

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ :  
กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

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

เกียรติคุณ จีรกาลวสถาน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ :  
กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

เกียรติคุณ จีรกาลวสาน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค  
ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

Factors Affecting Service: A Case Study of Provincial  
Waterworks Authority, Pathum Thani Province

ชื่อ - นามสกุล

นายเกียรติคุณ จีรกาลวสาน

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ปัทมา เจริญพร, ปร.ค.

ปีการศึกษา

2555

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ศุภกร พรหิรัญกุล, ค.อ.ค.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารณี พิมพ์ช่างทอง, D.B.A.)



กรรมการ

(อาจารย์ปัทมา เจริญพร, ปร.ค.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณทลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
ชื่อ-นามสกุล	นายเกียรติคุณ จิรกาลวสาน
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ปีทมา เจริญพร, ปร.ค.
ปีการศึกษา	2555

### บทคัดย่อ

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

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านวัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความเข้าใจ และด้านความรับผิดชอบ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความแน่นอน มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และในส่วนของ การให้บริการ พบว่า ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย มีผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ( $X_1$ ) ด้านความแน่นอน ( $X_2$ ) ด้านวัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้อง ( $X_3$ ) ด้านความเข้าใจ ( $X_4$ ) 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

<b>Independent Study Title</b>	Factors Affecting Service: A Case Study of Provincial Waterworks Authority, Pathum Thani Province
<b>Name-Surname</b>	Mr. Kaertikun Jiraganwasan
<b>Major Subject</b>	General Management
<b>Independent Study Advisor</b>	Miss Pattama Charuenporn, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2012

## 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.

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

**Keywords:** Service quality

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยผู้ศึกษาได้รับการอนุเคราะห์แนะนำอย่างดียิ่งจาก ดร.ศุภกร พรหิรัญกุล ประธานกรรมการ ผศ.ดร.ดารณี พิมพ์ช่างทอง กรรมการ และ ดร.ปัทมา เจริญพร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณผู้ให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน เพื่อนที่มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่คอยให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในการศึกษาการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุดนี้ขอขอบคุณพ่อ แม่ และครอบครัวที่คอยให้คำแนะนำ ความรัก ความห่วงใย รวมทั้งเป็นกำลังใจอย่างดี สนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้และหากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ถ้ามีข้อผิดพลาดประการใด กราบขออภัยไว้ ณ โอกาสนี้

เกียรติคุณ จิรกาลวสาน

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1. บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย .....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย .....	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย .....	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
2.1 ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ .....	9
2.2 ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการของภาครัฐ .....	16
2.3 ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	18
2.4 กลยุทธ์ด้านบุคลากรในการปรับปรุงคุณภาพของการประปาส่วนภูมิภาค .....	21
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	22
3. วิธีดำเนินการวิจัย .....	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	34
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	34

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	36
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
4.2 ผลการวิเคราะห์ .....	37
4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	73
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	77
5.1 สรุปผลวิจัย .....	77
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย .....	79
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย .....	80
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต .....	81
บรรณานุกรม .....	82
ภาคผนวก .....	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย .....	84
ภาคผนวก ข การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	92
ประวัติผู้เขียน .....	94

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงความแตกต่างระหว่างสินค้า (Goods) และบริการ (Services).....	14
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร.....	32
4.1 แสดงจำนวนค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล.....	37
4.2 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญของข้อมูลปัจจัยในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability).....	40
4.3 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญของข้อมูลปัจจัยในด้านความแน่นอน (Assurance).....	41
4.4 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญของข้อมูลปัจจัยในด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles).....	42
4.5 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญของข้อมูลปัจจัยในด้านความเข้าใจ (Empathy).....	43
4.6 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญของข้อมูลปัจจัยในด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness).....	44
4.7 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญของข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ).....	45
4.8 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความสำคัญของข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ ให้บริการ.....	46
4.9 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) คะแนน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ.....	47
4.10 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการ แตกต่างกัน.....	48
4.11 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลต่อ การให้บริการ แตกต่างกัน.....	49
4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการ แตกต่างกัน.....	51
4.14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย.....	52
4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน.....	53
4.16 แสดงการเปรียบเทียบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ.....	55
4.17 แสดงการเปรียบเทียบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความแน่นอน ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ.....	58
4.18 แสดงการเปรียบเทียบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ.....	61
4.19 แสดงการเปรียบเทียบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจ ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ.....	64
4.20 แสดงการเปรียบเทียบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบ ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ.....	67
4.21 แสดงการเปรียบเทียบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ.....	70
4.22 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ต่างกัน.....	73
4.23 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน มีอิทธิพลต่อการให้บริการ.....	74
4.24 แสดงสรุปผลการพยากรณ์ จากปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อการให้บริการ.....	75

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงการเปลี่ยนแปลง และการเติบโตของภาคบริการ ในทวีปเอเชีย.....	12



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริการด้านจัดหา น้ำสะอาดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนจัดหาแหล่งน้ำ จัดสร้างระบบผลิต และจ่ายน้ำประปา การควบคุม กรรมวิธีในการผลิตน้ำ ควบคุมคุณภาพน้ำประปา รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการบริการในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการซ่อมท่อประปา รับชำระค่าน้ำประปา ติดต่อบริการ 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 ตำบล ประชาธิปัตย์ 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.ประชาธิปไตย 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) หมู่บ้านการ์เด็นโฮมวิลเลจ (9) หมู่บ้านร่มเย็นวิลล่า (10) พระตำหนักรังสิต ต.บึงยี่โถ และ(11) ทต.เคหะชุมชนคลอง 7 อ.คลองหลวง ซึ่งทั้ง 11 เขตพื้นที่ที่จ่ายน้ำนั้นใช้แหล่งน้ำดิบ จากแม่น้ำเจ้าพระยาและบ่อบาดาล

กปภ. สาขาปทุมธานี ปัจจุบันตั้งอยู่ เลขที่ 8/11 ถนน ปทุมธานี - ลาดหลุมแก้ว ตำบลบางปรอก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000 มีผู้ใช้น้ำประปาในพื้นที่ 45,714 ราย ปริมาณน้ำผลิต และปริมาณน้ำผลิตจ่าย ประมาณ 2,452,397 ลบ.ม. และปริมาณน้ำจำหน่าย 1,592,267 ลบ.ม. มีเขตพื้นที่จ่ายน้ำทั้งหมด 2 เขตบริการได้แก่ (1) ทต.ระแหง อ.ลาดหลุมแก้ว ต.บางกะดี พื้นที่ 18.22 ตร.กม และ(2) ทม.ปทุมธานี อ.เมืองฯ ชุมชนเขตเทศบาล 8 หมู่บ้าน พื้นที่ 7.10 ตร.กม ซึ่งทั้ง 2 เขตพื้นที่จ่ายน้ำนั้นใช้แหล่งน้ำดิบ จากแม่น้ำเจ้าพระยาและบ่อบาดาล โดยปัจจุบัน กปภ. สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) และ กปภ. สาขาปทุมธานี ได้มีการขยายเส้นท่อเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา

กปภ. มุ่งหน้าให้บริการลูกค้า โดยยึดหลักในคุณภาพ ภายใต้ กรอบแนวคิด “น้ำมีคุณภาพดี ผู้ให้บริการมีคุณธรรม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ” จึงให้ความสำคัญกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยประชาชนผู้ใช้น้ำประปาจำแนกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) ประเภทที่พักอาศัย (2) ประเภทธุรกิจ และ (3) ธุรกิจที่จดทะเบียนกับสรรพากร โดย กปภ.มีหน้าที่ให้บริการขอติดตั้งประปาใหม่ การอ่านมาตรวัดน้ำ ออกใบแจ้งหนี้ รับชำระค่าน้ำประปา สืบราคา ตรวจสอบ ออกแบบ วางท่อ และบำรุงรักษาระบบท่อ การซ่อมท่อประปา และการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ อีกทั้งนโยบายในการรับใช้ช่วยเหลือสังคมควบคู่กับการรักษาสีน้ำเงิน กปภ. จึงได้มีการร่วมมือกับกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ดำเนินโครงการน้ำประปาดีมีได้ อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี พุทธศักราช 2543 มีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อร่วมมือกันตรวจวิเคราะห์ และเฝ้าระวังคุณภาพของน้ำประปาที่ไหลผ่านระบบท่อให้มีมาตรฐานความสะอาด ปลอดภัย และสามารถดื่มได้จากก๊อกน้ำโดยตรง ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่จะส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน นอกจากนี้ยังช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในการซื้อยาบริโภคของประชาชนอีกทางหนึ่ง

จากปัญหาที่กล่าวข้างต้น กปภ. จึงควรมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญ และคำนึงถึงปัญหาการเรียนต่าง ๆ ที่เกิดจาก ปัญหาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่ไม่ตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ ซึ่งจะส่งผลสืบเนื่องถึงความไม่พอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ กปภ. ต่อไป และจากนโยบาย รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว สิ่งที่ กปภ. ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 2 สาขา ควรให้ความสำคัญ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการของ กปภ. ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่ถูกต้องประชาชนผู้ใช้น้ำประปา ภายใต้กรอบแนวคิดหลัก ดังกล่าว การพัฒนาศักยภาพด้านการบริการจึงมีความจำเป็นที่ต้องนำมาศึกษา คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (2) ความแน่นอน (3) วัตถุประสงค์ที่สามารถจับต้องได้ (4) ความเข้าอกเข้าใจ และ (5) ความรับผิดชอบ ของ กปภ. ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการ แก่ผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

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

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอาชีพ ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน
2. ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ (1) ความน่าเชื่อถือ (2) ความแน่นอน (3) วัตถุประสงค์ที่สามารถจับต้องได้ (4) ความเข้าอกเข้าใจ และ (5) ความรับผิดชอบ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

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

### 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

กปภ. หมายถึง การประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินธุรกิจหลักด้านการบริการ น้ำประปาทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

การให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนให้บริการตั้งแต่ การบริการขอติดตั้งประปาใหม่ การอ่านมาตรวัดน้ำ ออกใบแจ้งหนี้ รับชำระค่าน้ำประปา สืบรวจ ตรวจสอบ ออกแบบ วางท่อ และบำรุงรักษาระบบท่อ การซ่อมท่อประปา และการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ

กระบวนการบริการ หมายถึง ระบบการบริการที่มีความเหมาะสม รวดเร็ว มีการนำเทคโนโลยี และเครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และมีความเชื่อถือได้ของระบบการบริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ความสม่ำเสมอ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และความจงรักภักดีในการบริการ

ด้านการบริการทั่วไป หมายถึง ความเหมาะสมในการให้บริการตามลำดับคิว การกำหนดขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน การได้รับแจ้งข้อมูลก่อนมีการหยุดการจ่ายน้ำ ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับแจ้งความรวดเร็วในการแจ้งข้อมูลของ กปภ. ระยะเวลาในการปฏิบัติการตรงกับที่แจ้งมา และการบริการแก้ตรงปัญหาที่เกิดขึ้น

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของการประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) และการประปาส่วนภูมิภาค สาขาปทุมธานี รวมถึง ลูกจ้างสัญญาจ้างเหมา ตัวแทนเก็บเงิน และตัวแทนอ่านมาตรที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า

สถานที่ให้บริการ หมายถึง พื้นที่ในบริเวณการประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ)

ผู้ใช้น้ำ หรือผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เป็นลูกค้าในเขตพื้นที่การบริการ จังหวัดปทุมธานี และได้ใช้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) และการประปาส่วนภูมิภาค สาขาปทุมธานี

การประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) หมายถึง หน่วยงานของการประปาส่วนภูมิภาค ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริการ แม่ข่ายรังสิต ในเขตพื้นที่การบริการ ได้แก่ อำเภอรังสิต อำเภอปากเกร็ด อำเภอลาดหลุมแก้ว อำเภอสามโคก และอำเภอบางปะอิน จังหวัดปทุมธานี และได้ใช้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาปทุมธานี

การประปาส่วนภูมิภาค สาขาปทุมธานี หมายถึง หน่วยงานของการประปาส่วนภูมิภาค ที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริการ แม่ข่ายปทุมธานี ในเขตพื้นที่การบริการ ได้แก่ อำเภอลาดหลุมแก้ว อำเภอบางปะอิน อ.ปากเกร็ด และอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี และได้ใช้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาปทุมธานี

ปริมาณ และคุณภาพน้ำประปา หมายถึง การให้บริการน้ำที่สะอาด ไม่มีสิ่งเจือปน แรงดันของน้ำประปา ปริมาณการจ่ายน้ำประปา และความสม่ำเสมอของน้ำประปา

ประเภทของผู้ใช้น้ำประปา หมายถึง ผู้ใช้น้ำประปาตามสภาพการใช้น้ำ ได้แก่

ประเภทที่ 1 หมายถึง บ้านพักอาศัย อาคารพาณิชย์ ใช้น้ำเพื่อพักอาศัย ที่ไม่ได้ประกอบการค้า หรือทำธุรกิจใด ๆ

ประเภทที่ 2 หมายถึง ร้านค้า หรือธุรกิจขนาดย่อมที่มีได้จดทะเบียนกับกรมสรรพากร

ประเภทที่ 3 หมายถึง ร้านค้า บริษัท ห้างหุ้นส่วน และอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนกับกรมสรรพากร

ปัจจัยคุณภาพการบริการ หมายถึง ปัจจัยที่ใช้ในการวัดความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพ เพื่อเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการบริการ จากโมเดล RATER ของ Parasuraman โดยเลิฟร็อก และไรท์ (2546 อ้างถึง รุ่งนภา, 2552 : 24) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (2) ความแน่นอน (3) วัตถุประสงค์ที่สามารถจับต้องได้ (4) ความเข้าใจและ (5) ความรับผิดชอบ

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจการบริการ

ความแน่นอน หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความมั่นใจ ซึ่งเกิดจากความรู้ความสามารถ และมารยาทของบุคลากร

วัตถุประสงค์ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็นถึงความพร้อม และองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจาก สาธารณูปโภคอุปกรณ์ เครื่องมือ

ความเข้าใจ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงสถานบริการเอาใจใส่ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการ ให้ความใส่ใจ และความสนใจ แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

ความรับผิดชอบ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึก การได้รับการตอบสนอง ซึ่งเกิดจากความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และให้บริการที่รวดเร็ว

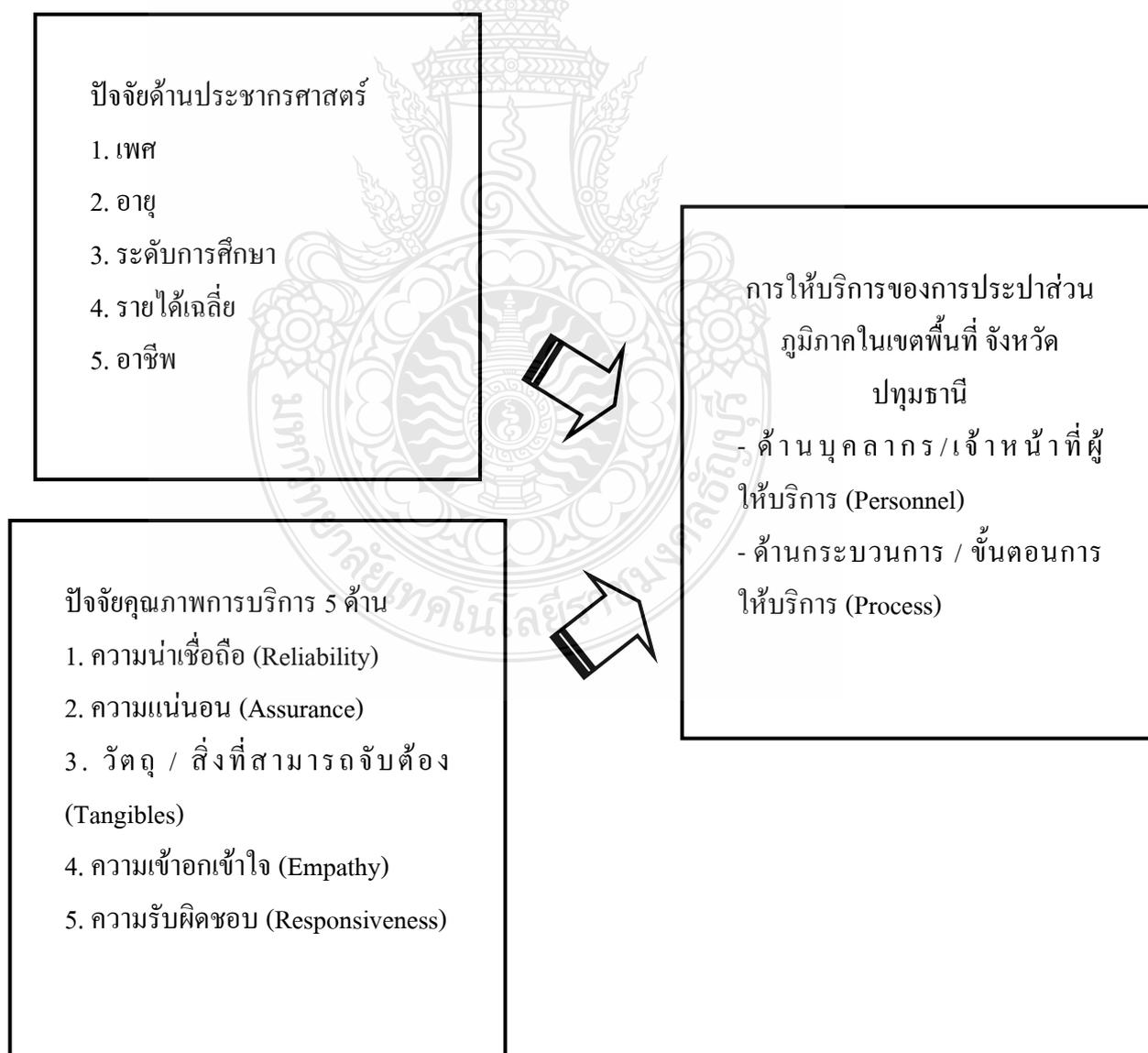
บุคลากร / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในการให้บริการแต่ละธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เช่น ความสุภาพ ความเอาใจใส่ การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ

กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า เช่น ความชัดเจนของข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินการ

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



### 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ทัศนศึกษา การประชาสัมพันธ์ภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี” ครั้งนี้ ได้ศึกษารวบรวมเนื้อหา ทฤษฎี และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จาก ตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อกำหนดกรอบแนวคิด ที่จะนำมาใช้ในการศึกษาได้ครอบคลุม และชัดเจน ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ ตามลำดับต่อไปนี้

#### 2.1 ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

- ความหมายของการบริการ
- ความหมายของคุณภาพการบริการ
- ความสำคัญของคุณภาพการบริการ
- ลักษณะของการให้บริการ
- เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

#### 2.2 ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการของภาครัฐ

- ลักษณะการบริการในภาครัฐ
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของภาครัฐ
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

#### 2.3 ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 2.4 กลยุทธ์ด้านบุคลากรในการปรับปรุงคุณภาพของการประชาสัมพันธ์ภาค

#### 2.5 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 2.1 ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

### ความหมายของการบริการ

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) กล่าวว่า ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบการบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใด เนื่องจากการบริการ ในลักษณะนี้เป็นผลการปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า การบริการลักษณะนี้ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็วขึ้น ได้แก่

- สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น มีสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศที่ดี

- บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ เต็มใจที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ

- เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

- วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาจะต้องมีความสอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

- สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า หรือเครื่องหมายการค้าต้องสื่อ ถึงการบริการได้ดี และมีความชัดเจน

- ราคา (Price) เป็นการกำหนดราคาการให้บริการที่ควรมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายในเวลาเดียวกันได้ เนื่องจากลักษณะของตัวผู้รับบริการไม่เหมือนกัน

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนนั้น ขึ้นอยู่กับ ผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ เพื่อขจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้ 2 ขั้นตอน ได้แก่

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ

- สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ โดยรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจข้อมูล และการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไป แก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้บริการดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีกำลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของผู้รับบริการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทัน หรือไม่มีผู้รับบริการ

#### ความหมายของคุณภาพการบริการ

อุสมาน (2554 : 14) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ทักษะคติที่ผู้รับบริการ สะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับที่แตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และ ความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ระยะเวลาหนึ่ง

สมิต (2546 อ้างถึงใน เจริญ, 2550 : ไม่ระบุเลขหน้า) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพจะต้องมีหลักเกณฑ์ ที่มีความสอดคล้อง และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีความเหมาะสมแก่สถานการณ์ และต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะต้องมีการจัดให้มีมาตรฐานการบริการ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติงานให้เทียบเท่ากับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการบริการจะมีส่วนในการสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น เพราะมาตรฐานการบริการ ไม่สามารถกำหนดได้อย่างชัดเจนว่าระดับไหน ถึงเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นหากจะพิจารณากำหนดมาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพได้ ดังนี้

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับผู้รับบริการอย่างอบอุ่น แสดงถึงการให้เกียรติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องฟังผู้รับบริการพูด ด้วยความเป็นมิตร และสนใจ

2. การให้ความใส่ใจ คือ ต้องเอาใจใส่การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แสดงออกถึงความ เบื่อหน่ายเขินชา และติดตามเรื่องของผู้รับบริการจนสำเร็จเสร็จสิ้น

3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ จัดบริการให้ตรงเวลา และ บริการให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกคุ้มค่า

4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ว่าเป็นการบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถาม หรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

5. การบริการอย่างจริงใจ คือ แสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ ไว้ใจได้ รับผิดชอบในบริการ และบริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม

6. บริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในสินค้า และบริการอย่างแท้จริง มุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพสูง และก่อให้เกิดการบริการอย่างถูกต้อง

7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการต้องการ

8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ ให้ความช่วยเหลือเอื้ออาทร แนะนำสิ่งทีผู้ต้องการเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย และให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณอย่างครบถ้วน

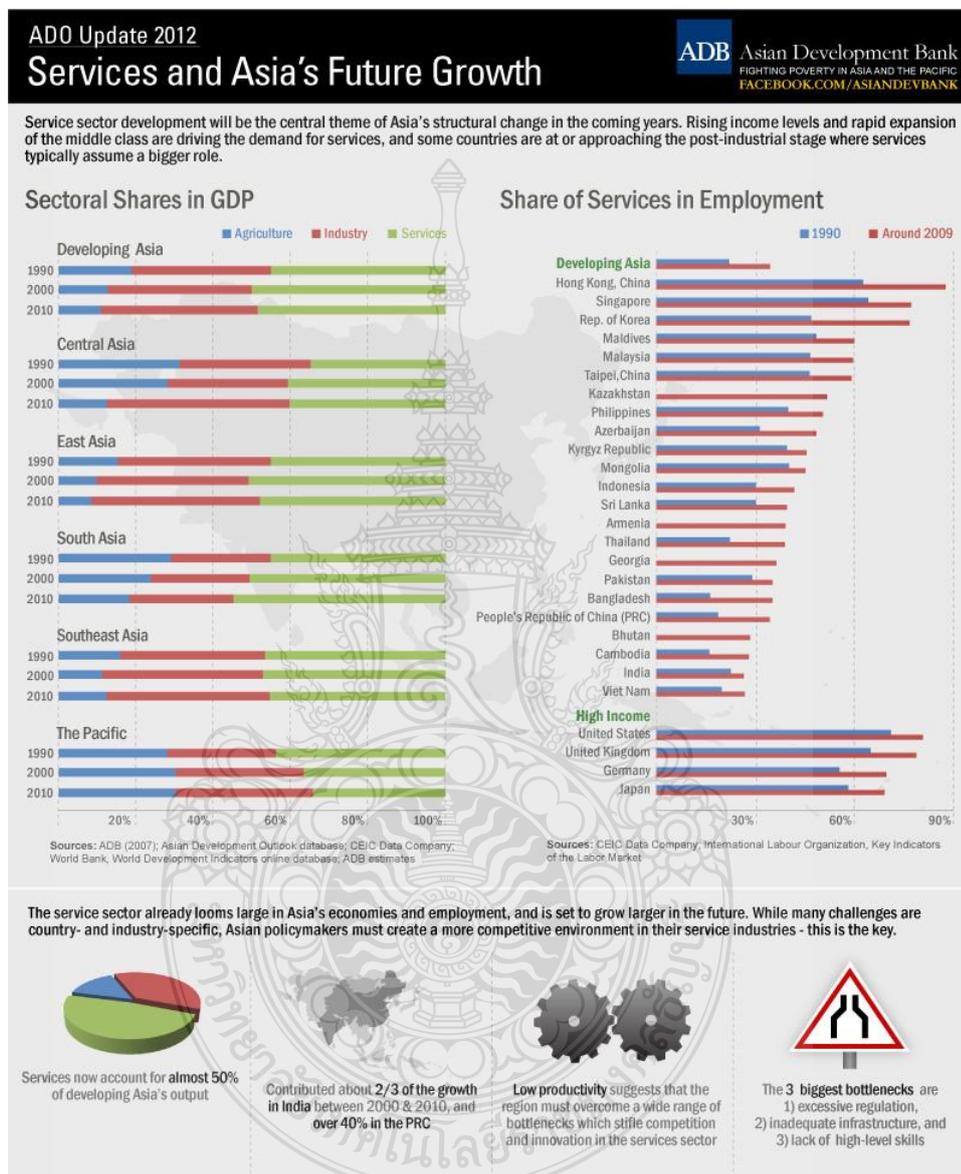
สรุป การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้น ต้องตรงความต้องการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ รวมทั้งต้องปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในเวลานั้น

#### ความสำคัญของคุณภาพการบริการ

ขวัญฤทัย (2552 : 21) กล่าวว่า การบริการมีความสำคัญ และมีบทบาทเป็นอย่างมากในโลก ซึ่งในประเทศไทย ภาคการบริการถือว่ามีค่าสำคัญไม่แพ้ ภาคการผลิต จากการปรับเปลี่ยนทางด้านโครงสร้างเศรษฐกิจเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly Industrialized Countries - NIC) ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และระบบข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้า และบริการมีการขยายตัวมากขึ้น และพบว่าอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีความต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อความเป็นอยู่ ตลอดจนมาตรฐานการครองชีพของประชาชน การศึกษา และรายได้สูงขึ้นกว่าแต่ก่อน ก่อให้เกิดความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ อำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการใหม่ ๆ ดังนั้น อาชีพการบริการจึงมีความหลากหลาย และมีบทบาทในสังคมเป็นอย่างมาก

กิริฎา (2555 : สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต) ปัจจุบัน วิกฤตเศรษฐกิจจากทวีปยุโรป ซึ่งมีความรุนแรง และกระเทือนถึงทุกประเทศทั่วโลก ดังนั้นเมื่อเศรษฐกิจโลกกำลังเกิดวิกฤตขึ้น ประเทศไทย พึ่งพาการส่งออกเป็นหลัก ย่อมได้รับผลกระทบโดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และวิกฤตเศรษฐกิจส่งผลให้การแข่งขันมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงควรมีวิธีการพัฒนาตนเอง เพื่อหลีกเลี่ยงกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income Trap) ซึ่งจะผลิตสินค้าโดยใช้แรงงานมาก และแรงงาน

มีราคาถูกลง ซึ่งการผลักดันที่สำคัญ ภาคบริการ (Service Sector) ถือเป็นกลไกสำคัญที่จะผลักดันให้ประเทศหลีกเลี่ยงนิสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 การเปลี่ยนแปลง และการเติบโตของภาคบริการ ในทวีปเอเชีย

“ธนาคารพัฒนาเอเชีย (เอดีบี)”

จากภาพเห็นได้ว่า ภาคบริการมีส่วนเกือบครึ่งหนึ่งของผลผลิตทางเศรษฐกิจของเอเชีย และเป็นภาคที่ใหญ่ ถึง 42% ของ GDP ในประเทศมีการจ้างงานถึง 45% ของแรงงานทั้งหมด แต่กลับพบว่ามีการเติบโตที่ช้ากว่าภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ ดังนั้นการที่ประเทศให้ความสำคัญกับภาคบริการ

จะส่งผลให้การเติบโตของประเทศมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วจากการศึกษา การค้าในโลก พบว่าการค้าบริการระหว่างกันมีอัตราสูงกว่าการค้าขายสินค้ามากมาย โดยเฉพาะธุรกิจบริการ (Business Service) เช่น เทเลคอม การธนาคาร กฎหมาย การบัญชี วิศวกรรม สถาปัตยกรรม แต่ไทยกลับให้ความสำคัญในเรื่องการท่องเที่ยวแบบเดิม

### ลักษณะของการให้บริการ

เพียงพร บุญแสน (2550 : 27) กล่าวว่า ลักษณะของการให้บริการประกอบด้วย

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการ ที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจารณญาณที่ดี
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ องค์กร และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการบริการได้ โดยเสนอการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการ และการแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding & Knowing Customer) คือ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ไฮเซอร์ และเบอร์รี่ (Heizer & Berry, 2547 อ้างถึงแล้ว : 28) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน ดังนั้นจึงระบุความแตกต่างระหว่างสินค้า (Goods) และบริการ (Services) ดังแสดงในตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงความแตกต่างระหว่างสินค้า (Goods) และบริการ (Services)

ลักษณะของสินค้า (Goods)	ลักษณะของการบริการ (Services)
ผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน	ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน
สินค้าสามารถนำมาขายซ้ำได้	การบริการแต่ละครั้งยากที่จะแก้ไขเมื่อผิดพลาด
สินค้าสามารถผลิตแล้วเก็บเป็นสินค้าคงคลัง	การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ในคลังสินค้าได้
สินค้าสามารถวัดลักษณะคุณภาพบางอย่าง	การบริการจะวัดคุณภาพได้ยาก
สินค้าจะต้องมีการผลิตไว้เพื่อขาย	การบริการจะมีการขายเป็นส่วนหนึ่ง
สินค้าสามารถขนส่งได้	การบริการเป็นเรื่องการจัดหาสินค้าที่ไม่มีตัวตน จึงไม่มีการขนส่ง
สินค้าต้องมีสถานที่ผลิตซึ่งมีความสำคัญต่อต้นทุน	เป็นการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า และอาจไม่ต้องใช้สถานที่
สินค้าง่ายต่อการผลิตแบบอัตโนมัติ	การบริการเป็นสิ่งที่ยากที่จะทำแบบอัตโนมัติ
สินค้าจะมีรายได้จากการขาย ผลิตภัณฑ์ที่มีตัวตน	การบริการมีรายได้ที่เกิดจากสิ่งที่ไม่มีตัวตน

ที่มา : (ไฮเซอร์ และเบอร์รี่, 2007 อ้างถึงแล้ว : 29)

#### เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman (ไม่ระบุปีที่แน่ชัด อ้างถึง ศรีณยพงศ์, 2552 : 42) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) มีโมเดลการบริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดีในการกำหนดเป้าหมาย หรือทิศทางการสร้างบริการที่มีคุณภาพคือ โมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman ซึ่งระบุด้าน หรือมิติที่สำคัญ ๆ ซึ่งก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของผู้รับบริการว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน หรือที่เรียกว่า RATER

Lovelock & Wright (2546 อ้างถึง รุ่งนภา, 2552 : 24) กล่าวว่า เลิฟร็อค และไรท์ ได้ทำการวิจัยมิติคุณภาพการให้บริการซึ่งใช้องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านในการวัดความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้า เพื่อเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ RATER ของ Parasuraman ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจการบริการ ซึ่งเกิดจาก ความสามารถในการปฏิบัติหรือให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการ ดังนี้

- มีการให้บริการตามสัญญาไว้หรือไม่
- ไม่ควรมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการให้บริการ

2. ความแน่นอน (Assurance) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความมั่นใจ ซึ่งเกิดจากความรู้ ความสามารถ และมารยาทของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจ ดังนี้

- รับมือกับปัญหาของผู้รับบริการได้
- เก็บความลับของผู้รับบริการเป็นอย่างดี
- มีความสุภาพ อ่อนน้อม และอ่อนโยนกับผู้รับบริการตลอดเวลา
- มีความรู้ที่สามารถตอบข้อซักถามของผู้รับบริการ

3. วัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็นถึงความพร้อม และองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจาก สาธารณูปโภคอุปกรณ์ เครื่องมือ และการแต่งกายของบุคลากรในองค์กร สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการแต่ละแห่งได้ ดังนี้

- มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีคุณภาพ
- มีอาคารสถานที่ เหมาะสม และดูดี
- บุคลากร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ แต่งกายได้อย่างเหมาะสม

4. ความเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงสถานบริการเอาใจใส่ ซึ่งเกิดจาก การที่ผู้ให้บริการ ให้ความใส่ใจ และให้ความสนใจ แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ดังนี้

- ผู้รับบริการควรได้รับความสนใจเป็นรายบุคคล
- ควรมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษา
- มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในลักษณะที่เป็นห่วงเป็นใย

5. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึก การได้รับการตอบสนอง ซึ่งเกิดจาก ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และให้บริการที่รวดเร็ว ดังนี้

- ควรบริการผู้รับบริการอย่างทันท่วงที
- ตั้งใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างสุดความสามารถ

โดยสรุป แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ หมายถึง ความน่าเชื่อถือที่เป็นไปตามมาตรฐานการประเมิน ซึ่งทำให้เกิดผลลบที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ คุณภาพการบริการที่ดีนั้นต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามความสามารถในการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ตามมาตรฐานการทำงานในแต่ละองค์กร ซึ่งคุณภาพของการบริการถือเป็นสิ่งจำเป็นทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ที่จะสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ และจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าว่ามีมากน้อยเพียงใดต่อการบริการขององค์กร เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งหลักในการทำให้ลูกค้าพอใจนั้น คือการเสนอสิ่งที่ดี เป็นรูปธรรม มีความน่าเชื่อถือ และตอบสนองความต้องการได้ทันทั่วถึง เพราะเป็นหลักสำคัญในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการขององค์กร

## 2.2 ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการของภาครัฐ

### ลักษณะการบริการในภาครัฐ

สมิต (2548 อ้างถึงแล้ว : 18-19) กล่าวว่า การบริการภาครัฐ มุ่งผลที่จะเกิดต่อประชาชนเป็นบริการสาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุก และความสะดวกสบาย แก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่าย หรือกำไร

การบริการของภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการให้เปล่า และถ้ามีการเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการก็มีในลักษณะที่เป็นค่าตอบแทน พอคุ้มทุนให้เป็นค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการดำรงอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ ในการบริการของภาครัฐเมื่อเกิดข้อผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางลบ แต่ไม่มีผลต่อบุคคลมากเท่าใดเพราะถึงอย่างไรหน่วยงานอยู่ได้ การพัฒนาการบริการในภาครัฐจึงขึ้นอยู่กับภาวะของผู้นำของหน่วยงานเป็นสำคัญ

การบริการในภาครัฐมีทั้งทางการบริการทางตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข และการให้บริการทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกัน และบรรเทาภัย การผังเมือง การสาธารณูปการ ฯลฯ การให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของภาครัฐ

อารยะ (2548 อ้างถึง พิงใจ, 2553 : 9) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การบริการ”

วิโรจน์ (2538 อ้างถึงแล้ว : 10) กล่าวว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจ คือ การปฏิบัติงานด้วยการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีลักษณะ 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และประชาชนควรได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการบริการได้ทันต่อความต้องการของประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ จำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) โดยความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลย หากจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน หรือ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพที่สามารถทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรที่เท่าเดิม

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะเป็น สิ่งที่หน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ มีอำนาจหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ก่อให้เกิดทัศนคติ และความพึงพอใจต่าง ๆ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วยงานนั้น ๆ

Verma (1986 อ้างถึงแล้ว : 11) ได้พิจารณาการบริการสาธารณะว่า เป็นกระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงาน หรือผู้มีส่วนร่วม รับผิดชอบในการใช้ทรัพยากร และผลการบริการ เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Outputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่า มีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เทพศักดิ์ (2536 อ้างถึงแล้ว : 12) ได้ให้ความหมายการให้บริการสาธารณะว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของภาครัฐหรือเอกชน โดยส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร กระบวนการและกิจกรรม ผลผลิตหรือตัวบริการ ช่องทางการให้บริการ ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

จากแนวคิดการให้บริการสาธารณะข้างต้น เมื่อพิจารณา แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา เพียงพอ สม่าเสมอ และความประหยัด จึงกล่าวได้ว่า การที่จะวัดว่าการให้การบริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายเพียงใด คือ “การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ” เพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ ว่ามีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการเพียงไร”

### 2.3 ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly (2518 อ้างถึง พรปวีณ์, 2551 : 26) ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ของมนุษย์ ซึ่งแสดงออกถึงสองแบบด้วยกัน คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วส่งผลให้เกิด

ความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามเรียกโดยรวมว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร สิ่งเร้า การวิเคราะห์ เป็นต้น ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้ เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างครบถ้วนตามความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่ ณ ขณะนั้น

พินานมาศ ทีเลิศวงศ์ภักดี (2552 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับความรู้สึกของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงาน กับความคาดหวังของลูกค้า และผู้ใช้บริการ (Kotler, 2003) ถ้าผลการดำเนินงานเท่ากับ ความคาดหวัง ลูกค้า และผู้ใช้บริการ จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวัง มาก ลูกค้า และผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจอย่างมาก

ผลประโยชน์จากคุณสมบัติการบริการ หรือการทำงานของบริการ และผลิตภัณฑ์ นักการตลาด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และผู้ใช้บริการ โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) ทั้งคุณค่าเพิ่มที่เกิดจากการผลิต และจากการตลาด ตลอดจนยึดหลักการสร้างภาพโดยรวม คุณค่าที่เกิดขึ้นจากการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน ซึ่งคุณค่าที่ลูกค้าพึงได้รับจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า หรือราคาสินค้า

ความแตกต่างทางการแข่งขันทั้งในด้านการบริการ และผลิตภัณฑ์ เป็นการออกแบบ ลักษณะต่าง ๆ ให้การบริการ และผลิตภัณฑ์ หรือบริษัท สามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งความแตกต่างจะต้องสร้างคุณค่าให้ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ สามารถรับรู้ และสร้างความพึงพอใจ ความแตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย

1. ความแตกต่างทางด้านผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation)
2. ความแตกต่างทางด้านบริการ (Services Differentiation)
3. ความแตกต่างทางด้านบุคลากร (Personal Differentiation)
4. ความแตกต่างทางด้านภาพลักษณ์ (Image Differentiation)

ความแตกต่างเหล่านี้เป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า และผู้ใช้บริการ คุณค่ารวมในสายตาของลูกค้า และผู้ใช้บริการ เป็นการรับรู้ในรูปของตัวเงิน ทางด้านเศรษฐกิจ หน้าที่ และผลประโยชน์ทางด้านจิตวิทยาที่ลูกค้า และผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับจากตลาด หรือเป็นผลรวมของผลประโยชน์ หรืออรรถประโยชน์ จากผลิตภัณฑ์ หรือการบริการ คุณค่าที่เกิดขึ้น เกิดจากการพิจารณาจากความแตกต่างทางกรแข่งขัน ซึ่งประกอบด้วย (1) ความแตกต่างทางด้านผลิตภัณฑ์ (2) ความแตกต่างทางด้านบริการ (3) ความแตกต่างทางด้านบุคลากร และ(4) ความแตกต่างทางด้านภาพลักษณ์ ซึ่งความแตกต่างทางด้านบริการที่กล่าวมานั้น ก่อให้เกิดคุณค่าของผลิตภัณฑ์ และการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ (1) คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (2) คุณค่าด้านบริการ (3) คุณค่าบุคลากร และ(4) คุณค่าด้านภาพลักษณ์ คุณค่าทั้ง 4 ประการ เรียกว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวม หรือคุณค่าการบริการรวม ในสายตาของลูกค้า และผู้ใช้บริการ

Kotler (2541 อ้างถึง รัชยุรดา, 2554 : 62-63) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาด การบริการ ประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Product) คือ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สำคัญแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. ราคา (Price) คือ ต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับผลิตภัณฑ์ หรือผลิตภัณฑ์การบริการ ซึ่งรวมถึงค่าจ้าง ค่าแรงงาน การใช้ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม นำมาคำนวณเป็นต้นทุน แล้วกำหนดราคาที่เป็นตัวเงิน
3. ช่องทางการจำหน่าย (Channels of Distribution) คือ กระบวนการทำงานที่ทำให้สินค้า หรือการบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคสินค้า หรือผู้รับบริการ ได้รับตามความต้องการอย่างสะดวก และรวดเร็ว
4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) คือ สื่อการตลาด เพื่อให้แน่ใจว่าผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเข้าใจ และทราบถึงคุณค่าของสินค้าที่เสนอขาย
5. บุคลากร / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel) คือ บุคคลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในการให้บริการแต่ละธุรกิจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนการให้บริการสิ้นสุด เป็นการเลือกสรรบุคคลที่ให้บริการแก่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการตามวัฒนธรรม และนโยบายขององค์กร เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า และผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด เช่น ความสุภาพ ความเอาใจใส่ การช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ
6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) คือ การแสดงให้เห็นถึงคุณค่าการให้บริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้าเห็นคุณค่าของการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ร่มรื่น มีบรรยากาศที่ดี

7. กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (Process) คือ วิธีการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้ให้บริการ และทำให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เช่น ความชัดเจนของข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินการ

โดยสรุป แนวคิดความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ตามที่คาดหวัง และเพียงพอต่อความต้องการของตนที่มีอยู่ ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ซึ่งส่งผลกลายเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจในช่วงเวลานั้น รวมทั้ง เกิดจากความรู้สึก ถึงคุณค่าที่ผู้บริโภคได้รับจากความคาดหวังที่ได้รับการบริการ หรือการใช้ผลิตภัณฑ์ และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ องค์กรเองควรมีการคำนึงถึงคุณสมบัติการบริการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดคุณค่าที่ลูกค้าพึงได้รับที่คาดว่า จะต้องได้รับมากกว่าต้นทุนของลูกค้า หรือราคาสินค้า ได้แก่ การสร้างคุณค่าให้ลูกค้า หรือผู้ให้บริการ สามารถรับรู้ และสร้างความพึงพอใจ ความแตกต่างทางการแข่งขัน ประกอบด้วย (1) ความแตกต่างทางด้านผลิตภัณฑ์ (2) ความแตกต่างทางด้านบริการ (3) ความแตกต่างทางด้านบุคลากร และ(4) ความแตกต่างทางด้านภาพลักษณ์ และส่วนประสมการตลาดการบริการ (Kotler, 2541) ประกอบด้วย (1) ผลิตภัณฑ์บริการ (2) ราคา (3) ช่องทางการจำหน่าย (4) การส่งเสริมการตลาด (5) บุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (6) ลักษณะทางกายภาพ และ(7) กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

#### 2.4 กลยุทธ์ด้านบุคลากรในการปรับปรุงคุณภาพของการประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาค (2551 อ้างถึงแล้ว : 20) กล่าวถึงกลยุทธ์ด้านบุคลากรในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เป็นผู้ให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้

1. มีความมีอัธยาศัยไมตรี และสุภาพอ่อนน้อม
2. มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการบริการลูกค้า
3. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่ดี
4. มีความถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการ
5. มีความเสมอภาคในการให้บริการ
6. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่

สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญต่อองค์กร เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์กร จึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ให้มีความรู้ความสามารถและทัศนคติที่เหมาะสมเพื่อรองรับสภาวะการเปลี่ยนแปลง

ต่าง ๆ ในปัจจุบัน พร้อมกันปรับกระบวนการทัศนของพนักงานให้มีจิตสำนึกในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ กระจื่อหรือร้น ฌบไว้ รวมทั้งสร้างคามผูกพัน แบ่งปันความรัก และเอื้ออาทรต่อลูกค้า

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในประเทศไทย” โดย เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยผลการวิจัยพบว่า (1) นโยบาย และกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนด ความสามารถด้านายกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ความสามารถด้านการปฏิบัติงาน และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบ มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (2) คุณสมบัติผู้ทำให้บัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (3) รูปแบบของสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ต่างกัน และ (4) รูปแบบสำนักงานบัญชี นโยบาย และกระบวนการที่ต่างกัน

โดย สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ในเรื่องของความหมาย และลักษณะของกระบวนการ 4 ประการ ได้แก่ (1) ลักษณะที่จับต้องไม่ได้ (2) ลักษณะที่ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (3) ลักษณะที่ไม่แน่นอน และ (4) ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัยอื่น เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

เรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้” โดย อูสมาน บัณฑูรอำพา (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า

1. กลุ่มลูกค้า ส่วนมากเป็นเพศชายที่มีอายุระหว่าง 30-34 ปี
2. พฤติกรรมการใช้บริการ มีระยะเวลาในการใช้บริการ ระหว่าง 1-3 ปี ประเภทผลิตภัณฑ์ คือ เงินฝาก-ถอน เหตุผลในการใช้บริการ เพราะขึ้นชอบในระบบการเงินที่ไม่ใช้ระบบดอกเบี้ย การรับรู้ข่าวสารปากต่อปาก ความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์

3. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ ในส่วนบุคลิกภาพ ขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ผลลัพธ์ที่ให้บริการ คุณภาพของฝ่ายเงินฝาก-ถอน และสถานที่ มีระดับความพึงพอใจมาก จนถึงปานกลางตามลำดับ

4. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการ โดยภาพรวม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการปฏิบัติงานของพนักงาน ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงานมีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการ โดยภาพรวม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความรวดเร็วในการให้บริการ การติดป้ายประกาศ และแนะนำข้อมูลใหม่ ๆ แก่ลูกค้ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ที่ให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการ โดยภาพรวม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพของฝ่ายเงินพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

7. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ที่ให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการ โดยภาพรวม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอุปกรณ์เครื่องมือคุณภาพ อุปกรณ์ที่มีความสะดวกรวดเร็วมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

8. ปัญหาและข้อเสนอแนะ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ คือ พนักงานไม่ค่อยให้ความเอาใจใส่ แก่ลูกค้า โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา คือ พนักงานควรมีอัธยาศัยที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาคือปัญหาความล่าช้าในการบริการของพนักงาน โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้ามากกว่านี้ ปัญหาด้านขั้นตอนการบริการ คือ ขั้นตอนการบริการมีความล่าช้ามาก โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรใช้ระบบ One Stop Service ปัญหาด้านผลลัพธ์ที่ให้บริการ คือ การบริการไม่มีความชัดเจน โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรมีการจัดอบรมแก่พนักงาน ด้านสถานที่ที่ให้บริการ คือ ตู้เอทีเอ็มมีน้อย โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขปัญหา คือ ควรเพิ่ม เพราะบางเครื่องถ้าช่วงต้นเดือน และปลายเดือน เครื่องจะเสียบ่อยมาก

โดย สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ความหมายของคุณภาพการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัยอื่น เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

เรื่อง “คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่กระแจน ในทัศนะของผู้ใช้บริการ”  
โดย เจริญ มีสิน (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า

1. ผู้ใช้บริการ และผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40ปี จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาท และประกอบอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2. ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการ สถานที่ บริการทั่วไป และด้านเทคนิคบริการ ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาด้านการให้บริการทั่วไป ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เพื่อผู้บริการจะไม่ต้องรอคอยนาน ด้านเทคนิคบริการ ควรเพิ่มความรวดเร็ว ในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ควรเลือกใช้อุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยได้มาตรฐาน ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ให้มีความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคน พุดตอบหรือแนะนำข้อซักถามของผู้ใช้บริการอย่างสุภาพ ด้านสถานที่ให้บริการ ควรจัดให้ที่นั่งในการรอรับบริการให้เพียงพอ และมีบริการน้ำดื่มให้กับผู้ใช้บริการ

โดย สิ่งที่น่ามาศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ความหมายของคุณภาพการบริการ และมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้แก่ การให้ความสนใจ การให้ความใส่ใจ การบริการอย่างตั้งใจ การบริการอย่างเต็มใจ การบริการอย่างจริงใจ การบริการอย่างเข้าใจ การบริการอย่างรู้ใจ และการบริการอย่างมีน้ำใจ ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัยอื่น เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

เรื่อง “คุณภาพการบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี” โดย ขวัญฤทัย สุริยงค์ (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า

1. ระดับคุณภาพการบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตจังหวัดนนทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้

2. ผลจากการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า สาขารัตนธิเบศร์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สาขาติวานนท์ ทุกด้าน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการทุกด้าน และวันในสัปดาห์ที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารเพียงด้านเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ สิทธิไม่พอในช่วงส่งเสริมการขาย จึงควรจัดเตรียมสินค้าให้พอกับความต้องการของลูกค้า และด้านการเข้าใจลูกค้า สินค้ามีให้เลือกน้อย และขั้นตอนการแลกของสมนาคุณไม่มีขั้นตอนชัดเจน ควรเพิ่มสินค้าที่มีให้เลือกหลากหลาย และมีการจัดระบบขั้นตอนที่ชัดเจนในการแลกของสมนาคุณ

โดย สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ความสำคัญของคุณภาพการบริการในปัจจุบัน ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัยอื่น เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

เรื่อง “คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้ประกันตน ในเขตจังหวัดลพบุรี” โดย เพ็ญพร บุญแสน (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-45 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีรายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาท และมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง

2. คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้รับประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี ในภาพรวม และในรายด้านทั้ง 10 ด้าน จำแนกเป็น (1) ด้านความเชื่อถือได้ (2) ด้านการตอบสนอง (3) ด้านจิตความสามารถ (4) ด้านการเข้าถึง (5) ด้านอรรถาสัย (6) ด้านการสื่อสาร (7) ด้านความน่าเชื่อถือ (8) ด้านความมั่นคง (9) ด้านความเข้าใจ และ (10) ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ พบว่า คุณภาพการบริการในระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อย จะได้ว่า ด้านจิตความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการเข้าถึง ด้านอรรถาสัย และด้านการสื่อสาร มีระดับคุณภาพการบริการตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดย สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ลักษณะของการบริการ ได้แก่ (1) การเข้าถึงลูกค้า (2) การติดต่อสื่อสาร (3) ความสามารถ (4) ความมีน้ำใจ (5) ความน่าเชื่อถือ (6) ความไว้วางใจ

(7) การตอบสนองลูกค้า (8) ความปลอดภัย (9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (10) การเข้าใจ และรู้จัก ผู้รับบริการ รวมทั้ง ไฮเซอร์ และเบอร์รี่(2547) ได้ทำการศึกษาความแตกต่างระหว่างสินค้า (Goods) และการบริการ (Services) ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัยอื่น เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

เรื่อง “คุณภาพการให้บริการข้าราชการครู ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4” โดย รุ่งนภา บุญคำ (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า

1. ข้าราชการครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการ ด้าน การติดต่อสื่อสาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร และกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการ พบว่า เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพการสมรส แตกต่างกันเห็นว่า ระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อภาพรวมรายด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา และขนาดของสถานศึกษาไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดย สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ของ เลิฟร็อก และไรท์ ที่มีความสอดคล้องกับโมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman หรือ RATER ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน วัตถุประสงค์ที่สามารถจับต้องได้ ความเข้าใจ และ ความรับผิดชอบ ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัยอื่น เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขา ชัยนาท” โดย พิงใจ ศรีเดช (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขา ชัยนาท ด้านการให้บริการทั่วไป ปริมาณ และคุณภาพ การซ่อมท่อประปา และความพร้อมของ อุปกรณ์ในการซ่อมท่อประปา และด้านปฏิบัติการเชิงพาณิชย์ ในการอ่านมาตร การออกใบแจ้งหนี้ และการชำระเงินค่าน้ำประปา ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท

2.1 จำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท ที่ไม่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดย สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของภาครัฐ และลักษณะการปฏิบัติงานด้วยการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ มี 5 ประการ ได้แก่ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการอย่างทันเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า รวมทั้งการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ และกลยุทธ์ด้านบุคลากรในการปรับปรุงคุณภาพของการประปาส่วนภูมิภาค ได้แก่ (1) มีความมีอัธยาศัยไมตรี และสุภาพอ่อนน้อม (2) มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการบริการลูกค้า (3) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่ดี (4) มีความถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการ (5) มีความเสมอภาคในการให้บริการ และ (6) มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัย เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

เรื่อง “กลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี” โดย ขจรศักดิ์ เดียวสุวรรณ (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นด้วยต่อกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี ในด้านการสื่อสารกับลูกค้า ด้านการจัดสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และในภาพรวม เห็นด้วยในระดับปานกลางต่อกลยุทธ์การบริการ ด้านทำเลที่ตั้ง เวลา และช่องทางบริการ

2. ผู้รับบริการมี อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพรวมกลยุทธ์การให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01 และผู้รับบริการ ที่มี รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาพรวมกลยุทธ์การให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้รับบริการ ชายกับหญิง มีความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

โดย สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัย เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

เรื่อง “การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลองของดีลอนแอนด์แม็คคลิน และอีเมตริก” โดย ศศินิภา ทิวาลัย (2555 : บทคัดย่อ) พบว่า

คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพการบริการมีผลเชิงบวกต่อการใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีผลเชิงบวกซึ่งกันและกัน การใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีผลเชิงบวกกับประสิทธิผลด้านการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้งสามตัวมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ในส่วนตัววัดประสิทธิภาพการทำงานของเว็บไซต์โดยใช้เครื่องมือ อีเมตริก พบว่า ด้านอินเตอร์เน็ต ด้านประสบการณ์ ด้านการตลาด และด้านเทคโนโลยี ของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรมยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเนื่องมาจากเว็บไซต์ของธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มีปัญหา ได้แก่ ไม่เหมาะสมสำหรับการพิมพ์ ไม่มีซอฟต์แวร์สำหรับการวิเคราะห์ ไม่มีการกำหนดหัวข้อเรื่อง ไม่ได้มาตรฐานงานบนเว็บไซต์ ภาพบางภาพไม่ระบุข้อความ และไม่มีการกำหนดขนาดรูปภาพ

โดย สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัย เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา” โดย กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553 : บทคัดย่อ) พบว่า

ประชาชนมีความพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้าน โครงสร้างพื้นฐาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้าน ไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัย เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

เรื่อง “การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL” โดย กนกพร ลีลาเทพินทร์ และพัชญา มาลีศรี (2554 : บทคัดย่อ) พบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการบริการมากกว่าการรับรู้จากบริการที่ได้รับ ความคาดหวัง แสดงว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับ หรือการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งนี้ไม่มีคุณภาพที่ดี หากพิจารณาในแต่ละมิติพบว่า ในปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบ ว่าระดับค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในการบริการมากกว่าระดับความคาดหวัง แสดงว่าผู้รับบริการเห็นว่าคุณภาพในการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในอีก 4 ด้าน คือ (1) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (2) ด้านการตอบสนองการให้บริการ (3) ด้านการสร้าง的信心ในการบริการ และ (4) ด้านความเห็นอกเห็นใจ กลับมีค่าเฉลี่ยในการรับรู้น้อยกว่าความคาดหวัง แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการเห็นว่าไม่มีคุณภาพในการบริการที่ดีในด้านดังกล่าว จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจุบัน โรงพยาบาลครุฑศึกษา ตัวอย่างในประเทศไทย แห่งนี้ไม่สามารถทำให้ผู้รับบริการรับรู้การบริการครอบคลุมทั้ง 5 ด้านได้ ดังนั้นผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์จากผลการศึกษาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลได้โดยลดช่องว่างที่ทำให้ระหว่างด้านที่การบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

โดย สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งประเด็นสำคัญคือ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยใช้โมเดล SERVQUAL ซึ่งมีความสอดคล้อง และมีความสัมพันธ์กับ งานวิจัย เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของร้านฉัตรสุภาคลินิกแพทย์แผนไทย และสปา อำเภอหัวหิน” โดย พรปวีณ์ ศิริรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า

ด้านความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ (1) ด้านความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (2) ด้านความพึงพอใจต่ออรรถาศัยของพนักงาน (3) ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการ (4) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (5) ด้านความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร (6) ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการบริการ ซึ่งได้ทำการจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ประเภทของการใช้บริการ และจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ ต่อเดือน พบว่า (1) ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ลูกค้าที่มีเพศ อายุ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (3) ลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความพึงพอใจต่อ  
อรรถาศัยของพนักงาน ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความพึงพอใจต่อการให้ข้อมูล  
ข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความพึงพอใจต่อการประสานงาน  
บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการ  
บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความพึงพอใจต่อ  
การให้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือนี้ไม่  
แตกต่างกัน



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ  
กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี มีเนื้อหา และสาระสำคัญในการ  
ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่  
จังหวัดปทุมธานี รวมทั้งสิ้น 259,478 ราย โดยแบ่งเป็น (1) กปภ. สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) จำนวนทั้งสิ้น  
213,764 ราย (ข้อมูลจาก กปภ. สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) เดือน ตุลาคม 2555) และ(2) กปภ. สาขา  
ปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 45,714 ราย (ข้อมูลจาก กปภ. สาขาปทุมธานี เดือน ตุลาคม 2555)

##### กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการ  
คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนที่แน่นอนจากสูตรของ Taro Yamane โดย  
กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% มีค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ซึ่งเป็นกำหนดที่ยอมรับได้ จากสูตรกรณี  
ทราบจำนวนประชากร (Infinite population) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน  $399.38 \approx 400$  ตัวอย่าง

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย
	e	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากแต่ละสาขา ไม่น้อยกว่า 400 คน โดยจำแนกตามสาขา ของการประชาสัมพันธ์ ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร จำแนกตามสาขา กปภ. ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

สาขา	จำนวนผู้ให้บริการ (คน)	สัดส่วน (ร้อยละ)	กลุ่มตัวอย่าง
รังสิต (ชั้นพิเศษ)	213,764	82	328
ปทุมธานี	45,714	18	72
รวม	259,478	100	400

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ มาจากการคำนวณ ของ สัดส่วนประชากรในเขตพื้นที่

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ในเชิงเนื้อหาตามที่ต้องการ โดยการทดสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try Out) โดยได้รับการตรวจสอบ และแนะนำ จากอาจารย์ที่ปรึกษาในเชิงความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity)

การทดสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ให้บริการ ของการประชาสัมพันธ์ ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี จำนวน 30 ชุด แล้วทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถาม ไปทดสอบในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาความน่าเชื่อถือ ทดสอบโดยใช้ค่า  $\alpha$  และผลการทดสอบได้ค่า  $\alpha = 0.84$

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย ได้จัดทำขึ้น โดยสร้างจากแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ คือ

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	5 ข้อ
ความแน่นอน (Assurance)	5 ข้อ
วัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)	5 ข้อ
ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy)	5 ข้อ
ความรับผิดชอบ (Responsiveness)	5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยการให้บริการลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ทั้งหมด 2 ด้าน จำนวน 8 ข้อ คือ

ด้านบุคลากร / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4 ข้อ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	4 ข้อ

โดยแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ใช้วัดระดับตามมาตราส่วนประมาณค่าแบบ Linkert Rating Scales เป็นการวัดระดับมาตรฐานอัตราก้าวขึ้น โดยกำหนดระดับคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดให้ระดับคะแนน ดังนี้

ถ้านำหนักคะแนน		ระดับคุณภาพการบริการ
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่สำคัญในการแปลความหมายจากการให้คะแนนดังกล่าว แบ่งเป็น 5 ระดับ (ชินินทร์ ศิลป์จารุ, 2553 อ้างถึง ปองปรัชญ์, 2554 : 21)

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ทัศนศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้ คือ

1. เก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการแจกแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการ การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด โดยกำหนดเป็น กปภ. สาขารังสิต (ชั้นพิเศษ) จำนวน 328 ชุด และกปภ. สาขาปทุมธานี 72 ชุด ในการตอบแบบสอบถาม

2. ออกไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเนื้อหา โดยการใช้วิธีการสรุปประเด็นและการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เพราะใช้ในการเก็บข้อมูลที่แท้จริงไม่ได้ตามจำนวนทำให้ไม่ได้มาตรฐานตามที่ต้องการของการศึกษาเรื่องนั้นๆ

3. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วนำไปเรียบเรียงลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว

4. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เพื่อใช้หาค่าค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เพื่อใช้หาค่าค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับการให้บริการ

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics )

ใช้ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ใช้ Multiple Linear Regression เพื่อทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรแล้วนำผลความสัมพันธ์ไปวิเคราะห์โดยสมการถดถอย เพื่อหาทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (2) ความแน่นอน (3) วัตถุประสงค์ที่สามารถจับต้องได้ (4) ความเข้าใจ และ (5) ความรับผิดชอบ กับระดับการบริการ ได้แก่ (1) บุคลากร / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (2) กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี กรณีพบความแตกต่างจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธี Least Significant Difference (LSD) ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3, 4

ทำการวิเคราะห์ถึงปัจจัยความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอย

สูตรที่ใช้	$Y_i$	=	$\beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + \dots + \beta_n x_n + e_i$
เมื่อ	$Y_i$	คือ	ค่าตัวแปรตามที่ต้องการพยากรณ์
	$\beta_0$	คือ	ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
	$\beta_j$	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระ
	$x_i$	คือ	ตัวแปรอิสระ
	$e_i$	คือ	ตัวรบกวน และค่าความแตกต่างหรือค่าความคลาดเคลื่อนของสมการ

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน	วิธีการทดสอบรายคู่ (Least Significant Difference)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้เสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอาชีพ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน คือ ความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน วัตถุประสงค์ที่สามารถจับต้องได้ ความเข้าใจ และความรับผิดชอบ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่งผลต่อการให้บริการ 2 ด้าน คือ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอาชีพ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ			
ชาย		218	54.50
หญิง		182	45.50
รวม		400	100.00
2. อายุ			
น้อยกว่า 20 ปี		48	12.00
21-30 ปี		143	35.80
31-40 ปี		116	29.00
41-50 ปี		57	14.20
51 ปีขึ้นไป		36	9.00
รวม		400	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช.	105	26.25
ปวส. หรือ อนุปริญญา	66	16.55
ปริญญาตรี	181	45.20
สูงกว่าปริญญาตรี	48	12.00
รวม	400	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	74	18.50
10,001 – 20,000 บาท	117	29.20
20,001 – 30,000 บาท	127	31.80
30,001 บาทขึ้นไป	82	20.50
รวม	400	100.00
5. อาชีพ		
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	88	22.00
พนักงานบริษัทเอกชน	143	35.80
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	133	33.20
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	36	9.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. เพศ ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 เป็นเพศหญิง มีจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50

2. อายุ ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมา อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และมีอายุ 41-50 ปี น้อยกว่า 20 ปี อายุมากกว่า 50 ปี ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา ของผู้ใช้บริการใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี มีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และ ปวส. หรืออนุปริญญา สูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

4. รายได้เฉลี่ย ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 รองลงมา 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.20 และ 30,001 บาท ขึ้นไป น้อยกว่า 10,000 บาท ตามลำดับ

5. อาชีพ ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 และ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ เกษตรกรรม/กสิกรรม ตามลำดับ



## ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน พบว่า ความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน วัตถุประสงค์ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ความเข้าใจ และความรับผิดชอบ ของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะดังนี้

**ตารางที่ 4.2** แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของข้อมูลปัจจัยในด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. พนักงานที่ให้บริการ มีความ สุภาพ และมีมารยาทที่ดีของการ บริการ	26 (6.50)	129 (32.25)	200 (50.05)	45 (11.20)	0 (0.00)	3.34	0.76	ปาน กลาง	(5)
2. สามารถให้บริการตาม ระยะเวลาที่กำหนด	38 (9.50)	164 (41.00)	166 (41.50)	31 (7.80)	1 (0.20)	3.52	0.78	มาก	(4)
3. พนักงานที่ให้บริการมีความ น่าเชื่อถือ	43 (10.80)	161 (40.20)	159 (39.80)	36 (9.00)	1 (0.20)	3.52	0.81	มาก	(3)
4. พนักงานวางตัวที่เหมาะสมกับ หน้าที่ในการให้บริการ	42 (10.50)	167 (41.75)	163 (40.75)	28 (7.00)	0 (0.00)	3.56	0.77	มาก	(2)
5. คุณภาพการให้บริการได้ มาตรฐาน	86 (21.50)	142 (35.50)	136 (34.00)	32 (8.00)	4 (1.00)	3.69	0.93	มาก	(1)
<b>ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้าน ความน่าเชื่อถือ ภาพรวม</b>						<b>3.52</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ โดยภาพรวม ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.52 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.45 เมื่อพิจารณาพบว่า คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน มีระดับความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.93 รองลงมา คือ พนักงานวางตัวที่เหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 และ พนักงานที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ

สามารถให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด พนักงานที่ให้บริการ มีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดีของการบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของข้อมูลปัจจัยในด้านความแน่นอน (Assurance)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความแน่นอน	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อัน ดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. การให้บริการมีความ ชัดเจน	6 (1.50)	182 (45.50)	135 (33.80)	68 (17.00)	9 (2.20)	3.27	0.84	ปาน กลาง	(4)
2. การให้บริการมีความแน่นอน ถูกต้อง และแม่นยำ	20 (5.00)	116 (29.00)	197 (49.25)	58 (14.50)	9 (2.25)	3.20	0.83	ปาน กลาง	(5)
3. พนักงานที่ให้บริการสามารถ ตอบข้อซักถามที่ท่านสงสัย หรือมี ปัญหาได้	36 (9.00)	131 (32.80)	173 (43.20)	47 (11.80)	13 (3.20)	3.33	0.91	ปาน กลาง	(2)
4. ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการ ให้บริการของการประปา	30 (7.50)	145 (36.25)	166 (41.50)	54 (13.50)	5 (1.25)	3.35	0.85	ปาน กลาง	(1)
5. พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา	23 (5.75)	151 (37.75)	147 (36.75)	67 (16.75)	12 (3.00)	3.27	0.91	ปาน กลาง	(3)
<b>ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้าน ความแน่นอน ภาพรวม</b>						<b>3.28</b>	<b>0.58</b>	<b>ปาน กลาง</b>	

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความแน่นอน โดยภาพรวม ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณา พบว่าผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการของการประปา มีระดับความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.85 รองลงมา พนักงานที่ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามที่ท่านสงสัย หรือมีปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.33 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.91 และ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา การให้บริการมีความ ชัดเจน การให้บริการมีความแน่นอน ถูกต้อง และแม่นยำ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของข้อมูลปัจจัยในด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับ ต้องได้	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อัน ดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมี ความทันสมัย	58 (14.50)	209 (52.25)	120 (30.00)	12 (3.00)	1 (0.25)	3.78	0.73	มาก	(2)
2. อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น ท่อประปา มิเตอร์น้ำ ควรมี คุณภาพที่ดี เป็นต้น	55 (13.75)	195 (48.75)	126 (31.50)	23 (5.80)	1 (0.20)	3.70	0.79	มาก	(3)
3. อาคาร หรือสถานที่ให้บริการมี ความเหมาะสม	60 (15.00)	168 (42.00)	148 (37.00)	21 (5.20)	3 (0.80)	3.65	0.82	มาก	(4)
4. การชำระค่าน้ำประปา มีความ สะดวก รวดเร็ว	50 (12.50)	194 (48.50)	123 (30.80)	24 (6.00)	9 (2.20)	3.63	0.86	มาก	(5)
5. จำนวนสาขาที่ให้บริการใกล้ บ้าน	89 (22.25)	197 (49.25)	99 (24.80)	13 (3.20)	2 (0.50)	3.90	0.80	มาก	(1)
ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้าน วัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ภาพรวม						3.73	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ โดยภาพรวม ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.57 เมื่อพิจารณาพบว่า จำนวนสาขาที่ให้บริการใกล้บ้าน มีระดับความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80 รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 และ อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น ท่อประปา มิเตอร์น้ำ ควรมีคุณภาพที่ดี เป็นต้น อาคาร หรือสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม การชำระค่าน้ำประปา มีความสะดวก รวดเร็ว ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของข้อมูลปัจจัยในด้านความเข้าอกเข้าใจ (Empathy)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าอกเข้าใจ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อัน ดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. พนักงานให้ความสนใจ และเอาใจใส่ ในแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ	90 (22.50)	197 (49.25)	106 (26.50)	6 (1.50)	1 (0.25)	3.92	0.75	มาก	(1)
2. ในกรณีที่มีปัญหา มีพนักงานเพียงพอการให้คำปรึกษา	86 (21.50)	186 (46.50)	113 (28.25)	13 (3.25)	2 (0.50)	3.90	0.81	มาก	(3)
3. พนักงานสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ	104 (26.00)	167 (41.80)	119 (29.80)	9 (2.20)	1 (0.20)	3.91	0.81	มาก	(2)
4. พนักงานให้ความช่วยเหลือกับปัญหาของผู้รับบริการ	96 (24.00)	178 (44.50)	117 (29.25)	8 (2.00)	1 (0.25)	3.90	0.79	มาก	(3)
5. พนักงานใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ	100 (25.00)	172 (43.00)	113 (28.20)	12 (3.00)	3 (0.80)	3.89	0.84	มาก	(5)
<b>ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าอกเข้าใจ ภาพรวม</b>						<b>3.89</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพการบริการด้านเข้าอกเข้าใจ โดยภาพรวม ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.89 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาพบว่า พนักงานให้ความสนใจ และเอาใจใส่ ในแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ มีระดับความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.75 รองลงมา คือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81 และ ในกรณีที่ปัญหา มีพนักงานเพียงพอการให้คำปรึกษา พนักงาน ให้ความช่วยเหลือกับปัญหาของผู้รับบริการ พนักงานใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของข้อมูลปัจจัยในด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness)

ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความรับผิดชอบ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อัน ดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. เวลาทำการในการให้บริการมีความเหมาะสม	113 (28.20)	166 (41.50)	115 (28.80)	5 (1.20)	1 (0.20)	3.96	0.80	มาก	(1)
2. พนักงานมีความปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	79 (19.80)	210 (52.50)	101 (25.20)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.90	0.74	มาก	(4)
3. มีการให้คำแนะนำ ในสิ่งที่ถูกต้อง และเหมาะสม	90 (22.50)	185 (46.20)	114 (28.50)	11 (2.80)	0 (0.00)	3.89	0.81	มาก	(5)
4. มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	97 (24.20)	173 (43.20)	117 (29.20)	13 (3.20)	0 (0.00)	3.94	0.82	มาก	(2)
5. พนักงานมีความใส่ใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ	106 (26.50)	177 (44.20)	105 (26.20)	10 (2.50)	2 (0.50)	3.94	0.82	มาก	(2)
<b>ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านความรับผิดชอบ ภาพรวม</b>						<b>3.91</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความรับผิดชอบ โดยภาพรวม ระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.65 เมื่อพิจารณาพบว่า เวลาทำการในการให้บริการมีความเหมาะสม มีระดับความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.80 รองลงมา คือ มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา และพนักงานมีความใส่ใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82 และ พนักงานมีความปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีการให้คำแนะนำ ในสิ่งที่ถูกต้อง และเหมาะสม ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ 2 ด้าน

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่งผลต่อการให้บริการ 2 ด้าน พบว่า ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะ ดังนี้

#### ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ

ความสำคัญของข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อัน ดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	6 (1.50)	90 (22.50)	157 (39.25)	122 (30.50)	25 (6.25)	2.83	0.90	ปาน กลาง	(2)
2. การช่วยเหลือในการสืบค้น ข้อมูลตามที่อยู่บริการร้องขอ	6 (1.50)	94 (23.50)	141 (35.25)	114 (28.50)	45 (11.25)	2.76	0.99	ปาน กลาง	(3)
3. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่	7 (1.80)	98 (24.50)	157 (39.25)	101 (25.20)	37 (9.25)	2.84	0.96	ปาน กลาง	(1)
4. จำนวนพนักงานมีเพียงพอใน การให้บริการ	1 (0.20)	64 (16.00)	192 (48.00)	124 (31.00)	19 (4.80)	2.76	0.78	ปาน กลาง	(4)
<b>การให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวม</b>						<b>2.80</b>	<b>0.76</b>	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.76 เมื่อพิจารณาพบว่า ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ มีระดับความสำคัญมากเป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.84 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.96 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.90 และ การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่อยู่บริการร้องขอ จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสำคัญของข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน การให้บริการ	ระดับความสำคัญ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ สำคัญ	อันดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)				
1. การตีพิมพ์หรือแจ้งข้อมูล ขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ	4 (1.00)	66 (16.50)	134 (33.50)	154 (38.50)	42 (10.50)	2.50	0.93	น้อย	(3)
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	14 (3.50)	88 (22.00)	148 (37.00)	117 (29.25)	33 (8.25)	2.40	1.04	น้อย	(4)
3. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว	30 (7.50)	60 (15.00)	155 (38.80)	130 (32.50)	25 (6.20)	2.58	0.94	ปาน กลาง	(2)
4. ระยะเวลาในการให้บริการมี ความเหมาะสม ตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	0 (0.00)	61 (15.25)	188 (47.00)	114 (28.50)	37 (9.25)	2.68	0.84	ปาน กลาง	(1)
การให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ ภาพรวม						2.54	0.78	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 2.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม เท่ากับ 0.78 เมื่อพิจารณาพบว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีระดับความสำคัญปานกลาง เป็นอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.84 รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 และการตีพิมพ์หรือแจ้งข้อมูลขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอาชีพ ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ ของ การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.1** เพศที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อการใช้บริการที่แตกต่างกัน จากสมมติฐานข้างต้นสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติ Independent Sample t-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.9** แสดงจำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

คะแนนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ จำแนกตามเพศ

การใช้บริการ	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-Tail)
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	2.818	0.765	0.637	398	0.524
	หญิง	2.770	0.748			
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการใช้บริการ	ชาย	2.461	0.777	-2.189	398	<b>0.029*</b>
	หญิง	2.632	0.778			

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่าง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test เมื่อพิจารณาแล้ว พบว่า ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.524 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.2** อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน จากสมมติฐานข้างต้นสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.10** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน

การให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	M.S.	F	Sig.
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.520	4	0.380	0.662	0.619
	ภายในกลุ่ม	226.710	395	0.574		
	รวม	228.230	399			
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.212	4	0.553	0.906	0.461
	ภายในกลุ่ม	241.188	395	0.611		
	รวม	243.399	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณา พบว่าด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.619 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.461 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน จากสมมติฐานข้างต้นสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการ แตกต่างกัน

การให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.037	3	0.679	1.189	0.314
	ภายในกลุ่ม	226.193	396	0.571		
	รวม	228.230	399			
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.602	3	3.534	6.011	<b>0.001**</b>
	ภายในกลุ่ม	232.797	396	0.588		
	รวม	243.399	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างผลของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณาพบว่า ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.314 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกันและด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
		มัธยมศึกษาตอน ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	2.46	2.44	2.51	2.97
มัธยมศึกษาตอน ปลาย หรือ ปวช.	2.46	-	0.02 (0.867)	0.05 (0.625)	0.51 <b>(0.000**)</b>
ปวส. หรือ อนุปริญญา	2.44	-	-	0.07 (0.549)	0.47 <b>(0.000**)</b>
ปริญญาตรี	2.51	-	-	-	0.47 <b>(0.000**)</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	2.97	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษา สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ค่าเฉลี่ยของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. กับการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ค่าเฉลี่ยของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา กับการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี พบว่า ค่าเฉลี่ยของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี

กับการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000

**สมมติฐานที่ 1.4** รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันส่งผลต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน จากสมมติฐานข้างต้นสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.13** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการ แตกต่างกัน

การให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	M.S.	F	Sig.
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.239	3	0.080	0.138	0.937
	ภายในกลุ่ม	227.991	396	0.576		
	รวม	228.230	399			
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.760	3	1.920	3.199	<b>0.023*</b>
	ภายในกลุ่ม	237.640	396	0.600		
	รวม	243.399	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างผลของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณา พบว่าด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.937 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ย

รายได้เฉลี่ย		ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J)			
		กลุ่ม J			
กลุ่ม I	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
น้อยกว่า 10,000 บาท	2.44	-	0.03 (0.782)	0.06 (0.588)	0.33 <b>(0.008**)</b>
10,001-20,000 บาท	2.47	-	-	0.30 (0.766)	0.30 <b>(0.008**)</b>
20,001-30,000 บาท	2.50	-	-	-	0.27 <b>(0.015*)</b>
30,001 บาท ขึ้นไป	2.77	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษา สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย น้อยกว่า 10,000 บาท กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี  
รายได้เฉลี่ย 30,001 บาท ขึ้นไป พบว่า ค่าเฉลี่ยของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย น้อยกว่า  
10,000 บาท ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ น้อยกว่าผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย รายได้เฉลี่ย 30,001 บาท ขึ้นไป โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 มีค่า  
Sig. เท่ากับ 0.008

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มี  
รายได้เฉลี่ย 30,001 บาท ขึ้นไป พบว่า ค่าเฉลี่ยของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 10,001-  
20,000 บาท ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ น้อยกว่าผู้ตอบ  
แบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย รายได้เฉลี่ย 30,001 บาท ขึ้นไป โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30 มีค่า  
Sig. เท่ากับ 0.008

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001-30,000 บาท กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 บาท ขึ้นไป พบว่า ค่าเฉลี่ยของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย 20,001 - 30,000 บาท ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ย รายได้เฉลี่ย 30,001 บาท ขึ้นไป โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015

**สมมติฐานที่ 1.5** อาชีพที่แตกต่างกันส่งผลต่อการให้บริการที่แตกต่างกัน จากสมมติฐานข้างต้นสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

$H_0$  : อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.15** แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการแตกต่างกัน

การให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	M.S.	F	Sig.
ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.449	3	0.150	0.260	0.854
	ภายในกลุ่ม	227.781	396	0.575		
	รวม	228.230	399			
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.913	3	0.304	0.497	0.684
	ภายในกลุ่ม	242.486	396	0.612		
	รวม	243.399	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างผลของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA เมื่อพิจารณา พบว่า ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.854 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.684 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่าง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สมการ ดังนี้

	$Y_i$	=	$\beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + \dots + \beta_n x_n + e_i$
เมื่อ	$Y_i$	คือ	ค่าตัวแปรตามที่ต้องการพยากรณ์
	$\beta_0$	คือ	ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
	$\beta_j$	คือ	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระ
	$x_i$	คือ	ตัวแปรอิสระ หรือปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ
	$e_i$	คือ	ตัวรบกวน และค่าความแตกต่างหรือค่าความคลาดเคลื่อนของสมการ

ตัวแปรตาม

$Y_1$	คือ	ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel)
$Y_2$	คือ	ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (Process)
$Y_T$	คือ	การให้บริการโดยรวม

ตัวแปรอิสระ

$x_i$	คือ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ตามกรณี ซึ่งอธิบายในตารางสัญลักษณ์ และความหมายในสมการ ในแต่ละด้านต่อไป
-------	-----	--

สมมติฐานที่ 2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ในด้านต่าง ๆ

	$\hat{Y}_1$	$\hat{Y}_2$	$\hat{Y}_T$
Coefficients(a)	B	B	B
	Sig.	Sig.	Sig.
ค่าคงที่	3.73 (0.00**)	2.58 (0.00**)	3.16 (0.00**)
$x_1$	0.63 (0.21)	0.01 (0.86)	0.04 (0.33)
$x_2$	0.19 (0.00**)	0.04 (0.42)	0.08 (0.04*)
$x_3$	0.19 (0.00**)	0.05 (0.45)	0.12 (0.01*)
$x_4$	0.05 (0.44)	0.02 (0.81)	0.02 (0.73)
$x_5$	0.01 (0.91)	0.00 (0.99)	0.00 (0.95)
R Square	0.07	0.01	0.04
Adjusted R Square	0.06	0.01	0.02
F-test	5.75	0.41	2.98

ค่าในวงเล็บ คือ ค่า p-value

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

สัญลักษณ์ และความหมายในสมการ	
$\hat{Y}_1$	การให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel)
$\hat{Y}_2$	การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)
$\hat{Y}_T$	การให้บริการของการประชาสัมพันธ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
$x_1$	พนักงานที่ให้บริการ มีความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม และมีมารยาทที่ดีของการบริการ
$x_2$	กปก.สามารถให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น การติดตั้งมิเตอร์น้ำ ระยะเวลาทำการ 7 วันทำการ หรือ 1 วันทำการ ตามกรณี
$x_3$	พนักงานที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ
$x_4$	พนักงานวางตัวที่เหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ
$x_5$	คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงาน มีความชัดเจน และโปร่งใส
<b>B</b>	สัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร
<b>Sig.</b>	ค่า p-value
<b>R Square</b>	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
<b>Adjusted R Square</b>	ค่า $R^2$ ที่ได้ปรับแล้ว
<b>F-test</b>	ค่าสถิติทดสอบ F

ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

สมมุติฐานที่ 2.1.1 ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel)

เมื่อพิจารณาด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{Y}_1 = 3.73 + 0.63x_1 + 0.19x_2 + 0.19x_3 + 0.05x_4 + 0.01x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 3.73 ส่วนปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ กปก.สามารถให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด และพนักงานที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทั้งสองตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร (B) = 0.19 ซึ่งเป็นค่าบวก หมายความว่ามีความสัมพันธ์ใน

ทิศทางเดียวกัน คือ กปภ.สามารถให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด และพนักงานที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### สมมุติฐานที่ 2.1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)

เมื่อพิจารณาด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{Y}_2 = 2.58 + 0.01x_1 + 0.04x_2 + 0.05x_3 + 0.02x_4 + 0.00x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 2.58 โดยไม่มีปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของพนักงานปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

### สมมุติฐานที่ 2.1.3 การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

เมื่อพิจารณาด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{Y}_T = 3.16 + 0.04x_1 + 0.08x_2 + 0.12x_3 + 0.02x_4 + 0.00x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 3.16 ส่วนปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี คือ กปภ.สามารถให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด และพนักงานที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร (B) = 0.08 และ 0.12 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าบวกหมายความว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ กปภ.สามารถให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด และพนักงานที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานที่ 2.2 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความแน่นอน (Assurance) ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความแน่นอน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ในด้านต่าง ๆ

	$\hat{Y}_1$	$\hat{Y}_2$	$\hat{Y}_T$
Coefficients(a)	B	B	B
	Sig.	Sig.	Sig.
ค่าคงที่	3.06 (0.00**)	2.94 (0.00**)	3.00 (0.00**)
$x_1$	0.01 (0.78)	0.21 (0.00**)	-0.11 (0.00**)
$x_2$	0.02 (0.74)	0.11 (0.03*)	0.07 (0.07)
$x_3$	0.08 (0.10)	0.06 (0.24)	0.01 (0.76)
$x_4$	0.00 (0.96)	0.01 (0.01*)	0.07 (0.07)
$x_5$	0.01 (0.92)	0.05 (0.31)	0.02 (0.53)
R Square	0.01	0.08	0.04
Adjusted R Square	0.00	0.06	0.03
F-test	0.77	6.37	3.51

ค่าในวงเล็บ คือ ค่า p-value

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

สัญลักษณ์ และความหมายในสมการ	
$\hat{Y}_1$	การให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel)
$\hat{Y}_2$	การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)
$\hat{Y}_T$	การให้บริการของการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
$x_1$	การให้บริการมีความชัดเจน
$x_2$	การให้บริการมีความแน่นอน ถูกต้อง และแม่นยำ
$x_3$	พนักงานที่ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามที่ท่านสงสัย หรือมีปัญหาได้ชัดเจน
$x_4$	ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการของการประชาสัมพันธ์
$x_5$	พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา
<b>B</b>	สัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร
<b>Sig.</b>	ค่า p-value
<b>R Square</b>	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
<b>Adjusted R Square</b>	ค่า $R^2$ ที่ได้ปรับแล้ว
<b>F-test</b>	ค่าสถิติทดสอบ F

ความแน่นอน (Assurance)

**สมมุติฐานที่ 2.2.1** ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel)

เมื่อพิจารณาด้านความแน่นอนของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{Y}_1 = 3.06 + 0.01x_1 + 0.02x_2 + 0.08x_3 + 0.00x_4 + 0.01x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 3.06 โดยไม่มีปัจจัยด้านความแน่นอนของพนักงานปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**สมมุติฐานที่ 2.2.2** ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)

เมื่อพิจารณาด้านความแน่นอนของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{y}_2 = 2.94 + 0.21x_1 + 0.11x_2 + 0.06x_3 + 0.01x_4 + 0.05x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 2.94 ส่วนปัจจัยด้านความแน่นอนของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ การให้บริการมีความชัดเจน การให้บริการมีความแน่นอน ถูกต้อง และแม่นยำ และผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการของการประปา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร (B) = 0.21 ,0.11 และ 0.01 ซึ่งเป็นค่าบวก หมายความว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ การให้บริการมีความแน่นอน ถูกต้อง และแม่นยำ การให้บริการมีความชัดเจน และผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการของการประปา ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

**สมมุติฐานที่ 2.2.3** การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

เมื่อพิจารณาด้านความแน่นอนของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{y}_r = 3.00 + 0.11x_1 + 0.07x_2 + 0.01x_3 + 0.07x_4 + 0.02x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 3.00 ส่วนปัจจัยด้านความแน่นอนของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี คือ การให้บริการมีความชัดเจน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร (B) = 0.11 ซึ่งเป็นค่าบวก หมายความว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ การให้บริการมีความชัดเจน ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานที่ 2.3 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านวัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ในด้านต่าง ๆ

	$\hat{Y}_1$	$\hat{Y}_2$	$\hat{Y}_T$
Coefficients(a)	B	B	B
	Sig.	Sig.	Sig.
ค่าคงที่	3.34 (0.00**)	2.16 (0.00**)	2.75 (0.00**)
$x_1$	0.09 (0.15)	0.10 (0.11)	0.10 (0.03*)
$x_2$	0.02 (0.70)	0.10 (0.12)	0.04 (0.40)
$x_3$	0.05 (0.38)	0.03 (0.55)	0.01 (0.90)
$x_4$	0.15 (0.01*)	0.01 (0.94)	0.08 (0.07)
$x_5$	0.07 (0.24)	0.14 (0.02*)	0.10 (0.01*)
R Square	0.04	0.03	0.03
Adjusted R Square	0.02	0.01	0.02
F-test	2.88	2.02	2.30

ค่าในวงเล็บ คือ ค่า p-value

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

สัญลักษณ์ และความหมายในสมการ	
$\hat{Y}_1$	การให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel)
$\hat{Y}_2$	การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)
$\hat{Y}_T$	การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
$x_1$	อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย
$x_2$	อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น ท่อประปา มิเตอร์น้ำ มีคุณภาพที่ดี เป็นต้น
$x_3$	อาคาร หรือสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม
$x_4$	การชำระค่าน้ำประปา มีความสะดวก รวดเร็ว เช่น การบริการรับชำระค่าน้ำประปา ผ่านร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น
$x_5$	จำนวนสาขาที่ให้บริการใกล้บ้าน
<b>B</b>	สัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร
<b>Sig.</b>	ค่า p-value
<b>R Square</b>	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
<b>Adjusted R Square</b>	ค่า $R^2$ ที่ได้ปรับแล้ว
<b>F-test</b>	ค่าสถิติทดสอบ F

วัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)

สมมุติฐานที่ 2.3.1 ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel)

เมื่อพิจารณาด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{Y}_1 = 3.34 + 0.09x_1 + 0.02x_2 + 0.05x_3 + 0.15x_4 + 0.07x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 3.34 ส่วนปัจจัยด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ การชำระค่าน้ำประปา มีความสะดวก รวดเร็ว มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร (B) = 0.15 ซึ่งเป็นค่าบวก หมายความว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ การชำระค่าน้ำประปา มีความสะดวก รวดเร็ว ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### สมมุติฐานที่ 2.3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)

เมื่อพิจารณาด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{y}_2 = 2.16 + 0.10x_1 + 0.10x_2 + 0.03x_3 + 0.01x_4 + 0.14x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 2.16 ส่วนปัจจัยด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการใกล้บ้าน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร (B) = 0.14 ซึ่งเป็นค่าบวก หมายความว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการใกล้บ้าน ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

### สมมุติฐานที่ 2.3.3 การให้บริการของการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

เมื่อพิจารณาด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{y}_T = 2.75 + 0.10x_1 + 0.04x_2 + 0.01x_3 + 0.08x_4 + 0.10x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 2.75 ส่วนปัจจัยด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย และจำนวนสาขาที่ให้บริการใกล้บ้าน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร (B) = 0.10 และ 0.10 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าบวก หมายความว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการใกล้บ้าน และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย ส่งผลต่อการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานที่ 2.4 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจ (Empathy) ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยใช้ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ในด้านต่าง ๆ

	$\hat{Y}_1$	$\hat{Y}_2$	$\hat{Y}_T$
Coefficients(a)	B	B	B
	Sig.	Sig.	Sig.
ค่าคงที่	2.83 (0.00**)	2.03 (0.00**)	2.43 (0.00**)
$x_1$	0.04 (0.61)	0.03 (0.65)	0.00 (0.98)
$x_2$	0.06 (0.30)	0.08 (0.18)	0.07 (0.10)
$x_3$	0.09 (0.14)	0.02 (0.78)	0.04 (0.41)
$x_4$	0.04 (0.59)	0.05 (0.54)	0.00 (0.95)
$x_5$	0.02 (0.70)	0.04 (0.51)	0.03 (0.46)
R Square	0.01	0.02	0.01
Adjusted R Square	0.00	0.00	0.00
F-test	0.68	1.21	1.04

ค่าในวงเล็บ คือ ค่า p-value

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

สัญลักษณ์ และความหมายในสมการ	
$\hat{Y}_1$	การให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel)
$\hat{Y}_2$	การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)
$\hat{Y}_T$	การให้บริการของการประชาสัมพันธ์ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
$x_1$	พนักงานให้ความสนใจ และเอาใจใส่ ในแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ
$x_2$	ในกรณีที่มีปัญหา มีพนักงานเพียงพอต่อการให้คำปรึกษา
$x_3$	พนักงานสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ
$x_4$	พนักงาน ให้ความช่วยเหลือกับปัญหาของผู้รับบริการ
$x_5$	พนักงานใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ
<b>B</b>	สัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร
<b>Sig.</b>	ค่า p-value
<b>R Square</b>	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
<b>Adjusted R Square</b>	ค่า $R^2$ ที่ได้ปรับแล้ว
<b>F-test</b>	ค่าสถิติทดสอบ F

ด้านความเข้าอกเข้าใจ (Empathy)

สมมติฐานที่ 2.4.1 ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel)

เมื่อพิจารณาด้านความเข้าอกเข้าใจของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{Y}_1 = 2.83 + 0.04x_1 + 0.06x_2 + 0.09x_3 + 0.04x_4 + 0.02x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 2.83 โดยไม่มีปัจจัยด้านความเข้าอกเข้าใจของพนักงานปัจจัยใด ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### สมมุติฐานที่ 2.4.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)

เมื่อพิจารณาด้านความเข้าใจของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{y}_2 = 2.03 + 0.03x_1 + 0.08x_2 + 0.02x_3 + 0.05x_4 + 0.04x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 2.03 โดยไม่มีปัจจัยด้านความเข้าใจของพนักงานปัจจัยใด ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

### สมมุติฐานที่ 2.4.3 การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

เมื่อพิจารณาด้านความเข้าใจของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{y}_T = 2.43 + 0.00x_1 + 0.07x_2 + 0.04x_3 + 0.00x_4 + 0.03x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 2.43 โดยไม่มีปัจจัยด้านความเข้าใจของพนักงานปัจจัยใด ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี



สมมติฐานที่ 2.5 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness) ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความรับผิดชอบ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ในด้านต่าง ๆ

	$\hat{Y}_1$	$\hat{Y}_2$	$\hat{Y}_3$
Coefficients(a)	B	B	B
	Sig.	Sig.	Sig.
ค่าคงที่	2.98 (0.00**)	2.25 (0.00**)	2.61 (0.00**)
$x_1$	0.03 (0.61)	0.05 (0.48)	0.04 (0.39)
$x_2$	4.65E-5 (1.00)	0.06 (0.43)	0.03 (0.57)
$x_3$	0.03 (0.64)	0.21 (0.43)	0.12 (0.02*)
$x_4$	0.04 (0.54)	0.12 (0.10)	0.08 (0.11)
$x_5$	0.09 (0.20)	0.14 (0.04*)	0.12 (0.02*)
R Square	0.01	0.04	0.03
Adjusted R Square	0.01	0.03	0.02
F-test	0.48	3.02	2.40

ค่าในวงเล็บ คือ ค่า p-value

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

สัญลักษณ์ และความหมายในสมการ	
$\hat{Y}_1$	การให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel)
$\hat{Y}_2$	การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)
$\hat{Y}_T$	การให้บริการของการประชาสัมพันธ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
$x_1$	เวลาทำการในการให้บริการมีความเหมาะสม
$x_2$	พนักงานมีความปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ
$x_3$	มีการให้คำแนะนำ ในสิ่งที่ถูกต้อง และเหมาะสม
$x_4$	มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา
$x_5$	พนักงานมีความใส่ใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ
<b>B</b>	สัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร
<b>Sig.</b>	ค่า p-value
<b>R Square</b>	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
<b>Adjusted R Square</b>	ค่า $R^2$ ที่ได้ปรับแล้ว
<b>F-test</b>	ค่าสถิติทดสอบ F

ความรับผิดชอบต่อ (Responsiveness)

**สมมติฐานที่ 2.5.1** ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel)

เมื่อพิจารณาด้านความรับผิดชอบต่อของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{Y}_1 = 2.98 + 0.03x_1 + 4.65E-5x_2 + 0.03x_3 + 0.04x_4 + 0.09x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 2.98 โดยไม่มีปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อของพนักงานปัจจัยใด ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**สมมติฐานที่ 2.5.2** ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)

เมื่อพิจารณาด้านความรับผิดชอบต่อของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{Y}_2 = 2.25 + 0.05x_1 + 0.06x_2 + 0.21x_3 + 0.12x_4 + 0.14x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 2.25 ส่วนปัจจัยด้านความรับผิดชอบของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คือ พนักงานมีความใส่ใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร(B) = 0.14 ซึ่งเป็นค่าบวก หมายความว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ พนักงานมีความใส่ใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

**สมมุติฐานที่ 2.5.3** การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

เมื่อพิจารณาด้านความรับผิดชอบของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{Y}_T = 2.61 + 0.04x_1 + 0.03x_2 + 0.12x_3 + 0.08x_4 + 0.12x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 2.61 ส่วนปัจจัยด้านความรับผิดชอบของพนักงาน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี คือ มีการให้คำแนะนำ ในสิ่งที่ถูกต้อง และเหมาะสม และพนักงานมีความใส่ใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร(B) = 0.12 และ 0.12 ตามลำดับ ซึ่งมีการให้คำแนะนำ ในสิ่งที่ถูกต้อง และเหมาะสม และพนักงานมีความใส่ใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ เป็นค่าบวก หมายความว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ มีการให้คำแนะนำ ในสิ่งที่ถูกต้อง และเหมาะสม และพนักงานมีความใส่ใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานที่ 2.6 การวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ในด้านต่าง ๆ

	$\hat{Y}_1$	$\hat{Y}_2$	$\hat{Y}_T$
Coefficients(a)	B	B	B
	Sig.	Sig.	Sig.
ค่าคงที่	4.21 (0.00**)	2.40 (0.00**)	3.30 (0.00**)
$x_1$	0.25 (0.00**)	0.08 (0.40)	0.16 (0.01*)
$x_2$	0.08 (0.24)	0.07 (0.30)	0.07 (0.12)
$x_3$	0.19 (0.01*)	0.04 (0.61)	0.08 (0.16)
$x_4$	0.14 (0.11)	0.15 (0.09)	0.14 (0.02*)
$x_5$	0.02 (0.77)	0.03 (0.76)	0.03 (0.67)
R Square	0.05	0.02	0.04
Adjusted R Square	0.03	0.00	0.03
F-test	3.79	1.32	3.02

ค่าในวงเล็บ คือ ค่า p-value

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

สัญลักษณ์ และความหมายในสมการ	
$\hat{Y}_1$	การให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel)
$\hat{Y}_2$	การให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)
$\hat{Y}_T$	การให้บริการของการประชาสัมพันธ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
$x_1$	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
$x_2$	ความแน่นอน (Assurance)
$x_3$	วัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้อง (Tangible)
$x_4$	ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy)
$x_5$	ความรับผิดชอบ (Responsiveness)
<b>B</b>	สัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร
<b>Sig.</b>	ค่า p-value
<b>R Square</b>	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
<b>Adjusted R Square</b>	ค่า $R^2$ ที่ได้ปรับแล้ว
<b>F-test</b>	ค่าสถิติทดสอบ F

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน

สมมุติฐานที่ 2.6.1 ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Personnel)

เมื่อพิจารณาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{Y}_1 = 4.21 + 0.25x_1 + 0.08x_2 + 0.19x_3 + 0.14x_4 + 0.02x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 4.21 ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านวัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร (B) = 0.25 และ 0.19 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าบวก หมายความว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ การที่ กปท.มีความน่าเชื่อถือ และวัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้มีคุณภาพ ส่งผลต่อการให้บริการด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

### สมมุติฐานที่ 2.6.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (Process)

เมื่อพิจารณาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{y}_2 = 2.40 + 0.08x_1 + 0.07x_2 + 0.04x_3 + 0.15x_4 + 0.03x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 2.40 ไม่มีปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 5 ด้านใด ที่ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

### สมมุติฐานที่ 2.6.3 การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

เมื่อพิจารณาปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เมื่อนำปัจจัยมาพยากรณ์ และจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

$$\hat{y}_T = 3.30 + 0.16x_1 + 0.07x_2 + 0.08x_3 + 0.14x_4 + 0.03x_5$$

(หมายเหตุ ตัวอักษรหนาเป็นตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ)

จากสมการพบว่า มีค่าคงที่ = 3.30 ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี คือ ความน่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปร (B) = 0.16 และ 0.14 ตามลำดับ ซึ่งด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความซื่อสัตย์ เป็นค่าบวก หมายความว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ กบป.มีความน่าเชื่อถือ และกบป.มีความซื่อสัตย์ ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

### 4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอาชีพ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ต่างกัน

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

จากตารางที่ 4.22 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย และอาชีพ ไม่ส่งผลต่อการให้บริการ ของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย ส่งผลต่อการให้บริการ ของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยที่ เพศ ที่แตกต่างกัน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่งผลต่อการให้บริการมากกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา และปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.01 และรายได้เฉลี่ย 30,001 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อการให้บริการมากกว่า รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (2) ความแน่นอน (3) วัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (4) ความเข้าอกเข้าใจ และ(5) ความรับผิดชอบ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน	ด้านบุคลากร /เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Sig.)	ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ (Sig.)	การให้บริการ ภาพรวม (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

จากตารางที่ 4.23 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (2) ความแน่นอน (3) วัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (4) ความเข้าอกเข้าใจ และ(5) ความรับผิดชอบ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านวัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 และ 0.01 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ไม่มีปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านใด ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และการให้บริการในภาพรวม ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเข้าอกเข้าใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 และ 0.02 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ตารางที่ 4.24** แสดงสรุปผลการพยากรณ์ จากปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อการให้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี	
ปัจจัยการให้บริการ	สมการพยากรณ์ จากปัจจัยคุณภาพการให้บริการ
ด้านบุคลากร /เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\hat{y}_1 = 4.21 + 0.25x_1 + 0.08x_2 + 0.19x_3 + 0.14x_4 + 0.02x_5$ (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	$\hat{y}_T = 3.30 + 0.16x_1 + 0.07x_2 + 0.08x_3 + 0.14x_4 + 0.03x_5$ (0.01*) (0.02*)

เมื่อ

$x_1$	คือ	ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
$x_2$	คือ	ด้านความแน่นอน (Assurance)
$x_3$	คือ	ด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้อง (Tangibles)
$x_4$	คือ	ด้านความเข้าใจ (Empathy)
$x_5$	คือ	ด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness)

**ส่วนที่ 5** ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะ จำนวนทั้งสิ้น 22 ราย จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง สามารถจำแนกรายละเอียดต่าง ๆ ตามปัจจัยคุณภาพการให้บริการได้ ดังนี้

**ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)** คือ ควรปรับปรุงพนักงานฝ่ายบริการ งานซ่อมแซมให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ รวมทั้ง การที่ให้พนักงานตรวจमितเตอร์น้ำประปา ควรสวมเสื้อที่เป็นชุดฟอร์ม หรือมีป้ายชื่อบ่งบอกถึงผู้ที่มาตรวจสอบमितเตอร์น้ำประปา เพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการยิ่งขึ้น และการกล่าวทักทาย การพูด หรือกิจกรรมรายต่าง ๆ ควรทำอย่างเป็นมิตร

**ด้านความแน่นอน (Assurance)** คือ ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ ในการสำรวจท่อประปา อย่างสม่ำเสมอ อาจตรวจสอบตามอายุงาน หรือตามระยะเวลาที่กำหนด และการตรวจสอบค่าใช้จ่ายเพื่อการชำระน้ำประปาไม่ควรให้เกิดการผิดพลาดอย่างบ่อยครั้ง

**ด้านวัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)** คือ มิติเตอร์นำที่นำไปติดตั้งใหม่ เป็นมิติเตอร์เก่าที่เคยผ่านการใช้งาน รวมทั้งควรเพิ่มสาขาในเขตพื้นที่การให้บริการมากขึ้น เพื่อสะดวกในการติดต่อ สอบถาม และร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหา

**ด้านความเข้าใจ (Empathy)** คือ พนักงานควรมีการปรับบริการรับสายโทรศัพท์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น หลายครั้งที่ผู้รับบริการโทรมาเพื่อขอคำปรึกษา และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น แต่กลับไม่มีพนักงานรับสาย หรือรับ แต่รับวาง ซึ่งผู้รับบริการยังไม่สามารถแก้ไขปัญหา หรือได้รับคำแนะนำเบื้องต้นได้ดีเท่าที่ควร

**ด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness)** คือ ควรมีการขยายเวลาให้บริการในการชำระค่าบริการต่าง ๆ สาเหตุจากเวลาทำการของการประปาจะเป็นการบริการในเวลาราชการ ซึ่งเป็นเวลาทำงานของผู้รับบริการเช่นกัน จึงไม่มีความสะดวกในการเข้ามาติดต่อขอชำระค่าบริการ ซึ่งผู้รับบริการบางส่วนเสนอให้มีการเปิดเวลาทำการในวันอาทิตย์ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถมาชำระค่าบริการได้

**ข้อเสนอแนะอื่น ๆ** คือ การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการมากกว่านี้จะดีมาก อยากให้มีการปรับแนวคิดให้ทันสมัยมากขึ้น เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา บางท่านก็กล่าวว่า พอใจอยู่แล้ว หากพนักงานมีการพูดในอารมณ์ที่ผ่อนคลาย ไม่ต้องเครียดตลอดเวลา ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลาย และไว้วางใจในการบริการได้จะดีมาก มีความรวดเร็วสะดวกในการติดต่อชำระค่าน้ำไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน การให้บริการหน้าประทับใจ ปฏิบัติหน้าที่ดีแล้ว ขอให้พนักงานใส่ใจผู้รับบริการให้มากขึ้น เป็นต้น

ซึ่งเป็นคำแนะนำของผู้ใช้บริการเพียงส่วนหนึ่ง รวมทั้งเป็นข้อเสนอแนะจากการทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี เป็นเพียงส่วนหนึ่งในแนวทางการเพิ่มคุณภาพ การแก้ไขข้อผิดพลาด ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการให้บริการ ของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี
2. ศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการสำรวจและการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง ที่เข้ามาใช้บริการ และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การให้บริการ ของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ได้ผลสรุปดังนี้

##### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และมีอาชีพเป็น พนักงานบริษัทเอกชน

##### ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) 5 ด้าน

ด้านความน่าเชื่อถือ มีระดับความสำคัญมาก โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการให้บริการ อันดับ 1 คือ คุณภาพการให้บริการ ได้มาตรฐาน รองลงมา คือ พนักงานวางตัวที่เหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ ตามลำดับ

ด้านความแน่นอน มีระดับความสำคัญปานกลาง โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการให้บริการ อันดับ 1 คือ ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการของการประปา รองลงมา พนักงานที่ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามที่ท่านสงสัย ตามลำดับ

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

**ด้านความเข้าใจ** มีระดับความสำคัญมาก โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการให้บริการอันดับ 1 คือ พบว่า พนักงานให้ความสนใจ และเอาใจใส่ ในแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ รองลงมา คือ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

**ด้านความรับผิดชอบ** มีระดับความสำคัญมาก โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการให้บริการอันดับ 1 คือ พบว่า เวลาทำการในการให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมา คือ พนักงานมีความปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

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

ไม่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ใด ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลับกัน ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยที่ เพศหญิง ส่งผลต่อการให้บริการมากกว่าเพศชาย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่งผลต่อการให้บริการมากกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ปวส. หรืออนุปริญญา และปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และรายได้เฉลี่ย 30,001 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อการให้บริการมากกว่า 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) ความเข้าใจ และ (5) ความรับผิดชอบ ส่งผลต่อการให้บริการของ การประชาสัมพันธ์ 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

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ ทัศนศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษานี้พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความสำคัญของคุณภาพการบริการในระดับมาก ทั้งนี้เกิดขึ้นจากหลายปัจจัยมาเกี่ยวข้อง เช่น กลยุทธ์ทางด้านบุคลากรในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เป็นผู้ให้บริการที่ดี ได้แก่ (1) มีความมีอัธยาศัยไมตรี และสุภาพอ่อนน้อม (2) มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการบริการลูกค้า (3) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และมีบุคลิกภาพที่ดี (4) มีความถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการ (5) มีความเสมอภาคในการให้บริการ และ (6) มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ ตามที่การประปาส่วนภูมิภาคได้กำหนดไว้

2. ผลการศึกษานี้พบว่า ส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า เพศหญิง ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และรายได้เฉลี่ย 30,001 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แต่ไม่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ใด ที่ส่งผลต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ปัจจัยคุณภาพการบริการ (Service Quality) 5 ด้าน ที่ส่งผลต่อการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความสอดคล้องกับ RATER ของ

Parasuraman ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจการบริการ ซึ่งเกิดจากความสามารถในการปฏิบัติหรือให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง (2) ความแน่นอน หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความมั่นใจ ซึ่งเกิดจากความรู้ความสามารถ และมารยาทของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือ และไว้วางใจ (3) วัตถุประสงค์ที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็นถึงความพร้อม และองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจาก สาธารณูปโภคอุปกรณ์ เครื่องมือ และการแต่งกายของบุคลากรในองค์กร (4) ความเข้าอกเข้าใจ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงสถานบริการเอาใจใส่ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการ ให้ความใส่ใจ และให้ความสนใจ และ (5) ความรับผิดชอบ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึก การได้รับการตอบสนอง ซึ่งเกิดจากความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และให้บริการที่รวดเร็ว ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า

ด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ คือ กบ.สามารถให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด และพนักงานที่ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือ

ด้านความแน่นอน ปัจจัยที่มีส่งผลต่อการให้บริการ คือ การให้บริการมีความชัดเจน

ด้านด้านวัตถุประสงค์ที่สามารถจับต้องได้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ คือ จำนวนสาขาที่ให้บริการใกล้บ้านและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย

ด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ คือ มีการให้คำแนะนำ ในสิ่งที่ถูกต้อง และเหมาะสมและพนักงานมีความใส่ใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ

เว้นแต่ด้านให้บริการด้านความเข้าอกเข้าใจ ที่ไม่มีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการให้บริการ

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านความน่าเชื่อถือ สิ่งที่ต้องการประสานส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ควรปรับปรุง เพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของ พนักงานที่ให้บริการ มีความสุภาพ และมีมารยาทที่ดีของการบริการ

2. ด้านความแน่นอน สิ่งที่ต้องการประสานส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ควรปรับปรุง เพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของ การให้บริการมีความแน่นอน ถูกต้อง และแม่นยำ ซึ่งหมายถึง สิ่งที่ต้องการปฏิบัติเป็นประจำ

3. ด้านวัตถุประสงค์ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ สิ่งที่ต้องการประสานส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ควรปรับปรุง เพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของ

อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น ท่อประปา มิเตอร์น้ำ ควรมีความภาพที่ดี และจำนวนสาขาที่ให้บริการ ใกล้บ้าน และการชำระค่าน้ำประปา มีความสะดวก รวดเร็ว

4. ด้านความเข้าอก/เข้าใจ สิ่งที่การประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่ จังหวัดปทุมธานี ควรปรับปรุง เพื่อให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น โดยมุ่งปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของ พนักงานใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

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

#### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มความหลากหลาย แนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ

2. ควรทำการศึกษาถึงความต้องการของผู้รับบริการ ว่ามีความคาดหวังในการบริการ ด้านใดมากที่สุด

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ของการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่การให้บริการอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด

4. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพในการให้บริการ ของการประปาส่วนภูมิภาค ทุกเขตพื้นที่การให้บริการ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด

## บรรณานุกรม

- กนกพร ลีลาเทพินทร์ และพัชญา มาลีศรี. 2554. “การประเมินระดับคุณภาพการบริการของ  
โรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL,” วารสารวิจัย และพัฒนา.  
มหาวิทยาลัยมหิดลวิทยาไ.
- กิตติรัช อิมวัฒน์กุล. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. โครงการงาน  
วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีสุรนารี.
- ขจรศักดิ์ เดียวสุวรรณ. 2550. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการ  
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ  
ทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ขวัญฤทัย สุริยงค์. 2552. คุณภาพการบริการของห้างบิกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตจังหวัดนนทบุรี.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เจริญ มีสิน. 2550. คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่แรงงาน ในทัศนะของ  
ผู้ใช้บริการ. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราช-  
ภัฏสวนดุสิต.
- ธัญดา ทวีจรสัชกุล. 2554. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารซี  
ไอเอ็มบีไทย จำกัด (มหาชน) สาขาใน อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระ  
ปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พรปวีณ์ ศิริรักษ์. 2551. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของร้านนัทรูญาคคลินิก  
การแพทย์แผนไทย และสปา อำเภอหัวหิน. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต.  
สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี. 2552. ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มี  
ความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เฟลซ. สารนิพนธ์  
ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พึงใจ ศรีเดช. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. 2552. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ ของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. รายงานการวิจัยทุนอุดหนุน. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เพียงพร บุญแสน. 2550. คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- รุ่งนภา บุญคำ. 2552. คุณภาพการให้บริการข้าราชการครู ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วรรณพร ภูยาธร. 2549. ความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท ไลอ้อน (ประเทศไทย) จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศรีณพวงศ์ เทียงธรรม. 2552. “ปัจจัยประเมินคุณภาพการบริการ,” เอกสารเชิงวิชาการ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศศิณีภา ทิวาลัย. 2555. การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลองของดีลอนแอนด์แม็คคลีน และอีเมตริก. วารสารวิชาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อุสมาน บัณฑิตอัมพา. 2554. พฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ปองปรัชญ์ บือราแง. 2554. การทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์การ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักข่าวอิสรา. 2555. “เทรนด์ใหม่ของโลก แหล่งสร้างงานขนาดมหึมา,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.isranews.org>, [สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2555]

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามงานวิจัย



เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--



### แบบสอบถาม

การค้นคว้าอิสระเรื่อง **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ**  
**กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขา ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี**  
**เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถาม**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก การจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีเนื้อหา สอบถามข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัด ปทุมธานี

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการ 2 ด้าน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ

ทางผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามครั้งนี้

**แบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัด ปทุมธานี**

**ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. น้อยกว่า 20 ปี

( ) 2. 21-30 ปี

( ) 3. 31-40 ปี

( ) 4. 41-50 ปี

( ) 5. อายุมากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

( ) 2. ปวส. หรือ อนุปริญญา

( ) 3.ปริญญาตรี

( ) 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ย

( ) 1. น้อยกว่า 10,000 บาท

( ) 2. 10,001-20,000 บาท

( ) 3. 20,001-30,000 บาท

( ) 4. 30,001 บาท ขึ้นไป

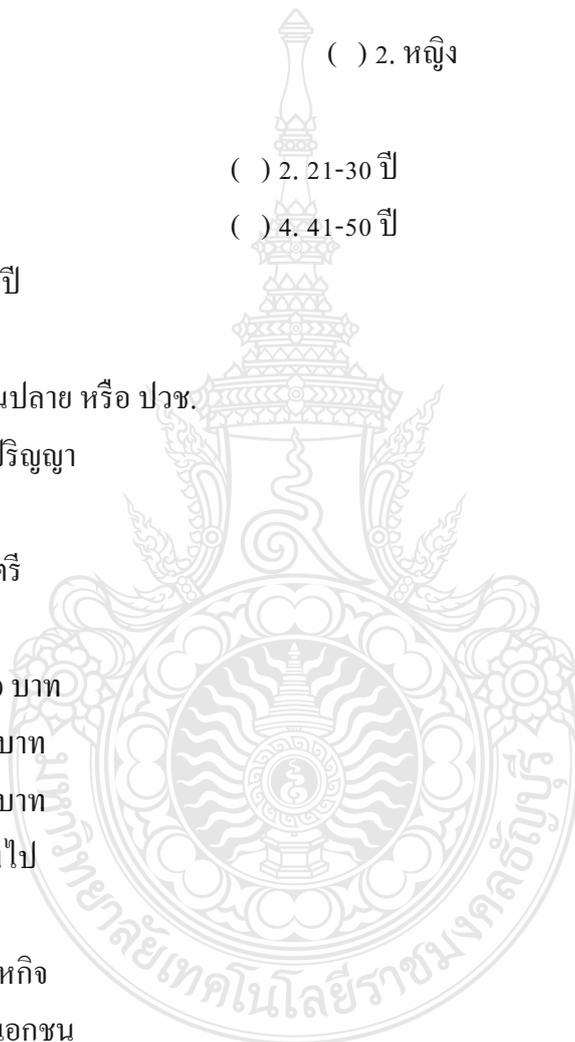
5. อาชีพ

( ) 1. ราชการ/รัฐวิสาหกิจ

( ) 2. พนักงานบริษัทเอกชน

( ) 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว

( ) 4. เกษตรกรรม/กสิกรรม



ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และให้พิจารณาระดับความสำคัญของคุณภาพการให้บริการของการประชาสัมพันธ์ ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความน่าเชื่อถือ (Reliability)</b>					
6. พนักงานที่ให้บริการ มีความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม และมีมารยาทที่ดีของการบริการ					
7. กปภ.สามารถให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น การติดตั้งมิเตอร์น้ำ ระยะทำการ 7 วันทำการ หรือ 1 วันทำการ ตามกรณี					
8. พนักงานที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ					
9. พนักงานวางตัวที่เหมาะสมกับหน้าที่ในการให้บริการ					
10. คุณภาพการให้บริการได้มาตรฐาน เช่น กระบวนการทำงาน มีความชัดเจน และโปร่งใส					
<b>ความแน่นอน (Assurance)</b>					
11. การให้บริการมีความ ชัดเจน					
12. การให้บริการมีความแน่นอน ถูกต้อง และแม่นยำ					
13. พนักงานที่ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามที่ท่านสงสัย หรือมีปัญหาได้ชัดเจน					
14. ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการของการประชาสัมพันธ์					
15. พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา					

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>วัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)</b>					
16. อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการมีความทันสมัย					
17. อุปกรณ์ที่นำมาให้บริการ เช่น ท่อประปา มิเตอร์น้ำ มีคุณภาพที่ดี เป็นต้น					
18. อาคาร หรือสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
19. การชำระค่าน้ำประปา มีความสะดวก รวดเร็ว เช่น การบริการรับชำระค่าน้ำประปา ผ่านร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น					
20. จำนวนสาขาที่ให้บริการใกล้บ้าน					
<b>ความเข้าใจใจ (Empathy)</b>					
21. พนักงานให้ความสนใจ และเอาใจใส่ ในแก้ไข ปัญหาของผู้รับบริการ					
22. ในกรณีที่มีปัญหา มีพนักงานเพียงพอต่อการให้ คำปรึกษา					
23. พนักงานสามารถให้คำปรึกษาอย่างมี ประสิทธิภาพ					
24. พนักงาน ให้ความช่วยเหลือกับปัญหาของ ผู้รับบริการ					
25. พนักงานใส่ใจในผลประโยชน์ของผู้รับบริการ					

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความรับผิดชอบ (Responsiveness)</b>					
26. เวลาทำการในการให้บริการมีความเหมาะสม					
27. พนักงานมีความปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถ					
28. มีการให้คำแนะนำ ในสิ่งที่ถูกต้อง และ เหมาะสม					
29. มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา					
30. พนักงานมีความใส่ใจในงานที่ตนเอง รับผิดชอบ					



ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้และให้พิจารณาระดับความสำคัญของการให้บริการของการ  
 ปรุษาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

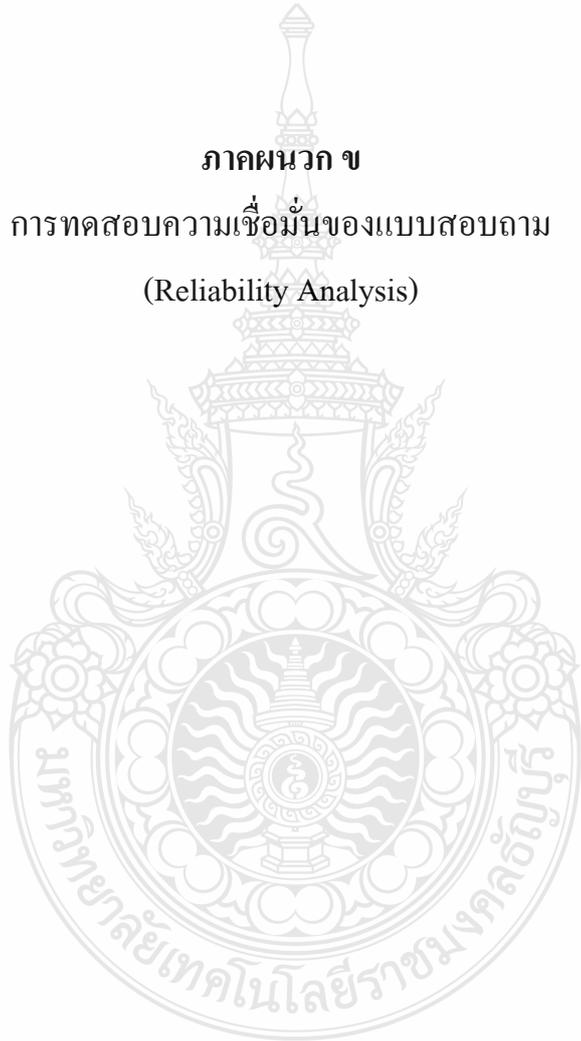
การให้บริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านบุคลากร / เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
31. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
32. การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ					
33. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
34. จำนวนพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ					
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
35. การติดประกาศ หรือแจ้งข้อมูลขั้นตอน และระยะเวลาให้บริการ					
36. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
37. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
38. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ต่อการให้บริการ

.....  
 .....  
 .....

ภาคผนวก ข  
การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  
(Reliability Analysis)



### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

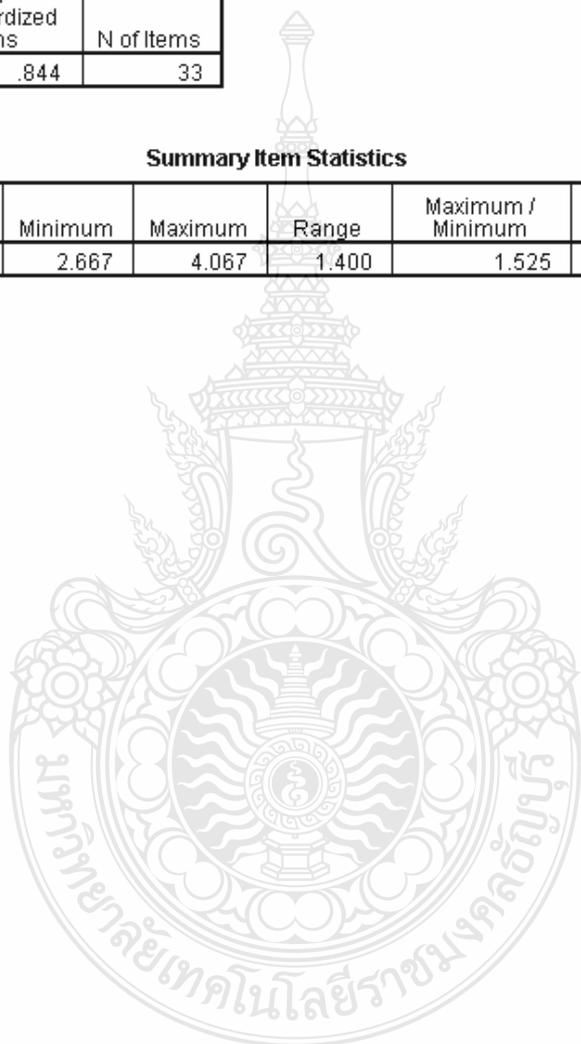
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.842	.844	33

### Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3.538	2.667	4.067	1.400	1.525	.139	33



## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – สกุล** : นายเกียรติคุณ จirkาลวสาน
- ประวัติการศึกษา** : ระดับปริญญาตรี สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2552
- ประวัติการทำงาน** : ปัจจุบัน สำนักงานแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ชุนด่าน (สศช.)  
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจ ชุนด่าน  
สำนักงาน โครงการจังหวัดอัจฉริยะต้นแบบ  
(NakhonnaYok Smart Province)  
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานงานติดตาม และประมวลผล  
การดำเนินงาน
- Email Address** : Kaertikun\_Ec49B@hotmail.com  
Kaertikun.NYSP@gmail.com

