

รายงานการศึกษา

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการล้างถังพักน้ำ
กรณีศึกษาพื้นที่สำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย

โดย

นางสาวกาญจนา วิภาตะวณิช
ผู้จัดการสำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย
การประปานครหลวง

เสนอ

คณะกรรมการหลักสูตรนักบริหาร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับสูง รุ่นที่ ๙

ระหว่างวันที่ ๓ มิถุนายน - ๒๘ สิงหาคม ๒๕๕๗

ความพึงพอใจของผู้รับบริการล้างถังพักน้ำ
กรณีศึกษาพื้นที่สำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย

กาญจนา วิภาตะวนิช

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับสูง รุ่นที่ ๙

ระหว่างวันที่ ๓ มิถุนายน - ๒๘ สิงหาคม ๒๕๕๗

คำนำ

การประปานครหลวง (กปน.) ให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ แต่เมื่อวิกฤติการณ์น้ำท่วมกทม. ในปี ๒๕๕๔ ส่งผลให้บ้านเรือนได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก รวมทั้งพื้นที่การให้บริการของสำนักงานประปาสาขา บางกอกน้อย (สสบ.) โดยน้ำประปาที่อยู่ในถังพักน้ำที่รับจากโรงงานผลิตน้ำมีความสะอาดแต่เมื่ออยู่ในถังเก็บ น้ำในเวลานานๆ ประกอบกับพื้นที่ถูกน้ำท่วม ส่งผลให้เกิดสิ่งเจือปน ความสกปรก เกิดข้อร้องเรียน เพื่อเป็นการลดปัญหาข้อร้องเรียนและเพื่อสุขอนามัยที่ดีของผู้ใช้น้ำ และเป็นการสอดคล้องกับนโยบายของ กรุงเทพมหานคร ที่จะให้กทม. เป็นมหานครแห่งเอเชีย เป็นเมืองชั้นนำในด้านเศรษฐกิจ ภาคการบริการ ความปลอดภัย ความสวยงาม ความสะอาดสบาย น่าอยู่และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ปลอดภัย ปลอดภัย ปลอดภัย

สำหรับในปี พ.ศ.๒๕๕๗ สสบ. ได้พิจารณาแล้วว่าบุคลากร และเครื่องมือเครื่องใช้ มีความพร้อมที่จะ ให้บริการธุรกิจเสริมด้านล้างถังพักน้ำ ประกอบกับเป็นปีที่ กปน. มุ่งเน้นผลการดำเนินงานด้านธุรกิจเสริม โดย ได้กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสำนักงานประปาสาขา สสบ. จึงได้ริเริ่มจัดตั้งทีมงาน ผลิตสื่อ ประชาสัมพันธ์ และเปิดตัวโครงการล้างถังพักน้ำ เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๗ ณ หมู่บ้าน ฤๅษดานคร ๓๑ ถนนบรมราชชนนี แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กทม. โดยใช้ชื่อโครงการว่า “ล้างถัง พักน้ำเพื่อสุขภาพ” (Healthy Tank Happy Home)

สสบ. ได้ตระหนักถึงความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การ ดำเนินโครงการเป็นไปอย่างยั่งยืน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง “ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการล้างถังพักน้ำ กรณีศึกษาพื้นที่สำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย” เพื่อให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

ขอขอบคุณ ผศ.ดร.สมบัติ กุสุมาวลี ที่กรุณาให้ความรู้และข้อเสนอแนะโดยตลอด และขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม สุดท้ายนี้หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนก็ขออน้อม รับเพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

กาญจนา วิภาตะวานิช

๑ สิงหาคม ๒๕๕๗

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการการล้างถังน้ำที่อยู่ในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย รวมทั้งความไม่พึงพอใจและประเด็นปัญหาตลอดจนแนวทางในการแก้ไขเพื่อลดความไม่พึงพอใจ และหาแนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงพัฒนาการบริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงกลุ่ม (Chi-Square)

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

๑. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิง เท่ากัน เพศละ ๑๔ คน โดยส่วนใหญ่อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๔ คน โดยผ่านการสมรสแล้ว จำนวน ๒๓ คน รายได้ต่อครัวต่อเดือน ๖๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป จำนวน ๑๔ คน สถานที่ใช้น้ำเป็นแบบบ้านเดี่ยว จำนวน ๒๔ คน และสมาชิกที่อาศัยในครัวเรือน ๔ คน จำนวน ๑๒ คน

๒. ความพึงพอใจและความคาดหวัง ได้แก่ คะแนนความพึงพอใจได้ ๔.๐๐ คะแนน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมให้บริการ, เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ, ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก, ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และบริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง คะแนนความคาดหวังได้ ๓.๙๖ คะแนน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ, ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก, ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและบริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง

๓. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการล้างถังพักน้ำกับ กปน. เนื่องจากคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๑๕ คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน ๒๔ คน ล้างถังพักน้ำปีละ ๑ ครั้ง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ หากไม่ได้ใช้บริการจาก กปน. จะล้างถังพักน้ำเอง จำนวน ๒๔ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามทราบและไม่ทราบว่าควรล้างถังพักน้ำปีละ ๒ ครั้ง เท่ากับอย่างละ ๑๔ คน และช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงบริการล้างถังพักน้ำโดย กปน. คือ สำนักงานประปาสาขา จำนวน ๑๔ คน

๔. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะกลับมาใช้บริการล้างถังพักน้ำกับ กปน. อีกครั้ง

๕. ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน และผู้ให้บริการที่มีพฤติกรรมการล้างถังพักน้ำ กรณีที่ไม่ได้ล้างกับ กปน. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ (Introduction)	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขตการศึกษา	๓
นิยามศัพท์	๓
วิธีการศึกษา	๓
ประโยชน์ในการศึกษา	๖
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Concepts & Theories)	
หลักการเลือกขนาด และติดตั้งถังพักน้ำ	๗
ทฤษฎีการประเมินคุณภาพบริการแบบ SERVQUAL	๘
บทที่ ๓ เนื้อหา รายละเอียดของเรื่อง (Application)	
ขั้นตอนการล้างถังพักน้ำ	๑๐
บทที่ ๔ บทสรุปและข้อเสนอแนะ (Conclusion & Suggestion)	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๔
สรุปผลการวิจัย	๒๔
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้	๒๗
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	๒๘
บรรณานุกรม	๒๙
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	๓๐

บทที่ ๑ บทนำ (Introduction)

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานคร (Bangkok Metropolitan Administration) เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษและมีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีพันธกิจในการพัฒนามหานครกรุงเทพฯ ให้เจริญเติบโตได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน จึงจัดตั้งโครงการ “กรุงเทพฯ ๒๕๗๕” ซึ่งเป็นโครงการจัดทำแผนวิสัยทัศน์เมืองกรุงเทพฯ กรุงเทพมหานครจะก้าวสู่การเป็นมหานครแห่งเอเชีย กรุงเทพมหานครจะเป็นเมืองหลวงของเอเชีย เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคมในทวีปเอเชียและในภูมิภาคอาเซียน คนทั่วโลกเมื่อนึกถึงทวีปเอเชียจะต้องนึกถึงกรุงเทพมหานครในฐานะเป็นเมืองชั้นนำในด้านเศรษฐกิจ ภาคการบริการ ความปลอดภัย ความสวยงาม ความสะดวกสบาย น่าอยู่และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ปลอดภัย ปลอดภัย ปลอดภัย ปลอดภัย เป็นต้น (http://www.prbangkok.com/News_executives)

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการจัดหาแหล่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ และควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในเขตพื้นที่ดังกล่าว และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์แก่ กปน. โดยยุทธศาสตร์การบริหาร กปน. ฉบับที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙) ด้านลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ การพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการและการพัฒนาตลาด เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจ (Mission) ของ กปน. “ให้บริการงานประปา อย่างมั่นคง ทัวถึงสะอาดและเพียงพอ ด้วยมาตรฐานคุณภาพ และบุคลากรมืออาชีพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ” โดย กปน. ต้องบริการน้ำประปาสะอาดด้วยมาตรฐานระดับสากล ซึ่งเป็นการตอบสนองนโยบาย บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ของกระทรวงมหาดไทย ให้ประชาชนทุกระดับดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ (www.mwa.co.th) กปน. ในฐานะหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาให้กับประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จึงเป็นหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการผลักดันให้ กรุงเทพมหานครบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ กปน. มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องน้ำประปา ที่ต้องสะอาดและปลอดภัยอยู่เสมอ ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่นิยมมีถังพักน้ำสำรอง สำหรับรองรับกรณีฉุกเฉิน อาทิ มีการซ่อมท่อหรืออุบัติเหตุอื่น ๆ ที่ทำให้น้ำประปาไม่ไหล แต่ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยให้ความสำคัญในการดูแลถังพักน้ำเท่าที่ควร จนเป็นสาเหตุให้เกิดการปนเปื้อนบ่อยครั้งที่มีการตรวจสอบคุณภาพน้ำที่ผ่านถังพักน้ำจะพบเชื้อแบคทีเรียซึ่งอาจก่อให้เกิดโรคในกระเพาะอาหาร ในขณะที่น้ำจากท่อประปาโดยตรงจะสะอาด ปราศจากเชื้อโรค น้ำประปามีโอกาสถูกปนเปื้อนจากเชื้อโรคที่ล่องลอยอยู่ในบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมโดยรอบตลอดเวลา รวมทั้งหลังเหตุการณ์น้ำท่วมกรุงเทพฯ ในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ที่ผ่านมา ประชาชนหลายบ้านร้องเรียนเรื่องกลิ่นเหม็นและน้ำขุ่น ทั้งนี้สาเหตุหนึ่งก็มาจากถังพักน้ำใต้ดินของบ้านประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ประสบภัยน้ำท่วม จึงมีน้ำเสียไหลปะปนเข้าไปในถังพักน้ำทำให้น้ำเกิดการปนเปื้อน ซึ่งมีสาเหตุจากน้ำประปาไม่สะอาด ฉะนั้นการทำความสะอาดถังพักน้ำจึงเป็นเรื่อง

สำคัญ หากไม่ทำความสะอาดนานวันเข้า สิ่งมีชีวิตขนาดเล็กๆ ที่เล็ดลอดเข้าไปจะเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เช่น ตะไคร่น้ำ ลูกน้ำ เป็นต้น

หน่วยงานที่รับจ้างล้างถังพักน้ำนั้นมีหลายแห่ง อาทิเช่น บริษัท Tank Cleaner, Home Pro, บริษัท พรีเมียร์ โปรดักส์ จำกัด (มหาชน) เป็นต้น รวมทั้ง กปน. ด้วยเช่นกัน กปน. ได้มีโครงการธุรกิจเสริม หลังมาตรการวัดน้ำ ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๕๓ โดยมีการซ่อมท่อรั่วภายในบ้าน สำรวจหาท่อรั่วภายในบ้าน การวางท่อภายในบ้าน และการล้างถังพักน้ำ เป็นต้น เนื่องจาก กปน. ตระหนักถึงความปลอดภัยของประชาชนที่ใช้ น้ำประปา โดย กปน. บริการล้างถังพักน้ำที่มีมาตรฐานสากล ด้วยราคายุติธรรม และมีคุณภาพ จาก ความสำคัญของการล้างถังพักน้ำและการผลักดันให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งเอเชีย กรุงเทพมหานคร จะเป็นเมืองชั้นนำในด้านเศรษฐกิจ ภาคการบริการ ความปลอดภัย ความสวยงาม ความสะอาดสบาย น่าอยู่ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ปลอดภัย ปลอดภัย ปลอดภัย ปลอดภัย ปลอดภัย เป็นต้น

โดยในระยะเริ่มแรก กปน. ได้นำร่องโครงการล้างถังพักน้ำที่สำนักงานประชาสัมพันธ์เป็นแห่งแรก ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป สำหรับในปี พ.ศ.๒๕๕๗ สำนักงานประชาสัมพันธ์ (สสพ.) ได้พิจารณาแล้วว่าบุคลากร และเครื่องมือเครื่องใช้ มีความพร้อมที่จะให้บริการธุรกิจเสริมด้านล้างถังพักน้ำ ประกอบกับเป็นปีที่ กปน. มุ่งเน้นผลการดำเนินงานด้าน ธุรกิจเสริม โดยได้กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสำนักงานประชาสัมพันธ์ด้วย สสพ.จึงได้ริเริ่ม จัดตั้งทีมงาน ผลิตรายการประชาสัมพันธ์ และเปิดตัวโครงการล้างถังพักน้ำ เมื่อวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๗ ณ หมู่บ้านกฤษดานคร ๓๑ ถนนบรมราชชนนี แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ โดยใช้ ชื่อโครงการว่า “ล้างถังพักน้ำเพื่อสุขภาพ” (Healthy Tank Happy Home)

สสพ. ได้ตระหนักถึงความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การ ดำเนินโครงการเป็นไปอย่างยั่งยืน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง “ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการล้างถังพักน้ำ กรณีศึกษาพื้นที่สำนักงานประชาสัมพันธ์” เพื่อให้สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการล้างถังพักน้ำที่อยู่ในพื้นที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ บางกอกน้อย

๒. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการเทียบกับระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน เพื่อหาช่องว่างในการปรับปรุงการให้บริการ

๓. เพื่อศึกษาความไม่พึงพอใจและประเด็นปัญหาตลอดจนแนวทางในการแก้ไขเพื่อลดความไม่ พึงพอใจ และหาแนวทางที่เหมาะสมในการปรับปรุงพัฒนาการบริการ

๓. ขอบเขตการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจ ความคาดหวังและความไม่พึงพอใจ ของผู้ใช้บริการการล้างถังน้ำที่อยู่ในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย

๒. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ใช้น้ำในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย ที่เคยใช้บริการล้างถังพักน้ำ โดย กปน. อย่างน้อย ๑ ครั้ง ในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ (เดือนตุลาคม ๒๕๕๖ ถึง เดือน มิถุนายน ๒๕๕๗)

๓. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาครอบคลุมเฉพาะ ในสำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย

๔. ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงเดือนสิงหาคม ๒๕๕๗

๔. นิยามศัพท์

๑. ผู้ใช้น้ำ หมายถึง ประชาชนที่ใช้น้ำจากการประปานครหลวง

๒. ถังพักน้ำ หมายถึง อุปกรณ์สำหรับสำรอง กักเก็บน้ำประปาไว้ใช้

๕. วิธีการศึกษา

๕.๑ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้จะใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้แบบสอบถามที่ทางผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นโดยการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และได้ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบก่อนจะทำการแจกข้อมูลจริง โดยคำถามแบ่งออกเป็น ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ ๒ ประเด็นคำถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ ๓ คำถามเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานล้างถังพักน้ำ

ส่วนที่ ๔ ประเด็นคำถามความไม่พึงพอใจ

โดยคำถามในส่วนที่ ๒ และส่วนที่ ๓ เป็นคำถามปลายปิดใช้วัดระดับความคิดเห็นตามแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบ (Likert Scale) ซึ่งเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ

เป็นการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการล้างถังพักน้ำจาก กปน. โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นเป็น ๔ ระดับ คือ

ระดับ ๔	พอใจมาก	ได้คะแนน ๔ คะแนน
ระดับ ๓	พอใจ	ได้คะแนน ๓ คะแนน
ระดับ ๒	ไม่พอใจ	ได้คะแนน ๒ คะแนน
ระดับ ๑	ไม่พอใจมาก	ได้คะแนน ๑ คะแนน

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค, ๒๕๓๗, หน้า ๒๙)

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ I &= \frac{4-1}{4} \\ I &= 0.75 \end{aligned}$$

เกณฑ์การประเมินผล ใช้เกณฑ์การประเมินผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๒๖ - ๔.๐๐	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๒๕	หมายถึง	พอใจ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๗๖ - ๒.๕๐	หมายถึง	ไม่พอใจ
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๗๕	หมายถึง	ไม่พอใจมาก

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค, ๒๕๓๗, หน้า ๒๙)

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ I &= \frac{4-1}{4} \\ I &= 0.75 \end{aligned}$$

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจเปรียบเทียบกับความคาดหวัง

ระดับ ๔ พอใจบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังมาก	ได้คะแนน ๔ คะแนน
ระดับ ๓ พอใจบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง	ได้คะแนน ๓ คะแนน
ระดับ ๒ พอใจบริการที่ได้รับน้อยกว่าความคาดหวัง	ได้คะแนน ๒ คะแนน
ระดับ ๑ พอใจบริการที่ได้รับน้อยกว่าความคาดหวังมาก	ได้คะแนน ๑ คะแนน

เกณฑ์การประเมินผล ใช้เกณฑ์การประเมินผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๒๖ – ๔.๐๐	หมายถึง	พอใจบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ – ๓.๒๕	หมายถึง	พอใจบริการที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวัง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๗๖ – ๒.๕๐	หมายถึง	พอใจบริการที่ได้รับน้อยกว่าความคาดหวัง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๗๕	หมายถึง	พอใจบริการที่ได้รับน้อยกว่าความคาดหวังมาก

และส่วนที่ ๔ เป็นคำถามปลายเปิด สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุงในการบริการ

๕.๒ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ๒๘ ราย ที่ใช้บริการล้างถังพักน้ำที่ดำเนินการโดย กปน. ซึ่งอยู่ในพื้นที่สำนักงานประสานงานบางกอกน้อย โดยจะออกไปสอบถามถึงสถานที่ที่ผู้ให้บริการล้างถังพักน้ำ

๕.๓ การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. การทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ Cronbach's Alpha การทดสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล (Reliability test) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha)

๒. นำแบบสอบถามในส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มาอธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์ เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency)

๓. วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านมิติคุณภาพบริการโดยการวิเคราะห์ เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) แต่ละด้านของมิติการให้บริการ

๔. นำแบบสอบถามในส่วนที่ ๓ และ ๔ มาวิเคราะห์เพื่อหาร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency)

๕. การทดสอบสมมติฐาน

๖. ประโยชน์ในการศึกษา

๑. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการล้างถังน้ำที่อยู่ในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย

๒. ทำให้ทราบระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเทียบกับระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน

๓. เป็นแนวทางในการพัฒนางานล้างถังพักน้ำ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำได้อย่างเหมาะสม

๔. ผลของการศึกษา เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลและเป็นประโยชน์ทางการศึกษาให้แก่ผู้สนใจที่ต้องการศึกษาค้นคว้าวิจัยต่อไป

บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Concepts & Theories)

หลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาค้างน้ำ ได้แก่

๑. หลักการเลือกขนาด และติดตั้งถังพักน้ำ
๒. ทฤษฎีการประเมินคุณภาพบริการแบบ SERVQUAL

๒.๑ หลักการเลือกขนาด และการติดตั้งถังพักน้ำ

การเลือกขนาดถังพักน้ำ

ตารางที่ ๑ แสดงการเลือกขนาดถังพักน้ำที่เหมาะสม

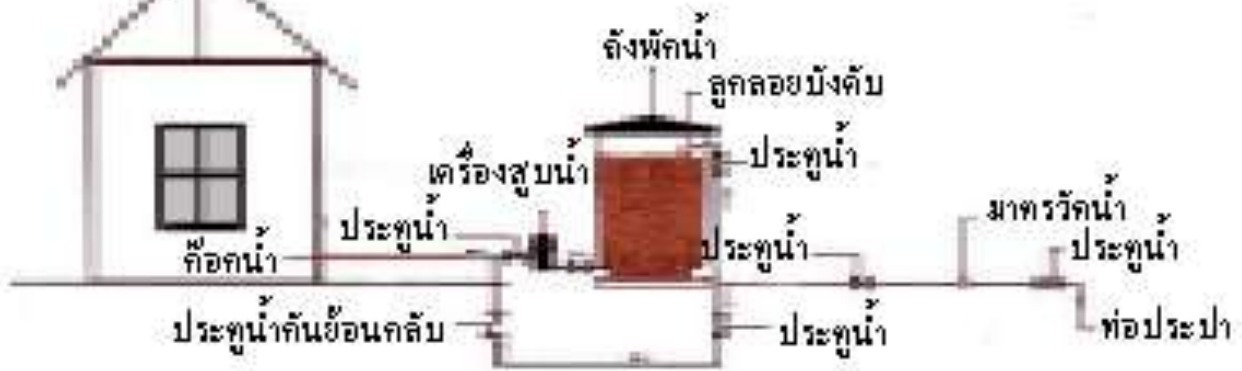
จำนวนผู้ใช้น้ำ (คน)		ใช้ถังขนาดความจุ (ลิตร)
บ้านพักอาศัย	สำนักงาน	
๕	๒๐	๑,๐๐๐
๖	๒๕	๑,๒๐๐
๗-๘	๓๒	๑,๖๐๐
๙-๑๐	๔๐	๒,๐๐๐
๑๑-๑๕	๖๐	๓,๐๐๐

แหล่งข้อมูลอ้างอิง: http://www.mwa.co.th/ewt_wmc/ewt_news.php?nid=๖๙๕&filename=

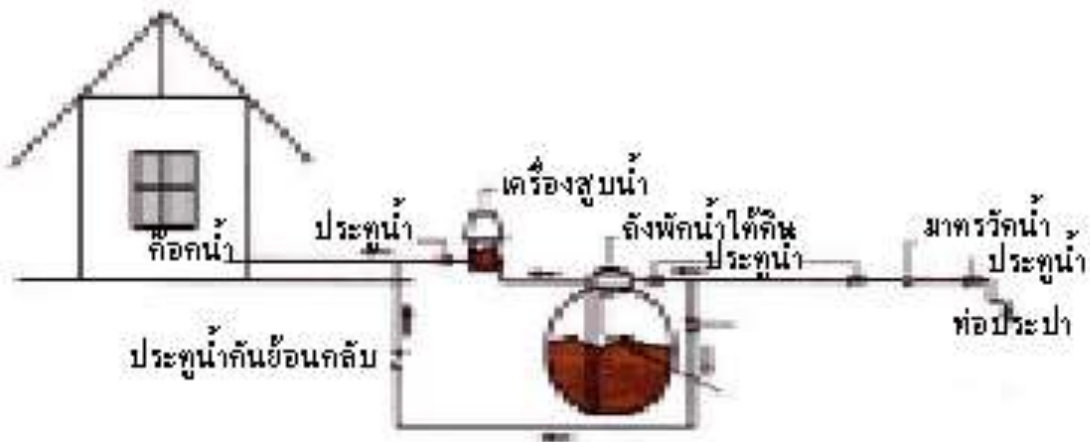
การติดตั้งถังพักน้ำ

ควรติดตั้งถังพักน้ำให้สัมพันธ์กับปริมาณน้ำใช้ในอาคาร บ้านเรือน ถังพักน้ำที่ใหญ่เกินไป จะทำความสะอาดได้ยาก มีทั้งแบบ ติดตั้งบนดินและใต้ดิน ควรมีขนาดพอเก็บน้ำไว้ใช้ประมาณ ๑-๒ วัน เท่านั้น เพราะหากเก็บน้ำไว้นานกว่า ๑-๒ วัน ปริมาณคลอรีนตกค้าง ในน้ำประปาจะระเหยไปหมด เชื้อโรคหรือแบคทีเรีย อาจเข้ามา ปะปนในน้ำได้ ควรเลือกถังพักน้ำชนิดที่ทนทานและปราศจากสารพิษ เพราะคลอรีนในน้ำประปา อาจทำปฏิกิริยากับโลหะบางชนิดให้เกิด การผุกร่อนและเป็นสนิมได้

รูปแบบการติดตั้งถังพักน้ำและเครื่องสูบน้ำที่ถูกต้อง



แบบที่ ๑ การติดตั้งเครื่องสูบน้ำโดยมีถังพักน้ำบนดิน



แบบที่ ๒ การติดตั้งเครื่องสูบน้ำโดยมีถังพักน้ำใต้ดิน

๒.๒ ทฤษฎีการประเมินคุณภาพบริการแบบ SERVQUAL

“SERVQUAL” เป็นเครื่องมือที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นมาตรฐานของการประเมินคุณภาพบริการทางการตลาด ตั้งแต่ ค.ศ. ๑๙๘๕ (ชลธิชา ชุ่มชื่น, หน้า ๕๑) ผู้ที่วิจัยและสร้างเครื่องมือในการประเมินนี้คือ Parasuraman Berry และ Zeithamal โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการหาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงจากการใช้บริการ ซึ่งจะทำให้สามารถนำมาพัฒนาบริการให้ตอบสนองความต้องการของ

ผู้ใช้ได้ เครื่องมือ SERVQUAL ได้มีการนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการในธุรกิจและบริการต่าง ๆ เช่น การธนาคาร โรงแรม ภัตตาคาร โรงพยาบาล และอื่น ๆ ซึ่งมีการกำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการไว้ ๑๐ ด้าน ดังนี้ คือ

๑. **บริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibility)** หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในบริการที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ อาคารสถานที่ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

๒. **ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามคำมั่นสัญญาที่มีให้ไว้อย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง

๓. **การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)** หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

๔. **ความเชี่ยวชาญ (Competence)** หมายถึง การมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ

๕. **ความมีอัธยาศัย (Courtesy)** หมายถึง ความมีไมตรี มีความสุภาพ ให้เกียรติผู้อื่น มีความจริงใจ และมีน้ำใจ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์

๖. **ความน่าเชื่อถือ (Credibility)** หมายถึง มีการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการต่อผู้ใช้ รวมทั้งมีการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

๗. **ความปลอดภัย (Security)** หมายถึง การสร้างความมั่นใจเพื่อให้เกิดความปลอดภัยโดยปราศจากอันตรายในการมาใช้บริการ และจากสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงจากปัญหา

๘. **การเข้าถึงบริการ (Access)** หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการได้ด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

๙. **การติดต่อสื่อสาร (Communication)** หมายถึง การให้ข้อมูลและข่าวสารแก่ผู้ให้บริการโดยสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ

๑๐. **ความเข้าใจ (Understanding the customer)** หมายถึง ความพยายามค้นหาและเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และความพยายามเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการ

บทที่ ๓ เนื้อหา รายละเอียดของเรื่อง (Application)

การล้างถังพักน้ำ เป็นแนวทางหรือกลยุทธ์ ที่ สสب. นำมาใช้เพื่อการลดข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพน้ำ และเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิต เพื่อสุขอนามัยที่ดีให้แก่ผู้ใช้น้ำ ซึ่งวิธีการล้างถังพักน้ำมีดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการล้างถังพักน้ำ (บนดิน) มี ๖ ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ ๑. ถ่ายน้ำที่อยู่ในถังพักน้ำออก



ขั้นตอนที่ ๒. ฉีดล้างทำความสะอาดภายนอกถังและฝา



ขั้นตอนที่ ๓. ฉีดล้างทำความสะอาดภายในถัง



ขั้นตอนที่ ๔. ดูดหรือล้างตะกอนและสิ่งสกปรกออกจากกันถัง



ขั้นตอนที่ ๕. ฉีดล้างฆ่าเชื้อโรคด้วยน้ำผสมคลอรีน



ขั้นตอนที่ ๖. ตรวจสอบอุปกรณ์ประกอบถัง หากมีอุปกรณ์ที่ชำรุด/สมควรเปลี่ยน ให้แจ้งผู้ใช้น้ำ



อัตราค่าบริการล้างถังพักน้ำ (บนดิน)

ตารางที่ ๒ แสดงราคาล้างถังพักน้ำ (บนดิน) แบ่งตามขนาดของถังพักน้ำ ดังนี้

ขนาดถังพักน้ำ	ราคา รวม VAT ๗% (บาท)
ไม่เกิน ๒,๐๐๐ ลิตร	๘๙๐
๒,๕๐๐ ลิตร	๙๙๕
๓,๐๐๐ ลิตร	๑,๑๐๐
๔,๐๐๐ ลิตร	๑,๓๑๐
๕,๐๐๐ ลิตร	๑,๕๒๐
๖,๐๐๐ ลิตร	๑,๖๖๐

หมายเหตุ : ๑. เริ่มใช้ตั้งแต่ ปี ๒๕๕๕ จนกว่าจะมีการปรับปรุงอีกครั้ง

๒. ราคานี้เป็นราคาประมาณการเบื้องต้น อาจมีการเปลี่ยนแปลงราคาตามสภาพหน้าที่สำรวจอีกครั้ง

บทที่ ๔ บทสรุปและข้อเสนอแนะ (Conclusion & Suggestion)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงตามลำดับหัวข้อเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ ๒ ประเด็นคำถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ ๓ คำถามเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานล้างถังพักน้ำ

ส่วนที่ ๔ ประเด็นคำถามความไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ ๕ การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงค่าจำนวนความถี่ และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๔	๕๐.๐๐
หญิง	๑๔	๕๐.๐๐
รวม	๒๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๓๑ ปี	๐	๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๘	๒๘.๖๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖	๒๑.๔๐
๕๑ ปีขึ้นไป	๑๔	๕๐.๐๐
รวม	๒๘	๑๐๐.๐๐
๓. สถานภาพสมรส		
โสด	๕	๑๗.๙๐
สมรส	๒๓	๘๒.๑๐
หย่าร้าง / ม่าย	๐	๐
รวม	๒๘	๑๐๐.๐๐
๔. ระดับรายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๒๕,๐๐๐ บาท	๒	๗.๑๐
๒๕,๐๐๑ - ๔๕,๐๐๐ บาท	๕	๑๗.๙๐
๔๕,๐๐๑ - ๖๕,๐๐๐ บาท	๗	๒๕.๐๐
๖๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป	๑๔	๕๐.๐๐
รวม	๒๘	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๕. สถานที่ใช้น้ำ		
บ้านเดี่ยว	๒๔	๘๕.๗๐
ตึกแถว	๐	๐
ทาวน์เฮาส์	๒	๗.๑๐
แฟลต (flat) หรือห้องชุด	๐	๐
อื่นๆ	๒	๗.๑๐
รวม	๒๘	๑๐๐.๐๐
๖. จำนวนสมาชิกที่อาศัยในครัวเรือน		
๑ คน	๑	๓.๖๐
๒ คน	๓	๑๐.๗๐
๓ คน	๘	๒๘.๖๐
๔ คน	๑๒	๔๒.๙๐
อื่นๆ	๔	๑๔.๓๐
รวม	๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๘ คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิง เท่ากัน เพศละ ๑๔ คน โดยส่วนใหญ่ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๔ คน สมรสแล้ว จำนวน ๒๓ คน รายได้ต่อครัวต่อเดือน ๖๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป จำนวน ๑๔ คน สถานที่ใช้น้ำเป็นแบบบ้านเดี่ยว จำนวน ๒๔ คน และสมาชิกที่อาศัยในครัวเรือน ๔ คน จำนวน ๑๒ คน

ส่วนที่ ๒ ประเด็นคำถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

ตารางที่ ๒ ความคาดหวังและพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมิติในด้านบริการ

มิติในด้านบริการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
๑. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ (Tangible)		
๑.๑. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๘๙	๓.๘๙
๑.๒. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	๓.๘๖	๓.๘๙
รวมเฉลี่ยด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ	๓.๘๘	๓.๘๙
๒. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (Access and convenience)		
๒.๑. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	๓.๘๒	๓.๘๙
๒.๒. ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม	๓.๖๘	๓.๗๕
๒.๓. มีการจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงได้ง่าย	๓.๕๔	๓.๖๔
รวมเฉลี่ยด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	๓.๖๘	๓.๗๖
๓. ด้านการตอบสนองในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Responsiveness)		
๓.๑. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมให้บริการ	๓.๙๓	๔.๐๐
๓.๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี อ่อนโยน สุภาพ	๓.๙๓	๓.๙๖
๓.๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ	๓.๙๖	๔.๐๐
๓.๔. เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้กลับมาใช้บริการอีก	๓.๙๓	๓.๙๖
รวมเฉลี่ยด้านการตอบสนองในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๙๔	๓.๙๘

ตารางที่ ๒ (ต่อ)

มิติในด้านบริการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
๔. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)		
๔.๑. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	๓.๙๖	๔.๐๐
๔.๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๙๖	๔.๐๐
๔.๓. ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม	๓.๖๔	๓.๖๘
๔.๔. บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง	๓.๙๖	๔.๐๐
รวมเฉลี่ยด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	๓.๘๘	๓.๙๒
รวมเฉลี่ย	๓.๘๔	๓.๘๙

จากตารางที่ ๒ กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจมากในการให้บริการล้างถังพักน้ำ
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙ (คะแนนเต็ม ๔) และการบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
๓.๘๔ (คะแนนเต็ม ๔) และสามารถจำแนกได้ดังนี้

๑. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ (Tangible) ในเรื่องอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมี
ความเหมาะสม ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๘๙ การบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนน
เท่ากับ ๓.๘๙ และเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก คะแนน
เท่ากับ ๓.๘๙ การบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๘๖

สรุปด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ผู้ใช้น้ำพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๙ และ
การบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๘

๒. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (Access and convenience) ในเรื่องความสะดวกใน
การติดต่อขอรับบริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๘๙ การบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก
คะแนนเท่ากับ ๓.๘๒ เรื่องระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก คะแนนเท่ากับ
๓.๗๕ การบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๖๘ และ มีการจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้
เข้าถึงได้ง่าย ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๖๔ การบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนน
เท่ากับ ๓.๕๔

สรุปด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ผู้ใช้น้ำพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖ และการบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๘

๓. ด้านการตอบสนองในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Responsiveness) ในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก คะแนนเท่ากับ ๔.๐๐ การบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๙๓ เรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยดี อ่อนโยน สุภาพ ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๙๖ การบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๙๓ เรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก คะแนนเท่ากับ ๔.๐๐ การบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๙๖ และเรื่องเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้กลับมาใช้บริการอีก ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๙๖ การบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๙๓

สรุปด้านการตอบสนองในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้น้ำพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๘ และการบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๔

๔. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) ในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก คะแนนเท่ากับ ๔.๐๐ การบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๙๖ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก คะแนนเท่ากับ ๔.๐๐ การบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๙๖ เรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๖๘ การบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๖๔ และเรื่องบริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง ผู้ใช้บริการพึงพอใจมาก คะแนนเท่ากับ ๔.๐๐ การบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเท่ากับ ๓.๙๖

สรุปด้านความน่าเชื่อถือของบริการผู้ใช้น้ำพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๒ และการบริการสูงกว่าความคาดหวังมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๘

ส่วนที่ ๓ คำถามเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานล้างถังพักน้ำ

ตารางที่ ๓ การปรับปรุงและพัฒนางานล้างถังพักน้ำ

หัวข้อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. เหตุผลที่ใช้บริการ		
ราคาเหมาะสม	๐	๐
คุณภาพการให้บริการ	๑๕	๕๓.๖๐
การจัดโปรโมชั่น	๑	๓.๖๐
เพื่อนแนะนำ	๖	๒๑.๔๐
ได้ข้อมูลจากประชาสัมพันธ์	๖	๒๑.๔๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๒๘	๑๐๐.๐๐
๒. ความถี่ในการล้างถังพักน้ำ ต่อปี		
๑ ครั้งต่อปี	๒๔	๘๕.๗๐
๒ ครั้งต่อปี	๔	๑๔.๓๐
มากกว่า ๒ ครั้งต่อปี	๐	๐
รวม	๒๘	๑๐๐.๐๐
๓. หากไม่ได้ล้างโดย กปน. แล้วล้างโดย		
ล้างเอง	๒๔	๘๕.๗๐
จ้างบริษัทเอกชน	๔	๑๔.๓๐

รวม	๒๘	๑๐๐.๐๐
-----	----	--------

ตารางที่ ๓ (ต่อ)

หัวข้อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๔. ทราบหรือไม่ว่าควรล้างถังปีละ ๒ ครั้ง		
ทราบ	๑๔	๕๐.๐๐
ไม่ทราบ	๑๔	๕๐.๐๐
รวม	๒๘	๑๐๐.๐๐
๕. ทราบถึงบริการล้างถังพักน้ำโดยวิธี		
จากใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ	๑	๓.๖๐
ทีวี	๐	๐
หนังสือพิมพ์	๐	๐
เพื่อนบ้าน	๔	๑๔.๓๐
web site กปน.	๑	๓.๖๐
วิทยุ	๐	๐
แผ่นพับประชาสัมพันธ์	๘	๒๘.๖
สำนักงานประปาสาขา	๑๔	๕๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐
รวม	๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๘ คน พบว่าเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการล้างถังพักน้ำกับ กปน. เนื่องจากคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๑๕ คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน ๒๔ คน ล้างถังพักน้ำปีละ ๑ ครั้ง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ หากไม่ได้ใช้บริการจาก กปน. จะล้างถังพักน้ำเอง จำนวน ๒๔ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามทราบและไม่ทราบว่าควรล้างถังพักน้ำปีละ ๒ ครั้ง เท่ากับอย่างละ ๑๔ คน และช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงบริการล้างถังพักน้ำโดย กปน. คือ สำนักงานประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑๔ คน

ส่วนที่ ๔ ประเด็นคำถามความไม่พึงพอใจ

ตารางที่ ๔ การกลับมาใช้บริการล้างถังพักน้ำกับ กปน.

หัวข้อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. ท่านพอใจจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่		
พอใจจะกลับมาใช้บริการอีก	๒๘	๑๐๐.๐๐
ไม่พอใจจะกลับมาใช้บริการอีก	๐	๐
รวม	๒๘	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๘ คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะกลับมาใช้บริการล้างถังพักน้ำกับ กปน. อีกครั้ง

ส่วนที่ ๕ การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ ๑ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

H_a : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม แตกต่างกัน

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (๒-sided)

Pearson Chi-Square	๑๑.๒๖๖(a)	๖	.๐๘๑
Likelihood Ratio	๑๐.๗๑๑	๖	.๐๙๘
Linear-by-Linear Association	๑.๖๖๐	๑	.๑๙๘
N of Valid Cases	๒๘		

a ๑๐ cells (๘๓.๓%) have expected count less than ๕. The minimum expected count is .๐๗.

จากผลลัพธ์ที่ได้ ค่าไคสแควร์เท่ากับ ๑๑.๒๖๖ มีค่า df เท่ากับ ๓ และค่า Asymp. Sig. (๒-sided) เท่ากับ .๐๘๑ แสดงว่ายอมรับ H_0 นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ ๒ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคาดหวังในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม แตกต่างกันได้เขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

H_a : ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม แตกต่างกันได้

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (๒-sided)
Pearson Chi-Square	๙.๖๘๔(a)	๖	.๑๓๙
Likelihood Ratio	๙.๕๕๘	๖	.๑๔๕
Linear-by-Linear Association	.๙๕๒	๑	.๓๒๙
N of Valid Cases	๒๘		

a ๑๑ cells (๙๑.๓%) have expected count less than ๕. The minimum expected count is .๐๗.

จากผลลัพธ์ที่ได้ ค่าไคสแควร์เท่ากับ ๙.๖๘๔ มีค่า df เท่ากับ ๖ และค่า Asymp. Sig. (๒-sided) เท่ากับ .๑๓๙ แสดงว่ายอมรับ H_0 นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ ๓ ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการล้างถังพักน้ำ กรณีที่ไม่ได้ล้างกับ กปน. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม แตกต่างกันได้เขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

H_0 : ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการล้างถังพักน้ำ กรณีที่ไม่ได้ล้างกับ กปน. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

H_a : ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการล้างถังพักน้ำ กรณีที่ไม่ได้ล้างกับ กปน. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม แตกต่างกัน

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (๒-sided)
Pearson Chi-Square	๑.๘๖๗(a)	๒	.๓๙๓
Likelihood Ratio	๒.๙๕๐	๒	.๒๒๙
Linear-by-Linear Association	๑.๖๐๖	๑	.๒๐๕
N of Valid Cases	๒๘		

a. ๔ cells (๖๖.๗%) have expected count less than ๕. The minimum expected count is .๑๔.

จากผลลัพธ์ที่ได้ ค่าไคสแควร์เท่ากับ ๑.๘๖๗ มีค่า df เท่ากับ ๒ และค่า Asymp. Sig. (๒-sided) เท่ากับ .๓๙๓ แสดงว่ายอมรับ H_0 นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการล้างถังพักน้ำ กรณีที่ไม่ได้ล้างกับ กปน. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

จากศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการล้างถังพักน้ำ กรณีศึกษาพื้นที่สำนักงานประปาสาขา บางกอกน้อย ซึ่งได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด ๒๘ ชุด และนำมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยสรุปรายละเอียดดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและเพศหญิง เท่ากัน เพศละ ๑๔ คน โดยส่วนใหญ่อายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๔ คน โดยผ่านการสมรสแล้ว จำนวน ๒๓ คน รายได้ต่อครัวต่อเดือน ๖๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป จำนวน ๑๔ คน สถานที่ใช้น้ำเป็นแบบบ้านเดี่ยว จำนวน ๒๔ คน และสมาชิกที่อาศัยในครัวเรือน ๔ คน จำนวน ๑๒ คน

๒. ความคาดหวังและพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามมิติในด้านบริการ

ระดับความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม ๕)

คะแนนความพึงพอใจสูงสุด ๓ ลำดับ ได้แก่

๑. ลำดับที่ ๑ คะแนนความพึงพอใจได้ ๔.๐๐ คะแนน ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมให้บริการ, เจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ, ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก, ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และบริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง

๒. ลำดับที่ ๒ คะแนนความพึงพอใจได้ ๓.๙๖ คะแนน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี อ่อนโยน สุภาพ และเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้กลับมาใช้บริการอีก

๓. ลำดับที่ ๓ คะแนนความพึงพอใจได้ ๓.๘๙ คะแนน ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความเหมาะสม, เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน และความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

คะแนนความพึงพอใจต่ำสุด ๓ ลำดับ ได้แก่

๑. ลำดับที่ ๑ คะแนนความพึงพอใจได้ ๓.๖๔ คะแนน ได้แก่ มีการจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงได้ง่าย

๒. ลำดับที่ ๒ คะแนนความพึงพอใจได้ ๓.๖๘ คะแนน ได้แก่ ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม

๓. ลำดับที่ ๒ คะแนนความพึงพอใจได้ ๓.๗๕ คะแนน ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม

ระดับความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ (คะแนนเต็ม ๕)

คะแนนความคาดหวังสูงสุด ๓ ลำดับ ได้แก่

๑. ลำดับที่ ๑ คะแนนความคาดหวังได้ ๓.๙๖ คะแนน ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ, ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก, ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และบริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง

๒. ลำดับที่ ๒ คะแนนความคาดหวังได้ ๓.๙๓ คะแนน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมให้บริการ, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยดี อ่อนโยน สุภาพ และเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้กลับมาใช้บริการอีก

๓. ลำดับที่ ๓ คะแนนความคาดหวังได้ ๓.๘๙ คะแนน ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความเหมาะสม

คะแนนความคาดหวังต่ำสุด ๓ ลำดับ ได้แก่

๑. ลำดับที่ ๑ คะแนนความคาดหวังได้ ๓.๕๔ คะแนน ได้แก่ มีการจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงได้ง่าย

๒. ลำดับที่ ๒ คะแนนความคาดหวังได้ ๓.๖๔ คะแนน ได้แก่ ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม

๓. ลำดับที่ ๓ คะแนนความคาดหวังได้ ๓.๖๘ คะแนน ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม

๓. การปรับปรุงและพัฒนางานล้างถังพักน้ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการล้างถังพักน้ำกับ กปน. เนื่องจากคุณภาพการให้บริการจำนวน ๑๕ คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน ๒๔ คน ล้างถังพักน้ำปีละ ๑ ครั้ง ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ หากไม่ได้ใช้บริการจาก กปน. จะล้างถังพักน้ำเอง จำนวน ๒๔ คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามทราบและไม่ทราบว่าควรล้างถังพักน้ำปีละ ๒ ครั้ง เท่ากับอย่างละ ๑๔ คน และช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบถึงบริการล้างถังพักน้ำโดย กปน. คือ สำนักงานประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑๔ คน

๔. ประเด็นคำถามความไม่พึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะกลับมาใช้บริการล้างถังพักน้ำกับ กปน. อีกครั้ง

๕. การทดสอบสมมติฐาน ได้ผลดังนี้

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

- ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคาดหวังในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

- ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการล้างถังพักน้ำ กรณีที่ไม่ได้ล้างกับ กปน. ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

จากศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการล้างถังพักน้ำ กรณีศึกษาพื้นที่สำนักงานประปาสาขา บางกอกน้อย ครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

มิติในด้านบริการ ได้แก่

๑. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ

ควรควบคุมและเข้มงวดเรื่องการแต่งกายของผู้ปฏิบัติงานล้างถังพักน้ำให้เหมาะสมอยู่เสมอ เนื่องจากเป็นภาพลักษณ์และการสร้างความน่าเชื่อถือในการบริการ รวมทั้งอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ต้องทำการตรวจสอบสภาพให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เนื่องจากผู้บริโภคมุ่งความพึงพอใจสูงในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการจึงควรควบคุมอยู่เสมอเพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือในการบริการ

๒. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ

เรื่องช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงได้ง่าย เป็นหัวข้อที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจลำดับท้ายที่สุด กปน. ควรทำการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมหลาย ๆ ด้านเพื่อให้ประชาชนรู้จักการบริการล้างถังพักน้ำ โดยผลจากแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงบริการล้างถังพักน้ำจากสำนักงานประปาสาขา มากที่สุด ดังนั้นจึงควรทำการขยายการประชาสัมพันธ์หลาย ๆ ช่องทาง เช่น ผ่าน ๑๑๒๕ การประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์ วิทยุ หรือ โทรทัศน์ เป็นต้น ทั้งนี้หน่วยงานกลาง เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ของ กปน. ต้องมีบทบาทมากขึ้นในการประชาสัมพันธ์เรื่องธุรกิจเสริม รวมทั้งบริการล้างถังพักน้ำ เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักและรับรู้เป็นวงกว้าง

๓. ด้านการตอบสนองในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรื่องเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้กลับมาใช้บริการอีก ได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในลำดับท้าย ๆ สสพ. โดยควรปรับปรุงทีมงานที่ปฏิบัติงานให้มีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ตอบคำถามแก่

ผู้ให้บริการ พร้อมทั้งเชิญชวนให้กลับมาล้างถังพักน้ำอีก เน้นให้ทราบว่าควรล้างถังพักน้ำปีละ ๒ ครั้ง ซึ่งจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามกว่าครึ่งไม่ทราบว่าควรล้างถังพักน้ำปีละ ๒ ครั้ง และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ล้างถังพักน้ำปีละ ๑ ครั้ง ซึ่งเป็นโอกาสที่ดีที่ สสب. จะประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบเรื่องความถี่ในการล้างถังพักน้ำต่อไป

๔. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คะแนนความพึงพอใจเรื่องราคาค่าบริการมีความเหมาะสม อยู่ในลำดับท้ายที่สุด โดย สสบ. ต้องควบคุมคุณภาพการให้บริการให้ดีและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ และในการประชาสัมพันธ์ต้องเพิ่มส่วนที่เกี่ยวกับประสบการณ์ ผลงานที่ผ่านมาและความชำนาญที่ผู้ปฏิบัติงานมีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อไป

๕. จัดโปรโมชั่นเป็นPackage สำรวจหาท่อรั่ว ล้างถัง ซ่อมท่อประปาภายใน เป็นต้น

๖. เพิ่มทีมงานเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

๑. ควรทำการสอบถามความพึงพอใจหลังการให้บริการ เพื่อไม่ให้ผู้บริการลืมความรู้สึกที่ได้รับในการให้บริการ

๒. ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จากผู้บริการในพื้นที่สำนักงานประปาสาขาอื่น ๆ และนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาที่ได้จากครั้งนี้

บรรณานุกรม

การประปานครหลวง. (๒๕๑๐). พระราชบัญญัติ. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗, จาก
www.mwa.co.th

กรุงเทพฯ ๒๕๗๕ สืบค้นเมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗, จาก http://www.prbangkok.com/News_executives

กัลยา วานิชย์บัญชา. ๒๕๔๐ การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ ๓: บริษัทธรรมสาร.

การเลือกขนาดถังพักน้ำ. สืบค้นเมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗, จาก http://www.mwa.co.th/ewt_wmc/ewt_news.php?nid=๖๙๕&filename=

ชลธิชา ชุ่มชื่น. (๒๕๕๓). การประยุกต์ใช้ SERVQUAL ในภาครัฐบาลไทย กรณีศึกษา ระบบประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (VDO Conference) ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดระยอง. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการล้างถังพักน้ำ กรณีศึกษาพื้นที่สำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ ๒ ประเด็นคำถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ ๓ คำถามเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานล้างถังพักน้ำ

ส่วนที่ ๔ ประเด็นคำถามความไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

๑. เพศ

๑. ชาย

๒. หญิง

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๓๑ ปี

๒. ๓๑ - ๔๐ ปี

๓. ๔๑ - ๕๐ ปี

๔. ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพสมรส

๑. โสด

๒. สมรส

๓. หย่าร้าง / ม่าย

๔. ระดับรายได้ ต่อครัวเรือนต่อเดือน

๑. () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ ๒๕,๐๐๐ บาท ๒. () ๒๕,๐๐๑ - ๔๕,๐๐๐ บาท
 ๓. () ๔๕,๐๐๑ - ๖๕,๐๐๐ บาท ๔. () ๖๕,๐๐๑ บาทขึ้นไป
๕. สถานที่ใช้น้ำ
๑. () บ้านเดี่ยว ๒. () ตึกแถว
 ๓. () ทาวน์เฮาส์ ๔. () แฟลต (flat) หรือห้องชุด
 ๕. () อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
๖. จำนวนสมาชิกที่อาศัยในครัวเรือน
๑. () ๑ คน ๒. () ๒ คน
 ๓. () ๓ คน ๔. () ๔ คน
 ๕. () อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ ๒ ประเด็นคำถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

(โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด)

๗. ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

มิติในด้านบริการ	ระดับความคาดหวัง				ระดับความพึงพอใจ			
	สูงกว่า ความ คาดหวัง มาก	สูงกว่า ความ คาดหวัง	น้อย กว่า ความ คาดหวัง	น้อย กว่า ความ คาดหวัง มาก	พอใจ มาก	พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
๑. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ (Tangible)								
๑.๑. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความเหมาะสม								
๑.๒. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน								
๒. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (Access and convenience)								
๒.๑. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ								
๒.๒. ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม								
๒.๓. มีการจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงได้ง่าย								
๓. ด้านการตอบสนองในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Responsiveness)								
๓.๑. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอและพร้อมให้บริการ								
๓.๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี อ่อนโยน สุภาพ								
๓.๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความชำนาญในการให้บริการ								
๓.๔. เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้กลับมาใช้บริการ								
๔. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)								
๔.๑. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก								
๔.๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม								
๔.๓. ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม								
๔.๔. บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง								

ส่วนที่ ๓ คำถามเพื่อปรับปรุงและพัฒนางานล้างถังพักน้ำ (เลือกตอบ ๑ ข้อ)

๘. เหตุผลสำคัญที่สุดที่ท่านใช้บริการล้างถังพักน้ำกับ กปน. คือ

- | | |
|----------------------------------|------------------------------|
| ๑. () ราคาเหมาะสม | ๒. () คุณภาพการให้บริการ |
| ๓. () การจัดโปรโมชั่น | ๔. () เพื่อนแนะนำ |
| ๕. () ได้ข้อมูลจากประชาสัมพันธ์ | ๖. () อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

๙. ท่านล้างถังพักน้ำปีละ กี่ครั้ง

- | | | |
|----------------|----------------|------------------------|
| ๑. () ๑ ครั้ง | ๒. () ๒ ครั้ง | ๓. () มากกว่า ๒ ครั้ง |
|----------------|----------------|------------------------|

๑๐. หากไม่ได้ล้างพักน้ำโดย กปน. แล้วท่านล้างถังพักน้ำโดย

- | | |
|----------------|------------------------|
| ๑. () ล้างเอง | ๒. () จ้างบริษัทเอกชน |
|----------------|------------------------|

๑๑. ท่านทราบหรือไม่ว่าควรล้างถังพักน้ำปีละ ๒ ครั้ง

- | | |
|-------------|----------------|
| ๑. () ทราบ | ๒. () ไม่ทราบ |
|-------------|----------------|

๑๒. ท่านทราบถึงการบริการล้างถังพักน้ำ ของ กปน. โดยวิธีใด

- | | |
|------------------------------|------------------------------|
| ๑. () จากใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ | ๒. () ทวี |
| ๓. () หนังสือพิมพ์ | ๔. () เพื่อนบ้าน |
| ๕. () web site กปน. | ๖. () วิทยุ |
| ๗. () แผ่นพับประชาสัมพันธ์ | ๘. () สำนักงานประชาสัมพันธ์ |
| ๙. () อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

ส่วนที่ ๔ ประเด็นคำถามความไม่พึงพอใจ

๑๓. ท่านพอใจที่จะกลับมาใช้บริการล้างถังพักน้ำของ กปน. อีกหรือไม่

- | | |
|-------------|-------------------------|
| ๑. () พอใจ | ๒. () ไม่พอใจ โปรดระบุ |
|-------------|-------------------------|

ประเด็นความไม่พอใจ โปรดระบุรายละเอียด	เพราะเหตุใด

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน