

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม
The Service Quality Development of the Revenue Collections Department,
Maha Sarakham Provincial Waterworks Authority

วัชรินทร์ จันทรสีมาวรณ¹ ทดมัล แสงสว่าง² รุ่งนภา กิตติลาภ³

Vatcharin Jansimavan¹ Todtamon Sangsawang² Runnapa Kittilap³

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

^{2,3}อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วันที่รับบทความ (Received) 24 ม.ค. 2562

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 11 เม.ย. 2562

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 22 เม.ย. 2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ และเพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้น้ำกับการประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประยุกต์จากแนวคิด SERVQUAL ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ในส่วนของความคาดหวัง เท่ากับ 0.72 ส่วนของการรับรู้เท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทีแบบจับคู่ (Paired-samples t-test)

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาคสาขามหาสารคาม อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน เมื่อเปรียบเทียบแบบจับคู่ความคาดหวังและการรับรู้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ นำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม ดังนี้ โครงการศูนย์ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) โครงการบริการถูกต้อง กระชับฉับไว โครงการบริการด้วยหัวใจ ก้าวไกลสู่สากล โครงการมิสเตอร์ประปา สมาร์ท และโครงการดูแลใกล้ชิด ใส่ใจดูแลญาติมิตร

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, งานจัดเก็บรายได้, การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม

Abstract

The research aimed to study expectations and perceptions of service quality and to suggest some guidelines for developing service quality of Revenue Collections Division of Maha Sarakham Provincial Waterworks Authority. The participants were 400 people who used water provided by Maha Sarakham Provincial Waterworks Authority. The research tool was a

questionnaire, which applied from the SERVQUAL concept. The questionnaire had Cronbach's alpha coefficient for the expectation as 0.72 and the perception as 0.89. Data was analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation and paired-samples t-test.

The results showed that the expectation and the perception of service quality of Revenue Collections Division of Maha Sarakham Provincial Waterworks Authority had high levels in both overall and each aspect. It was found that the means of the expectation were higher than the means of perception. According, participants were not satisfied with the services quality of Revenue Collections Division in all 5 aspects including service tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Findings were used as some guidelines to improve service quality of Revenue Collection Division of Maha Sarakham Provincial Waterworks Authority, with the following projects: One Stop Service, Prompt and Accurate Service, Service Mind with international goal oriented, Mister Smart Plumbing and Caring like family.

Keywords : Service Quality, Revenue Collection Department, Maha Sarakham Provincial Waterworks Authority

บทนำ

การประปาเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการน้ำสะอาดในปริมาณที่เพียงพอให้แก่ประชาชน ขั้นตอนของการผลิตน้ำประปามีกระบวนการผลิตหลายขั้นตอน ได้แก่ การจัดหาแหล่งน้ำดิบที่มีคุณภาพ และปริมาณเพียงพอใช้ในการผลิตน้ำประปา การตรวจสอบคุณภาพของน้ำดิบ การปรับปรุงคุณภาพของน้ำดิบ การกำจัดสิ่งที่เป็นอันตรายกับน้ำ การทำให้ตกตะกอน การกรอง จนใสสะอาด การฆ่าเชื้อโรค และตรวจสอบคุณภาพน้ำก่อนส่งจ่ายไปให้กับประชาชน การปรับปรุงพัฒนาแหล่งน้ำดิบหรือการก่อสร้างปรับปรุงขยายระบบผลิต และวางท่อส่งน้ำเพิ่ม เพื่อขยายพื้นที่การให้บริการ เพื่อให้มีน้ำประปาบริการอย่างสม่ำเสมอ และเพื่อให้ผู้ไม่มีโอกาสใช้น้ำประปาได้มีโอกาสใช้น้ำประปาจากการขยายเขตจ่ายน้ำ ปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาคได้แบ่งสายการปฏิบัติงานออกเป็น 10 เขต ดูแลรับผิดชอบ สำนักงานประปาในสังกัดทั่วประเทศ (ยกเว้นในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) โดยมีหน่วยบริการ ครอบคลุมเขตเทศบาล 647 แห่ง อบต. 77 แห่ง หมู่บ้าน 171 แห่ง (การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม, 2561) นอกจากจัดหาแหล่งน้ำดิบและผลิตน้ำประปาแล้ว การประปาส่วนภูมิภาคยังให้บริการเกี่ยวกับการขอใช้น้ำประปา การติดตั้งอุปกรณ์มาตรวัดน้ำ ขอเปลี่ยนขนาดมาตรวัดน้ำ ขอย้ายตำแหน่งมาตรวัดน้ำ ขอใช้บริการซ่อมท่อน้ำประปา ชำระค่าน้ำประปา และบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 5 จังหวัด คือ ขอนแก่น กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ชัยภูมิ และร้อยเอ็ด ซึ่งรับผิดชอบการให้บริการน้ำประปาในพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบ การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม ตั้งอยู่เลขที่ 44 ถนนมหาชัยดำรงห์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีจำนวนผู้ใช้น้ำทั้งหมด 38,118 ราย กำลังการผลิตน้ำ 56,520 ลบ.ม./วัน ปริมาณน้ำผลิตจ่าย 1,258,30 ลบ.ม. (ข้อมูลวันที่ 8 เดือนมีนาคม 2561) แบ่งเขตจำหน่ายน้ำและพื้นที่ให้บริการแก่ชุมชนออกเป็น 4 เขต ได้แก่ เทศบาลเมืองมหาสารคาม อำเภอเมือง เทศบาลตำบลหัวขวาง อำเภอโกสุมพิสัย เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย เทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ โดยมีแหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา 3 แหล่ง

คือ แม่น้ำชี หนองบัว และอ่างเก็บน้ำห้วยเชียงคำ (การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม, 2561)

จากดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาคภายใต้วิสัยทัศน์ที่ต้องการให้ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ (Customers Delight with Water Quality and Excellence Services) การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคามต้องมีการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจากการให้บริการ ในปี พ.ศ. 2560 ที่ผ่านมาพบว่า ผู้ใช้น้ำบางรายเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม โดยผู้ใช้น้ำได้มีข้อร้องเรียนและข้อร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ช่องทาง PWA Call Center (สายด่วน 1662) โทรศัพท์ไปที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นต้น จำนวน 1,596 ครั้ง จากจำนวนข้อร้องเรียนและข้อร้องทุกข์ของผู้ใช้น้ำกับการประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม แบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนออกเป็นข้อร้องเรียน 962 ครั้ง การไหลของน้ำประปา 493 ครั้ง อุปกรณ์ชำรุด 178 ครั้ง บริการไม่พึงประสงค์ 10 ครั้ง และคุณภาพของน้ำประปา 7 ครั้ง เพื่อให้มีการบริการที่ดีขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้น้ำ ดังนั้น การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม จึงควรมีการนำข้อมูลมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของการประปาส่วนภูมิภาค คือ ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ ด้วยการตั้งใจรับฟังลูกค้า และสร้างความประทับใจให้ลูกค้าตลอดเวลา

จากการทบทวนเกี่ยวกับศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พบว่า เป็นการศึกษาโดยการสอบถามผู้รับบริการถึงความคาดหวังที่คาดว่า จะได้รับการบริการที่ดีเมื่อมาใช้บริการ แล้วนำมาเปรียบเทียบกับ การรับรู้จากประสบการณ์เมื่อใช้บริการจริง หลังจากนั้นนำสิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจหรือประเด็นที่มีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้มาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อไป (ปวิตรา โสภภาพ, 2558; Zeithaml et al., 1990; Naik & Gantasala, 2010) สำหรับความคาดหวังของผู้ใช้น้ำที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิกษานั้นย่อมต้องการได้รับการบริการที่ดี ถูกต้อง และรวดเร็ว เมื่อมาใช้บริการแล้วเกิดการรับรู้คุณภาพการให้บริการ หากการรับรู้การบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังย่อมทำให้ผู้ใช้น้ำเกิดความไม่พึงพอใจ และร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมา การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม จึงสนใจศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้น้ำกับการประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม
2. เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม

การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพการให้บริการเป็นการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบว่า การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการเมื่อไปใช้บริการจริงตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวังหรือไม่ โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ที่ตัดสินใจว่าคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร โดยสร้างความคาดหวังขึ้นมาในใจ ความคาดหวังมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา แต่เมื่อมาใช้บริการแล้วผู้รับบริการจะรับรู้และสัมผัสได้จากประสบการณ์จริง หลัง

จากนั้นนำความคาดหวังมาเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริง ซึ่งทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการ โดยที่การบริการที่มีคุณภาพมี 3 กรณี ดังนี้ (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2549 ; ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549)

1. ความคาดหวังไม่แตกต่างจากประสบการณ์จริง ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการนั้นผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ตอบสนองความต้องการได้ ถือว่ายังมีคุณภาพเพียงพอต่อการมาใช้บริการต่อไปได้
2. ประสบการณ์จริงเหนือกว่าความคาดหวัง ถือว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง
3. ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้จากประสบการณ์จริง ผู้รับบริการไม่พึงพอใจการบริการที่ได้รับ ประเด็นนี้ต้องไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

จากทั้งกรณีที่ 1 และ 2 ถือว่าเป็นการบริการที่ดี และมีคุณภาพ ในยุคของการแข่งขันสูงผู้รับบริการย่อมเลือกใช้บริการกับธุรกิจที่บริการเกินความคาดหวัง ยิ่งบริการดีเพียงใด โอกาสในการได้ผู้ให้บริการเป็นประจำก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

คุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพจึงถือเป็นหัวใจหลักที่ทุกองค์กรธุรกิจต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ และพยายามพัฒนาประสิทธิภาพเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการ อย่างไรก็ตาม คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความต้องการได้รับจากบริการนั้นๆ ถ้าตรงตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ย่อมมีโอกาสสูงที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ หากไม่เป็นไปตามความคาดหวังนั้น ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจเช่นเดียวกัน

สมการในการหาคุณภาพการบริการ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) = การรับรู้ (Perception) – ความคาดหวัง (Expectation)

$$Q = P - E$$

โดยพบว่า เมื่อ $P \geq E$ ผู้รับบริการพึงพอใจ

$P < E$ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ปัจจุบัน ผู้ที่ให้บริการต้องบริการให้ตรงจุดหรือพอดีกับความคาดหวังของผู้รับบริการไม่พอเพียงอีกแล้ว เนื่องจากการแข่งขันกันที่รุนแรงขึ้น จึงต้องให้บริการที่เหนือระดับหรือเกินกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง เพราะความคาดหวังและการรับรู้ที่มีความเกี่ยวพันกัน หากผู้รับบริการเคยได้รับประสบการณ์การบริการที่ดีในครั้งก่อน ก็ย่อมคาดหวังการบริการที่เท่ากันหรือดีกว่าการบริการครั้งที่แล้ว เมื่อผู้รับบริการเข้ารับบริการด้วยความคาดหวังแล้วหลังจากได้รับบริการย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ผู้รับบริการเปรียบเทียบประสบการณ์การบริการที่ได้รับกับความคาดหวังก่อนรับบริการ หากคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงดีน้อยกว่าความคาดหวังแล้ว ผู้รับบริการย่อมไม่พึงพอใจ หากความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงเท่ากัน ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจ หากคุณภาพของการให้บริการดีเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมากกว่าความพึงพอใจ ความรู้สึกนี้เรียกว่า “ความประทับใจ” ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการและการรับรู้บริการที่ได้รับจริง (ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี, 2549)

ในส่วนของความคาดหวัง จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นทัศนคติของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่คาดว่าจะได้รับเมื่อใช้บริการที่ดี และแนวคิดของรวีวรรณ โปรยงค์ (2553) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ กิจกรรมหรือกระบวนการอันยวดยความสะดวกที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อมาใช้บริการ แนวคิดการรับรู้ของจิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2555) ที่ได้กล่าวว่าการรับรู้เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นขณะที่ได้รับบริการหรือใช้บริการ เช่น รู้สึกพอใจ รู้สึกไม่พอใจ รู้สึกชอบ หรือรู้สึกเกลียด ทั้งนี้แล้วความหวังและการรับรู้มีความเกี่ยวพัน หากผู้รับบริการเคยได้รับประสบการณ์การบริการที่ดีในการใช้บริการในครั้งก่อน ย่อม

คาดหวังการบริการที่ดีเท่ากันหรือดีกว่าการบริการคั้งที่แล้ว

Zeithaml et al. (1990) ได้ใช้เครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ เครื่องมือ SERVQUAL โดยอธิบายได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) เป็นสิ่งที่ประจักษ์ทางสายตาของผู้รับบริการ เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการในการใช้บริการ ในที่นี้หมายถึงความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การตกแต่ง เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกและวัสดุที่สื่อสารกับผู้รับบริการ เช่น สัญลักษณ์ ป้ายบอกทิศทาง สี เสียง แสง ฯลฯ

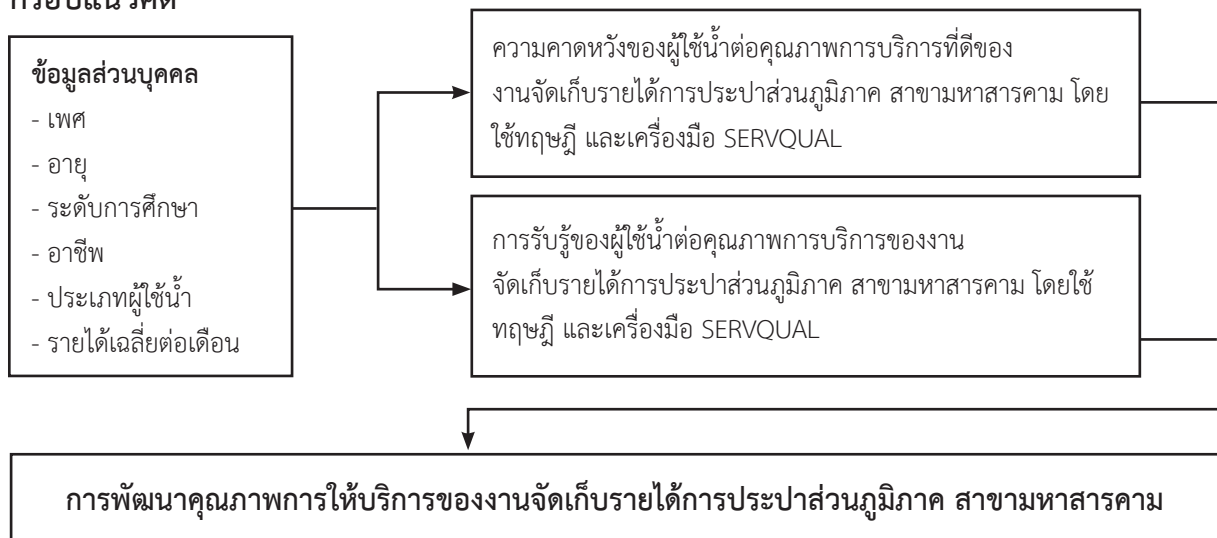
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) เป็นการรักษาคำมั่นสัญญา ทั้งนี้ประสบการณ์ที่ดีเกิดกับผู้รับบริการต่อเมื่อผู้รับบริการได้รับบริการที่ถูกต้องตามคำมั่นสัญญาทั้งในเชิงปริมาณ คุณภาพ และเวลา ไม่มีผู้รับบริการคนไหนอยากทำธุรกิจกับบริษัทที่ไร้ความรับผิดชอบ ไม่รักษาคำพูด โดยเฉพาะในเรื่องสำคัญที่เป็นหัวใจของการบริการนั้นๆ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คุณลักษณะของการบริการที่สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ คือ ความกระตือรือร้นในการจัดการกับการร้องขอ คำถาม การร้องเรียน และปัญหาของผู้รับบริการ การตอบสนองดีหรือไม่เพียงใด วัดกันที่เวลาที่ผู้รับบริการต้องรอคอยเพื่อให้ได้รับคำตอบ ได้รับความช่วยเหลือ การใส่ใจดูแล

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) การบริการที่ดีต้องสร้างความเชื่อถือและมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจที่จะใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริการบางอย่างที่มีความเสี่ยงอยู่ด้วย เช่น บริการธนาคาร บริการทางการแพทย์ บริการทางกฎหมาย ประกันชีวิต ประกันภัย ฯลฯ ความเชื่อถือและมั่นใจเกิดขึ้นจากองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความสามารถ (Competence) และคุณลักษณะของผู้ให้บริการ (Character)

5. ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) บุคคลจะสร้างประสบการณ์ที่ดีในงานบริการ และนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการในที่สุด ผู้รับบริการปรารถนาที่จะได้รับความเข้าใจ การปฏิบัติอย่างเป็นคนสำคัญ และเป็นคนพิเศษ

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. **ประชากร** คือ ผู้ใช้น้ำกับการประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคามมีจำนวนผู้ใช้น้ำทั้งหมด 38,118 ราย (การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม, 2561)

2. **กลุ่มตัวอย่าง** ที่ใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ เพื่อคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Yamane, 1973) ได้ตัวอย่าง 395 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มรวมเป็น 400 คน เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้น้ำทุกกลุ่ม

3. **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา** เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self Adminstrated Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ความคาดหวังและการรับรู้การให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม ได้ประยุกต์คำถามจากแนวคิด SERVQUAL ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

4. **การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ** โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย และนำมาตรวจสอบความสอดคล้องโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) แบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค ในส่วนของความคาดหวัง เท่ากับ 0.72 ส่วนของการรับรู้เท่ากับ 0.89 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 นั่นคือ แบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพระดับดี (Good) สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ (Sekaran & Bougie, 2013)

5. **การเก็บรวบรวมข้อมูล** โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

6. **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล** ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าสถิติทีแบบจับคู่ (Paired-samples t-test)

ผลการวิจัย

1. **ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม**

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุตั้งแต่ 40 ปี - ไม่เกิน 50 ปี มากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาเป็นอายุตั้งแต่ 30 ปี - ไม่เกิน 40 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 และอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือ ประถมศึกษา จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และปริญญาตรีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 ตามลำดับ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้านมากที่สุด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รองลงมาเป็นอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และเกษตรกรจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ตามลำดับ รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนผู้ตอบมากที่สุด คือ 9,001 - 15,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 รองลงมาเป็นรายได้ไม่เกิน 9,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และรายได้ 20,001 - 25,000 บาทจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา พบว่า ผู้ใช้น้ำในประเภทบ้านพักอาศัยมากที่สุด จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 94.25 รองลงมา คือ กิจการร้านค้า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และส่วนราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ โดยชำระค่าน้ำประปาที่เคาน์เตอร์บริการของการประปามากที่สุด จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75 รองลงมาเป็นการชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และหักผ่านธนาคาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ผู้ตอบแบบสอบถามจ่ายค่าน้ำประปา 100-200 บาท จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 รองลงมาชำระ 201-300 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 และชำระ 301-400 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

ผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม พบว่า ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.93$) รองลงมา คือ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.90$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.89$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}=3.89$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.85$) การรับรู้ที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับแรก คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.76$) รองลงมา คือ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.73$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}=3.70$) ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.65$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.64$)

การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาคสาขามหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้น้ำไม่พึงพอใจคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม ทั้ง 5 ด้าน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-Test	Sig.	แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ							
1.1 เครื่องมือ และอุปกรณ์ ในการให้บริการมีความทันสมัย	3.97	0.65	3.77	0.78	5.03**	0.000	ไม่พึงพอใจ
1.2 สถานที่ทั้งภายในและภายนอกสำนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย	3.91	0.71	3.58	0.68	8.18**	0.000	ไม่พึงพอใจ
1.3 ที่นั่งรอคิวใช้บริการมีความเพียงพอและสะอาด	3.88	0.71	3.62	0.76	5.45**	0.000	ไม่พึงพอใจ
1.4 มีป้ายบอกรายละเอียดและมีป้ายสัญลักษณ์แสดงชัดเจน เช่น วันเวลาทำการช่องบริการ	3.85	0.67	3.62	0.75	5.05**	0.000	ไม่พึงพอใจ
1.5 การจัดพื้นที่จอดรถไว้เพียงพอ	3.92	0.76	3.69	0.72	4.92**	0.000	ไม่พึงพอใจ
1.6 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม	3.81	0.72	3.56	0.73	5.66**	0.000	ไม่พึงพอใจ
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ							
2.1 การให้บริการหรือส่งมอบงานตรงตามเวลาที่ได้แจ้งไว้	3.91	0.71	3.67	0.75	5.49**	0.000	ไม่พึงพอใจ
2.2 ความถูกต้องของใบแจ้งค่าน้ำประปา และใบเสร็จรับเงิน	3.92	0.72	3.80	0.76	2.57*	0.010	ไม่พึงพอใจ
2.3 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน	3.82	0.71	3.68	0.75	3.13**	0.002	ไม่พึงพอใจ
2.4 มีการเปิด-ปิดหรือให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	3.93	0.72	3.71	0.76	4.56**	0.000	ไม่พึงพอใจ
2.5 มีการเก็บรักษาข้อมูลของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง	3.86	0.72	3.62	0.78	5.19**	0.000	ไม่พึงพอใจ
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ							
3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการเมื่อมาติดต่อที่สำนักงาน	3.97	0.68	3.84	0.78	2.96**	0.003	ไม่พึงพอใจ
3.2 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	3.95	0.70	3.79	0.78	3.71**	0.000	ไม่พึงพอใจ
3.3 การอำนวยความสะดวกในการชำระค่าน้ำประปา	3.94	0.72	3.84	0.76	2.40*	0.017	ไม่พึงพอใจ
3.4 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ	3.85	0.70	3.61	0.74	5.03**	0.000	ไม่พึงพอใจ
3.5 เจ้าหน้าที่เตรียมความพร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้และมีเงินทอนพร้อมให้บริการ	3.94	0.74	3.72	0.77	5.17**	0.000	ไม่พึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t-Test	Sig.	แปลผล
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
4. ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ							
4.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเกี่ยวกับน้ำประปา	3.88	0.72	3.58	0.73	7.26**	0.000	ไม่พึงพอใจ
4.2 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	3.88	0.73	3.69	0.72	4.59**	0.000	ไม่พึงพอใจ
4.3 เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติให้ผู้ที่มาติดต่อได้อย่างชัดเจน	3.81	0.72	3.67	0.72	3.19**	0.002	ไม่พึงพอใจ
4.4 เจ้าหน้าที่ทำงานด้วยความรอบคอบและไม่เกิดข้อผิดพลาด	3.82	0.73	3.64	0.73	3.94**	0.000	ไม่พึงพอใจ
5. ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ							
5.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมเรียงตามลำดับก่อนหลัง	3.94	0.70	3.75	0.73	4.61**	0.000	ไม่พึงพอใจ
5.2 เจ้าหน้าที่เข้าใจถึงความจำเป็นและความต้องการของผู้มาใช้บริการแต่ละราย	3.94	0.71	3.70	0.72	5.62**	0.000	ไม่พึงพอใจ
5.3 มีการประชาสัมพันธ์เมื่อมีข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับการชำระค่าน้ำประปา	3.83	0.71	3.70	0.71	2.91**	0.004	ไม่พึงพอใจ
5.4 มีการแจ้งน้ำหยุดไหลจากสาเหตุต่างๆ	3.93	0.72	3.79	0.74	2.69**	0.007	ไม่พึงพอใจ
5.5 เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาต่างๆ ด้วยความตั้งใจ และเต็มใจช่วยแก้ปัญหา	3.88	0.72	3.71	0.77	3.91**	0.000	ไม่พึงพอใจ

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อจาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ แสดงว่าผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้

2. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม

จากตารางที่ 1 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีสูงกว่าการรับรู้เมื่อมาใช้บริการ จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม ดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ชื่อโครงการ ศูนย์ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ชื่อโครงการ บริการถูกต้อง กระชับฉับไว

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

ชื่อโครงการ บริการด้วยหัวใจ ก้าวไกลสู่สากล

4) ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

ชื่อโครงการ มิสเตอร์ประปา สมาร์ท

5) ด้านความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

ชื่อโครงการ ดูแลใกล้ชิด ใส่ใจดุจญาติมิตร

ตารางที่ 2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค
สาขามหาสารคาม

คุณภาพการให้บริการ	โครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	วัตถุประสงค์
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ศูนย์ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	เพื่อจัดตั้งศูนย์ให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	บริการถูกต้อง กระชับฉับไว	เพื่อให้บริการรับชำระค่าน้ำประปาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	บริการด้วยหัวใจ ก้าวไกลสู่สากล	เพื่อให้บริการที่ตอบสนองได้ตรงตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ
ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	มิสเตอร์ประปา สมาร์ท	เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ให้กับผู้ใช้บริการ
ด้านความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	ดูแลใกล้ชิด ใส่ใจดุจญาติมิตร	เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการเอาใจใส่ในการบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สรุปและอภิปรายผล

จากความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม ซึ่งเป็นความคิดของผู้รับบริการที่คาดการณ์และคาดหวังถึงการบริการที่ดีที่ตนควรได้รับเมื่อมาใช้บริการ จากผลการศึกษาความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.93$) รองลงมา คือ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.90$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.89$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}=3.89$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.85$) ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดคุณภาพการให้บริการของ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นทัศนคติของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่คาดว่าจะได้รับเมื่อใช้บริการต้องเป็นบริการที่ดี และสอดคล้องกับแนวคิดของ รวีวรรณ โปรยรุ่งโรจน์ (2553) ได้กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ กิจกรรมหรือกระบวนการอำนวยความสะดวกที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อมาใช้บริการ นั่นคือ ความคาดหวังที่ผู้ใช้น้ำต้องการได้รับจากการให้บริการที่ดีจากงานจัดเก็บรายได้ จากผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ที่มีต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.76$) รองลงมา คือ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.73$) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}=3.70$) ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.65$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}=3.64$) พบว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ การรับรู้นี้เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการจากประสบการณ์จริงที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดการรับรู้ของ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2555) ที่ได้กล่าวว่าการรับรู้เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นขณะที่ได้รับบริการหรือใช้บริการ เช่น รู้สึกพอใจ รู้สึกไม่พอใจ รู้สึกชอบ หรือรู้สึกเกลียดทั้งนี้แล้วความคาดหวังและการรับรู้มีความเกี่ยวพันกัน หากผู้รับบริการเคยได้รับประสบการณ์การบริการที่ดีในการใช้บริการในครั้งก่อน ย่อมคาดหวังการบริการที่ดีเท่ากับหรือดีกว่าการบริการครั้งที่แล้ว และสอดคล้องกับการศึกษาของ อีรัชย์ วงษ์พะยอม (2553) ศึกษาคุณภาพการบริการของ บริษัท ประปานครสวรรค์ จำกัด ตามทัศนะของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า คุณภาพการบริการของ บริษัท ประปานครสวรรค์ จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน พบว่าด้านความน่าเชื่อถือด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ด้านความเข้าอกเข้าใจและด้านความรับผิดชอบมีความสำคัญอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับการศึกษาของ อารี ลีอกกลาง (2555) พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ พงศ์ฐนชัย มาลี (2555) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค สาขาเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรธนะเสถียร (2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค สาขาพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือด้านการบริการที่สัมผัสได้ด้านการตอบสนองด้านการให้ความเชื่อมั่นและด้านการดูแลเอาใจใส่

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจการให้บริการของงานจัดเก็บรายได้ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีสาเหตุเกิดจากการที่งานจัดเก็บรายได้การประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม ไม่สามารถให้บริการได้ตรงตามที่คุณใช้คาดหวังว่าจะได้รับเมื่อมาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศุภรัตน์ แสนสุนนท์ (2559) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของหน่วยการให้บริการงานเครดิตภูมิภาค กลุ่มอาชีพ จังหวัดอุดรธานี บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในคุณภาพการบริการ พบว่า มีการรับรู้ในคุณภาพการบริการต่ำกว่าความคาดหวังในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการประชาสัมพันธ์

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้ประชาสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการเป็นระยะๆ ทั้งนี้เนื่องจากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ย่อมมีผลให้ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการเปลี่ยนแปลงไป
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนการรับบริการทั้งในด้านเอกสารและการรับบริการ
3. ควรมีการจัดฝึกอบรมบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะสำหรับศึกษาวิจัยต่อไป

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเพื่อนำมาผลจากการศึกษามาปรับปรุงการให้บริการและขยายผลไปยังการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคสาขาอื่นๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม. (2561). *ข้อมูลพื้นฐาน การประปาส่วนภูมิภาค สาขามหาสารคาม*. สืบค้นเมื่อ 14 พฤษภาคม 2561, จาก <https://www.pwa.co.th/province/branch/5520222>.
- เกียรติคุณ จิรกาลวสาน. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (2549). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2549). *ทำอย่างไรให้ลูกค้าเป็นขาประจำ*. กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์.
- ธีรชัย วงษ์พะยอม. (2553). *คุณภาพการบริการของบริษัท ประปานครสวรรค์ จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี).
- ปวีตรา โสภากพล. (2558). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขากุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์*. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 8(1), 11-170.
- พงศ์ฐนชัย มาลี. (2555). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานประปาส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).
- พรศุภรัตน์ แสนสุนนท์. (2559). *ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของหน่วยการให้บริการงานเครดิตภูมิภาค กุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. (รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- รวิวรรณ โปรยรุ่งโรจน์. (2553). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วรรณะ เสถียร. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อารี ลือกกลาง. (2555). *ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประกอบองค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนาคู จังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).
- Naik, C.N. & Gantasala, V.P. (2010). Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing Introduction -Measures of Service Quality. *European Journal of Social Sciences*, 16(2), 329-351.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business*. 7th ed. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York : Harper and Row.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions*. New York: Free Press.