



## Personal Factors of Tap Water Users that Affect the Services Provided by the Provincial Waterworks Authority, Phayakkhaphum Phisai Branch Maha Sarakham Province

Ittikorn Buathong<sup>1</sup>, Sitthiporn Soonthorn<sup>2</sup>, Somkiet Kietcharoen<sup>3</sup>

Faculty of Political Science and Public Administration Rajabhat Maha Sarakham University, Thailand

<sup>1</sup>E-mail: it2530bird@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0001-1726-8957>

<sup>2</sup>E-mail: sitthiporn.su@rmu.ac.th, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3195-833X>

<sup>3</sup>E-mail: somkiet6925@gmail.com, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0009-2447-3738>

Received 22/04/2024

Revised 28/04/2024

Accepted 22/06/2024

### Abstract

**Background and Aims:** According to the Provincial Waterworks Authority Act of 1979, the Provincial Waterworks Authority is an organization that supplies tap water services while prioritizing public health and the welfare of the state. To continue developing high-quality services, this piqued the researcher's interest in researching the individual characteristics of tap water users that impact the services rendered by the Provincial Waterworks Authority, Phayakkhaphum Phisai Branch Maha Sarakham Province. This research The objective is to study (1) Level of personal factors of tap water users in the provision of waterworks services, (2) Waterworks service level, (3) Personal factors of tap water users that affect service delivery, and (4) Suggestions to improve and develop the services of the Provincial Waterworks Authority, Phayakkhaphum Phisai Branch. Maha Sarakham Province.

**Methodology:** The sample consisted of 381 people. Statistics used in data analysis include frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing using Pearson coefficient statistics, and multiple regression analysis using the Enter method with statistical significance at the .05 level. And recommendations for the researcher to use frequency distribution and description methods.

**Results:** The research results found that (1) The level of personal factors of tap water users in providing waterworks services is at a low level. (2) The service level of the waterworks is at a high level. (3) Personal factors of tap water users that affect service delivery are at a low level with statistical significance at .05. some variables enter the best equation of multiple regression analysis, namely status, which can be predicted by Total 0.420 ( $R = 0.420$ ). The independent variable can explain the variation of the dependent variable equal to 17.6 percent, has a value of  $R^2 = .176$ , and has a value of  $F = 8.815$ . This indicates that the





independent variables do not affect the service of the Provincial Waterworks Authority, Phayakkhaphum Phisai Branch, Maha Sarakham Province. (4) Suggestions for improving the service development of the Provincial Waterworks Authority, Phayakkhaphum Phisai Branch, Maha Sarakham Province, is to improve service work to be convenient and fast so that water users can receive maximum benefits.

**Conclusion:** The study finds that although the waterworks service performs exceptionally well, the personal factors of tap water users have a significant, albeit minor, impact on service delivery. However, the independent variables don't seem to have an impact on the Provincial Waterworks Authority's overall service, indicating that improved efficiency and convenience in service delivery are necessary for the highest level of customer satisfaction.

**Keywords:** Personal factors; Service Provider; Tap Water Users; Provincial Waterworks Authority



## ปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

อิทธิกร บัวทอง<sup>1</sup>, สิทธิพร สุนทร<sup>2</sup>, และสมเกียรติ เกียรติเจริญ<sup>3</sup>

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### บทคัดย่อ

**ภูมิหลังและวัตถุประสงค์:** การประปาส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาตาม พ.ร.บ. กปภ. พ.ศ. 2522 โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการที่ดีต่อไป การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาในการให้บริการของการประปา (2) ระดับการให้บริการของการประปา (3) ปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการให้บริการ (4) ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

**ระเบียบวิธีการวิจัย:** กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติสัมประสิทธิ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) โดยวิธี Enter อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และข้อเสนอแนะผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และพรรณนาความ

**ผลการวิจัย:** (1) ระดับปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาในการให้บริการของการประปา อยู่ในระดับน้อย (2) ระดับการให้บริการของการประปา อยู่ในระดับมาก (3) ปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี ตัวแปรที่เข้าสู่สมการที่ดีที่สุดของการวิเคราะห์พหุถดถอย ได้แก่ สถานภาพ สามารถพยากรณ์โดยรวม  $.420$  ( $R = .420$ ) ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการแปรผันของตัวตามได้เท่ากับร้อยละ 17.6 มีค่า  $R^2 = .176$  และมีค่า  $F = 8.815$  ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระไม่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม (4) ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม คือ ปรับปรุงการทำงานด้านงานบริการให้สะดวกรวดเร็วเพื่อให้ผู้ใช้น้ำได้รับประโยชน์สูงสุด

**สรุปผล:** การศึกษาพบว่าแม้การประปานครหลวงจะทำงานได้ดีเป็นพิเศษ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาก็มีผลกระทบต่อการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ แม้ว่าจะเล็กน้อยก็ตาม อย่างไรก็ตาม ตัวแปรอิสระดูเหมือนจะไม่ส่งผลกระทบต่อผลการบริการโดยรวมของการประปาส่วนภูมิภาค บ่งชี้ว่าการปรับปรุงประสิทธิภาพและความสะดวกในการให้บริการมีความจำเป็นต่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

**คำสำคัญ :** ปัจจัยบุคคล; ผู้ให้บริการ; ผู้ใช้น้ำประปา; การประปาส่วนภูมิภาค

## บทนำ

น้ำเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณค่ายิ่งต่อมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตดังนั้นน้ำที่มนุษย์จะนำมาใช้ในการอุปโภคบริโภคนั้น ต้องเป็นน้ำสะอาด และต้องมีการปรับปรุงคุณภาพน้ำให้เหมาะสมสำหรับการอุปโภค บริโภค ซึ่งในปัจจุบันถือว่าน้ำประปา เป็นน้ำสะอาด เป็นน้ำที่ผ่านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้เป็นน้ำสำหรับการอุปโภคบริโภค น้ำประปาก็มีความสำคัญต่อชุมชนต่างๆ อย่างยิ่ง และปัจจุบันเกิดการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วทำให้ชุมชนต่างๆ เกิดขึ้นอย่างมากและรวดเร็ว ส่งผลให้ความต้องการใช้น้ำประปามีมากขึ้นการจัดหาน้ำสะอาดในรูปแบบน้ำประปาสำหรับประชาชนในปัจจุบัน คือการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งมีภารกิจและหน้าที่สำรวจแหล่งน้ำดิบและจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งการบริการน้ำประปานั้นจัดเป็นบริการสาธารณะ เนื่องจากการบริการน้ำประปา จะต้องมึลักษณะในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยกฎหมาย ทั้งนี้ต้องเพื่อประโยชน์โดยรวมของประชาชน และการบริการจะต้องเป็นการกระทำอย่างต่อเนื่องจะต้องกระทำด้วยความเสมอภาค จากลักษณะสำคัญดังกล่าวนี้ชี้ให้เห็นว่าการประปาส่วนภูมิภาค มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา (การประปาส่วนภูมิภาค. 2566)

การประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบกิจการประปาในเขตเทศบาลตำบลพยุหะภูมิพิสัย อำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีหน่วยบริการรับผิดชอบดังนี้ เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม เทศบาลตำบลบัวแดง อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยจะต้องดำเนินการให้บริการเพื่อเป้าหมายที่วางไว้คือ ผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพมาตรฐาน ปริมาณและแรงดันน้ำเพียงพอและสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงในพื้นที่ให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจภายใต้กรอบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการต่อประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

จากการศึกษาข้อมูลรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ปี 2561-2566 พบว่ามีข้อร้องเรียน ทั้งหมด 2,894 เรื่อง แบ่งออกเป็น 5 ด้านสำคัญ ประกอบด้วย 1.ด้านการบริการ 2.ด้านท่อแตกรั่ว 3.ด้านปริมาณน้ำ 4.ด้านคุณภาพน้ำ 5.ด้านบุคลากร จำนวนการร้องเรียน 1,891, 852, 136, 13 และ 2 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 57.16, 25.75, 4.11, 0.39 และ 0.06 ตามลำดับ

จากการศึกษาข้อร้องเรียนพบว่า ด้านการบริการพบข้อร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 1,891 คิดเป็นร้อยละ 57.16 ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าว จึงมีความสนใจนำปัญหาที่ได้มาศึกษาเรื่อง ปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้การประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัยสามารถนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมและสามารถปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและรูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาในการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

2. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่จะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

### การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิดทฤษฎี เอกสาร ตำรา วารสาร สิ่งตีพิมพ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้ กฤษฎ์ภลภณ การมิตรี และ แสงจิตต์ ไต้แสง (2565) ที่ศึกษา ปัจจัยบริการที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เมืองไทย แคมป์ตอล จำกัด (มหาชน) สาขาท่าวัง จังหวัดลพบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ และด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เมืองไทย แคมป์ตอล จำกัด (มหาชน) สาขาท่าวัง จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน ในขณะด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เมืองไทย แคมป์ตอล จำกัด (มหาชน) สาขาท่าวัง จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ชนาธิป ครรชิต (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าผู้ใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก นรากร รุจินันท์พรกุล (2557) ที่ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง ที่พบว่าปัจจัยด้านอาชีพ ไม่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการร่วม กระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง แสดงว่าผู้ให้บริการที่ประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ระดับการบริการด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

อนรรักษ์ ทองขาว สยานนท์ สหพันธ์ พรหมภัทร แซ่โ้ว ศักดา ดาญจนวนาวลัย อมราวดี ไชโย (2564) ที่ศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์การท่องเที่ยวนอกเมืองรอบติดชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกของประเทศไทยจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ พบว่าปัจจัยด้านอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ผู้ที่มาท่องเที่ยวและค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันและ อายุ อาชีพ รายได้และระดับการศึกษา ผู้ที่มากับนักท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว และจำนวนวันที่ใช้ในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านขนาดของครอบครัว ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชร กวีกิจบรม (2558) ที่ศึกษา ปัจจัยในการขอสินเชื่อสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินของผู้ค้าในตลาด เขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางสังคม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว หนี้สิน หลักประกันออมทรัพย์ ส่งผลต่อส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการด้านการตัดสินใจเพื่อขอสินเชื่อของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจาก บุคคลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลการขอสินเชื่อที่แตกต่างกัน โดยผู้ใดที่ต้องการขอสินเชื่อที่ผ่านและง่ายขึ้น ควรมีหลักประกันในการขอ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือนตามเงื่อนไขต่างๆ เพื่อการอนุมัติที่ง่าย และเร็วยิ่งขึ้น Karbowski (2005) ได้ศึกษาระบบบริการด้านประปาของเมืองเมลเบิร์น ประเทศ



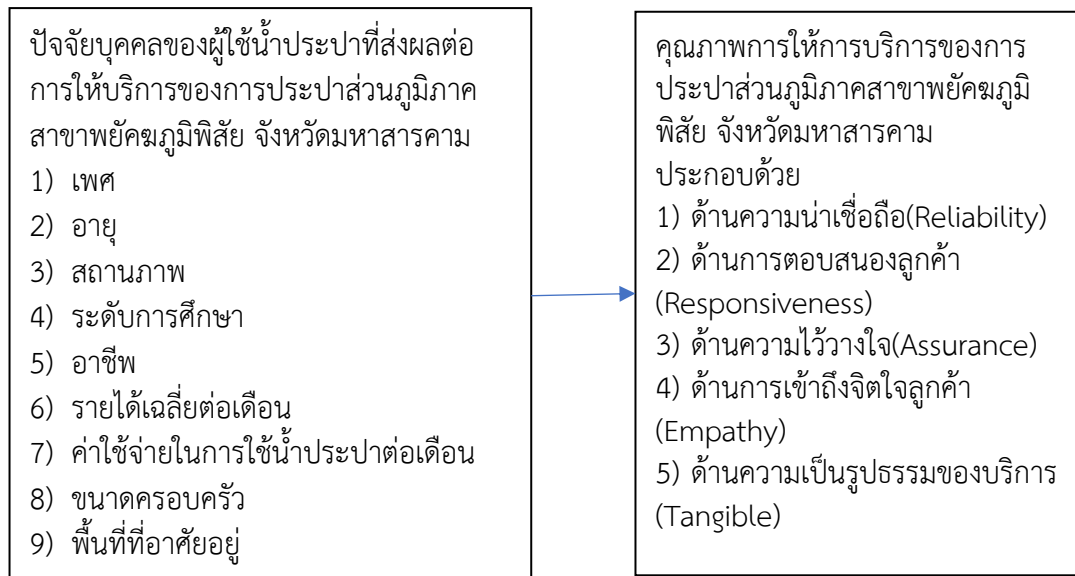
ออสเตรเลียพบว่า การบริการน้ำประปาเป็นการบริการสาธารณะ โดยรัฐเป็นผู้ให้บริการซึ่งไม่มีคู่แข่ง เนื่องจากน้ำประปาจัดเป็นบริการพื้นฐานที่รัฐจะต้องจัดการให้แก่ประชาชน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลได้แก่ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการระบบบริการด้านการประปาที่จะสามารถนำไปสู่การยอมรับและพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการน้ำประปา Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค เกี่ยวกับผลลัพธ์หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการ โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เกณฑ์การกำหนดคุณภาพบริการ Parasuraman et al. (1985) ได้พัฒนาแนวคิดที่นำมาใช้ในการวัดคุณภาพของการบริการ โดยได้รับความนิยมนำอย่างแพร่หลาย คือตัวแบบ SERVQUAL โดยที่แบ่งมิติการวัดคุณภาพของงานบริการ (Dimension of service quality) ออกเป็น 5 มิติหลักประกอบด้วย 1. มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ว่าสามารถให้บริการได้ตรงกับที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ โดยที่บริการทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและจะต้องให้ผลเหมือนเดิมทุกครั้งแสดงถึงความสม่ำเสมอของคุณภาพงานบริการ เมื่อผู้รับบริการรู้สึกถึงคุณภาพ ความถูกต้องสม่ำเสมอแล้ว ก็จะทำให้รู้สึกว่าการดังกล่าวเป็นบริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ 2. มิติด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมในการที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลาที่ผู้รับบริการต้องการ โดยผู้รับบริการสามารถที่จะเข้าถึงบริการนั้นได้โดยง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ หมายถึงผู้ให้บริการต้องกระจายการบริการนั้น ไปได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว 3. มิติด้านความไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการเรียกความเชื่อมั่นให้เกิดกับผู้รับบริการ โดยผู้บริการอาจแสดงให้เห็นถึงทักษะ ความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการ โดยผู้ให้บริการแสดงออกไปด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีกริยามารยาทที่ดีในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด 4. มิติด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง การแสดงความจริงใจ ห่วงใยผู้เข้ารับบริการ โดยผู้รับบริการจะต้องรับรู้ถึงความตั้งใจของผู้ให้บริการ ที่มีความพยายามจะให้บริการสิ่งที่ดีที่สุด มีความเต็มใจและนึกถึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เข้าใจถึงเหตุผลและความจำเป็นในการมาขอใช้บริการของผู้รับบริการ 5. มิติด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ผู้ให้บริการจึงต้องแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร การแต่งกาย เครื่องมือ อุปกรณ์ เอกสาร ตลอดจนถึงสัญลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ เหล่านี้จะแสดงให้เห็นถึงความมีตัวตนของงานบริการสภาพแวดล้อมเช่นนี้ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า ได้รับการดูแลห่วงใย ความตั้งใจของผู้ให้บริการถูกเสนอออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม ผู้รับบริการรู้สึกได้ถึงบริการอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

### กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง ปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรในเขตอำเภอพยุหะภูมิพิสัย เขตอำเภอวาปีปทุม เขตอำเภอบุณฑล จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 7,679 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน (Yamane, T. 1973 : 727)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพที่อาศัยอยู่ ตอนที่ 2 คำถามปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาต่อเดือน พื้นที่ที่อาศัยอยู่ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีการของ Likert ประกอบด้วย 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 34 ข้อ ตอนที่ 3 ระดับการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้าและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีการของ Likert ประกอบด้วย 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 35 ข้อ ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) ตามขั้นตอน ดังนี้ มีผู้ช่วยผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 3 คน เพื่อนำแบบสอบถามแจกให้กลุ่มตัวอย่าง 381 คน และเก็บข้อมูลทฤษฎีภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา หนังสือ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์และสื่อพิมพ์ ออนไลน์ต่าง ๆ

5. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 2) วิเคราะห์หาระดับปัจจัย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) วิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ Pearson Product Moment Correlation และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 4) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้เข้ารับการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ ของการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพัยคภูมิพิสัย ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

## ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพัยคภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น ในประเด็นดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับ ระดับปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาในการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพัยคภูมิพิสัย

ตารางที่ 1 ระดับปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาในการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพัยคภูมิพิสัย

ปัจจัยบุคคลที่ส่งต่อการให้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพัยคภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	( $\bar{x}$ )	(S.D.)	การแปลผล
1.ปัจจัยเพศ	2.40	1.107	น้อย
2.ปัจจัยอายุ	2.52	1.182	น้อย
3.ปัจจัยสถานภาพ	2.35	1.103	น้อย
4.ปัจจัยระดับการศึกษา	2.45	1.213	น้อย
5.ปัจจัยอาชีพ	2.53	1.262	น้อย
6.ปัจจัยรายได้	2.51	1.232	น้อย
7.ปัจจัยค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา	2.68	1.078	ปานกลาง
8.ปัจจัยขนาดครอบครัว	2.73	1.021	ปานกลาง
9.ปัจจัยที่อยู่อาศัย	2.78	1.046	ปานกลาง
รวม	2.55	1.138	น้อย



จากตารางที่ 1 พบว่าระดับปัจจัย ปัจจัยบุคคลที่ส่งผลต่อการให้บริการ การประปาส่วนภูมิภาค พัทธภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายปัจจัย อยู่ในระดับ น้อย ( $\bar{X} = 2.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยมีระดับปัจจัยอยู่ในระดับ ปานกลาง 3 ปัจจัย เรียงลำดับค่าเฉลี่ย ปัจจัยที่อยู่อาศัย รองลงมา คือ ปัจจัยขนาดครอบครัวและปัจจัยค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ปัจจัยอยู่ในระดับน้อย 6 ปัจจัย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ปัจจัยอาชีพ รองลงมาปัจจัยอายุ รองลงมาปัจจัยรายได้ รองลงมา ปัจจัยระดับการศึกษา รองลงมาปัจจัยเพศ และ ปัจจัยสถานภาพ

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพัทธภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาพัทธภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	( $\bar{X}$ )	(S.D.)	การแปลผล
1.ด้านความน่าเชื่อถือ	4.15	0.750	มาก
2.ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.05	0.790	มาก
3.ด้านความไว้วางใจ	4.23	0.700	มากที่สุด
4.ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า	4.20	0.760	มาก
5.ด้านความเป็นรูปธรรมของงานบริการ	4.20	0.760	มาก
รวม	4.16	0.752	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพัทธภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ระดับมากที่สุดคือ ด้านความไว้วางใจ ระดับปัจจัยอยู่ในระดับมาก 4 ปัจจัย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของงานบริการ รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองลูกค้า

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพัทธภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์กับปัจจัยอาชีพมากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก เท่ากับ  $-0.390$  รองลงมาคือ ปัจจัยรายได้ โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก เท่ากับ  $-0.383$  รองลงมาคือ ปัจจัยระดับการศึกษา โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก เท่ากับ  $-0.397$  รองลงมาคือ ปัจจัยอายุ โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก เท่ากับ  $-0.370$  รองลงมาคือ ปัจจัยเพศ โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก เท่ากับ  $-0.365$  รองลงมาคือ ปัจจัยพื้นที่ที่อยู่อาศัย โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก เท่ากับ  $-0.351$  รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการจ่ายค่าน้ำประปาต่อเดือน โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก เท่ากับ  $-0.346$  และปัจจัยสถานภาพ โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก เท่ากับ  $-0.324$  โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ  $<0.01$

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพัทธภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตัวแปร	Regression Coefficient				
	B	SE	Beta	t	P-value
1.ปัจจัยเพศ ( $X_1$ )	-.494	.515	-.126	-.960	.338
2.ปัจจัยอายุ ( $X_2$ )	-.366	.519	-.100	-.705	.481
3.ปัจจัยสถานภาพ ( $X_3$ )	1.094	.484	.278	2.260	.024
4.ปัจจัยระดับการศึกษา ( $X_4$ )	-.093	.584	-.026	-.159	.874
5.ปัจจัยอาชีพ ( $X_5$ )	-.718	.546	-.209	-1.316	.189
6.ปัจจัยรายได้ ( $X_6$ )	-.350	.721	-.075	-.486	.627
7.ปัจจัยค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ( $X_7$ )	-.153	.361	-.039	-.431	.666
8.ปัจจัยขนาดครอบครัว ( $X_8$ )	-.326	.501	-.058	-.651	.515
9.ปัจจัยที่อยู่อาศัย ( $X_9$ )	-.376	.419	-.091	-.897	.370
ค่าคงที่ (constant)	161.761				
R	.420				
R <sup>2</sup>	.176				
Adjusted R <sup>2</sup>	.156				
F	8.815				

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มากที่สุดมีเพียง ปัจจัยสถานภาพ เท่านั้น มีค่าเท่ากับ .278 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .420 ( $R = .420$ ) ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการแปรผันของตัวตามได้เท่ากับร้อยละ 17.6 มีค่า  $R^2 = .176$  และมีค่า  $F = 8.815$  ซึ่งแสดงว่าตัวแปรอิสระไม่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

### อภิปรายผล

อภิปรายผลการศึกษา ปัจจัยปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปา ที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับปัจจัยบุคคลของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายปัจจัย อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัย พบว่า ระดับปัจจัยบุคคลที่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปา

ส่วนภูมิภาค สาขาแพทยภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายปัจจัย อยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนรากร รุจินันท์พรกุล (2557) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล กับ การความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการงานด้านต่างๆ ของศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน จังหวัดลำปาง ที่พบว่าปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของผู้มาใช้บริการต่อระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษฎ์ภรณ์ การมิตร์ และ แสงจิตต์ ไต้แสง (2565) ที่ศึกษา ปัจจัยบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สาขาท่าวัง จังหวัดลพบุรี พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สาขาท่าวัง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สาขาท่าวัง จังหวัดลพบุรี

สมมติฐานที่ 2 ระดับการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาแพทยภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่า ระดับการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาแพทยภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายได้ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการใน การประปาส่วนภูมิภาคสาขาแพทยภูมิพิสัย พนักงาน ที่ให้บริการสามารถตอบข้อซักถามที่ท่านสงสัยหรือมีปัญหาได้ชัดเจน พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา และ พนักงานมีริยมารยาทที่ดี มีความสุภาพ อ่อนน้อมต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ Parasuraman et al.(1985) ได้พัฒนาแนวคิดที่นำมาใช้ในการวัดคุณภาพของการบริการ โดยได้รับความนิยมน้อยอย่างแพร่หลาย คือตัวแบบ SERVQUAL โดยที่แบ่งมิติการวัดคุณภาพของงานบริการ (Dimension of service quality) ออกเป็น 5 มิติหลัก ประกอบด้วย 1. มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 2. มิติด้านการตอบสนอง ตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 3. มิติด้านความไว้วางใจ (Assurance) 4. มิติด้านการเข้าถึงจิตใจลูกค้า (Empathy) 5. มิติด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ครรชิต (2559) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าผู้ใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาต่อเดือน ขนาดครอบครัว พื้นที่ที่อาศัยอยู่ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของคุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาแพทยภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาแพทยภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ขนาดครอบครัว และพื้นที่อาศัยอยู่ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคแพทยภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษฎ์ภรณ์ การ

มิติ และ แสงจิตต์ ไต้แสง (2565) ที่ศึกษา ปัจจัยบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สาขาท่าวัง จังหวัดลพบุรี พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สาขาท่าวัง จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สาขาท่าวัง จังหวัดลพบุรี ปัจจัยอาชีพไม่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของนรากร รุจินันทรกุล (2557) ที่ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง ที่พบว่าปัจจัยด้านอาชีพ ไม่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการร่วม กระทรวงแรงงานจังหวัดลำปาง แสดงว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ระดับการบริการด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายไม่ส่งผลต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ อนุรักษ ทองขาว สยานนท์ สหพันธ์ พรณภัทร แซ่โง้ว ศักดา ดาญจนวนาวลัย อมราวดี ไชโย (2564) ที่ศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรอบติดชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกของประเทศไทยจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ที่ พบว่าปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านขนาดของครอบครัว ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชร กวีกิจบรม (2558) ที่ศึกษา ปัจจัยในการขอสินเชื่อสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินของผู้ค้าในตลาด เขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางสังคม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว หนี้สิน หลักประกันออมทรัพย์ ส่งผลต่อส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการด้านการตัดสินใจเพื่อขอสินเชื่อของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1. ด้านความน่าเชื่อถือ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัย รักษาความมั่นคงปลอดภัยตามที่ให้กับลูกค้า มีการวางตัวที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการสนใจและพร้อมแก้ปัญหาได้ทันที่ ดังนั้นการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพยุหะภูมิพิสัยควรเน้นย้ำถึงการนัดหมายกับผู้ใช้น้ำจะต้องตรงต่อเวลา เช่น ในการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้กับผู้ใช้น้ำรายใหม่ต้องอยู่ในกรอบเวลาตามมาตรฐานที่การประปาส่วนภูมิภาคกำหนด ถ้าหากเกินระยะเวลาที่กล่าวข้างต้นให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องสรุปแจ้งผู้ใช้น้ำพร้อมผู้บังคับบัญชาต่อไป หรือการหยุดจ่ายน้ำประกาศกรณีเกิดท่อแตกแล้วต้องมีการดำเนินการซ่อมท่อแตกแล้วพร้อมกลับมาดำเนินการจ่ายน้ำให้ได้ตามปกติตามที่ประกาศไว้เสมอ ตลอดจนด้านคุณภาพน้ำประปาต้องมีความสะอาดมีแรงดันที่ดี สม่ำเสมอ ตามมาตรฐานน้ำประปาที่ประกาศไว้แก่ผู้ใช้น้ำไว้

1.2. ด้านการตอบสนองลูกค้า จากการศึกษพบว่าผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วต้องให้บริการได้รวดเร็วขึ้น ดังนั้นการประสานส่วนภูมิภาคสาขาพัยคณภูมิพิสัย อาจจะต้องเพิ่มพนักงานบริการทั้งในและนอกสถานที่เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงานและเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าและจากข้อเสนอแนะของผู้ใช้น้ำที่เน้นความสะดวกรวดเร็วเป็นหลัก

1.3. ด้านความไว้วางใจ จากการศึกษพบว่าผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่องพนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การประสานส่วนภูมิภาคสาขาพัยคณภูมิพิสัยควรมีการสนับสนุนให้พนักงานในสังกัดเข้าฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานด้านการบริการเพื่อให้การบริการแก่ผู้ใช้น้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ในส่วนที่พนักงานสามารถตอบสนองข้อสงสัยของลูกค้าได้ทุกประเด็น ด้านนี้การประสานส่วนภูมิภาคสาขาพัยคณภูมิพิสัย ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ธุรการ หรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำการประสาน ในส่วนที่รับตอบข้อร้องเรียน หรือข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างทุกประเด็น ถ้าหากมั่นใจประเด็นใดเจ้าหน้าที่ไม่ทราบหรือไม่มีข้อมูลให้มีการประสานงานกับงานหรือแผนกอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบหรือชี้แจงให้ผู้ใช้น้ำทราบอย่างโดยเร็ว

1.4. ด้านเข้าถึงจิตใจลูกค้า จากการศึกษพบว่าผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานให้เกียรติลูกค้าถือว่าลูกค้าเป็นคนสำคัญและพนักงานคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ การประสานส่วนภูมิภาคสาขาพัยคณภูมิพิสัยควรให้พนักงานในสังกัดด้านต่างๆ พุดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และบริการด้วยความอ่อนน้อม พุดคุยกับลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรี และสามารถชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและมีเหตุผล ดังนั้นหากผู้ใช้น้ำมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ก็ควรที่จะแนะนำให้ความรู้ที่ถูกต้องและพนักงานทุกท่านต้องคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญที่สุด

1.5. ด้านความเป็นรูปธรรมของงานบริการ จากการศึกษพบว่าผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญในเรื่อง มีการติดป้าย สัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจนเนื่องจากตัวอาคารสำนักงานการประสานส่วนภูมิภาคสาขาพัยคณภูมิพิสัยมีฐานที่ตั้งห่างไกลชุมชนทำให้ผู้ที่มาติดต่อไม่สะดวกในการมาใช้บริการในอาคารสำนักงาน การประสานส่วนภูมิภาคสาขาพัยคณภูมิพิสัยควรมีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในเรื่องราวต่างๆ และควรประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานกิจการประปาตามสื่อชนิดต่างๆ ในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

## 2 ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรวิจัยเกี่ยวกับการค้นหาแนวทางการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาการบริการครบวงจรเพื่อสอดคล้องกับผู้ใช้น้ำประสานส่วนภูมิภาคสาขาพัยคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

2.2. ควรวิจัยเกี่ยวกับการสร้างความไว้วางใจในการบริการผู้ใช้น้ำประสานส่วนภูมิภาคสาขาพัยคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม





## เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎีกุลถน การมิตรี และ สงจิตต์ ไต้แสง. (2565). ปัจจัยบริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท เมืองไทย แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) สาขาท่าวัง จังหวัดลพบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอยุธยา.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2565). คู่มือมาตรฐานการให้บริการของ การประปาส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ: การประปาส่วนภูมิภาค.
- ชนาธิป ครรชิต. (2559). คุณภาพการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นรากร รุจินันทพรกุล. (2557). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน : กรณีศึกษาจังหวัดลำปาง. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- พัชรี กวีกิจบรม. (2558). ปัจจัยในการขอสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินของผู้ค้าในตลาด เขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสยาม.
- อนุรักษ ทองขาว สยานนท์ สหุพันธ์ พรหมภัทร แซ่โง้ว ศักดา กาญจนวนาวลัย อมราวดี ไชโย. (2564). การเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการและภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเมืองรองติดชายฝั่งทะเลภาคตะวันออกของประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์. วารสารสหศาสตร์ศรีปทุมชลบุรี. 7(2), 98-112.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing. Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington MA: Lexington Books.
- Karbowiak, P. (2005). Marketing a Technical Business. *Journal of Water Supply*, 3(2), 433 - 440.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Yamane, Taro. (1988). *Statistics and Introductory Analysis*. New York: Harper and Row Publication.

