

การรับรู้ปัจจัยคุณภาพการบริการการประปาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Service Quality Perception Factors of the Waterworks Authority in Bangkok Metropolitan Area

กฤติยา เวสวรรณ¹ ดร.ไกรชิต สุตะเมื่อง² ดร.กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการการประปา (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการกับคุณภาพการให้บริการการประปา (3) เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างพฤติกรรมการใช้น้ำประปาที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการการประปาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลนั้นได้ใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ t-Test, F-Test(ONE-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA) ทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยการให้บริการ ซึ่งได้แก่ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านประเภทการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และพฤติกรรมการใช้น้ำประปาพบว่า ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนและการชำระค่าน้ำประปาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการการประปาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้นำข้อมูลการวิจัยเป็นแนวทางในการรับรู้คุณภาพการบริการ ใช้ในการพัฒนาและสร้างภาพลักษณ์ให้กับการประปา ตรงกับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพและปริมณฑลต่อไปในอนาคต ใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาและพัฒนาการให้บริการในด้านบุคลากร รูปแบบการให้บริการ ประเภทการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารและระยะเวลาการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้คุณภาพการบริการการประปา

คำสำคัญ : การรับรู้, คุณภาพการบริการ

ABSTRACT

In this research entitled “Service quality perception factors of the Waterworks Authority in Bangkok Metropolitan Area”. The purpose of this research was (1) to investigate the differential demographic factors influencing on levels of perception to the service quality of the

Waterworks Authority (2) to study the relationship between service factors and service quality of the Waterworks Authority (3) to examine the differential behavior of using water influencing on levels of perception to the service quality of the Waterworks Authority. The research was a quantitative research and collected data by survey using 400 questionnaires. A sample was selected from the water user in Bangkok Metropolitan Area, using simple random sampling method. Data was analyzed using t-Test, F-Test (ONE-way ANOVA) and Multiple Regression Analysis (MRA) with statistical significantly at .05 levels.

The results showed that Occupation of different factors affecting the perceived quality of service for different plumbing statistically significant at the 0.05 level of service factors. Which have the personnel or service providers. The form of services. The type of service. Informational services. And the period of service is related to the perceived quality of services with statistical significance at 0.05 and found that the behavior of the water supply. The average water use per month and pay the water bill has a different effect on the perceived quality of the water supply services in Bangkok and its vicinity. Statistically significant at the 0.05 level.

Researcher would like to suggest that this study could be the part of development and making a good image of Waterworks Authority corresponding to the perception of the service quality for users in Bangkok Metropolitan area. Moreover, this study could be the information for study and improvement the service quality in personnel, service type, using type, news information and service time.

Key words: Perception, Service Quality

1. บทนำ

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นองค์กรที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่สำคัญ คือ “น้ำประปา” ปัจจุบัน กปน.สามารถผลิตน้ำประปาได้วันละ 5.2 ล้านลูกบาศก์เมตร ให้บริการประชาชนกว่า 10 ล้านคน ด้วยคุณภาพที่สะอาดได้มาตรฐานองค์การอนามัยโลกสามารถดื่มได้อย่างปลอดภัย ในราคาถูกกว่าค่าสาธารณูปโภคทุกชนิด นับเป็นความพึงพอใจในการให้บริการที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจกับคำขวัญขององค์กรที่ว่า **ประปาเพื่อประชาชน** โดยจะต้องคำนึงถึง

ประชาชนในทุกๆด้านมีประปาได้ส่งมอบการให้บริการในด้านต่างๆไปให้ประชาชน

กปน.ได้มีวิวัฒนาการและปรับเปลี่ยนองค์กรตามกระแสความผันแปรของปัจจัยสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่องโดยยึดมั่น

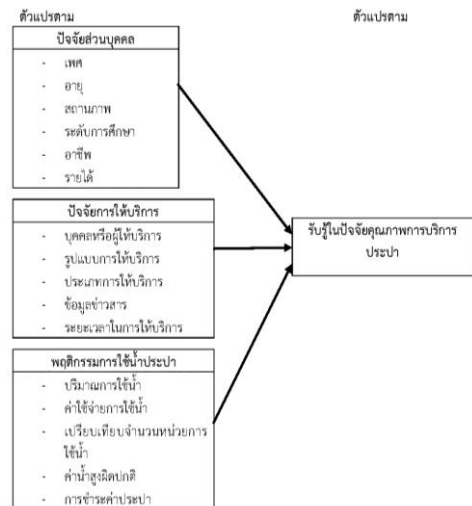
ภารกิจหลักและตระหนักในบทบาทหน้าที่ของการเป็นรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชน โดยผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนในเขตกรุงเทพ

นนทบุรี และสมุทรปราการควบคู่ไปกับการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ เช่น บุคลากรหรือผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ประสิทธิภาพการใช้บริการจนถึงด้านข้อมูลข่าวสารที่ ทางกปน.จะส่งให้กับประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อเสริมสร้างการรับรู้ เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการ โดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักขององค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

ผู้วิจัยมีความสนใจถึงการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการประปาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ว่ามีปัจจัยด้านใดบ้างที่จะมีส่วนทำให้ประชาชนหรือผู้รับบริการรับรู้ถึงคุณภาพในการให้บริการประปา ปัจจัยทางด้านการให้บริการและพฤติกรรมการใช้ น้ำประปาจะมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของการประปามากน้อยเพียงใด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการให้บริการการประปาในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปา
3. เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างพฤติกรรมการใช้ น้ำประปาที่มีผลต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปาที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปา
3. ปัจจัยทางพฤติกรรม ประกอบด้วย ปริมาณการใช้น้ำ ค่าใช้จ่ายการชำระค่าน้ำประปา การเปรียบเทียบจำนวนหน่วยการใช้น้ำ ค่าน้ำสูงผิดปกติ การชำระค่าน้ำประปา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปาที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัยแบ่งตามหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการให้บริการ พฤติกรรมการใช้ น้ำประปาและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการการประปา

2. ขอบเขตประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้น้ำในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ศึกษา ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2556 และเก็บแบบสอบถามในระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน 2556 แล้วเสร็จเดือนมิถุนายน 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลอ้างอิง ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อสร้างการรับรู้ของผู้ใช้บริการให้รับรู้คุณภาพการบริการการประปามากขึ้น

2. ผลวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้ให้บริการในการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการการประปา

3. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานทางวิชาการ และแนวทางการศึกษาการรับรู้ในปัจจุบันคุณภาพการบริการการประปาในครั้งต่อไป

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

2.1 การรับรู้ของผู้บริโภค

Kotler (2003) กล่าวถึง “การรับรู้” (Perception) ว่าเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออก ซึ่งจะแสดงออกอย่างไรขึ้นอยู่กับกระบวนการที่บุคคลแต่ละบุคคลได้เลือกจัดการ และแปลความข้อมูลข่าวสารการรับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์นั้นๆ

Schiffman & Kanuk (1994) ได้กล่าวว่า การรับรู้ คือกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลเลือกสรรจัดระเบียบและตีความหมายสิ่งกระตุ้นออกมาเป็นภาพที่มีความหมายและเกิดเป็นภาพรวมขึ้นมา โดยที่บุคคล 2 คนได้รับสิ่งกระตุ้นอย่างเดียวกันและอยู่ภายใต้เงื่อนไขอย่างเดียวกัน แต่จะมีอิทธิพลต่อการเลือก การรู้จัก การตีความหมายของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับ

ความจำเป็น (Need) ค่านิยม (Values) และความคาดหวัง (Expectation) โดยที่ตัวแปรเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้ของบุคคล

Antoned & Van Raaij (1998) ได้กล่าวว่า บุคคลจะมีความแตกต่างกันในการรับรู้ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และสถานการณ์ของแต่ละบุคคล

Scheth et al (1999) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการของบุคคลในการเลือกประมวลผล และตีความหมายของข้อมูล ที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องทำความเข้าใจกับสิ่งที่จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

กิ่งพร ทองใบ (2543) ให้คำจำกัดความ “การรับรู้” ไว้อย่างครอบคลุม ว่าหมายถึงการที่บุคคลรู้จักสิ่งต่างๆ จากการรับรู้ในรูป รส กลิ่น เสียงหรือสัมผัส ซึ่งการรับรู้ในสภาวะแวดล้อมเป็นผลมาจากกระบวนการในการทำหน้าที่ของประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น และผิวหนัง ซึ่งได้รับการกระตุ้นจากสภาวะแวดล้อมภายนอกแล้วส่งผ่านไปยังสมองเพื่อตีความแล้วเก็บสะสมไว้ในความทรงจำ หรือมีปฏิกิริยาต่อสภาวะแวดล้อมนั้น โดยอาศัยประสบการณ์เดิมในการช่วยเหลือในการตีความสิ่งเร้านั้นๆ

จากนิยามที่ได้กล่าวไว้ทั้งหมดสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ หมายถึง กระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูลให้ ความสนใจ จัดระเบียบ และตีความหมายของสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่ผ่านเข้ามาทางประสาทสัมผัสทางร่างกายโดยอาศัยประสบการณ์เดิมในการตีความหมายของสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นๆ ซึ่งแต่ละคนจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ไป ตามความต้องการ ความสนใจ ค่านิยม และความคาดหวัง แม้ว่าจะเปิดรับสิ่งเร้าแบบเดียวกัน ภายใต้สถานการณ์เดียวกันก็ตาม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.2 ความหมายของการบริการ

Kotler (2003) ให้คำจำกัดความคำว่า “การให้บริการ” ว่าหมายถึงการแสดงหรือการกระทำใดๆ ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้(intangible) และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยอาจจะหรืออาจจะไม่มีความเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ (Physical Product) ก็ได้

McCull – Kennedy (2003) ได้กล่าวถึง การบริการ หมายถึง การแสดงออก การกระทำหรือ เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประสบการณ์ ซึ่งผลผลิตที่ได้มาจากการส่งมอบการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถแบ่งแยกได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งการบริการนั้นอาจจะมีส่วนรวมอยู่ด้วย

Lovelock (2003) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการหมายถึง ปฏิกริยาหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง แม้ว่ากระบวนการนั้นอาจผูกพันกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึงกระบวนการกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยการบริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำของผู้ให้บริการที่อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการในลักษณะที่เป็นนามธรรมซึ่งในการให้บริการนั้น อาจมีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์หรือไม่ใช้สิ่งใดเลยในการให้บริการ ตลอดจนการกระทำที่เป็นส่วนเสริมหรือ เพิ่มเติมให้กับสินค้า (Goods) โดยที่ผลผลิต

ออกมาในรูปของเวลาสถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ผู้รับบริการไม่สามารถเป็นเจ้าของได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality)

2.3 ความหมายของคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539)คุณภาพของการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้า หลังจากได้รับการไปแล้ว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็น ระดับ ของ การ ให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กล่าวโดยสรุป เมื่อลูกค้าได้รับการบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

ฉวีวรรณ วินิจเขตคำณวน (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา : สำนักงานประปา สาขางบางเขน พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้ 5,001 - 15,000 บาทต่อเดือน และส่วนใหญ่เป็นที่พ่อกอาศัย ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา โดยภาพรวมมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อแยกเป็นราย พบว่า มีการรับรู้ในระดับปานกลางทุกด้าน การรับรู้ในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา มีความแตกต่างกัน อาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพทางเพศ อายุ และรายได้ ไม่มีความแตกต่าง

ดวงใจ เจริญชัยวัฒนา (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การใช้บริการการชำระเงินสมทบด้วยวิธีการหักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร กรณีศึกษา: ผู้ประกันตน โดยสมัครใจตามมาตรา 39 ของสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ 2 พบว่าในการรับรู้ด้านความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับระดับการศึกษา หน่วยงานที่เคยทำงาน ครั้งสุดท้ายมีความสัมพันธ์กับการทราบวิธีการชำระเงิน ด้วยวิธีหักจากบัญชีธนาคารจากเจ้าหน้าที่ประกันสังคม และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีการรับรู้ความสัมพันธ์กับเหตุผลที่ชำระเงินสมทบด้วยวิธีการหักจากบัญชีเงินฝากธนาคารที่แตกต่างกัน

วรารัตนา สังสิทธิสวัสดิ์ (2545) ได้ศึกษาคุณภาพบริการแหล่งน้ำดิบและน้ำประปาในระบบประปาหมู่บ้าน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น รวม 10 แห่ง ผลการวิเคราะห์พบว่าคุณภาพน้ำทางกายภาพ เคมีและชีวภาพของน้ำดิบจากทุกแหล่งยังอยู่ในเกณฑ์ปลอดภัยต่อการนำมาอุปโภคบริโภค ตามมาตรฐานแหล่งน้ำผิวดินประเภทที่ 3 ระดับพอใช้ และคุณภาพน้ำประปา น้ำประปาทุกแห่งมีคุณภาพน้ำทางกายภาพ เคมีทั่วไป ทองแดง สังกะสี โครเมียมและแคดเมียม ตามเกณฑ์มาตรฐานน้ำประปากรมอนามัย เหล็ก แมงกานีส ตะกั่ว และอลูมิเนียม สูงเกินกว่าค่ามาตรฐาน และตรวจไม่พบคลอรีนอิสระตกค้าง

พัชรี ทองแผ่ (2540) ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2 โดยแบบสอบถามที่ประยุกต์มาจากมาตรวัด SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเครื่องมือที่ใช้สามารถหาความเที่ยงตรง

(Reliability) ได้ 0.93 ผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในที่มีต่อโรงพยาบาลชุมชนดีเด่น ดูจากปัจจัยโดยรวมและจำแนกเป็น 5 มิติอยู่ในระดับที่ไม่พึงพอใจทุกด้าน ส่วนคุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในที่มีต่อโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป

กัลยา ดำรงค์ศักดิ์ (2544) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลวิภาวดี ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการจากโรงพยาบาลมีความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับสูง โดยพบว่าผู้รับบริการได้ให้ความสำคัญขององค์ประกอบของคุณภาพบริการดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) เป็นอันดับแรก ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการนอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิง ที่อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 13 ถึง 30 ปี มีแนวโน้มในการเกิดความไม่พอใจต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัย เรื่อง การรับรู้การประเมินคุณภาพการบริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับดังนี้ หอสมุด คือแหล่งค้นคว้า การเข้าถึงสารสนเทศ การควบคุมสารสนเทศ และความรู้สึกที่มีต่อบริการ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก

Baron and Greensberg (1995) (อ้างถึงใน นพวรรณ กาญจนวรรณ, 2540) ศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมา ส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการตีความของบุคคลหรือเกิดจากการที่บุคคลรับรู้โลกรอบตัวของ

ตนและตีความออกมาเป็นความคิด ความรู้สึก การตัดสินใจและพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้น การเข้าใจเรื่องการรับรู้จะช่วยให้บุคคลเข้าใจกระบวนการต่างๆ ในองค์กรทั้งทางด้านพฤติกรรมการทำงานและการสื่อสาร รวมทั้งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อกันในขณะนั้น การได้ข้อมูลอย่างเที่ยงตรงมีผลต่อการทำความเข้าใจผู้อื่น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ

Wall, Kay L. 2004 : 8-10) ได้ ทำ การ ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+ ที่ได้ทำการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด โดยใช้ LibQUAL การสำรวจในปี 2003 ประกอบไปด้วยมิติคุณภาพบริการ 3 มิติ คือ ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่ ด้านห้องสมุดคือแหล่งค้นคว้า (Library as place) ครอบคลุมเกี่ยวกับการให้ความสำคัญด้านสถานที่ สัญลักษณ์ต่าง ๆ และความปลอดภัย ด้านการควบคุมสารสนเทศ (Information Control) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับขอบเขตเนื้อหา ความทันสมัย ความสะดวกและง่ายในการนำส่งสารสนเทศ และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย

Hebert (1994) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ในห้องสมุดประชาชนที่จัดให้มีบริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวน 38 แห่งของประเทศแคนาดา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุดโดยแบบสอบถามชุดที่ 1 จะสอบถามความคาดหวังต่อบริการยืมระหว่างห้องสมุด แบบสอบถามชุดที่ 2 จะเป็นการยกกรณีศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

เพื่อวัดความรู้สึก จะเห็นว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการจะสูงกว่าบริการที่ได้รับจริง และพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดจากการประเมินผลคุณภาพบริการจากผู้ใช้ คือ ความน่าเชื่อถือ และจากผลการศึกษาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงพบว่าความน่าเชื่อถือมีช่องว่างมากที่สุด คือ -1.10 ในขณะที่ปัจจัยด้านกายภาพมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงน้อยที่สุด คือ 1.20

Srisa-Ard, Surithong (1997) ได้ ทำ การ ศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยทำการศึกษาใน 3 บริการ คือ 1) บริการยืม – คืน 2) บริการอ้างอิง และ 3) บริการคอมพิวเตอร์ในห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 582 คน และคณาจารย์ จำนวน 84 คน และพนักงานที่เป็นสมาชิกห้องสมุด จำนวน 25 คน ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาความคาดหวังและการรับรู้บริการที่ได้รับจริง ทั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจคือ แบบประเมินที่ปรับปรุงจากเครื่องมือของ SERVQUAL ประกอบด้วย ปัจจัยในการประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ 2) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของบริการ 3) ปัจจัยด้านการตอบสนองของการบริการ 4) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่น และ 5) ปัจจัยด้านการเข้าอกเข้าใจ ผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาภาพรวม พบว่าการให้บริการยังไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการทั่วไปทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุมากกว่า 20 ปี และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งประชากรกลุ่มนี้จัดเป็นประชากร

ประเภณฑ์ได้ ผู้วิจัยจึงได้ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ ตารางสำเร็จรูป Taro Yamane โดยให้มีความ คลาดเคลื่อนจากการสุ่มร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คนกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมาณพลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ซึ่งการ วิจัยในครั้งนี้เป็นแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables)

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพ (4) ระดับการศึกษา (5) อาชีพ (6) รายได้

1.2 ปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ (1) ด้าน บุคลากรหรือผู้ให้บริการ (2) ด้านรูปแบบการให้บริการ (3) ด้านประเภทการใช้บริการ (4) ด้านข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ (5) ด้านระยะเวลาการให้บริการ

1.3 พฤติกรรมการใช้น้ำประปา ได้แก่ (1) ปริมาณ การใช้น้ำ (2) ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำ (3)เปรียบเทียบจำนวนหน่วยการใช้น้ำ (4) ค่าน้ำสูง ผิดปกติ (5)การชำระค่าประปา

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) : การรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปา

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทดลอง ใช้ (Try out) กับกลุ่มที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในเขต กรุงเทพมหานครที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม (Reliability Cronbach's Alpha) ซึ่ง มีค่าดังตารางต่อไปนี้

ปัจจัยต่างๆ	จำนวน 5 ข้อ	Alpha
ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ	5	0.940
ด้านรูปแบบการให้บริการ	5	0.978
ด้านประเภทการใช้บริการ	5	0.950
ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	5	0.913
ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	5	0.885
ด้านการรับรู้คุณภาพการให้บริการ	5	0.970

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลและพฤติกรรมการณ์การใช้น้ำของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีคำนวณโดยการแจกแจงความถี่(frequency) และ ค่าร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยการให้บริการ ใช้วิธีคำนวณ หาค่าเฉลี่ย(mean)ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (standard deviation) ค่าสูงสุด (max.) และค่าต่ำสุด(min.)

สถิติเชิงอนุมาน(Inferential Statistics)

1. สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้การให้บริการการประปา ที่แตกต่างกัน ใช้สถิติ t-Test ในกรณีตัวแปรอิสระเพศ และใช้สถิติ F-Test สำหรับตัวแปรอิสระอื่นๆ

2. สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการให้บริการที่ ประกอบด้วย ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ, ด้าน รูปแบบการให้บริการ ด้านประเภทการใช้บริการ ด้าน ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ ด้านระยะเวลาการ ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการ บริการการประปา ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิง พหุคูณ(Multiple Regression analysis : MRA)

3. สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยทางพฤติกรรมที่ ประกอบด้วย ปริมาณการใช้น้ำ ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำ เปรียบเทียบจำนวนหน่วยการใช้น้ำ ค่าน้ำสูงผิดปกติ การชำระค่าประปา ใช้สถิติ F-Test สำหรับตัวแปร

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตารางที่ 1 ลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบ
แบบสอบถาม (400 คน)**

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ
เพศ	
- ชาย	45.8
- หญิง	54.3
อายุ	
- 20 – 30 ปี	51.8
- 31 – 40 ปี	29.5
- 41 – 50 ปี	16.5
- 51 – 60 ปี	2.3
- ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป	0
สถานภาพ	
- โสด	68.8
- สมรส	28.0
- หย่า/หม้าย	3.3
ระดับการศึกษา	
- ระดับมัธยม	5.8
- ปวช./ปวส./อนุปริญญา	15.0
-ปริญญาตรี	64.8
-ปริญญาโท	14.0
-ปริญญาเอก	0
อาชีพ	
- รับราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างประจำ	12.8
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างประจำ	34.0
- พนักงานบริษัทเอกชน/พนักงานธนาคาร	30.0
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	16.0
- วิชาชีพอิสระ(แพทย์/ทนาย/สถาปนิก เป็นต้น)	0.8
- อื่นๆ โปรดระบุ.....	6.5
รายได้ต่อเดือน	
- 5,000 – 10,000 บาท	11.5
- 10,001 – 20,000 บาท	50.8
- 20,001 – 30,000 บาท	18.8
- 30,001 – 40,000 บาท	9.0
- 40,001 – 50,000 บาท	3.3
- มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	6.8

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในกลุ่มอายุ 20-30 ปี มากที่สุด มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่จะจบการศึกษาระดับ ปวช.,ปวส.,อนุปริญญา มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างประจำ มีรายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

**ปัจจัยการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม
(400 คน)**

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นพบว่าปัจจัยการให้บริการ ในด้านรูปแบบการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเรื่อง มีรูปแบบการให้บริการ

ที่น่าเชื่อถือมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 7.37 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 2.043 รองลงมา คือมีรูปแบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 7.35 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.864 และเจ้าหน้าที่สามารถสื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ มีค่าเฉลี่ยที่ 7.31 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.785 ตามลำดับ ส่วนความคิดเห็นน้อยที่สุด คือด้านท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก 1125 MWA Call Centerโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 5.96 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 2.445 น้อยรองลงมาคือ ท่านทราบถึงขั้นตอนการรับฝากมาตรวัดน้ำ มีค่าเฉลี่ยที่ 5.98 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.470 และด้านท่านทราบขั้นตอนการขอเพิ่ม-ลดของขนาดมาตรวัดมีค่าเฉลี่ยที่ 6.00 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.404 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2 พฤติกรรมการใช้น้ำประปาของผู้ตอบ
แบบสอบถาม (400 คน)**

พฤติกรรมการใช้น้ำ	ร้อยละ
ปริมาณการใช้น้ำ	
- น้อยกว่า 180 ลิตร/คน/วัน	59.8
- 180 – 200 ลิตร/คน/วัน	36.3
- มากกว่า 200 ลิตร/คน/วัน	4.0
ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา	
- ไม่เกิน 100 บาท	17.0
- 100 – 500 บาท	68.8
- 501 – 1,000 บาท	13.3
- 1,001 บาทขึ้นไป	1.0
เปรียบเทียบจำนวนหน่วยของน้ำ	
- เปรียบเทียบทุกเดือน	51.8
- เปรียบเทียบบางเดือน	35.0
- ไม่เคยเปรียบเทียบ	13.3
คำแนะนำปกติ	
- อาจมีความผิดพลาดในการจัดเก็บ แจ้งเจ้าหน้าที่ประปาให้มาตรวจสอบ	20.3
- อาจมีข้อรัญภายใน ควรเช็คด้วยตนเองก่อน	61.3
- อาจมีข้อรัญภายในบ้าน แจ้งเจ้าหน้าที่ประปามาตรวจสอบ	18.3
การชำระค่าน้ำประปา	
- สำนักรับชำระ	42.0
- ตัวแทนการรับชำระ	47.5
- หักบัญชีธนาคาร	0.3

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีการใช้น้ำประปาในปริมาณที่น้อยกว่า180ลิตร/คน/วัน ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 100 – 500 บาทต่อ

เดือน มีการเปรียบเทียบจำนวนหน่วยของน้ำทุกเดือน เมื่อค่าน้ำสูงผิดปกติ อาจมีท่อรั่วภายในบ้าน ควรตรวจเช็คด้วยตนเองก่อน และโดยส่วนใหญ่การชำระค่าน้ำประปาจะชำระโดยตัวแทนรับชำระ

การรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม (400 คน)

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นพบว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเรื่อง ท่านพอใจในการให้บริการ โดยยึดหลักความถูกต้องและยุติธรรมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 7.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 2.097 รองลงมาคือ ท่านเชื่อว่าเจ้าหน้าที่มีทักษะ ความชำนาญ ความชัดเจนในงาน สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ทุกครั้งที่มาติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 7.01 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 2.012 และท่านพอใจในระบบการให้บริการ One Stop Service ให้บริการครบถ้วนทุกความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 6.95 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 2.107 ตามลำดับ

- นำเสนอผลการทดลองสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปา

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดลองสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	ค่า sig
เพศ	t-Test	0.171
อายุ	F-Test	0.240
สถานภาพ	F-Test	0.173
ระดับการศึกษา	F-Test	0.105
อาชีพ	F-Test	0.000*
รายได้ต่อเดือน	F-Test	0.214

สมมติฐานที่ 1 พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปาในเขตกรุงเทพและปริมณฑลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ

ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปา

- นำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปา

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.132	.209	.630	.529		
ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ	.323	.047	6.823	.000*	.338	2.962
ด้านรูปแบบการให้บริการ	.118	.031	3.807	.000*	.466	2.148
ด้านประเภทการใช้บริการ	.098	.048	2.032	.043*	.213	4.691
ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	.213	.052	4.072	.000*	.176	5.676
ด้านระยะเวลาการให้บริการ	.251	.050	4.982	.000*	.290	3.454
R = .870 R ² = .757 S.E.E. = .934 F = 245.849 Sig. = .000						

ผลการศึกษาพบว่า ด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านประเภทการใช้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .000 และค่า R² เท่ากับ .757 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการให้บริการ (ทั้ง 5 ด้าน) มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการ 75.7%

- นำเสนอผลการทดลองสมมติฐาน พฤติกรรมการใช้น้ำประปาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการการประปา

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

พฤติกรรมการใช้น้ำประปา	สถิติที่ใช้	ค่า Sig.
ปริมาณการใช้น้ำประปา	F-Test	0.455
ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน	F-Test	0.011*
เปรียบเทียบจำนวนหน่วยของน้ำ	F-Test	0.556
ค่าน้ำสูงผิดปกติ	F-Test	0.275
การชำระค่าน้ำประปา	F-Test	0.002*

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปา โดยเฉลี่ยต่อเดือนและการชำระค่าน้ำประปาที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการการประปาใน

เขตกรุงเทพและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปริมาณการใช้น้ำประปา การเปรียบเทียบจำนวนหน่วยของน้ำ และค่าน้ำสูงผิดปกติที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการการประปา

5. สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยกลุ่มบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพและปริมณฑลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ส่วนใหญ่แล้วมีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ ปวช.,ปวส.,อนุปริญญา ประกอบอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างประจำ และมีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10,001–20,000บาท โดยปัจจัยการให้บริการ พบว่ามีรูปแบบการให้บริการที่น่าเชื่อถือมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการการประปามากที่สุด รองลงมาคือ มีรูปแบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่สามารถสื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ ตามลำดับ พฤติกรรมการใช้น้ำประปามีการใช้น้ำประปาในปริมาณที่น้อยกว่า180 ลิตร/คน/วัน ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 100 – 500 บาทต่อเดือน มีการเปรียบเทียบจำนวนหน่วยของน้ำทุกเดือนเมื่อค่าน้ำสูงผิดปกติ อาจมีท่อรั่วภายในบ้าน ควรตรวจเช็คด้วยตนเองก่อน และการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการให้บริการประปา มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการการประปาของผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างมาก โดยด้านท่านพอใจในระบบการให้บริการ One Stop Service ให้บริการครบถ้วนทุกความต้องการมากที่สุด รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ให้บริการ/แก้ไขปัญหาให้แก่ผู้มารับบริการโดยทันที ท่านพอใจในการให้บริการโดยยึดหลักความถูกต้องและยุติธรรมและท่านเชื่อว่าเจ้าหน้าที่มีทักษะ ความชำนาญ ความชัดเจนในงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ทุกครั้งที่มาติดต่อ ตามลำดับ

การรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการการประปา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรที่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ อาชีพ ระดับการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการประปา จำแนกตามปัจจัยการให้บริการพบว่า ปัจจัยด้านด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ด้านประเภทการใช้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และด้านระยะเวลาการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการให้บริการการประปา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กันมากในทิศทางเดียวกัน สัมประสิทธิ์การรับรู้ สามารถอธิบายการกระจายของตัวแปรตามได้ถึง 75.7% และความแตกต่างพฤติกรรมการใช้ น้ำประปาที่มีผลต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการประปา พบว่าค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนและการชำระค่าน้ำประปาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการการประปาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีเฉพาะด้านอาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการประปา เพราะส่วนใหญ่ผู้ที่มาใช้บริการที่การประปาจะเป็นพนักงานของรัฐวิสาหกิจซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่องการรับรู้ในการรับบริการของผู้ใช้น้ำประปา กรณีศึกษา : สำนักงานประปาสาขาบางเขน (ฉวีวรรณ วินิจเขตคำณวน,2548)

2. จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการให้บริการของผู้ให้บริการการประปา มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการประปา เพราะผู้มาใช้บริการจะเข้าใจได้ถึงขั้นตอนต่างๆในการบริการก็จะมาจากพนักงานหรือผู้ให้บริการมาอธิบายให้เกิดความเข้าใจในด้านการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ :

กรณีศึกษาโรงพยาบาลวิภาวดี (กัลยา ดำรงค์ศักดิ์ ,2544)

3. พฤติกรรมการใช้น้ำ ในด้านค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนและการชำระค่าน้ำประปาแตกต่างกันส่งผลต่อรับรู้ในปัจจัยคุณภาพการบริการประปา เพราะผู้ใช้บริการจะสังเกตอัตราค่าน้ำที่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบทุกเดือนว่าสูงขึ้นหรือต่ำลงอย่างไร และการชำระค่าประปาสามารถจ่ายหรือชำระเงินได้ที่ไหนบ้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่องการรับรู้การใช้บริการการชำระเงินสมทบด้วยวิธีการหักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร กรณีศึกษา: ผู้ประกันตนโดยสมัครใจตามมาตรา 39ของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 2(ดวงใจ เขียนชัยวัฒนา,2549)

6. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ ดร.ไกรชิต สุตะเมือง และดร.กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ ที่ปรึกษาวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ซึ่งได้ให้คำแนะนำ แก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านไว้เป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนช่วยเหลือ ท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามในที่นี้ ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี

7. บรรณานุกรม

- [1]. กิ่งพร ทองใบ.(2544) . **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการส่งเสริมการตลาด** .(พิมพ์ครั้งที่9). เอกสารการสอนชุดวิชาการส่งเสริมการตลาด: หน่วยที่ 1 – 7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาการจัดการ
- [2]. กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. (2544). การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการเพื่อประเมินระดับความพึง

พอใจของผู้รับบริการ (กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี).การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ .ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- [3]. กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ :สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [4]. ดวงใจ เขียนชัยวัฒนา (2549) การรับรู้ การใช้บริการการชำระเงิน. สารนิพนธ์ปริญญาพยาบาล ศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- [5]. พิมพ์ เมฆสวัสดิ์. การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- [6]. พัทธธิทองแผ่. (2540) . **คุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยมนังพยาบาลชุมชนเขต2** . วิทยานิพนธ์พย.ม. (สาขาการพยาบาลศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.
- [7]. วรางคณา สังสิทธิสี วัสดิ์. (2545).**คุณภาพแหล่งน้ำดิบและน้ำประปาในระบบประปาหมู่บ้านในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- [8]. ฉวีวรรณ วินิจเขตคำณวน. (2548). การรับรู้ในการใช้บริการ **ผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

- [9]. กัลยา ดำรงค์ศักดิ์. (2544). **พฤติกรรมการณ์การรับรู้การเลือกบริโภคน้ำประปาของประชาชนในชนบท :กรณีศึกษาประปาหมู่บ้านกรมอนามัยอำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา.**

สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- [10]. Antioned & Van Raai (1988). SERQUAL : A multiple-item scale for measuring customer perception of service quality. *Journal of retailing* 64 : 12-40.
- [11]. Kotlet. (2003). **Management Marketing**, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- [12]. Love Kock, Christopher. (2003). **Service Marketing and Management** , Upper Saddle River,N.J.: Peason Prentice – Hall
- [13]. McColl – Kennedy, Janet R. (2003). **Services marketing : a managerial approach** , Milton:John Wiley & Sons,
- [14]. Schiffman LG & Kanuk L.(1994). **Consumer Behavior. 5th ed.** Upper Saddle New Jersey :Prentive Hall, Inc
- [15]. Wall, K. L. “Seeking a new measure of service with LibQUAL+ TM,” *Miss Libr.* 68(1) : 8-10. Retrieved Spr, 2004.
- [16]. Hebert, Francoise. (1993). **The quality of interlibrary borrowing services in large urban public libraries in Canada.** University of Toronto (Canada)Ph.D.,University of Toronto(Canada),Canada.[Online]Available:http://

/search.proquest.com/docview/304082408?accountid=28756

ProQuestDissertations & Theses A&I database.

- [17]. Srisa-Ard, Surithong. (1997). User expectations and perceptions of library service quality of an academic library in Thailand. Illinois State University Ph.D., Illinois State University, United States -- Illinois. [Online]. Available: <http://search.proquest.com/docview/304371729?accountid=28756> ProQuestDissertations & Theses A&I database.