

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1	
บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2	
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	5
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค	5
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ	7
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการเก็บข้อมูล	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
ระยะเวลาของการศึกษา	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการช่างประปา ของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	109
สรุปผลการศึกษา	109
อภิปรายผล	119
ข้อค้นพบ	121
ข้อเสนอแนะ	123
บรรณานุกรม	125
ภาคผนวก	126
ประวัติผู้เขียน	133

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนโรงงาน และจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	13
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	18
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	18
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้ง ของโรงงาน	18
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน ในโรงงาน	19
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดของ โรงงาน	20
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการใช้ น้ำประปา	20
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่าย ในการใช้น้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือนของโรงงาน	21
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความรู้ของ วิศวกรโรงงาน	21
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	22
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่เลือกใช้ บริการช่างประปา	22
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ในการเรียกใช้บริการช่างประปา	23
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปา ด้านการให้บริการ	24
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปา ด้านอัตราค่าบริการ	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปา ด้านสถานที่ให้บริการ	26
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปา ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	27
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปา ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ	28
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปา ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	29
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปา ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ	30
22	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ	31
23	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการ จำแนกตามอายุ	32
24	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการให้บริการ จำแนกตามขนาดของโรงงาน	33
25	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา	34
26	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน	35
27	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอัตราค่าบริการ จำแนกตามเพศ	36
28	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอัตราค่าบริการ จำแนกตามอายุ	37
29	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอัตราค่าบริการ จำแนกตามขนาดของโรงงาน	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
30	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอัตราค่าบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา	39
31	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอัตราค่าบริการ จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน	40
32	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามเพศ	41
33	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ	42
34	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามขนาดของโรงงาน	43
35	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา	44
36	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน	45
37	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามเพศ	46
38	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามอายุ	47
39	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามขนาดของโรงงาน	48
40	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา	49
41	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
42	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ จำแนกตามเพศ	51
43	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ จำแนกตามอายุ	52
44	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ จำแนกตามขนาดของโรงงาน	53
45	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา	54
46	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการจำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน	55
47	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามเพศ	56
48	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามอายุ	56
49	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามขนาดของโรงงาน	57
50	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา	58
51	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน	59
52	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ จำแนกตามเพศ	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
53	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ จำแนกตามอายุ	61
54	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ จำแนกตามขนาดของโรงงาน	62
55	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา	63
56	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน	64
57	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปา ด้านการให้บริการ	65
58	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปา ด้านอัตราค่าบริการ	66
59	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปา ด้านสถานที่ให้บริการ	67
60	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปา ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	68
61	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปา ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ	69
62	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปา ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	70
63	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปา ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ	71
64	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
79	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการส่งเสริมการจำหน่าย จำแนกตามเพศ	88
80	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามอายุ	89
81	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามขนาดของโรงงาน	90
82	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา	91
83	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน	92
84	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ จำแนกตามเพศ	93
85	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ จำแนกตามอายุ	94
86	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ จำแนกตามขนาดของโรงงาน	95
87	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา	96
88	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน	97
89	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามเพศ	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
90	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามอายุ	99
91	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามขนาดของโรงงาน	100
92	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา	101
93	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน	102
94	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ จำแนกตามเพศ	103
95	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ จำแนกตามอายุ	104
96	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ จำแนกตามขนาดของโรงงาน	105
97	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการตัดสินใจในการใช้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา	106
98	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในการใช้บริการช่างประปาของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตัดสินใจในการรับบริการ จำแนกตามตำแหน่งของพนักงาน	107
99	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการช่างประปา จำแนกตามปัจจัยในส่วนประสมการตลาดบริการ 7P' S	114
100	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการช่างประปาจำแนกตามปัจจัยในส่วนประสมการตลาดบริการ 7P' S	115