

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพการบริการกับการขอรับการบริการรูปแบบใหม่ ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาค

The Relationship between the Expectations of Service Quality and New Service in Provincial Waterworks Authority

ช่อพกา เหลืองช่างทอง (Chawpaka Luangchangthong)*

ธีระวัฒน์ จันทิก (Thirawat Chantuk)**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังและการขอรับการบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังที่ส่งผลต่อการขอรับการบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอ้อมน้อย จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และไค-สแควร์ (Chi-square)

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทหรือหน่วยงานเอกชน มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คนขึ้นไป มีค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 100-500 บาท และชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงานประปาสาขา ผลการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้น้ำต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีความคาดหวังในระดับมาก โดยปัจจัยความคาดหวังสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ความคาดหวังด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการขอรับการบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองกลุ่มโดยใช้สัมประสิทธิ์คราเมอร์วี (Cramer's V) พบว่าปัจจัยความคาดหวังในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับการขอรับการบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาคอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, การประปาส่วนภูมิภาค

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
อีเมล: hatton_court@hotmail.com

The Student of Master of Business Administration Program, Entrepreneurships, Faculty of Management Science, Silpakorn University E-mail : hatton_court@hotmail.com

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อีเมล : thirawat.scb@gmail.com

Asst. Prof. Dr., Faculty of Management Science, Silpakorn University E-mail : thirawat.scb@gmail.com

Abstract

The purpose of this study were 1) to the expectations and requests for new service products of Provincial Waterworks Authority , 2) to study the factors expected to affect the application of the new service in products of Provincial Waterworks Authority . The population is the users of Omnoi branch of the works authority. There are 400 samples. The research instrument is questionnaire. The statistics for data analysis are frequency, percentage, average, and chi-square.

It was found that most samples were female, 36 – 45 years, Bachelors' degree graduates, and private employers. They were in families with four or more members. Their monthly water bills were 100 – 500 baht. The water users were residents who paid for the water bills at the branch. By studying the expectations of the water users towards the service qualities in the five aspects including trust, response, user confidence, user care, and service intangibility; it was found that the expectations were very high. The relationship between the two groups using the coefficient of Cramer's v found that the expectations factors in each side are relationship with the service qualities moderate to low level at the statistical significance level of 0.05.

Keyword: expectation, Provincial Waterworks Authority

บทนำ

น้ำเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต “น้ำ” จึงมีบทบาทต่อทุกชีวิตในสังคม ดังพระราชดำรัสในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ รัชกาลที่ 9 อันมีใจความตอนหนึ่งว่า “น้ำคือชีวิต” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของทรัพยากรน้ำ ซึ่งหล่อเลี้ยงทุกชีวิตบนโลกนี้ (การประปาส่วนภูมิภาค, 2550) สิ่งมีชีวิตทุกชนิดทั้งพืชและสัตว์ มีน้ำเป็นส่วนประกอบประมาณร้อยละ 70 ของน้ำหนัก น้ำมีประโยชน์ในด้านการเกษตรกรรม การคมนาคมขนส่ง การอุปโภคบริโภค การอุตสาหกรรม การผลิตกระแสไฟฟ้า การท่องเที่ยวและนันทนาการ (พงษ์พิชญ์ บัวอาจ, 2558)

ในอดีตประชาชนส่วนใหญ่นิยมบริโภคน้ำจากแหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ น้ำฝน น้ำบาดาลและน้ำจากแม่น้ำลำคลอง ใช้วิธีนำน้ำมาต้ม หรือแกว่งสารส้ม เนื่องจากประชาชนมีความต้องการน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค ในครัวเรือนและชุมชนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ อันเนื่องมาจากจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น การขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคม (กองนโยบายและแผนงาน สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร, 2558) ความต้องการน้ำเพิ่มขึ้นตามการเติบโตและการขยายตัวของชุมชน เมื่อจำนวนประชากรและมูลค่าเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น ภาคอุตสาหกรรมจึงขยายตัวตามเพื่อรองรับขนาดของประชากร เศรษฐกิจมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต มีการพัฒนามาตรฐานสาธารณสุขภาคต่าง ๆ นอกจากนี้พบว่าปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงน้ำสะอาดระหว่างคนเมืองกับคนชนบท ทำให้การ

ประปาส่วนภูมิภาคได้เข้ามามีบทบาทในการผลิตน้ำประปาที่สะอาด เพื่อบริการแก่ประชาชน หน่วยงานต่างๆ และแก้ไขปัญหาประปามีไม่เพียงพอ ไม่ทั่วถึง (พรณี ตั้งใจสถาปัตย์, 2554)

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบันเป็นไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานของสินค้า และการบริการให้อยู่ในระดับที่เป็นที่ยอมรับของสังคม (สมชาย ดาราย, 2549: 2) การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญในยุคของการแข่งขันในปัจจุบัน เพราะลูกค้าจะเป็นผู้ตัดสินว่าคุณภาพและประสิทธิภาพของหน่วยงานเป็นอย่างไร มีความคาดหวังต่อการรับรู้การให้บริการอย่างไร ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญกับทุกเรื่องที่ทำให้ลูกค้ากับลูกค้า (อนงค์พรรณ สุวัฒน์มาลี, 2549)

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลให้บริการน้ำประปาอย่างมีคุณภาพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารด้านจัดหาแหล่งน้ำสะอาด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญ การประปาส่วนภูมิภาคมีพื้นที่ให้บริการทั้งสิ้น จำนวน 234 สาขา และแบ่งสายการปฏิบัติงานออกเป็น 10 เขตซึ่งแต่ละเขตมีการประปาสาขาที่อยู่ในความรับผิดชอบครอบคลุมในเขตพื้นที่ 74 จังหวัดของประเทศไทย ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ (การประปาส่วนภูมิภาค, 2558)

การประปาส่วนภูมิภาคสาขาอ้อมน้อย เป็นหน่วยงานการประปาสาขาย่อย สังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ตั้งอยู่ที่ 30/13 ม.12 ซ.ไร่ชิง 42 (ซ.ประชาราษฎร์) ถ.พุทธมณฑลสาย 5 ต.ไร่ชิง อ.สามพราน จ.นครปฐม 73210 มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการให้บริการน้ำประปาครอบคลุมพื้นที่จังหวัด นครปฐม สมุทรสาคร และพื้นที่บางส่วนของเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ซึ่งถือได้ว่าเป็นจังหวัดที่ประกอบด้วยบ้านเรือน ธุรกิจและโรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก ดังนั้นคุณภาพน้ำประปาที่ได้มาตรฐาน การให้บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว ย่อมมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร ปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอ้อมน้อย มีจำนวนผู้ใช้น้ำทั้งหมด 51,896 ราย ปริมาณน้ำที่ผลิตได้ 4,327,412 ลบ.ม ปริมาณน้ำผลิตจ่าย 4,327,412 ลบ.ม และปริมาณน้ำจำหน่าย 2,581,561 ลบ.ม ข้อมูล เดือนกันยายน 2558 (การประปาส่วนภูมิภาค, 2558)

การประปาส่วนภูมิภาคมุ่งเน้นการบริการที่ถูกต้องลูกค้า ยึดหลักในคุณภาพ จึงให้ความสำคัญกับการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็วและตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้น้ำด้วยมาตรฐานการให้บริการที่ดีเยี่ยมทั้งในด้านคุณภาพบริการและคุณภาพน้ำประปา และในปัจจุบันน้ำดื่มบรรจุขวดได้รับความนิยมสูงขึ้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดสมมติเหตุการณ์ในรูปแบบการให้บริการใหม่ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาค เช่น ผลิตน้ำดื่มบรรจุขวดจำหน่ายให้กับผู้ใช้น้ำในราคาที่ถูกลงกว่าท้องตลาดแต่มีคุณภาพและมาตรฐานที่ดีเป็นต้น จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่กับการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอ้อมน้อย ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานและการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็วและตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้น้ำผู้วิจัยจึงศึกษาระดับการทดสอบปัจจัยความคาดหวังที่ส่งผลต่อการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาค โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับศึกษาเหตุการณ์สมมติ ให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการคิดค่าบริการจากการให้บริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาค นอกจากนี้การวิจัยดังกล่าวจะมีประโยชน์ต่อการประปาส่วนภูมิภาคเพื่อที่จะได้

พัฒนา ปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ ตรงความต้องการของผู้ใช้น้ำเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้น้ำต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

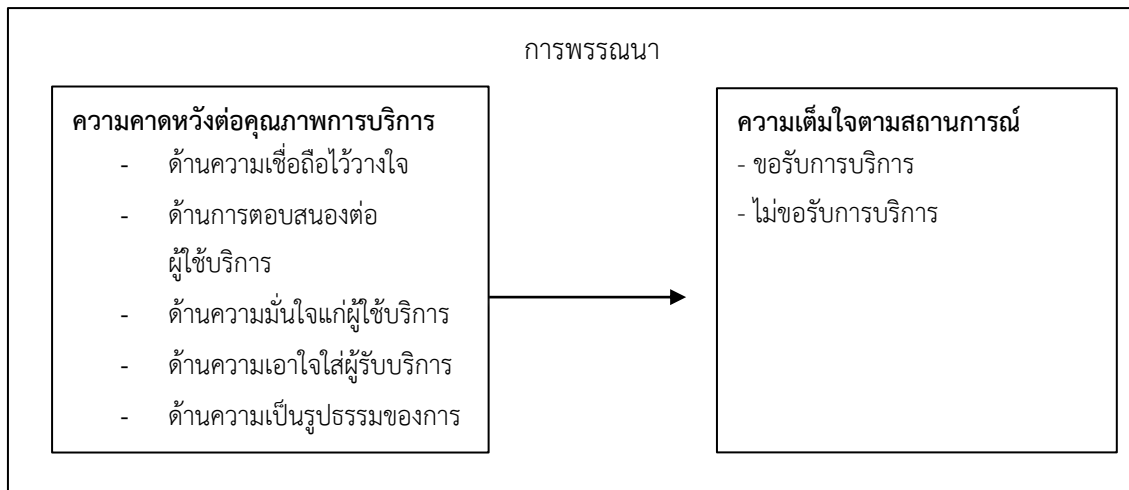
1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังและการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังที่ส่งผลต่อการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค

สมมติฐานการวิจัย

ความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพการบริการกับการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาค ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์

1. **คุณภาพการบริการ (Service Quality)** หมายถึง วิธีการที่การประปาส่วนภูมิภาคใส่ใจ ตั้งใจให้บริการที่รวดเร็ว มีความเชื่อถือ ตรงตามความต้องการ ส่งมอบให้แก่ผู้ใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค รวมทั้งสร้างความพึงพอใจที่เหนือความคาดหวังในการให้บริการในด้านต่างๆ เช่น ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความรู้สึก การคาดคะเนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งถ้าผู้ใช้น้ำจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อ การบริการนั้นจะนำผลตอบแทนมาให้ และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ซึ่งยิ่งถ้าได้รับการบริการที่เกินจากความคาดหวัง จะยิ่งสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

3. การประปาส่วนภูมิภาคสาขาอ้อมน้อย หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีหน้าที่ผลิตและให้บริการน้ำประปาให้แก่ประชาชนที่มีบ้านพักอาศัย โรงงาน หรือบริษัท ในเขตพื้นที่ทั้งจังหวัดนครปฐม จังหวัดสมุทรสาคร และพื้นที่บางส่วนของเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร

4. การขอรับบริการ หมายถึง ความยินดีที่บุคคลจะจ่ายค่าสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง ด้วย จำนวนเงินสูงสุด โดยที่แต่ละบุคคลเต็มใจจ่ายเพื่อแลกกับการได้รับการบริการเพิ่มเติมจากการประปาส่วนภูมิภาค เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ รวมทั้งความสะดวก รวดเร็ว

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

วิทยา ด้านธำรงกุล (2549) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่จะได้รับ ซึ่งลูกค้าจะใช้เป็นมาตรฐานหรือเป็นตัววัดคุณภาพการบริการ ถ้าลูกค้าเชื่อว่าการได้รับการบริการแบบหนึ่ง แล้วปรากฏได้รับการบริการแบบที่คาดหวังจริงก็จะรู้สึกพึงพอใจ ยิ่งถ้าได้รับการบริการที่เกินจากความคาดหวัง จะยิ่งสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ในทางตรงข้าม ถ้าการบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังก็จะสร้างความผิดหวังต่อลูกค้า และทำให้ลูกค้าประเมินการบริการนั้นต่ำลง

วรูม (Vroom 1970,อ้างถึงใน ภาวสุ สิริสิงห,2555 :36) ได้สร้างทฤษฎีความคาดหวังของวรูม หรือ V.I.E.Theory ซึ่งประกอบด้วย

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีต่อผลลัพธ์ของการกระทำซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจของมนุษย์ระดับของ ความพึงพอใจที่มนุษย์คาดหวังว่าจะได้จากผลลัพธ์นั้นๆไม่ใช่เกิดจากการเห็นคุณค่าที่แท้จริงของผลลัพธ์นั้นเสมอไป

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีหรือหนทางที่นำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆ โดยที่บุคคลนั้นมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อให้บรรลุความพึงพอใจ หรือเพื่อให้

สรุปว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น และการคาดคะเน เป็นความเชื่อถึงสิ่งที่จะเป็นตามที่คาดหวังไว้ ความคาดหวังนั้น สามารถอธิบายในแง่ของผู้ใช้บริการจะเกิดความพอใจก็ต่อเมื่อการบริการนั้นจะนำผลตอบแทนมาให้ และได้รับการบริการตามที่ได้คาดหวังไว้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

พาราสุรามาน (Parasuraman 1988, อ้างถึงใน เขมกร เข้มน้อย, 2554) กล่าวว่า คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยภาพรวม โดยปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการ มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคลและวัสดุเพื่อติดต่อสื่อสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการที่สัญญาไว้อย่างคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
4. ความเชื่อมั่น (Assurances) คือ ความรู้และอรรถาธิบายไม่ตรีของพนักงานผู้ให้บริการ และได้มาจากการรวมปัจจัยทางด้านความสามารถ ความสุภาพ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย มารวมกัน
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้า และได้มาจากการรวมปัจจัยทางด้านความสะอาด การติดต่อสื่อสารและความเข้าใจลูกค้า มารวมกัน

สรุปว่า คุณภาพการบริการ มี 5 องค์ประกอบ เป็นการประเมินภาพรวมหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการโดยภาพรวม เช่น ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการดูแลเอาใจใส่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นภดล สนวิทย์ (2556) ศึกษาเรื่อง “ความเต็มใจจ่ายของครัวเรือนเพื่อการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาในเขตพื้นที่ลุ่มน้ำแม่สา” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 61 เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 46 ปี เสียค่าน้ำประปาต่อครัวเรือนโดยเฉลี่ย 295 บาท/เดือน และมีรายจ่ายในการซื้อน้ำดื่มเฉลี่ย 117 บาท/เดือน ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เคยมีปัญหาขาดแคลนน้ำ ผลการศึกษาความเต็มใจจ่าย พบว่าครัวเรือนตัวอย่างมีความเต็มใจจ่ายค่าน้ำประปาเพิ่มขึ้น 205 บาท/เดือน เพื่อให้ได้น้ำประปาที่มีคุณลักษณะที่ใส ไม่มีตะกอน ไม่มีสารเคมีเจือปน สามารถดื่มได้โดยตรง รองลงมา ครัวเรือนตัวอย่างมีความเต็มใจจ่ายค่าน้ำประปาเพิ่มขึ้น 199 บาท/เดือน ถ้าน้ำประปาที่ได้รับมีคุณลักษณะที่ใสไม่มีตะกอน แต่ไม่สามารถดื่มได้โดยตรง ต้องผ่านกระบวนการต้มหรือกรองก่อนดื่ม

เกษสุตา เหมทานนท์ (2552) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพบริการของสถานีนอนามัยตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ” พบว่า คุณภาพบริการของสถานีนอนามัยตามความคาดหวังของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$, S.D.= 0.41) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการดูแลแบบองค์รวม ด้านความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์คุณภาพบริการของสถานีนอนามัยตามการรับรู้ของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$, S.D.= 0.39) เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการดูแลแบบองค์รวม ด้านความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย ด้านความเสมอภาคและการเข้าถึง

การบริการ ด้านความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนและองค์กรอื่นคุณภาพบริการของสถานือนามัยตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการทั้งภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ณัฐธิดา แดงประเสริฐ (2552) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานประปาอำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงาน บริษัทเอกชน ลักษณะที่พักอาศัยเป็นบ้านเดี่ยว รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100 - 500 บาท สำหรับช่องทางการชำระค่าน้ำประปา ส่วนใหญ่เลือกที่จะไปชำระค่าน้ำประปาที่สำนักงานการประปา และผลการวิจัยทดสอบกับสมมติฐานคือ ปัจจัยส่วนบุคคลสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ไอ-หมิง หวัง และ ชิช-เจน ชี (I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh, 2006) ได้ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน” กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ การสัมผัสได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น ความแน่นอน และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ผลการศึกษพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบริการยืม-คืน ด้านบรรยากาศภายในห้องสมุด ด้านระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และการจอง-ยืมออนไลน์

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพการบริการกับการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาค ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมและสมุทรสาครและเป็นผู้ใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอ้อมน้อย จำนวน 51,896 ราย (การประปาส่วนภูมิภาค : 2558)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอ้อมน้อย และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ณ ระดับค่าความเชื่อมั่น 95% ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane, 1967 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์ ,2555:187)

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ประชากรทั้งหมดที่เป็นผู้ใช้น้ำของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอ้อมน้อย

E แทน ระดับความคลาดที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05 แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$n = \frac{51,896}{1 + 51,896 (0.05)^2}$$

$$n = 396.94$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เท่ากับ 397 ราย เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของข้อมูลจึงได้ปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 ราย ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการหรือมาติดต่อที่การประปาส่วนภูมิภาค สาขาอ้อมน้อย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ค่าน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะสถานที่ใช้น้ำ ระยะเวลาการใช้น้ำของ กปภ. ประเภทผู้ใช้น้ำ และวิธีการชำระค่าน้ำประปา

ส่วนที่ 2 ความเต็มใจในการขอรับบริการ เมื่อการประปาส่วนภูมิภาคมีการให้บริการรูปแบบใหม่ ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาคเป็นคำถามแบบปลายปิดครั้งเดียว (Close-Ended Response Question)

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของผู้ใช้น้ำต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ (1) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (2) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ (3) ด้านความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (4) ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ และ (5) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ลักษณะของคำถามเป็นมาตรวัดแบบ Likert (ลิเคิร์ท) ซึ่งแต่ละข้อความมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ แต่ละรายการ ใช้การจัดช่วงความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น (Class Interval) (รัฐนันท์ พงวิทธิธร, 2549) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวัง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 - 5.00	กำหนดให้ความคาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 - 4.20	กำหนดให้ความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 - 3.40	กำหนดให้ความคาดหวัง อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 - 2.60	กำหนดให้ความคาดหวัง อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.80	กำหนดให้ความคาดหวัง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/เพิ่มเติม ลักษณะคำถามเป็นปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข

ทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 40 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficients method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990: 202 – 204) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.83 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะประชากรของผู้ใช้น้ำการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอ้อมน้อย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือน วิธีการชำระค่าน้ำประปา ลักษณะสถานที่ใช้น้ำ ระยะเวลาการใช้น้ำ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพการบริการและความเต็มใจขอรับการบริการด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้ ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square)

ผลการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทหรือหน่วยงานเอกชน มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คนขึ้นไป มีค่าน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 100-500 บาท ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านทาวเฮ้าส์ ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปาเฉลี่ย 6-10 ปี ผู้ใช้น้ำเป็นประเภทบ้านพักอาศัย และชำระเงินค่าน้ำประปาที่สำนักงานประปาสาขา

2. ผลการศึกษา ปัจจัยด้านความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ทั้ง 5 ด้าน ในตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ	Mean	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคาดหวัง	อันดับ
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.70	0.761	มาก	4
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	3.76	0.800	มาก	2
ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.85	0.740	มาก	1
ด้านความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	3.69	0.822	มาก	5
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.72	0.810	มาก	3
รวม	3.74	0.787	มาก	

ที่มา : จากการสำรวจของผู้วิจัย

จากตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความคาดหวังของผู้ใช้น้ำต่อคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคในด้านรวมของการประปาส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้อมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.85) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.76) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.72) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.70) และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย (Mean = 3.69) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความเต็มใจขอรับหรือไม่ขอรับการให้บริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาคในอนาคต ในตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงความถี่และร้อยละของความเต็มใจขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค

รูปแบบสถานการณ์เมื่อการประปาส่วนภูมิภาค มีการให้บริการรูปแบบใหม่	จำนวน (คน)	ร้อยละ(%)
สถานการณ์ที่ 1 : การประปาส่วนภูมิภาคจำหน่ายน้ำดื่มบรรจุขวด		
ขอรับบริการ	357	89.30
ไม่ขอรับบริการ	43	10.80
สถานการณ์ที่ 2 : การประปาส่วนภูมิภาคให้บริการเครื่องชำระค่าน้ำออนไลน์ 24 ชั่วโมง		
ขอรับบริการ	346	86.50
ไม่ขอรับบริการ	54	13.50
รวม	400	100.00

ที่มา : จากการสำรวจของผู้วิจัย

จากตารางที่ 2 แสดงความถี่และร้อยละ ของความเต็มใจขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค สถานการณ์ที่ 1 ที่ว่า “สมมติการประปาส่วนภูมิภาคจำหน่ายน้ำดื่มบรรจุขวด ท่านเต็มใจขอรับบริการนี้หรือไม่” พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เต็มใจขอรับบริการ จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 89.30 และไม่ขอรับบริการ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ส่วนสถานการณ์ที่ 2 ที่ว่า “สมมติการประปาส่วนภูมิภาคให้บริการเครื่องชำระค่าน้ำออนไลน์ 24 ชั่วโมง ท่านเต็มใจขอรับบริการนี้หรือไม่” พบว่า ส่วนใหญ่เต็มใจขอรับบริการ จำนวน 346 คน คิดเป็นร้อยละ 86.50 และไม่ขอรับบริการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพการบริการกับการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาค จากการจำลองสถานการณ์ โดยใช้สถิติ ไค-สแควร์ (Chi-square) มีการตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

H_0 : ความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการไม่ส่งผลต่อการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค

H_1 : ความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค

ตารางที่ 3 ความคาดหวังคุณภาพการบริการ 5 ด้านที่ส่งผลต่อการขอรับบริการรูปแบบใหม่การประปาส่วนภูมิภาค

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	สถานการณ์ที่ 1: การประปาส่วนภูมิภาคผลิตน้ำดื่มบรรจุขวดจำหน่ายขนาด 600 มล.			
	chi-square (χ^2)	Cramer's V (V)	P-value (Sig.)	สรุปผลการทดสอบ
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	22.715	.238	.000*	ส่งผล
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	17.297	.208	.002*	ส่งผล
ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	26.508	.257	.000*	ส่งผล
ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	9.881	.157	.004*	ส่งผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	9.312	.155	.004*	ส่งผล

* P-value $\leq$.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่า chi-square (χ^2) เท่ากับ 22.715 มีค่า P-value เท่ากับ .000 (2) ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีค่า chi-square (χ^2) เท่ากับ 17.297 มีค่า P-value เท่ากับ .002 (3) ปัจจัยด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีค่า chi-square (χ^2) เท่ากับ 26.508 มีค่า P-value เท่ากับ .000 (4) ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีค่า chi-square (χ^2) เท่ากับ 9.881 มีค่า P-value เท่ากับ .004 (5) ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า chi-square (χ^2) เท่ากับ 9.312 มีค่า P-value เท่ากับ .004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค เมื่อพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์ของคราเมอร์วี พบว่า ปัจจัยความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการขอรับบริการรูปแบบใหม่ ในระดับปานกลางถึงน้อย

จากเหตุการณ์สมมติ ถ้าการประปาส่วนภูมิภาคผลิตน้ำดื่มบรรจุขวดจำหน่ายขนาด 600 มล. ผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่เต็มใจขอรับบริการ โดยปัจจัยความคาดหวังคุณภาพการให้บริการสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ในสถานการณ์ที่ 2 สมมติการประปาส่วนภูมิภาคให้บริการเครื่องรับชำระค่าน้ำออนไลน์ 24 ชั่วโมง แสดงดังตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 แสดงความคาดหวังคุณภาพการบริการ 5 ด้านที่ส่งผลต่อการขอรับบริการรูปแบบใหม่
การประปาส่วนภูมิภาค

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	สถานการณ์ที่ 2: การประปาส่วนภูมิภาคให้บริการเครื่องชำระค่าน้ำออนไลน์ 24 ชั่วโมง			
	chi-square (χ^2)	Cramer's V (V)	P-value (Sig.)	สรุปผลการทดสอบ
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	48.912	.350	.000*	ส่งผล
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	24.422	.247	.000*	ส่งผล
ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	35.069	.296	.000*	ส่งผล
ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	23.772	.244	.000*	ส่งผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	37.721	.307	.000*	ส่งผล

* P-value $\leq$.05

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่า chi-square (χ^2) เท่ากับ 48.912 มีค่า P-value เท่ากับ .000 (2) ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีค่า chi-square (χ^2) เท่ากับ 24.422 มีค่า P-value เท่ากับ .000 (3) ปัจจัยด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ มีค่า chi-square (χ^2) เท่ากับ 35.069 มีค่า P-value เท่ากับ .000 (4) ปัจจัยด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการมีค่า chi-square (χ^2) เท่ากับ 23.772 มีค่า P-value เท่ากับ .000 (5) ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า chi-square (χ^2) เท่ากับ 37.721 มีค่า P-value เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค เมื่อพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์ของคราเมอร์วี พบว่า ปัจจัยความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในระดับปานกลาง

จากเหตุการณ์สมมติ การประปาส่วนภูมิภาคให้บริการเครื่องรับชำระค่าน้ำออนไลน์ 24 ชั่วโมง ผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่เต็มใจขอรับบริการ โดยปัจจัยความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปด้านบุคคลและความเต็มใจจ่ายของผู้ใช้น้ำเมื่อการประปาส่วนภูมิภาคมีการให้บริการเพิ่มเติม จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทหรือหน่วยงานเอกชน มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวตั้งแต่สี่คนขึ้นไป คำน้ำประปาเฉลี่ยต่อเดือนหนึ่งร้อยถึงห้าร้อยบาท โดยชำระค่าน้ำประปาที่สำนักงานการประปาสาขา โดยส่วนหนึ่งเป็นเพราะ ผู้หญิงเป็นเพศที่ต้องดูแลรับผิดชอบค่าใช้จ่ายภายในบ้าน อีกทั้งพนักงานบริษัทเอกชนเป็นผู้ที่มี

อาชีพมั่นคงและมีรายได้สม่ำเสมอ จึงมีความเต็มใจที่จะชำระค่าน้ำประปามากกว่าผู้ที่ไม่มอาชีพมั่นคงและมีรายได้น้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัญฐิยา แดงประเสริฐ (2552:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาอำเภอสุมย์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนหนึ่งร้อยถึงห้าร้อยบาท สำหรับช่องทางการชำระค่าน้ำประปา ส่วนใหญ่เลือกที่จะไปชำระที่สำนักงานการประปา

2. ปัจจัยความคาดหวังของผู้ใช้น้ำต่อคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคในด้านรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยส่วนหนึ่งเป็นเพราะ ผู้ใช้น้ำหรือผู้ใช้บริการมีความต้องการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของตนเองหรือความคาดหวังในสิ่งที่ตนเองต้องการสูง และเมื่อได้รับการบริการตามที่ตนเองคาดหวังไว้ก็จะยิ่งรู้สึกพึงพอใจ ประทับใจ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ วิทยา ด้านดำรงกุล (2549) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังของลูกค้า เป็นความเชื่อของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่จะได้รับ ซึ่งลูกค้าจะใช้เป็นมาตรฐานหรือเป็นตัววัดคุณภาพการบริการ เพราะถ้าลูกค้าเชื่อว่าการได้รับการบริการแบบหนึ่ง แล้วปรากฏได้รับการบริการแบบที่คาดหวังจริงก็จะรู้สึกพึงพอใจ รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษสุตา เหมทานนท์ (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสถานีอนามัยตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพบริการของสถานีอนามัยตามความคาดหวังของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไอ-หมิง หวัง และ ชิช-เจน ชี (I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh.2006) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัย ฉางตุง คริสเตียน ที่พบว่าคุณภาพการบริการส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ปัจจัยความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการขอรับการบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค ในสถานการณ์ที่ 1 ผลิตภัณฑ์ดื่มบรรจุขวดขนาด 600 มล. และสถานการณ์ที่ 2 เครื่องรับชำระค่าน้ำออนไลน์ 24 ชั่วโมง แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้น้ำเต็มใจขอรับการบริการรูปแบบใหม่ของการประปาส่วนภูมิภาค เพราะผู้ใช้น้ำมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการของการประปาฯ และมีความมั่นใจในเรื่องความสะอาดของน้ำประปา ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น มีความสะอาดเพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภค หรืออีกนัยหนึ่ง ถ้าความคาดหวังในเรื่องความสะอาดของน้ำประปา ไส ไม่มีกลิ่น ผู้ใช้น้ำจะเต็มใจจ่ายค่าบริการส่วนเพิ่มดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นกตล สนวิทย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความเต็มใจจ่ายของครัวเรือนเพื่อการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาในเขตพื้นที่ลุ่มน้ำแม่สา พบว่า ครัวเรือนมีความเต็มใจจ่ายค่าน้ำประปาเพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้ น้ำประปาที่มีคุณลักษณะใส ไม่มีตะกอน ไม่มีสารเคมีเจือปน สามารถดื่มได้โดยตรง โดยปัจจัยความคาดหวังที่ส่งผลต่อการขอรับการบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาคสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ความคาดหวังด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีค่า P-value น้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ 0.05 ดังนั้น ถ้าผู้ใช้น้ำมีความรู้สึกพึงพอใจต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอ้อมน้อยแต่ระดับสูง ก็จะส่งผลต่อความเต็มใจขอรับการบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์การประปาส่วนภูมิภาค เพื่อให้รับความสะดวกสบายรวดเร็ว และมีความรู้สึกความพึงพอใจสูงสุด เมื่อพิจารณาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์ของ

คราเมอร์วี พบว่า ความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในระดับปานกลางถึงน้อย ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า น้ำประปาเป็นสินค้าที่เข้าใกล้สินค้าจำเป็น ผู้บริโภคมีความจำเป็นต้องใช้น้ำประปาเพื่ออุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน น้ำประปาจึงเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของมนุษย์ และเพื่อตอบสนองทางด้านร่างกายของตนเอง ผู้บริโภคจึงเต็มใจขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาคอยู่แล้ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Abraham H.Maslow อ้างถึงใน อภิสุตา เพ็ญทอง, 2548:12-13) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการของขั้นพื้นฐาน จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และเมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นอีก ซึ่งความต้องการในระดับแรก เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น น้ำ อาหาร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพการบริการกับการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาค สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1.1 ความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในระดับปานกลางถึงน้อย เนื่องจาก น้ำประปาเป็นสินค้าที่เข้าใกล้สินค้าจำเป็น ผู้บริโภคมีความจำเป็นต้องใช้น้ำประปาเพื่ออุปโภคและบริโภคในชีวิตประจำวัน ดังนั้นทางการประปาควรจะสร้างรูปแบบการให้บริการที่น่าสนใจ สร้างจุดเด่นของผลิตภัณฑ์และสื่อออกมาให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดทัศนคติที่ดีและเกิดความประทับใจต่อการบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาค

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพการบริการกับการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาค ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวทางเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ดังนี้

2.1 ในการศึกษาด้วยวิธีเหตุการณ์สมมติ ผู้ศึกษาควรให้ความระมัดระวังในการศึกษาเกี่ยวกับการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์ เนื่องจากการประปาส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ การกำหนดเหตุการณ์สมมติจึงควรมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

2.2 การศึกษาความเต็มใจขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาคครั้งนี้ เก็บข้อมูลเฉพาะกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอ้อมน้อยเพียงกลุ่มเดียว และจากการทบทวนวรรณกรรมยังไม่เคยมีงานศึกษาเรื่องเกี่ยวกับขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาค ฉะนั้นแล้วมูลค่าที่ได้จากผลการวิจัยครั้งนี้ อาจจะไม่มีความคาดเคลื่อน ถ้านำไปใช้อ้างอิงในเขตพื้นที่อื่นนอกเหนือการประปาส่วนภูมิภาค สาขาอ้อมน้อย ดังนั้นในอนาคตหากผู้วิจัยที่สนใจจะศึกษาเพิ่มเติม อาจจะทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมประชากรทั้งหมดของการประปาส่วนภูมิภาค เพื่อจะได้ผลการวิจัยที่เป็นที่ยอมรับต่อไป

2.3 การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังคุณภาพการบริการกับการขอรับบริการรูปแบบใหม่ในผลิตภัณฑ์ของการประปาส่วนภูมิภาค ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) ซึ่งอาจทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่าสถิติอื่น เช่น การวิเคราะห์ความสัมพันธ์สมการถดถอยเชิงเส้น (Regression Analysis) เป็นต้น เพื่อให้ผลการวิจัยมีความละเอียด ชัดเจนมากยิ่งขึ้นและช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อผู้ใช้น้ำหรือผู้ใช้บริการได้ตรงตามต้องการ

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กองนโยบายและแผนงาน สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. (2558). รายงานการศึกษา การให้บริการด้าน

การประปาในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2554.

การประปาส่วนภูมิภาค. (2550).วารสารน้ำ.กรุงเทพฯ : สำนักการประชาสัมพันธ์,2550

การประปาส่วนภูมิภาค. (2558).ข้อมูลการประปาส่วนภูมิภาคสาขา อ้อมน้อย. เข้าถึงเมื่อ 2 พฤศจิกายน

เข้าถึงได้จาก <http://www.pwa.co.th/province/branch/5540317>

เกษสุตา เหมทานนท์. (2552) . “คุณภาพบริการของสถานีอนามัยตามความคาดหวังและการรับรู้ของ

ผู้รับบริการ”วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการระบบสุขภาพ

มหาวิทยาลัยทักษิณ.

เขมกร เข็มน้อย. (2554). “ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า

ธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร.”วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ณัฐริยา แดงประเสริฐ. (2552). “ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานประปา

อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี”ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

นภดล สนวิทย์.(2556). “ความเต็มใจจ่ายของครัวเรือนเพื่อการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาในเขตพื้นที่ลุ่มน้ำ

แม่สา” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์เกษตร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประสพชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ท็อป.

พงษ์พิชญ์ บัวอาจ.(2558). น้ำและประโยชน์ของน้ำ. เข้าถึงเมื่อ 22 ธันวาคม.เข้าถึงได้จาก

<http://www.thaigoodview.com/library/index.htm>

พรรณี ตั้งใจสถาปัตย์. (2554). การเข้าถึงน้ำสะอาดในการอุปโภคบริโภค. เข้าถึงเมื่อ 25 ธันวาคม.เข้าถึงได้

จาก hqp.rtd.go.th/prtechnicaldm/ewt_dl_link.php?nid=1856

ภาวสุ สิริสิงห. (2555). “ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด

มารวย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร. (2549). “การตัดสินใจทางธุรกิจเพื่อความสำเร็จของ SMEs ”. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคกลาง.
- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2549). *การบริการเพื่อความสำเร็จ*, กรุงเทพฯ : บริษัท เอิร์ดเวฟเอดดูเคชั่น.
- สมชาย ดาราย. (2549). “การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยา.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อนงค์พรรณ สุวัฒน์มาลี. (2549). “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน”การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- อภิสุตา เพือกขาวผ่อง.(2548). “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาษาต่างประเทศ

- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. 5th ed. New York: Harper Collins.
- I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh.(2006) “The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCJ library,” *Journal of Information & Optimization Sciences*. no.27: 193-209.