

ศึกษาความต้องการและทัศนคติของผู้บริโภค ในการเลือกใช้น้ำประปาของการ  
ประปาส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคส่วนภาคเหนือตอนล่าง  
(จังหวัดนครสวรรค์)

THE STUDY OF CUSTOMER'S NEED AND ATTITUDE TOWARD CHOOSING  
WATER SERVICE OF PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY : A CASE  
STUDY OF PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY IN LOWER NORTHERN  
AREA (NAKHON SWAN)

เมธาวิณ เขียวแก้ว

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสถานการณ์การใช้น้ำ จากแหล่งต่าง ๆ ของประชาชน  
ในส่วนภาคเหนือตอนล่าง(จังหวัดนครสวรรค์) , (2) เพื่อศึกษาสถานการณ์การให้บริการของการประปา  
ส่วนภูมิภาคในส่วนภาคเหนือตอนล่าง(จังหวัดนครสวรรค์) และ (3) เพื่อศึกษาความต้องการและทัศนคติ  
ของผู้บริโภคในการเลือกใช้น้ำประปาส่วนภูมิภาคในส่วนภาคเหนือตอนล่าง (จังหวัดนครสวรรค์) ซึ่ง  
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชากรจังหวัดนครสวรรค์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ  
ผู้ใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคและไม่ได้ใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคในจังหวัด  
นครสวรรค์ จำนวน 400 คน และเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถาม จากนั้นนำผลมา  
วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อหาค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และเปรียบเทียบความ  
แตกต่างระหว่าง (1) บัณฑิตศึกษากับความต้องการของผู้บริโภค ,(2) บัณฑิตศึกษากับทัศนคติของ  
ผู้บริโภค ในการเลือกใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค โดยใช้ t-test และ One-way Anova

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง มีอายุ 31-40 ปี การศึกษา  
ต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มี อาชีพ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท ส่วนใหญ่  
มีที่พักอาศัยแบบทั่วไป ขนาดเล็ก และเคยใช้น้ำของการประปาส่วนภูมิภาค เท่ากันกับที่ไม่เคยใช้  
น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการ  
โดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ยกเว้นเพศที่มีความต้องการไม่แตกต่าง  
กัน และพบอีกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีทัศนคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความต้องการของผู้บริโภค, ทัศนคติของผู้บริโภค, น้ำประปา

## ABSTRACT

The purpose of this study were (1) to find out water use situation from everywhere in lower northern area (Nakhon Swan). , (2) to find out service situation of Provincial Waterworks Authority in lower northern area (Nakhon Swan). and(3) to find out customer's need and attitude toward choosing water supply of Provincial Waterworks Authority in lower northern area (Nakhon Swan). The demographics were a population of Nakhon Swan. A sample was selected from 400 cases that include current customers and noncurrent customers of Provincial Waterworks Authority in Nakhon Swan. The questionnaire was given to a sample and then this data was analyzed using percentage and mean. Also T-test and F-test (One-way Anova) was using to make a comparison between (1) personal factors and customer's need factor, (2) personal factors and customer's attitude factor toward choosing water supply of Provincial Waterworks Authority.

The findings indicated that a sample was mostly female , age 31-40 years old, mostly education is lower than Bachelor's degree, mostly civil servant / state enterprise officer, income per month which is lower than 15,000 bath, mostly living at home and using water supply from Provincial Waterworks Authority that is equal to noncurrent using water supply. The findings indicated that the samples who have different personal factors had different customer's need factor being statistically significant at 0.05 level except gender which had same customer's need factor. And also the findings revealed that the samples who have different personal factors had same customer's attitude factor

**Keywords** : customer's need, customer's attitude, water supply

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กิจการการประปา เริ่มต้นในรัชกาลที่ 5 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงประกาศพระบรมราชโองการ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้กรมสุขาภิบาล จัดการนำน้ำมาใช้ในพระนคร พระองค์ทรงให้ตั้งที่เก็บน้ำที่คลองเชียงราก ปทุมธานี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่น้ำทะเลไม่สามารถขึ้นมาถึงในทุกฤดูกาล แล้วขุดคลองแยกจากที่เก็บน้ำ เป็นทางน้ำลงมาถึงคลองสามเสนฝั่งเหนือ ตามแนวของทางรถไฟ ตั้งโรงสูบน้ำขึ้นในตำบลนั้น สูบน้ำขึ้นมากรองตามกรรมวิธีที่ทำให้น้ำสะอาดบริสุทธิ์ ปราศจากเชื้อโรคที่จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของราษฎร แล้วจำหน่ายน้ำไปในพื้นที่ต่าง ๆ ตามเขตพระนคร ซึ่งกิจการนี้ทรงให้เรียกตามภาษาสันสกฤตว่า "การประปา" (การประปาส่วนภูมิภาค, 2562 :ออนไลน์)

การประปาส่วนภูมิภาค หรือ กปภ. (Provincial Waterworks Authority : PWA) เป็นรัฐวิสาหกิจหนึ่งในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2522 มีหน้าที่ผลิต จัดส่ง และให้บริการน้ำประปาในทุกพื้นที่ของประเทศไทย (ยกเว้น ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และ สมุทรปราการ) อย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานสากลขององค์การอนามัยโลก รวมทั้งดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับธุรกิจประปา เพื่อประโยชน์ในการบริการสาธารณสุขภาค โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐ และสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ กปภ. ได้แบ่งสายการปฏิบัติงานออกเป็น 10 เขต ดูแลรับผิดชอบสำนักงานประปาในสังกัดทั่วประเทศ (การประปาส่วนภูมิภาค, 2562 :ออนไลน์)

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายให้ทุกหมู่บ้าน มีน้ำประปาที่มีคุณภาพใช้ในการอุปโภคบริโภค ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) กำหนดให้ กปภ. ดำเนินการให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาค เป็นจำนวน 20 ล้านคน หรือ 7.5 ล้านรายภายในปี 2570 ซึ่งในปี 2562 กปภ. มีจำนวนผู้ใช้น้ำเพียง 4.5 ล้านราย ทำให้ กปภ. ต้องวางแผน และมาตรการการบริหารองค์กรในระยะยาว เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้น้ำทั่วประเทศให้ได้ ตามเป้าหมายภายในระยะเวลาที่กำหนด (การประปาส่วนภูมิภาค, 2562 :ออนไลน์)

ในเขตภาคเหนือตอนล่าง การประปาส่วนภูมิภาคเขต 10 (กปภ.ข. 10) เป็นผู้รับผิดชอบการให้บริการน้ำประปาในพื้นที่ 10 จังหวัด ได้แก่ นครสวรรค์ ชัยนาท อุทัยธานี ตาก สุโขทัย อุตรดิตถ์ พิษณุโลก เพชรบูรณ์ พิจิตร และกำแพงเพชร แต่ด้วยภูมิประเทศของภาคเหนือ มีลักษณะเป็นภูเขา สลับซับซ้อน จึงเป็นต้นกำเนิดของแม่น้ำสายสำคัญ ๆ ในประเทศ เช่น แม่น้ำปิง แม่น้ำน่าน ดังนั้นองค์กรอิสระ และองค์กรภาครัฐอื่นๆ จึงหันมาประกอบกิจการประปา โดยผลิต และจำหน่ายน้ำประปาให้กับประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงด้วยเช่นกัน องค์กรเหล่านี้ใช้ต้นทุนในการผลิตน้ำประปาค่ากว่า กปภ. แต่มีการควบคุมคุณภาพการผลิตน้ำประปา ที่ยังไม่ได้ตามมาตรฐาน และยังไม่สามารถจำหน่ายน้ำประปา ให้แก่ประชาชนได้อย่างครอบคลุม ทำให้ประชาชน มีการเลือกใช้บริการน้ำประปาที่หลากหลาย บางส่วนเปลี่ยนไปใช้น้ำประปาหมู่บ้าน เนื่องจากมีราคาถูก บางครัวเรือนยังเลือกใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. เหมือนเดิม เพราะเป็นองค์กรใหญ่ และเชื่อมั่นในมาตรฐานการผลิตน้ำ บางส่วนก็เลือกใช้น้ำประปาจากทั้งสองแห่ง

ด้วยเหตุข้างต้นที่กล่าวมานี้ ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญ ในการรับรู้ความต้องการและทัศนคติ ของประชาชน เกี่ยวกับบริการน้ำประปาส่วนภูมิภาคว่าเป็นอย่างไร เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาการ ให้บริการของ กปภ. ให้ตรงความต้องการ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ และเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ.

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การใช้น้ำจากแหล่งต่าง ๆ ของประชาชนในส่วนภาคเหนือตอนล่าง (จังหวัดนครสวรรค์)
2. เพื่อศึกษาสถานการณ์การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ในส่วนภาคเหนือตอนล่าง (จังหวัดนครสวรรค์)
3. เพื่อศึกษาความต้องการ และทัศนคติของผู้บริโภคในการเลือกใช้น้ำประปา ของ การประปาส่วนภูมิภาคในส่วนภาคเหนือตอนล่าง (จังหวัดนครสวรรค์)

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ความต้องการของผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการ น้ำประปาของ กปภ. ที่แตกต่างกัน
2. ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการน้ำประปา ของ กปภ. ที่แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตพื้นที่ทำการหาข้อมูลวิจัย ในภาคเหนือตอนล่างที่ กปภ.ข. 10 (การประปาส่วน ภูมิภาคเขต 10) ดูแลอยู่ คือ จังหวัดนครสวรรค์ ประกอบไปด้วย กปภ. สาขานครสวรรค์, กปภ. สาขา ลาดยาว, กปภ. สาขาท่าตะโก และกปภ. สาขาพยุหะคีรี
2. ขอบเขตประชากร ที่อยู่ในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 1,063,964 คน ทั้งที่ใช้ และไม่ใช้ บริการน้ำประปาของ กปภ. (กรมการปกครอง, สำนักบริหารการทะเบียน, 2561) และได้กำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่างประชากร ตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 400 คน
3. ขอบเขตเนื้อหาการวิจัย ศึกษาความต้องการ และทัศนคติของผู้บริโภคกลุ่มตัวอย่างที่ คัดเลือกที่ส่งผลต่อการเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ.
4. ขอบเขตระยะเวลา ทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล และเก็บรวบรวมแบบสอบถามนำมา วิเคราะห์สรุปผล ตั้งแต่ 19 ต.ค. 62 - 31 มี.ค. 63

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.ทฤษฎีความต้องการ ของ Maslow (อ้างอิงถึงใน พรพิมล ภูมิฤทธิกุล และคณะ ,2556, หน้า4) อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นักจิตวิทยา ได้คิดค้นทฤษฎีนี้ขึ้นมา โดยกล่าวว่า บุคคลมีความต้องการจากระดับพื้นฐานไปยังระดับสูงสุด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ระดับ จากต่ำไปสูง ดังนี้

- 1.1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical needs)
- 1.2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)
- 1.3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)
- 1.4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)
- 1.5. ความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs)

มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (deficiency needs) เป็นความต้องการระดับเริ่มต้น ได้แก่ ความต้องการทางกาย และความต้องการความปลอดภัย โดยจะได้รับการตอบสนองจากปัจจัยภายนอก ตัวบุคคล และอีกกลุ่มหนึ่ง เป็นกลุ่มความต้องการความก้าวหน้า (growth needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม, ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมเต็มความสมบูรณ์ให้ชีวิต โดยจะได้รับการตอบสนองจากปัจจัยภายในของตัวบุคคลเอง

จากทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานหรือปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิต หากปราศจากสิ่งเหล่านี้แล้ว ชีวิตความเป็นอยู่จะลำบากขึ้น หรืออยู่ไม่ได้ ยกตัวอย่างเช่น น้ำ มนุษย์ต้องการน้ำ น้ำที่สะอาดที่สามารถใช้อุปโภคบริโภคได้ คือ น้ำประปา เป็นต้น และ ปัจจัยต่อมามนุษย์มีความต้องการทางสังคม ต้องการความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ ยกตัวอย่าง การบริการของพนักงาน มนุษย์ต้องการการบริการที่สุภาพ เอาใจใส่ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ ที่สมบูรณ์แบบให้กับบุคคลนั้น ๆ

2. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ Katz 1960 (อ้างอิงถึงใน จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ , 2547, หน้า 1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่สนใจให้คนประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ว่ามีความชอบ หรือไม่ชอบ รวมถึงความรู้ และความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทัศนคติ เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ที่พบเจอมาในชีวิตของบุคคลนั้น ต่อสิ่งหนึ่ง หรือคนหนึ่ง โดยใช้ความรู้สึกรู้สึกจากประสบการณ์ที่พบเจอไปในทางบวกหรือทางลบแตกต่างกันไป มีระดับมากน้อยไม่เท่ากัน และทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงยาก ต้องอาศัยเวลา การเรียนรู้ และประสบการณ์ที่จะพบเจอใหม่ ๆ อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ ยกตัวอย่าง ทัศนคติของคนไทยต่อน้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค มีคุณภาพดีแต่ราคาแพง ก็เป็นผลมาจากคนไทยหลาย ๆ คนมีประสบการณ์ทางตรง หรือทางอ้อมกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคมาแล้ว

3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ จิราภรณ์ มากสวัสดิ์ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปาในจังหวัดสงขลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในการบริการในสำนักงาน

และคุณภาพน้ำ อยู่ในลำดับต่ำที่สุด และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่าง กันด้วย รวมถึงคุณภาพของน้ำ ควรปรับปรุงเรื่องกลิ่นให้ลดน้อยลงไม่กระทบต่อการใช้ในชีวิตประจำวัน และรักษามาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในจังหวัดนครสวรรค์มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 1,063,964 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้น้ำประปาของ กปภ. และไม่ได้ใช้น้ำประปาของ กปภ. ในจังหวัดนครสวรรค์ โดยการใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือ 0.05 ของระดับนัยสำคัญ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400คน

$$n = \frac{1,063,964}{1+1,063,964(0.05)^2} = 400 \text{ คน}$$

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบบกลุ่ม (Cluster sampling) จากจังหวัดนครสวรรค์ที่มีอำเภอทั้งหมด 15 อำเภอ โดยผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 4 เขต ตามสาขา ของการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งอำเภอเหล่านี้อยู่ในเขตการดูแลของ กปภ. สาขา หรืออยู่ใกล้เคียงกันได้แก่ กปภ.สาขานครสวรรค์, กปภ.สาขาลาดยาว, กปภ.สาขาท่าตะโก, กปภ.สาขาพยุหะคีรี

แบ่งกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่ กปภ. ทั้ง 4 สาขา เป็นจำนวน 100 ชุด ที่เท่ากัน รวม 400 ชุด (แบบสอบถามเมื่อรวมกันทั้ง 4 สาขาจะแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ เป็นผู้ใช้น้ำ ของ กปภ. จำนวน 200 ชุด และ ไม่ได้เป็นผู้ใช้น้ำของ กปภ. จำนวน 200 ชุด รวม ทั้งหมด 400 ชุด)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง ศีรษะศึกษา ความต้องการและทัศนคติของผู้บริโภค ในการเลือกใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคส่วนภาคเหนือตอนล่าง(จังหวัดนครสวรรค์) จำนวน 400 ฉบับ แบ่ง ออกเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวรวมกัน ประเภทที่พักอาศัยหรือ สถานประกอบการ แหล่งของน้ำที่ใช้ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้บริโภคด้านต่าง ๆ

ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 3 ระดับ ตามมาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต(Likert 's Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ	3	หมายถึง	ระดับความต้องการมาก
ระดับ	2	หมายถึง	ระดับความต้องการปานกลาง
ระดับ	1	หมายถึง	ระดับความต้องการน้อย

ส่วนที่ 3 ทศนคติของผู้บริโภค ที่มีผลต่อการเลือกใช้

ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 3 ระดับ ตามมาตรวัดแบบ ลิเคิร์ต(Likert 's Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ	3	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ	2	หมายถึง	เฉยๆ
ระดับ	1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือหาความเที่ยงตรงโดยนำแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษา งานวิจัย เพื่อเป็นการตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการนำไปปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสมตรงกับ จุดประสงค์การวิจัย จากนั้นทดสอบแจกแบบสอบถามจำนวน 40 ชุดกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียง กับประชากรที่ทำการศึกษา เพื่อปรับแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนแจกจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหรือ SPSS ตามวิธีทางสถิติดังนี้

1. ใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีเกณฑ์การให้ คะแนนวัดระดับความต้องการเป็น 3 กลุ่ม คือ มาก ปานกลาง น้อย และคะแนนวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับ ทศนคติแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย โดยสามารถกำหนดความกว้าง ดังนี้

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{3-1}{3} = 0.66$$

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.00 ระดับความต้องการมาก / เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 1.67 – 2.33 ระดับความต้องการปานกลาง / เฉยๆ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.66 ระดับความต้องการน้อย / ไม่เห็นด้วย

3. เปรียบเทียบความต้องการและทัศนคติของผู้บริโภค ในการเลือกใช้น้ำประปา ของการประปา ส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคส่วนภาคเหนือตอนล่าง(จังหวัดนครสวรรค์) กับปัจจัย ส่วนบุคคล เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้ Independent Samples t-test และ F-test (One-way Anova)

## ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 232 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ส่วนใหญ่มี อาชีพ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 ส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็น ร้อยละ 37 ส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยแบบทั่วไป จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 84. ส่วนแหล่งของน้ำที่ใช้

ในปัจจุบัน มีผู้ใช้น้ำประปาของ กปภ. จำนวน 200 คน (แบ่งเป็นใช้น้ำของ กปภ.อย่างเดียว 175 คน และใช้น้ำประปาสองระบบอีก 25 คน) คิดเป็นร้อยละ 50 และ ใช้น้ำประปาหมู่บ้านหรือจากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่ กปภ. จำนวน 200 คน (แบ่งเป็นน้ำประปาหมู่บ้าน 196 คน และน้ำประปาแหล่งอื่น เช่น บ่อบาดาล 4 คน) คิดเป็นร้อยละ 50

ส่วนที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยรวมแล้วความต้องการเฉลี่ยอยู่ที่ 2.37 ซึ่งหมายถึงมีความต้องการในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละส่วน พบว่า ความต้องการทุกส่วน อยู่ในระดับมาก ในการที่จะเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ.

ส่วนที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยรวมแล้วทัศนคติของผู้บริโภคเฉลี่ยอยู่ที่ 2.57 ซึ่งหมายถึงมีระดับความคิดเห็นไปในเชิงบวก คือเห็นด้วย ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้น้ำของ กปภ. เมื่อพิจารณาแต่ละส่วน พบว่า ทัศนคติของผู้บริโภคทุกด้าน อยู่ในระดับความคิดเห็น เห็นด้วย ในการที่จะเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ.

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1) ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความต้องการในการเลือกใช้น้ำประปา ของการประปาส่วนภูมิภาค ที่ต่างกัน

พบว่าเพศที่ต่างกัน เพศชายและเพศหญิง มีความต้องการรวมไม่ต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายส่วนพบว่ามี 1 ส่วน คือส่วน ที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ กับเพศที่ต่างกัน มีความต้องการแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พบว่าอายุที่ต่างกัน มีความต้องการรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณารายส่วนพบว่ามี 2 ส่วน คือส่วน ที่เกี่ยวกับสำนักงาน กปภ. และ การติดต่อและการชำระค่าบริการ กับอายุที่ต่างกัน มีความต้องการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความต้องการรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณารายส่วนพบว่าทุกส่วน ได้แก่ส่วนที่เกี่ยวกับคุณภาพน้ำประปา, คุณภาพการบริการ, สำนักงาน กปภ. และ การติดต่อและการชำระค่าบริการ กับระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความต้องการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พบว่าอาชีพที่ต่างกัน มีความต้องการรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณารายส่วนพบว่าทุกส่วน ได้แก่ ส่วนที่เกี่ยวกับ คุณภาพน้ำประปา, คุณภาพการบริการ, สำนักงาน กปภ. และ การติดต่อและการชำระค่าบริการ กับอาชีพที่ต่างกัน มีความต้องการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พบว่ารายได้ที่ต่างกัน มีความต้องการรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อพิจารณารายส่วนพบว่ามี 2 ส่วน ได้แก่ส่วนที่เกี่ยวกับคุณภาพน้ำประปา และ คุณภาพการบริการ กับรายได้ที่ต่างกัน มีความต้องการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พบว่าประเภทที่พักอาศัยที่ต่างกัน มีความต้องการรวมไม่ต่างกัน และทุกส่วนมีความต้องการไม่แตกต่างกัน เมื่อประเภทที่พักอาศัยที่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พบว่าแหล่งของน้ำที่ใช้ในปัจจุบันที่ต่างกัน มีความต้องการรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และทุกส่วนมีความต้องการแตกต่างกัน เมื่อแหล่งของน้ำที่ใช้ในปัจจุบันต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.2) ผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีทัศนคติในการเลือกใช้น้ำประปา ของการประปาส่วนภูมิภาค ที่ต่างกัน

พบว่าเพศที่ต่างกัน เพศชายและเพศหญิง มีทัศนคติโดยรวมรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายส่วนพบว่า มี 1 ส่วน คือส่วน ที่เกี่ยวกับราคาน้ำประปาและค่าติดตั้งมาตรวัดน้ำ กับเพศที่ต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

พบว่าอายุที่ต่างกัน มีทัศนคติโดยรวมรวมไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณารายส่วนทั้งหมด กับอายุที่ต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีทัศนคติโดยรวมรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายส่วนทั้งหมด กับระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

พบว่าอาชีพที่ต่างกัน มีทัศนคติโดยรวมรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายส่วนทั้งหมด กับอาชีพที่ต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

พบว่ารายได้ที่ต่างกัน มีทัศนคติโดยรวมรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายส่วนทั้งหมด กับรายได้ที่ต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

พบว่าประเภทที่พักอาศัยที่ต่างกัน มีทัศนคติโดยรวมรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายส่วนทั้งหมด กับประเภทที่พักอาศัยที่ต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

พบว่าแหล่งของน้ำที่ใช้ในปัจจุบันที่ต่างกัน มีทัศนคติโดยรวมรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายส่วน พบว่า มี 1 ส่วน คือ ภาพลักษณะขององค์กร กับ แหล่งของน้ำที่ใช้ในปัจจุบันที่ต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่าสถานการณ์การใช้น้ำจากแหล่งต่างๆของประชาชน จากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดนครสวรรค์ มีการใช้น้ำ ประปาของ กปภ. ส่วนใหญ่จะเป็นคนที่อยู่ในพื้นที่ชุมชนตัวเมืองของอำเภออื่นๆ และมีบ้างบางคนที่ใช้น้ำประปา สองระบบคือน้ำประปาหมู่บ้านและประปาของ กปภ. ซึ่งดูได้จาก กลุ่มตัวอย่างที่เก็บ ใช้น้ำประปาของ กปภ. จำนวน 200 คน แบ่งเป็นใช้น้ำของ กปภ.อย่างเดียว 175 คน และใช้น้ำประปาสองระบบอีก 25 คน ,ส่วนกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ไม่ได้ใช้น้ำประปาของ กปภ. ใช้น้ำประปาหมู่บ้านหรือจากแหล่งอื่น จำนวน 200 คน แบ่งเป็นน้ำประปาหมู่บ้าน 196 คน และน้ำประปาแหล่งอื่น เช่น บ่อบาดาล 4 คน ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่างนี้ ส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยหรือที่ทำงานที่การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคไปไม่ถึงและอยู่ห่างไกลตัวเมืองออกไป

จากผลการศึกษาพบว่าสถานการณ์การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคปัจจุบัน สำหรับผู้ใช้บริการ ใช้น้ำประปาของ กปภ. ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บมาจำนวน 200 คน มีทัศนคติที่

ดี เห็นด้วย ในด้านการบริการของ กปภ. โดยสามารถดูได้จาก ส่วนของภาพลักษณ์ขององค์กรที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.62 หมายถึงส่วนใหญ่เห็นด้วย และเมื่อศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน (รวมผู้ที่ไม่ได้ใช้น้ำของ กปภ.ได้ 200คน ) มีความคิดเห็นในเชิงเดียวกับภาพลักษณ์ขององค์กร คือเห็นด้วยในทุกด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ, การผลิตน้ำประปาที่มีคุณภาพ, การจำหน่ายน้ำที่มีคุณภาพ, สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว, มีความเชี่ยวชาญในการผลิตและให้บริการน้ำประปา มากกว่าหน่วยงานอื่น และมีความมุ่งมั่นในการให้บริการกับประชาชนมากกว่าการแสวงหาผลกำไร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ มากสวัสดิ์ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปาในจังหวัดสงขลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงสรุปว่า สถานการณ์การให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค อยู่ในระดับดี และคนที่ไม่ได้ใช้น้ำของ การประปาส่วนภูมิภาคในปัจจุบัน ก็มีความต้องการใช้น้ำของ กปภ. แต่เนื่องจาก กปภ. มีการให้บริการในพื้นที่ที่จำกัด (หมายถึงโครงข่ายการจ่ายน้ำไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่) จึงไม่สามารถบริการได้ทั่วถึง ทำให้ผู้ที่ยังไม่ได้ใช้น้ำประปาของ กปภ. และมีความประสงค์ใช้น้ำขาดโอกาสในการเข้าถึง น้ำประปาของ กปภ.

จากผลการศึกษาความต้องการ ของผู้บริโภคในการเลือกใช้น้ำประปา ของการประปาส่วนภูมิภาค ตามสมมติฐานข้อที่ 1 ความต้องการของผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. ที่แตกต่างกัน

พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และแหล่งน้ำที่ใช้ในปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ. แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ยกเว้นประเภทที่พักอาศัย ซึ่งอาจเกิดจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยแบบทาวน์เฮาส์ไปถึงร้อยละ 84 จึงทำให้ข้อมูลไม่แตกต่างกัน และเพศที่แตกต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ทั้งนี้อาจมีความเป็นไปได้ว่าความต้องการของผู้บริโภคในการเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ. อาจขึ้นกับปัจจัยส่วนบุคคลอื่นมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ มากสวัสดิ์ (2558) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ที่ 0.05 จึงสรุปว่า เพศไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้น้ำประปาของ กปภ.

จากผลการศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในการเลือกใช้น้ำประปา ของการประปาส่วนภูมิภาค ตามสมมติฐานข้อที่ 2 ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการน้ำประปาของ กปภ. ที่แตกต่างกัน

พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดนครสวรรค์ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คิดเห็นว่า การบริการและคุณภาพน้ำประปาของ กปภ. ดีกว่าจากแหล่งอื่น ในพื้นที่ให้บริการใกล้เคียงกันหรือที่เดียวกัน เนื่องจากเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการผลิต จำหน่าย น้ำประปาเป็นหลัก มีความเฉพาะทางกว่า

ประปาหมู่บ้าน ที่ส่วนมากผลิตโดยเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ไม่ได้เชี่ยวชาญเรื่องการผลิตน้ำมากนัก ทำให้อาจไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้บริโภค

### ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาครั้งนี้ จะเห็นว่าส่วนใหญ่ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก แสดงว่า ผู้บริโภคทุกคน มีความคาดหวังการได้รับน้ำประปาและรับบริการบริการที่ดีที่สุด ผู้บริหารของการประปาส่วนภูมิภาค และผู้เกี่ยวข้องจึงต้องเร่งพัฒนาคุณภาพ แกไขจุดบกพร่องต่างๆ ให้เรียบร้อย ยกตัวอย่างเช่น ปัญหา น้ำประปาไม่สะอาด น้ำประปาไหลอ่อนควรเร่งแก้ไข รวมถึงการบริการต้องเข้าถึงง่ายหลากหลายช่องทาง พนักงานให้บริการประทับใจ เป็นต้น

2. จากผลการศึกษาครั้งนี้ จะเห็นว่าส่วนใหญ่ มีทัศนคติที่เป็นบวกต่อการเลือกใช้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ทั้งความคิดเห็น ของผู้ใช้น้ำของการประปาส่วนภูมิภาคก่อนแล้ว และผู้ใช้น้ำจากแหล่งอื่น ก็มีความคิดเห็น “เห็นด้วย” ในด้านต่างๆ รวมถึง ความมีศักยภาพในการบริหารจัดการองค์กรที่ดี ดังนั้นในความคิดเห็นของผู้วิจัยจึงคิดว่า การประปาส่วนภูมิภาค ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมหาผู้ใช้น้ำรายใหม่ ทั้งในพื้นที่ที่สามารถให้บริการได้อยู่แล้ว และพื้นที่ที่ยังไม่สามารถให้บริการได้ก็ควรจะมีการวางแผน ขยายเขตโครงข่ายพื้นที่การให้บริการใหม่เพิ่มเติมด้วย

### เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง, สำนักบริหารการทะเบียน (2562). สถิติประชากรและบ้าน. ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2562, จาก [http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat\\_age.php](http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age.php)
- กระทรวงมหาดไทย, การประปาส่วนภูมิภาค (2563). ประวัติการประปาส่วนภูมิภาค. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2562 , จาก <https://www.pwa.co.th/contents/about/history>
- กำพล แก้วสมนึก (2552). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของบริษัท ฟริชชีน ทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกียรติคุณ จิรกาลวสาน (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ: กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาค ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี. ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2547). ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม:การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- จิราภรณ์ มากสวัสดิ์ (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา . สงขลา.มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ฉัตยาพร เสมอใจ และ มัทนียา สมมิ (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.

ชูชัย สมितिไกร (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐิติมา นิยม (2557). คุณภาพในการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. ปทุมธานี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พรพิมล คงนิม (2554). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.อี – ดีแมก (ที) จำกัด. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539). คุณภาพในงานบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

สมิต สัจฉกร (2553). ศิลปะการให้บริการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ สายธาร.