

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของวิศวกร โรงงาน
อุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้เขียน นายเสริมวิทย์ บุญจ้อย

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ บุญสวาท พุกภิกษานนท์ ประธานกรรมการ
อาจารย์วิสุทธร จิตอารี กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของวิศวกร โรงงาน
อุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการช่าง
ประปาของวิศวกร โรงงานอุตสาหกรรม

การศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง ได้จากวิศวกร โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร
จำนวน 360 ราย โดยแบ่งเป็น 3 อำเภอ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จำนวน 194 ราย อำเภอกระทุ่มแบน
จำนวน 159 ราย และอำเภอบ้านแพ้ว จำนวน 7 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น
แบบสอบถาม จากนั้นนำมาประมวลผลโดยใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS
for Windows V.11.5 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษาดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของวิศวกร โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัด
สมุทรสาคร พบว่า โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพหรือ
ประโยชน์ของบริการ ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านอัตราค่าบริการ
ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ และด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ
ความพึงพอใจในแต่ละด้านอธิบายได้ดังนี้

ด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากโดยให้ความสำคัญต่อ
ปัจจัยย่อยด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับความสม่ำเสมอของปริมาณผลงาน เป็นลำดับ
แรก

ด้านอัตราค่าบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าวัสดุอุปกรณ์ เป็นอันดับแรก

ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านความเรียบร้อยหลังการทำงาน เป็นอันดับแรก

ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการอธิบายขั้นตอนในการทำงาน

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการติดตั้งได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการทำงาน และขั้นตอนในการเสนอราคาและสรุปราคา

ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ และความเป็นกันเอง

ปัญหาในการใช้บริการช่วงประชาของวิศวกร โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการและด้านการให้บริการ

Independent Study Title Factory Engineers' Satisfaction Towards Plumbing Services in Samut Sakhon Province

Author Mr. Sermwit Bunjoi

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Boonsawart Prugsiganont **Chairperson**

Lecturer Wisuttorn Chitaree **Member**

ABSTRACT

The purpose of the independent study of factory engineers' satisfaction towards plumbing services in Samut Sakhorn province was to study the satisfaction of factory engineers about plumbing services.

The sample group of this study were from 360 factory engineers in Samut Sakhorn province which were from three districts; 194 from Meuang, 159 from Kra-tum-ban and 7 from Ban-paew. The material used for collecting the data was questionnaire. The data, then, was compiled by SPSS for Window V11.5. Frequency, percentage and mean were used to analyze the data. The results were as follows:

The study found that the satisfactory levels, averagely, were high in these factors including of quality service or servicing usefulness, servicing consideration, service, service rate, place, promotion and servicing process, respectively.

The study found that the satisfactory levels, averagely, were high in these factors including of quality service or servicing usefulness, servicing consideration, service, service rate, place, promotion and servicing process, respectively.

For service factor, the first sub-factor that the answerers were very satisfied consisted of the convenience of connection and the quantity of results.

For service rate factor, the first sub-factor they were very satisfied was the material's rate

For place of service factor, they were very satisfied about the quality after working which was the first sub-factor they signified in high level.

For promotion factor, the answerers were very satisfied in the explanation of working process in the first sub-factor

For quality service or servicing usefulness factor, the answerers were very satisfied in the setting which was admitted from Engineering Standard.

For servicing process or method factor, the sub-factor they were very satisfied consisted of the working process and the price offering and conclusion.

For servicing consideration factor, the sub-factors, the human relations, the attention and the good relationship were the factors which the answerers liked very much.

The problems of plumbing services were approximately found in low level. The factors which had problems were servicing process, place, service rate, promotion, quality service or servicing usefulness, servicing consideration and service respectively.