

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและการเหตุผล

จังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัดปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการเติบโตและการขยายตัวของกรุงเทพมหานคร ประกอบกับจังหวัดมีโครงสร้างพื้นฐานและปัจจัยการผลิตที่เหมาะสมต่อการลงทุนในภาคอุตสาหกรรม จึงมีผู้สนใจมาลงทุนตั้งโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาครเป็นจำนวนมาก ใช้เงินลงทุน 168,897 ล้านบาท และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเนื่องจากยังคงมีการลงทุนอย่างต่อเนื่อง (ที่มา : <http://www.samutsakhon.go.th>, 4 พฤษภาคม 2549)

จากสภาพการเจริญเติบโตของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร ได้ส่งผลกระทบต่อทุกองค์การ โดยเฉพาะการใช้น้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคในภาคธุรกิจโรงงานอุตสาหกรรม ที่มีจำนวนมากถึง 3,708 โรงงาน ประกอบด้วยอำเภอเมือง 1,995 โรงงาน, อำเภอกระทุ่มแบน 1,639 โรงงานและอำเภอบ้านแพ้ว 74 โรงงาน ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม รวมทั้งสิ้น 318,337 คน (ที่มา : <http://www.Industry.go.th>, 19 กรกฎาคม 2549) โดยในอดีตรัฐบาลได้กำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) มีเป้าหมายให้ประชาชนมีน้ำสะอาดเพื่อการบริโภคและอุปโภค อย่างน้อยวันละ 50 ลิตรต่อวันต่อคน เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำ ปัจจุบันผู้ประกอบการประเภทอุตสาหกรรมและธุรกิจขนาดใหญ่ในจังหวัดสมุทรสาคร ได้เปลี่ยนมาใช้น้ำประปาแทนน้ำบาดาลเพิ่มมากขึ้นเพราะมีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพ แรงดันน้ำประปา ความสะอาดสบาย ประกอบกับสามารถลดต้นทุนการผลิตในระยะยาวได้ เนื่องจากไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการบำบัดก่อนนำไปใช้กระบวนการผลิต (ที่มา : ข่าวการประปาส่วนภูมิภาค “ผู้ประกอบการพื้นที่วิกฤติแผ่นดินทรุดยื่นยันค้ำใช้น้ำประปาแทนน้ำบาดาล” 22 มีนาคม 2548.)

งานบริการช่างประปา ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของวิศวกรโรงงาน มีหน้าที่ในการติดตั้งท่อและอุปกรณ์ประปา และดูแลรักษา ตรวจสอบ ซ่อมแซม แก้ไขระบบประปา ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการอำนวยความสะดวก ทั้งในด้านการอุปโภค และบริโภคน้ำประปาภายในโรงงาน การปรับปรุงการให้บริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทำให้องค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพในการปฏิบัติงานสูง พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา บุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่จะทำให้การ

บริหารงานในองค์การประสบความสำเร็จ มีขีดความสามารถในการแข่งขันบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคล โดยบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่เก้า (พ.ศ. 2545-2549) โดยให้ความสำคัญกับพัฒนาแบบองค์รวม ที่ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา โดยกำหนดยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของคนให้มีคุณภาพ และยกระดับทักษะฝีมือของคนไทยให้ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับความต้องการภาคการผลิตและการบริการ สามารถเกิดขึ้น ทำเป็น รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง มีคุณธรรม มีระเบียบวินัยและความรับผิดชอบ

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของวิศวกร โรงงาน เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารงานบริการช่างประปา ในการวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้กับลูกค้าเป้าหมายรายใหม่อีกทางหนึ่งด้วย

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของวิศวกร โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจในการใช้บริการช่างประปาของวิศวกร โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสาคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของช่างประปา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้ามากที่สุด

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกพอใจของวิศวกร โรงงานในการใช้บริการช่างประปา ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานกับความคาดหวัง ทั้งในด้านคุณภาพของงาน ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ อัตราค่าบริการ และประโยชน์ของบริการ ถ้าผลการปฏิบัติงานเท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวัง วิศวกร โรงงานจะพึงพอใจ

**การให้บริการ** หมายถึง การที่วิศวกร โรงงานสั่งงานให้ช่างประปาปฏิบัติงานในด้านต่างๆ

ช่างประปา หมายถึง ช่างผู้ชำนาญงานติดตั้งท่อและอุปกรณ์ประปา ทั้งในโรงงาน อาคารและสถานที่ต่างๆ

วิศวกรโรงงาน หมายถึง พนักงานในโรงงานผู้ซึ่งมีความรู้ ความสามารถ ในการ ออกแบบโรงงานและอุปกรณ์ งานก่อสร้างและติดตั้ง การบำรุงรักษา ซ่อม เปลี่ยนใหม่ และป้องกัน อันตรายของโรงงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved