25	0.52	.381	.767
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.27	0.66	4.28	0.58	4.33	0.57	4.18	0.48	.433	.730
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.18	0.67	3.97	0.90	4.08	0.89	3.96	0.51	1.228	.299
โดยรวม	4.33	0.61	4.26	0.60	4.37	0.52	4.18	0.48	.912	.435

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.37 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.38 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนด้านความน่าเชื่อถือ

ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 100 บาท	100 - 500 บาท	501 - 1,000 บาท	1,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 100 บาท	--	.261*	.172	.394
100 - 500 บาท		--	-.088	.133
501 - 1,000 บาท			--	.221
1,001 บาทขึ้นไป				--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.38 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100 บาทมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่มีค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100 - 500 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 100 บาทมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ใช้น้ำที่มีค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100 - 500 บาทโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .261

4.2.4 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับพฤติกรรมการใช้น้ำ

ตาราง 4.39 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	**ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา**								**F**	**Sig.**
	สำนักงานประปา		เคาเตอร์เซอวิส		ธนาคาร		เซเว่นอีเลฟเว่น			
	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.31	0.62	4.44	0.53	4.37	0.49	4.50	0.53	2.055	.106
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.28	0.71	4.33	0.54	4.37	0.57	4.37	0.51	.473	.701
3. ด้านความไว้วางใจ	4.26	0.65	4.30	0.56	4.17	0.68	4.37	0.55	.900	.441
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.30	0.61	4.18	0.57	4.17	0.53	4.38	0.52	1.799	.147
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.96	0.92	4.11	0.55	3.93	0.86	4.25	0.74	2.370	.070
โดยรวม	4.29	0.64	4.23	0.46	4.17	0.49	4.40	0.49	1.499	.214

จากตาราง 4.39 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีช่องทางในการชำระค่าน้ำประปาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.40 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน						F	Sig.
	ถูก		เหมาะสม		แพงเกินไป			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.62	0.50	4.29	0.57	4.29	0.72	11.293	.000*
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.47	0.66	4.28	0.62	4.18	0.78	3.768	.024*
3. ด้านความไว้วางใจ	4.26	0.73	4.28	0.58	4.29	0.62	.044	.957
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.27	0.65	4.28	0.55	4.33	0.73	.109	.896
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.36	0.69	3.95	0.86	3.70	0.86	10.272	.000*
โดยรวม	4.42	0.58	4.26	0.57	4.14	0.66	3.325	.037*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง4.40พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีราคาของน้ำประปาในปัจจุบันต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน ด้านความน่าเชื่อถือ

ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน	ถูก	เหมาะสม	แพงเกินไป
ถูก	--	.330*	.328*
เหมาะสม		--	-.001
แพงเกินไป			--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.41 พบว่าผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันถูกมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันถูกมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันเหมาะสมโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .330

ส่วนผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันถูกมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันแพงเกินไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันถูกมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันแพงเกินไปโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .328

ตาราง 4.42 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน ด้านการตอบสนองลูกค้า

ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน	ถูก	เหมาะสม	แพงเกินไป
ถูก	--	.196*	.292*
เหมาะสม		--	.065
แพงเกินไป			--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.42 พบว่าผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันถูกมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันถูกมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้ามากกว่าผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันเหมาะสมโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .196

ส่วนผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันถูกมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันแพงเกินไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันถูกมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองลูกค้ามากกว่าผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันแพงเกินไปโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .292

ตาราง 4.43 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน	ถูก	เหมาะสม	แพงเกินไป
ถูก	--	.405*	.659*
เหมาะสม		--	.254
แพงเกินไป			--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.43 พบว่าผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันถูกมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันถูกมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่าผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันเหมาะสมโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .405

ส่วนผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันถูกมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันแพงเกินไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันถูกมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากกว่าผู้ใช้น้ำที่คิดว่าราคาของน้ำประปาในปัจจุบันแพงเกินไปโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .659

ตาราง 4.44การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามการใช้น้ำในปัจจุบัน

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่	**การใช้น้ำในปัจจุบัน**				**t**	**Sig.**
	ใช้น้ำอย่างฟุ่มเฟือย		ใช้น้ำอย่างประหยัด			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.53	0.56	4.31	0.58	.211	.646
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.41	0.61	4.28	0.65	.234	.629
3. ด้านความไว้วางใจ	4.27	0.68	4.27	0.61	1.559	.213
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.34	0.65	4.27	0.56	7.257	.007*
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.12	0.84	4.00	0.85	3.360	.068
โดยรวม	4.34	0.56	4.27	0.59	.000	.990

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.44 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีการใช้น้ำในปัจจุบันต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.45การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	**ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา**						**F**	**Sig.**
	มั่นใจ		ไม่มั่นใจ		ไม่แน่ใจ			
	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.42	0.57	4.29	0.69	4.12	0.33	5.263	.006*
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.35	0.63	4.28	0.71	4.10	0.55	2.863	.058
3. ด้านความไว้วางใจ	4.31	0.66	4.17	0.59	4.25	0.44	1.785	.169
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.32	0.56	4.12	0.63	4.41	0.59	4.779	.009*
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.07	0.84	3.98	0.89	3.79	0.73	2.027	.113
โดยรวม	4.36	0.58	4.12	0.58	4.12	0.46	7.565	.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.45 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือและด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.46 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา ด้านความน่าเชื่อถือ

ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา	มั่นใจ	ไม่มั่นใจ	ไม่แน่ใจ
มั่นใจ	--	.129	.296*
ไม่มั่นใจ		--	.167
ไม่แน่ใจ			--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.46 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่ไม่แน่ใจในความสะอาดของน้ำประปาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ใช้น้ำที่ไม่แน่ใจในความสะอาดของน้ำประปาโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .296

ตาราง 4.47 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า

ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา	มั่นใจ	ไม่มั่นใจ	ไม่แน่ใจ
มั่นใจ	--	.197*	-.087
ไม่มั่นใจ		--	-.285*
ไม่แน่ใจ			--

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.47 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า แตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่ไม่มั่นใจในความสะอาดของน้ำประปาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่มีความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้ามากกว่าผู้ใช้น้ำที่ไม่มั่นใจในความสะอาดของน้ำประปาโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .197

ส่วนผู้ใช้น้ำที่ไม่มั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าแตกต่างเป็นรายคู่กับผู้ใช้น้ำที่ไม่แน่ใจในความสะอาดของน้ำประปาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ใช้น้ำที่ไม่มั่นใจในความสะอาดของน้ำประปามีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าน้อยกว่าผู้ใช้น้ำที่ไม่แน่ใจในความสะอาดของน้ำประปาโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .285

ตาราง 4.48การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยจำแนกตามในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	**ในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ**				**t**	**Sig.**
	ไม่คิดจะเปลี่ยน		คิดจะเปลี่ยน			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.42	0.57	4.05	0.60	13.050	.000*
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.36	0.62	4.01	0.68	5.201	.023*
3. ด้านความไว้วางใจ	4.32	0.63	4.01	0.51	26.391	.000*
4. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.35	0.56	3.89	0.58	8.889	.003*
5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.06	0.86	3.81	0.71	1.732	.189
โดยรวม	4.35	0.57	3.93	0.49	37.655	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.48 พบว่าผู้ใช้น้ำที่มีในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.49 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้น้ำ

ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้น้ำ	คุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่					
	ด้านความน่าเชื่อถือ	ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	ด้านความไว้วางใจ	ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	**โดยภาพรวม**
เพศ	-	-	-	*	-	*
อายุ	*	*	*	*	*	*
สถานภาพ	-	-	-	-	-	-
ระดับการศึกษา	*	-	-	-	*	-
อาชีพ	-	-	-	-	*	-
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	-	*	*	-	*	-
จำนวนสมาชิกในครอบครัว	*	-	-	*	*	*
เขตจำหน่ายน้ำ	-	*	*	*	-	-
ลักษณะของบ้านพักอาศัย	-	-	*	-	-	-
ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน	*	-	-	-	-	-
ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา	-	-	-	-	-	-
ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน	*	*	-	-	*	-
การใช้น้ำในปัจจุบัน	-	-	-	*	-	-
ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา	*	-	-	*	-	*
ในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ	*	*	*	*	-	*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.49 สรุปผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้น้ำ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา และในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความน่าเชื่อถือต่างกัน

ส่วนอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตจำหน่ายน้ำ ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน และในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าต่างกัน

ส่วนอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เขตจำหน่ายน้ำ ลักษณะของบ้านพักอาศัย และในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความไว้วางใจต่างกัน

ส่วนเพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว เขตจำหน่ายน้ำ การใช้น้ำในปัจจุบัน ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา และในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าต่างกัน

ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว และราคาของน้ำประปาในปัจจุบันต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการต่างกัน

ส่วนเพศ อายุ และจำนวนสมาชิกในครอบครัว และในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

ตาราง 4.50 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

(n=37)

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	ข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
ด้านความน่าเชื่อถือ	1. เสนอให้มีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพน้ำตามมาตรฐานสากล	6.25
	2. ควรปรับปรุงคุณภาพน้ำให้ได้มาตรฐาน	12.50
ด้านการตอบสนองลูกค้า	1. ควรมีการบริการที่เท่าเทียมกัน	6.25
	2. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ	15.63
	3. ควรมีสำนักงานที่ใกล้แหล่งชุมชน	9.38
	4. ควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนเกี่ยวกับระบบการใช้บริการ การชำระค่าน้ำประปาและการติดต่อเพื่อสอบถามหรือซ่อมบำรุงและการขอประปา	3.13
ด้านความไว้วางใจ	1.พนักงานควรมีความรู้ความเข้าใจรอบด้านเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการได้ถูกต้อง	3.13
ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	1. พนักงานหน้าตาไม่ยิ้มแย้ม พนักงานลูกค้าสัมพันธ์พูดจาไม่สุภาพ	9.38
	2. พนักงานไม่เต็มใจให้บริการ	6.25

ตาราง 4.50 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่(ต่อ)

(n=37)

มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่	ข้อเสนอแนะ	ร้อยละ
ด้านความเป็นรูปธรรม	1. ควรปรับปรุงสถานที่ให้ดูสะดวกสบายทันสมัย กว้างขวางมีที่นั่งเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	12.50
	2. ควรปรับปรุงทางเข้าออกการประปา เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้รถติดบริเวณถนนพลพิชัย	3.13
	3. แก้ไขระเบียบในการจอดรถ	6.25
	4. ต้องมีเก้าอี้เพิ่มอีกเพราะมีน้อยลูกค้าคอยนาน	6.25

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาสามารถจำแนกผลการศึกษาออกเป็นด้านๆ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้น้ำ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง20–30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.75 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 44.25 การศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.75 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.25 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในเขตจำหน่ายน้ำเทศบาลนครหาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 47.00 โดยมีลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 44.25 และโดยส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน100 - 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.25

2. ผู้ใช้น้ำ ส่วนใหญ่ใช้ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปาโดยสำนักงานประปา คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีราคาที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 71.25 โดยส่วนใหญ่ใช้น้ำอย่างประหยัด คิดเป็นร้อยละ 77.25 ซึ่งมีความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 68.25

3. ผู้ใช้น้ำ ส่วนใหญ่รู้สึกดี คิดเป็นร้อยละ 91.50 รู้สึกพอใจ คิดเป็นร้อยละ 74.25 ซึ่งส่วนใหญ่มองในแง่บวก คิดเป็นร้อยละ 81.75 และรู้สึกว่ามีประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 93.25

4. ผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่อยู่ในระดับมากทุกด้านได้แก่ 1.ด้านความน่าเชื่อถือ 2. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า 3. ด้านการตอบสนองลูกค้า 4. ด้านความไว้วางใจ 5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

5. ผู้ใช้น้ำที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา และในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้น้ำที่มีสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ เขตจำหน่ายน้ำ ลักษณะของบ้านพักอาศัย ค่าใช้จ่ายน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปา

และการใช้น้ำในปัจจุบัน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

พบว่า ผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้น้ำมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่อยู่ในระดับมากทุกด้านได้แก่ 1.ด้านความน่าเชื่อถือ 2. ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า 3. ด้านการตอบสนองลูกค้า 4. ด้านความไว้วางใจ 5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิฬาภรณ์ ปลอดทอง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสตูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้ ด้านการรู้จักเข้าใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับนักวิชาการในหลายสาขาวิชา ที่นำมาตรวัด SERVQUAL ตามแนวคิดของ Parasuraman, et al. (1988) ไปปรับใช้กับงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการในธุรกิจต่าง ๆ กันมากมาย เช่น เช่น Nitecki (1997) นำมาตรวัด SERVQUAL มาใช้วัดคุณภาพการบริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเยล (Yale University Library) เพื่อทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดและการรับรู้ต่อการให้บริการเฉพาะอย่างในห้องสมุด และนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการบริการของห้องสมุดให้ดีขึ้น โดยแบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ 5 มิติตามมาตรวัด SERVQUAL ซึ่งได้แก่1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) 3) ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness 4) ความน่าเชื่อถือ มั่นใจ (Assurance) และ 5) ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ(Empathy) ซึ่งคำถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีการปรับให้เข้ากับลักษณะเฉพาะของการบริการในห้องสมุดผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการรับรู้คุณภาพการบริการคือความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ

คือความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สามารถยืนยันค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามได้

นอกจากนี้ Wah, Sang and Man (1990) ได้ใช้มาตรวัด SERVQUAL ในการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของศูนย์กีฬาในฮ่องกง โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อหาว่าปัจจัยใดในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ 5 มิติ ตามมาตรวัด SERQUAL ที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการมากที่สุด 2) เพื่อประเมินคุณภาพการบริการของศูนย์กีฬา 3 แห่ง ได้แก่ The Chinese YMCA New Territories Centre, Kingswood Villa Resident Club และ The Sports Centre in City University of Hong Kong โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการศูนย์กีฬา ผลที่ได้พบว่าเกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงทำให้ผู้ใช้บริการศูนย์กีฬาส่วนใหญ่เกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์กีฬาที่ใช้บริการอยู่ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของศูนย์กีฬาคือความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดต่อการรับรู้คุณภาพการบริการคือ ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ (Empathy) โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความสำคัญต่อปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านวัตถุหรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเข้าอกเข้าใจ และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับ อรชุมา จาปรุง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินกรณีศึกษาสาขาม่านเมฆ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในบริการทั้ง 5 มิติ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ วรรณชนก อุบลพงษ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำ สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าวส่วนใหญ่มีความคาดหวังโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการขอรับบริการ ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ด้านเทคนิคการสื่อสารของผู้ให้บริการ และด้านปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ เช่นเดียวกับ วิชากรณ์ ชัยกุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านพนักงานและการต้อนรับ รองลงมา คือด้านความเสมอภาค และด้านความรวดเร็วในการบริการ โดยในด้านพนักงานและการต้อนรับประชาชนมีความคิดเห็นว่า พนักงานปฏิบัติงานตรงตามเวลาของการปฏิบัติราชการ ในด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในด้านความรวดเร็วในบริการ ประชาชนมีความเห็นว่ามีการให้บริการตลอดเวลาทำการ 08.00-16.30 น. สอดคล้องกับ ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา พบว่า ผู้ใช้น้ำมีความพึงพอใจด้านอัตราค่าน้ำ อัตราค่าบริการ และกระบวนการเก็บค่าน้ำประปามากที่สุด ส่วนความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่ กปภ.สาขา พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นสัดส่วน มีป้ายบอกตำแหน่ง ความพึงพอใจการซ่อมแซมระบบประปา พบว่า มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการติดต่อแจ้งข้อมูลร้องเรียน มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการในพื้นที่ต่อการบริการในด้านต่างๆ นั้น ความใสของน้ำมีความจำเป็นเร่งด่วนลำดับแรก ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่สำนักงาน กปภ.สาขา พบว่า เรื่องความสะดวกสบายของสถานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนลำดับแรก เช่นเดียวกับ วรา ไรกลาง (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการน้ำประปาอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถในการจัดบริการการให้ยุติธรรม ดีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสามารถในการบริการระดับดีปานกลาง สอดคล้องกับ พึงใจ ศรีเดช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท ด้านการให้บริการทั่วไป ปริมาณ และคุณภาพ การซ่อมท่อประปา และความพร้อมของอุปกรณ์ในการซ่อมท่อประปา และด้านปฏิบัติการเชิงพาณิชย์ ในการอ่านมาตร การออกใบแจ้งหนี้และการชาระเงินค่าน้ำประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง เช่นเดียวกับ สุเทพ ลี้ยุทธานนท์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้ใช้น้ำมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องของการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี และการรับบริการของผู้ใช้น้ำ ประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่องของด้านราคา และค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด สอดคล้องกับ ณัฐ

พล เนียมพุ่มพวง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการระบบประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแสบน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการระบบประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกระแสบน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการระบบประปาหมู่บ้านอยู่ในระดับดี คือ ผู้เห็นด้วยเกินร้อยละ 80 ขึ้นไป ด้านการให้บริการน้ำประปา คือ มีความพร้อมในการให้บริการ ร้อยละ 98.80 ด้านคุณภาพน้ำประปา คือ ดูแลแหล่งน้ำดิบไม่ให้มีสิ่งเจือปน ร้อยละ 98.80 ด้านการดูแลบำรุงรักษาน้ำประปา สถานที่ผลิตน้ำประปาตั้งอยู่ในที่เหมาะสม ร้อยละ 97.60 ด้านค่าใช้จ่ายน้ำประปา คือ มีคณะกรรมการประปา รับ-จ่าย ร้อยละ 99.20 เช่นเดียวกับ ศุภลักษณ์ ลีพหาธีรพงศ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักประปาชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของประปาชลบุรี โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานประปาชลบุรีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นหลายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานประปาชลบุรีมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา สอดคล้องกับ นิติพงษ์ เนตระกาด (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพัทยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพัทยาในงานด้านบริการด้านต่างๆ ในการบริการที่ได้รับปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี ตามลำดับดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพน้ำประปา และอันดับสุดท้ายคือ ด้านบริการ เมื่อเทียบกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพัทยาในงานด้านบริการด้านต่างๆ ที่ต้องการในอนาคตอยู่ในระดับดีที่สุด ตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพน้ำประปาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และอันดับสุดท้าย คือ ด้านบริการ เช่นเดียวกับ เจริญ มีสิน (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่งกระจานในทัศนะของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก่งกระจาน มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่ ด้านบริการทั่วไป และด้านเทคนิคบริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับ Howat (2002) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ณ ออสเตรเลียนอควาติค เซ็นเตอร์ (Australian Aquatic Centre) พบว่า ความพึงพอใจขึ้นกับคุณภาพการบริการเช่น สระน้ำที่สะอาด ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ รวมถึงประสบการณ์และความรู้ของผู้ให้บริการ

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ กับปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้น้ำ

พบว่า ผู้ใช้น้ำที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ราคาของน้ำประปาในปัจจุบัน ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา และในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรชุมา จาปรุง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารออมสินกรณีศึกษาสาขาม่านเมฆ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุ สถานภาพและกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันทั้ง 5 มิติ ส่วนในด้านพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ลูกค้าที่มีผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันทั้ง 5 มิติเช่นเดียวกัน แต่ถ้าผู้ใช้บริการที่มีเพศและระดับรายได้ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน 4 มิติ ยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน 4 มิติยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือ ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน 2 มิติได้แก่ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมันต่อลูกค้า ส่วนลูกค้าที่มีจำนวนรายการธุรกรรมที่ใช้แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน 3 มิติได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความเชื่อมันต่อลูกค้า เช่นเดียวกับ เสกสรร คามรักษ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับ เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย มีผลต่อมุมมองการให้บริการที่แตกต่างกัน โดยปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการให้บริการโดยรวม

นอกจากนี้ยังพบว่าสอดคล้องกับ วรา ไรกลาง (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 มี

อาชีพรับราชการ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20, 001 บาทขึ้นไป มีการจ่ายค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 300-400 บาท และประชาชนที่เห็นว่าราคาน้ำประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหลสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ เช่นเดียวกับ ณัฏฐิยา แดงประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะที่พัก รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับ พึงใจ ศรีเดช (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท พบว่า อายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับ เทพ ลี้ยุทธานนท์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี พบว่า เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว สถานภาพ การศึกษา รายได้ครอบครัว ลักษณะของบ้านพักอาศัย ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานีต่างกัน สอดคล้องกับ วิชากรณ์ ชัยกุล (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่ใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทราแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เช่นเดียวกับ ทวี ฮั้วรุ่งเรือง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มประปาหมู่บ้านต่อการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน และความคิดเห็นต่อราคาน้ำประปา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ เจริญ มีสิน (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่งกระจานในทัศนะของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับ สมชาย ดาราย (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้น้ำแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้น้ำที่มีอายุแตกต่างกัน มีการประเมิน

คุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ ฉวีวรรณ วินิจเขตคำณวน (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา : สำนักงานประปา สาขาบางเขน พบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา มีความแตกต่างกันตามสถานภาพทางระดับการศึกษา อาชีพและประเภทผู้ใช้น้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านความน่าเชื่อถือ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้น้ำ ให้ความสำคัญในเรื่องที่ กปภ.สาขาหาดใหญ่ ต้องรักษาคำมั่นสัญญาตามที่ให้ไว้กับลูกค้า มีการวางตัวที่เหมาะสมกับหน้าที่ มีความพร้อมในการให้บริการ และต้องสนใจและแก้ปัญหาได้ทันทีทันใด ดังนั้นทางกปภ.สาขาหาดใหญ่ ควรเน้นย้ำถึงการนัดหมายกับผู้ใช้น้ำจะต้องตรงต่อเวลา เช่น ในการติดตั้งมาตรกับผู้ใช้น้ำรายใหม่ต้องอยู่ในกรอบเวลาที่ตกลงกัน หรือการหยุดจ่ายน้ำประปากรณีท่อแตกรั่วต้องมีการจ่ายน้ำตามปกติตามเวลาที่ประกาศไว้เสมอ ตลอดจนด้านคุณภาพของน้ำประปาต้องมีความสะอาด มีแรงดันที่ดี สม่ำเสมอตามมาตรฐานน้ำประปาสากลที่ประกาศไว้แก่ผู้ใช้น้ำ

ด้านการตอบสนองลูกค้า

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องที่พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันท่วงที พร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และได้การบริการด้านอื่นๆ ต้องเพื่อให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้นทางกปภ.สาขาหาดใหญ่ อาจจะต้องเพิ่มพนักงานบริการทั้งในและนอกสถานที่ เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงานและเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า และจากข้อเสนอแนะของผู้ใช้น้ำที่เน้นด้านความสะดวกรวดเร็วเป็นหลัก สำนักงานควรอยู่ใกล้แหล่งชุมชน ในอนาคต กปภ.สาขาหาดใหญ่ อาจพิจารณาการสร้างสำนักงานบนห้างสรรพสินค้า เป็นอีกหนึ่งช่องทาง เพื่อตอบสนองลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากมีความสะดวกในการเดินทางและสถานที่จอดรถ

ด้านความไว้วางใจ

จากการศึกษา พบว่าผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงานควรมีกริยามารยาทที่ดี มีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ให้บริการโดยมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา และเป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้า ดังนั้นทางกปภ.สาขาหาดใหญ่ ควรมีการฝึกอบรมพนักงานที่ทำหน้าที่ส่วนหน้าที่ให้บริการลูกค้า และมีการประเมินความพร้อมในการทำ

หน้าที่ เพื่อจะได้มีความรอบรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาในเรื่องการบริการลูกค้าและการแก้ไขปัญหา หรือทำการผลัดเปลี่ยนหน้าที่ตามความเหมาะสมต่อไป

ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า

จากการศึกษา พบว่า พบว่าผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องของพนักงานมีความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และบริการด้วยความอ่อนน้อม พูดคุยกับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรี และสามารถชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและมีเหตุผล ดังนั้นหากผู้ใช้น้ำมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่างๆก็ควรจะให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ที่ถูกต้องและอธิบายจนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจในเรื่องนั้นๆ และควรมีความเอื้ออาทรต่อลูกค้า การให้ความเป็นมิตร ความเชื่อถือความหวังดี และความมีน้ำใจต่อผู้ใช้น้ำทุกระดับ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องของอาคาร สถานที่ ของ กปภ.สาขาหาดใหญ่ โดดเด่นมีเอกลักษณ์และทันสมัย สถานที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการและเก้าอี้นั่งคอยสะอาดเรียบร้อย เอกสารสิ่งพิมพ์ของ กปภ.สาขาหาดใหญ่ มีความเหมาะสม เพราะผู้ใช้น้ำต้องการความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการในกปภ.สาขาหาดใหญ่ ดังนั้นควรมีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการความสะดวกเกี่ยวกับการจอดรถ ควรจัดให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอรวมทั้งความปลอดภัยของยานพาหนะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้งของกปภ.สาขาหาดใหญ่ จะต้องมีความสะดวกในการเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวกทุกเวลา และควรจัดงบประมาณประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานกิจการประปาตามสื่อชนิดต่างๆในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

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

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษา วิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อน (SWOT Analysis) คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงต่างๆ และเพื่อเป็นประโยชน์ในกำหนดนโยบายในการให้บริการ เพื่อจะได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้น้ำมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาด้านศักยภาพและความพร้อมของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ ในด้านการผลิตและด้านการจัดหาแหล่งน้ำดิบ เพื่อมาผลิตน้ำประปาให้เพียงพอต่อความต้องการ

2.3 ควรศึกษาปัญหาและความต้องการ ของผู้ใช้น้ำที่หลากหลาย เช่น โรงแรม โรงงานอุตสาหกรรม ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

2.4 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มความหลากหลายแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

บรรณานุกรม

การประปาส่วนภูมิภาค. (2556). บริการ กปภ. ค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2559, จาก https://www.pwa.co.th/contents/service/customer-guide

การประปาส่วนภูมิภาค. (2557). ประวัติ กปภ. ค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2559, จาก http://www.pwa.co.th/contents/about/history

การประปาส่วนภูมิภาค. (2557). รายงานประจำปี 2556. ค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2559, จาก http://www.pwa.co.th/contents/service/annualreport

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.

เกียรติสุดา ศรีสุข.(2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช่าง.

เจริญ มีสิน. (2550). *คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่งกระจาน ในทัศนะของผู้ใช้บริการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

จิฬาภรณ์ ปลอดทอง. (2554). *คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสตูล*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

ฉวีวรรณ วินิจเขตคำณวน. (2548). *ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา : สำนักงานประปา สาขาบางเขน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ณัฏฐิยา แดงประเสริฐ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ณัฐพล เนียมพุ่มพวง .(2551). *ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพการบริการระบบประปาหมู่บ้านในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแสบน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง*. การศึกษาอิสรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ทวี ฮั้งรุ่งเรือง. (2550). *ความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มประปาหมู่บ้านต่อการบริหารจัดการระบบประปาหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขางานบริหารงานท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* . กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นิติพงษ์ เนตระกาด. (2550). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพัทยา*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา**.**

บุญชม ศรีสะอาด. (2550). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุวีริยาสาส์น.

ปฏินันท์ จันทร์ศุภเสน. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ประพิษ หนูเพชร. (2551). *คุณภาพการให้บริการงานประปาแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี. (2548). *ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาศรีราชา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

พึงใจ ศรีเดช. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชัยนาท*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

แผนยุทธศาสตร์องค์กร การประปาส่วนภูมิภาค (ฉบับที่ 2) ปี 2555-2559. (2554). กรุงเทพฯ: การประปาส่วนภูมิภาค.

รจนา ช่วยพิทักษ์.(2555). *ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพบริการต่อภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี*.สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วรา ไรกลาง. (2554). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการน้ำประปาหมู่บ้าน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลาไหล อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขางานบริหารงานท้องถิ่น มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณชนก อุบลพงษ์. (2557). *การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำ สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

วิชากรณ์ ชัยกุล. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางประกง จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณชนก อุบลพงษ์. (2557*). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนบริการการใช้น้ำ สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ศุภลักษณ์ ลีพหาธีรพงศ์. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.(2556). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2556*.กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.(2556). *โครงการศึกษาแนวทางการกำหนดรูปแบบทางการตลาดของการประปาส่วนภูมิภาค*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

สุเทพ ลี้ยุทานนท์. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

เสกสรร คามรักษ์. (2556). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานประปาเทศบาลตำบลหนองบัว อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี*. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา

สมชาย ดาราย. (2549). *การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สมชาย ฐูปเทียน. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของประปาเทศบาลนครราชศรีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อณัญญา กออำไพ. (2547). *พฤติกรรมการเลือกบริโภคน้ำประปาของประชาชนในชนบท : กรณีศึกษาประปาหมู่บ้านกรมอนามัย อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อภิรดี แซ่ลิ้ม. (2549). *รายงานวิจัย การประเมินการใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาคของประชาชนพื้นที่ตำบลร่อนพิบูลย์.* คณะแพทย์ศาสตร์ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

อรชุมา จาปรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการธนาคารออมสินกรณีศึกษาสาขาม่านเมฆ*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อรอุมา สุระเสียง (2556) ความคิดเห็น*ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการน้ำประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้าง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์.* ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Bitner, M.J. (1995)**.** Building service relationships: It's all about promises. Journal of the Academy of Marketing Science. 23:246-251

Buttle, F. (1996). SERVQUAL: review, critique, research agenda. European Journal of Marketing, 30(1), 8-32.

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.

Cordupleski, Rust, & Zahorik (1993). Customer satisfaction, customer retention, and market share. Journal of Retailling. 69:193-215

Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. Journal of Marketing, 56, 55-68.

Gronroos, C. (1990). Service Management and Marketing. Managing the Momentsof Truth in Service Competition. Lexington MA: Lexington Books.

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.

Howat, G. (2002). Trends in Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intentions of Australian Aquatic Centre Customers, 1999 - 2001. Annals of Leisure Research, 5(51 - 64).

Jang, S., & Namkung, Y. (2009). Perceived quality, emotions, and behavioral intentions: Application of an extended Mehrabian-Russell model to restaurants. Journal of Business Research 62, 451-460

Kabowiak, P. (2003). Marketing a Technical Business. Journal of Water Supply, 3(1-2) : 433 - 440.

Krejcie, R., & Morgan, D. (1970). Determining Simple size. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-609.

Kotler, P & Keller, K.L. (2014). *Marketing Management* (14th ed.).Pearson Education.

Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). The marketing aspects of service quality, in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (Eds), Emerging Perspectives on Services Marketing , American Marketing Association, Chicago, IL, 99-107.

Martin, W. B. (1995). "Quality customer service for front line staff". (reprinted). Menlo Park, CA: Crisp Publication, Inc.

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 sevice quality : Tntegrating customer expectations. Managing Sevice 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.

Wah, Y. F., Sang, W. K. & Man, K.S. (1999) Cusomer satisfaction assessment of non-government sports and recreation organization in Hong Kong using SERVQUAL.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

<u>เรื่อง</u> คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

คำชี้แจง

แบบสอบถามการวิจัยนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการจัดทำสารนิพนธ์ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

คำตอบของท่านจึงเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอความร่วมมือให้ท่านได้ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลใดๆ ที่ท่านให้จะไม่มีการเผยแพร่ออกไปเป็นรายบุคคล ผู้วิจัยขอแสดงความขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อทำการศึกษาคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

ผู้ทำการวิจัย
ชนาธิป ครรชิต
นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ❒ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

❒ ชาย ❒ หญิง

2. อายุ

❒ต่ำกว่า 20 ปี ❒ 20 – 30 ปี ❒ 31 – 40 ปี

❒ 41 – 50 ปี ❒ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

❒ โสด ❒ สมรส ❒ หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

❒ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ❒ อนุปริญญา/ปวส.

❒ ปริญญาตรี ❒ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. อาชีพ

❒ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ❒ พนักงานบริษัทเอกชน

❒ ธุรกิจส่วนตัว ❒ เกษตรกรรม / กสิกรรม

❒ รับจ้างทั่วไป ❒ ค้าขาย

❒ นักเรียน/นักศึกษา

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

❒ 10,000 บาท หรือต่ำกว่า ❒ 10,001 – 20,000 บาท

❒ 20,001 – 30,000 บาท ❒ 30,001 บาทขึ้นไป

7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....คน

8. เขตจำหน่ายน้ำ

❒ เทศบาลนครหาดใหญ่ ❒ เทศบาลเมืองบ้านพรุ

❒ เทศบาลเมืองคลองแห ❒ เทศบาลเมืองควนลัง

❒ เทศบาลเมืองคอหงส์ ❒ เทศบาลตำบลน้ำน้อย

9. ลักษณะของบ้านพักอาศัย

❒ บ้านเดี่ยว ❒ ตึกแถว /อาคารพาณิชย์

❒ ทาวส์เฮ้าส์ ❒ คอนโดมิเนียม

10. ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน

❒ ไม่เกิน 100 บาท ❒100 - 500 บาท

❒ 501 - 1,000 บาท ❒1,001 บาทขึ้นไป

11. ส่วนใหญ่ช่องทางในการชำระค่าน้ำประปาทางใด

❒ สำนักงานประปา ❒ เคาเตอร์เซอวิส

❒ ธนาคาร ❒ เซเว่นอีเลฟเว่น

12. ราคาของน้ำประปาในปัจจุบันเป็นอย่างไร

❒ ถูก ❒ เหมาะสม ❒ แพงเกินไป

13. การใช้น้ำในปัจจุบันเป็นอย่างไร

❒ ใช้น้ำอย่างฟุ่มเฟือย ❒ ใช้น้ำอย่างประหยัด

14. ความมั่นใจในความสะอาดของน้ำประปา

❒ มั่นใจ ❒ ไม่มั่นใจ ❒ ไม่แน่ใจ

15. ในอนาคตจะเปลี่ยนไปใช้น้ำจากแหล่งอื่นๆ เช่น น้ำบาดาล

❒ ไม่คิดจะเปลี่ยน ❒ คิดจะเปลี่ยน

เลือกทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ❒ ตามความรู้สึกของท่านที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

16. ❒ ดี ❒ ไม่ดี

17. ❒ พอใจ ❒ ยังไม่น่าพอใจ

18. ❒ มองในแง่บวก ❒ มองในแง่ลบ

19. ❒ มีประโยชน์ต่อท่าน ❒ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ต่อท่าน

<u>ส่วนที่ 2</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับมุมมองต่อคุณภาพการบริการ 5 มิติ ของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ด้านความน่าเชื่อถือ					
1. กปภ.สาขาหาดใหญ่ รักษาคำมั่นสัญญาตามที่ให้ไว้กับลูกค้า					
2. เมื่อคุณมีปัญหาพนักงานจะสนใจและแก้ปัญหาได้ทันทีทันใด					
3. กปภ.สาขาหาดใหญ่มีความพร้อมในการบริการ					
4. กปภ.สาขาหาดใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริการของพนักงาน					
5. พนักงานไม่มีข้อผิดพลาดในการบริการหรือหลีกเลี่ยงให้เกิดน้อยที่สุด					
6. พนักงานวางตัวที่เหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ					
7. คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงาน มีความชัดเจน และโปร่งใส					
ด้านการตอบสนองลูกค้า					
8. พนักงานพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว					
9. พนักงานให้บริการด้วยความรอบคอบเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด					
10. พนักงานเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด					
11. พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานโดยไม่พูดคุยกันขณะปฏิบัติงาน					
12. กปภ.สาขาหาดใหญ่ ได้ปรับปรุงการบริการเพื่อให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น					

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ด้านการตอบสนองลูกค้า (ต่อ)					
13. พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันท่วงที					
14. ลูกค้าได้รับความสะดวกในการรับบริการ					
ด้านความไว้วางใจ					
15. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
16. พนักงานสามารถตอบสนองข้อสงสัยของลูกค้าได้ทุกประเด็น					
17. พนักงานปฏิบัติงานเป็นที่น่าเชื่อถือของลูกค้า					
18. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการใน กปภ.สาขาหาดใหญ่					
19. พนักงานมีกริยามารยาทที่ดี มีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
20. พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา					
21. พนักงานที่ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามที่ท่านสงสัยหรือมีปัญหาได้ชัดเจน					
ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า					
22. พนักงานให้เกียรติลูกค้าถือว่าลูกค้าเป็นคนสำคัญ					
23. พนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ					
24. พนักงานหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ					
25. พนักงานพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
26. พนักงานพูดคุยกับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรี					
27. พนักงานชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและมีเหตุผล					
28. พนักงานคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ					

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ					
29. อาคาร สถานที่ ของ กปภ.สาขาหาดใหญ่ โดดเด่นมีเอกลักษณ์และทันสมัย					
30. รูปลักษณ์ของ กปภ.สาขาหาดใหญ่มีความสวยงามเหมาะสม					
31. สถานที่จัดให้ลูกค้าขณะรอรับบริการและเก้าอี้นั่งคอยสะอาดเรียบร้อย					
32. เก้าอี้นั่งคอยสำหรับรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ					
33. พื้นที่ให้บริการใน กปภ.สาขาหาดใหญ่กว้างขวางเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ					
34. เอกสารสิ่งพิมพ์ของ กปภ.สาขาหาดใหญ่ มีความเหมาะสม					
35. มีการติดป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน					

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่

<u>คำชี้แจง</u> โปรดแสดงความคิดเห็นที่ท่านต้องการ

.....

.....

.....

.....

☺☺ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม☺☺

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นายชนาธิป ครรชิต

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5610521015

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	**ชื่อสถาบัน**	**ปีที่สำเร็จการศึกษา**
มัธยมศึกษาตอนปลาย	โรงเรียนศรียาภัย	2548
วิศวกรรมศาสตร์บัณฑิต	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	2553

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน วิศวกร 6

สถานที่ทำงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 5 เลขที่ 57
ถนน ราชดำเนิน ตำบล บ่อยาง อำเภอ เมือง
จังหวัด สงขลา 90000