

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของวิศวกร โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของวิศวกร โรงงาน และเพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของช่างประปาเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้ามากที่สุด

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งการสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 25,000-35,000 บาท สถานที่ตั้งโรงงานจะอยู่ในเขตอำเภอเมืองมากกว่าที่อื่น และจำนวนพนักงานในโรงงานมีมากที่สุด 301-500 คน และเป็นโรงงานขนาดกลาง (มีเงินทุนมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท) โดยมีลักษณะการใช้น้ำประปาเพื่อดื่มมากกว่าใช้เพื่อการอื่นๆ และมีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด 10,001 บาทขึ้นไป การเรียกใช้บริการช่างประปามักจะใช้ช่างประปาประจำโรงงานประมาณเดือนละครั้ง

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของวิศวกรโรงงาน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า

ด้านการให้บริการ (Product) มีผลต่อการเลือกใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับความสม่ำเสมอของปริมาณผลงาน เป็นลำดับแรก

เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ขนาดโรงงาน ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา และตำแหน่งงานของวิศวกร ปรากฏว่า

เมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องการตรวจสอบคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์มากกว่าเพศหญิง

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าต่างกันโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องความสะดวกในการติดต่อมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานขนาดกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อมากกว่าโรงงานขนาดอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา พบว่าต่างกันโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาประมาณ 1,000-5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อมากกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาในช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน พบว่าต่างกันโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นวิศวกรด้านสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อมากกว่าตำแหน่งวิศวกรด้านอื่นๆ

ด้านอัตราค่าบริการ (Price) มีผลต่อการเลือกใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าวัสดุอุปกรณ์ เป็นอันดับแรก

เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ขนาดโรงงาน ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา และตำแหน่งงานของวิศวกร ปรากฏว่า

เมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องอัตราค่าวัสดุอุปกรณ์มากกว่าเพศหญิง

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าต่างกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องอัตราค่าวัสดุอุปกรณ์มากกว่าอายุช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานขนาดใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องอัตราค่าวัสดุอุปกรณ์มากกว่าโรงงานขนาดอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาค่าต่ำกว่า 1,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องอัตราค่าวัสดุอุปกรณ์มากกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาในช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นวิศวกรด้านโยธา มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อมากกว่าตำแหน่งวิศวกรด้านอื่นๆ

ด้านสถานที่ให้บริการ (Place) มีผลต่อการเลือกใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านความเรียบร้อยหลังการทำงาน เป็นอันดับแรก

เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ขนาดโรงงาน ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา และตำแหน่งงานของวิศวกรปรากฏว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจในประเด็นนี้ได้แก่ กลุ่มเพศชาย เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องความเรียบร้อยหลังการทำงานมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานขนาดกลางมีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องความเรียบร้อยหลังการทำงานมากกว่าโรงงานขนาดอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาระหว่าง 1,000-5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องความเรียบร้อยหลังการทำงานมากกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นวิศวกรด้านโยธา มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องความเรียบร้อยหลังการทำงานมากกว่าตำแหน่งวิศวกรด้านอื่นๆ

ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (Promotion) มีผลต่อการเลือกใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการอธิบายขั้นตอนในการทำงาน

เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ขนาดโรงงาน ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา และตำแหน่งงานของวิศวกร ปรากฏว่า

เมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องการสาธิตวิธีการใช้งานมากกว่าเพศหญิง

เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องการอธิบายขั้นตอนในการทำงานมากกว่าอายุช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานขนาดกลางมีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องการอธิบายขั้นตอนในการทำงานมากกว่าโรงงานขนาดอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาค่าต่ำกว่า 1,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องการอธิบายขั้นตอนในการทำงานมากกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาในช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นวิศวกรด้านสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องการอธิบายขั้นตอนในการทำงานมากกว่าตำแหน่งวิศวกรด้านอื่นๆ

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ (Physical Evidence) มีผลต่อการเลือกใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการติดตั้งได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม

เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ขนาดโรงงาน ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา และตำแหน่งงานของวิศวกร ปรากฏว่า

โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องการติดตั้งได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรมมากกว่าเพศหญิง

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องการติดตั้งได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรมมากกว่าอายุช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานขนาดกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องการติดตั้งได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรมมากกว่าโรงงานขนาดอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา พบว่าต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาต่ำกว่า 1,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องการติดตั้งได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรมมากกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาในช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นวิศวกรด้านโยธา มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องการติดตั้งได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรมมากกว่าตำแหน่งวิศวกรด้านอื่นๆ

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (Process) มีผลต่อการเลือกใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการทำงาน และขั้นตอนในการเสนอราคาและสรุปราคางาน

เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ขนาดโรงงาน ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา และตำแหน่งงานของวิศวกร ปรากฏว่า

เมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องขั้นตอนในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องขั้นตอนในการทำงานมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานขนาดกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องขั้นตอนในการทำงานมากกว่าโรงงานขนาดอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา 10,001 บาท ขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องขั้นตอนในการทำงานมากกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาในช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นวิศวกรด้านสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องขั้นตอนในการทำงานมากกว่าตำแหน่งวิศวกรด้านอื่นๆ

ด้านการตัดสินใจในการให้บริการ (People) มีผลต่อการเลือกใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อบริการด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ และความเป็นกันเอง

เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ขนาดโรงงาน ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา และตำแหน่งงานของวิศวกรปรากฏว่า

เมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ และความเป็นกันเองมากกว่าเพศหญิง

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าต่างกันโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ และความเป็นกันเองมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานขนาดกลาง มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ และความเป็นกันเอง มากกว่าโรงงานขนาดอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาอยู่ระหว่าง 1,000-5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ และความเป็นกันเอง มากกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาในช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นวิศวกรด้านสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจโดยรวมในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ และความเป็นกันเอง มากกว่าตำแหน่งวิศวกรด้านอื่นๆ

ดังปรากฏในตารางที่ 99

ตารางที่ 99 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการช่าง
ประปา จำแนกตามปัจจัยในส่วนประสมการตลาดบริการ 7P' S

ปัจจัย	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก	ลำดับปัจจัย
ด้านการให้บริการ (Product)	- ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและ ความสม่ำเสมอของปริมาณผลงาน	3
ด้านอัตราค่าบริการ (Price)	- อัตราค่าวัสดุอุปกรณ์	4
ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)	- ความเรียบร้อยหลังการทำงาน	6
ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (Promotion)	- การอธิบายขั้นตอนในการทำงาน	5
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของ บริการ (Physical Evidence)	- การติดตั้งได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม	1
ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (Process)	- ขั้นตอนในการทำงาน	7
ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ (People)	- มนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่และความ เป็นกันเอง	2

3. ข้อมูลปัญหาของวิศวกรโรงงาน

จากการรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นวิศวกรโรงงาน มีค่าเฉลี่ยปัญหาจากการใช้บริการช่างประปาโดยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับน้อย รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 100

ตารางที่ 100 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการช่างประปา จำแนกตามปัจจัยในส่วนประสมการตลาดบริการ 7P' S

ปัจจัย	ปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจอันดับแรก	ลำดับปัญหา
ด้านการให้บริการ (Product)	- ความยุ่งยากในการติดต่อ	7
ด้านอัตราค่าบริการ (Price)	- อัตราค่าวัสดุอุปกรณ์แพง	3
ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)	- การใช้พื้นที่ที่กีดขวางงานส่วนอื่นๆ	2
ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (Promotion)	- ไม่มีการอธิบายขั้นตอนในการทำงาน	4
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ (Physical Evidence)	- วัสดุอุปกรณ์ไม่มีคุณภาพ	5
ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (Process)	- ความล่าช้าในการเสนอราคาและสรุปรายงาน	1
ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ (People)	- อัตราค่าบริการแพง	6

ด้านการให้บริการ (Product) มีผลต่อปัญหาการเลือกใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ยระดับน้อย โดยให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านความยุ่งยากในการติดต่อ และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าต่างกันโดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีปัญหาโดยรวมในเรื่องความยุ่งยากในการติดต่อมากกว่าเพศชาย

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีปัญหาโดยรวมในเรื่องความยุ่งยากในการติดต่อมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานขนาดเล็กมีปัญหาโดยรวมในเรื่องความยุ่งยากในการติดต่อมากกว่าโรงงานขนาดอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีปัญหาโดยรวมในเรื่องความยุ่งยากในการติดต่อมากกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาในช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นวิศวกรด้านไฟฟ้า มีปัญหาโดยรวมในเรื่องความยุ่งยากในการติดต่อมากกว่าตำแหน่งวิศวกรด้านอื่นๆ

ด้านอัตราค่าบริการ (Price) มีผลต่อปัญหาการเลือกใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ยระดับน้อย โดยให้ความสำคัญต่อบริษัทผู้ให้บริการด้านอัตราค่าบริการที่คุ้มค่า และเมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีปัญหาโดยรวมในเรื่องอัตราค่าบริการที่คุ้มค่ามากกว่าเพศชาย

เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีปัญหาโดยรวมในเรื่องอัตราค่าบริการที่คุ้มค่ามากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานขนาดเล็ก มีปัญหาโดยรวมในเรื่องอัตราค่าบริการที่คุ้มค่ามากกว่าโรงงานขนาดอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาอยู่ระหว่าง 1,000-5,000 บาทต่อเดือน มีปัญหาโดยรวมในเรื่องอัตราค่าบริการที่คุ้มค่ามากกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาในช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นวิศวกรด้านสิ่งแวดล้อมมีปัญหาโดยรวมในเรื่องอัตราค่าบริการที่คุ้มค่ามากกว่าตำแหน่งวิศวกรด้านอื่นๆ

ด้านสถานที่ให้บริการ (Place) มีผลต่อปัญหาการเลือกใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ยระดับน้อย โดยให้ความสำคัญต่อบริษัทผู้ให้บริการที่ใช้พื้นที่ที่คิดขวางงานส่วนอื่นๆ และเมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีปัญหาโดยรวมในเรื่องการใช้พื้นที่ที่คิดขวางงานส่วนอื่นๆ มากกว่าเพศชาย

เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีปัญหาโดยรวมในเรื่องการใช้พื้นที่ที่คิดขวางงานส่วนอื่นๆ มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานขนาดเล็ก มีปัญหาโดยรวมในเรื่องการใช้พื้นที่ที่คิดขวางงานส่วนอื่นๆ มากกว่าโรงงานขนาดอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีปัญหาโดยรวมในเรื่องการใช้พื้นที่ที่คิดขวางงานส่วนอื่นๆ มากกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาในช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นวิศวกรด้านโยธา มีปัญหาโดยรวมในเรื่องการใช้พื้นที่ที่คิดขางงานส่วนอื่นๆ มากกว่าตำแหน่งวิศวกรด้านอื่นๆ

ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (Promotion) มีผลต่อปัญหาการเลือกใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ยระดับน้อย โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านไม่มีการอธิบายขั้นตอนในการทำงาน และเมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีปัญหาโดยรวมในเรื่องไม่มีการอธิบายขั้นตอนในการทำงานมากกว่าเพศชาย

เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีปัญหาโดยรวมในเรื่องไม่มีการอธิบายขั้นตอนในการทำงานมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานขนาดใหญ่ มีปัญหาโดยรวมในเรื่องไม่มีการอธิบายขั้นตอนในการทำงานมากกว่าโรงงานขนาดอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีปัญหาโดยรวมในเรื่องไม่มีการอธิบายขั้นตอนในการทำงานมากกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาในช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นวิศวกรด้านเคมีและวิศวกรด้านพลาสติก มีปัญหาโดยรวมในเรื่องอัตราค่าวัสดุอุปกรณ์แพงมากกว่าตำแหน่งวิศวกรด้านอื่นๆ

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ (Physical Evidence) มีผลต่อปัญหาการเลือกใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ยระดับน้อย โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านวัสดุอุปกรณ์ไม่มีคุณภาพ และเมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีปัญหาโดยรวมในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ไม่มีคุณภาพมากกว่าเพศชาย

เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีปัญหาโดยรวมในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ไม่มีคุณภาพมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานขนาดใหญ่ มีปัญหาโดยรวมในเรื่องไม่มีการอธิบายขั้นตอนในการทำงานมากกว่าโรงงานขนาดอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีปัญหาโดยรวมในเรื่องไม่มีการอธิบายขั้นตอนในการทำงานมากกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาในช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน พบว่าต่างกัน ซึ่งตำแหน่งวิศวกรพลาสติกและวิศวกรเคมี มีปัญหาโดยรวมในเรื่องไม่มีการอธิบายขั้นตอนในการทำงานมากกว่าตำแหน่งวิศวกรด้านอื่นๆ

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (Process) มีผลต่อปัญหาการเลือกใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ยระดับน้อย โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการเสนอราคาและสรุปราคางาน และเมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีปัญหาโดยรวมในเรื่องขั้นตอนในการเสนอราคาและสรุปราคางาน มากกว่าเพศชาย

เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีปัญหาโดยรวมในเรื่องขั้นตอนในการเสนอราคาและสรุปราคางาน มากกว่าอายุช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานขนาดเล็ก มีปัญหาโดยรวมในเรื่องไม่มีการอธิบายขั้นตอนในการทำงานมากกว่าโรงงานขนาดอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาประมาณ 1,000-5,000 บาทต่อเดือน มีปัญหาโดยรวมในเรื่องไม่มีการอธิบายขั้นตอนในการทำงานมากกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาในช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นวิศวกรเคมีและวิศวกรพลาสติก มีปัญหาโดยรวมในเรื่องอัตราค่าวัสดุอุปกรณ์แพง มากกว่าตำแหน่งวิศวกรด้านอื่นๆ

ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ (People) มีผลต่อปัญหาการเลือกใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าเฉลี่ยระดับน้อย โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าบริการแพง และเมื่อจำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีปัญหาโดยรวมในเรื่องอัตราค่าบริการแพงมากกว่าเพศชาย

เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีปัญหาโดยรวมในเรื่องอัตราค่าบริการแพง มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีขนาดเล็ก มีปัญหาโดยรวมในเรื่องอัตราค่าบริการแพง มากกว่าขนาดของโรงงานประเภทอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาประมาณ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีปัญหาโดยรวมในเรื่องอัตราค่าบริการแพงมากกว่าค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาในช่วงอื่นๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นวิศวกรเคมีและวิศวกรพลาสติก มีปัญหาโดยรวมในเรื่องอัตราค่าวัสดุอุปกรณ์แพง มากกว่าตำแหน่งวิศวกรด้านอื่นๆ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร มีสาระสำคัญที่ควรพิจารณาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวความคิดและทฤษฎี

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการใช้บริการช่างประปาของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดบริการ 7P'S ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการและด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ ดังสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้คือ

ปัจจัยด้านการให้บริการ (Product) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและความสม่ำเสมอของปริมาณผลงาน สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ระบุว่า การบริการ คือสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างคุณค่า (Value) ให้เกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของจิระศักดิ์ เกยวิจิตร (2544) พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปาให้จังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจน้อยเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการ และแตกต่างจากการศึกษาของดรรารัตน์ ศรีวิชัย (2546) พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปamahวิทยาลัยแม่โจ้มีความพึงพอใจด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปาอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ (Price) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยนี้โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ อัตราค่าวัสดุและอุปกรณ์ สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดที่อธิบายว่า ราคาคือต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับสินค้าหรือบริการ รวมถึงเวลา ความพยายามในการใช้ความคิดและการก่อพฤติกรรมความต้องการได้ (Hierarchy of Needs) แสดงว่าความพึงพอใจสูงสุดมาจากเงื่อนไขการตั้งราคาอุปกรณ์มากกว่าค่าบริการอย่างอื่น ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ จิระศักดิ์ เกยวิจิตร (2544) พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาในระดับน้อย แตกต่างจากการศึกษาของฉวีวรรณ วินิจเขตคำนวน (2548) และการศึกษาของดรรารัตน์ ศรีวิชัย (2546) พบว่า ผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลางเท่านั้น

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ (Place) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยนี้โดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ย

สูงสุดอันดับแรกคือ ความเรียบร้อยหลังการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดที่ระบุว่าปัจจัยนี้ขึ้นอยู่กับสภาพของบริการ ในที่นี้คือการให้บริการที่เรียบร้อย สอดคล้องกับการศึกษาของจิระศักดิ์ เภยวิจิตร (2544) พบว่าผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับมาก แต่แตกต่างจากการศึกษาของฉวีวรรณ วินิจเขตคานวน (2548) และการศึกษาของของดรรารัตน์ ศรีวิชัย (2546) พบว่าผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการในระดับปานกลางเท่านั้น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (Promotion) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยนี้โดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ การอธิบายขั้นตอนในการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดที่อธิบายว่าเกี่ยวข้องกับการอธิบายว่าบริการคืออะไรและให้คุณประโยชน์อย่างไร ผลการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของจิระศักดิ์ เภยวิจิตร (2544) พบว่าผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจปัจจัยด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ในระดับมาก แต่แตกต่างจากการศึกษาของฉวีวรรณ วินิจเขตคานวน (2548) และการศึกษาของของดรรารัตน์ ศรีวิชัย (2546) พบว่าผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ปัจจัยด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ (People) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยนี้โดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ มนุษย์สัมพันธ์ความเอาใจใส่และความเป็นกันเอง แสดงว่าเป็นอิทธิพลจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดหรือจากปัจจัยด้านบุคคล (People) สอดคล้องกับการศึกษาของจิระศักดิ์ เภยวิจิตร (2544) พบว่าผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคคลระดับมาก แตกต่างจากการศึกษาของฉวีวรรณ วินิจเขตคานวน (2548) และการศึกษาของของดรรารัตน์ ศรีวิชัย (2546) พบว่าผู้ใช้บริการน้ำประปามีความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ปัจจัยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ (Physical Evidence) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยนี้โดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ การติดตั้งได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม สอดคล้องกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman และคณะ (2544) ที่อธิบายว่าส่วนหนึ่งมาจากความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ที่อธิบายว่าบริษัทที่ขายบริการต้องแสดงให้เห็นว่าคุณภาพของบริการโดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ ใน

ผลการศึกษาก็คือการติดตั้งวัสดุอุปกรณ์เป็นไปตามมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ แตกต่างจากการศึกษาของฉวีวรรณ วินิจเขตคำนวน (2548) และการศึกษาของของคารารัตน์ ศรีวิชัย (2546) พบว่าผู้ให้บริการนำประปามีความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ปัจจัยด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (Process) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยนี้โดยรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ขั้นตอนในการทำงาน สอดคล้องกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดที่อธิบายว่าปัจจัยนี้ คือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งบริการหรือสินค้าให้กับลูกค้า แตกต่างจากการศึกษาของ จีระศักดิ์ เกยวิจิตร (2544) พบว่าผู้ให้บริการนำประปามีความพึงพอใจปัจจัยด้านนี้ระดับน้อย แตกต่างจากการศึกษาของฉวีวรรณ วินิจเขตคำนวน (2548) และการศึกษาของคารารัตน์ ศรีวิชัย (2546) พบว่าผู้ให้บริการนำประปามีความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาถึงความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการช่างประปาของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า

ด้านการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นไปที่ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และความสม่ำเสมอของปริมาณผลงานเป็นอย่างมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าทางกลุ่มช่างประปาก็ได้ให้ความสำคัญในการให้บริการสามารถดูได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจกับการติดตามผลงานหลังจากแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไข และการให้ความสำคัญกับคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้เป็นอย่างมาก

ด้านอัตราค่าบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นไปที่อัตราค่าบริการ โดยทุกกลุ่มรายได้ต่อเดือนจะให้ความสำคัญในเรื่องของอัตราค่าวัสดุอุปกรณ์อาจจะเนื่องมาจากสถานะเศรษฐกิจที่ทุกอย่างมีราคาค่อนข้างสูงนั่นเอง เมื่อพบว่าอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้เหล่านี้ รวมถึงค่าแรงติดตั้งวัสดุอุปกรณ์มีราคาไม่สูงนักจึงเกิดความ พึงพอใจ โดยเฉพาะกลุ่มโรงงานขนาดใหญ่ และกลุ่มของวิศวกรทางด้านอุตสาหกรรมซึ่งมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มีราคาสูงมาก จึงต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายบ้าง

ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นไปที่การใช้พื้นที่ในการทำงานที่สะดวกและเกิดความเรียบร้อย

หลังการทำงาน โดยเฉพาะกลุ่มที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาที่อยู่ในช่วง 1,000-5,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโรงงานที่มีขนาดกลาง และเป็นกลุ่มของวิศวกรสิ่งแวดล้อมที่จะให้ความใส่ใจในเรื่องในการทำงานและความเรียบร้อยหลังการทำงานให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย เพื่อให้ทุกอย่างในสภาพของการพร้อมใช้งานทันทีนั่นเอง

ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นไปที่มีการอธิบายขั้นตอนในการทำงานอย่างชัดเจนเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับทราบและเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน รวมถึงมีการสาธิตวิธีการใช้งานให้ดูด้วยก็ยิ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความสบายใจที่จะเลือกใช้บริการได้อย่างเต็มใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มของวิศวกรทางด้านสิ่งแวดล้อมจะมีความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการให้บริการที่ มุ่งเน้นไปที่มนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่ และความเป็นกันเอง รวมถึงคุณภาพของงานที่ออกมาเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างมาก โรงงานขนาดกลาง มีสถานที่ตั้ง โรงงานอยู่ในเขตอำเภอเมือง เรียกใช้บริการช่างประปาจากช่างประปาประจำโรงงานมากกว่าช่างประปาจากภายนอกโรงงาน และวิศวกร โรงงานในเขตอำเภอเมือง อำเภอกระทุ่มแบน และอำเภอบ้านแพ้ว ส่วนใหญ่เรียกใช้บริการช่างประปาประจำโรงงาน ประมาณเดือนละครั้ง และระดับปัญหาที่พบน้อยที่สุดเป็นเรื่องวัสดุอุปกรณ์ไม่มีคุณภาพ

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการให้บริการที่มุ่งเน้นไปที่เรื่องการติดตั้งได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม โดยเฉพาะกลุ่มวิศวกรด้านสิ่งแวดล้อมที่เน้นทางด้านความสะดวกในการใช้งาน คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ และการติดตั้งได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม เพราะสิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของเครื่องมือ อุปกรณ์และการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมด้วยเช่นกัน

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการให้บริการที่ มุ่งเน้นไปที่ขั้นตอนในการทำงาน ที่เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนในการเสนอราคา รวมถึงการสรุปราคางาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พบว่า วิศวกรโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร มีความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปา อยู่ในระดับความพึงพอใจมากและพบปัญหาในระดับปัญหาน้อย พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะแนวทาง ดังนี้

1. ควรมีการพัฒนาการปฏิบัติงานบริการช่างประปาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ การติดตั้งที่ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม ความรู้ความชำนาญของช่าง อัตราค่าวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่แพง ความเรียบร้อยหลังการทำงาน การอธิบายขั้นตอนในการทำงาน การสาธิตวิธีการใช้งาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่และความเป็นกันเอง

2. ควรมีการปรับปรุงทางด้านจำนวนช่างประปาใหม่ให้เพิ่มมากขึ้น และมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของงานบริการช่างประปาให้ชัดเจน จะส่งผลให้ความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการช่างประปามีระดับความพอใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งจะส่งผลให้กลุ่มผู้ใช้บริการช่างประปาได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

3. ควรมีการกำหนดระยะเวลาสำหรับการบริการติดตามผลการปฏิบัติงานและการซ่อมบำรุงหลังจากส่งมอบงาน เพื่อประกันผลงานและสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ใช้บริการ

4. ควรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถและความชำนาญให้แก่ช่างประปาอย่างต่อเนื่อง และมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้มากขึ้น

5. ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เบื้องต้นและเทคนิควิธีสำหรับงานบริการประปา แก่ช่างซ่อมบำรุงหรือช่างประปาประจำโรงงาน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้น ได้อย่างถูกต้องทันเวลา

6. ปัญหาส่วนใหญ่ในการใช้บริการช่างประปาพบปัญหาในระดับปัญหาน้อย แต่ก็ควรปรับปรุงแก้ไขให้เกิดปัญหาน้อยที่สุดหรือไม่เกิดปัญหาเลย และควรให้ความสำคัญกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

7. โรงงานควรกำหนดระยะเวลาและสถานที่ในการปฏิบัติงานของช่างประปาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับงานของทางโรงงาน เพื่อความปลอดภัยและความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน

8. โรงงานควรมีแบบแผนการทดสอบระบบน้ำประปาของโรงงานอย่างชัดเจนและควรมีการบันทึกข้อมูล เพื่อการตรวจสอบ ควบคุม ดูแลเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาหรือหากมีปัญหาก็จะได้แก้ไขได้อย่างถูกต้องและทันเวลา

9. ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์งานบริการช่างประปา และการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการช่างประปา

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ทำให้เห็นได้ว่างานที่เป็นเรื่องของการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการนั้น สิ่งที่ทำเป็นอย่างยิ่งเลยก็คือ ความเอาใจใส่ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ความสะดวกรวดเร็ว และคุณภาพของงานที่ทำลงไป เพื่อให้ปัญหาเหล่านั้นขึ้นกับประชาชนผู้รับบริการเราจึงเห็นสมควรให้มีการจัดทำฐานข้อมูลในการรับงานให้ดี ทันสมัย และมีการส่งให้ทราบได้หลาย ๆ ช่องทาง มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบโดยแบ่งออกเป็นเขตๆ ตามความเหมาะสม มีการจัดอบรมความรู้ให้แก่พนักงานประจำทุกคน อย่างต่อเนื่อง และจำแนกให้เห็นถึงความแตกต่างของประจำโรงงาน ประจำในบ้าน ประจำสาธารณะ เป็นต้น

ในส่วนของประจำในบ้านและสาธารณะนั้น ควรที่จะได้มีการทำวิจัยในลักษณะนี้บ้าง เพื่อที่จะได้สอบถามความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการในด้านต่าง ๆ

นอกจากนี้ยังสามารถขยายผลดังกล่าวไปยังธุรกิจประเภทอื่นด้วยเช่นกัน