หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี
ชื่อและนามสกุล	นายณัฐพร พุทธศรี
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2563

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี
ผู้ศึกษา นายณัฐพร พุทธศรี **รหัสนักศึกษา** 2583002015 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ **ปีการศึกษา** 2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี (2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี (3) เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และ (4) เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีทั้ง 2 หน่วยบริการ คือ หน่วยบริการจะนะ และแม่ข่ายนาทวี ทั้งสิ้น 4,544 ราย ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ ได้ 368 ราย สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบกลุ่มอิสระ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่ใช้น้ำประปามาแล้วเป็นระยะเวลา 5-10 ปี มีปริมาณการใช้อยู่ระหว่าง 100-200 บาท/เดือน ช่วงเวลาในการใช้อยู่ในช่วง 6.01-10.00 น. ชำระค่าน้ำประปาผ่านสำนักงานการประปา โดยวันและเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาส่วนใหญ่เป็นวันศุกร์ ในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. (2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน และพื้นที่รับน้ำประปาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกัน

คำสำคัญ ความพึงพอใจ การประปาส่วนภูมิภาค นาทวี

Independent Study title: Customer's Satisfaction toward the Services of the Provincial Waterworks Authority, Nathawi Branch

Author: Mr. Nathaporn Putthasri; **ID:** 2583002015; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisors: Dr.Puripat Charnkit, Acting Sub Lieutenant;

Academic year: 2019

Abstract

The objectives of this study were to (1) study the customer behavior in service usage of the Provincial Waterworks Authority, Nathawi Branch (2) study the satisfactions of customers toward the services of the Provincial Waterworks Authority, Nathawi Branch (3) compare the difference of customers' satisfaction classified by demographic factors, and (4) compare the difference of customers' satisfaction classified by the service usage behavior.

The samples consisted of 368 customers who have used services of the Provincial Waterworks Authority, Nathawi Branch that divided into 179 consumers from Chana Service Unit and 189 consumers from Nathawi Host. The instrument used was a questionnaire survey which had the reliability of 0.919. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviations, independent sample t-test, and ONE- way ANOVA.

The findings were as follows: (1) Most of customers have been using tap water for 5-10 years and have amount of usage is between 100-200 Baht/month. The usage period is between 6.01-10.00. They pay the water bill through the waterworks office which usually use the service on Fridays between 12.01-14.00. (2) Overall satisfaction of customers is at a high level. (3) The customers with different of age, occupation, monthly income of households, and the receiving tap water area showed significant differences on their satisfactions at .05 significant level. (4) Customers with difference on the service usage behavior have different satisfactions.

Keywords: Satisfaction, Provincial Waterworks Authority, Nathawi

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ นายสมเดช เหล็มเล๊าะ ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ที่ได้อนุญาตให้ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลการศึกษาจากผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี และขอขอบพระคุณผู้ใช้น้ำประปาทุกท่านในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีทั้ง 2 หน่วยบริการ คือ หน่วยบริการจะนะ และแม่ข่ายนาทวี ที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ณัฐพร พุทธศรี
กุมภาพันธ์ 2563

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

นายณัฐพร พุทธศรี

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2562

Customer's Satisfaction toward the Services of the Provincial Waterworks Authority, Nathawi Branch

Mr. Nathaporn Putthasri

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2019

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ด

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การศึกษา 4

กรอบแนวคิดการศึกษา 5

สมมติฐานการศึกษา 5

ขอบเขตของการศึกษา 6

นิยามศัพท์เฉพาะ 7

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 8

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 9

ความพึงพอใจ 9

การบริการ 14

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 16

พฤติกรรมผู้บริโภค 18

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ 22

การประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี 23

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 25

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 30

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 30

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 32

การเก็บรวบรวมข้อมูล 34

การวิเคราะห์ข้อมูล 35

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 37
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้น้ำประปา 37
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี 40
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค
สาขานาทวี 41
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน 48
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 110
สรุปการศึกษา 110
อภิปรายผล 118
ข้อเสนอแนะ 122
บรรณานุกรม 125
ภาคผนวก 129
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม) 130
ข ค่าแสดงความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) 132
ค แบบสอบถาม 135
ประวัติผู้ศึกษา 141

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1.1 จำนวนเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ส่งมายังการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี 3
ตารางที่ 2.1 คำถาม 7 คำถาม (6Ws 1H) เพื่อใช้ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค 20
ตารางที่ 2.2 จำนวนประชากร ครัวเรือน และผู้ใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี จำแนกตามหน่วยบริการและเขตจำหน่ายน้ำ 24
ตารางที่ 2.3 ข้อมูลการผลิตและการจำหน่ายน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี (ข้อมูลสิ้นสุด ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562) 25
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยบริการและเขตจำหน่ายน้ำ.. 31
ตารางที่ 3.2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี 34
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้น้ำประปา 38
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี 40
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม 42
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านพนักงาน 43
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ 43
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด 44
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 45
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ 46
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ 46

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคา 47
ตารางที่ 4.11 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามเพศ 48
ตารางที่ 4.12 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามอายุ 49
ตารางที่ 4.13 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ 50
ตารางที่ 4.14 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านพนักงาน จำแนกตามอายุ 51
ตารางที่ 4.15 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ 52
ตารางที่ 4.16 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ 52
ตารางที่ 4.17 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามสถานภาพ 53
ตารางที่ 4.18 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามระดับการศึกษา 54
ตารางที่ 4.19 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามอาชีพ 55
ตารางที่ 4.20 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ 56
ตารางที่ 4.21 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ 57
ตารางที่ 4.22 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ 58
ตารางที่ 4.23 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ 59

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.24 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ 60
ตารางที่ 4.25 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ 61
ตารางที่ 4.26 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ 62
ตารางที่ 4.27 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ 63
ตารางที่ 4.28 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน 64
ตารางที่ 4.29 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน 65
ตารางที่ 4.30 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน 66
ตารางที่ 4.31 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน 67
ตารางที่ 4.32 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน 68
ตารางที่ 4.33 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน 69
ตารางที่ 4.34 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน 70
ตารางที่ 4.35 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน 71

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.36 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี จำแนกตามพื้นที่รับน้ำประปา 72
ตารางที่ 4.37 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี จำแนกตามระยะเวลาการใช้น้ำประปา 73
ตารางที่ 4.38 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาการใช้น้ำประปา 74
ตารางที่ 4.39 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาการใช้น้ำประปา 74
ตารางที่ 4.40 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา การใช้น้ำประปา 75
ตารางที่ 4.41 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการใช้น้ำประปา 75
ตารางที่ 4.42 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลา การใช้น้ำประปา 76
ตารางที่ 4.43 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลา การใช้น้ำประปา 76
ตารางที่ 4.44 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี จำแนกตามปริมาณการใช้น้ำประปา 77
ตารางที่ 4.45 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามปริมาณการใช้น้ำประปา 78
ตารางที่ 4.46 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามปริมาณการใช้น้ำประปา 78
ตารางที่ 4.47 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านราคา จำแนกตามปริมาณการใช้น้ำประปา 79

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.48 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามปริมาณการใช้น้ำประปา 80
ตารางที่ 4.49 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามปริมาณการใช้น้ำประปา 80
ตารางที่ 4.50 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา..... 81
ตารางที่ 4.51 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา..... 82
ตารางที่ 4.52 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา..... 83
ตารางที่ 4.53 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา 84
ตารางที่ 4.54 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา 85
ตารางที่ 4.55 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านพนักงาน จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา..... 86
ตารางที่ 4.56 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา 87
ตารางที่ 4.57 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา 88
ตารางที่ 4.58 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี จำแนกตามช่องทางการชำระค่าน้ำประปา..... 89

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ได้รับกับการบริการที่คาดหวัง หากผลที่ได้รับจากการบริการต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่หากผลที่ได้รับตรงกับความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2553, น. 6) ซึ่งงานบริการของหน่วยงานรัฐ เช่น งานบริการของการประปาส่วนภูมิภาค เป็นต้น จัดอยู่ในงานบริการสาธารณะ กล่าวคือ เป็นงานบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (วุฒิสาร ตันไชย, 2559, น. 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยเจ้าหน้าผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่พึงพอใจแก่ผู้มารับบริการได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของผู้รับบริการยังเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒกิจ, 2554, น. 172-173; วัลย์ลิกา คีรีรัตน์, 2557, น. 10)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานรัฐหรือการพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ สามารถวัดได้จากปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง คือ ส่วนประสมทางการตลาดบริการ เนื่องจากการให้บริการสาธารณะจัดเป็นบริการอย่างหนึ่งที่หน่วยงานของรัฐจัดให้กับประชาชน ดังนั้นจึงสามารถประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านต่าง ๆ หรือเรียกว่า 7Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2553, น. 63; ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2553, น. 212) ซึ่งหากหน่วยงานรัฐสามารถสร้างความพึงพอใจในองค์ประกอบตามที่กล่าวมา ก็จะทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อการบริการ อันจะส่งผลให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ

การประปาส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาตามนโยบายของรัฐบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ โดยมีพันธกิจหลัก คือ ประกอบและส่งเสริมธุรกิจการประปา สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปา ตลอดจนการดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการประปา ภายใต้วิสัยทัศน์เป็นองค์กรชั้นดีเพื่อปวงชนที่ให้บริการน้ำประปาอย่างมีคุณภาพทั่วถึง และได้มาตรฐานตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการประปาส่วนภูมิภาคได้พยายามสร้างและพัฒนาการให้บริการการประปาที่เป็นเลิศแก่ประชาชน โดยกำหนดการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นนโยบายเร่งด่วนในการยึดถือปฏิบัติ มุ่งเน้นให้บริการแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานประปาให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรม โดยพยายามปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้ทันต่อความต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการที่จะชี้วัดว่าการประปาส่วนภูมิภาคมีความสามารถในการบริการตามที่กล่าวมานั้นได้มากน้อยเพียงใด มีเครื่องมือที่ชี้วัดประสิทธิภาพในการบริการที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจของประชาชน หากการประปาภูมิภาคสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ จึงจะถือได้ว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน (อานนท์ จรวิเศษ, 2551, น. 1-2)

การประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี เป็นหน่วยงานของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหนึ่งที่รับผิดชอบดูแลการบริการน้ำประปาแก่ประชาชนในหน่วยพื้นที่ความรับผิดชอบ 2 หน่วย ได้แก่ (1) หน่วยบริการจะนะ รับผิดชอบดูแลการบริการน้ำประปาตามแนวเส้นท่อประปาที่วางผ่านในพื้นที่จ่ายน้ำประปาเขตเทศบาลตำบลบ้านนา องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน และเทศบาลตำบลจะนะ และ (2) แม่ข่ายนาทวี รับผิดชอบดูแลการบริการน้ำประปาในพื้นที่จ่ายน้ำเขตเทศบาลตำบลนาทวี นอก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองทราย เทศบาลตำบลนาทวี และองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู โดยมีกิจกรรมการให้บริการต่าง ๆ อาทิ การติดตั้งมาตรวัดน้ำให้กับผู้ใช้น้ำรายใหม่ การซ่อมท่อรั่ว การอ่านหน่วยมิเตอร์ และการเก็บเงินค่าน้ำประปา เป็นต้น ปัจจุบัน (ข้อมูลสิ้นสุด ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562) มีจำนวนผู้ใช้น้ำทั้งหมด 4,544 ราย ปริมาณน้ำผลิต 168,614 ลูกบาศก์เมตรต่อเดือน และปริมาณน้ำจำหน่าย 73,521 ลูกบาศก์เมตรต่อเดือน (การประปาส่วนภูมิภาค, 2562) อย่างไรก็ตามแม้ว่าการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีได้พยายามดำเนินงานอย่างเต็มความสามารถในการให้บริการการประปาที่มีคุณภาพแก่ประชาชน แต่ก็ยังมีประชาชนจำนวนหนึ่งได้ส่งเรื่องร้องเรียนถึงข้อบกพร่องในการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคแห่งนี้ โดยจากการเก็บสถิติเรื่องร้องเรียนของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในปี 2561 พบว่า มีเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ จำนวน 552 เรื่อง และในปี 2562 (ข้อมูลสิ้นสุด ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562) มีเรื่องร้องเรียนจำนวน 333 เรื่อง ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนเรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ส่งมายังการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

ปี พ.ศ.	จำนวนเรื่องร้องเรียน (เรื่อง)
พ.ศ. 2561 (สิ้นสุด ณ เดือนธันวาคม)	552
พ.ศ. 2562 (สิ้นสุด ณ เดือนมิถุนายน)	333

ที่มา: การประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี (2562)

จากตารางที่ 1.1 เมื่อพิจารณารายละเอียดของเรื่องร้องเรียนที่ส่งมายังการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี พบว่า เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านต่าง ๆ โดยสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญคร่าว ๆ เช่น (1) ด้านผลิตภัณฑ์ มีข้อร้องเรียน อาทิ แรงดันน้ำเบาเกินไป น้ำประปาไม่สะอาด มีกลิ่น สี และรสชาติที่ผิดปกติ ท่อรั่ว ท่อแตก เป็นต้น (2) ด้านราคา มีข้อร้องเรียน อาทิ ค่าน้ำแพงเกินไป เป็นต้น (3) ด้านการส่งเสริมการตลาด มีข้อร้องเรียน อาทิ การประชาสัมพันธ์กำหนดการแจ้งหยุดจ่ายน้ำไม่ตรงกับที่เกิดขึ้นจริง และการแจ้งหยุดจ่ายน้ำแบบกะทันหัน เป็นต้น (4) ด้านพนักงาน มีข้อร้องเรียน อาทิ เจ้าหน้าที่บริการไม่สุภาพ ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นต้น และ (5) ด้านกระบวนการให้บริการ มีข้อร้องเรียน อาทิ การบริการมีความล่าช้า ทำให้ต้องรอคอยนาน เป็นต้น (การประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี, 2562) เรื่องร้องเรียนดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ยังขาดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสามารถตอบสนองความพึงพอใจแก่ประชาชน

ปัจจุบันการแข่งขันด้านการประปาของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีค่อนข้างสูงขึ้น เพราะในพื้นที่มีการให้บริการการประปาหลายรูปแบบ ทั้งการประปาเทศบาล การประปาองค์การบริหารส่วนตำบล และการประปาหมู่บ้าน ซึ่งได้พัฒนากระบวนการผลิตน้ำประปาและการบริการได้ดีขึ้นมาเป็นลำดับ เพื่อแข่งขันกับการประปาส่วนภูมิภาค ทำให้ประชาชนที่ต้องการใช้น้ำซึ่งอยู่ภายใต้การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลและหมู่บ้านหันไปใช้บริการน้ำประปาจากแหล่งดังกล่าว เนื่องจากค่าน้ำต่อหน่วยมีราคาถูกกว่า หรือมีการบริการที่ดีกว่า เป็นต้น ดังนั้นหากการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีต้องการที่จะรักษาลูกค้ารายเดิมและดึงดูดลูกค้ารายใหม่ให้มาใช้บริการการประปากับหน่วยงานของตนมากขึ้น จำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยแนวทางหนึ่งที่นำมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้มาตรฐาน เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจแก่ประชาชนได้นั้น คือ การศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อส่วนประสมทาง

การตลาดของการให้บริการการประปาส่วนภูมิภาค เนื่องจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนที่บ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการและส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่องค์การสามารถควบคุมได้ และเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของประชาชน ซึ่งหากองค์การได้รับทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อปัจจัยดังกล่าว จะทำให้สามารถนำมาวางกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2553, น. 63)

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะที่ต้องปฏิบัติงานส่วนหนึ่งอยู่ภายใต้การประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จึงสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี เนื่องจากการศึกษาที่ผ่านมายังไม่มีผู้ใดศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคแห่งนี้ ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาที่ได้เสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการให้บริการของการประปาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

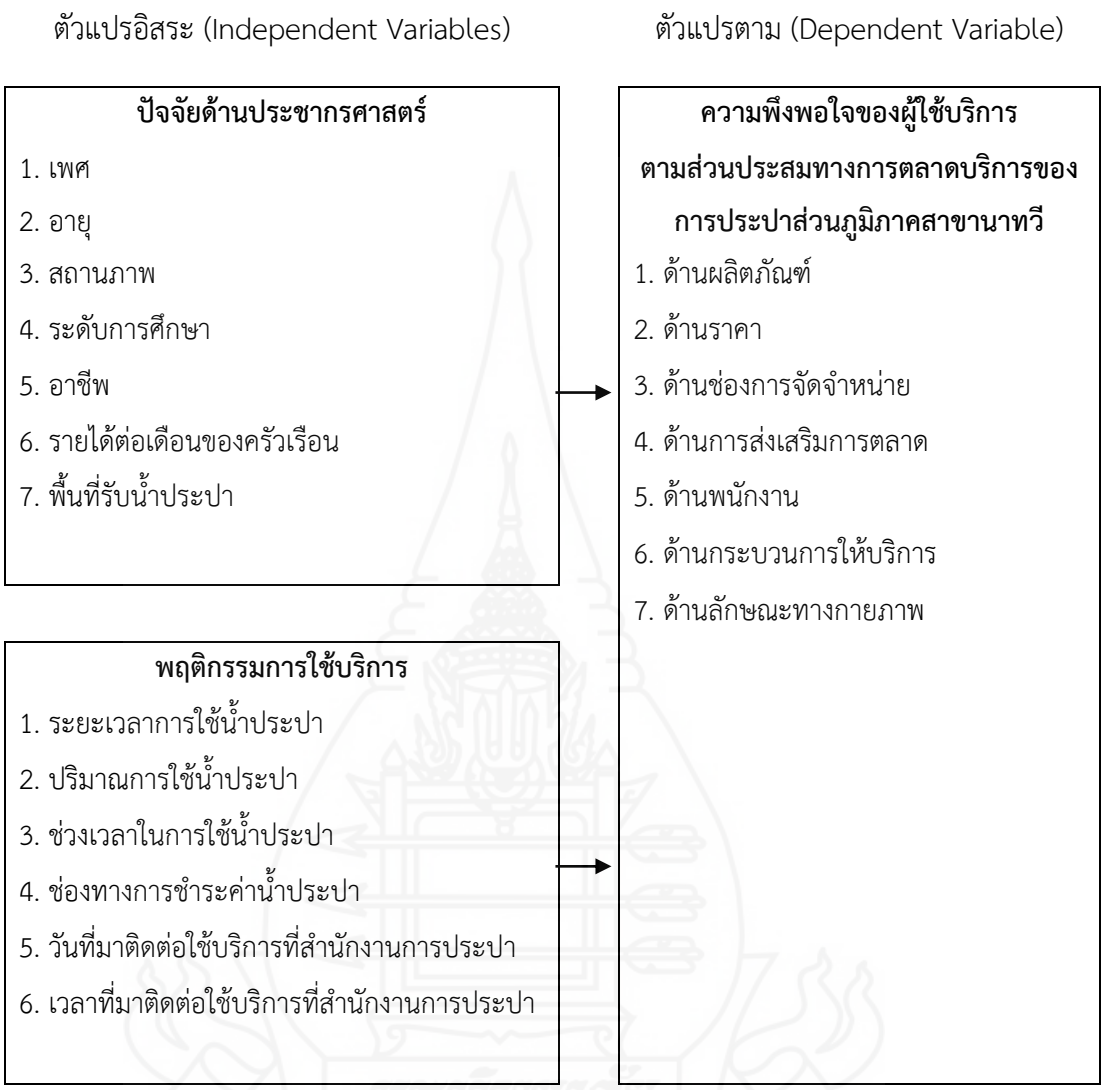
2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

2.4 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีแตกต่างกัน

4.2 ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2553, น. 63; ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2553, น. 63) รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการการประปา ประกอบด้วย ระยะเวลาการใช้น้ำประปา ปริมาณการใช้น้ำประปา ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา วันและเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา (อนันต์ ถูกคะเนย์, 2556, น. 121)

5.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ใช้น้ำประปาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีทั้ง 2 หน่วยบริการ ได้แก่ (1) หน่วยบริการจะนะ ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านนา องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน และเทศบาลตำบลจะนะ และ (2) แม่ข่ายนาทวี ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลนาทวีนอก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองทราย เทศบาลตำบลนาทวี และองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู ซึ่งมีผู้ใช้น้ำประปาทั้งหมด สิ้นสุด ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 4,544 ราย (การประปาส่วนภูมิภาค, 2562)

5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ศึกษา

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ พื้นที่ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีทั้ง 2 หน่วยบริการ ได้แก่ (1) หน่วยบริการจะนะ ได้แก่ พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านนา องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน และเทศบาลตำบลจะนะ และ (2) แม่ข่ายนาทวี ได้แก่ พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลนาทวีนอก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองทราย เทศบาลตำบลนาทวี และองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู

5.4 ขอบเขตด้านเวลาที่ศึกษา

กำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 เดือน คือ เดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ที่เป็นไปในทางที่ดีหรือในด้านบวก ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อส่วนประสมทางการตลาดบริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ

6.2 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีนำมาผสมผสานใช้ร่วมกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ดังนี้

6.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง น้ำประปาทั้งในด้านของความสะอาด กลิ่น สี รสชาติ ความสม่ำเสมอและความแรงในการไหลของน้ำประปา

6.2.2 ด้านราคา หมายถึง ราคาค่าน้ำประปา รวมทั้งค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการต่าง ๆ ในการใช้บริการน้ำประปา เช่น ค่าธรรมเนียมติดตั้งมาตรวัดน้ำ ค่าบริการขอใช้น้ำประปาชั่วคราว หรือค่าปรับการชำระค่าน้ำประปาช้ากว่ากำหนด เป็นต้น

6.2.3 ด้านช่องทางการจัดหน่าย หมายถึง ช่องทางในการให้บริการการประปาและความยากง่ายในการเข้าถึง ซึ่งพิจารณาจากความครอบคลุมของพื้นที่จ่ายน้ำประปา ช่องทางในการชำระเงิน ช่องทางในการร้องเรียนการใช้น้ำประปา รวมถึงวันและเวลาของการเปิดให้บริการของสำนักงานการประปา

6.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การดำเนินกิจกรรมด้านต่าง ๆ เพื่อการจูงใจ และการแจ้งข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ เช่น การให้สิทธิพิเศษในการผ่อนชำระและการให้ส่วนลดแก่ผู้ใช้น้ำประปา การจัดกิจกรรมพบปะผู้ใช้น้ำ หรือการแจ้งข่าวสารเมื่อมีการหยุดน้ำประปา เป็นต้น

6.2.5 ด้านพนักงาน หมายถึง พนักงานทุกระดับที่ให้บริการการประปา โดยพิจารณาจากความน่าเชื่อ ความมีอัธยาศัยไมตรี ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และการตอบข้อซักถามและข้อสงสัยของพนักงาน

6.2.6 ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพการบริการที่ดีกับผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาจากการจัดลำดับก่อนหลัง ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความสะดวกในการให้บริการ

6.2.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายทางกายภาพ และเป็นสิ่งที่สื่อให้ได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจน เช่น การจัดตกแต่งสถานที่ ความสะอาดของสถานที่ การจัดให้มีที่จอดรถหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

6.3 พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง การกระทำของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการตัดสินใจเลือกและการใช้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ประกอบด้วย ระยะเวลาการใช้น้ำประปา ปริมาณการใช้น้ำประปา ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา วันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาและเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา

6.4 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคลของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน และพื้นที่รับน้ำประปา

6.5 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้น้ำประปาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีทั้ง 2 หน่วย ได้แก่ (1) หน่วยบริการจะนะ ประกอบด้วย ผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลตำบลบ้านนา องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน และเทศบาลตำบลจะนะ และ (2) แม่ข่ายนาทวี ประกอบด้วย ผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลตำบลนาทวีนอก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองทราย เทศบาลตำบลนาทวี และองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจโดยรวมและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้น้ำประปาการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ซึ่งสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการสูงสุด

7.2 ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารกิจการประปาส่วนภูมิภาค ตลอดจนการวางแผนเชิงกลยุทธ์การให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและการดำเนินงานที่ดีขององค์กร และก่อให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้น้ำประปา

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาสาระดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ
2. การบริการ
3. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ
4. พฤติกรรมผู้บริโภค
5. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
6. การประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Oskamps (1984, p. 11 อ้างถึงใน จิราภรณ์ มากสวัสดิ์, 2558, น. 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความหมาย 3 นัยยะ ได้แก่ (1) ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงเป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้ (2) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ และ (3) ความพึงพอใจ หมายถึง การได้รับการตอบสนองของบุคคล

Morse (1985, p. 27 อ้างถึงใน วัลย์ลิกา คีรีรัตน์, 2557, น. 8) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้ธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2553, น. 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลของบริการที่ได้รับกับบริการที่คาดหวัง หากผลที่ได้รับจากการบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่หากผลที่ได้รับตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2554, น. 389) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

อนันต์ ถูกคะเนย์ (2556, น. 32) สรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางที่ดีหรือในด้านบวก ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด สำหรับในบริบทของการบริการ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวังไว้

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยความพึงพอใจมีลักษณะที่สำคัญ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553, น. 43; จิราภรณ์ มากสวัสดิ์, 2558, น. 14-15) ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้คุณภาพของการบริการจากประสบการณ์ของตนเอง หรือจากการอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลอื่น เช่น การบอกเล่าจากคนรู้จัก และจากการโฆษณา เป็นต้น โดยในการประเมินสิ่งที่บุคคลได้รับจากการบริการนั้น หากการบริการเป็นไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการก็จะรู้สึกพึงพอใจในบริการนั้น

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง การใช้บริการของบุคคลมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ และคำบอกเล่าจากคนใกล้ชิด เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง จะเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ในทางตรงกันข้ามหากบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหวัง ก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการ

3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้

อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ซึ่งความพึงพอใจของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อการบริการมีความสำคัญต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒกิจ, 2554, น. 172-173; วัลย์ลิกา คีรีรัตน์, 2557, น. 10) ดังนี้

1) ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงในการจัดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้ (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ (2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ และ (3) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการต้องมีความพึงพอใจในงานของตน ซึ่งเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ความพึงพอใจในส่วนของผู้รับบริการยังมีความสำคัญอีกหลายประการต่อผู้ให้บริการ เช่น ช่วยรักษาสัมพันธภาพระหว่างสถานบริการกับผู้รับบริการ สามารถใช้เป็นตัวเพิ่มข้อมูลที่สำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และช่วยหาปัจจัยที่สร้างความไม่พึงพอใจ ทำให้สถานบริการทราบถึงจุดด้อยและสามารถจัดการกับความเสี่ยงนี้ เป็นต้น

2) ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ดังนี้ (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนจากการไปรับบริการต่าง ๆ และ (2) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการมีความสำคัญทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สำหรับผู้รับบริการเอง ความพึงพอใจจะเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการและช่วยให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ และสำหรับผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการและรูปแบบการบริการที่ดีของผู้ให้บริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ และเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ

1.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากปัจจัยภายในผู้ใช้บริการเองและปัจจัยภายนอกผู้ใช้บริการ (ราตรี อักษรอินทร์, 2553, น. 23; วัลย์ลิกา คีรีรัตน์, 2557, น. 11) ดังนี้

1) ปัจจัยภายในผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย (1) ประสบการณ์ในอดีต ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากประสบการณ์การใช้บริการแล้วเป็นไปตามที่ความคาดหวังไว้ ประสบการณ์การใช้บริการในอดีต เป็นสิ่งสำคัญต่อความพึงพอใจในปัจจุบัน (2) ความต้องการ ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสิ่งที่ได้รับจากการบริการที่แตกต่างกัน และความต้องการและความต้องการนั้นสามารถเปลี่ยนไปสำหรับการใช้บริการแต่ละครั้ง หากลูกค้ามีความต้องการเฉพาะสูง ความพึงพอใจเกิดได้ยากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการต่ำ (3) อารมณ์ อารมณ์มีผลต่อความพึงพอใจของตนเอง หากผู้ใช้บริการอารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานจะให้บริการดีเพียงใด ย่อมตัดสินว่าการบริการนั้นไม่ดีพอ และ (4) ทัศนคติ มีผลต่อความพึงพอใจเป็นอย่างมาก หากผู้ใช้บริการมีทัศนคติไปในทางใดทางหนึ่งแล้ว การที่จะเปลี่ยนแปลงให้รู้สึกไปอีกทางหนึ่งทำได้ยาก

2) ปัจจัยภายนอกผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย (1) พนักงานที่ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ (2) สิ่งแวดล้อมในสถานบริการ เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ และโต๊ะ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น การมีห้องน้ำที่สกปรกมาก ย่อมสร้างความไม่พึงพอใจได้ทันทีอาจจะถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป หรืออากาศ ร้อนหรือหนาวเกินไป ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สบายตัวได้ ก็ส่งผลต่อความพึงพอใจ และ (3) จำนวนผู้มาใช้บริการ แถวการรับบริการที่ยาวเหยียดมีผลต่อความไม่พอใจของผู้มาใช้บริการโดยเฉพาะผู้ใช้บริการเป็นประจำ และ (4) สภาพทางเศรษฐกิจ หากสภาพเศรษฐกิจดี ผู้ใช้บริการย่อมอยากใช้บริการ และเกิดความพึงพอใจได้ง่าย

สรุปได้ว่า โดยส่วนใหญ่ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีทั้งปัจจัยที่เกิดจากตัวผู้ใช้บริการเอง เช่น ประสบการณ์ในอดีต ความต้องการ อารมณ์ และทัศนคติ และปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เช่น พนักงานที่ให้บริการ สิ่งแวดล้อมในสถานบริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ และสภาพเศรษฐกิจ เป็นต้น

1.5 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ สามารถกระทำได้หลายวิธี (อานนท์ จรวิเศษ, 2554, น. 10; วิลาวรรณ กอนไข, 2556, น. 28; จิราภรณ์ มากสวัสดิ์, 2558, น. 11) ดังนี้

1) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มของบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ การสร้างคำถามต้องพิจารณาอย่างดีเพื่อที่จะตั้งคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ทั้งหมด และลักษณะของคำถามต้องให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสมบูรณ์ครบถ้วน คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานนั้น ๆ กำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยการสัมภาษณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากันเป็นส่วนตัวหรือสนทนากันโดยตรง แลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นต่าง ๆ ด้วยวาจา การวัดความพึงพอใจด้วยการสัมภาษณ์ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการ รวมทั้งความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง เพื่อทำให้ได้รับข้อมูลที่เที่ยงตรง

3) การสังเกต เป็นการสังเกตจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่แสดงออกมาทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังการรับบริการ เช่น การสังเกตการณ์พูด กิริยาท่าทาง และสีหน้า เป็นต้น แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตมาวิเคราะห์ การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ต้องกระทำอย่างมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการสามารถกระทำได้หลายวิธี ทั้งการใช้แบบสอบถาม โดยการขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการ แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด การสัมภาษณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากันเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นต่าง ๆ ด้วยวาจา และการสังเกตจากพฤติกรรมผู้ใช้บริการทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังรับบริการแล้ว

สำหรับการศึกษานี้ ผู้ศึกษาเลือกวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยการใช้แบบสอบถาม โดยการขอความร่วมมือจากผู้ใช้น้ำประปา แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาประเมินผล

2. การบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Kotler (2003, p. 7 อ้างถึงใน อานนท์ จรวิเศษ, 2554, น. 13) กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำหรือการดำเนินการซึ่งไม่มีลักษณะที่เป็นตัวตน และไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของได้ที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าก็ได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2554, น. 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจ

วิลาวรรณ กอนไข (2554, น. 25) สรุปความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการ

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555, น. 315) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง สิ่งที่ทุกธุรกิจนำมาใช้ในการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขัน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน เพราะการบริการเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2558, น. 14) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า ดังนั้นการบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ (1) ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เช่น การนวดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจ และรักษาโรค และการจัดที่พักในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น และ (2) การบริการส่วนครบ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและสินค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย และการตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา เป็นต้น

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการพร้อมกับสินค้า โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจกับผู้รับบริการ

2.2 ลักษณะของการบริการ

การบริการเป็นกิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ผู้รับบริการพร้อมกับสินค้า โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2553, น. 334; อานนท์ จรวิเศษ, 2554, น. 13; วิลาวรรณ กอนไข, 2554, น. 26) ดังนี้

1) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการไม่มีรูปร่างและตัวตนเหมือนสินค้าอื่น ๆ จึงไม่สามารถจับต้องได้ และไม่สามารถทดลองใช้ได้ ดังนั้นการตัดสินใจใช้บริการจึงขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ คำบอกเล่า และประสบการณ์ที่เคยได้รับ

2) การบริการแบ่งแยกไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้ว จึงเกิดการบริการภายหลัง นอกจากนี้การดำเนินการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกันเหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไปได้

3) การบริการไม่มีความคงที่แน่นอน (Heterogeneity) เนื่องจากคุณภาพและลักษณะของการบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นมนุษย์ที่ปกติแล้วมักมีพฤติกรรมที่ไม่คงที่อันเป็นผลมากจากบุคลิกภาพ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมาย

4) การบริการไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการใด ๆ หากไม่มีผู้มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือสถานที่ใดสถานหนึ่งที่กำหนดไว้ ก็จะทำให้การบริการที่จัดเตรียมไว้นั้นเกิดการสูญเปล่า

5) การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในช่วงระยะเวลาหนึ่งและสถานที่หนึ่งเท่านั้น เมื่อพ้นระยะเวลาหรือสถานที่นั้นไปแล้ว และไม่เอื้ออำนวยต่อการบริการแล้ว ผู้รับบริการก็ไม่สามารถนำการบริการดังกล่าวติดตัวไปได้

6) การบริการต้องอาศัยคนเป็นหลัก เนื่องจากผู้รับบริการเป็นคนที่มีความต้องการไม่มีขีดจำกัดและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา รวมทั้งการมีอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้นสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการของคนได้ดีที่สุด ก็คือคนนั่นเอง

สรุปได้ว่า การบริการมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แบ่งแยกไม่ได้ ไม่มีความคงที่แน่นอน ไม่สามารถเรียกเก็บรักษาไว้ได้ ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ และส่วนใหญ่ต้องอาศัยคนเป็นหลัก

3. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ

3.1 ความหมายของส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ส่วนประสมทางการตลาดเป็นประเด็นที่นักการตลาดในทุกประเภทของธุรกิจมีการศึกษากันอย่างแพร่หลาย ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะให้ความหมายในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน ดังนี้

Lovelock and Wright (2002 อ้างถึงใน เลิศศักดิ์ ภู่อนุสรณ์ชัย, 2553, น. 10) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่ทางธุรกิจบริการนำมาใช้ร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์และสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางการตลาด

Kotler and Keller (2012, น. 6) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งกิจการผสมผสานเครื่องมือนี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาดบริการประกอบด้วย ทุกสิ่งทุกอย่างที่กิจการใช้เพื่อให้มีอิทธิพลโน้มน้าวความต้องการใช้บริการของกิจการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2553, น. 212) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ที่องค์กรด้านบริการจะต้องนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของตลาดเป้าหมาย การพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดบริการเป็นส่วนสำคัญในการตลาดมาก เพราะการที่จะเลือกใช้กลยุทธ์การตลาดให้ตรงกับตลาดเป้าหมายได้ถูกต้องนั้น จะต้องสร้างสรรค์ส่วนประสมทางการตลาดบริการขึ้นมาในอัตราส่วนที่พอเหมาะกัน

อานนท์ จรวิเศษ (2554, น. 28) สรุปความหมายของส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานทางการตลาดในธุรกิจบริการ เป็นตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ โดยการทำงานร่วมกันขององค์ประกอบนี้ทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้ได้รับความพึงพอใจ

เสรี วงษ์มณฑา (2554, น. 11) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง การมีบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ ขายในราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้และผู้บริโภคยินดีจ่ายเพราะเห็นว่าคุ้ม รวมถึงมีการจัดจำหน่ายบริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการ เพื่อความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยความพยายามจูงใจให้เกิดความชอบในบริการ

สรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ที่ธุรกิจบริการนำมาผสมผสานใช้ร่วมกันเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

3.2 องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าโดยพื้นฐานมีอยู่ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด แต่ส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการจะมีความแตกต่างจากส่วนประสมทางตลาดของสินค้าทั่วไป จะมีการเน้นถึงพนักงาน กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ ทั้ง 3 ส่วนนี้ เป็นปัจจัยหลักในการส่งมอบบริการ ดังนั้นส่วนประสมทางตลาดบริการจึงประกอบด้วย 7Ps (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2553, น. 63; ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2553, น. 212) ดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่นำเสนอกับตลาดเพื่อความสนใจ ความอยากได้ การใช้หรือการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความจำเป็นของผู้บริโภค ซึ่งอาจรวมถึงสิ่งที่มีตัวตนจับต้องได้ที่เรียกว่าสินค้า หรือสิ่งที่ไม่มีตัวตนจับต้องไม่ได้ที่เรียกว่าบริการ หรือความคิด หรือสิ่งอื่น ๆ โดยผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) และมีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้าจึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้

2) ราคา (Price) หมายถึง สิ่งที่บุคคลจ่ายสำหรับสิ่งที่ได้มาซึ่งแสดงถึงมูลค่าในรูปของเงินตรา ลักษณะความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ และความสามารถในการตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ทำให้เกิดมูลค่าในตัวสินค้าหรือบริการ โดยผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของสินค้าหรือบริการ กับราคาของสินค้าหรือบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา และราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพ ผู้บริโภคก็มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น

3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง ที่ตั้งของผู้ให้บริการและความยากง่ายในการเข้าถึง ทั้งนี้ความยากง่ายในการเข้าถึงบริการ มิใช่แต่เฉพาะการเน้นทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสารด้วย ช่องทางการจัดจำหน่ายต้องอำนวยให้ผู้บริโภคสะดวกในการใช้บริการมากที่สุด ยิ่งมีช่องทางมากเท่าไร โอกาสที่ผู้บริโภคจะใช้บริการก็มากขึ้นเท่านั้น

4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการ วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมการตลาด คือ เพื่อแจ้งข่าวสาร เพื่อจูงใจ และเพื่อเตือนความทรงจำลูกค้าเป้าหมายเกี่ยวกับบริษัท การส่งเสริมการตลาดที่นิยมใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ การโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ และการตลาดทางตรง

5) พนักงาน (People) หมายถึง บุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการ ตั้งแต่เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ บุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพการบริการ พนักงานจำเป็นต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้แก่องค์กรได้

6) กระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพการบริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจ ประกอบด้วย ความซับซ้อนและความหลากหลาย ความซับซ้อนต้องพิจารณาถึงขั้นตอนและความต่อเนื่องของงานในกระบวนการบริการ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อใช้บริการ ส่วนความหลากหลาย ต้องพิจารณาถึงความอิสระและความยืดหยุ่น เช่น สามารถเปลี่ยนแปลงขั้นตอนเพื่อทำให้การให้บริการรวดเร็วขึ้น เป็นต้น

7) ลักษณะทางกายภาพ (Physical) หมายถึง สิ่งที่ผู้บริโภคสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายทางกายภาพ และเป็นสิ่งที่สื่อให้ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจน เช่น สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบเว็บไซต์ ความน่าเชื่อถือขององค์กรหรือตัวอาคารสถานที่ และการนำอุปกรณ์ทันสมัยมาใช้ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการ เป็นตัวแปรทางการตลาดที่ธุรกิจบริการสามารถควบคุมได้ นำมาใช้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ ธุรกิจบริการควรศึกษาถึงส่วนประสมทางการตลาดบริการให้เข้าใจและนำไปใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ธุรกิจบริการขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. พฤติกรรมผู้บริโภค

4.1 ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

Solomon (1996, p. 7 อ้างอิงใน ดารา ทีปะปาล และธนวัฒน์ ทีปะปาล, 2553, น. 3) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนต่าง ๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องเพื่อทำการเลือกสรร การซื้อ การใช้ การบริโภคสินค้าหรือบริการ

Schiffman and Kanuk (2007, p. 3) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหา การคิด การซื้อ การใช้ การประเมินผลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการโดยคาดหวังว่าสิ่งเหล่านั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้

ชูชัย สมิทธิไกร (2553, น. 6) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ (1) การตัดสินใจเลือก หมายถึง พฤติกรรมและกระบวนการทางจิตใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกสินค้าหรือบริการ (2) การซื้อ หมายถึง การดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคต้องการ ตั้งแต่การเลือกแหล่งที่จะซื้อ และวิธีการจ่ายเงินค่าสินค้าหรือบริการ เป็นต้น (3) การใช้ หมายถึง การที่ผู้บริโภคนำสินค้า

มาใช้ประโยชน์ตามที่มุ่งหวัง หรือการรับบริการจากองค์การธุรกิจ และ (4) การกำจัดส่วนที่เหลือ หมายถึง การนำส่วนที่เหลือของผลิตภัณฑ์ไปกำจัดทิ้ง โดยอาจกระทำในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การทิ้งในถังขยะ การนำกลับมาใช้ใหม่ และการนำไปผลิตใหม่ เป็นต้น

จรัญ แตงแจ้ (2553, น. 25) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ปฏิกิริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและใช้สินค้าหรือบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อน และเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาต่าง ๆ เหล่านั้น

ฉัฐวัฒน์ เฉลิมฤทธิวัฒน์ (2559, น. 13) สรุปความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำหรืออาการแสดงออกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าของผู้บริโภค ทั้งที่สามารถสังเกตได้และไม่สามารถสังเกตได้ และใช้เครื่องมือทดสอบได้

สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการตัดสินใจเลือก การซื้อ การใช้ และการกำจัดส่วนที่เหลือของสินค้าหรือบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่มีมาอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว

4.2 การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการหาคำตอบที่จะช่วยให้สามารถจัดกลยุทธ์การตลาด ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม โดยคำถามที่ใช้ค้นหาพฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6Ws1H ประกอบด้วย Who, What, Why, Who, When, Where และ How เพื่อต้องการค้นหาคำตอบ 7 ประการ หรือ 7Os ประกอบด้วย Occupants, Objects, Objectives, Organizations, Occasions, Outlets และ Operations โดยมีตารางแสดงการใช้คำถาม 7 คำถาม เพื่อคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2553, น. 125) ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 คำถาม 7 คำถาม (6Ws 1H) เพื่อใช้ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค

คำถาม (6Ws และ 1H)	คำตอบที่ต้องการ (7Os)
1. ใครเป็นตลาดเป้าหมาย (Who is Target Market?)	ลักษณะทางกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ทางด้าน (1) ประชากรศาสตร์ (2) ภูมิศาสตร์ (3) จิตวิทยา และ (4) พฤติกรรมศาสตร์
2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the Consumer Buy?)	สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (Objects) สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการจากผลิตภัณฑ์คือ ต้องการคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างเหนือคู่แข่ง
3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the Consumer Buy?)	วัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objectives) ผู้บริโภคซื้อสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของเขาด้านร่างกายและด้านจิตวิทยา ซึ่งต้องศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ
4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who Participates in the Buying?)	บทบาทของกลุ่มต่าง ๆ (Organizations) ที่จะมีอิทธิพลต่อการซื้อ
5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the Consumer Buy?)	โอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ซื้อในช่วงเดือนใดของปี หรือช่วงฤดูกาลใดของปี โอกาสพิเศษ หรือเทศกาลวันสำคัญต่าง ๆ
6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the Consumer Buy?)	ช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคนิยมไปทำการซื้อ
7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the Consumer Buy?)	ขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ (Operations) ผู้บริโภคมีขั้นตอนในการซื้ออย่างไร

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2553, น. 125)

สรุปได้ว่า การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการหาคำตอบที่ช่วยให้สามารถจัดกลยุทธ์การตลาด ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม โดยนิยมใช้คำถาม 6Ws1H คือ การสอบถามถึงใครเป็นตลาดเป้าหมาย ผู้บริโภคซื้ออะไร ทำไมถึงซื้อ ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคซื้อเมื่อไหร่ ซื้อที่ไหน และมีขั้นตอนการซื้ออย่างไร

4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภคที่แสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เกิดจากปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ประกอบด้วย 4 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยทางวัฒนธรรม ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านจิตวิทยา โดยมีรายละเอียด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2553, น. 128; ฉัตยาพร เสมอใจ, 2558, น. 38) ดังนี้

1) ปัจจัยทางวัฒนธรรม (Cultural Factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคได้กว้างขวางที่สุด แบ่งออกเป็นวัฒนธรรมหลัก วัฒนธรรมย่อย และชั้นทางสังคม ดังนี้ (1) วัฒนธรรมหลัก เป็นสิ่งที่มีอยู่ทุกสังคม เป็นตัวที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของบุคคล และเนื่องจากแต่ละสังคมมีวัฒนธรรมหลักเป็นของตนเอง พฤติกรรมการของบุคคลในแต่ละสังคมจึงมีความแตกต่างกัน (2) วัฒนธรรมย่อย เป็นวัฒนธรรมของคนกลุ่มย่อยที่รวมกันเป็นสังคม ทำให้พฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มแตกต่างจากวัฒนธรรมหลัก ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการการบริโภคที่แตกต่างกัน และ (3) ชั้นทางสังคม หมายถึง คนที่มีอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างคล้ายคลึงกัน เช่น อาชีพ รายได้ และการศึกษา เป็นต้น ผู้บริโภคที่อยู่ในชั้นทางสังคมเดียวกัน มีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมเหมือนกัน

2) ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) เป็นปัจจัยที่ผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ประกอบด้วย กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทและสถานภาพของบุคคล ดังนี้ (1) กลุ่มอ้างอิง มีผลต่อบุคคลในกลุ่มในด้านการเลือกพฤติกรรม การดำเนินชีวิต ทัศนคติ และแนวความคิด (2) ครอบครัว สมาชิกของครอบครัวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคเป็นอย่างมาก และยังมีผลการวิจัยที่พบว่าครอบครัวเป็นองค์กรซื้อในสังคมที่สำคัญที่สุด (3) บทบาทและสถานภาพของบุคคล บทบาท คือ การทำตามหน้าที่ที่สังคมกำหนดไว้ ส่วนสถานภาพ คือ ฐานะ หรือตำแหน่งของบุคคลที่ปรากฏในสังคม ผู้บริโภคมักเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการที่แสดงถึงบทบาทและสถานภาพของตนในสังคม

3) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ได้แก่ (1) อายุ พฤติกรรมการบริโภคของบุคคลจะเปลี่ยนไปตามอายุ เช่น วัยเด็ก พ่อแม่จะเป็นผู้ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์มาให้บริโภคเกือบทั้งหมด เมื่อเข้าสู่วัยผู้ใหญ่มีรายได้เป็นของตนเอง อำนาจในการตัดสินใจซื้อจะมีมากขึ้น (2) วัฏจักรชีวิตครอบครัว ผู้บริโภคจะมีรูปแบบและพฤติกรรมการบริโภคที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงวัฏจักรชีวิตครอบครัว (3) อาชีพ มีลักษณะเฉพาะบางประการของแต่ละอาชีพที่ทำให้ต้องบริโภคผลิตภัณฑ์แตกต่างจากอาชีพ (4) รายได้ส่วนบุคคล มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคและอำนาจในการตัดสินใจซื้อ และ (4) รูปแบบการดำเนินชีวิต ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับรูปแบบการดำรงชีวิตของตนเอง

4) ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ได้แก่ (1) การรับรู้ เป็นกระบวนการที่บุคคลเลือกรับ จัดระเบียบ และแปลความหมายข้อมูลข่าวสารที่ได้รับออกมาเป็นภาพที่มีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยบุคคล 2 คนได้รับข้อมูลข่าวสารหรือสิ่งกระตุ้นเหมือนกันภายใต้เงื่อนไขอย่างเดียวกัน อาจมีการรับรู้ที่ต่างกัน (2) การจูงใจ เป็นสภาวะที่เกิดขึ้นภายในบุคคลที่จะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง (3) การเรียนรู้ พฤติกรรผู้บริโภคส่วนมากเกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งอาจเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงหรือทางอ้อม และ (4) ความเชื่อและทัศนคติ หากผู้บริโภคมีความเชื่ออย่างใดแล้ว หรือมีทัศนคติไปในด้านใดด้านหนึ่งแล้ว ก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้

สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภคได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยด้านวัฒนธรรม ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลให้พฤติกรรมการซื้อหรือการใช้บริการของผู้บริโภคแตกต่างกัน

5. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่นำมาช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย โดยเฉพาะการศึกษาตัวแปรทางด้านประชากร ที่นำมาใช้ในการวางเป้าหมายทางการตลาดที่สำคัญ โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบ และอัตราการใช้สินค้าของผู้บริโภค โดยตามทฤษฎีทางการตลาด บุคคลที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2553, น. 41-42; ฉัตยาพร เสมอใจ, 2558, น. 51-58) ดังนี้

1) เพศ เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในด้านความคิด ค่านิยม และทัศนคติ เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน จึงส่งผลให้ทัศนคติที่มีต่อสินค้าและบริการมีความแตกต่างกันระหว่างหญิงและชาย

2) อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านความคิดและพฤติกรรม เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงถึงความคิด ความเชื่อ ลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยทั่วไปเมื่อบุคคลอายุมากขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น วิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3) สถานภาพสมรส หมายถึง การครองเรือน อาจแบ่งออกเป็น คนโสด สมรส หม้าย หย่าร้างหรือแยกกันอยู่ สถานภาพสมรสของบุคคลบ่งบอกถึงความมีอิสระในการตัดสินใจ และอิทธิพลต่อกระบวนการคิดวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร เช่น สตรีที่สมรสแล้วและยังโสด มีกระบวนการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากสภาพครอบครัว และอิทธิพลของบุคคลรอบข้าง

4) การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีต่อบริการประเภทต่าง ๆ แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี และมีการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจใช้บริการได้ดีกว่าคนที่มีการศึกษาในระดับต่ำ

5) สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ สามารถพิจารณาจากรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ภูมิหลังครอบครัว เป็นต้น คนที่มีฐานะดี ก็จะมีโอกาสในการเลือกใช้บริการได้หลากหลายประเภทกว่า ทำให้ทัศนคติและแนวคิดต่อบริการมีความแตกต่างจากบุคคลที่มีฐานะทางสังคมต่ำกว่า ตัวแปรรายได้จัดเป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคคล ดังนั้นการศึกษาวิจัยในแขนงทฤษฎีประชากรศาสตร์จึงมักมีตัวแปรรายได้ของบุคคลรวมอยู่ด้วยเสมอ เพื่อช่วยให้มองเห็นความสำคัญของฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม และพฤติกรรมของบุคคลชัดเจนยิ่งขึ้น

6) ศาสนา การนับถือศาสนาเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งของผู้รับสารที่มีอิทธิพลต่อตัวผู้รับสารทั้งทางด้านทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรม โดยศาสนาได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับคนและกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตคนตลอดทั้งชีวิต

สำหรับการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ต้องอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ ทางปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มาเป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากบุคคลที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ถือเป็นพื้นฐานในการกำหนดให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกันได้

6. การประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

การประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ตั้งอยู่เลขที่ 8/2 หมู่ 1 ถนนนาทวี-ประกอบ ตำบลนาทวี อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา เป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่ในการสำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในกิจการประปา ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในส่วนภูมิภาค และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา ให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการขอติดตั้งประปาให้แก่ประชาชน และขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาเพื่อให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง โดยพันธกิจหลักของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี มี 5 ประการ ได้แก่ 1) ผลิตจ่ายน้ำที่มีคุณภาพ 2) พัฒนาระบบผลิตและจ่ายน้ำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3) เสริมสร้างการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง 4) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการ

บริหารจัดการ และ 5) พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร สำหรับค่านิยมขององค์กร คือ มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน ดังนี้ 1) มุ่ง หมายถึง มุ่งเน้นคุณธรรม โดยการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส และปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร 2) มั่น หมายถึง มั่นใจคุณภาพ โดยการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อความสำเร็จ ทำงานเป็นทีม แบ่งปันทักษะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และ 3) เพื่อปวงชน หมายถึง เพื่อสุขของปวงชน โดยตั้งใจรับฟังลูกค้า สร้างความประทับใจให้ลูกค้าตลอดเวลา และมีจิตสาธารณะ (การประปาส่วนภูมิภาค, 2562)

การประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีเป็นการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหนึ่งหนึ่งที่รับผิดชอบดูแลการบริการน้ำประปาแก่ประชาชนในหน่วยพื้นที่ความรับผิดชอบ 2 หน่วย ได้แก่ (1) หน่วยบริการจะนะ รับผิดชอบดูแลการบริการน้ำประปาตามแนวเส้นท่อประปาที่วางผ่านในพื้นที่จ่ายน้ำประปาเขตเทศบาลตำบลบ้านนา องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน และเทศบาลตำบลจะนะ และ (2) แม่ข่ายนาทวี รับผิดชอบดูแลการบริการน้ำประปาในพื้นที่จ่ายน้ำเขตเทศบาลตำบลนาทวีนอก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองทราย เทศบาลตำบลนาทวี และองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู มีการให้บริการต่าง ๆ อาทิ การติดตั้งมาตรวัดน้ำให้กับผู้ใช้น้ำรายใหม่ การซ่อมท่อรั่ว การอ่านหน่วยมิเตอร์ และการเก็บเงินค่าน้ำประปา เป็นต้น ปัจจุบัน (ข้อมูลสิ้นสุด ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562) มีผู้ใช้น้ำทั้งหมด 4,544 ราย กำลังผลิตที่ใช้งาน 6,480 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน ปริมาณน้ำผลิต 168,614 ลูกบาศก์เมตรต่อเดือน ปริมาณน้ำผลิตจ่าย 163,198 ลูกบาศก์เมตรต่อเดือน และปริมาณน้ำจำหน่าย 73,521 ลูกบาศก์เมตรต่อเดือน (การประปาส่วนภูมิภาค, 2562) ดังตารางที่ 2.2-2.3

ตารางที่ 2.2 จำนวนประชากร ครัวเรือน และผู้ใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามหน่วยบริการและเขตจำหน่ายน้ำ

หน่วยบริการ	เขตจำหน่ายน้ำ	ประชากร	ครัวเรือน	ผู้ใช้น้ำ
หน่วยบริการจะนะ	เทศบาลตำบลบ้านนา	10,444	6,693	440
	องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน	30,441	15,905	267
	เทศบาลตำบลจะนะ	3,086	1,532	1,495
แม่ข่ายนาทวี	เทศบาลตำบลนาทวีนอก	10,770	5,603	375
	องค์การบริหารส่วนตำบลคลองทราย	1,971	727	65
	เทศบาลตำบลนาทวี	9,680	4,562	1,851
	องค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู	4,861	1,222	51
	รวม	71,253	36,244	4,544

ที่มา: การประปาส่วนภูมิภาค (2562)

ตารางที่ 2.3 ข้อมูลการผลิตและการจำหน่ายน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี (ข้อมูลสิ้นสุด ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562)

ประเภท	จำนวน	หน่วย
จำนวนผู้ใช้น้ำทั้งหมด	4,544	ราย
กำลังผลิตที่ใช้งาน	6,480	ลูกบาศก์เมตร/วัน
ปริมาณน้ำผลิต	168,614	ลูกบาศก์เมตร/เดือน
ปริมาณน้ำผลิตจ่าย	163,198	ลูกบาศก์เมตร/เดือน
ปริมาณน้ำจำหน่าย	73,521	ลูกบาศก์เมตร/เดือน

ที่มา: การประปาส่วนภูมิภาค (2562)

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคและการประปารูปแบบอื่นไว้ค่อนข้างหลากหลาย ดังนี้

ณัฏฐิยา แดงประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการน้ำประปาของสำนักงานประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปาส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100-500 บาท และช่องทางการชำระค่าน้ำประปาผ่านทางสำนักงานประปา สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของพนักงาน รองลงมา คือ การอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ด้านราคาและค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือของน้ำประปา และด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำตามลำดับ สำหรับผลการเปรียบเทียบความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปาในด้านกระบวนการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำแตกต่างกัน และผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีสถานภาพ ลักษณะบ้านพัก และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตะวัน แตงแจ้ (2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้น้ำประปาของผู้ใช้น้ำในพื้นที่บริการสำนักงานประปาสาขาพญาไท โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้น้ำในพื้นที่บริการ สำนักงานประปาสาขาพญาไท

จำนวน 400 คน ผลการศึกษา ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่ใช้น้ำประปามาแล้วเป็นระยะเวลา 5-10 ปี มีเหตุผลในการใช้เพราะมีความสะดวก ใช้เพื่ออุปโภค บริโภค ช่วงเวลาในการใช้อยู่ในช่วง 6.01-10.00 น. ไม่มีการควบคุมการใช้น้ำประปา มีโอกาสน้อยหรือไม่มีที่จะใช้น้ำประปาเพิ่มขึ้น มีการประสานติดตั้งหรือแก้ไขระบบประปาที่สำนักงานประปาสาขา มีการชำระค่าน้ำประปาและค่าบริการผ่านระบบสื่อสาร มีระบบสำรองน้ำประปา 1 วัน รับทราบว่ามีโครงการน้ำประปาดื่มได้ โดยรับทราบจากสื่อมวลชนและการโฆษณา

ภานุวัตร ภูวนารถ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้น้ำประปาในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 197 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านการจดหน่วย เขียนใบเสร็จ และเก็บเงิน และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ สำหรับปัญหาผู้ใช้น้ำประปามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับจากปัญหาจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพของน้ำประปาที่จ่ายให้ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการ และด้านการจดหน่วย เขียนใบเสร็จ และเก็บเงิน ตามลำดับ

ราตรี อักษรอินทร์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาราชบุรี โดยเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาราชบุรี จำนวน 390 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาราชบุรีอยู่ในระดับมาก ทั้งความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของน้ำประปา กระบวนการให้บริการ และการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ อาชีพ และระยะเวลาที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อานนท์ จรวิเศษ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาตาก โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการที่เคาน์เตอร์ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาตาก จำนวนเฉลี่ยเดือนละ 9,340 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างเป็นระบบ โดยกระจายเก็บข้อมูลทุกวัน ทำการเก็บข้อมูลในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2554 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาตากอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ การส่งเสริมการตลาด การจัดจำหน่าย และบุคลากร อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์และการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ และราคา อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ โดยพบว่าลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาตาก แตกต่างกัน

อนันต์ ถูกคะเนย์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ โดยเก็บข้อมูลจากครัวเรือนผู้ใช้น้ำประปาในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 250 ครัวเรือน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพของน้ำประปา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ อาชีพ และรายได้ของครัวเรือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปาในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ลักษณะของที่อยู่อาศัย จำนวนน้ำประปาที่ใช้โดยเฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

วัลย์ลิกา คีรีรัตน์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง โดยเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน จำนวน 329 คน ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มารับบริการ โดยประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวงไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ลักษณะที่พักอาศัย และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิราภรณ์ มากสวัสดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่และใช้บริการด้านการประปาส่วนภูมิภาคสาขาหาดใหญ่ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านงานบริการ ณ สำนักงานการประปาสูงสุด และมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของน้ำประปาต่ำสุด โดยผู้ใช้น้ำประปาที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และค่าใช้จ่ายในการน้ำประปาต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนันต์ ภาวสุทธิไพศิฐ (2561) ได้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561 ซึ่งเป็นโครงการศึกษาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าปัจจุบันและกลุ่มประชาชนที่คาดว่าน่าจะเป็นลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาคในอนาคต โดยมีประเด็นสำรวจ คือ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง รวมถึงความภักดีและทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ การบริการ ภาพลักษณ์ และความรับผิดชอบสังคมของ การประปาส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าให้คะแนนความพึงพอใจในภาพรวมแก่การประปาส่วนภูมิภาคที่ระดับ 4.048 คะแนน (หรือร้อยละ 80.96) โดยสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากที่สุดเป็นลำดับแรก ได้แก่ ด้านการชำระค่าบริการและกระบวนการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านบริการของพนักงานในภาพรวม สำหรับด้านความต้องการ ลูกค้ามีความต้องการให้การประปาส่วนภูมิภาคมีการตอบสนองมากที่สุดในเรื่องคุณภาพน้ำประปา รองลงมา คือ การให้บริการหลังการขาย และปริมาณน้ำประปาที่ไหล ตามลำดับ ในด้านความคาดหวัง ลูกค้ามีความคาดหวังต่อ การประปาส่วนภูมิภาคในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านคุณภาพน้ำประปา คือ ความใสสะอาด น้ำไม่ขุ่น ไม่มีตะกอน ด้านปริมาณน้ำประปา คือ น้ำมีแรงดันเพิ่มขึ้นและไหลต่อเนื่อง ด้านการให้บริการของพนักงาน คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ ด้านอาคารสถานที่ คือ ความสะอาดของสถานที่ ด้านการชำระค่าบริการ คือ พนักงานมีการบริการที่รวดเร็ว ด้านบริการหลังการขาย คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีใจบริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร คือ ความถูกต้อง ความชัดเจนของข้อมูล

ศิรินุช เรืองแจ่ม และชลธิศ ธีระฐิติ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาสาขาชลบุรี (ชั้นพิเศษ) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการน้ำประปาทั้ง 3 ประเภทของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาสาขาชลบุรี (ชั้นพิเศษ) จังหวัดชลบุรี จำนวน 100 คน ประกอบด้วย ผู้ใช้น้ำประเภทที่อยู่อาศัยและอื่น ๆ ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก และรัฐวิสาหกิจและธุรกิจขนาดใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้าประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100-200 บาท และช่องทางการชำระค่าน้ำประปา

ผ่านทางสำนักงานประปา สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการให้บริการของพนักงานตามลำดับดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านคุณภาพและความน่าเชื่อถือของน้ำประปา และด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ตามลำดับ โดยผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการแตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิตติภพ สิงห์ชัง (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปที่ใช้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับระดับความพึงพอใจดังนี้ ด้านความเพียงพอของน้ำประปา ด้านความสะอาดของน้ำประปา ด้านการใช้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์บริการ ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ ด้านความเหมาะสมของอัตราค่าน้ำประปา และด้านความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการให้บริการน้ำประปา เป็นต้น โดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในด้านเพศอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และพื้นที่อาศัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคและการประปารูปแบบอื่น พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีทั้ง 2 หน่วยบริการ ได้แก่ (1) หน่วยบริการจะนะ ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านนา องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน และเทศบาลตำบลจะนะ และ (2) แม่ข่ายนาทวี ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลนาทวีนอก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองทราย เทศบาลตำบลนาทวี และองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู ซึ่งมีผู้ใช้น้ำประปาทั้งหมดสิ้นสุด ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 4,544 ราย (การประปาส่วนภูมิภาค, 2562)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาคำนวณจากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 125) จากประชากรทั้งหมด 4,536 ราย ดังนี้

สูตร $$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

N หมายถึง จำนวนประชากร

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตร จะได้

$$n = \frac{4,544}{1 + \frac{4,544}{(0.05)^2}}$$

$$= \frac{4,544}{1 + 11.36}$$

$$= 367.64 \approx 368$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เท่ากับ 368 ราย

1.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจำนวน 368 ราย ผู้ศึกษาใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยมีขั้นตอนการสุ่ม เริ่มจาก (1) แบ่งประชากรเป็นระดับชั้นตามหน่วยบริการและเขตจำหน่ายน้ำ จำนวน 2 หน่วยบริการ 7 เขตจำหน่ายน้ำ และ (2) แต่ละเขตจำหน่ายน้ำ จะสุ่มตัวอย่างมาตามสัดส่วนผู้ใช้บริการ ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่ายจากบัตรคิวของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในแต่ละวัน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยบริการและเขตจำหน่ายน้ำ

หน่วยบริการ	เขตจำหน่ายน้ำ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. หน่วยบริการจะนะ	1. เทศบาลตำบลบ้านนา	440	36
	2. องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน	267	22
	3. เทศบาลตำบลจะนะ	1,495	121
2. แม่ข่ายนาทวี	4. เทศบาลตำบลนาทวีนอก	375	30
	5. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองทราย	65	5
	6. เทศบาลตำบลนาทวี	1,851	150
	7. องค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู	51	4
	รวม	4,544	368

ที่มา: การประปาส่วนภูมิภาค (2562)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 องค์ประกอบของเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา มีองค์ประกอบแต่ละตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้น้ำประปา ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน และพื้นที่รับน้ำประปา มีลักษณะของข้อถามเป็นแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว และแบบเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี สร้างขึ้นโดยดัดแปลงจากแบบวัดของอนันต์ ถูกคะเนย์ (2556, น. 121) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ระยะเวลาการใช้น้ำประปา ปริมาณการใช้น้ำประปา ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา วันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา และเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา มีลักษณะของข้อถามเป็นแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว และเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี สร้างขึ้นโดยดัดแปลงจากแบบวัดของอานนท์ จรวิเศษ (2554, น. 68-69) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 28 ข้อ ซึ่งวัดความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน 4 ข้อ
ด้านราคา	จำนวน 4 ข้อ
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน 4 ข้อ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน 4 ข้อ
ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน 4 ข้อ
ด้านบุคลากร	จำนวน 4 ข้อ
ด้านลักษณะทางกายภาพ	จำนวน 4 ข้อ

แบบสอบถามตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

2.2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ พฤติกรรมของผู้บริโภค และความพึงพอใจของผู้บริโภค เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและออกแบบเครื่องมือในการศึกษา

2.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.2.3 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของการศึกษา ภายใต้การกำกับดูแลและการให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.2.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยกำหนดเกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

นำผลคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยกำหนดเกณฑ์ในการเลือกข้อคำถามของแบบสอบถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00 หากค่า IOC ของคำถามข้อใดไม่ได้อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด ต้องปรับปรุงแบบสอบถามข้อนั้นหรือตัดทิ้ง (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 101) ผลการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา พบว่า แบบสอบถามทุกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67-1.00 แสดงว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990, pp. 202-204 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 100) กำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 ถึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือพอจะสามารถนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.919 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือพอ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำแนกตามรายด้าน ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4	0.923
2. ด้านราคา	4	0.887
3. ด้านช่องการจัดจำหน่าย	4	0.859
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4	0.896
5. ด้านพนักงาน	4	0.807
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	4	0.886
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4	0.890
รวม	28	0.919

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขอหนังสือจากสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 368 ชุด ใช้ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 2 เดือน คือ ระหว่างเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

3.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์และลงบันทึกข้อมูลเพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการศึกษา ดังนี้

4.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้น้ำประปา และพฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และร้อยละ

4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย ใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2553, น. 25) ดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)/จำนวนชั้น
= (5-1)/5
= 0.80

เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี กำหนดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

4.3 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

4.3.1 สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1 ผู้ใช้น้ำประปาที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีแตกต่างกัน ผู้ศึกษาทดสอบสมมติฐานข้อนี้โดยใช้สถิติการทดสอบทีแบบกลุ่มอิสระ (Independent Sample t-test) สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม คือ เพศ และพื้นที่รับน้ำประปา และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน และในกรณีที่ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไปด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe)

4.3.2 สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 2 ผู้ใช้น้ำประปาที่มีพฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีแตกต่างกัน ผู้ศึกษาทดสอบสมมติฐานข้อนี้โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และในกรณีที่ผลการวิเคราะห์พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไปด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการศึกษา โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้น้ำประปา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สำหรับสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ มีความหมายดังนี้

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์

$\overline{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

S.D. หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

t หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญของการแจกแจงแบบ t

F หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญของการแจกแจงแบบ F

Sig. หมายถึง ค่านัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ (Significance)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้น้ำประปา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้น้ำประปา จำนวน 368 ราย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน และพื้นที่รับน้ำประปา โดยหาความถี่และร้อยละ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้น้ำประปา

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	191	51.90
หญิง	177	48.10
รวม	368	100.00
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	39	10.60
31-40 ปี	114	30.98
41-50 ปี	161	43.75
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	54	14.67
รวม	368	100.00
สถานภาพ		
โสด	63	17.12
สมรส	288	78.26
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	17	4.62
รวม	368	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	20	5.44
มัธยมศึกษา/ปวช.	126	34.24
อนุปริญญา/ปวส.	65	17.66
ปริญญาตรี	157	42.66
รวม	368	100.00
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	19	5.16
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	74	20.11
พนักงานบริษัทเอกชน	42	11.41
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	168	45.65
เกษตรกรรม	25	6.79

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประมง	17	4.62
รับจ้างทั่วไป	23	6.26
รวม	368	100.00
รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	27	7.34
10,000-20,000 บาท	115	31.25
20,001-30,000 บาท	200	54.35
30,001-40,000 บาท	26	7.06
รวม	368	100.00
พื้นที่รับน้ำประปา		
เทศบาลตำบลบ้านนา	36	9.78
องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน	22	5.98
เทศบาลตำบลจะนะ	121	32.88
เทศบาลตำบลนาทวีนอก	30	8.15
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองทราย	5	1.36
เทศบาลตำบลนาทวี	150	40.76
องค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู	4	1.09
รวม	368	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.90 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.75 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 78.26 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.66 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 45.65 มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.35 และอยู่ในพื้นที่รับน้ำประปาเทศบาลตำบลนาทวี คิดเป็นร้อยละ 40.76

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีของผู้ใช้น้ำประปา จำนวน 368 ราย จำแนกตามระยะเวลาการใช้น้ำประปา ปริมาณการใช้น้ำประปา ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา วันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาและเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา โดยหาความถี่และร้อยละ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระยะเวลาการใช้น้ำประปา		
น้อยกว่า 5 ปี	78	21.20
5-10 ปี	195	52.99
มากกว่า 10 ปี	95	25.81
รวม	368	100.00
ปริมาณการใช้น้ำประปา		
100-200 บาท/เดือน	266	72.28
201-300 บาท/เดือน	45	12.23
มากกว่า 300 บาท/เดือน	57	15.49
รวม	368	100.00
ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา		
เวลา 6.01-10.00 น.	225	61.14
เวลา 10.01-14.00 น.	55	14.95
เวลา 14.01-18.00 น.	46	12.50
เวลา 18.01-22.00 น.	42	11.41
รวม	368	100.00
ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา		
สำนักงานการประปา	209	56.79
ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	142	38.59
การหักผ่านบัญชีธนาคาร	17	4.62
รวม	368	100.00

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
วันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา		
วันจันทร์	91	24.73
วันอังคาร	27	7.34
วันพุธ	96	26.09
วันพฤหัสบดี	17	4.62
วันศุกร์	137	37.22
รวม	368	100.00
เวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา		
8.00-10.00 น.	97	26.36
10.01-12.00 น.	91	24.73
12.01-14.00 น.	104	28.26
14.01-16.00 น.	76	20.65
รวม	368	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีส่วนใหญ่ใช้น้ำประปามาแล้วเป็นระยะเวลา 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.99 มีปริมาณการใช้อยู่ระหว่าง 100-200 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 72.28 ช่วงเวลาในการใช้อยู่ในช่วง 6.01-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 61.14 ชำระค่าน้ำประปาผ่านสำนักงานการประปา คิดเป็นร้อยละ 56.79 โดยวันและเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาส่วนใหญ่เป็นวันศุกร์ ในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.22 และ 28.26 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีของผู้ใช้น้ำประปา จำนวน 368 ราย จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านพนักงาน	4.18	0.43	มาก
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.81	0.29	มาก
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.71	0.54	มาก
4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.59	0.46	มาก
5. ด้านผลิตภัณฑ์	3.50	0.61	มาก
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.08	0.50	ปานกลาง
7. ด้านราคา	2.06	0.58	น้อย
รวม	3.42	0.36	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.42, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 5 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านพนักงาน ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.43) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.18, S.D. = 0.29) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\overline{X}$ = 3.71, S.D. = 0.54) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\overline{X}$ = 3.59, S.D. = 0.46) และด้านผลิตภัณฑ์ ($\overline{X}$ = 3.50, S.D. = 0.61) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\overline{X}$ = 3.08, S.D. = 0.50) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ คือ ด้านราคา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$ = 2.06, S.D. = 0.58)

รายละเอียดแต่ละด้าน ดังตารางที่ 4.4-4.10

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านพนักงาน

ด้านพนักงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน	4.45	0.63	มากที่สุด
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	4.20	0.57	มาก
3. ความมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการของพนักงาน	4.16	0.52	มาก
4. การตอบข้อซักถามและข้อสงสัยของพนักงาน	3.92	0.56	มาก
รวม	4.18	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน ($\overline{X}$ = 4.45, S.D. = 0.63) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 3 ข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน ($\overline{X}$ = 4.20, S.D. = 0.57) ความมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการของพนักงาน ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.52) และการตอบข้อซักถามและข้อสงสัยของพนักงาน ($\overline{X}$ = 3.92, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ	3.94	0.31	มาก
2. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	3.88	0.54	มาก
3. ความถูกต้องในการให้บริการ	3.87	0.43	มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.54	0.52	มาก
รวม	3.81	0.29	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.81, S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.94, S.D. = 0.31) ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ($\overline{X}$ = 3.88, S.D. = 0.54) ความถูกต้องในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.87, S.D. = 0.43) และความรวดเร็วในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.54, S.D. = 0.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การลดค่าติดตั้งประปาร้อยละ 15 แก่ผู้ใช้น้ำประปารายใหม่	4.43	0.79	มากที่สุด
2. โครงการผ่อนชำระค่าติดตั้งประปา สำหรับผู้มีรายได้น้อย	4.31	0.91	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเมื่อมีการหยุดจ่ายน้ำประปา	3.14	0.60	ปานกลาง
4. การจัดกิจกรรมเพื่อพบปะผู้ใช้น้ำประปา	2.96	0.66	ปานกลาง
รวม	3.71	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.71, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การลดค่าติดตั้งประปาร้อยละ 15 แก่ผู้ใช้น้ำประปารายใหม่ ($\overline{X}$= 4.43, S.D. = 0.79) รองลงมา คือ โครงการผ่อนชำระค่าติดตั้งประปา สำหรับผู้มีรายได้น้อย ($\overline{X}$= 4.31, S.D. = 0.91) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเมื่อมีการหยุดจ่ายน้ำประปา ($\overline{X}$= 3.14, S.D. = 0.60) และการจัดกิจกรรมเพื่อพบปะผู้ใช้น้ำประปา ($\overline{X}$= 2.96, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ช่องทางการชำระค่าน้ำประปาที่หลากหลาย	3.74	0.49	มาก
2. ความครอบคลุมของพื้นที่จ่ายน้ำประปา	3.71	0.49	มาก
3. ช่องทางในการร้องเรียนปัญหาการใช้น้ำประปา	3.51	0.61	มาก
4. วันและเวลาที่เปิดให้บริการของสำนักงานการประปา	3.39	0.68	ปานกลาง
รวม	3.59	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.59, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการชำระค่าน้ำประปาที่หลากหลาย ($\overline{X}$= 3.74, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ ความครอบคลุมของพื้นที่จ่ายน้ำประปา ($\overline{X}$= 3.71, S.D. = 0.49) และช่องทางในการร้องเรียนปัญหาการใช้น้ำประปา ($\overline{X}$= 3.51, S.D. = 0.61) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ วันและเวลาที่เปิดให้บริการของสำนักงานการประปา ($\overline{X}$= 3.39, S.D. = 0.68) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความแรงของการไหลของน้ำประปา	3.71	0.59	มาก
2. ความสม่ำเสมอของการไหลของน้ำประปา	3.69	0.59	มาก
3. ความสะอาดของน้ำประปา	3.38	0.87	ปานกลาง
4. กลิ่น สี รสชาติ ของน้ำประปา	3.19	0.97	ปานกลาง
รวม	3.50	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.50, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความแรงของการไหลของน้ำประปา ($\overline{X}$= 3.71, S.D. = 0.59) และความสม่ำเสมอของการไหลของน้ำประปา ($\overline{X}$= 3.69, S.D. = 0.59) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความสะอาดของน้ำประปา ($\overline{X}$= 3.38, S.D. = 0.87) และกลิ่น สี รสชาติ ของน้ำประปา ($\overline{X}$= 3.19, S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานการประปา	3.44	0.68	มาก
2. การจัดตกแต่งสถานที่ของสำนักงานการประปา	3.39	0.60	ปานกลาง
3. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานการประปา เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	2.94	0.68	ปานกลาง
4. การจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อที่สำนักงานการประปา	2.54	0.58	น้อย
รวม	3.08	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$= 3.08, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานการประปา ($\overline{X}$= 3.44, S.D. = 0.68) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดตกแต่งสถานที่ของสำนักงานการประปา ($\overline{X}$= 3.39, S.D. = 0.60) และการมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานการประปา เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น ($\overline{X}$= 2.94, S.D. = 0.68) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ การจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อที่สำนักงานการประปา ($\overline{X}$= 2.54, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคา

ด้านราคา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ราคาค่าน้ำประปาต่อหน่วย	2.77	0.71	ปานกลาง
2. ค่าธรรมเนียมขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ	1.96	0.71	น้อย
3. ค่าบริการขอใช้น้ำประปาชั่วคราว	1.90	0.66	น้อย
4. ค่าปรับในการชำระเงินค่าน้ำประปาช้ากว่ากำหนด	1.61	0.66	น้อยที่สุด
รวม	2.06	0.58	น้อย

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคา โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$= 2.06, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ราคาค่าน้ำประปาต่อหน่วย ($\overline{X}$= 2.77, S.D. = 0.71) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ค่าธรรมเนียมขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ ($\overline{X}$= 1.96, S.D. = 0.71) และค่าบริการขอใช้น้ำประปาชั่วคราว ($\overline{X}$= 1.90, S.D. = 0.66) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ค่าปรับในการชำระเงินค่าน้ำประปาช้ากว่ากำหนด ($\overline{X}$= 1.61, S.D. = 0.66) โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 การทดสอบสมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1

ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีแตกต่างกัน

ผู้ศึกษาทดสอบสมมติฐานข้อนี้โดยใช้สถิติการทดสอบทีแบบกลุ่มอิสระ (Independent Sample t-test) สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม คือ เพศ และพื้นที่รับน้ำประปา และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน และกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4.11-4.36

ตารางที่ 4.11 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ชาย (n = 191)		หญิง (n = 177)		t	Sig.
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.51	0.60	3.48	0.62	0.58	0.560
ด้านราคา	2.04	0.62	2.08	0.55	-0.61	0.544
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.57	0.45	3.60	0.48	-0.73	0.469
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.72	0.53	3.70	0.55	0.49	0.624
ด้านพนักงาน	4.16	0.43	4.21	0.43	-1.16	0.247
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.81	0.30	3.81	0.28	-0.24	0.813
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.04	0.51	3.12	0.49	-1.43	0.153
รวม	3.41	0.35	3.43	0.36	-0.55	0.585

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (t = -0.55, Sig. = 0.585) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ไม่เกิน 30 ปี (n = 39)		31-40 ปี (n = 114)		41-50 ปี (n = 161)		มากกว่า 50 ปี (n = 54)		F	Sig.
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.69	0.57	3.50	0.53	3.45	0.64	3.50	0.68	1.85	0.141
ด้านราคา	2.22	0.52	1.99	0.59	2.07	0.60	2.06	0.58	1.73	0.161
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.76	0.41	3.55	0.47	3.57	0.45	3.56	0.53	2.15	0.093
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.83	0.46	3.69	0.52	3.68	0.56	3.77	0.54	1.22	0.303
ด้านพนักงาน	4.40	0.32	4.12	0.45	4.16	0.42	4.24	0.46	4.67	0.003*
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.95	0.25	3.79	0.30	3.79	0.27	3.80	0.33	3.49	0.016*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.31	0.49	2.99	0.54	3.09	0.48	3.04	0.48	4.32	0.005*
รวม	3.59	0.30	3.38	0.33	3.40	0.36	3.42	0.41	3.98	0.008*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 3.98, Sig. = 0.008) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในด้านพนักงาน (F = 4.67, Sig. = 0.003) ด้านกระบวนการให้บริการ (F = 3.49, Sig. = 0.016) และด้านลักษณะทางกายภาพ (F = 4.32, Sig. = 0.005) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) ดังตารางที่ 4.13-4.16

ตารางที่ 4.13 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	$\overline{X}$	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		3.59	3.38	3.40	3.42
ไม่เกิน 30 ปี	3.59	-	0.21*	0.19*	0.17
			(Sig. = 0.011)	(Sig. = 0.024)	(Sig. = 0.150)
31-40 ปี	3.38		-	-0.02	-0.04
				(Sig. = 0.951)	(Sig. = 0.873)
41-50 ปี	3.40			-	-0.02
					(Sig. = 0.981)
มากกว่า 50 ปี	3.42				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ($\overline{X}$= 3.59) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ($\overline{X}$= 3.38) และอายุระหว่าง 41-50 ปี ($\overline{X}$= 3.40) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงอายุอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	$\overline{X}$	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		4.40	4.12	4.16	4.24
ไม่เกิน 30 ปี	4.40	-	0.28*	0.24*	0.16
			(Sig. = 0.007)	(Sig. = 0.022)	(Sig. = 0.398)
31-40 ปี	4.12		-	-0.04	-0.12
				(Sig. = 0.898)	(Sig. = 0.378)
41-50 ปี	4.16			-	-0.08
					(Sig. = 0.669)
มากกว่า 50 ปี	4.24				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ($\overline{X}$= 4.40) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านพนักงาน มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ($\overline{X}$= 4.12) และอายุระหว่าง 41-50 ปี ($\overline{X}$= 4.16) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงอายุอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\overline{X}$	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		3.95	3.79	3.79	3.80
ไม่เกิน 30 ปี	3.95	-	0.16*	0.16*	0.15
			(Sig. = 0.034)	(Sig. = 0.024)	(Sig. = 0.095)
31-40 ปี	3.79		-	0.00	-0.01
				(Sig. = 1.000)	(Sig. = 1.000)
41-50 ปี	3.79			-	-0.01
					(Sig. = 0.999)
มากกว่า 50 ปี	3.80				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ($\overline{X}$= 3.95) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ($\overline{X}$= 3.79) และอายุระหว่าง 41-50 ปี ($\overline{X}$= 3.79) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงอายุอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\overline{X}$	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		3.31	2.99	3.09	3.04
ไม่เกิน 30 ปี	3.31	-	0.32*	0.22	0.27
			(Sig. = 0.007)	(Sig. = 0.109)	(Sig. = 0.074)
31-40 ปี	2.99		-	-0.10	-0.05
				(Sig. = 0.392)	(Sig. = 0.952)
41-50 ปี	3.09			-	0.05
					(Sig. = 0.909)
มากกว่า 50 ปี	3.04				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ($\overline{X}$= 3.31) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ($\overline{X}$= 2.99) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงอายุอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	โสด (n = 63)		สมรส (n = 288)		หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ (n = 17)		F	Sig.
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.60	0.59	3.48	0.62	3.38	0.53	1.23	0.293
ด้านราคา	1.98	0.54	2.07	0.60	2.13	0.40	0.77	0.465
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.63	0.46	3.58	0.46	3.59	0.55	0.30	0.745
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.79	0.47	3.70	0.54	3.68	0.75	0.88	0.422
ด้านพนักงาน	4.27	0.42	4.15	0.43	4.32	0.48	2.77	0.064
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.86	0.31	3.79	0.29	3.90	0.23	2.34	0.098
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.12	0.56	3.06	0.50	3.24	0.42	1.63	0.210
รวม	3.46	0.34	3.40	0.36	3.46	0.37	0.85	0.428

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (F = 0.85, Sig. = 0.428) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (n = 20)		มัธยมศึกษา/ปวช. (n = 126)		อนุปริญญา/ปวส. (n = 65)		ปริญญาตรี (n = 157)		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.49	0.63	3.38	0.68	3.53	0.53	3.58	0.56	2.39	0.075
ด้านราคา	1.99	0.65	2.08	0.61	1.98	0.57	2.09	0.56	0.63	0.596
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.44	0.56	3.54	0.52	3.61	0.42	3.63	0.42	1.49	0.224
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.58	0.87	3.66	0.58	3.70	0.47	3.77	0.47	1.35	0.264
ด้านพนักงาน	4.16	0.55	4.22	0.44	4.15	0.42	4.17	0.42	0.46	0.710
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.69	0.39	3.81	0.30	3.79	0.29	3.83	0.27	1.05	0.377
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.00	0.47	3.10	0.51	2.30	0.50	3.10	0.51	0.92	0.430
รวม	3.33	0.48	3.40	0.42	3.40	0.30	3.45	0.30	1.11	0.351

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (F = 1.11, Sig. = 0.351) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา (n = 19)		ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (n = 74)		พนักงานบริษัทเอกชน (n = 42)		ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (n = 168)		เกษตรกรรม (n = 25)		ประมง (n = 17)		รับจ้างทั่วไป (n = 23)		F	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.96	0.37	3.53	0.62	3.57	0.53	3.41	0.60	3.79	0.21	2.56	0.29	3.83	0.53	43.61	0.000*
ด้านราคา	2.32	0.38	2.08	0.47	2.19	0.50	2.07	0.58	1.57	0.76	1.35	0.28	2.47	0.51	11.64	0.000*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.92	0.19	3.68	0.47	3.65	0.41	3.58	0.43	3.27	0.31	2.76	0.44	3.86	0.21	27.99	0.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.14	0.38	3.74	0.52	3.83	0.45	3.66	0.55	3.82	0.22	2.87	0.55	3.90	0.24	12.76	0.000*
ด้านพนักงาน	4.49	0.36	4.28	0.37	4.24	0.39	4.20	0.41	3.64	0.24	3.59	0.20	4.40	0.39	19.93	0.000*
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.00	0.22	3.85	0.26	3.86	0.34	3.79	0.28	3.65	0.18	3.49	0.31	3.99	0.19	12.25	0.000*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.38	0.47	3.17	0.43	3.19	0.44	3.08	0.48	2.39	0.29	2.43	0.19	3.53	0.23	67.52	0.000*
รวม	3.74	0.19	3.48	0.32	3.50	0.29	3.40	0.34	3.16	0.15	2.72	0.16	3.71	0.14	89.57	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 89.57, Sig. = 0.000) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.20-4.27

ตารางที่ 4.20 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		3.74	3.48	3.50	3.40	3.16	2.72	3.71
นักเรียน/นักศึกษา (1)	3.74	-	0.26 (Sig. = 0.062)	0.24 (Sig. = 0.198)	0.34* (Sig. = 0.001)	0.58* (Sig. = 0.000)	1.02* (Sig. = 0.000)	0.03 (Sig. = 1.000)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (2)	3.48		-	-0.22 (Sig. = 1.000)	0.08 (Sig. = 0.748)	0.32* (Sig. = 0.002)	0.76* (Sig. = 0.000)	-0.23 (Sig. = 0.098)
พนักงานบริษัทเอกชน (3)	3.50			-	0.10 (Sig. = 0.681)	0.34* (Sig. = 0.003)	0.78* (Sig. = 0.000)	-0.21 (Sig. = 0.296)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (4)	3.40				-	0.24* (Sig. = 0.033)	0.68* (Sig. = 0.000)	-0.31* (Sig. = 0.001)
เกษตรกรรม (5)	3.16					-	0.44* (Sig. = 0.001)	-0.55* (Sig. = 0.000)
ประมง (6)	2.72						-	-0.99* (Sig. = 0.000)
รับจ้างทั่วไป (7)	3.71							-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมแตกต่างกัน ดังนี้ (1) นักเรียน/นักศึกษา ($\overline{X}$= 3.74) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$= 3.40) เกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.16) และประมง ($\overline{X}$= 2.72) (2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\overline{X}$= 3.48) พนักงานบริษัทเอกชน ($\overline{X}$= 3.50) และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$= 3.40) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.16) และประมง ($\overline{X}$= 2.72) (3) ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.16) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพประมง ($\overline{X}$= 2.72) และ (4) ผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$= 3.40) เกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.16) และประมง ($\overline{X}$= 2.72) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ($\overline{X}$= 3.71) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอาชีพอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		3.96	3.53	3.57	3.41	3.79	2.56	3.83
นักเรียน/นักศึกษา (1)	3.96	-	0.43 (Sig. = 0.171)	0.39 (Sig. = 0.377)	0.55* (Sig. = 0.012)	0.17 (Sig. = 0.985)	1.40* (Sig. = 0.000)	0.13 (Sig. = 0.996)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (2)	3.53		-	-0.04 (Sig. = 1.000)	0.12 (Sig. = 0.892)	-0.26 (Sig. = 0.663)	0.97* (Sig. = 0.000)	-0.30 (Sig. = 0.545)
พนักงานบริษัทเอกชน (3)	3.57			-	0.16 (Sig. = 0.842)	-0.22 (Sig. = 0.875)	1.01* (Sig. = 0.000)	-0.26 (Sig. = 0.791)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (4)	3.41				-	-0.38 (Sig. = 0.127)	0.85* (Sig. = 0.000)	-0.42 (Sig. = 0.086)
เกษตรกรรม (5)	3.79					-	1.23* (Sig. = 0.000)	-0.04 (Sig. = 1.000)
ประมง (6)	2.56						-	-1.27* (Sig. = 0.000)
รับจ้างทั่วไป (7)	3.83							-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน ดังนี้ (1) นักเรียน/นักศึกษา ($\overline{X}$= 3.96) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$= 3.41) (2) นักเรียน/นักศึกษา($\overline{X}$= 3.96) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\overline{X}$= 3.53) พนักงานบริษัทเอกชน ($\overline{X}$= 3.57) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$= 3.41) และเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.79) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพประมง (v= 2.56) และ (3) ผู้ที่มีอาชีพประมง ($\overline{X}$= 2.56) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ($\overline{X}$= 3.83) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอาชีพอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		2.32	2.08	2.19	2.07	1.57	1.35	2.47
นักเรียน/นักศึกษา (1)	2.32	-	0.24 (Sig. = 0.836)	0.13 (Sig. = 0.994)	0.25 (Sig. = 0.749)	0.75* (Sig. = 0.003)	0.97* (Sig. = 0.000)	-0.15 (Sig. = 0.991)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (2)	2.08		-	-0.11 (Sig. = 0.984)	0.01 (Sig. = 1.000)	0.51* (Sig. = 0.011)	0.73* (Sig. = 0.000)	-0.39 (Sig. = 0.187)
พนักงานบริษัทเอกชน (3)	2.19			-	0.12 (Sig. = 0.953)	0.62* (Sig. = 0.002)	0.84* (Sig. = 0.000)	-0.28 (Sig. = 0.688)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (4)	2.07				-	0.50* (Sig. = 0.005)	0.72* (Sig. = 0.000)	-0.40 (Sig. = 0.098)
เกษตรกรรม (5)	1.57					-	0.22 (Sig. = 0.949)	-0.90* (Sig. = 0.000)
ประมง (6)	1.35						-	-1.12* (Sig. = 0.000)
รับจ้างทั่วไป (7)	2.47							-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ($\overline{X}$= 2.32) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\overline{X}$= 2.08) พนักงานบริษัทเอกชน ($\overline{X}$= 2.19) และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$ = 2.07) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคา มากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 1.57) และประมง ($\overline{X}$= 1.35) ส่วนผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 1.57) และประมง ($\overline{X}$= 1.35) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ($\overline{X}$ = 2.47) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอาชีพอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		3.92	3.68	3.65	3.58	3.27	2.76	3.86
นักเรียน/นักศึกษา (1)	3.92	-	0.24 (Sig. = 0.510)	0.27 (Sig. = 0.479)	0.34 (Sig. = 0.074)	0.65* (Sig. = 0.000)	1.16* (Sig. = 0.000)	0.06 (Sig. = 1.000)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (2)	3.68		-	0.03 (Sig. = 1.000)	0.10 (Sig. = 0.832)	0.41* (Sig. = 0.006)	0.92* (Sig. = 0.000)	-0.18 (Sig. = 0.760)
พนักงานบริษัทเอกชน (3)	3.65			-	0.07 (Sig. = 0.985)	0.38* (Sig. = 0.034)	0.89* (Sig. = 0.000)	-0.21 (Sig. = 0.719)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (4)	3.58				-	0.31* (Sig. = 0.049)	0.82* (Sig. = 0.000)	-0.28 (Sig. = 0.169)
เกษตรกรรม (5)	3.27					-	0.51* (Sig. = 0.019)	-0.59* (Sig. = 0.001)
ประมง (6)	2.76						-	-1.10* (Sig. = 0.000)
รับจ้างทั่วไป (7)	3.86							-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ($\overline{X}$ = 3.92) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\overline{X}$ = 3.68) พนักงานบริษัทเอกชน ($\overline{X}$ = 3.65) และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$= 3.58) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.27) และประมง ($\overline{X}$= 2.76) ส่วนผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.27) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีอาชีพประมง ($\overline{X}$= 2.76) สำหรับผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.27) และประมง ($\overline{X}$= 2.76) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ($\overline{X}$= 3.86) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอาชีพอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		4.14	3.74	3.83	3.66	3.82	2.87	3.90
นักเรียน/นักศึกษา (1)	4.14	-	0.40 (Sig. = 0.115)	0.31 (Sig. = 0.495)	0.48* (Sig. = 0.014)	0.32 (Sig. = 0.588)	1.27* (Sig. = 0.000)	0.24 (Sig. = 0.867)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (2)	3.74		-	-0.09 (Sig. = 0.989)	0.08 (Sig. = 0.981)	-0.08 (Sig. = 0.997)	0.87* (Sig. = 0.000)	-0.16 (Sig. = 0.922)
พนักงานบริษัทเอกชน (3)	3.83			-	0.17 (Sig. = 0.719)	0.01 (Sig. = 1.000)	0.96* (Sig. = 0.000)	-0.07 (Sig. = 0.999)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (4)	3.66				-	-0.16 (Sig. = 0.719)	0.79* (Sig. = 0.000)	-0.24 (Sig. = 0.582)
เกษตรกรรม (5)	3.82					-	0.95* (Sig. = 0.000)	-0.08 (Sig. = 0.999)
ประมง (6)	2.87						-	-1.03* (Sig. = 0.000)
รับจ้างทั่วไป (7)	3.90							-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ($\overline{X}$= 4.14) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$= 3.66) ส่วนผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ($\overline{X}$= 4.14) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\overline{X}$= 3.74) พนักงานบริษัทเอกชน ($\overline{X}$= 3.83) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$= 3.66) และเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.82) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพประมง ($\overline{X}$= 2.87) สำหรับผู้ที่มีอาชีพประมง ($\overline{X}$= 2.87) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ($\overline{X}$= 3.90) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอาชีพอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านพนักงาน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		4.49	4.28	4.24	4.20	3.64	3.59	4.40
นักเรียน/นักศึกษา (1)	4.49	-	0.21 (Sig. = 0.631)	0.25 (Sig. = 0.456)	0.29 (Sig. = 0.136)	0.85* (Sig. = 0.000)	0.90* (Sig. = 0.000)	0.09 (Sig. = 0.998)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (2)	4.28		-	0.04 (Sig. = 0.999)	0.08 (Sig. = 0.862)	0.64* (Sig. = 0.000)	0.69* (Sig. = 0.000)	-0.12 (Sig. = 0.944)
พนักงานบริษัทเอกชน (3)	4.24			-	0.04 (Sig. = 0.999)	0.60* (Sig. = 0.000)	0.65* (Sig. = 0.000)	-0.16 (Sig. = 0.826)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (4)	4.20				-	0.56* (Sig. = 0.000)	0.61* (Sig. = 0.000)	-0.20 (Sig. = 0.448)
เกษตรกรรม (5)	3.64					-	0.05 (Sig. = 1.000)	-0.76* (Sig. = 0.000)
ประมง (6)	3.59						-	-0.81* (Sig. = 0.000)
รับจ้างทั่วไป (7)	4.40							-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ($\overline{X}$= 4.49) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\overline{X}$= 4.28) พนักงานบริษัทเอกชน ($\overline{X}$= 4.24) และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$= 4.20) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านพนักงานมากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.64) และประมง ($\overline{X}$= 3.59) ส่วนผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.64) และประมง ($\overline{X}$= 3.59) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ($\overline{X}$= 4.40) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอาชีพอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		4.00	3.85	3.86	3.79	3.65	3.49	3.99
นักเรียน/ นักศึกษา (1)	4.00	-	0.15 (Sig. = 0.633)	0.14 (Sig. = 0.643)	0.21 (Sig. = 0.115)	0.35* (Sig. = 0.007)	0.51* (Sig. = 0.000)	0.01 (Sig. = 1.000)
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (2)	3.85		-	-0.01 (Sig. = 1.000)	0.06 (Sig. = 0.803)	0.20 (Sig. = 0.104)	0.36* (Sig. = 0.000)	-0.14 (Sig. = 0.636)
พนักงานบริษัท เอกชน (3)	3.86			-	0.07 (Sig. = 0.962)	0.21 (Sig. = 0.234)	0.37* (Sig. = 0.002)	-0.13 (Sig. = 0.653)
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว (4)	3.79				-	0.14 (Sig. = 0.462)	0.30* (Sig. = 0.004)	-0.20 (Sig. = 0.091)
เกษตรกรรม (5)	3.65					-	0.16 (Sig. = 0.714)	-0.34* (Sig. = 0.005)
ประมง (6)	3.49						-	-0.50* (Sig. = 0.000)
รับจ้างทั่วไป (7)	3.99							-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ($\overline{X}$= 4.00) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.65) และประมง ($\overline{X}$= 3.49) ส่วนผู้ที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\overline{X}$= 3.85) พนักงานบริษัทเอกชน ($\overline{X}$= 3.86) และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$= 3.79) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพประมง ($\overline{X}$= 3.49) สำหรับผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.65) และประมง ($\overline{X}$= 3.49) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ($\overline{X}$= 3.99) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอาชีพอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\overline{X}$	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		3.38	3.17	3.19	3.08	2.39	2.43	3.53
นักเรียน/นักศึกษา (1)	3.38	-	0.21 (Sig. = 0.733)	0.19 (Sig. = 0.859)	0.30 (Sig. = 0.205)	0.99* (Sig. = 0.000)	0.95* (Sig. = 0.000)	-0.15 (Sig. = 0.972)
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (2)	3.17		-	-0.02 (Sig. = 1.000)	0.09 (Sig. = 0.868)	0.78* (Sig. = 0.000)	0.74* (Sig. = 0.000)	-0.36 (Sig. = 0.058)
พนักงานบริษัทเอกชน (3)	3.19			-	0.11 (Sig. = 0.887)	0.80* (Sig. = 0.000)	0.76* (Sig. = 0.000)	-0.34 (Sig. = 0.156)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (4)	3.08				-	0.69* (Sig. = 0.000)	0.65* (Sig. = 0.000)	-0.45* (Sig. = 0.001)
เกษตรกรรม (5)	2.39					-	-0.04 (Sig. = 1.000)	-1.14* (Sig. = 0.000)
ประมง (6)	2.43						-	-1.10* (Sig. = 0.000)
รับจ้างทั่วไป (7)	3.53							-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ($\overline{X}$= 3.38) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\overline{X}$= 3.17) พนักงานบริษัทเอกชน ($\overline{X}$= 3.19) และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$ = 3.08) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 2.39) และประมง ($\overline{X}$= 2.43) ส่วนผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$= 3.08) เกษตรกรรม ($\overline{X}$= 2.39) และประมง ($\overline{X}$= 2.43) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ($\overline{X}$= 3.53) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอาชีพอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	น้อยกว่า 10,000 บาท (n = 27)		10,000-20,000 บาท (n = 115)		20,001-30,000 บาท (n = 200)		30,001-40,000 บาท (n = 26)		F	Sig.
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.93	0.33	3.60	0.58	3.42	0.60	3.14	0.69	17.57	0.000*
ด้านราคา	2.44	0.56	2.12	0.57	1.97	0.56	2.13	0.66	5.89	0.001*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.82	0.27	3.64	0.42	3.55	0.48	3.35	0.52	8.87	0.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.00	0.32	3.76	0.50	3.77	0.50	3.21	0.82	9.64	0.000*
ด้านพนักงาน	4.37	0.46	4.17	0.45	4.17	0.41	4.09	0.46	2.12	0.097
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.97	0.28	3.82	0.29	3.79	0.28	3.71	0.28	4.17	0.006*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.43	0.38	3.09	0.54	3.04	0.48	2.90	0.51	8.53	0.000*
รวม	3.71	0.19	3.46	0.34	3.38	0.34	3.22	0.43	21.54	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 21.54, Sig. = 0.000) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในด้านผลิตภัณฑ์ (F = 17.57, Sig. = 0.000) ด้านราคา (F = 5.89, Sig. = 0.001) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (F = 8.87, Sig. = 0.000) ด้านการส่งเสริมการตลาด (F = 9.64,

Sig. = 0.000) ด้านกระบวนการให้บริการ (F = 4.17, Sig. = 0.006) และด้านลักษณะทางกายภาพ (F = 8.53, Sig. = 0.000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.29-4.35

ตารางที่ 4.29 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน

รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท
		3.71	3.46	3.38	3.22
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.71	-	0.25* (Sig. = 0.009)	0.33* (Sig. = 0.000)	0.49* (Sig. = 0.000)
10,000-20,000 บาท	3.46		-	0.08 (Sig. = 0.298)	0.24* (Sig. = 0.018)
20,001-30,000 บาท	3.38			-	0.16 (Sig. = 0.172)
30,001-40,000 บาท	3.22				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนน้อยกว่า 10,000 บาท ($\bar{X}$= 3.71) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ($\bar{X}$= 3.46) รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ($\bar{X}$= 3.38) และรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ($\bar{X}$= 3.22) ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ($\bar{X}$= 3.46) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ($\bar{X}$= 3.22) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงรายได้อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน

รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน	$\overline{X}$	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท
		3.93	3.60	3.42	3.14
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.93	-	0.33 (Sig. = 0.086)	0.51* (Sig. = 0.001)	0.79* (Sig. = 0.000)
10,000-20,000 บาท	3.60		-	0.18 (Sig. = 0.076)	0.46* (Sig. = 0.005)
20,001-30,000 บาท	3.42			-	0.28 (Sig. = 0.165)
30,001-40,000 บาท	3.14				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนน้อยกว่า 10,000 บาท ($\overline{X}$= 3.93) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ($\overline{X}$= 3.42) และรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ($\overline{X}$= 3.14) ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ($\overline{X}$= 3.60) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ($\overline{X}$= 3.14) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงรายได้อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน

รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน	$\overline{X}$	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท
		2.44	2.12	1.97	2.13
น้อยกว่า 10,000 บาท	2.44	-	0.32 (Sig. = 0.068)	0.47* (Sig. = 0.002)	0.31 (Sig. = 0.305)
10,000-20,000 บาท	2.12		-	0.15 (Sig. = 0.249)	-0.01 (Sig. = 0.997)
20,001-30,000 บาท	1.97			-	-0.16 (Sig. = 0.595)
30,001-40,000 บาท	2.13				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนน้อยกว่า 10,000 บาท ($\overline{X}$= 2.44) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคา มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ($\overline{X}$= 1.97) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงรายได้อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน

รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน	$\overline{X}$	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท
		3.82	3.64	3.55	3.35
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.82	-	0.18 (Sig. = 0.331)	0.27* (Sig. = 0.039)	0.47* (Sig. = 0.003)
10,000-20,000 บาท	3.64		-	0.09 (Sig. = 0.407)	0.29* (Sig. = 0.030)
20,001-30,000 บาท	3.55			-	0.20 (Sig. = 0.196)
30,001-40,000 บาท	3.35				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนน้อยกว่า 10,000 บาท ($\overline{X}$= 3.82) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ($\overline{X}$= 3.55) และรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ($\overline{X}$= 3.35) ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ($\overline{X}$= 3.64) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ($\overline{X}$= 3.35) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงรายได้อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน

รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน	$\overline{X}$	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท
		4.00	3.76	3.77	3.21
น้อยกว่า 10,000 บาท	4.00	-	0.24 (Sig. = 0.204)	0.23 (Sig. = 0.054)	0.79* (Sig. = 0.000)
10,000-20,000 บาท	3.76		-	-0.01 (Sig. = 0.829)	0.55* (Sig. = 0.000)
20,001-30,000 บาท	3.77			-	0.56* (Sig. = 0.000)
30,001-40,000 บาท	3.21				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนน้อยกว่า 10,000 บาท ($\overline{X}$= 4.00) รายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ($\overline{X}$= 3.76) และรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ($\overline{X}$= 3.77) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ($\overline{X}$= 3.21) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงรายได้อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน

รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท
		3.97	3.82	3.79	3.71
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.97	-	0.15 (Sig. = 0.095)	0.18* (Sig. = 0.027)	0.26* (Sig. = 0.012)
10,000-20,000 บาท	3.82		-	0.03 (Sig. = 0.919)	0.11 (Sig. = 0.407)
20,001-30,000 บาท	3.79			-	0.08 (Sig. = 0.593)
30,001-40,000 บาท	3.71				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนน้อยกว่า 10,000 บาท ($\bar{X}$= 3.97) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ($\bar{X}$= 3.79) และรายได้อยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ($\bar{X}$= 3.71) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงรายได้อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน

รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน	$\overline{X}$	น้อยกว่า 10,000 บาท	10,000-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท
		3.43	3.09	3.04	2.90
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.43	-	0.34* (Sig. = 0.021)	0.39* (Sig. = 0.003)	0.53* (Sig. = 0.002)
10,000-20,000 บาท	3.09		-	0.05 (Sig. = 0.856)	0.19 (Sig. = 0.376)
20,001-30,000 บาท	3.04			-	0.14 (Sig. = 0.614)
30,001-40,000 บาท	2.90				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนน้อยกว่า 10,000 บาท ($\overline{X}$= 3.43) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ($\overline{X}$= 3.09) รายได้อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ($\overline{X}$= 3.04) และรายได้อยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ($\overline{X}$= 2.90) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงรายได้อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามพื้นที่รับน้ำประปา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	หน่วยบริการจะนะ (n = 179)		แม่ข่ายนาทวี (n = 189)		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.03	0.44	3.94	0.38	-21.18	0.000*
ด้านราคา	1.87	0.51	2.24	0.60	-6.27	0.000*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.37	0.50	3.79	0.33	-9.40	0.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.43	0.60	3.97	0.29	-10.89	0.000*
ด้านพนักงาน	4.12	0.42	4.24	0.44	-2.56	0.011*
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.71	0.29	3.90	0.25	-6.97	0.000*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	2.84	0.39	3.30	0.50	-9.78	0.000*
รวม	3.20	0.31	3.62	0.26	-14.27	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับน้ำประปาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = -14.27, Sig. = 0.000) โดยผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับน้ำประปาหน่วยบริการจะนะ ($\overline{X}$= 3.20) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อยกว่าผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับน้ำประปาแม่ข่ายนาทวี ($\overline{X}$= 3.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับน้ำประปาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับน้ำประปาหน่วยบริการจะนะ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในแต่ละด้านน้อยกว่าผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับน้ำประปาแม่ข่ายนาทวี

4.2 การทดสอบสมมติฐานการศึกษาข้อที่ 2

ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีแตกต่างกัน

ผู้ศึกษาทดสอบสมมติฐานข้อนี้โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4.37-4.76

ตารางที่ 4.37 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามระยะเวลาการใช้น้ำประปา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	น้อยกว่า 5 ปี (n = 78)		5-10 ปี (n = 195)		มากกว่า 10 ปี (n = 95)		F	Sig.
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.41	0.60	3.54	0.60	3.46	0.64	1.45	0.235
ด้านราคา	1.80	0.73	2.10	0.45	2.17	0.64	6.84	0.001*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.36	0.50	3.67	0.45	3.60	0.42	13.03	0.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.64	0.49	3.74	0.55	3.71	0.54	0.89	0.413
ด้านพนักงาน	3.88	0.42	4.28	0.40	4.22	0.40	28.37	0.000*
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.73	0.32	3.84	0.28	3.80	0.27	4.72	0.009*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	2.79	0.57	3.17	0.46	3.12	0.45	13.34	0.000*
รวม	3.23	0.38	3.48	0.33	3.44	0.34	14.67	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปามาเป็นระยะเวลาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 14.67, Sig. = 0.000) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปามาเป็นระยะเวลาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในด้านราคา (F = 6.84, Sig. = 0.001) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (F = 13.03, Sig. = 0.000) ด้านพนักงาน (F = 28.37, Sig. = 0.000) ด้านกระบวนการให้บริการ (F = 4.72, Sig. = 0.009) และด้านลักษณะทางกายภาพ (F = 13.34, Sig. = 0.000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.38-4.43

ตารางที่ 4.38 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามระยะเวลาการใช้น้ำประปา

ระยะเวลาการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.23	3.48	3.44
น้อยกว่า 5 ปี	3.23	-	-0.25* (Sig. = 0.000)	-0.21* (Sig. = 0.000)
5-10 ปี	3.48		-	0.04 (Sig. = 0.665)
มากกว่า 10 ปี	3.44			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปามาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี ($\overline{X}$= 3.23) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม น้อยกว่าผู้ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี ($\overline{X}$= 3.48) และมากกว่า 10 ปี ($\overline{X}$= 3.44) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงระยะเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาการใช้น้ำประปา

ระยะเวลาการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		1.80	2.10	2.17
น้อยกว่า 5 ปี	1.80	-	-0.30* (Sig. = 0.001)	-0.37* (Sig. = 0.000)
5-10 ปี	2.10		-	-0.07 (Sig. = 0.620)
มากกว่า 10 ปี	2.17			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปามาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี ($\overline{X}$= 1.80) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคา น้อยกว่าผู้ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี ($\overline{X}$= 2.10) และมากกว่า 10 ปี ($\overline{X}$= 2.17) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงระยะเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาการใช้น้ำประปา

ระยะเวลาการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.36	3.67	3.60
น้อยกว่า 5 ปี	3.36	-	-0.31* (Sig. = 0.000)	-0.24* (Sig. = 0.003)
5-10 ปี	3.67		-	0.07 (Sig. = 0.470)
มากกว่า 10 ปี	3.60			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปามาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี ($\overline{X}$= 3.36) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย น้อยกว่าผู้ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี ($\overline{X}$= 3.67) และมากกว่า 10 ปี ($\overline{X}$= 3.60) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงระยะเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการใช้น้ำประปา

ระยะเวลาการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.88	4.28	4.22
น้อยกว่า 5 ปี	3.88	-	-0.40* (Sig. = 0.000)	-0.34* (Sig. = 0.000)
5-10 ปี	4.28		-	0.06 (Sig. = 0.426)
มากกว่า 10 ปี	4.22			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปามาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี ($\overline{X}$= 3.88) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านพนักงาน น้อยกว่าผู้ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี ($\overline{X}$= 4.28) และมากกว่า 10 ปี ($\overline{X}$= 4.22) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงระยะเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการใช้น้ำประปา

ระยะเวลาการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.73	3.84	3.80
น้อยกว่า 5 ปี	3.73	-	-0.11* (Sig. = 0.010)	-0.07 (Sig. = 0.256)
5-10 ปี	3.84		-	0.04 (Sig. = 0.458)
มากกว่า 10 ปี	3.80			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปามาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี ($\overline{X}$ = 3.73) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ น้อยกว่าผู้ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี ($\overline{X}$ = 3.84) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงระยะเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาการใช้น้ำประปา

ระยะเวลาการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		2.79	3.17	3.12
น้อยกว่า 5 ปี	2.79	-	-0.38* (Sig. = 0.000)	-0.33* (Sig. = 0.000)
5-10 ปี	3.17		-	0.05 (Sig. = 0.665)
มากกว่า 10 ปี	3.12			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปามาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี ($\overline{X}$= 2.79) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี ($\overline{X}$ = 3.17) และมากกว่า 10 ปี ($\overline{X}$= 3.12) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงระยะเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามปริมาณการใช้น้ำประปา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	100-200 บาท/เดือน (n = 266)		201-300 บาท/เดือน (n = 45)		มากกว่า 300 บาท/เดือน (n = 57)		F	Sig.
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.49	0.60	3.18	0.43	3.78	0.63	12.77	0.000*
ด้านราคา	2.03	0.58	1.98	0.64	2.26	0.55	4.36	0.014*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.59	0.47	3.44	0.42	3.68	0.46	3.48	0.032*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.73	0.51	3.57	0.55	3.71	0.63	1.75	0.175
ด้านพนักงาน	4.18	0.45	4.13	0.38	4.24	0.41	0.89	0.410
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.81	0.29	3.74	0.26	3.87	0.28	2.74	0.066
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.04	0.52	2.93	0.37	3.38	0.41	20.08	0.000*
รวม	3.41	0.36	3.28	0.25	3.56	0.36	8.31	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาในปริมาณที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 8.31, Sig. = 0.000) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำ ประปาในปริมาณที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในด้านผลิตภัณฑ์ (F = 12.77, Sig. = 0.000) ด้านราคา (F = 4.36, Sig. = 0.014) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (F =3.48, Sig. = 0.032) และด้านลักษณะทางกายภาพ (F = 20.08, Sig. = 0.000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.45-4.49

ตารางที่ 4.45 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามปริมาณการใช้น้ำประปา

ปริมาณการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	100-200 บาท/เดือน	201-300 บาท/เดือน	มากกว่า 300 บาท/เดือน
		3.41	3.28	3.56
100-200 บาท/เดือน	3.41	-	0.13 (Sig. = 0.077)	-0.15* (Sig. = 0.013)
201-300 บาท/เดือน	3.28		-	-0.28* (Sig. = 0.000)
มากกว่า 300 บาท/เดือน	3.56			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาปริมาณ 100-200 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 3.41) และ 201-300 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 3.28) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม น้อยกว่าผู้ใช้น้ำประปาปริมาณมากกว่า 300 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 3.56) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงปริมาณการใช้อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามปริมาณการใช้น้ำประปา

ปริมาณการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	100-200 บาท/เดือน	201-300 บาท/เดือน	มากกว่า 300 บาท/เดือน
		3.49	3.18	3.78
100-200 บาท/เดือน	3.49	-	0.31* (Sig. = 0.006)	-0.29* (Sig. = 0.004)
201-300 บาท/เดือน	3.18		-	-0.60* (Sig. = 0.000)
มากกว่า 300 บาท/เดือน	3.78			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาปริมาณ 100-200 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 3.49) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ใช้น้ำประปาปริมาณ 201-300 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 3.18) แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ใช้น้ำประปาปริมาณมากกว่า 300 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 3.78) ส่วนผู้ใช้น้ำประปาปริมาณ 201-300 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 3.18) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ใช้น้ำประปาปริมาณมากกว่า 300 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 3.78) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.47 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคา จำแนกตามปริมาณการใช้น้ำประปา

ปริมาณการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	100-200 บาท/เดือน	201-300 บาท/เดือน	มากกว่า 300 บาท/เดือน
		2.03	1.98	2.26
100-200 บาท/เดือน	2.03	-	0.05 (Sig. = 0.864)	-0.23* (Sig. = 0.022)
201-300 บาท/เดือน	1.98		-	-0.28* (Sig. = 0.049)
มากกว่า 300 บาท/เดือน	2.26			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาปริมาณ 100-200 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 2.03) และ 201-300 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 1.98) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคา น้อยกว่าผู้ใช้น้ำประปาปริมาณมากกว่า 300 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 2.26) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงปริมาณการใช้อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามปริมาณการใช้น้ำประปา

ปริมาณการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	100-200 บาท/เดือน	201-300 บาท/เดือน	มากกว่า 300 บาท/เดือน
		3.59	3.44	3.68
100-200 บาท/เดือน	3.59	-	0.15 (Sig. = 0.124)	-0.09 (Sig. = 0.421)
201-300 บาท/เดือน	3.44		-	-0.24* (Sig. = 0.033)
มากกว่า 300 บาท/เดือน	3.68			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาปริมาณ 201-300 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 3.44) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย น้อยกว่าผู้ใช้น้ำประปาปริมาณมากกว่า 300 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 3.68) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงปริมาณการใช้อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.49 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามปริมาณการใช้น้ำประปา

ปริมาณการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	100-200 บาท/เดือน	201-300 บาท/เดือน	มากกว่า 300 บาท/เดือน
		3.04	2.93	3.38
100-200 บาท/เดือน	3.04	-	0.11 (Sig. = 0.384)	-0.34* (Sig. = 0.000)
201-300 บาท/เดือน	2.93		-	-0.45* (Sig. = 0.000)
มากกว่า 300 บาท/เดือน	3.38			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาปริมาณ 100-200 บาท/เดือน ($\overline{X}$ = 3.04) และ 201-300 บาท/เดือน ($\overline{X}$ = 2.93) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ใช้น้ำประปาปริมาณมากกว่า 300 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 3.38) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงปริมาณการใช้อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	เวลา 6.01-10.00 น. (n = 225)		เวลา 10.01-14.00 น. (n = 55)		เวลา 14.01-18.00 น. (n = 46)		เวลา 18.01-22.00 น. (n = 42)		F	Sig.
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.69	0.54	3.17	0.52	3.20	0.57	3.19	0.68	23.70	0.000*
ด้านราคา	2.12	0.56	1.96	0.61	1.96	0.59	1.95	0.63	2.33	0.074
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.70	0.40	3.36	0.49	3.45	0.51	3.41	0.51	11.75	0.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.85	0.43	3.47	0.62	3.61	0.57	3.40	0.64	12.46	0.000*
ด้านพนักงาน	4.24	0.41	4.04	0.46	4.18	0.46	4.04	0.45	5.27	0.001*
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.88	0.23	3.71	0.29	3.70	0.35	3.65	0.35	12.34	0.000*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.19	0.48	2.94	0.47	2.84	0.42	2.93	0.59	10.27	0.000*
รวม	3.53	0.30	3.24	0.33	3.28	0.39	3.23	0.42	19.00	0.000*

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 19.00, Sig. = 0.000) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาในช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในด้านผลิตภัณฑ์ (F = 23.70, Sig. = 0.000) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (F = 11.75, Sig. = 0.000) ด้านการส่งเสริมการตลาด (F = 12.46, Sig. = 0.000) ด้านพนักงาน (F = 5.27, Sig. = 0.001) ด้านกระบวนการให้บริการ (F = 12.34, Sig. = 0.006) และด้านลักษณะทางกายภาพ (F = 10.27, Sig. = 0.000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.51-4.57

ตารางที่ 4.51 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา

ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	เวลา 6.01-10.00 น.	เวลา 10.01-14.00 น.	เวลา 14.01-18.00 น.	เวลา 18.01-22.00 น.
		3.53	3.24	3.28	3.23
เวลา 6.01-10.00 น.	3.53	-	0.29* (Sig. = 0.000)	0.25* (Sig. = 0.000)	0.30* (Sig. = 0.000)
เวลา 10.01-14.00 น.	3.24		-	-0.04 (Sig. = 0.948)	0.01 (Sig. = 0.999)
เวลา 14.01-18.00 น.	3.28			-	0.05 (Sig. = 0.922)
เวลา 18.01-22.00 น.	3.23				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 6.01-10.00 น. ($\overline{X}$ = 3.53) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมมากกว่าผู้ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 10.01-14.00 น. ($\overline{X}$ = 3.24) เวลา 14.01-18.00 น. ($\overline{X}$= 3.28) และเวลา 18.01-22.00 น. ($\overline{X}$= 3.23) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา

ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	เวลา 6.01-10.00 น.	เวลา 10.01-14.00 น.	เวลา 14.01-18.00 น.	เวลา 18.01-22.00 น.
		3.69	3.17	3.20	3.19
เวลา 6.01-10.00 น.	3.69	-	0.52*	0.49*	0.50*
			(Sig. = 0.000)	(Sig. = 0.000)	(Sig. = 0.000)
เวลา 10.01-14.00 น.	3.17		-	-0.03	-0.02
				(Sig. = 0.996)	(Sig. = 0.999)
เวลา 14.01-18.00 น.	3.20			-	0.01
					(Sig. = 1.000)
เวลา 18.01-22.00 น.	3.19				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 6.01-10.00 น. ($\overline{X}$= 3.69) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าผู้ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 10.01-14.00 น. ($\overline{X}$= 3.17) เวลา 14.01-18.00 น. ($\overline{X}$ = 3.20) และเวลา 18.01-22.00 น. ($\overline{X}$= 3.19) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.53 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา

ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	เวลา 6.01-10.00 น.	เวลา 10.01-14.00 น.	เวลา 14.01-18.00 น.	เวลา 18.01-22.00 น.
		3.70	3.36	3.45	3.41
เวลา 6.01-10.00 น.	3.70	-	0.34* (Sig. = 0.000)	0.25* (Sig. = 0.006)	0.29* (Sig. = 0.005)
เวลา 10.01-14.00 น.	3.36		-	-0.09 (Sig. = 0.812)	-0.05 (Sig. = 0.900)
เวลา 14.01-18.00 น.	3.45			-	0.04 (Sig. = 0.998)
เวลา 18.01-22.00 น.	3.41				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 6.01-10.00 น. ($\overline{X}$ = 3.70) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มากกว่าผู้ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 10.01-14.00 น. ($\overline{X}$ = 3.36) เวลา 14.01-18.00 น. ($\overline{X}$ = 3.45) และเวลา 18.01-22.00 น. ($\overline{X}$= 3.41) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา

ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	เวลา 6.01-10.00 น.	เวลา 10.01-14.00 น.	เวลา 14.01-18.00 น.	เวลา 18.01-22.00 น.
		3.85	3.47	3.61	3.40
เวลา 6.01-10.00 น.	3.85	-	0.38* (Sig. = 0.000)	0.24* (Sig. = 0.046)	0.45* (Sig. = 0.000)
เวลา 10.01-14.00 น.	3.47		-	-0.14 (Sig. = 0.559)	0.07 (Sig. = 0.931)
เวลา 14.01-18.00 น.	3.61			-	0.21 (Sig. = 0.269)
เวลา 18.01-22.00 น.	3.40				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 6.01-10.00 น. ($\overline{X}$= 3.85) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าผู้ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 10.01-14.00 น. ($\overline{X}$= 3.47) เวลา 14.01-18.00 น. ($\overline{X}$= 3.61) และเวลา 18.01-22.00 น. ($\overline{X}$= 3.40) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.55 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านพนักงาน จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา

ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	เวลา 6.01-10.00 น.	เวลา 10.01-14.00 น.	เวลา 14.01-18.00 น.	เวลา 18.01-22.00 น.
		4.24	4.04	4.18	4.04
เวลา 6.01-10.00 น.	4.24	-	0.20*	0.06	0.20*
			(Sig. = 0.015)	(Sig. = 0.815)	(Sig. = 0.047)
เวลา 10.01-14.00 น.	4.04		-	-0.14	0.00
				(Sig. = 0.433)	(Sig. = 1.000)
เวลา 14.01-18.00 น.	4.18			-	0.14
					(Sig. = 0.526)
เวลา 18.01-22.00 น.	4.04				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 6.01-10.00 น. ($\overline{X}$ = 4.24) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านพนักงานมากกว่าผู้ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 10.01-14.00 น. ($\overline{X}$ = 4.04) และเวลา 18.01-22.00 น. ($\overline{X}$ = 4.04) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา

ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	เวลา 6.01-10.00 น.	เวลา 10.01-14.00 น.	เวลา 14.01-18.00 น.	เวลา 18.01-22.00 น.
		3.88	3.71	3.70	3.65
เวลา 6.01-10.00 น.	3.88	-	0.17* (Sig. = 0.001)	0.18* (Sig. = 0.001)	0.23* (Sig. = 0.000)
เวลา 10.01-14.00 น.	3.71		-	0.01 (Sig. = 0.991)	0.06 (Sig. = 0.778)
เวลา 14.01-18.00 น.	3.70			-	0.05 (Sig. = 0.922)
เวลา 18.01-22.00 น.	3.65				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 6.01-10.00 น. ($\overline{X}$ = 3.88) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่าผู้ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 10.01-14.00 น. ($\overline{X}$ = 3.71) เวลา 14.01-18.00 น. ($\overline{X}$ = 3.70) และเวลา 18.01-22.00 น. ($\overline{X}$ = 3.65) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.57 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา

ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา	$\overline{X}$	เวลา 6.01-10.00 น.	เวลา 10.01-14.00 น.	เวลา 14.01-18.00 น.	เวลา 18.01-22.00 น.
		3.19	2.94	2.84	2.93
เวลา 6.01-10.00 น.	3.19	-	0.25* (Sig. = 0.011)	0.35* (Sig. = 0.000)	0.26* (Sig. = 0.020)
เวลา 10.01-14.00 น.	2.94		-	0.10 (Sig. = 0.767)	0.01 (Sig. = 0.999)
เวลา 14.01-18.00 น.	2.84			-	-0.09 (Sig. = 0.855)
เวลา 18.01-22.00 น.	2.93				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 6.01-10.00 น. ($\overline{X}$ = 3.19) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 10.01-14.00 น. ($\overline{X}$ = 2.94) เวลา 14.01-18.00 น. ($\overline{X}$ = 2.84) และเวลา 18.01-22.00 น. ($\overline{X}$ = 2.93) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.58 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามช่องทางการชำระค่าน้ำประปา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	สำนักงานการประปา (n = 209)		ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา (n = 142)		การหักผ่านบัญชีธนาคาร (n = 17)		F	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.76	0.51	3.08	0.53	3.76	0.40	76.05	0.000*
ด้านราคา	2.16	0.59	1.88	0.51	2.32	0.71	11.82	0.000*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.71	0.39	3.40	0.52	3.71	0.25	18.90	0.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.87	0.43	3.46	0.61	3.84	0.23	25.00	0.000*
ด้านพนักงาน	4.21	0.44	4.14	0.44	4.24	0.36	1.16	0.315
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.87	0.27	3.71	0.30	3.93	0.17	15.45	0.000*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.20	0.51	2.87	0.44	3.37	0.29	29.40	0.000*
รวม	3.54	0.30	3.22	0.36	3.59	0.21	42.12	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาในช่องทางที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 42.12, Sig. = 0.000) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาในช่องทางที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในด้านผลิตภัณฑ์ (F = 76.05, Sig. = 0.000) ด้านราคา (F = 11.82, Sig. = 0.000) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (F = 18.90, Sig. = 0.000) ด้านการส่งเสริมการตลาด (F = 25.00, Sig. = 0.000) ด้านกระบวนการให้บริการ (F = 15.45, Sig. = 0.000) และด้านลักษณะทางกายภาพ (F = 29.40, Sig. = 0.000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.59-4.65

ตารางที่ 4.59 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามช่องทางการชำระค่าน้ำประปา

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา	$\overline{X}$	สำนักงานการประปา	ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	การหักผ่านบัญชีธนาคาร
		3.54	3.22	3.59
สำนักงานการประปา	3.54	-	0.32* (Sig. = 0.000)	-0.05 (Sig. = 0.766)
ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	3.22		-	-0.37* (Sig. = 0.000)
การหักผ่านบัญชีธนาคาร	3.59			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางสำนักงานการประปา ($\overline{X}$ = 3.54) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมมากกว่าผู้ที่ชำระผ่านตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$ = 3.22) ส่วนผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$ = 3.22) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่ชำระผ่านการหักผ่านบัญชีธนาคาร ($\overline{X}$ = 3.59) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่องทางอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.60 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามช่องทางการชำระค่าน้ำประปา

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา	$\overline{X}$	สำนักงานการประปา	ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	การหักผ่านบัญชีธนาคาร
		3.76	3.08	3.76
สำนักงานการประปา	3.76	-	0.68* (Sig. = 0.000)	0.00 (Sig. = 0.998)
ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	3.08		-	-0.68* (Sig. = 0.000)
การหักผ่านบัญชีธนาคาร	3.76			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางสำนักงานการประปา ($\overline{X}$ = 3.76) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ มากกว่าผู้ที่ชำระผ่านตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$ = 3.08) ส่วนผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$ = 3.08) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่ชำระผ่านการหักผ่านบัญชีธนาคาร ($\overline{X}$ = 3.76) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่องทางอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.61 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคา จำแนกตามช่องทางการชำระค่าน้ำประปา

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา	$\overline{X}$	สำนักงานการประปา	ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	การหักผ่านบัญชีธนาคาร
		2.16	1.88	2.32
สำนักงานการประปา	2.16	-	0.28* (Sig. = 0.000)	-0.16 (Sig. = 0.509)
ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	1.88		-	-0.44* (Sig. = 0.011)
การหักผ่านบัญชีธนาคาร	2.32			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางสำนักงานการประปา ($\overline{X}$ = 2.16) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคามากกว่าผู้ที่ชำระผ่านตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$ = 1.88) ส่วนผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$ = 1.88) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่ชำระผ่านการหักผ่านบัญชีธนาคาร ($\overline{X}$ = 2.32) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่องทางอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.62 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามช่องทางการชำระค่าน้ำประปา

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา	$\overline{X}$	สำนักงานการประปา	ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	การหักผ่านบัญชีธนาคาร
		3.71	3.40	3.71
สำนักงานการประปา	3.71	-	0.31* (Sig. = 0.000)	0.00 (Sig. = 1.000)
ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	3.40		-	-0.31* (Sig. = 0.024)
การหักผ่านบัญชีธนาคาร	3.71			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางสำนักงานการประปา ($\overline{X}$ = 3.71) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มากกว่าผู้ที่ชำระผ่านตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$ = 3.40) ส่วนผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$ = 3.40) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่ชำระผ่านการหักผ่านบัญชีธนาคาร ($\overline{X}$ = 3.71) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่องทางอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.63 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามช่องทางการชำระค่าน้ำประปา

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา	$\overline{X}$	สำนักงานการประปา	ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	การหักผ่านบัญชีธนาคาร
		3.87	3.46	3.84
สำนักงานการประปา	3.87	-	0.41* (Sig. = 0.000)	0.03 (Sig. = 0.965)
ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	3.46		-	-0.38* (Sig. = 0.013)
การหักผ่านบัญชีธนาคาร	3.84			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางสำนักงานการประปา ($\overline{X}$ = 3.87) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าผู้ที่ชำระผ่านตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$ = 3.46) ส่วนผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$ = 3.46) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่ชำระผ่านการหักผ่านบัญชีธนาคาร ($\overline{X}$ = 3.84) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่องทางอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.64 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามช่องทางการชำระค่าน้ำประปา

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา	$\overline{X}$	สำนักงานการประปา	ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	การหักผ่านบัญชีธนาคาร
		3.87	3.71	3.93
สำนักงานการประปา	3.87	-	0.16* (Sig. = 0.000)	-0.06 (Sig. = 0.701)
ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	3.71		-	-0.22* (Sig. = 0.010)
การหักผ่านบัญชีธนาคาร	3.93			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางสำนักงานการประปา ($\overline{X}$ = 3.87) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่าผู้ที่ชำระผ่านตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$ = 3.71) ส่วนผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$ = 3.71) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่ชำระผ่านการหักผ่านบัญชีธนาคาร ($\overline{X}$ = 3.93) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่องทางอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.65 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามช่องทางการชำระค่าน้ำประปา

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา	$\overline{X}$	สำนักงานการประปา	ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	การหักผ่านบัญชีธนาคาร
		3.20	2.87	3.37
สำนักงานการประปา	3.20	-	0.33* (Sig. = 0.000)	-0.17 (Sig. = 0.358)
ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา	2.87		-	-0.50* (Sig. = 0.000)
การหักผ่านบัญชีธนาคาร	3.37			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางสำนักงานการประปา ($\overline{X}$= 3.20) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ที่ชำระผ่านตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$= 2.87) ส่วนผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$= 2.87) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่ชำระผ่านการหักผ่านบัญชีธนาคาร ($\overline{X}$= 3.37) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่องทางอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.66 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกวันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	วันจันทร์ (n = 91)		วันอังคาร (n = 27)		วันพุธ (n = 96)		วันพฤหัสบดี (n = 17)		วันศุกร์ (n = 137)		F	Sig.
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.85	0.44	4.06	0.41	3.19	0.54	3.87	0.42	3.32	0.59	38.63	0.000*
ด้านราคา	2.20	0.54	2.30	0.39	1.98	0.57	2.37	0.88	1.94	0.57	6.29	0.000*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.70	0.37	3.90	0.22	3.47	0.52	3.71	0.31	3.51	0.48	14.12	0.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.87	0.46	3.91	0.52	3.48	0.57	3.93	0.26	3.70	0.53	9.50	0.000*
ด้านพนักงาน	4.16	0.45	4.31	0.38	4.13	0.42	4.13	0.49	4.21	0.43	1.24	0.295
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.85	0.26	3.92	0.23	3.76	0.30	3.90	0.23	3.78	0.30	2.91	0.122
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.24	0.52	3.41	0.43	2.97	0.44	3.13	0.43	2.98	0.51	8.77	0.000*
รวม	3.55	0.30	3.69	0.24	3.28	0.34	3.58	0.30	3.35	0.36	18.10	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในวันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 18.10, Sig. = 0.000) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในวันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในด้านผลิตภัณฑ์ (F = 38.63, Sig. = 0.000) ด้านราคา (F = 6.29, Sig. = 0.000) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (F = 14.12, Sig. = 0.000) ด้านการส่งเสริมการตลาด (F = 9.50, Sig. = 0.000) และด้านลักษณะทางกายภาพ (F = 8.77, Sig. = 0.000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ดังตารางที่ 4.67-4.72

ตารางที่ 4.67 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามวันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา

วันที่มาติดต่อใช้บริการฯ	$\overline{X}$	วันจันทร์	วันอังคาร	วันพุธ	วันพฤหัสบดี	วันศุกร์
		3.55	3.69	3.28	3.58	3.35
วันจันทร์	3.55	-	-0.14 (Sig. = 0.500)	0.27* (Sig. = 0.000)	-0.03 (Sig. = 0.999)	0.20* (Sig. = 0.000)
วันอังคาร	3.69		-	0.41* (Sig. = 0.000)	0.11 (Sig. = 0.884)	0.34* (Sig. = 0.000)
วันพุธ	3.28			-	-0.30* (Sig. = 0.025)	-0.07 (Sig. = 0.700)
วันพฤหัสบดี	3.58				-	0.23 (Sig. = 0.133)
วันศุกร์	3.35					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในวันจันทร์ ($\overline{X}$ = 3.55) และวันอังคาร ($\overline{X}$ = 3.69) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม มากกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในวันพุธ ($\overline{X}$ = 3.28) และวันศุกร์ ($\overline{X}$ = 3.35) ส่วนผู้ใช้บริการที่มาติดต่อในวันพุธ ($\overline{X}$ = 3.28) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในวันพฤหัสบดี ($\overline{X}$ = 3.58) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนวันอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.68 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา

วันที่มาติดต่อใช้บริการฯ	$\overline{X}$	วันจันทร์	วันอังคาร	วันพุธ	วันพฤหัสบดี	วันศุกร์
		3.85	4.06	3.19	3.87	3.32
วันจันทร์	3.85	-	-0.21	0.66*	-0.02	0.53*
			(Sig. = 0.488)	(Sig. = 0.000)	(Sig. = 1.000)	(Sig. = 0.000)
วันอังคาร	4.06		-	0.87*	0.19	0.74*
				(Sig. = 0.000)	(Sig. = 0.831)	(Sig. = 0.000)
วันพุธ	3.19			-	-0.68*	-0.13
					(Sig. = 0.000)	(Sig. = 0.499)
วันพฤหัสบดี	3.87				-	0.55*
						(Sig. = 0.003)
วันศุกร์	3.32					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในวันจันทร์ ($\overline{X}$ = 3.85) และวันอังคาร ($\overline{X}$ = 4.06) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ มากกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในวันพุธ ($\overline{X}$ = 3.19) และวันศุกร์ ($\overline{X}$ = 3.32) ส่วนผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการในวันพุธ ($\overline{X}$ = 3.19) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในวันพฤหัสบดี ($\overline{X}$ = 3.87) สำหรับผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการในวันพฤหัสบดี ($\overline{X}$ = 3.87) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในวันศุกร์ ($\overline{X}$ = 3.32) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนวันอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.69 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคา จำแนกตามวันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา

วันที่มาติดต่อใช้บริการฯ	$\overline{X}$	วันจันทร์	วันอังคาร	วันพุธ	วันพฤหัสบดี	วันศุกร์
		2.20	2.30	1.98	2.37	1.94
วันจันทร์	2.20	-	-0.10	0.22	-0.17	0.26*
			(Sig. = 0.956)	(Sig. = 0.155)	(Sig. = 0.859)	(Sig. = 0.027)
วันอังคาร	2.30		-	0.32	-0.07	0.36
				(Sig. = 0.166)	(Sig. = 0.997)	(Sig. = 0.066)
วันพุธ	1.98			-	-0.39	0.04
					(Sig. = 0.155)	(Sig. = 0.990)
วันพฤหัสบดี	2.37				-	0.43
						(Sig. = 0.075)
วันศุกร์	1.94					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.69 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในวันจันทร์ ($\overline{X}$ = 2.20) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านราคามากกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในวันศุกร์ ($\overline{X}$ = 1.94) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนวันอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.70 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามวันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา

วันที่มาติดต่อใช้บริการฯ	$\overline{X}$	วันจันทร์	วันอังคาร	วันพุธ	วันพฤหัสบดี	วันศุกร์
		3.70	3.90	3.47	3.71	3.51
วันจันทร์	3.70	-	-0.20	0.23*	-0.01	0.19*
			(Sig. = 0.417)	(Sig. = 0.013)	(Sig. = 1.000)	(Sig. = 0.048)
วันอังคาร	3.90		-	0.43*	0.19	0.39*
				(Sig. = 0.001)	(Sig. = 0.751)	(Sig. = 0.003)
วันพุธ	3.47			-	-0.24	-0.04
					(Sig. = 0.403)	(Sig. = 0.964)
วันพฤหัสบดี	3.71				-	0.20
						(Sig. = 0.601)
วันศุกร์	3.51					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.70 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในวันจันทร์ ($\overline{X}$ = 3.70) และวันอังคาร ($\overline{X}$ = 3.90) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มากกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในวันพุธ ($\overline{X}$ = 3.47) และวันศุกร์ ($\overline{X}$ = 3.51) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนวันอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.71 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา

วันที่มาติดต่อใช้บริการฯ	$\overline{X}$	วันจันทร์	วันอังคาร	วันพุธ	วันพฤหัสบดี	วันศุกร์
		3.87	3.91	3.48	3.93	3.70
วันจันทร์	3.87	-	-0.04	0.39*	-0.06	0.17
			(Sig. = 0.999)	(Sig. = 0.000)	(Sig. = 0.997)	(Sig. = 0.165)
วันอังคาร	3.91		-	0.43*	-0.02	0.21
				(Sig. = 0.008)	(Sig. = 1.000)	(Sig. = 0.434)
วันพุธ	3.48			-	-0.45*	-0.22
					(Sig. = 0.033)	(Sig. = 0.053)
วันพฤหัสบดี	3.93				-	0.23
						(Sig. = 0.553)
วันศุกร์	3.70					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.71 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในวันจันทร์ ($\overline{X}$= 3.87) และวันอังคาร ($\overline{X}$= 3.91) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในวันพุธ ($\overline{X}$= 3.48) ส่วนผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในวันพุธ ($\overline{X}$= 3.48) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในวันพฤหัสบดี ($\overline{X}$ = 3.93) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนวันอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.72 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา

วันที่มาติดต่อใช้บริการฯ	$\overline{X}$	วันจันทร์	วันอังคาร	วันพุธ	วันพฤหัสบดี	วันศุกร์
		3.24	3.41	2.97	3.13	2.98
วันจันทร์	3.24	-	-0.17	0.27*	0.11	0.26*
			(Sig. = 0.630)	(Sig. = 0.007)	(Sig. = 0.957)	(Sig. = 0.004)
วันอังคาร	3.41		-	0.44*	0.28	0.43*
				(Sig. = 0.002)	(Sig. = 0.503)	(Sig. = 0.002)
วันพุธ	2.97			-	-0.16	-0.01
					(Sig. = 0.792)	(Sig. = 1.000)
วันพฤหัสบดี	3.13				-	0.15
						(Sig. = 0.816)
วันศุกร์	2.98					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.72 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในวันจันทร์ ($\overline{X}$ = 3.24) และวันอังคาร ($\overline{X}$ = 3.41) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในวันพุธ ($\overline{X}$ = 2.97) และวันศุกร์ ($\overline{X}$ = 2.98) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนวันอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.73 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	8.00-10.00 น. (n = 97)		10.01-12.00 น. (n = 91)		12.01-14.00 น. (n = 104)		14.01-16.00 น. (n = 76)		F	Sig.
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านผลิตภัณฑ์	3.39	0.58	3.40	0.52	3.80	0.57	3.33	0.65	13.86	0.000*
ด้านราคา	2.10	0.56	2.02	0.64	2.13	0.56	1.96	0.56	1.57	0.197
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.63	0.40	3.49	0.43	3.70	0.44	3.50	0.57	4.71	0.003*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.73	0.49	3.64	0.53	3.81	0.50	3.62	0.63	2.52	0.058
ด้านพนักงาน	4.27	0.37	4.09	0.43	4.16	0.47	4.22	0.46	3.54	0.016*
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.79	0.29	3.77	0.27	3.85	0.26	3.82	0.34	1.10	0.349
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.07	0.42	2.93	0.51	3.24	0.53	3.03	0.51	6.73	0.000*
รวม	3.43	0.31	3.33	0.30	3.53	0.36	3.35	0.42	6.01	0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.73 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในเวลาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F = 6.01, Sig. = 0.001) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในเวลาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในด้านผลิตภัณฑ์ (F = 13.86, Sig. = 0.000) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (F = 4.71, Sig. = 0.003) ด้านพนักงาน (F = 3.54, Sig. = 0.016) และด้านลักษณะทางกายภาพ (F = 6.73, Sig. = 0.000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 4.74-4.78

ตารางที่ 4.74 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม จำแนกตามเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา

เวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา	$\overline{X}$	8.00-10.00 น.	10.01-12.00 น.	12.01-14.00 น.	14.01-16.00 น.
		3.43	3.33	3.53	3.35
8.00-10.00 น.	3.43	-	0.10 (Sig. = 0.367)	-0.10 (Sig. = 0.237)	0.08 (Sig. = 0.606)
10.01-12.00 น.	3.33		-	-0.20* (Sig. = 0.002)	-0.02 (Sig. = 0.990)
12.01-14.00 น.	3.53			-	0.18* (Sig. = 0.013)
14.01-16.00 น.	3.35				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.74 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. ($\overline{X}$ = 3.33) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวม น้อยกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. ($\overline{X}$ = 3.53) ส่วนผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. ($\overline{X}$ = 3.53) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 14.01-16.00 น. ($\overline{X}$ = 3.35) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.75 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา

เวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา	$\overline{X}$	8.00-10.00 น.	10.01-12.00 น.	12.01-14.00 น.	14.01-16.00 น.
		3.39	3.40	3.80	3.33
8.00-10.00 น.	3.39	-	-0.01 (Sig. = 0.999)	-0.41* (Sig. = 0.000)	0.06 (Sig. = 0.936)
10.01-12.00 น.	3.40		-	-0.40* (Sig. = 0.000)	0.07 (Sig. = 0.898)
12.01-14.00 น.	3.80			-	0.47* (Sig. = 0.000)
14.01-16.00 น.	3.33				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.75 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในช่วงเวลา 8.00-10.00 น. ($\overline{X}$ = 3.39) และช่วงเวลา 10.01-12.00 น. ($\overline{X}$ = 3.40) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านผลิตภัณฑ์ น้อยกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. ($\overline{X}$= 3.80) ส่วนผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. ($\overline{X}$ = 3.80) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 14.01-16.00 น. ($\overline{X}$ = 3.33) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.76 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา

เวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา	$\overline{X}$	8.00-10.00 น.	10.01-12.00 น.	12.01-14.00 น.	14.01-16.00 น.
		3.63	3.49	3.70	3.50
8.00-10.00 น.	3.63	-	0.14 (Sig. = 0.240)	-0.07 (Sig. = 0.733)	0.13 (Sig. = 0.333)
10.01-12.00 น.	3.49		-	-0.21* (Sig. = 0.017)	-0.01 (Sig. = 1.000)
12.01-14.00 น.	3.70			-	0.20* (Sig. = 0.036)
14.01-16.00 น.	3.50				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.76 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. ($\overline{X}$ = 3.49) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย น้อยกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. ($\overline{X}$ = 3.70) ส่วนผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. ($\overline{X}$ = 3.70) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 14.01-16.00 น. ($\overline{X}$ = 3.50) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.77 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านพนักงาน จำแนกตามเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา

เวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา	$\overline{X}$	8.00-10.00 น.	10.01-12.00 น.	12.01-14.00 น.	14.01-16.00 น.
		4.27	4.09	4.16	4.22
8.00-10.00 น.	4.27	-	0.18* (Sig. = 0.039)	0.11 (Sig. = 0.343)	0.05 (Sig. = 0.932)
10.01-12.00 น.	4.09		-	-0.07 (Sig. = 0.723)	-0.13 (Sig. = 0.232)
12.01-14.00 น.	4.16			-	-0.06 (Sig. = 0.782)
14.01-16.00 น.	4.22				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.77 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในช่วงเวลา 8.00-10.00 น. ($\overline{X}$ = 4.27) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านพนักงาน มากกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. ($\overline{X}$ = 4.09) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.78 ความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา

เวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา	$\overline{X}$	8.00-10.00 น.	10.01-12.00 น.	12.01-14.00 น.	14.01-16.00 น.
		3.07	2.93	3.24	3.03
8.00-10.00 น.	3.07	-	0.14 (Sig. = 0.300)	-0.17 (Sig. = 0.113)	0.04 (Sig. = 0.947)
10.01-12.00 น.	2.93		-	-0.31* (Sig. = 0.000)	-0.10 (Sig. = 0.695)
12.01-14.00 น.	3.24			-	0.21* (Sig. = 0.039)
14.01-16.00 น.	3.03				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.78 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. ($\overline{X}$ = 2.93) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. ($\overline{X}$ = 3.24) ส่วนผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. ($\overline{X}$ = 3.24) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 14.01-16.00 น. ($\overline{X}$ = 3.03) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนช่วงเวลาอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1 และข้อที่ 2 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา ดังตารางที่ 4.79-4.80

ตารางที่ 4.79 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1

สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1	ผลการทดสอบสมติฐานการศึกษา		จำแนกตามรายด้าน						
	ยอมรับ	ปฏิเสธ	ผลิตภัณฑ์	ราคา	ช่องทางการจัดจำหน่าย	การส่งเสริมการตลาด	พนักงาน	กระบวนการให้บริการ	ลักษณะทางกายภาพ
1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน		✓							
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน	✓						✓	✓	✓
3. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน		✓							
4. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน		✓							
5. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนแตกต่างกัน	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓
7. ผู้ใช้บริการที่มีพื้นที่รับน้ำประปาแตกต่างกัน	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 4.80 ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1

สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1	ผลการทดสอบสมติฐานการศึกษา		จำแนกตามรายด้าน						
	ยอมรับ	ปฏิเสธ	ผลิตภัณฑ์	ราคา	ช่องทางการจัดจำหน่าย	การส่งเสริมการตลาด	พนักงาน	กระบวนการให้บริการ	ลักษณะทางกายภาพ
1. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการใช้น้ำประปาแตกต่างกัน	✓			✓	✓		✓	✓	✓
2. ผู้ใช้บริการที่มีปริมาณการใช้น้ำประปาแตกต่างกัน	✓		✓	✓	✓				✓
3. ผู้ใช้บริการที่มีช่วงเวลาในการใช้น้ำประปาแตกต่างกัน	✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓
4. ผู้ใช้บริการที่มีช่องทางการชำระค่าน้ำประปาแตกต่างกัน	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓
5. ผู้ใช้บริการที่มีวันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาแตกต่างกัน	✓		✓	✓	✓	✓			✓
6. ผู้ใช้บริการที่มีเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาแตกต่างกัน	✓		✓		✓		✓		✓

บทที่ 5
สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในบทนี้เป็นการสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ โดยจะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา วิธีดำเนินการศึกษา ผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

1.1.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

1.1.4 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้น้ำประปาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีทั้ง 2 หน่วยบริการ ได้แก่ (1) หน่วยบริการจะนะ ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านนา องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน และเทศบาลตำบลจะนะ และ (2) แม่ข่ายนาทวี ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลนาทวีนอก องค์การบริหารส่วนตำบลคลองทราย เทศบาลตำบลนาทวี และองค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู ซึ่งมีผู้ใช้น้ำประปาทั้งหมดสิ้นสุด ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 4,544 ราย (การประปาส่วนภูมิภาค, 2562) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 368 ราย ได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 125) จากประชากรทั้งหมด 4,536 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยมีขั้นตอนการสุ่ม เริ่มจาก (1) แบ่งประชากรเป็นระดับชั้นตามหน่วยบริการและเขตจำหน่ายน้ำ จำนวน 2 หน่วยบริการ 7 เขตจำหน่ายน้ำ และ

(2) แต่ละเขตจำหน่ายน้ำ จะสุ่มตัวอย่างมาตามสัดส่วนผู้ใช้บริการ ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่ายจากบัตรคิวของผู้มาใช้บริการที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในแต่ละวัน

1.2.2 เครื่องมือการศึกษา

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการศึกษา มีองค์ประกอบแต่ละตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้น้ำประปา ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน และพื้นที่รับน้ำประปา มีลักษณะของข้อถามเป็นแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว และแบบเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ระยะเวลาการใช้น้ำประปา ปริมาณการใช้น้ำประปา ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา วันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา และเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา มีลักษณะของข้อถามเป็นแบบเลือกตอบเพียงข้อเดียว และเติมคำในช่องว่าง

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 28 ข้อ ซึ่งวัดความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน ด้านละ 4 ข้อ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ มีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach’s Alpha) เท่ากับ 0.879

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1) ขอหนังสือจากสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 368 ชุด ใช้ระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 2 เดือน คือ ระหว่างเดือนตุลาคม-พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

*3) ตรวจสอบความสมบูรณ์*และลงบันทึกข้อมูลเพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยวิเคราะห์ข้อมูลแยกตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการศึกษา ดังนี้

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้น้ำประปา และพฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี วิเคราะห์โดยหาความถี่และร้อยละ

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

(1) สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1 ผู้ใช้น้ำประปาที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีแตกต่างกัน ผู้ศึกษาทดสอบสมมติฐานข้อนี้โดยใช้สถิติการทดสอบทีแบบกลุ่มอิสระ (Independent Sample t-test) สำหรับตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม คือ เพศ และพื้นที่รับน้ำประปา และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของครัวเรือน และในกรณีที่ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไปด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe)

(2) สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 2 ผู้ใช้น้ำประปาที่มีพฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีแตกต่างกัน ผู้ศึกษาทดสอบสมมติฐานข้อนี้โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และในกรณีที่ผลการวิเคราะห์พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไปด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffe)

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้น้ำประปา

ผู้ใช้น้ำประปาการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.90 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.75 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 78.26 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42.66 ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 45.65 มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.35 และอยู่ในพื้นที่รับน้ำประปาเทศบาลตำบลนาทวี คิดเป็นร้อยละ 40.76

1.3.2 พฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

ผู้ใช้น้ำประปาการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีส่วนใหญ่ใช้น้ำประปามาแล้วเป็นระยะเวลา 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.99 มีปริมาณการใช้อยู่ระหว่าง 100-200 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 72.28 ช่วงเวลาในการใช้อยู่ในช่วง 6.01-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 61.14 ชำระค่าน้ำประปาผ่านสำนักงานการประปา คิดเป็นร้อยละ 56.79 โดยวันและเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาส่วนใหญ่เป็นวันศุกร์ ในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.22 และ 28.26 ตามลำดับ

1.3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.42, S.D. = 0.36) โดยด้านที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านพนักงาน ($\overline{X}$= 4.18, S.D. = 0.43) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\overline{X}$= 3.18, S.D. = 0.29) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\overline{X}$= 3.71, S.D. = 0.54) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\overline{X}$= 3.59, S.D. = 0.46) และด้านผลิตภัณฑ์ ($\overline{X}$= 3.50, S.D. = 0.61) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\overline{X}$= 3.08, S.D. = 0.50) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ คือ ด้านราคา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$= 2.06, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจจำแนกตามรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

1) ด้านพนักงาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.18, S.D. = 0.43) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน ($\overline{X}$= 4.45, S.D. = 0.63) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ การตอบข้อซักถามและข้อสงสัยของพนักงาน ($\overline{X}$= 3.92, S.D. = 0.56) ทั้งนี้ เนื่องจากการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ได้เน้นย้ำให้พนักงานตระหนักในเรื่องการบริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นหลักสำคัญ เพราะผู้ใช้บริการคือลูกค้าสำคัญ

2) ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.81, S.D. = 0.29) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ ($\overline{X}$= 3.94, S.D. = 0.31) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\overline{X}$= 3.54, S.D. = 0.52) ทั้งนี้ เนื่องจากการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีมีการบริการแบบแจกบัตรคิวแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ

3) ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.71, S.D. = 0.54) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การลดค่าติดตั้งประปาร้อยละ 15 แก่ผู้ใช้น้ำประปารายใหม่ ($\overline{X}$= 4.43, S.D. = 0.79) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อพบปะผู้ใช้น้ำประปา ($\overline{X}$= 2.96, S.D. = 0.66) ทั้งนี้ เนื่องจากการประปาส่วนภูมิภาคทุกสาขามีโครงการส่งเสริมการตลาดโดยการลดค่าติดตั้งประปาร้อยละ 15 เป็นประจำทุกปี

4) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.59, S.D. = 0.46) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางการชำระค่าน้ำประปาที่หลากหลาย ($\overline{X}$= 3.74, S.D. = 0.49) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ วันและเวลาที่เปิดให้บริการของสำนักงานการประปา ($\overline{X}$= 3.39, S.D. = 0.68) ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาคเปิดช่องทางการชำระค่าน้ำประปาหลายช่องทาง ทั้งทางที่ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการชำระด้วยตัวเอง เช่น ชำระที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ชำระที่ตัวแทนรับชำระ และช่องทางชำระโดยผ่านระบบเครือข่าย เช่น การหักผ่านบัญชีธนาคาร การหักผ่านแอบปริเคชั่นมือถือ เป็นต้น

5) ด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.50, S.D. = 0.61) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความแรงของการไหลของน้ำประปา ($\overline{X}$= 3.71, S.D. = 0.59) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ กลิ่น สี รสชาติ ของน้ำประปา ($\overline{X}$= 3.19, S.D. = 0.97) ทั้งนี้ เนื่องจากการจ่ายน้ำประปาให้แก่ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องมีการควบคุมแรงดันที่เหมาะสม เพื่อให้น้ำประปาสามารถจ่ายผ่านท่อจ่ายน้ำไปจนสุดปลายท่อได้ ดังนั้น ความแรงของการไหลของน้ำประปาจึงมีความสำคัญเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับน้ำประปาอย่างทั่วถึง

6) ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$= 3.08, S.D. = 0.50) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานการประปา ($\overline{X}$= 3.44, S.D. = 0.68) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ การจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อที่สำนักงานการประปา ($\overline{X}$= 2.54, S.D. = 0.58) ทั้งนี้ เนื่องจากการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี มีนโยบายจ้างเหมาแม่บ้านเพื่อดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานและบริเวณโดยรอบ

7) ด้านราคา โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\overline{X}$= 2.06, S.D. = 0.58) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ราคาค่าน้ำประปาต่อหน่วย ($\overline{X}$= 2.77, S.D. = 0.71) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ค่าปรับในการชำระเงินค่าน้ำประปาช้ากว่ากำหนด ($\overline{X}$= 1.61, S.D. = 0.66) ทั้งนี้ เนื่องจากราคาค่าน้ำประปาต่อหน่วยเป็นราคาที่ประกาศใช้ทั่วประเทศ จึงเป็นราคามาตรฐานตามอัตราการใช้น้ำประปาของผู้ใช้บริการแต่ละราย

1.3.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน และพื้นที่รับน้ำประปาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้ ดังนี้

(1) อายุ ผู้ใช้บริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ($\overline{X}$= 3.59) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ($\overline{X}$= 3.38) และอายุระหว่าง 41-50 ปี ($\overline{X}$= 3.40)

(2) อาชีพ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกัน ดังนี้ (1) นักเรียน/นักศึกษา ($\overline{X}$= 3.74) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$= 3.40) เกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.16) และประมง ($\overline{X}$= 2.72) (2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ($\overline{X}$= 3.48) พนักงานบริษัทเอกชน ($\overline{X}$= 3.50) และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$= 3.40) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.16) และประมง ($\overline{X}$= 2.72) (3) ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.16) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพประมง ($\overline{X}$= 2.72) และ (4) ผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ($\overline{X}$= 3.40) เกษตรกรรม ($\overline{X}$= 3.16) และประมง ($\overline{X}$= 2.72) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ($\overline{X}$= 3.71)

(3) รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนน้อยกว่า 10,000 บาท ($\overline{X}$= 3.71) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ($\overline{X}$= 3.46) รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ($\overline{X}$= 3.38) และรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ($\overline{X}$= 3.22) ส่วนผู้ที่มีรายได้

ต่อเดือนของครัวเรือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ($\overline{X}$= 3.46) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท ($\overline{X}$= 3.22)

(4) พื้นที่รับน้ำประปา ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับน้ำประปาหน่วยบริการจะนะ ($\overline{X}$= 3.20) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อยกว่าผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับน้ำประปาแม่ข่ายนาทวี ($\overline{X}$= 3.62)

2) สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีแตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการใช้น้ำประปา ปริมาณการใช้น้ำประปา ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา วันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา และเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้ ดังนี้

(1) ระยะเวลาการใช้น้ำประปา ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปามาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี ($\overline{X}$= 3.23) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 5-10 ปี ($\overline{X}$= 3.48) และมากกว่า 10 ปี ($\overline{X}$= 3.44) ทั้งนี้ เนื่องจากพฤติกรรมการใช้บริการเป็นระยะเวลานานนั้น ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงจุดเด่น จุดด้อยของการให้บริการที่หลากหลายและพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการระยะเวลาน้อยกว่า

(2) ปริมาณการใช้น้ำประปา ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาปริมาณ 100-200 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 3.41) และ 201-300 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 3.28) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อยกว่าผู้ใช้น้ำประปาปริมาณมากกว่า 300 บาท/เดือน ($\overline{X}$= 3.56) ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาปริมาณน้อยจะใช้บริการน้ำประปาในการอุปโภคประจำวันเพียงอย่างเดียว เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจแล้วจะมองในลักษณะความคุ้มค่าต่อการใช้น้ำประปาน้อยกว่า แต่ถ้าเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำปริมาณมากกว่า 300 บาท/เดือน ลักษณะนี้จะใช้บริการน้ำประปาเพื่อประกอบธุรกิจในครัวเรือนด้วย จึงมีความคุ้มค่ามากกว่าการอุปโภคเพียงอย่างเดียวส่งผลให้มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้น้ำประปาปริมาณน้อย

(3) ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา ผู้ใช้บริการที่ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 6.01-10.00 น. ($\overline{X}$= 3.53) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากกว่าผู้ใช้น้ำประปาในช่วงเวลา 10.01-14.00 น. ($\overline{X}$= 3.24) เวลา 14.01-18.00 น. ($\overline{X}$= 3.28) และเวลา 18.01-22.00 น. ($\overline{X}$= 3.23) ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ใช้บริการน้ำประปาส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (คิดเป็นร้อยละ 45.65) รองลงมามีอาชีพข้าราชการรัฐวิสาหกิจ (คิดเป็นร้อยละ 20.11) และอาชีพพนักงาน

บริษัทเอกชน (คิดเป็นร้อยละ 11.41) ซึ่งอาชีพดังกล่าวเหล่านี้มีพฤติกรรมการใช้น้ำประปาในช่วงเวลารุ่งเช้า (6.01-10.00 น.) ในการเตรียมการค้าขาย การใช้อุปโภคเพื่อออกไปประกอบอาชีพ จึงมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาที่ตอบสนองความต้องการการใช้น้ำอย่างทั่วถึงในช่วงเวลาข้างต้น

(4) ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางสำนักงานการประปา ($\overline{X}$= 3.54) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากกว่าผู้ที่ชำระผ่านตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$= 3.22) ส่วนผู้ใช้บริการที่ชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ($\overline{X}$= 3.22) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่ชำระผ่านการหักผ่านบัญชีธนาคาร ($\overline{X}$= 3.59) ทั้งนี้ เนื่องจากการชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางสำนักงานการประปาได้รับความสะดวกสบาย ทั้งในเรื่องการเดินทาง ที่จอดรถ ที่นั่งพักคอย การบริการหนังสือพิมพ์ วารสาร น้ำดื่ม กาแฟ เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากการชำระผ่านตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา ที่เป็นแค่เคาท์เตอร์รับชำระค่าน้ำประปา ที่นั่งพักคอยมีน้อยหรือไม่มีเลย ส่วนการชำระค่าน้ำประปาผ่านการหักบัญชีธนาคารนั้น ถือว่าเป็นความสะดวกที่สุด ไม่ต้องเดินทาง ไม่ต้องรอคิว ไม่ต้องเตรียมเงินสด ทำให้มีผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในช่องทางนี้มาก

(5) วันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในวันจันทร์ ($\overline{X}$= 3.55) และวันอังคาร ($\overline{X}$= 3.69) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในวันพุธ ($\overline{X}$= 3.28) และวันศุกร์ ($\overline{X}$= 3.35) ส่วนผู้ใช้บริการที่มาติดต่อในวันพุธ ($\overline{X}$= 3.28) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในวันพฤหัสบดี ($\overline{X}$= 3.58) ทั้งนี้ เนื่องจากวันจันทร์และวันอังคารเป็นวันที่เปิดทำการแรกๆ ของสัปดาห์ ผู้ใช้บริการจะมีจำนวนมากและพึงพอใจในการใช้บริการในวันดังกล่าวมากกว่าวันอื่นๆ

(6) เวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาในช่วงเวลา 10.01-12.00 น. ($\overline{X}$= 3.33) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการน้อยกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. ($\overline{X}$= 3.53) ส่วนผู้ใช้บริการที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. ($\overline{X}$= 3.53) มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มาติดต่อใช้บริการในช่วงเวลา 14.01-16.00 น. ($\overline{X}$= 3.35) ทั้งนี้ เนื่องจากช่วงเวลา 12.01-14.00 น. เป็นช่วงพักกลางวัน ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาได้โดยไม่ต้องขอลาหยุดงาน หรือขอเวลานอกส่วนตัว ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการติดต่อเวลานี้มากที่สุด

2. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่ใช้น้ำประปามาแล้วเป็นระยะเวลา 5-10 ปี และช่วงเวลาในการใช้อยู่ในช่วง 6.01-10.00 น. สอดคล้องกับงานวิจัยของตะวัน แตงแจ้ (2553) ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้น้ำประปาของผู้ใช้น้ำในพื้นที่บริการสำนักงานประปาสาขาพญาไท พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่ใช้น้ำประปามาแล้วเป็นระยะเวลา 5-10 ปี และช่วงเวลาในการใช้อยู่ในช่วง 6.01-10.00 น. นอกจากนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีมีปริมาณการใช้น้ำประปาอยู่ระหว่าง 100-200 บาท/เดือน โดยชำระค่าน้ำประปาผ่านสำนักงานการประปา สอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินุช เรืองแจ่ม และชลธิศ ธีระฐิติ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาสาขาชลบุรี (ชั้นพิเศษ) พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100-200 บาท และช่องทางการชำระค่าน้ำประปาผ่านทางสำนักงานประปา และงานวิจัยของณัฏฐิยา แดงประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปาส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน 100-500 บาท และช่องทางการชำระค่าน้ำประปาผ่านทางสำนักงานประปา สำหรับวันและเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ส่วนใหญ่เป็นวันศุกร์ในช่วงเวลา 12.01-14.00 น. ทั้งนี้ ในส่วนของการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ได้ให้บริการมาตลอดเวลาไม่ต่ำกว่า 20 ปี ทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้รับการให้บริการมาอย่างยาวนาน และด้วยอาชีพส่วนใหญ่เป็นการค้าขาย ข้าราชการ พนักงานเอกชน จึงมีพฤติกรรมการใช้น้ำประปาในช่วงเช้า เพื่อเตรียมตัวทำงานและปริมาณการใช้น้ำอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง ตามความจำเป็นต่อการใช้น้ำเพื่ออุปโภคบริโภคประจำวัน ในส่วนของการมาติดต่อของใช้บริการนั้น เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งเป็นชาวมุสลิม จะนิยมทำธุรกรรมต่างๆ ในวันศุกร์ช่วงหลังเที่ยงวัน (ในพื้นที่จังหวัดเสี่ยงภัย ชาวบ้านถือว่าวันศุกร์เป็นวันหยุดทำงาน)

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของราตรี อักษรอินทร์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาราชบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาราชบุรีอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของอานนท์ จรวิเศษ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค

สาขาตาก พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาตาก อยู่ในระดับมาก งานวิจัยของอนันต์ ถูกคะเนย์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของจิราภรณ์ มากสวัสดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ใช้น้ำประปามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ อยู่ในระดับมาก งานวิจัยของศิรินุช เรืองแจ่ม และชลธิศ ธีระฐิติ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาสาขาชลบุรี (ชั้นพิเศษ) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาโดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และงานวิจัยของกิตติภพ สิงห์ชัง (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านพนักงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ตระหนักอยู่เสมอว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะฉะนั้นทางสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กร ซึ่งเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักขององค์กร รวมทั้งกำหนดค่านิยมขององค์กร คือ มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน ซึ่งคำว่าเพื่อปวงชน หมายถึง เพื่อสุขของปวงชน โดยพนักงานต้องตั้งใจรับฟังลูกค้า สร้างความประทับใจให้ลูกค้าตลอดเวลา และมีจิตสาธารณะ (การประปาส่วนภูมิภาค, 2562) ทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้และเกิดเป็นความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฏฐิยา แดงประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการของพนักงาน และงานวิจัยของราตรี อักษรอินทร์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาราชบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาราชบุรีอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สำหรับด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ คือ ด้านราคา โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาทวี มีอัตราค่าธรรมเนียมที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะในส่วนของค่าปรับชำระเงินช้ากว่ากำหนด เพราะเมื่อขาดการชำระค่าน้ำประปาเกิน 2 เดือน สำนักงานการประปาจะทำการตัดมาตรวัด ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าบรรจบมาตรน้ำ และต้องชำระยอดค้างจ่ายทั้งหมดเสียก่อน จึงจะสามารถใช้

บริการน้ำประปาได้ อย่างไรก็ตามค่าธรรมเนียมต่าง ๆ นั้น เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ที่การประปาส่วนภูมิภาคกำหนดตามพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งผู้ใช้บริการน้ำประปาที่ยังไม่รับทราบและเข้าใจในสาเหตุเหล่านี้ และไม่ได้ทราบถึงต้นทุนต่าง ๆ ในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในด้านดังกล่าวต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอานนท์ จรวิเศษ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาตาก พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านราคาต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีแตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีตระหนักอยู่เสมอว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด โดยได้ยึดหลักการบริการที่เสมอภาค กล่าวคือ การให้บริการกับลูกค้าทัดเทียมและเสมอภาคกันโดยไม่คิดแบ่งเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา จึงทำให้ลูกค้าได้รับความประทับใจที่เหมือนกัน โดยผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลย์ลิกา คีรีรัตน์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง พบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวงไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของอนันต์ ถูกคะเนย์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สำหรับผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน และพื้นที่รับน้ำประปาแตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ตามทฤษฎีทางการตลาด บุคคลที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่แตกต่างกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2553, น. 41-42; ฉัตยาพร เสมอใจ, 2558, น. 51-58) เช่น ปัจจัยด้านอายุ และสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ โดยอายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันในด้านความคิดและพฤติกรรม เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงถึงความคิด ความเชื่อ และลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ส่วนสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจสามารถพิจารณาจากรายได้ และอาชีพ โดยคนที่มีฐานะและอาชีพแตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติและ

แนวคิดต่อบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านพื้นที่รับน้ำประปาถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับน้ำประปาที่แตกต่างกัน อาจได้รับประสบการณ์จากการใช้บริการการประปาที่แตกต่างกัน โดยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งเกิดจากประสบการณ์การใช้บริการแล้วเป็นไปตามที่ความคาดหวังไว้ ประสบการณ์การใช้บริการในอดีต เป็นสิ่งสำคัญต่อความพึงพอใจในปัจจุบัน (ราตรี อักษรอินทร์, 2553, น. 23; วัลย์ลิกา คีรีรัตน์, 2557, น. 11) โดยผลการวิจัยของงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของราตรี อักษรอินทร์ (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาราชบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 งานวิจัยของอานนท์ จรวิเศษ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาตาก พบว่า ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุและอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาตากแตกต่างกัน งานวิจัยของอนันต์ ถูกคะเนย์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุ อาชีพ และรายได้ของครัวเรือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้ำประปา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 งานวิจัยของจิราภรณ์ มากสวัสดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาที่มีอายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 งานวิจัยของศิรินุช เรืองแจ่ม และชลธิศ ธีระฐิติ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาสาขาชลบุรี (ชั้นพิเศษ) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ และลักษณะที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยของกิตติภพ สิงห์ชัง (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในด้านอายุ รายได้ต่อเดือน และพื้นที่อาศัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการน้ำประปาของเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีแตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการใช้น้ำประปา ปริมาณการใช้น้ำประปา ช่วงเวลาในการใช้น้ำประปา ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา วันที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปา และเวลาที่มาติดต่อใช้บริการที่สำนักงานการประปาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภค คือ

การที่ผู้บริโภคทำการค้นหา การคิด การซื้อ การใช้ การประเมินผลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ โดยคาดหวังว่าสิ่งเหล่านั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ (Schiffman and Kanuk, 2007, p. 3) ซึ่งความคาดหวังเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของผู้บริโภคที่แตกต่างกัน เนื่องจากความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง การใช้บริการของบุคคลมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ และคำบอกเล่าจากคนใกล้ชิด เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง จะเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการ และเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2553, น. 43; จิราภรณ์ มากสวัสดิ์, 2558, น. 14-15) สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ มากสวัสดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาที่มีพฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาครั้งนี้

จากข้อค้นพบของการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับตามความพึงพอใจน้อยที่สุด และควรปรับปรุงเป็นอันดับแรก ดังนี้

3.1.1 ด้านราคา ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ค่าปรับในการชำระเงินค่าน้ำประปาช้ากว่ากำหนด เนื่องจากการประปาส่วนภูมิภาคมีอัตราค่าธรรมเนียมที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะในส่วนของค่าปรับชำระเงินช้ากว่ากำหนด เพราะเมื่อขาดการชำระค่าน้ำประปาเกิน 2 เดือน การประปาส่วนภูมิภาคจะทำการตัดมาตรวัด ผู้ใช้บริการต้องชำระค่าบรรจบมาตรน้ำ และต้องชำระยอดค้างจ่ายทั้งหมดเสียก่อน ถึงจะสามารถใช้บริการน้ำประปาได้ อย่างไรก็ตาม ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ นั้น เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ที่การประปาส่วนภูมิภาคกำหนดตามพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค ดังนั้นทางสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ต้องมีนโยบายทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการน้ำประปาที่ยังไม่รับทราบและเข้าใจในสาเหตุเหล่านี้ ให้ได้ทราบถึงต้นทุนต่าง ๆ ในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค พร้อมทั้งรณรงค์ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการจ่ายค่าน้ำประปาให้ตรงเวลา เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้น้ำประปามากขึ้น

3.1.2 ด้านลักษณะทางกายภาพ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ การจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อที่สำนักงานการประปา ดังนั้นทางการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ควรมีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่การให้บริการโดยเฉพาะพื้นที่จอดรถให้มีความกว้างขวาง สะดวกสบาย และเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า หรือการจัดทำช่องทางด่วนการให้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องจอดรถ หรือการเพิ่มความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มอัตราการหมุนเวียนของผู้ใช้บริการ และทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องจอดรถเป็นเวลานาน ทั้งนี้ ในปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีกำลังดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์ราชการสะดวก ในส่วนนี้จะมีการปรับปรุงในเรื่องสถานที่จอดรถสำหรับคนพิการ สำหรับผู้มาติดต่อทั่วไป และพัฒนาบริการของพนักงานอย่างต่อเนื่อง จึงควรเร่งดำเนินการโครงการดังกล่าวให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

3.1.3 ด้านผลิตภัณฑ์ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ กลิ่น สี รสชาติ ของน้ำประปา ทั้งนี้ การผลิตน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี มีการควบคุมคุณภาพของน้ำประปาให้เป็นไปตามมาตรฐาน และมีการตรวจสอบคุณภาพของน้ำประปาตามมาตรฐาน เพื่อให้ผู้ใช้น้ำประปาเกิดความมั่นใจในการใช้น้ำประปาได้อย่างปลอดภัยอยู่แล้ว แต่เนื่องจากในบางช่วงเวลาที่น้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปามีปัญหาในเรื่องของสารตกค้างที่ทำปฏิกิริยากับคลอรีนทำให้เกิดสี ในน้ำประปา หรือในระบบจ่ายน้ำมีตะกอนตกค้างในเส้นท่อเนื่องจากการขุดซ่อมท่อกรณีท่อแตกรั่ว และเนื่องจากไม่ได้ระบายตะกอนสะสมในเส้นท่อ ดังนั้น การประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีควรมีนโยบายเฝ้าระวังเรื่องน้ำดิบเป็นประจำทุกปีตามช่วงเวลาที่เกิดปัญหาบ่อยที่สุด และควรมีแผนการระบายตะกอนตามจุดที่เห็นแล้วว่าน่าจะเกิดตะกอนสะสมในเส้นท่อ เช่น บริเวณปลายท่อปิด บริเวณปลายท่อหัวดับเพลิง เป็นต้น

3.1.4 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ วันและเวลาที่เปิดให้บริการของสำนักงานการประปา โดยวันและเวลาที่เปิดให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาทวี คือ วันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.00-16.00 น. ซึ่งเป็นไปตามแนวทางขั้นตอนและกฎระเบียบตามที่ราชการกำหนดไว้ ซึ่งการขยายวันและเวลาในการเปิดให้บริการอาจดำเนินการได้ยาก ดังนั้นทางการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อและการให้บริการการประปาให้มากขึ้น โดยอาจมีนโยบายการตั้งหน่วยบริการตามห้างสรรพสินค้าหรือย่านชุมชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ที่จะให้การบริการเพื่อรับชำระค่าน้ำประปา ขอติดตั้งประปา เป็นต้น

3.1.5 ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ การจัดกิจกรรมเพื่อพบปะผู้ใช้น้ำประปา ดังนั้นทางการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ออกตรวจเยี่ยมผู้ใช้น้ำประปาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ได้พูดคุยสอบถามปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นช่องทางให้ทางการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการ

3.1.6 ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้นทางการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ควรมีการจัดฝึกอบรมหรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น การกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้า ว่าขั้นตอนใดควรใช้ระยะเวลาเท่าใด เพื่อความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยการลดระยะเวลาในการรอรับบริการได้ หรือการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินการ เป็นต้น

3.1.7 ด้านพนักงาน ข้อที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ การตอบข้อซักถามและข้อสงสัยของพนักงาน ดังนั้นทางการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี ควรส่งเสริมและจัดอบรมให้พนักงานมีความรู้และมีทักษะความชำนาญของการให้บริการ เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจและทักษะอย่างถูกต้อง สามารถตอบข้อซักถามและข้อสงสัยของลูกค้าได้

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการทำศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

3.2.1 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดมากขึ้น ควรมีการศึกษาในเชิงวิจัยคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาเชิงปริมาณไม่สามารถอธิบายได้

3.2.2 ควรมีการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนาการบริการของสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2.3 ควรเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี กับผู้ใช้บริการการประปาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นคู่แข่งขันทางธุรกิจน้ำประปาที่สำคัญ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นที่พึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

การประปาส่วนภูมิภาค. (2562). *ข้อมูลพื้นฐาน การประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี*. สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2562 จาก https://www.pwa.co.th/province/branch/5550314

การประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี. (2562). *เรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ส่งมายังการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี*. สงขลา: การประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี.

กิตติภพ สิงห์ชัง. (2562). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา* (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.

จรัญ แตงแจ้. (2553). *พฤติกรรมการใช้น้ำประปาของผู้ใช้น้ำในพื้นที่บริการ สำนักงานประปาสาขาพญาไท* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

จิราภรณ์ มากสวัสดิ์. (2558). *ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

ฉัฐวัฒน์ เฉลิมฤทธิวัฒน์. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และพฤติกรรมในการใช้น้ำประปาอย่างประหยัดของผู้ใช้น้ำ: กรณีศึกษา หมู่บ้านชุมแสง ตำบลชุมแสง อำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง* (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2558). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2553). *การตลาดบริการ* (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2553). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณัฏฐิยา แดงประเสริฐ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี* (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

ดารา ทีปะปาล และธนวัฒน์ ทีปะปาล. (2553). *การสื่อสารการตลาด.* กรุงเทพฯ: อมร.

ตะวัน แตงแจ้. (2553). *พฤติกรรมการใช้น้ำประปาของผู้ใช้น้ำในพื้นที่บริการ สำนักงานประปาสาขาพญาไท* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ.มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ธงชัย สันติวงษ์. (2554). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: เอ.อาร์.บิซิเนส เพรส.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ภานุวัตร ภูวนารถ. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้ประปาต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโพธิ์ อำเภอนาเชือก จังหวัดมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ราตรี อักษรอินทร์. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาราชบุรี* (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ.มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

เลิศศักดิ์ ภู่อนุสรณ์ชัย. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขารังสิต จังหวัดปทุมธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วัลย์ลิกา คีรีรัตน์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขาบางเขน การประปานครหลวง. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 3(2), 121-128.

วิลาวรรณ กอนไข. (2556). การตลาดบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ขององค์การ: กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคสาขาลำปาง. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่*, 6(2), 83-95.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

ศิรินุช เรืองแจ่ม และชลธิศ ธีระฐิติ. (2562). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาสาขาชลบุรี (ชั้นพิเศษ). *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต,* 11(2), 36-44.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์สิริ. (2553). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2555). *หลักการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ท้อป.

เสรี วงษ์มณฑา. (2554). *กลยุทธ์การตลาด วางแผนการตลาด*. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.

อนันต์ ถูกคะเนย์. (2556). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีชมภู อำเภอพรเจริญ จังหวัดบึงกาฬ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.

อนันต์ ภาวสุทธิไพศิฐ. (2561). *สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าการประปาส่วนภูมิภาค ปีงบประมาณ 2561*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒกิจ. (2554). *จิตวิทยาบริการ.* กรุงเทพฯ: อักษรสยาม.

อานนท์ จรวิเศษ. (2554). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาตาก* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

Kotler, P., & Keller, K.L. (2012). *Marketing management* (14thed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Schiffman, L.G., & Kanuk, L.L. (2007). *Consumer behavior* (9thed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rded.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1.	อาจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ภูริพัฒน์ ชาญกิจ	อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2.	ดร.นริศรา ภาควิธี	อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3.	นายสมเดช เหล็มเล๊าะ	ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

ภาคผนวก ข

ค่าแสดงความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปลผล
	1	2	3			
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)						
1. ความสะอาดของน้ำประปา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2. กลิ่น สี รสชาติ ของน้ำประปา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3. ความสม่ำเสมอของการไหลของน้ำประปา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4. ความแรงของการไหลของน้ำประปา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านราคา (Price)						
5. ราคาค่าน้ำประปาต่อหน่วย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6. ค่าธรรมเนียมขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7. ค่าบริการขอใช้น้ำประปาชั่วคราว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8. ค่าปรับในการชำระเงินค่าน้ำประปาช้ากว่ากำหนด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)						
9. ความครอบคลุมของพื้นที่จ่ายน้ำประปา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10. ช่องทางการชำระค่าน้ำประปาที่หลากหลาย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
11. ช่องทางในการร้องเรียนปัญหาการใช้น้ำประปา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
12. วันและเวลาที่เปิดให้บริการของสำนักงานการประปา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)						
13. โครงการผ่อนชำระค่าติดตั้งประปา สำหรับผู้มีรายได้น้อย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
14. การลดค่าติดตั้งประปาร้อยละ 15 แก่ผู้ใช้น้ำประปารายใหม่	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
15. การประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเมื่อมีการหยุดจ่ายน้ำประปา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
16. การจัดกิจกรรมเพื่อพบปะผู้ใช้น้ำประปา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	IOC	แปลผล
	1	2	3			
ด้านพนักงาน (People)						
17. ความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
18. ความมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการของพนักงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
19. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
20. การตอบข้อซักถามและข้อสงสัยของพนักงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)						
21. การจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
22. ความรวดเร็วในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
23. ความถูกต้องในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
24. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical)						
25. การจัดตกแต่งสถานที่ของสำนักงานการประปา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
26. ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานการประปา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
27. การจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อที่สำนักงานการประปา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
28. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานการประปา เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

.....

คำชี้แจง:

กรุณาอ่านคำชี้แจงของแบบสอบถามแต่ละส่วนก่อนตอบแบบสอบถาม แล้วโปรดตอบแบบสอบถามทุกส่วนตามความเป็นจริง ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจะถูกนำมาใช้ในการศึกษาเท่านั้น และจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่าน ทั้งนี้ท่านสามารถปฏิเสธการตอบแบบสอบถามได้ หากไม่ประสงค์จะให้ข้อมูล

.....

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ใช้น้ำประปา

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมคำในช่วงว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. สถานภาพ ☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส
☐ 3) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา ☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2) มัธยมศึกษา/ปวช.
☐ 3) อนุปริญญา/ปวส. ☐ 4) ปริญญาตรี
☐ 5) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ ☐ 1) นักเรียน/นักศึกษา ☐ 2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 3) พนักงานบริษัทเอกชน ☐ 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ 5) เกษตรกรรม ☐ 6) ประมง
☐ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน ☐ 8) รับจ้างทั่วไป
☐ 9) อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือนของครัวเรือน ☐ 1) น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 2) 10,000-20,000 บาท
☐ 3) 20,001-30,000 บาท ☐ 4) 30,001-40,000 บาท
☐ 5) 40,001-50,000 บาท ☐ 6) มากกว่า 50,000 บาท

7. พื้นที่รับน้ำประปา ☐ 1) เทศบาลตำบลบ้านนา
☐ 2) องค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน
☐ 3) เทศบาลตำบลจะนะ
☐ 4) เทศบาลตำบลนาทวีนอก
☐ 5) องค์การบริหารส่วนตำบลคลองทราย
☐ 6) เทศบาลตำบลนาทวี
☐ 7) องค์การบริหารส่วนตำบลปลักหนู

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมคำในช่วงว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. ท่านใช้บริการน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี มาเป็นระยะเวลา.....ปี

2. ปริมาณการใช้น้ำประปาของท่านคิดเป็นมูลค่าโดยเฉลี่ย.....บาท/เดือน

3. ท่านใช้น้ำประปาในช่วงเวลาใด**<u>บ่อยที่สุด</u>**
☐ 1) เวลา 6.01-10.00 น. ☐ 2) เวลา 10.01-14.00 น.
☐ 3) เวลา 14.01-18.00 น. ☐ 4) เวลา 18.01-22.00 น.
☐ 5) เวลา 22.01-02.00 น. ☐ 6) เวลา 02.01-6.00 น.

4. ท่านชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางใด**<u>บ่อยที่สุด</u>**
☐ 1) สำนักงานการประปา ☐ 2) ตัวแทนรับจ่ายค่าน้ำประปา
☐ 3) แอพพลิเคชั่น ☐ 4) การหักผ่านบัญชีธนาคาร
☐ 5) ตู้เอทีเอ็ม (ATM) ของธนาคาร ☐ 6) เคาเตอร์ธนาคาร

5. ท่านมาติดต่อขอใช้บริการที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในวันใด**<u>บ่อยที่สุด</u>**

☐ 1) วันจันทร์ ☐ 2) วันอังคาร

☐ 3) วันพุธ ☐ 4) วันพฤหัสบดี

☐ 5) วันศุกร์

6. ท่านมาติดต่อขอใช้บริการที่สำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวีในช่วงเวลาใด**<u>บ่อยที่สุด</u>**

☐ 1) 8.00-10.00 น. ☐ 2) 10.01-12.00 น.

☐ 3) 12.01-14.00 น. ☐ 4) 14.01-16.00 น.

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวี

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขานาทวีแต่ละด้านอยู่ในระดับ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนการประเมิน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี	**ระดับความพึงพอใจ**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ความสะอาดของน้ำประปา					
2. กลิ่น สี รสชาติ ของน้ำประปา					
3. ความสม่ำเสมอของการไหลของน้ำประปา					
4. ความแรงของการไหลของน้ำประปา					
ด้านราคา (Price)					
5. ราคาค่าน้ำประปาต่อหน่วย					
6. ค่าธรรมเนียมขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ					
7. ค่าบริการขอใช้น้ำประปาชั่วคราว					
8. ค่าปรับในการชำระเงินค่าน้ำประปาช้ากว่ากำหนด					

การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
9. ความครอบคลุมของพื้นที่จ่ายน้ำประปา					
10. ช่องทางการชำระค่าน้ำประปาที่หลากหลาย					
11. ช่องทางในการร้องเรียนปัญหาการใช้น้ำประปา					
12. วันและเวลาที่เปิดให้บริการของสำนักงานการประปา					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
13. โครงการผ่อนชำระค่าติดตั้งประปา สำหรับผู้มีรายได้น้อย					
14. การลดค่าติดตั้งประปาร้อยละ 15 แก่ผู้ใช้น้ำประปารายใหม่					
15. การประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเมื่อมีการหยุดจ่ายน้ำประปา					
16. การจัดกิจกรรมเพื่อพบปะผู้ใช้น้ำประปา					
ด้านพนักงาน (People)					
17. ความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน					
18. ความมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการของพนักงาน					
19. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
20. การตอบข้อซักถามและข้อสงสัยของพนักงาน					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
21. การจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ					
22. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
23. ความถูกต้องในการให้บริการ					
24. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical)					
25. การจัดตกแต่งสถานที่ของสำนักงานการประปา					
26. ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงานการประปา					
27. การจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อที่สำนักงานการประปา					
28. การมีสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงานการประปา เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ และห้องน้ำ เป็นต้น					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณสำหรับการเสียสละเวลาในการทำแบบสอบถาม ***

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายณัฐพร พุทธศรี
วัน เดือน ปีเกิด	14 กุมภาพันธ์ 2526
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง
ประวัติการศึกษา	วิศวกรรมบัณฑิต
	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ.2547
สถานที่ทำงาน	การประปาส่วนภูมิภาคสาขานาทวี อำเภอนาทวี จังหวัดสงขลา
ตำแหน่ง	หัวหน้างานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย