



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรม
ในจังหวัดสมุทรสาคร**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยในครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของช่างประปาต่อหน่วยงานต่างๆและผู้สนใจโดยทั่วไป

คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง โปรดตอบ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (วิศวกรโรงงาน)

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

() 1. ชาย	() 2. หญิง
------------	-------------
2. อายุ

() 1. ไม่เกิน 25 ปี	() 2. 26-35 ปี
() 3. 36-45 ปี	() 4. 46 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ

() 1. โสด	() 2. สมรส
() 3. หม้าย/แยกกันอยู่	() 4. อื่นๆ(โปรดระบุ).....
4. รายได้ต่อเดือนของท่าน

() 1. ไม่เกิน 15,000 บาท	() 2. 15,001-25,000 บาท
() 3. 25,001-35,000 บาท	() 4. 35,001 บาทขึ้นไป
5. ที่ตั้งโรงงาน

() 1. อำเภอเมืองสมุทรสาคร	() 2. อำเภอกระทุ่มแบน
() 3. อำเภอบ้านแพ้ว	
6. จำนวนพนักงานในโรงงาน

() 1. ไม่เกิน 100 คน	() 2. 101 – 300 คน
() 3. 301-500 คน	() 3. 501 คนขึ้นไป

7. ขนาดของโรงงาน

- () 1. ขนาดเล็ก (เงินทุนไม่เกิน 10 ล้านบาท)
 () 2. ขนาดกลาง (เงินทุนมากกว่า 10 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท)
 () 3. ขนาดใหญ่ (เงินทุนมากกว่า 100 ล้านบาท)

8. ลักษณะการใช้น้ำประปาเพื่อ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. คั้น () 2. หุงต้ม
 () 3. ซักล้าง () 4. รดน้ำต้นไม้/สนามหญ้า
 () 5. เครื่องจักร () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนของโรงงาน

- () 1. ต่ำกว่า 1,000 บาท () 2. 1,000 – 5,000 บาท
 () 3. 5,001 – 10,000 บาท () 4. 10,001 บาทขึ้นไป

10. ระดับความรู้ของวิศวกรโรงงาน

- () 1. ปริญญาตรี () 2. ปริญญาโท
 () 3. ปริญญาเอก

11. ตำแหน่ง

- () 1. วิศวกรเครื่องกล () 2. วิศวกรไฟฟ้า
 () 3. วิศวกรโยธา () 4. วิศวกรอุตสาหกรรม
 () 5. วิศวกรสิ่งแวดล้อม () 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ปัจจุบันท่านเรียกใช้บริการช่างประปาจากที่ใด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ช่างประปาประจำโรงงาน
 () 2. ช่างประปาเจ้าเก่าจากภายนอกโรงงาน
 () 3. ช่างประปาที่คัดเลือกเข้ามาใหม่จากภายนอกโรงงาน

13. ท่านเรียกใช้บริการช่างประปา บ่อยครั้งเพียงใด

- () 1. ประมาณปีละครั้ง () 2. ประมาณเดือนละครั้ง
 () 3. ประมาณสัปดาห์ละครั้ง () 4. เกือบทุกวัน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของวิศวกรโรงงาน

ให้เลือกตอบเฉพาะที่เคยติดต่อหรือรับบริการจากช่างประปาจากภายนอก หากท่านไม่เคยติดต่อหรือรับบริการไม่ต้องตอบ และกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการบริการที่ท่านได้รับ

ความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการให้บริการ (Product)					
14. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ
15. ความสม่ำเสมอของปริมาณผลงาน
16. การตรวจสอบคุณภาพของวัสดุอุปกรณ์
17. การติดตามผลงานหลังจากแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไข
ด้านอัตราค่าบริการ (Price)					
18. อัตราค่าวัสดุอุปกรณ์
19. อัตราค่าแรงติดตั้งวัสดุอุปกรณ์
20. อัตราค่าแรงซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์เก่า
ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)					
21. การใช้พื้นที่ในการทำงาน
22. ความเรียบร้อยหลังการทำงาน
ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (Promotion)					
23. การประสานงานขอใช้พื้นที่ทำงาน
24. การอธิบายขั้นตอนในการทำงาน
25. การสาธิตวิธีการใช้งาน

ความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ (Physical evidence)					
26. การติดตั้งได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม
27. คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์
28. ความสะดวกในการใช้งาน
ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (Process)					
29. ขั้นตอนในการเสนอราคาและสรุปราคางาน
30. ขั้นตอนในการทำงาน
ด้านการตัดสินใจในการรับบริการ (People)					
31. คุณภาพของงาน
32. อัตราค่าบริการ
33. ความรู้ความชำนาญของช่าง
34. มนุษยสัมพันธ์ความเอาใจใส่และความเป็นกันเอง

ส่วนที่ 3 กรณาระบุระดับปัญหาและข้อเสนอแนะของวิศวกรโรงงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งแสดงถึงระดับปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้บริการช่างประปา

ปัญหาในการใช้บริการช่างประปา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการ (Product)					
35. ความยุ่งยากในการติดต่อ
36. ความไม่สม่ำเสมอของปริมาณผลงาน
37. คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ไม่ได้มาตรฐาน

ปัญหาในการใช้บริการข้างประปา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
38. ขาดการติดตามผลงานหลังจากแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไข
ด้านอัตราค่าบริการ (Price)					
39. อัตราค่าวัสดุอุปกรณ์แพง
40. อัตราค่าแรงติดตั้งวัสดุอุปกรณ์แพง
41. อัตราค่าแรงซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์เก่าแพง
ด้านสถานที่ให้บริการ (Place)					
42. การใช้พื้นที่กีดขวางงานส่วนอื่นๆ
43. ความไม่เรียบร้อยหลังการทำงาน
ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (Promotion)					
44. ขาดการประสานงานขอใช้พื้นที่ทำงาน
45. ไม่มีการอธิบายขั้นตอนในการทำงาน
46. ขาดการสาธิตวิธีการใช้งาน
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ (Physical Evidence)					
47. การติดตั้งไม่ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม
48. วัสดุอุปกรณ์ไม่มีคุณภาพ
49. ความยุ่งยากในการใช้งาน
ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (Process)					
50. ความล่าช้าในการเสนอราคาและสรุปราคางาน
51. การทำงานไม่มีระเบียบแบบแผน

ปัญหาในการใช้บริการช่างประปา	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ (People)					
52. งานไม่มีคุณภาพ
53. อัตราค่าบริการแพง
54. ไม่มีความรู้ความชำนาญเพียงพอ
55. ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ขาดการเอาใจใส่งาน

56. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของช่างประปาอย่างไรบ้าง (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายเสริมวิทย์ บุญจ้อย
วัน เดือน ปีเกิด	2 สิงหาคม 2511
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ เอกเคมี วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ประสบการณ์การทำงาน	ครูสอนวิชาเคมี โรงเรียนอัสสัมชัญ ธนบุรี ปี 2535 ผู้จัดการทั่วไป หจก. เอส.อาร์. ไปป์ปิ้ง แอนด์ บัมปิ้ง ปี 2538 กรรมการผู้จัดการ บจก. สยามรุ่งเรือง เอ็นจิเนียริง ปี 2548- ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved