ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

นายเกียรติคุณ จิรกาลวสาน[1] และ ดร.ปัทมา เจริญพร[2]

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการ ของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการสิเคราะห์ข้อมูล คือ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent sample t-test, One-way ANOVA, LSD และMultiple Linear Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านวัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเข้าอกเข้าใจ และด้านความรับผิดชอบ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความแน่นอน มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และในส่วนของการให้บริการ พบว่า ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ (X_1) ด้านความแน่นอน (X_2) ด้านวัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้อง (X_3) ด้านความเข้าอกเข้าใจ (X_4) และด้านความรับผิดชอบ (X_5) ส่งผลต่อการให้บริการโดยรวม ($\hat{y}_T$) สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ คือ $\hat{y}_T = 3.30 + 0.16x_1 + 0.07x_2 + 0.08x_3 + 0.14x_4 + 0.03x_5$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.19

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ

FACTORS AFFECTING SERVICE: A CASE STUDY OF PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY, PATHUM THANI PROVINCE

Mr.Kaertikun Jiraganwasan and Dr.Pattama Charuenporn

ABSTRACT

The purposes of this independent study were to study demographic factors and service quality factors in 5 aspects that affected the service of Provincial Waterworks Authority in the area of Pathum Thani province. Questionnaires were used as the research tool to collect data. The sample group in this study was 400 users who used the service of Provincial Waterworks Authority in the area of Pathum Thani province. Data were analyzed using descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation; and inferential statistics including Independent Samples t-test, One-way ANOVA, LSD, and Multiple Linear Regression at the statistical significance level of 0.05.

---

[1] นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

[2] อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

The results found that most of the service users were males, 21-30 years old, Bachelor's degree, 20,001-30,000 baht of monthly income, and employees of a private company. The service quality factors in 5 aspects found that reliability, tangibility, empathy, and responsiveness were in the high level of importance, while consistency was in the medium level of importance. The service factors in the aspects of service personnel/staff and service procedures/steps were in the medium level of importance.

The hypothesis results found that the gender, educational level, and average income had effects on services. The analysis of multiple regression found that reliability (X_1), consistency (X_2), tangibility (X_3), empathy (X_4), and responsiveness (X_5) influenced total aspect of service ($\hat{y}_T$) and formed the forecasting equation as follows: $\hat{y}_T = 3.30 + 0.16x_1 + 0.07x_2 + 0.08x_3 + 0.14x_4 + 0.03x_5$ of ability to predict and the multiple regression coefficient value (R) was 0.19

Keyword: service quality

บทนำ (Introduction)

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริการด้านจัดหาน้ำสะอาดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนจัดหาแหล่งน้ำ จัดสร้างระบบผลิต และจ่ายน้ำประปา การควบคุม กรรมวิธีในการผลิตน้ำ ควบคุมคุณภาพน้ำประปา รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการบริการในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการซ่อมท่อประปา รับชำระค่าน้ำประปา ติดต่อสอบถาม และประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาจะช่วยให้ประชาชนที่ใช้น้ำประปามีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์อยู่เสมอ ดังนั้น “น้ำประปา” จึงควรเป็นน้ำสะอาดปราศจากเชื้อโรค และพิษภัยต่าง ๆ ในปัจจุบันประชาชนมีความต้องการใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้นมากเรื่อย ๆ แต่แหล่งน้ำธรรมชาตินั้นมีอยู่อย่างจำกัด จึงไม่สามารถให้บริการ น้ำสะอาดแก่ประชาชนได้เพียงพอ การประปาจึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงขยายเพื่อเพิ่มกำลังผลิต ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้ทันต่อความต้องการของประชาชน โดยการตรวจสอบ และวิเคราะห์คุณภาพน้ำอย่างละเอียด และสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อควบคุมคุณภาพน้ำให้อยู่ในมาตรฐานน้ำอุปโภค-บริโภคก่อนแจกจ่ายสู่ประชาชน นอกจากนี้ยังมีการออกเก็บตัวอย่างน้ำประปามาตรวจสอบคุณภาพอยู่เป็นประจำ หากพบว่าคุณภาพน้ำเปลี่ยนไป จะทำการหาสาเหตุ และจัดการแก้ไขทันที

จากการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าทุกวันนี้ ภาคบริการถือได้ว่าเป็นภาคเศรษฐกิจที่ใหญ่ที่สุดหากแต่ในความเป็นจริงภาคบริการกลับมีแนวโน้มที่จะเติบโตอย่างเชื่องช้า และมีประสิทธิภาพลดลง ซึ่งหากภาคบริการต้องการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีความแข็งแกร่งเช่นเดียวกับภาคการผลิต ภาคบริการจึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพ และการเพิ่มผลผลิตให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งจากปัญหาจากการร้องเรียนการให้บริการ ที่มีอยู่อย่างเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการให้บริการที่ไม่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างตรงจุด เช่น การร้องเรียนในเรื่องของพนักงานที่ตอบข้อสงสัย หรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ การให้บริการ หรือการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างล่าช้า จำนวนของสาขาที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ พนักงานถือความสำคัญ และผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผู้รับบริการ

กปภ. สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) ปัจจุบันตั้งอยู่ เลขที่ 72 ซอย รังสิต-ปทุมธานี 8 ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130 มีผู้ใช้น้ำประปาในพื้นที่ 213,764 ราย ปริมาณน้ำผลิต และปริมาณน้ำผลิตจ่ายโดยรวม ประมาณ 11,796,625 ลบ.ม. และปริมาณน้ำจำหน่าย 6,912,745 ลบ.ม. มีเขตพื้นที่จ่ายน้ำ ทั้งหมด 11 เขต บริการได้แก่ (1) ทต.ธัญบุรี อ.ธัญบุรี พื้นที่ 30.780 ตร.กม. (2) ทต.ประชาธิปัตย์ อ.ธัญบุรี พื้นที่ 20.800 ตร.กม. (3) ทต.หนองเสือ อ.หนองเสือ พื้นที่ 13.780 ตร.กม. (4) ทต.ลำลูกกา อ.ลำลูกกา พื้นที่ 11.453 ตร.กม. (5) ทต.ลำไทร อ.ลำลูกกา พื้นที่ 3.650 ตร.กม. (6) หมู่บ้านสีวลี (7) หมู่บ้านรัตนโกสินทร์ 200 (8) หมู่บ้านการ์เด้นโฮมวิลเลจ (9) หมู่บ้านร่มเย็นวิลล่า (10) พระตำหนักรังสิต ต.บึงยี่โถ และ(11) ทต.เคหะชุมชนคลอง 7 อ.คลองหลวง ซึ่งทั้ง 11 เขตพื้นที่จ่ายน้ำนั้นใช้แหล่งน้ำดิบ จากแม่น้ำเจ้าพระยาและบ่อบาดาล

กปภ. สาขาปทุมธานี ปัจจุบันตั้งอยู่ เลขที่ 8/11 ถนน ปทุมธานี - ลาดหลุมแก้ว ตำบลบาง ปรอก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000 มีผู้ใช้น้ำประปาในพื้นที่ 45,714 ราย ปริมาณน้ำผลิต และปริมาณน้ำผลิตจ่าย ประมาณ 2,452,397 ลบ.ม. และปริมาณน้ำจำน่าย 1,592,267 ลบ.ม. มีเขตพื้นที่จ่ายน้ำทั้งหมด 2 เขตบริการได้แก่ (1) ทต.ระแหง อ.ลาดหลุมแก้ว ต.บางกะดี่ พื้นที่ 18.22 ตร.กม และ(2) ทม.ปทุมธานี อ.เมืองฯ ชุมชนเขตเทศบาล 8 หมู่บ้าน พื้นที่ 7.10 ตร.กม ซึ่งทั้ง 2 เขต

พื้นที่จ่ายน้ำนั้นใช้แหล่งน้ำดิบ จากแม่น้ำเจ้าพระยาและบ่อบาดาล โดยปัจจุบัน กปภ. สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) และ กปภ. สาขาปทุมธานี ได้มีการขยายเส้นท่อเพิ่มขึ้น เพื่อตอบผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา

กปภ. มุ่งหน้าให้บริการถูกใจลูกค้า โดยยึดหลักในคุณภาพ ภายใต้ กรอบแนวคิด “น้ำมีคุณภาพดี ผู้ให้บริการมีคุณธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ” จึงให้ความสำคัญกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยประชาชนผู้ใช้น้ำประปา จำแนกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) ประเภทที่พักอาศัย (2) ประเภทธุรกิจ และ (3) ธุรกิจที่จดทะเบียนกับสรรพากร โดย กปภ.มีหน้าที่ให้บริการขอติดตั้งประปาใหม่ การอ่านมาตรวัดน้ำ ออกใบแจ้งหนี้ รับชำระค่าน้ำประปา สำรวจ ตรวจสอบ ออกแบบ วางท่อ และบำรุงรักษาระบบท่อ การซ่อมท่อประปา และการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ อีกทั้งนโยบายในการรับใช้ ช่วยเหลือสังคมควบคู่กับการรักษาสิ่งแวดล้อม กปภ. จึงได้มีการร่วมมือกับกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ดำเนินโครงการน้ำประปาดื่มได้ อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี พุทธศักราช 2543 มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อร่วมมือกันตรวจวิเคราะห์ และเฝ้าระวังคุณภาพของน้ำประปาที่ไหลผ่านระบบท่อให้มีมาตรฐานความสะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้จากก๊อกน้ำโดยตรง ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่จะส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน นอกจากนี้ยังช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการซื้อย้ำบริโภคของประชาชนอีกทางหนึ่ง

จากปัญหาที่กล่าวข้างต้น กปภ. จึงควรมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญ และคำนึงถึงปัญหาการร้องเรียนต่าง ๆที่เกิดจาก ปัญหาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ไม่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ ซึ่งจะส่งผลสืบเนื่องถึงความไม่พอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ กปภ. ต่อไป และจากนโยบาย รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว สิ่งที่ กปภ. ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 2 สาขา ควรให้ความสำคัญ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการของ กปภ.ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่ถูกใจประชาชนผู้ใช้น้ำประปา ภายใต้กรอบแนวคิดหลักดังกล่าว การพัฒนาศักยภาพด้านการบริการจึงมีความจำเป็นที่ต้องนำมาศึกษา คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (2) ความแน่นอน (3) วัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (4) ความเข้าอกเข้าใจ และ(5) ความรับผิดชอบ ของ กปภ. ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ ของ การประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) และการประปาส่วนภูมิภาค สาขาปทุมธานี
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ของ การประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) และ การประปาส่วนภูมิภาค สาขาปทุมธานี
3. เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการของหน่วยงานภายในองค์กร ของการประปาส่วนภูมิภาคในเขตอื่น ๆ ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

ขอบเขตของการวิจัย

โครงการวิจัยนี้

1. ขอบเขตทางด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ พื้นที่ในการให้บริการ ของการประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
2. ขอบเขตทางด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ จากการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
3. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) และ การประปาส่วนภูมิภาค สาขาปทุมธานี จำนวน 400 ตัวอย่าง

4. วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย โดยจำแนกตามเขตพื้นที่ให้บริการ ของการประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) และ การประปาส่วนภูมิภาค สาขาปทุมธานี

5. ระยะเวลาในการศึกษา ใช้ระยะเวลา ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2555 ถึง กุมภาพันธ์ 2556

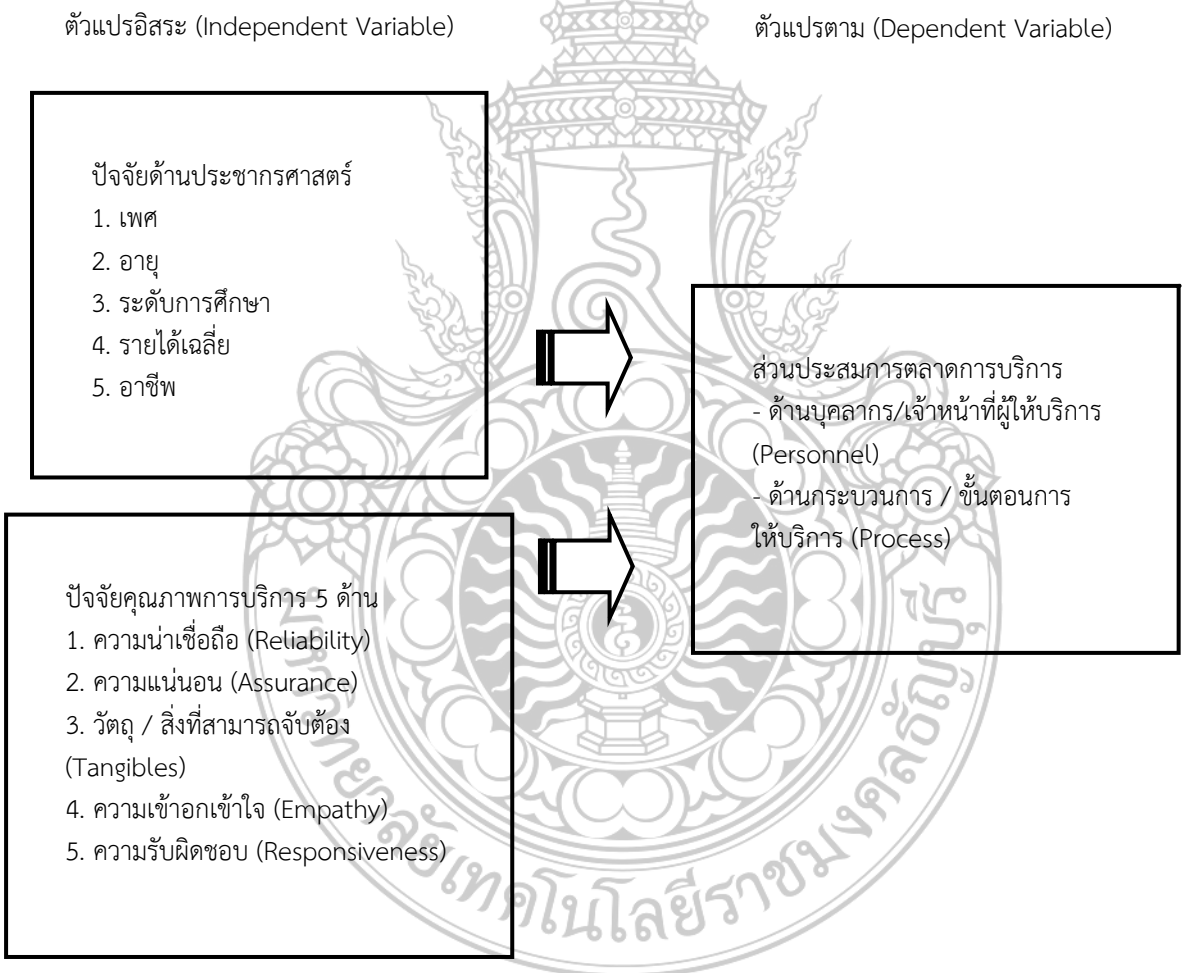
สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอาชีพ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน

2. ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ (1) ความน่าเชื่อถือ (2) ความแน่นอน (3) วัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (4) ความเข้าอกเข้าใจ และ(5) ความรับผิดชอบ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พัฒนากรอบแนวคิดขึ้นจากทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Parasuraman, 2552) และทฤษฎีส่วนประสมการตลาดการบริการ (Kotler, 2541) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งสืบค้นข้อมูลต่างๆ แล้วนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ในลักษณะข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์มีจำนวนทั้งหมด 5 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอาชีพ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ (Checklist) ตามข้อความที่เป็นจริง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย ความหน้าเชื่อถือ (Reliability) ความแน่นอน (Assurance) วัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) และความรับผิดชอบ (Responsiveness) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 25 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยการให้บริการ ทั้งหมด 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 8 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้ได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด ตามสูตรของ Cronbach's Alpha โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.84 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในแต่ละพื้นที่การให้บริการ ของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ทำการเก็บข้อมูลเป็นแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยได้แบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลในการศึกษาออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1.1 สำรวจแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด แก่ผู้ใช้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากแต่ละสาขา ไม่น้อยกว่า 400 คน โดยจำแนกตามสาขา ของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

1.2 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วง เดือน ตุลาคม 2555 ถึง กุมภาพันธ์ 2556

2.ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบการทำการศึกษา ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาและค้นคว้าจากตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งสืบค้นข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาหาข้อมูลในครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเนื้อหา โดยการใช้วิธีการสรุปประเด็นและการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เพราะใช้ในการเก็บข้อมูลที่แท้จริงไม่ได้ตามจำนวนทำให้ไม่ได้มาตรฐานตามที่ต้องการของการศึกษาเรื่องนั้นๆ

3. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วนำไปเรียบเรียงลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว

4. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้หาค่าค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อใช้หาค่าค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้บริการ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน ใช้ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ใช้ Multiple Linear Regression เพื่อทดสอบสมมุติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรแล้วนำผลความสัมพันธ์ไปวิเคราะห์โดยสมการถดถอย เพื่อหาทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน กับระดับการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมีอาชีพเป็น พนักงานบริษัทเอกชน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) 5 ด้าน ด้านความน่าเชื่อถือมีระดับความสำคัญมาก โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการให้บริการอันดับ 1 คือ คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน รองลงมา คือ พนักงานวางตัวที่เหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า

ด้านความแน่นอน มีระดับความสำคัญปานกลาง โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการให้บริการอันดับ 1 คือ ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการของการประปา รองลงมา พนักงานที่ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามที่ท่านสงสัย ตามลำดับ

ด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีระดับความสำคัญมาก โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการให้บริการอันดับ 1 คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการใกล้บ้าน รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ตามลำดับ

ด้านความเข้าอกเข้าใจ มีระดับความสำคัญมาก โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการให้บริการอันดับ 1 คือ พบว่า พนักงานให้ความสนใจ และเอาใจใส่ ในแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ รองลงมา คือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิผล ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ มีระดับความสำคัญมาก โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการให้บริการอันดับ 1 คือ พบว่า เวลาทำการในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมา คือ พนักงานมีความปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมุติฐาน จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

1. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอาชีพ ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน พบว่า

ไม่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ใด ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลับกัน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยที่ เพศหญิง ส่งผลต่อการให้บริการ มากกว่าเพศชาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่งผลต่อการให้บริการมากกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา และปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และรายได้เฉลี่ย 30,001 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อการการให้บริการมากกว่า รายได้เฉลี่ย น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ตามลำดับ

2. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ (1) ความน่าเชื่อถือ (2) ความแน่นอน (3) วัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (4) ความเข้าอกเข้าใจ และ(5) ความรับผิดชอบ ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี และสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ คือ

$\hat{y}_T = 3.30 + 0.16x_1 + 0.07x_2 + 0.08x_3 + 0.14x_4 + 0.03x_5$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.19 เมื่อพิจารณาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือ มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี คือ กปภ.สามารถให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด และพนักงานที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ

ด้านความแน่นอน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี คือ การให้บริการมีความชัดเจน

ด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการใกล้บ้าน และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย

ด้านความรับผิดชอบ มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี คือ มีการให้คำแนะนำ ในสิ่งที่ถูกต้อง และเหมาะสม และ พนักงานมีความใส่ใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	**การให้บริการ**	
	ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Sig.)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Sig.)
เพศ	0.524	**0.029***
อายุ	0.619	0.461
ระดับการศึกษา	0.314	**0.001**** มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. < ปวส. หรือ อนุปริญญา < สูงกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี < สูงกว่าปริญญาตรี
รายได้เฉลี่ย	0.937	**0.023*** น้อยกว่า 10,000 บาท < 10,001-20,000 บาท < 20,001-30,000 บาท < 30,001 บาท ขึ้นไป
อาชีพ	0.854	0.684

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้านที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน	**ด้านบุคลากร /เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** (Sig.)	**ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ** (Sig.)	**การให้บริการภาพรวม** (Sig.)
ด้านความน่าเชื่อถือ	**√ (0.00**)**	-	**√ (0.01*)**
ด้านความแน่นอน	-	-	-
ด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้	**√ (0.01*)**	-	-
ด้านความเข้าอกเข้าใจ	-	-	**√ (0.02*)**
ด้านความรับผิดชอบ	-	-	-

√ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้รับการบริการมีระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในระดับมาก ทั้งนี้เกิดขึ้นจากหลายปัจจัยมาเกี่ยวข้อง เช่น กลยุทธ์ทางด้านบุคลากรในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เป็นผู้ให้บริการที่ดี ได้แก่ (1) มีความมีอัธยาศัยไมตรี และสุภาพอ่อนน้อม (2) มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการบริการลูกค้า (3) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่ดี (4) มีความถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการ (5) มีความเสมอภาคในการให้บริการ และ(6) มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ ตามที่การประปาส่วนภูมิภาคได้กำหนดไว้

2. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า เพศหญิง ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และรายได้เฉลี่ย 30,001 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แต่ไม่มีปัจจัยด้านประชาการศาสตร์ใด ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความสอดคล้องกับ RATER ของ Parasuraman ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจการบริการ ซึ่งเกิดจาก ความสามารถในการปฏิบัติหรือให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง (2) ความแน่นอน หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความมั่นใจ ซึ่งเกิดจากความรู้ความสามารถ และมารยาทของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือ และไว้วางใจ (3) วัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็นถึงความพร้อม และองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจาก สาธารณูปโภคอุปกรณ์เครื่องมือ และการแต่งกายของบุคลากรในองค์กร (4) ความเข้าอกเข้าใจ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงสถานบริการเอาใจใส่ ซึ่งเกิดจาก การที่ผู้ให้บริการ ให้ความใส่ใจ และให้ความสนใจ และ(5) ความรับผิดชอบ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึก การได้รับการตอบสนอง ซึ่งเกิดจาก ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และให้บริการที่รวดเร็ว ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ คือ กปภ.สามารถให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด และพนักงานที่ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือ

ด้านความแน่นอน ปัจจัยที่มีส่งผลต่อการให้บริการ คือ การให้บริการมีความชัดเจน

ด้านด้านวัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการใกล้บ้านและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย

ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ คือ มีการให้คำแนะนำ ในสิ่งที่ถูกต้อง และเหมาะสมและพนักงานมีความใส่ใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ

เว้นแต่ด้านให้บริการด้านความเข้าอกเข้าใจ ที่ไม่มีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความน่าเชื่อถือ สิ่งที่การประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ควรปรับปรุง เพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของ พนักงานที่ให้บริการ มีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดีของการบริการ

2. ด้านความแน่นอน สิ่งที่การประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ควรปรับปรุง เพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของ การให้บริการมีความแน่นอน ถูกต้อง และแม่นยำ ซึ่งหมายถึง สิ่งที่ควรปฏิบัติเป็นประจำ

3. ด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ สิ่งที่การประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ควรปรับปรุง เพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของ อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น ท่อประปา มิตเตอร์น้ำ ควรมีคุณภาพที่ดี และจำนวนสาขาที่ให้บริการใกล้บ้าน และการชำระค่าน้ำประปา มีความสะดวก รวดเร็ว

4. ด้านความเข้าอก/เข้าใจ สิ่งที่การประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ควรปรับปรุง เพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของ พนักงานใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

5. ความรับผิดชอบ สิ่งที่การประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ควรปรับปรุง เพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของ พนักงานมีความปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และ มีการให้คำแนะนำ ในสิ่งที่ถูกต้อง และเหมาะสม

งานวิจัยที่เกี่ยวเนื่องในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มความหลากหลายแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

2. ควรทำการศึกษาถึงความต้องการของผู้รับบริการ ว่ามีความคาดหวังในการบริการด้านใดมากที่สุด

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่การให้บริการอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด

4. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ของการประปาส่วนภูมิภาค ทุกเขตพื้นที่การให้บริการ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด

บทสรุป (Conclusion)

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า

1. ด้านความหน้าเชื่อถือ ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ด้านการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการให้บริการภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ด้านความแน่นอน ไม่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

3. ด้านวัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ด้านความเข้าอกเข้าใจ ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี การให้บริการภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ด้านความรับผิดชอบ ไม่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ตาราง สรุปผลการพยากรณ์ จากปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อการให้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี			
ปัจจัยการให้บริการ			**สมการพยากรณ์ จากปัจจัยคุณภาพการให้บริการ**
ด้านบุคลากร /เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\hat{y}_1$	=	$4.21 + \mathbf{0.25x_1} + 0.08x_2 + \mathbf{0.19x_3} + 0.14x_4 + 0.02x_5$ **(0.00**) (0.01*)**
ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	$\hat{y}_2$	=	$2.40 + 0.08x_1 + 0.07x_2 + 0.04x_3 + 0.15x_4 + 0.03x_5$
การให้บริการโดยรวม	$\hat{y}_T$	=	$3.30 + \mathbf{0.16x_1} + 0.07x_2 + 0.08x_3 + \mathbf{0.14x_4} + 0.03x_5$ **(0.01*) (0.02*)**

เอกสารอ้างอิง (Reference)

กนกพร ลีลาเทพินทร์ และพัชญา มาลือศรี. 2554. “การประเมินระดับคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL,” **วารสารวิจัย และพัฒนา**. มหาวิทยาลัยมหิดลพญาไท.

กิตติธัช อิ่มวัฒนกุล. 2553. **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**.โครงงานวิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต. การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ขจรศักดิ์ เตียวสุวัฒน์. 2550. **กลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ขวัญฤทัย สุริยงค์. 2552. **คุณภาพการบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตจังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เจริญ มีสิน. 2550. **คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่งกระจาน ในทัศนะของผู้ใช้บริการ**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ธัญรดา ทวีจรัสชัยกุล. 2554. **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารซีไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) สาขาใน อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.

ปองปรัชญ์ บือราแง. 2554. **การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์การ**. การค้นคว้า อิสระปริญญมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พรปวีณ์ ศิริรักษ์. 2551. **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของร้านฉัตรฐยาคลินิกการแพทย์แผนไทย และสปา อำเภอหัวหิน**. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี. 2552. **ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เพลซ**. สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

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

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. 2552. **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย**. รายงานการวิจัยทุนอุดหนุน. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

เพียงพร บุญแสน. 2550. **คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

รุ่งนภา บุญคำ. 2552. **คุณภาพการให้บริการข้าราชการครู ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4**. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

วรรณพร ภูยาธร. 2549. **ความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม. 2552. “ปัจจัยประเมินคุณภาพการบริการ,” **เอกสารเชิงวิชาการ**. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศศินิภา ทิวาลัย. 2555. **การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลองของดีลอนแอนด์แม็คคลีน และอีเมตริก**. วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สำนักข่าวอิศรา. 2555. “เทรนด์ใหม่ของโลก แหล่งสร้างงานขนาดมหึมา,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก **http://www.isranews.org**, [สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2555]

อุสมาน บัณฑูรอัมพา. 2554. **พฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารอิสราม แห่งประเทศไทย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.