

ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง  
บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

สารนิพนธ์  
ของ  
นายไพรัตน์ แสงสว่าง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด  
มีนาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658-402

พ.ร.บ.

ร.3

ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง  
บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นายไพรัตน์ แสงสว่าง

22 เม.ย. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

มีนาคม 2546

ไพรัตน์ แสงสว่าง. (2546). ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ใน 7 ด้านคือ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านคุณภาพของงานบริการ ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความไว้วางใจ รวมทั้งเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำนวน 232 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุงที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่1 เป็นข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก และส่วนที่3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อแสดงปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way Analysis of Variance: F-test) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการ LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย พบว่า

1.ความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด อยู่ในระดับเฉย ๆ และผลการจัดอันดับความพึงพอใจรายด้านเป็นดังนี้ ด้านความไว้วางใจเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ส่วนด้านคุณภาพของงานบริการเป็นอันดับสุดท้าย

2.ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงของ บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ได้แก่ อายุและระยะเวลาในการทำงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สังกัดในปัจจุบันและตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการศึกษาสูงสุดไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต

3.ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมีดังนี้

3.1ปัญหาที่พบสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานซ่อมบำรุงไม่สุภาพ เกีย่งงานไม่รับผิดชอบ และขาดความชำนาญงาน

3.2ข้อเสนอแนะของพนักงานฝ่ายผลิตที่ต้องการให้แก้ไขสำคัญเป็นอันดับแรก ได้แก่ ควรเพิ่มจิตสำนึกของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง

**PRODUCTION EMPLOYEE SATISFACTION WITH MAINTENANCE  
DEPARTMENT AT THE SIAM FIBRE-CEMENT CO.,LTD.**

**AN ABSTRACT  
BY  
MR.PAIRAT SAENGSAWANG**

**Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Business Administration degree in Marketing  
at Srinakarinwirot University  
March 2003**

Pairat Saengsawang. (2003). *Production employee satisfaction with maintenance department at The Siam Fibre-Cement Co.,Ltd.* Master Project, M.B.A. (Marketing). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University. Project Advisor : A.Varintra Sirisuthikul.

The purpose of this research was to study production employee satisfaction with maintenance department at The Siam Fibre-Cement Co.,Ltd. in seven aspects : assignment, maintenance employee, delivery, quality of service, warm welcome services, safety and reliability as well as to study effective results of staff pleasure with maintenance department.

The sample used in this study were 232 staff of production department at The Siam Fibre-Cement Co.,Ltd. The instrument used for collecting data was a questionnaire composed of 3 parts which were staff personal data, rating scale for production employee satisfaction and open-ended questionnaire for problems and suggestions of production employees.

Statistics used to analyze the data were percentage, mean, standard deviation, one-way analysis of variance : F-test, and Least Significant Difference(LSD) test.

The results of this study were as follow:

1. The production employee satisfaction in all aspects and each aspects are considered to be moderate. They have full satisfaction with reliability, however, less satisfaction with assignment, safety, maintenance employee, delivery, warm welcome services and quality of services.

2. Factors that affect the production employee satisfaction with maintenance department are age and period of work, there were statistical significant difference level at .05, section they belong to and position, there were statistical significant difference level at .01. Other factor : education background is not relevant to the production employee satisfaction with maintenance department.

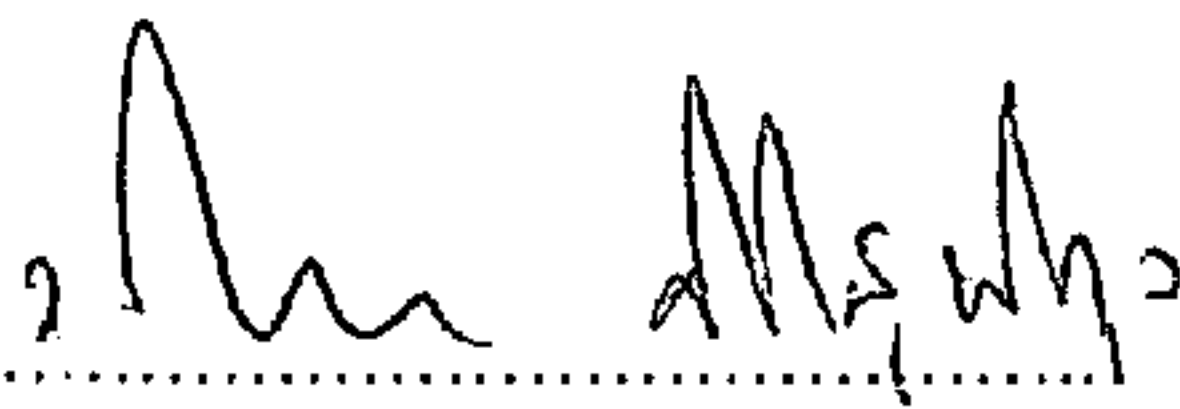
3. Recommendation for problems and suggestions.

- 3.1 The significant problem is the maintenance staffs namely unpolite, irresponsibility and lack of skills.

- 3.2 The significant suggestion : The maintenance department should educate staffs about moral for maintenance service.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา  
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



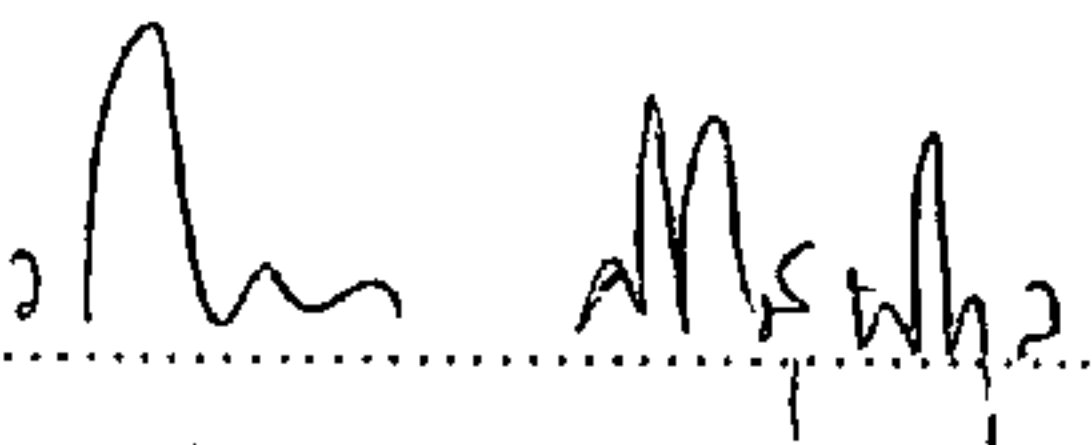
(อาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



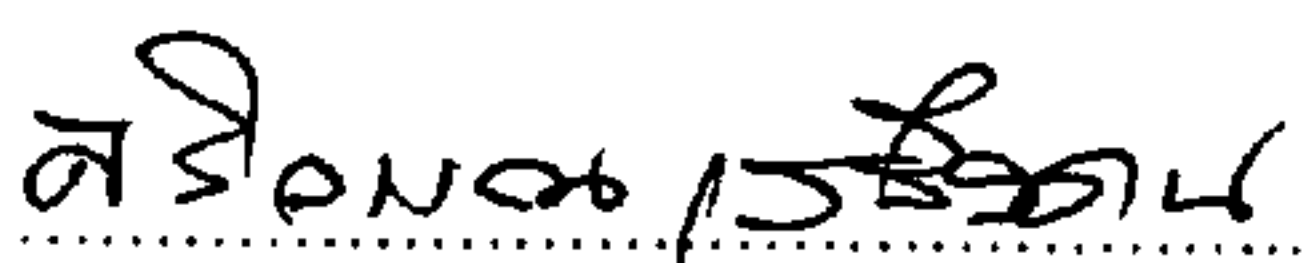
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



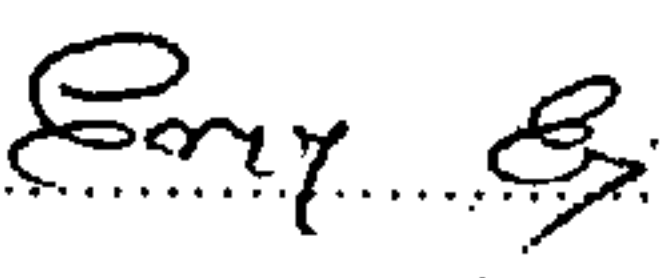
ประธาน

(อาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล)



กรรมการ

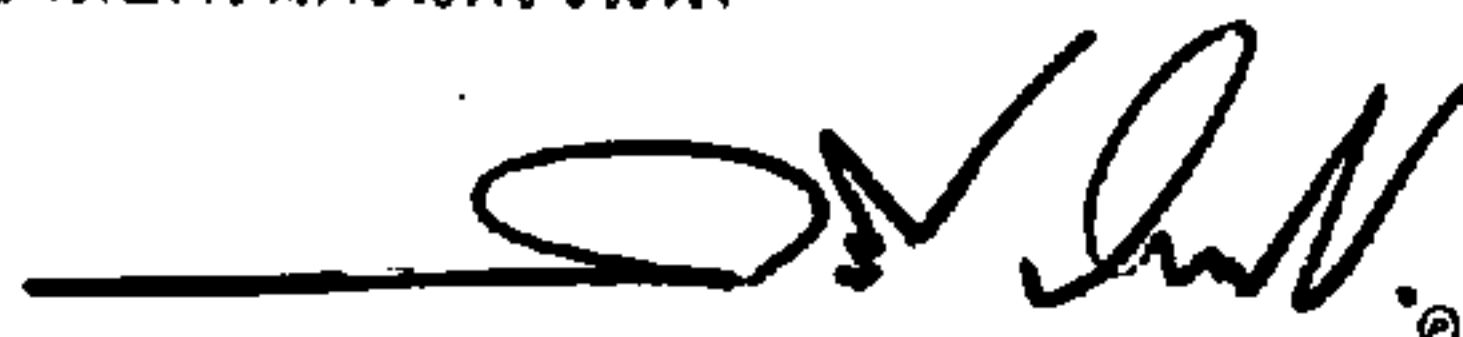
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)

วันที่ 7 เดือน มีนาคม 2546

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากความกรุณาช่วยเหลือและให้คำแนะนำตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในเนื้อหาสาระจาก อาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา กรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ แนะนำในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำ สั่งสอน และให้ความรู้ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณฝ่ายจัดการ บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ที่กรุณาให้ข้อมูลและเอื้อเฟื้อสถานที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณพนักงาน บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ทุกท่านที่กรุณาสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามของผู้วิจัยในครั้งนี้

คุณค่าของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ให้โอกาสผู้วิจัยเข้าศึกษาต่อจนสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรด้วยความภาคภูมิใจ และหากสารนิพนธ์ฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยกราบขออภัยเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง และพระคุณของครูอาจารย์ทุกท่านที่ให้การสั่งสอนอบรม แนะนำ และให้ความรู้ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน รวมถึงผู้ที่ให้การสนับสนุนอีกจำนวนมากที่ไม่สามารถระบุชื่อได้ทั้งหมด

นายไพรัตน์ แสงสว่าง

## สารบัญ

| บทที่                                                     | หน้า |
|-----------------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ.....                                               | 1    |
| ภูมิหลัง.....                                             | 1    |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                              | 2    |
| ความสำคัญของการวิจัย.....                                 | 2    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                                    | 2    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                      | 4    |
| กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....                             | 5    |
| สมมติฐานทางการวิจัย.....                                  | 5    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                     | 6    |
| ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....                  | 6    |
| ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมบำรุง.....         | 7    |
| ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า.....          | 8    |
| การบริหารงานของ บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด.....      | 12   |
| ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....                     | 14   |
| 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....                              | 18   |
| การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....                 | 18   |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                   | 18   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                  | 20   |
| การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....               | 21   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                      | 17   |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                               | 24   |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                  | 24   |
| การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                        | 24   |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                       | 72   |
| สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการวิจัย..... | 72   |
| สรุปผลการวิจัย.....                                       | 75   |
| อภิปรายผล.....                                            | 81   |
| ข้อเสนอแนะ.....                                           | 84   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                         | หน้า |
|-------------------------------|------|
| บรรณานุกรม.....               | 87   |
| ภาคผนวก.....                  | 89   |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์..... | 101  |

## บัญชีตาราง

| ตาราง |                                                                                                                                                              | หน้า |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1     | สัมพันธภาพระหว่างความต้องการต่างๆ ในทฤษฎีสองปัจจัย<br>ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ และทฤษฎี อี.อาร์.จี.....                                                     | 11   |
| 2     | จำนวนคนและร้อยละของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด<br>จำแนกตามอายุ ระยะเวลาในการทำงาน การศึกษาสูงสุด สังกัดในปัจจุบัน<br>และตำแหน่งงาน..... | 25   |
| 3     | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต<br>ที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงรายด้านและโดยรวม.....                                            | 27   |
| 4     | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต<br>ที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการแจ้งเข้ารับบริการรายข้อและโดยรวม.....                     | 28   |
| 5     | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต<br>ที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงรายข้อและโดยรวม.....                         | 29   |
| 6     | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต<br>ที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานรายข้อและโดยรวม.....                             | 30   |
| 7     | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต<br>ที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านคุณภาพของงานบริการรายข้อและโดยรวม.....                       | 31   |
| 8     | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต<br>ที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความเป็นมิตรในการให้บริการรายข้อและโดยรวม.....               | 32   |
| 9     | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต<br>ที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความปลอดภัยรายข้อและโดยรวม.....                              | 33   |
| 10    | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต<br>ที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความไว้วางใจรายข้อและโดยรวม.....                             | 34   |
| 11    | ค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง<br>จำแนกตามอายุของพนักงานฝ่ายผลิต.....                                                  | 35   |
| 12    | การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต<br>ที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงรายด้านและโดยรวมจำแนกตามอายุของพนักงานฝ่ายผลิต.....                     | 36   |
| 13    | การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านพนักงานซ่อมบำรุงจำแนกตามอายุของพนักงานฝ่ายผลิต.....                                    | 38   |
| 14    | การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านการส่งมอบงานจำแนกตามอายุของพนักงานฝ่ายผลิต.....                                        | 39   |
| 15    | การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>โดยรวมจำแนกตามอายุของพนักงานฝ่ายผลิต.....                                                  | 40   |
| 16    | ค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง<br>จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต.....                                    | 41   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง |                                                                                                                                                          | หน้า |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 17    | การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต<br>ที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงรายด้านและโดยรวมจำแนกตามระยะเวลาของพนักงานฝ่ายผลิต....          | 42   |
| 18    | การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านพนักงานซ่อมบำรุงจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน<br>ของพนักงานฝ่ายผลิต.....              | 43   |
| 19    | การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านการส่งมอบงานจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน<br>ของพนักงานฝ่ายผลิต.....                  | 44   |
| 20    | การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการจำแนกตาม<br>ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต.....    | 45   |
| 21    | การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>โดยรวมจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต.....                                | 46   |
| 22    | ค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง<br>จำแนกตามการศึกษาสูงสุดของพนักงานฝ่ายผลิต.....                                    | 47   |
| 23    | การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต<br>ที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงรายด้านและโดยรวมจำแนกตามการศึกษาสูงสุด<br>ของพนักงานฝ่ายผลิต.....   | 48   |
| 24    | ค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง<br>จำแนกตามสังกัดในปัจจุบันของพนักงานฝ่ายผลิต.....                                  | 49   |
| 25    | การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต<br>ที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงรายด้านและโดยรวมจำแนกตามสังกัดในปัจจุบัน<br>ของพนักงานฝ่ายผลิต..... | 50   |
| 26    | การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านพนักงานซ่อมบำรุงจำแนกตามสังกัดในปัจจุบัน<br>ของพนักงานฝ่ายผลิต.....                | 52   |
| 27    | การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านการส่งมอบงานจำแนกตามสังกัดในปัจจุบัน<br>ของพนักงานฝ่ายผลิต.....                    | 53   |
| 28    | การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านคุณภาพของงานบริการจำแนกตามสังกัดในปัจจุบัน<br>ของพนักงานฝ่ายผลิต.....              | 54   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                  | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 29 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการจำแนกตามสังกัดในปัจจุบัน<br>ของพนักงานฝ่ายผลิต..... | 55   |
| 30 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>โดยรวมจำแนกตามสังกัดในปัจจุบันของพนักงานฝ่ายผลิต.....                             | 56   |
| 31 ค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง<br>จำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต.....                                   | 57   |
| 32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต<br>ที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงรายด้านและโดยรวมจำแนกตามตำแหน่งงาน<br>ของพนักงานฝ่ายผลิต.....  | 58   |
| 33 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านการแจ้งเข้ารับบริการจำแนกตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต.....                    | 60   |
| 34 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านพนักงานซ่อมบำรุงจำแนกตามตำแหน่งของพนักงานฝ่ายผลิต.....                     | 62   |
| 35 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านการส่งมอบงานจำแนกตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต.....                         | 63   |
| 36 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านคุณภาพของงานบริการจำแนกตามตำแหน่งงาน<br>ของพนักงานฝ่ายผลิต.....            | 65   |
| 37 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านความปลอดภัยจำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต.....                       | 67   |
| 38 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>ด้านความไว้วางใจจำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต.....                      | 68   |
| 39 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD<br>โดยรวมจำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต.....                                | 69   |
| 40 การวิเคราะห์ปัญหาที่พบของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีการให้บริการต่อฝ่ายซ่อมบำรุง<br>บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด.....                                   | 70   |
| 41 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง<br>บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด.....                                       | 71   |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                           | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------|------|
| 1 ยอดขายจากอดีตของ บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด.....             | 2    |
| 2 ผังการบริหารงาน บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด.....              | 13   |
| 3 ผังการบริหารงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด.....      | 13   |
| 4 ผังการบริหารงานฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด..... | 14   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ในปัจจุบันการตลาดกระบวนทัศน์ใหม่ไม่ได้หวังผลสำเร็จเพียงแค่อยอดขาย หรือกำไร แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ในหลายองค์กรได้ใส่ใจในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้ลูกค้าเกิดความภักดีในระยะยาวและจะไม่สนใจหรือเน้นที่การขายเพียงครั้งสองครั้งในระยะสั้น แต่หวังผลในระยะยาวชั่วชีวิตของลูกค้า (Customer Lifetime Value)

กระบวนทัศน์อันใหม่นี้ต้องการความร่วมมือจากทุกคนในองค์กร ให้หันมาเน้นที่ลูกค้าเป็นหลัก ต้องเห็นลูกค้าเป็น “ศูนย์กลาง” ผู้บริหารด้านการเงินจะต้องการข้อมูลหรือสนใจข้อมูลในระดับลูกค้าแต่ละราย ส่วนผู้บริหารฝ่ายจัดซื้อและฝ่ายผลิตก็ต้องคิดให้รอบคอบในเรื่องของการซื้อวัตถุดิบและการผลิตที่มีคุณภาพ องค์กรในอนาคตจะสามารถมีฝ่ายการตลาดที่ดีที่สุดในโลก และในทางกลับกันก็ล้มเหลวได้ หากคนในแผนกอื่นละเลยความสำคัญและความต้องการของลูกค้า (mba 10 .2001:60)

เมื่อลูกค้าภายนอกองค์กรมีความสำคัญเช่นนี้ จึงต้องให้ความสำคัญและความต้องการของลูกค้าภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าภายในและเมื่อลูกค้าภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจแล้ว จะส่งผลกระทบต่อไปเรื่อยๆ ทำให้ลูกค้าภายนอกองค์กรได้รับความพึงพอใจและเป็นลูกค้าที่ภักดีระยะยาวต่อไป

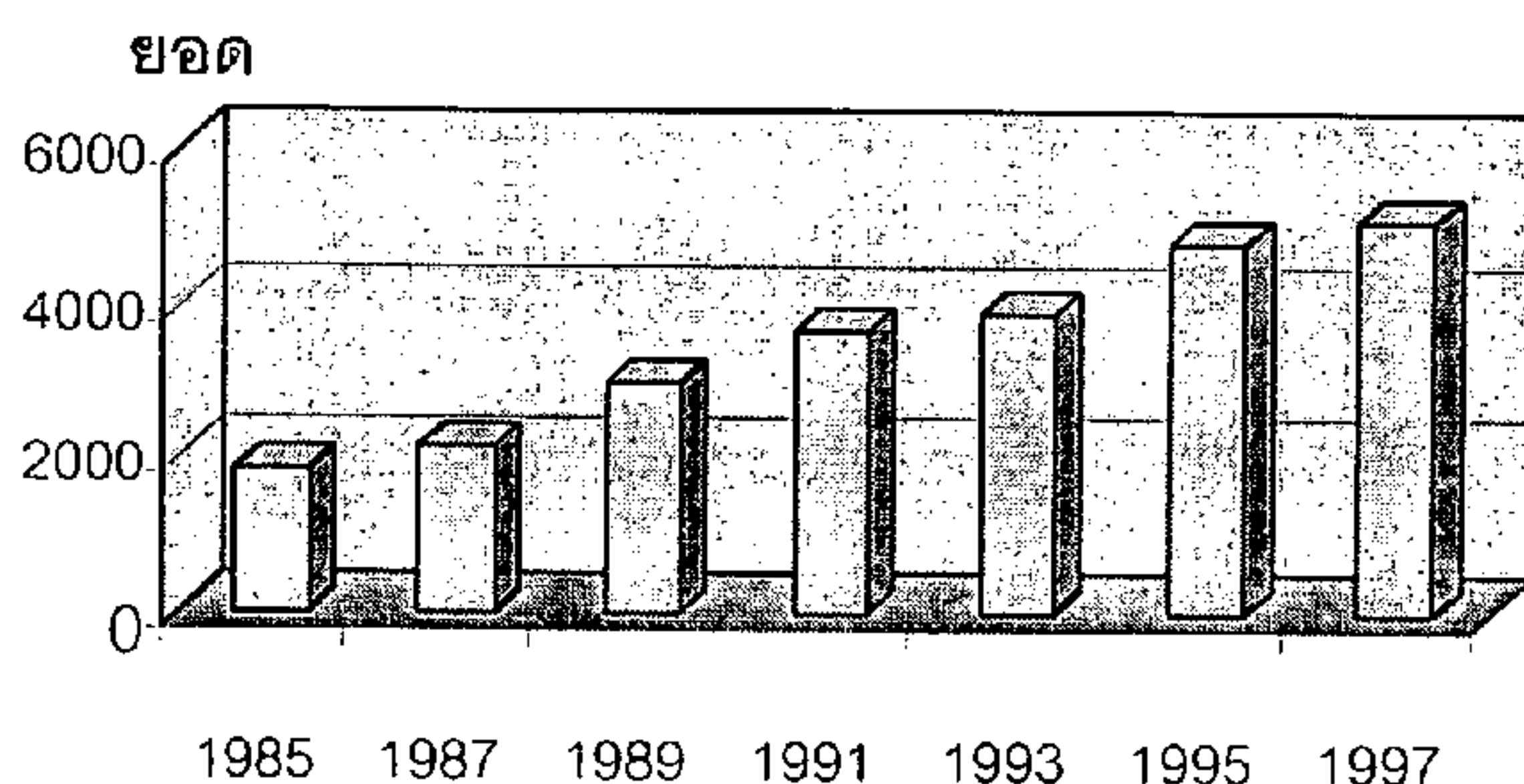
ในปัจจุบันธุรกิจโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ จะมีการให้บริการแทรกอยู่ภายในองค์กรก็จะเกิดมีลูกค้าภายในเป็นทอดๆ เช่น ฝ่ายผลิตให้บริการผลิตสินค้าให้แก่ฝ่ายการตลาด (ลูกค้า) หรือฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรให้แก่ฝ่ายผลิต (ลูกค้า) เป็นต้น

จากการที่ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า ผู้วิจัยพบว่า ส่วนใหญ่จะศึกษาลูกค้าภายนอก จึงคิดว่าเรื่องที่น่าสนใจที่ควรศึกษาคือความพึงพอใจของลูกค้าภายในองค์กรประกอบกับผู้วิจัยทำงานอยู่ในองค์กรที่ชื่อว่า บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด พบว่าปัจจุบันยังคงมีปัญหาในการตัดสินใจของผู้บริหาร คือ “ทำอย่างไรจึงจะลดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายซ่อมบำรุงกับฝ่ายผลิต อันเนื่องมาจากการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร จึงเป็นที่มาของปัญหาในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ การวัดความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง เมื่อทราบผลการวิจัยออกมาแล้วทางฝ่ายซ่อมบำรุงจะได้นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาและตัดสินใจในแนวทางที่น่าเสนอต่อไป เพื่อปรับปรุงการให้บริการซ่อมบำรุง และสุดท้ายสามารถยกระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตได้

บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด เป็นบริษัทในเครือซิเมนต์ไทย ซึ่งเป็นผู้ผลิตกระเบื้องซีเมนต์ใยหินที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย มีอายุมากกว่า 60 ปีภายใต้ตราสินค้า “ตราช้าง” ซึ่งเป็น Brand Leader มาจนถึงปัจจุบันนับตั้งแต่การเริ่มก่อตั้งบริษัทเมื่อปี พ.ศ. 2481 เป็นต้นมา เนื่องจากเป็นผู้นำตลาดจึงต้องปรับปรุงระบบให้สามารถทันต่อโลกยุคโลกาภิวัตน์ตลอดเวลาและการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรนี้เพราะจะเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงเพื่อให้ได้มาซึ่งการรักษาความเป็นผู้นำตลาดไว้ได้

ผลิตภัณฑ์ของบริษัท มีการเติบโตของยอดขายเพิ่มขึ้นทุกปี โดยในปี พ.ศ. 2539 บริษัทฯ สามารถทำยอดขายได้กว่า 5 พันล้านบาท คิดเป็นส่วนแบ่งทางการตลาดมากกว่า 60% ของตลาดโดยรวม โดยผู้บริหารต่างรู้จักกันดีในชื่อของ “กระเบื้องหน้าตราช้าง”

## ยอดขายจากอดีต



ภาพประกอบ 1 ยอดขายจากอดีตของ บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ใน 7 ด้าน คือ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และ ด้านความไว้วางใจ

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลของงานวิจัยเพื่อช่วยผู้บริหาร บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด สามารถเลือกกลยุทธ์ที่จะช่วยลดความขัดแย้งภายในองค์กรระหว่างฝ่ายซ่อมบำรุงกับฝ่ายผลิตและช่วยให้เครื่องจักรผลิตสินค้าให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น เป็นผลทำให้ลูกค้าผู้ซื้อสินค้าได้รับความพึงพอใจมากขึ้น เพราะลูกค้าภายในได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นแล้วรวมทั้งยังช่วยให้ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถสร้างระบบมาตรฐานการซ่อมบำรุงที่ยกระดับมากขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่เป็นพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จังหวัดสระบุรี ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2545 จำนวน 248 คน

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จังหวัดสระบุรี ซึ่งจากการส่งแบบสอบถาม จำนวน 248 ฉบับไปให้พนักงานฝ่ายผลิตผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเฉพาะในส่วน of แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 232 ฉบับ

## ตัวแปรที่ศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

#### 1.1 อายุ

1.1.1 21-30 ปี

1.1.2 31-40 ปี

1.1.3 41-50 ปี

1.1.4 51-60 ปี

#### 1.2 ระยะเวลาในการทำงาน

1.2.1 6-10 ปี

1.2.2 11-15 ปี

1.2.3 15-20 ปี

1.2.4 21-25 ปี

1.2.5 26 ปีขึ้นไป

#### 1.3 การศึกษาสูงสุด

1.3.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

1.3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น

1.3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

1.3.4 อนุปริญญา / ปวส./ ปริญญาตรี

#### 1.4 สังกัดในปัจจุบัน

1.4.1 แผนกผลิต 1

1.4.2 แผนกผลิต 2

1.4.3 แผนกผลิต 3

1.4.4 ผลิตไม้ฝา

#### 1.5 ตำแหน่งงาน

1.5.1 พนักงานแกะแบบ

1.5.2 พนักงานโต๊ะตัด/เรียงแผ่น

1.5.3 พนักงานผสม

1.5.4 พนักงานเครื่องผลิต

1.5.5 พนักงานคุมเครื่อง

1.5.6 พนักงานผสมสี

1.5.7 พนักงานเครื่องพ่นสี

1.5.8 พนักงานอื่น ๆ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงของ บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ใน 7 ด้านคือ

- 2.1 ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ
- 2.2 ด้านพนักงานซ่อมบำรุง
- 2.3 ด้านการส่งมอบงาน
- 2.4 ด้านคุณภาพงานบริการ
- 2.5 ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ
- 2.6 ด้านความปลอดภัย
- 2.7 ด้านความไว้วางใจ

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความชอบ ความประทับใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

บริการซ่อมบำรุง หมายถึง การบำรุงรักษาเครื่องจักร / อุปกรณ์ให้ใช้ได้ตลอดช่วงอายุการใช้งานโดยช่างซ่อมบำรุง

ช่างซ่อมบำรุง หมายถึง พนักงานซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

อายุ หมายถึง อายุของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

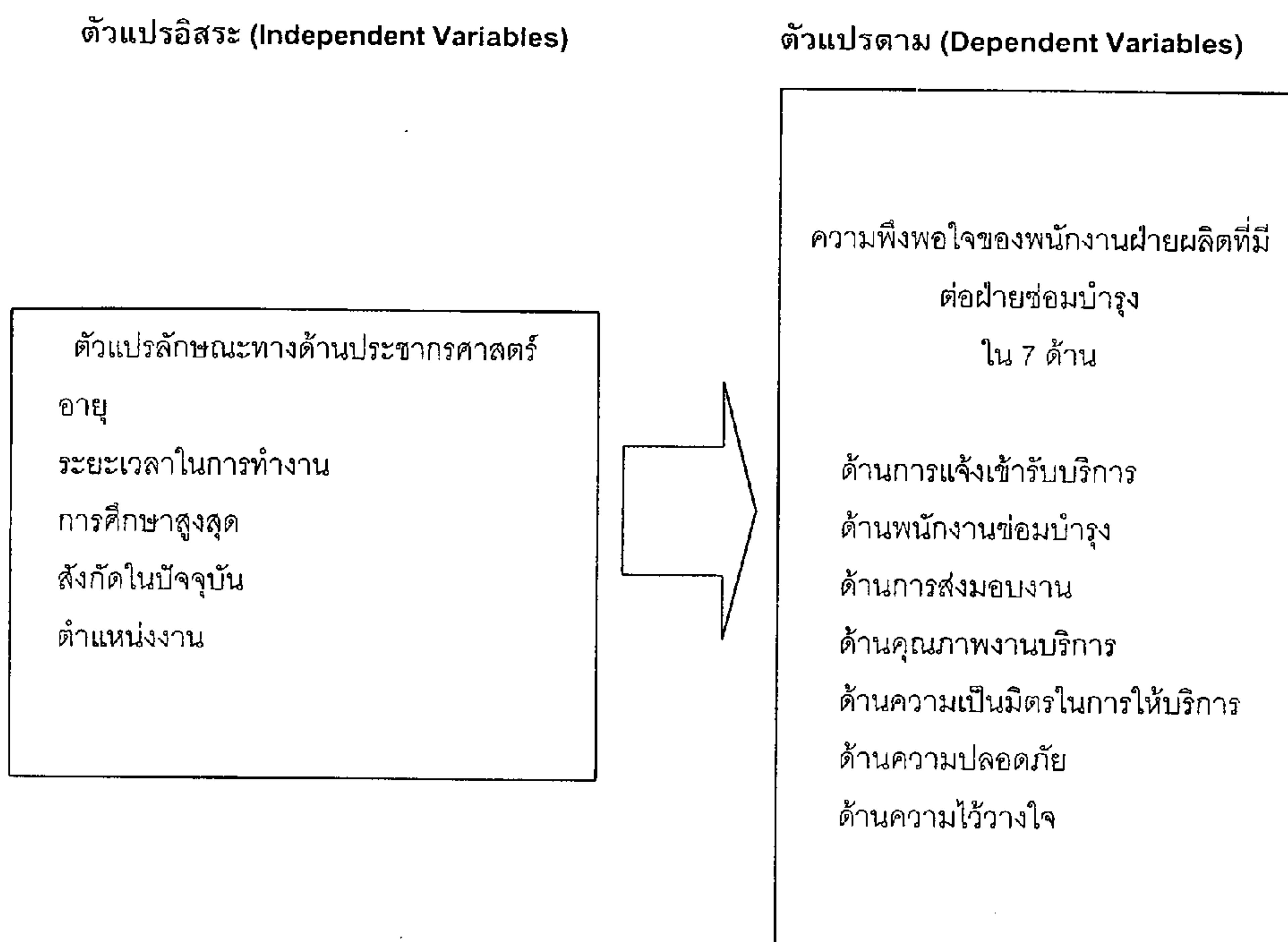
ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด นับตั้งแต่เริ่มทำงานที่ฝ่ายผลิต

การศึกษาสูงสุด หมายถึง การศึกษาสูงสุดที่สำเร็จของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

สังกัดในปัจจุบัน หมายถึง สังกัดของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ประจำการในปัจจุบัน

ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

## กรอบแนวความคิดในการวิจัย



## สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน
2. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน
3. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน
4. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน
5. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมบำรุง
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า
4. การบริหารงานของบริษัทกระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด
5. ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

### ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของบริการ

บริการ (Services) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า ตัวอย่าง เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 334)

การจัดประเภทของธุรกิจบริการ

ธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้า และนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้ซื้อ เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
3. เป็นการซื้อบริการ และมีสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร
4. เป็นการซื้อบริการโดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก สถาบันวางแผนโบราณ

ลักษณะการบริการ

บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่า ตนจะได้รับการบริการในรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อเร็วขึ้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่วงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจ และความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละราย อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดีมีการเตรียมตัวดีจะสอนดี ในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ปกติและขาด

การเตรียมตัว คุณภาพในการสอนจะต่ำ ดังนั้นผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่เลือกรับบริการ

4.ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ตัวอย่าง รถประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วน ต้องใช้จำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น สถานบันเทิงในวันศุกร์ วันเสาร์ คนจะแน่น ทำให้เกิดปัญหาไม่เพียงพอ

#### คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

คุณภาพการให้บริการจะมีลักษณะ ดังนี้

- 1.การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งต้องเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
- 2.การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
- 3.ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ ความสามารถในงาน
- 4.ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
- 5.ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
- 6.ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
- 7.การตอบสนอง (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- 8.ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
- 9.การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
- 10.การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

### ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมบำรุง

#### ความหมายของการซ่อมบำรุง

การซ่อมบำรุง (Maintenance) เป็นศาสตร์ทางวิศวกรรม เทคโนโลยีที่ใช้ศิลป จิตวิทยาและปรัชญาผสมผสานเข้าด้วยกันกับการจัดการในการดูแลบำรุงรักษาเครื่องจักร อุปกรณ์ให้ใช้ได้ตลอดอายุการใช้งานโดยฝ่ายบำรุงรักษา (สมัคร จรูญพันธ์. 2538:1)

การบำรุงรักษา (Maintenance) ตามคำศัพท์แตกต่างกับคำว่า การซ่อม (Repair) การบำรุงรักษาจึงมีได้หมายถึงเฉพาะแต่งงานซ่อมเท่านั้น มันมีความหมายที่กว้างกว่านั้น (กล้าหาญ วรพุทธพร. 2524:1)

การบำรุงรักษา (Maintenance) หมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาหรือยกสภาพของเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ให้ได้มาตรฐานที่กำหนด (กัตญญ หิรัญญสมบัติ. 2532:175)

### การจัดประเภทของการซ่อมบำรุง

1. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance PM) คือการบำรุงรักษาที่ดำเนินการเพื่อป้องกันการหยุดของเครื่องจักรโดยฉุกเฉิน
2. การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง (Breakdown Maintenance BM) คือการบำรุงรักษาเมื่อเครื่องจักรเกิดชำรุดและต้องหยุดโดยฉุกเฉิน
3. การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง (Corrective Maintenance CM) คือการดำเนินการดัดแปลง ปรับปรุงแก้ไขเครื่องจักรหรือส่วนของเครื่องจักร
4. การป้องกันการบำรุงรักษา (Maintenance Preventive MP) คือการดำเนินการใดๆ ก็ตามที่ได้มาซึ่งเครื่องจักรที่ไม่ต้องการการบำรุงรักษา หรือต้องการแต่น้อยที่สุด

การบำรุงรักษาทั้ง 4 ประเภทนี้เมื่อนำมาประกอบกันจะ"ทวีผล" ของการซ่อมบำรุงและเพิ่มผลผลิตได้โดยมีประสิทธิภาพสูงที่เรียกว่า "Productive Maintenance"(PM)

### การบริหารงานซ่อมบำรุง

เพื่อเป็นแนวทางในการจัดระบบและพัฒนาการบริหารงานซ่อมบำรุงควรพิจารณาดำเนินการเป็นลำดับดังนี้

- 1.ลำดับที่1 เป็นช่วงซึ่งการบริหารงานบำรุงรักษาสนใจเฉพาะงานบำรุงรักษาหลังเหตุขัดข้องเท่านั้น
- 2.ลำดับที่2 เป็นช่วงที่การบริหารงานบำรุงรักษาได้ให้ความสนใจและเน้นหนักในด้านการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
- 3.ลำดับที่3 เป็นช่วงที่การบำรุงรักษาเชิงป้องกันทำได้ถึงระดับอันเป็นที่น่าพอใจและการบริหารงานบำรุงรักษา เริ่มเข้าหาวิธีการ "การบำรุงรักษาทวีผล"
4. ลำดับที่4 เป็นช่วงที่ PM เข้าสู่ระดับที่วางไว้ตามเป้าหมายแล้วและกิจกรรม PM เป็นที่ยอมรับและได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับ นับตั้งแต่พนักงานบริหารลงมาถึงระดับพนักงานทั่วไป ซึ่งกิจกรรม PM ในที่นี้มีชื่อว่า การบำรุงรักษาทวีผลที่ทุกคนมีส่วนร่วม Total Productive Maintenance (TPM)

### ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

#### ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง การที่สมาชิกในระบบมีความรู้สึกในทางที่ชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งใดนั้น สมาชิกที่มีความรู้ในทางบวกหรือชอบ คือ ผู้ที่มีความพึงพอใจ ส่วนผู้ที่มีความรู้ในทางลบหรือไม่ชอบคือ ผู้ที่ไม่พึงพอใจ

#### ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในกาทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ (สาโรช ไสยสมบัติ.2534:15)

#### การตอบสนองความพึงพอใจทั้งของพนักงานและลูกค้า

การตอบสนองความพึงพอใจทั้งของพนักงาน และลูกค้า (Satisfying both employees) บริษัทที่บริการเยี่ยมยอดต้องเชื่อว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานจะสะท้อนถึงความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าด้วย ฝ่ายบริหารจะใช้การตลาดภายใน และสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้การสนับสนุนพนักงานและให้รางวัลสำหรับการให้บริการที่ดี โดยการตรวจสอบความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 343)

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 : 2546) กล่าวว่า ทฤษฎีการจูงใจในยุคปัจจุบันจะเกี่ยวข้องกับ 3 กลุ่มทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีความต้องการ(Need theories) หรือทฤษฎีเนื้อหา (Content theories) เป็นการสำรวจความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจ อี.อาร์.จี. ของอัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก และทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแมคเคิลแลนด์

2. ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ (Process theories of motivation) พิจารณาถึงกระบวนการความคิดเมื่อบุคคลใช้ในการตัดสินใจที่กระทำมากกว่าความต้องการซึ่งกระตุ้นการกระทำ ประกอบด้วย 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom และทฤษฎีความคาดหวังของ Peter และ Lowler และทฤษฎีความยุติธรรม (Equity Theory)

3. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement theories)จะเกี่ยวข้องกับวิธีการและสาเหตุการให้รางวัลและการลงโทษซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

ทฤษฎีต่างๆ ข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันจึงเหมาะสมในการอธิบายพฤติกรรมมนุษย์ในสภาพการณ์ต่างกัน ดังนั้น ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานโดยใช้กลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) หรือทฤษฎีเนื้อหา (Content theories) เพื่อศึกษาการจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ(Hierarchy of needs Theory)** มาสโลว์(Maslow,1970 : 35 - 58)เป็นทฤษฎีการจูงใจดั้งเดิมที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย ซึ่งมาสโลว์ได้เสนอไว้ โดยมองความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นตามความสำคัญจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองบุคคลจะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นโดยบุคคลจะมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุดสำหรับความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ขั้น จากขั้นต่ำสุดไปยังขั้นสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ (Basic Physiological and Biological Needs)เป็นความต้องการระดับต่ำขั้นแรกซึ่งเป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค รวมตลอดถึงการพักผ่อน และความอบอุ่น ฯลฯ ซึ่งมนุษย์ทุกคนมีความต้องการพื้นฐานขั้นนี้ แต่จะมีความแตกต่างเรื่องความเข้มของความต้องการขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น วัยของแต่ละบุคคล และการฝึกฝนตนเอง เป็นต้น

2. ความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety,Security Need) เป็นความต้องการอยู่ห่างไกลจากภัยอันตรายทั้งปวง เช่น อุบัติเหตุต่อชีวิตและทรัพย์สิน การไม่มีงานทำ การไม่มีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ฯลฯ ซึ่งความต้องการดังกล่าวจะอยู่ในจิตสำนึก และจิตใต้สำนึกของแต่ละบุคคล

3. ความต้องการทางสังคม ความรักใคร่และความผูกพัน(Social, Affiliation,and Belonging Needs) เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมเมื่อความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพและความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคงได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะเกิดความต้องการทางสังคม ต้องการความรักใคร่และความผูกพันจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ (Esteem,Recognition Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีคุณค่าและน่าสนใจในสายตาของผู้อื่น ต้องการได้รับความเคารพยกย่อง ต้องการมีอำนาจ มีสถานะภาพที่ดี มีความก้าวหน้า และมีเกียรติ

5. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization, Self – Fullfillment Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งเป็นความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต หลังจากที่มีความต้องการระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว

ดังนั้น หากองค์กรสามารถสนองความต้องการดังกล่าวได้ ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความรู้สึกพึงพอใจและยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะทำให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพดีไปด้วย

**ทฤษฎีสองปัจจัย(Two – Factor Theory) เฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg. 1966)** ได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งรายละเอียดของทฤษฎีสองปัจจัยมี ดังนี้

1. ปัจจัยรักษา (maintenance Factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ เช่น นโยบายการบริหารงานของบริษัท สถานภาพ ความมั่นคงในงานสภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและค่าจ้าง ฯลฯ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจพนักงานให้ทำงานได้ปริมาณเพิ่มขึ้น แต่จะช่วยป้องกันไม่ให้อัตราผลงานที่ทำได้ลดลง ส่วนปัจจัยที่มีผลในทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงาน คือ โอกาสเจริญก้าวหน้า ลักษณะ ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ฯลฯ ดังนั้น เมื่อพบว่าบุคคลมีความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นฝ่ายบริหารควรปรับปรุงและแก้ไขความไม่พึงพอใจให้ลดลงและหมดไป เพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors หรือ motivators) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้แก่ ตัวของงาน ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ และความก้าวหน้าในอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ฯลฯ ดังนั้นฝ่ายบริหารควรให้การส่งเสริมปัจจัยนี้ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจและยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความทุ่มเททั้งกำลังกายกำลังใจ

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ และ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์กมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ตัวของงานเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุด ส่วนประกอบอื่นๆ เป็นปัจจัยประกอบเพื่อการปรับปรุงและป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจ

**ทฤษฎีการจูงใจ อี.อาร์.จี. (ERG theory) อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer.1972)** ได้เสนอทฤษฎีที่มีการขยายทฤษฎีของมาสโลว์และเฮิร์ซเบอร์ก โดยกล่าวว่าบุคคลจะมีความต้องการสามประเภทดังนี้

1. ความต้องการเพื่อการอยู่รอด (Existence needs : E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งเป็นความต้องการทางด้านกายภาพและความต้องการความปลอดภัยตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related need : R) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลทางสังคม ซึ่งประกอบด้วยความต้องการด้านสังคมรวมกับความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่องตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth : G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดตามทฤษฎีนี้ ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องรวมกับความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 413) กล่าวว่า อัลเดอร์เฟอร์ไม่เชื่อว่าบุคคลต้องตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น ซึ่งบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ นอกจากนั้นอัลเดอร์เฟอร์ยังขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจเพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นตามความต้องการ เมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามหลักของการถดถอยความตึงเครียดซึ่งอธิบายว่ามีบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายาม

ที่จะตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เขาจะเลิกความพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าซึ่งบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงระดับความต้องการไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงได้ ขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

ทฤษฎี อี.อาร์.จี. ของอัลเดอร์เฟอร์มีความใกล้เคียงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์กล่าวคือ คนจะพยายามตอบสนองความต้องการในระดับต่ำสุดก่อน แล้วจึงค่อยตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้น แต่ทฤษฎี อี.อาร์.จี. มีแนวคิดว่าการตอบสนองของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับที่สูงขึ้นและต่ำลงได้

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542 :105) กล่าวว่า ทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ และทฤษฎี อี.อาร์.จี. มีความสอดคล้องกันเป็นอันมาก แต่ทฤษฎี อี.อาร์.จี. จะไม่มีเส้นแบ่งระดับความต้องการตายตัวเหมือนใน 2 ทฤษฎีแรก ตรงกันข้าม อัลเดอร์เฟอร์เห็นว่าความต้องการต่าง ๆ นั้นมีความต่อเนื่องคาบเกี่ยวสัมพันธ์กันมากกว่าที่จะเป็นระดับขั้นหรือแยกออกจากกัน นอกจากนั้นความต้องการในชั้นล่างก็ไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองเสียก่อน แล้วจึงเกิดความต้องการในชั้นสูงๆ แต่ความต้องการหลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ แม้ว่าการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎี อี.อาร์.จี. นี้จะยังมีไม่มากแต่การวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องการจูงใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไปนั้น อาจนับเป็นการสนับสนุนในทฤษฎี อี.อาร์.จี. นี้มากกว่าทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการและทฤษฎีสองปัจจัย สำหรับสัมพันธภาพระหว่างความต้องการต่างๆใน 3 ทฤษฎีที่กล่าวมา ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงสัมพันธภาพระหว่างความต้องการต่างๆ ในทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการและทฤษฎี อี.อาร์.จี.

| ทฤษฎีสองปัจจัย<br>ของเฮิร์ชเบิร์ก           | ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ<br>ของมาสโลว์   | ทฤษฎี อี.อาร์.จี.<br>ของอัลเดอร์เฟอร์ |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------|
| ปัจจัยจูงใจ                                 | ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด     | การเจริญเติบโต<br>หรือความก้าวหน้า    |
|                                             | ความต้องการที่จะได้รับการยก<br>ย่อง       |                                       |
| ปัจจัยเพื่อการคงอยู่หรือ<br>ปัจจัยสุขอนามัย | ความต้องการทางสังคม                       | สัมพันธภาพ                            |
|                                             | ความต้องการในความมั่นคง<br>และความปลอดภัย |                                       |
|                                             | ความต้องการทางกายภาพ                      |                                       |

ที่มา : สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์ : 105

ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแมคเคลแลนด์ (McClelland's acquired – needs theory) แมคเคลแลนด์ (McClelland. 1961) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิตและการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่นๆ ความต้องการความสำเร็จเป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมาย ความต้องการเพื่อความผูกพันเป็นความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น ความต้องการอำนาจเป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น ทฤษฎีนี้มีรูปแบบความมุ่งใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการคือ

1. ความต้องการอำนาจ (Need for power) บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม ต้องการความเป็นผู้นำเป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่นเป็นกลุ่มที่แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รักและมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกในกลุ่มสังคม เขาจะรักษาความสัมพันธ์อันดีในสังคม พยายามให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น ต้องการสร้างความเข้าใจดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

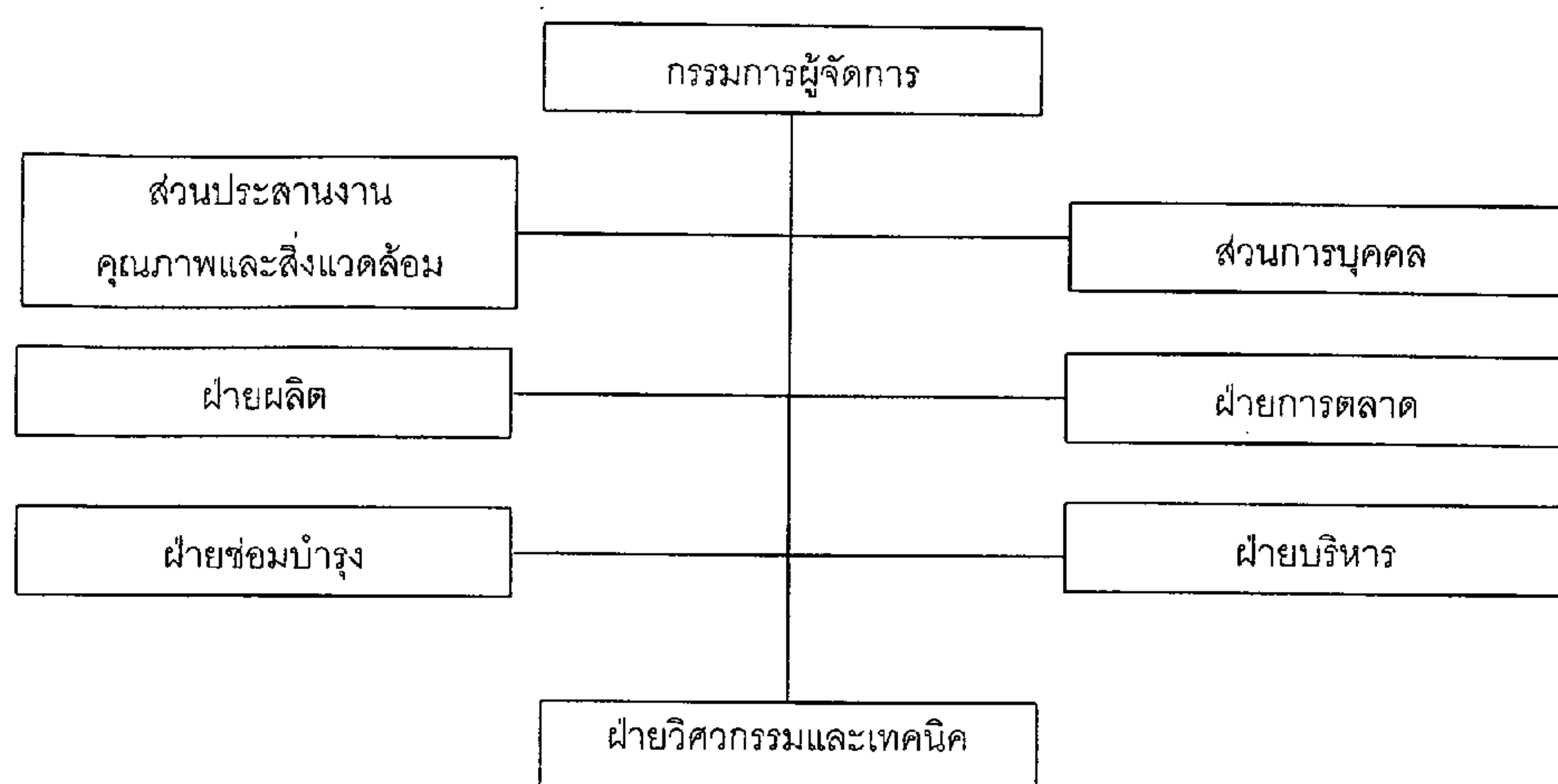
3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง พยายามที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และมีการป้อนกลับในการทำงาน ตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่นแสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหามาให้ดีที่สุด

## การบริหารงานของ บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

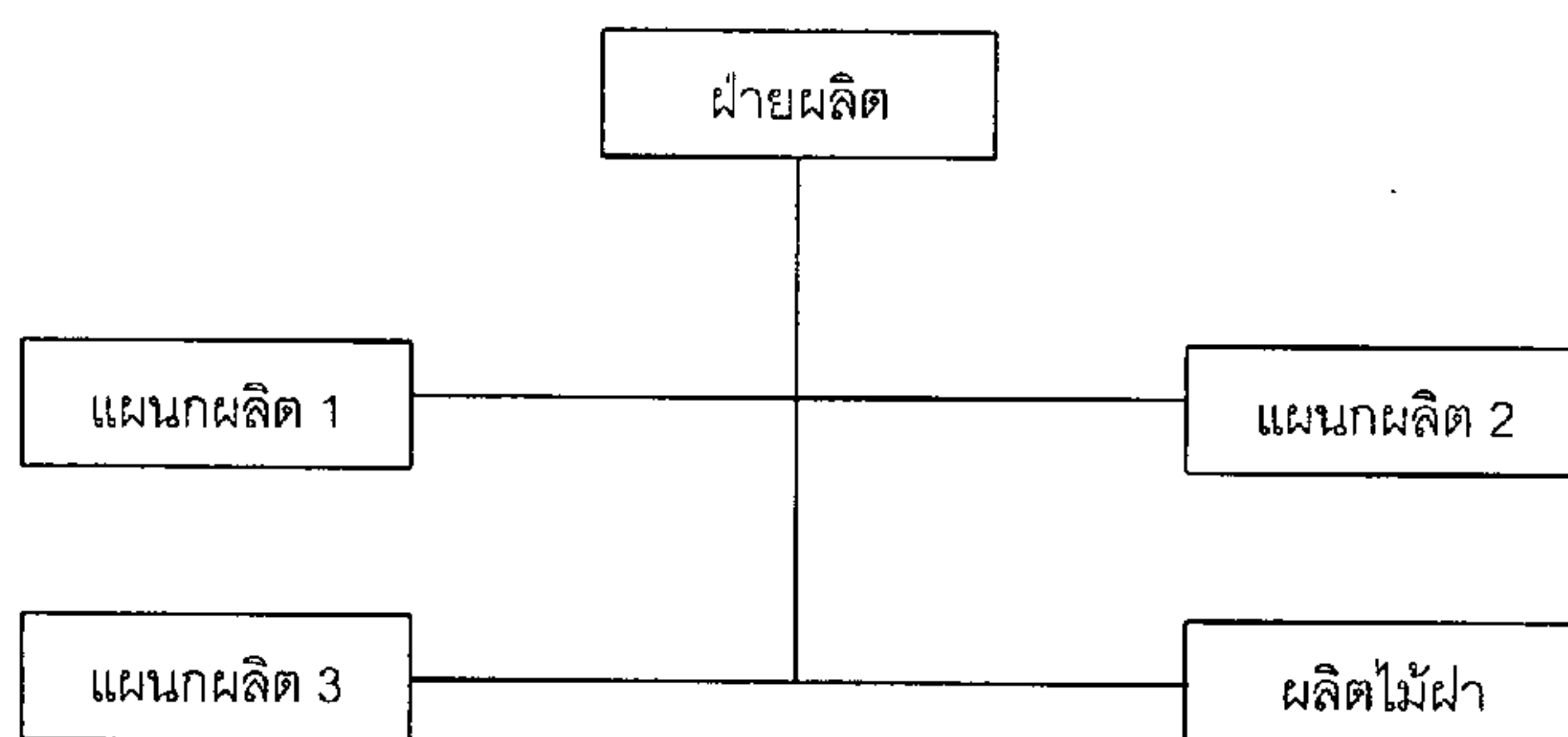
### ประวัติความเป็นมา

บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด หนึ่งในบริษัทเครื่องซีเมนต์ไทย เริ่มต้นก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2481 เป็นก้าวแรกที่จุดประกายให้บริษัทของคนไทยแห่งนี้กลายเป็นผู้บุกเบิกอุตสาหกรรมการผลิตกระเบื้องซีเมนต์ไทยชิ้นแรกของประเทศและด้วยพัฒนาการไม่หยุดยั้ง ได้ส่งผลให้ บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ก้าวสู่ความสำเร็จเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมนี้ตลอดระยะเวลาอันยาวนานถึง 6 ทศวรรษ

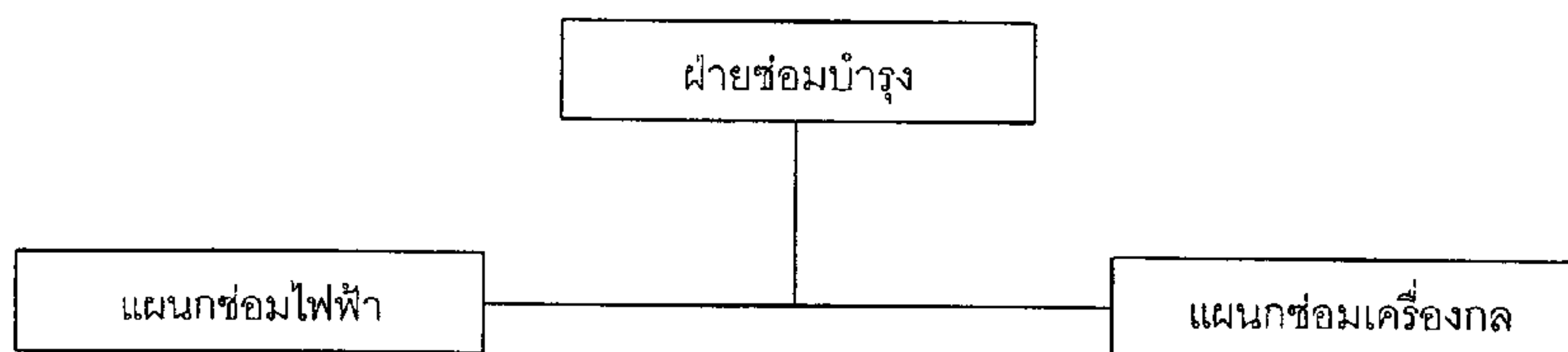
เริ่มต้นด้วยทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท พนักงาน 100 คนและด้วยเครื่องผลิตกระเบื้องเพียง 2 เครื่องที่บางซื่อ กรุงเทพฯ แต่ปัจจุบันได้ย้ายมาตั้งอยู่ที่ จ.สระบุรี มีกำลังการผลิตกว่า 60 ล้านตารางเมตร มีพนักงานกว่า 600 คน มีผู้แทนจำหน่ายกว่า 600 ราย



ภาพประกอบ 2 แผนผังการบริหารงาน บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด



ภาพประกอบ 3 แผนผังการบริหารงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด



ภาพประกอบ 4 ผังการบริหารงานฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

### ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

วัลภา ขายหาค (2535 : 152-166) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดกรุงเทพมหานคร โดยบริการดังกล่าวแบ่งเป็น 3 บริการย่อย ได้แก่

1. บริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน
2. บริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน
3. บริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย

โดยจะแยกพิจารณาในแต่ละบริการ และพิจารณาโดยรวมทุกบริการด้วย การวิจัยนี้ทำการศึกษาวิจัยประชาชนเขตดุสิต บางกะปิ หนองแขม ที่ไปใช้สิทธิ์เลือกตั้งผู้ว่าฯ กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 14 เดือน พฤศจิกายน 2528 และใช้บริการเก็บขนขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือนของกรุงเทพมหานคร โดยส่งแบบสอบถามไปยังประชาชนที่มีคุณสมบัติดังกล่าว จำนวน 400 ชุด และ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 270 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 67.5 ผลการวิจัยพบว่า

1. อายุและลักษณะของเขตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการขนขยะมูลฝอยออกจากบ้านเรือน
2. ลักษณะของเขตและความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน
3. ระดับการศึกษาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการตั้งถังขยะรองรับขยะมูลฝอย
4. อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดกรุงเทพมหานคร รวมทั้ง 3 บริการย่อย

สำหรับในส่วนของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดกรุงเทพมหานครนั้น จากการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการเก็บขยะมูลฝอยจากอาคารบ้านเรือน และไม่มีความพึงพอใจในบริการตั้งถังรองรับขยะมูลฝอย ส่วนบริการกวาดถนน ตรอก ซอย โดยแรงงานคน ไม่สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในบริการดังกล่าว และเมื่อพิจารณาบริการย่อยทั้ง 3 ประเภท เป็นบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร ก็ไม่สามารถที่จะสรุปได้ว่า ประชาชน มีความพึงพอใจ หรือไม่มีความพึงพอใจในบริการเช่นกัน

ถาวร เกตุราทร (2534 : 57-59) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ กรณีศึกษา สถานีตำรวจปทุมวัน โดยศึกษาและสำรวจข้อมูลของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับ ความคิดเห็น และทัศนคติ เรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของตำรวจ วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ และประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมของประชาชนผู้รับบริการกับความพึงพอใจที่มีต่อการได้รับการบริการของตำรวจ

โดยทำการศึกษากับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ไปแจ้งความหรือติดต่อขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจปทุมวัน โดยเลือก กลุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว จำนวน 80 คน และใช้แบบสอบถามประชาชนที่ไปแจ้งความหรือติดต่อกับเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีตำรวจปทุมวัน

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้วิธีหาค่าจำนวน และร้อยละ โดยใช้ค่า ไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05 ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง อายุของประชาชนผู้รับบริการ กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของตำรวจ
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง เพศของประชาชนผู้รับบริการ กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของประชาชนผู้รับบริการ กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ พบว่าอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยจากอาชญากรรม ของประชาชนผู้รับบริการ กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ พบว่า ความปลอดภัยจากอาชญากรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ

สมชัย เซาร์พฤติพงศ์ (2534:48-51) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในโครงการเมืองใหม่บางพลี ต่อการให้บริการของการเคหะแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะวัดระดับความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในโครงการเมืองใหม่บางพลี ต่อบริการที่การเคหะแห่งชาติได้ประสานงานจัดหาให้ตลอดจนบริการที่การเคหะแห่งชาติเป็นผู้ให้บริการโดยตรงเช่น น้ำประปา การติดต่อสำนักงาน การดูแลรักษาความเรียบร้อยในชุมชน เป็นต้น

โดยได้ทำการศึกษาจากประชาชนผู้อยู่อาศัยในโครงการเมืองใหม่บางพลี จาก 3 กลุ่ม ประเภทผู้อยู่อาศัย ได้แก่ กลุ่มอาคารพาณิชย์ กลุ่มบ้านแฝด และกลุ่มบ้านชั้นเดียว หรือ 2 ชั้น รวมทั้งสิ้น 150 ตัวอย่างโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถาม

ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้ค่าสถิติที่เหมาะสมกับข้อมูลโดยกระทำในรูปแบบการแจกแจงความถี่ เป็นร้อยละ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับตัวแปรใช้ค่าสถิติ ไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) เป็นหลักโดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติในการทดสอบสมมุติฐาน ที่ .05 ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ลักษณะภูมิหลังของประชาชนประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ และการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของการเคหะแห่งชาติเมืองไทย
2. ทัศนคติต่อการบริการและการทำงานของ การเคหะแห่งชาติซึ่งประกอบด้วย การประเมินคุณภาพของผลการปฏิบัติงานของการเคหะแห่งชาติ การประเมินความคุ้มค่าจากบริการที่ได้รับและความหวังในการทำงาน และบริการของการเคหะแห่งชาติ ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการเคหะแห่งชาติในโครงการเมืองใหม่บางพลี กล่าวคือผู้ที่คาดว่าบริการมีเพียงพอ จะมีความพึงพอใจมากกว่า ขณะที่ผู้ที่คาดว่าบริการมี

ไม่เพียงพอมีความไม่พึงพอใจมากกว่า ส่วนการประเมินความคุ้มค่าจากการบริการที่ได้รับนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับการบริการของการเคหะแห่งชาติบางพลี

3. ประสิทธิภาพของการให้บริการประกอบด้วยระยะเวลา ที่อยู่อาศัย และจำนวนครั้งที่ไปติดต่อกับการเคหะแห่งชาติ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการเคหะแห่งชาติในโครงการเมืองใหม่บางพลี

4. ความรู้ความเข้าใจขอบเขต และหน้าที่การให้บริการของการเคหะแห่งชาติไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของการเคหะแห่งชาติในโครงการเมืองใหม่บางพลี กว้างคือ การที่ผู้อยู่อาศัยมีความเข้าใจถึง ขอบเขต และ หน้าที่ ของการให้บริการ ของการเคหะแห่งชาติแตกต่างกัน ไม่ได้ทำให้เขามีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ปราโมทย์ สัจจรักษ์ (2533 : 113-115) ได้ศึกษาเรื่องนโยบายด้านการลงทะเบียนของกรมการปกครอง ศึกษากรณี ความพึงพอใจของประชาชนแก่การบริการ เพื่อเป็นการให้ได้ทราบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ขอรับบริการด้านทะเบียนของกรมการปกครองเป็นอย่างไร จึงได้กำหนดปัญหาในการวิจัยไว้ 3 ประการ ดังนี้คือ

1. ประชาชนผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนตามนโยบายของกรมการปกครองหรือไม่

2. นโยบายการทะเบียนของกรมการปกครองในปัจจุบัน ทำให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลหรือไม่

3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้ขอรับบริการระหว่างอำเภอชั้น 1 ชั้น 2 และชั้น 3 ในด้านการเก็บค่าธรรมเนียม ประสิทธิภาพแตกต่างกันหรือไม่

วิธีและขั้นตอนในการศึกษา ทำการศึกษาค้นคว้า สืบค้น จากเอกสาร หนังสือต่างๆ และ ยังดำเนินการวิจัยภาคสนาม โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากที่ว่าการอำเภอ 6 แห่ง โดยแบ่งเป็นอำเภอชั้น 1, 2 แห่ง อำเภอชั้น 3, 3 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามแต่ละ 30 ชุด รวมทั้งหมด 180 ชุด และจากการตรวจสอบพบว่าเป็นข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้ 168 ชุด

การจัดระเบียบการแปลและวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วย โดยใช้โปรแกรม DBASE และ SPSS/PCx สำหรับสถิติที่นำมาใช้ในการคำนวณคือ การใช้อัตราส่วนร้อยละ การทดสอบความแตกต่าง (T-Test) และทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation)

ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้ขอรับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการให้บริการก็เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีประชาชนผู้ขอรับบริการส่วนหนึ่งเห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นยังคงมีข้อบกพร่องหรือข้อเสียบางประการ เช่น การขาดจิตสำนึกต่อหน้าที่ ไม่อุทิศเวลาขาดความกระตือรือร้น และยังมีการแสวงหาผลประโยชน์ นอกจากนั้นในด้านการบริการ ปรากฏว่า มีข้อบกพร่องในเรื่องปัจจัยการบริหารต่างๆ ทั้งในด้านบุคลากรซึ่งมีน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนประชากรผู้มาขอรับบริการ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ก็ไม่เพียงพอ และการปฏิบัติงานยังไม่เป็นระบบ โดยเฉพาะการขาดการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้มาขอรับบริการให้เกิดความเข้าใจในการขอรับบริการด้านทะเบียน ไม่ว่าจะเป็นในด้านระเบียบ กฎหมาย การเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ตลอดจนการเตรียมเอกสาร หลักฐานต่างๆ เพื่อประกอบการขอรับบริการ

นอกจากนั้นในการศึกษา ความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างอาชีพและระดับการศึกษาของผู้รับบริการ การรับรู้ และความเสมอภาค ตลอดจนประสิทธิภาพในการให้บริการและอิทธิพลของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ขอรับบริการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1. อาชีพของผู้ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของประชาชนผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ในเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบ การไปขอรับบริการ ประเภทของการให้บริการด้านทะเบียน วันเวลา ในการขอรับบริการ ตลอดจนการรับรู้ต่อระเบียบ กฎหมาย ในเรื่องค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

2. อาชีพของผู้ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความเสมอภาค และประสิทธิภาพในการให้บริการ

3. ระดับการศึกษาของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของประชาชน นอกจากนั้นระดับการศึกษายังมีความสัมพันธ์กับความเสมอภาคในการให้บริการอีกด้วย ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากผู้ที่มีระดับการศึกษาดี จะสามารถสื่อความหมายกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้ง่ายกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อยและมีความเข้าใจในสถานการณ์ต่าง ๆ มากกว่า การขอรับบริการจึงเป็นไปอย่างมีระบบ และเข้าใจสภาพของการที่ใครมาก่อนจะได้รับบริการก่อน

4. อาชีพและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับอิทธิพลของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ขอรับบริการแต่อย่างใด หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อผู้ขอรับบริการหรือไม่นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับอาชีพหรือระดับการศึกษา บางครั้งผู้มีการศึกษาดีอาจจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อตนเองมากกว่าผู้ขอรับบริการที่มีการศึกษาน้อยก็ได้

จีระภา เนียนน้อย(2545 : 81-82) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา บริษัท ธนากรผลิตน้ำมันพืช จำกัด โดยวิเคราะห์ถึงความแตกต่างของความพึงพอใจโดยใช้การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย(T-Test และ F-Test) โดยผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน
2. ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน
3. ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน
4. ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
5. ผู้ปฏิบัติงานที่มีประเภทบุคลากรต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
6. ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
7. ผู้ปฏิบัติงานที่สังกัดหน่วยงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
8. ผู้ปฏิบัติงานที่มีอัตราค่าจ้าง/เงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน
9. ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่เป็นพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จังหวัดสระบุรี ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2545 จำนวน 248 คน

##### ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จังหวัดสระบุรี ซึ่งจากการส่งแบบสอบถาม จำนวน 248 ฉบับไปให้พนักงานฝ่ายผลิตผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเฉพาะในส่วน ของแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 232 ฉบับ

#### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกคำตอบและปลายเปิด ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน การศึกษา สังกัดในปัจจุบัน และตำแหน่งงาน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด มีจำนวน 30 ข้อเป็นลักษณะคำถามปลายปิดประยุกต์ใช้แบบมาตราส่วน 5 ระดับแบบสากลวัดทัศนคติชนิด Itemized-category scale (คุณทลี เวชสาร. 2542 : 105) โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

- |                                   |             |
|-----------------------------------|-------------|
| 1. ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ       | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ด้านพนักงานซ่อมบำรุง           | จำนวน 9 ข้อ |
| 3. ด้านการส่งมอบงาน               | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านคุณภาพงานบริการ            | จำนวน 5 ข้อ |
| 5. ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ | จำนวน 3 ข้อ |
| 6. ด้านความปลอดภัย                | จำนวน 3 ข้อ |
| 7. ด้านความไว้วางใจ               | จำนวน 3 ข้อ |

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

|         |                           |
|---------|---------------------------|
| 5 คะแนน | หมายถึง มีความพอใจมาก     |
| 4 คะแนน | หมายถึง มีความพอใจ        |
| 3 คะแนน | หมายถึง เฉยๆ              |
| 2 คะแนน | หมายถึง มีความไม่ค่อยพอใจ |
| 1 คะแนน | หมายถึง มีความไม่พอใจเลย  |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) เพื่อแสดงปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

1.ศึกษาข้อมูลจาก ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.สร้างแบบสอบถามทั้ง 3 ตอน ดังกล่าวข้างต้น

3.นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และเสนอแนะเพิ่มเติม

4.นำแบบสอบถามที่ได้สร้างเสร็จแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน

5.นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนการนำไปทดลอง (Try out)

6.นำแบบสอบถามนำไปทดลอง (Try out) กับพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ในเดือนกรกฎาคม 2545 จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation Coefficient)หลังจากนั้นจึงคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติทั้ง 7 ด้าน(ค่า  $r$  อยู่ระหว่าง 0.378 – 0.779)ซึ่งได้ข้อคำถามทั้งหมด 30 ข้อดังนี้

|                                    |                     |       |
|------------------------------------|---------------------|-------|
| 6.1 ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ       | จำนวนข้อคำถามที่ได้ | 3 ข้อ |
| ค่า $r$ อยู่ระหว่าง 0.506 – 0.762  |                     |       |
| 6.2 ด้านพนักงานซ่อมบำรุง           | จำนวนข้อคำถามที่ได้ | 9 ข้อ |
| ค่า $r$ อยู่ระหว่าง 0.379 – 0.779  |                     |       |
| 6.3 ด้านการส่งมอบงาน               | จำนวนข้อคำถามที่ได้ | 4 ข้อ |
| ค่า $r$ อยู่ระหว่าง 0.378 – 0.744  |                     |       |
| 6.4 ด้านคุณภาพงานบริการ            | จำนวนข้อคำถามที่ได้ | 5 ข้อ |
| ค่า $r$ อยู่ระหว่าง 0.429 – 0.715  |                     |       |
| 6.5 ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ | จำนวนข้อคำถามที่ได้ | 3 ข้อ |
| ค่า $r$ อยู่ระหว่าง 0.432 – 0.725  |                     |       |
| 6.6 ด้านความปลอดภัย                | จำนวนข้อคำถามที่ได้ | 3 ข้อ |
| ค่า $r$ อยู่ระหว่าง 0.507 – 0.614  |                     |       |
| 6.7 ด้านความไว้วางใจ               | จำนวนข้อคำถามที่ได้ | 3 ข้อ |
| ค่า $r$ อยู่ระหว่าง 0.557 – 0.617  |                     |       |

7.วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.9609 ซึ่งเป็นค่าที่สูงและเชื่อถือได้ในความเที่ยงตรง สำหรับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 7 ด้าน มีดังนี้

|                                    |                          |        |
|------------------------------------|--------------------------|--------|
| 7.1 ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ       | ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ | 0.8061 |
| 7.2 ด้านพนักงานซ่อมบำรุง           | ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ | 0.9202 |
| 7.3 ด้านการส่งมอบงาน               | ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ | 0.8223 |
| 7.4 ด้านคุณภาพงานบริการ            | ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ | 0.8699 |
| 7.5 ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ | ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ | 0.8220 |
| 7.6 ด้านความปลอดภัย                | ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ | 0.8000 |
| 7.7 ด้านความไว้วางใจ               | ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ | 0.8074 |

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงข้อมูลและรอกับแบบสอบถามด้วยตนเองตามพื้นที่ในการวิจัย คือ บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 46 หมู่ 2 ถนนมิตรภาพ ต.ตะกุด อ.เมือง จ.สระบุรี ในช่วงวันที่ 15-31 สิงหาคม 2545

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยได้จัดกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทุกฉบับ
2. แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามอายุ ระยะเวลาในการทำงาน การศึกษาสูงสุด สังกัดในปัจจุบัน และตำแหน่งงานเพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูล โดยแจกแจงความถี่ในรูปของตาราง
3. ดำเนินการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical / Package for the Social Science) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2540: 10) ตามลำดับขั้นดังนี้
  - 3.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของพนักงานฝ่ายผลิตโดยการหาความถี่และค่าร้อยละ
  - 3.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์จัดลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้
 

|                       |                        |
|-----------------------|------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 | หมายถึง พึงพอใจมาก     |
| ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 | หมายถึง พึงพอใจ        |
| ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 | หมายถึง เฉยๆ           |
| ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 | หมายถึง ไม่ค่อยพึงพอใจ |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 | หมายถึง ไม่พึงพอใจเลย  |
  - 3.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ตามตัวแปรอายุ ระยะเวลาในการทำงาน การศึกษาสูงสุด สังกัดในปัจจุบัน และตำแหน่งงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way Analysis of Variance : F-test) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการ LSD
  - 3.4 สรุปปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุงจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิเคราะห์คำตอบในรูปของความถี่

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติพื้นฐาน

#### 1.1 หาค่าร้อยละ

#### 1.2 หาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 : 36)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

|       |           |     |                        |
|-------|-----------|-----|------------------------|
| เมื่อ | $\bar{x}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย              |
|       | $\sum x$  | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมด   |
|       | $n$       | แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง |

#### 1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร ((ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 : 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

|       |              |     |                                 |
|-------|--------------|-----|---------------------------------|
| เมื่อ | S.D.         | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน             |
|       | $\sum x^2$   | แทน | ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง |
|       | $(\sum x)^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  |
|       | $n$          | แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง          |

## 2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 : 341)

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2] [n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

|       |              |     |                                       |
|-------|--------------|-----|---------------------------------------|
| เมื่อ | $r_{xy}$     | แทน | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                |
|       | $\sum x$     | แทน | ผลรวมของคะแนนชุด X                    |
|       | $\sum y$     | แทน | ผลรวมของคะแนนชุด Y                    |
|       | $\sum x^2$   | แทน | ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง |
|       | $\sum y^2$   | แทน | ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง |
|       | $(\sum x)^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนชุด X ทั้งหมดยกกำลังสอง  |
|       | $(\sum y)^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนชุด Y ทั้งหมดยกกำลังสอง  |
|       | $\sum xy$    | แทน | ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y          |
|       | n            | แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง                |

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์.2523 : 98-99)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

|       |              |     |                                          |
|-------|--------------|-----|------------------------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$     | แทน | ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม             |
|       | n            | แทน | จำนวนข้อของแบบสอบถาม                     |
|       | $S_i^2$      | แทน | ค่าแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ             |
|       | $\sum S_i^2$ | แทน | ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ |
|       | $S_t^2$      | แทน | ค่าความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ  |

### 3. สถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance : F-test) (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541 : 236)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

|       |        |     |                                           |
|-------|--------|-----|-------------------------------------------|
| เมื่อ | F      | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution |
|       | $MS_b$ | แทน | ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม                   |
|       | $MS_w$ | แทน | ความแปรปรวนภายในกลุ่ม                     |

3.2 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม กรณีที่ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการ Least Significant Different (LSD) ตรวจสอบความแตกต่างระหว่างคู่ (กัลยา วาณิชยปัญญา 2544 : 332) ดังนี้

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}} ; n - k \sqrt{MSE} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

|       |                                |     |                                                                              |
|-------|--------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$                       | แทน | ระดับนัยสำคัญ                                                                |
|       | $t_{\frac{\alpha}{2}} ; n - k$ | แทน | df ของความแตกต่างภายในกลุ่ม                                                  |
|       | MSE                            | แทน | ความผันแปรภายในกลุ่ม ได้จาก ONE-WAY ANOVA                                    |
|       | $n_i, n_j$                     | แทน | ขนาดตัวอย่างที่เลือกมาจากแต่ละกลุ่มมีจำนวนไม่เท่ากัน                         |
|       | t                              | แทน | ค่า t จากตารางการแจกแจงแบบที่ $\alpha$ ระดับนัยสำคัญ และระดับชั้นความเสรี df |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ใช้ในการแปลความหมายข้อมูล ดังนี้

|           |     |                                                                                         |
|-----------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| n         | แทน | ขนาดกลุ่มตัวอย่าง                                                                       |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย                                                                               |
| S.D.      | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)                                                 |
| F         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution                                               |
| P-Value   | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรม SPSS คำนวณได้ ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน |
| SS        | แทน | ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum squares)                                          |
| MS        | แทน | ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean squares)                                |
| df        | แทน | ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)                                           |
| *         | แทน | นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05                                                            |
| **        | แทน | นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01                                                            |

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้นำวิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด นำเสนอในรูปของความถี่และร้อยละ

ตอนที่2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ใน 7 ด้าน คือ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความไว้วางใจ

ตอนที่3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ตามตัวแปร อายุ ระยะเวลาในการทำงาน การศึกษาสูงสุด สังกัดในปัจจุบันและตำแหน่งงาน

ตอนที่4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของพนักงานฝ่ายจากแบบสอบถามที่เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดซึ่งจะได้นำเสนอในรูปของความถี่

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด นำเสนอในรูปของความถี่และร้อยละ

จุดมุ่งหมายของการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เพื่อแสดงลักษณะพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าโดยในการส่งแบบสอบถามทั้งหมดไปให้กลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำนวน 248 ฉบับ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเฉพาะในส่วน of แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 232 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.55 ดังรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนคนและร้อยละของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำแนกตามอายุ ระยะเวลาในการทำงาน การศึกษาสูงสุด สังกัดในปัจจุบันและตำแหน่งงาน

| ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของ<br>พนักงานฝ่ายผลิต | จำนวนคน (n) | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------------------------------|-------------|---------------|
| 1. อายุ                                          |             |               |
| 1.1 21 – 30 ปี                                   | 7           | 3.02          |
| 1.2 31 – 40 ปี                                   | 107         | 46.12         |
| 1.3 41 – 50 ปี                                   | 72          | 31.03         |
| 1.4 51 – 60 ปี                                   | 46          | 19.83         |
| รวม                                              | 232         | 100.00        |
| 2. ระยะเวลาในการทำงาน                            |             |               |
| 2.1 6 – 10 ปี                                    | 53          | 22.84         |
| 2.2 11 – 15 ปี                                   | 79          | 34.05         |
| 2.3 16 – 20 ปี                                   | 16          | 6.70          |
| 2.4 21 – 25 ปี                                   | 47          | 20.26         |
| 2.5 26 ปีขึ้นไป                                  | 37          | 15.95         |
| รวม                                              | 232         | 100.00        |
| 3. การศึกษาสูงสุด                                |             |               |
| 3.1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษา                            | 72          | 31.03         |
| 3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น                             | 79          | 34.05         |
| 3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.                      | 69          | 29.74         |
| 3.4 อนุปริญญา / ปวส. / ปริญญาตรี                 | 12          | 5.17          |
| รวม                                              | 232         | 100.00        |
| 4. สังกัดในปัจจุบัน                              |             |               |
| 4.1 แผนกผลิต 1                                   | 70          | 30.17         |
| 4.2 แผนกผลิต 2                                   | 47          | 20.26         |
| 4.3 แผนกผลิต 3                                   | 86          | 37.07         |
| 4.4 ผลิตไม้ฝา                                    | 29          | 12.50         |
| รวม                                              | 232         | 100.00        |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของ<br>พนักงานฝ่ายผลิต | จำนวนคน (n) | คิดเป็นร้อยละ |
|--------------------------------------------------|-------------|---------------|
| 5. ตำแหน่งงาน                                    |             |               |
| 5.1 พนักงานแกะแบบ                                | 38          | 16.38         |
| 5.2 พนักงานเครื่องตัด / เรียงแผ่น                | 31          | 13.36         |
| 5.3 พนักงานผสม                                   | 23          | 9.91          |
| 5.4 พนักงานเครื่องผลิต                           | 28          | 12.07         |
| 5.5 พนักงานคุมเครื่อง                            | 31          | 13.36         |
| 5.6 พนักงานผสมสี                                 | 5           | 2.16          |
| 5.7 พนักงานเครื่องพ่นสี                          | 31          | 13.36         |
| 5.8 พนักงานอื่น ๆ                                | 45          | 19.40         |
| รวม                                              | 232         | 100.00        |

จากตาราง 2 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี (46.12%) มีระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี (34.05%) การศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้น (34.05%) สังกัดในปัจจุบันแผนกผลิต 3 (37.07%) และเป็นพนักงานในตำแหน่งพนักงานแกะแบบ (16.38%)

ตอนที่2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ใน 7 ด้าน คือ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความไว้วางใจ

จุดมุ่งหมายในการศึกษาเพื่อหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ในรายด้านและโดยรวม ดังรายละเอียดในตาราง 3 ถึง ตาราง 10

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงรายด้านและโดยรวม

| ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต     | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------|-----------|-------|------------------|
| 1. ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ       | 2.9828    | .7383 | เฉย ๆ            |
| 2. ด้านพนักงานซ่อมบำรุง           | 2.8362    | .7320 | เฉย ๆ            |
| 3. ด้านการส่งมอบงาน               | 2.7845    | .7763 | เฉย ๆ            |
| 4. ด้านคุณภาพงานบริการ            | 2.7112    | .8720 | เฉย ๆ            |
| 5. ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ | 2.7759    | .8885 | เฉย ๆ            |
| 6. ด้านความปลอดภัย                | 2.8879    | .8805 | เฉย ๆ            |
| 7. ด้านความไว้วางใจ               | 2.9914    | .8111 | เฉย ๆ            |
| รวม                               | 2.8202    | .6319 | เฉย ๆ            |

จากตาราง 3 แสดงว่าความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ ( $\bar{X} = 2.8202$ ) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในระดับเฉย ๆค่อนข้างไปทางพึงพอใจ คือ ด้านความไว้วางใจ ( $\bar{X} = 2.9914$ ) รองลงมาด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ( $\bar{X} = 2.9828$ ) ส่วนด้านที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในระดับเฉย ๆค่อนข้างไปทางไม่ค่อยพึงพอใจ คือ ด้านคุณภาพงานบริการ ( $\bar{X} = 2.7112$ )

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน สามารถสรุปผลความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ได้ดังรายละเอียดในตาราง 4 ถึง 10

1. ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ดังรายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ด้านการแจ้งเข้ารับบริการรายข้อและโดยรวม

| ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต                    | $\bar{X}$ | S.D.   | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------|-----------|--------|------------------|
| ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ                         |           |        |                  |
| 1.ความสะดวกในการแจ้งงานซ่อมด้วยคอมพิวเตอร์       | 3.4828    | .9488  | เฉยๆ             |
| 2. ความสะดวกในการแจ้งงานซ่อมฉุกเฉินด้วยใบสั่งงาน | 3.0474    | 1.0288 | เฉยๆ             |
| 3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการแจ้งงานซ่อม      | 2.4440    | .9919  | ไม่ค่อยพึงพอใจ   |
| รวม                                              | 2.9828    | .7383  | เฉยๆ             |

จากตาราง 4 แสดงว่าความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาษไทย จำกัด ในด้านการแจ้งเข้ารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ( $\bar{X} = 2.9828$ ) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆค่อนข้างไปทางพึงพอใจ คือ ความสะดวกในการแจ้งงานซ่อมด้วยคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.4828$ ) รองลงมา คือ ความสะดวกในการแจ้งงานซ่อมฉุกเฉินด้วยใบสั่งงาน ( $\bar{X} = 3.0474$ ) ส่วนข้อที่พนักงานผลิตมีความพึงพอใจในระดับไม่ค่อยพึงพอใจ คือ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการแจ้งซ่อม ( $\bar{X} = 2.4440$ )

## 2. ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ดังรายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ด้านพนักงานซ่อมบำรุงรายข้อและโดยรวม

| ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต                            | $\bar{X}$ | S.D.   | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------|-----------|--------|------------------|
| ด้านพนักงานซ่อมบำรุง                                     |           |        |                  |
| 1. ทัศนคติไมตรีในการประสานงาน                            | 2.7845    | .9961  | เฉยๆ             |
| 2. ความสุภาพที่มีต่อท่าน                                 | 2.7026    | 1.0032 | เฉยๆ             |
| 3. ความรู้และความชำนาญในการซ่อมบำรุง                     | 3.1940    | .9897  | เฉยๆ             |
| 4. การปฏิบัติตามที่รับปากไว้กับท่าน                      | 2.8233    | .9206  | เฉยๆ             |
| 5. การรู้ถึงความต้องการของท่าน                           | 2.7345    | .9098  | เฉยๆ             |
| 6.ถามคำถามเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตามความต้องการของท่าน | 2.9397    | .9378  | เฉยๆ             |
| 7.ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นของท่าน           | 3.0690    | .9232  | เฉยๆ             |
| 8.การทบทวนรายการซ่อมหรือข้อมูลรายละเอียดของงานซ่อมบำรุง  | 2.8836    | .9161  | เฉยๆ             |
| 9.การติดตามหลังการซ่อมบำรุง                              | 2.4009    | .9483  | ไม่ค่อยพึงพอใจ   |
| รวม                                                      | 2.8362    | .7320  | เฉยๆ             |

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาดไทย จำกัด ด้านพนักงานซ่อมบำรุงโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ( $\bar{X} = 2.8362$ ) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางพึงพอใจ คือ ความรู้ความชำนาญในการซ่อมบำรุง ( $\bar{X} = 3.1940$ ) รองลงมา คือ ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นของท่าน ( $\bar{X} = 3.0690$ ) ส่วนข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในระดับไม่ค่อยพึงพอใจ คือ การติดตามหลังการซ่อมบำรุง ( $\bar{X} = 2.4009$ )

### 3. ด้านการส่งมอบงาน ดังรายละเอียดในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานรายข้อและโดยรวม

| ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต                               | $\bar{X}$ | S.D.   | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------|-----------|--------|------------------|
| ด้านการส่งมอบงาน                                            |           |        |                  |
| 1. ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมทั้งหมดจนกว่าจะได้<br>รับงานเสร็จ | 3.1336    | .9463  | เฉยๆ             |
| 2. การตรงต่อเวลาในการนัดหมายงานเสร็จ                        | 2.5690    | .9734  | เฉยๆ             |
| 3. การอธิบายรายละเอียดของงานซ่อมที่ได้ทำไป                  | 2.8319    | .9127  | เฉยๆ             |
| 4. ความสะอาดและสภาพของงานหลังการซ่อม<br>บำรุง               | 2.0948    | 1.0234 | ไม่ค่อยพึงพอใจ   |
| รวม                                                         | 2.7845    | .7763  | เฉยๆ             |

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้อง  
กระต่ายไทย จำกัด ด้านการส่งมอบงานโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ( $\bar{X} = 2.7845$ ) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็น  
รายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆค่อนข้างไปทางพึงพอใจ คือ ระยะเวลาที่ใช้ใน  
การซ่อมทั้งหมดจนกว่าจะได้รับงานเสร็จ ( $\bar{X} = 3.1336$ ) รองลงมา คือ การอธิบายรายละเอียดของงานซ่อมที่ได้  
ทำไป ( $\bar{X} = 2.8319$ ) ส่วนข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในระดับไม่ค่อยพึงพอใจ คือ ความสะอาดและ  
สภาพของงานหลังการซ่อมบำรุง ( $\bar{X} = 2.0948$ )

#### 4. ด้านคุณภาพของงานบริการ ดังรายละเอียดในตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านคุณภาพของงานบริการรายข้อและโดยรวม

| ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต                            | $\bar{X}$ | S.D.   | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------|-----------|--------|------------------|
| ด้านคุณภาพของงานบริการ                                   |           |        |                  |
| 1. การวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก | 2.6983    | 1.0254 | เฉยๆ             |
| 2. คุณภาพของงานซ่อมบำรุง                                 | 2.9747    | .9666  | เฉยๆ             |
| 3. ซ่อมครบถ้วนตามรายการที่แจ้งซ่อม                       | 2.7629    | 1.0890 | เฉยๆ             |
| 4. งานซ่อมแก้ไขได้ถูกต้องภายในครั้งแรกที่แจ้งงาน         | 2.9655    | 1.0102 | เฉยๆ             |
| 5. ความพร้อมของอะไหล่                                    | 2.1121    | 1.0216 | ไม่ค่อยพึงพอใจ   |
| รวม                                                      | 2.7112    | .8720  | เฉยๆ             |

จากตาราง 7 แสดงว่า ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด ด้านคุณภาพของงานบริการโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ( $\bar{X} = 2.7112$ ) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในระดับเฉยๆค่อนข้างไปทางพึงพอใจ คือ คุณภาพของงานซ่อมบำรุง ( $\bar{X} = 2.9741$ ) รองลงมาคือ งานซ่อมแก้ไขได้ถูกต้องภายในครั้งแรกที่แจ้งงาน ( $\bar{X} = 2.9655$ ) ส่วนข้อที่พนักงานผลิตมีความพึงพอใจในระดับไม่ค่อยพึงพอใจ คือ ความพร้อมของอะไหล่ ( $\bar{X} = 2.1121$ )

## 5. ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ดังรายละเอียดในตาราง 8

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความเป็นมิตรในการให้บริการรายข้อและโดยรวม

| ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต            | $\bar{X}$ | S.D.   | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------|-----------|--------|------------------|
| ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ           |           |        |                  |
| 1. การให้ความสำคัญต่อการให้บริการท่าน    | 2.7672    | 1.0350 | เฉย ๆ            |
| 2. ความพร้อมที่จะรับผิดชอบในงานซ่อมบำรุง | 2.7371    | .9999  | เฉย ๆ            |
| 3. การให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคและวิชาการ | 2.7629    | 1.0064 | เฉย ๆ            |
| รวม                                      | 2.7759    | .8885  | เฉย ๆ            |

จากตาราง 8 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายบำรุง ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ ( $\bar{X} = 2.7759$ ) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อของพนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความเป็นมิตรในการให้บริการในระดับเฉย ๆ ก่อนข้างไปในทางพึงพอใจ คือ การให้ความสำคัญต่อการให้บริการท่าน ( $\bar{X} = 2.7672$ ) รองลงมา คือการให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคและวิชาการ ( $\bar{X} = 2.7629$ ) ส่วนข้อที่พนักงานผลิตมีความพึงพอใจในระดับเฉย ๆ ก่อนข้างไปทางไม่ค่อยพึงพอใจ คือ ความพร้อมที่จะรับผิดชอบในงานซ่อมบำรุง ( $\bar{X} = 2.7371$ )

## 6. ด้านความปลอดภัย ดังรายละเอียดในตาราง 9

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความปลอดภัยรายข้อและโดยรวม

| ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต                                                         | $\bar{X}$ | S.D.   | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|------------------|
| ด้านความปลอดภัย                                                                       |           |        |                  |
| 1. ความปลอดภัยของอุปกรณ์ไฟฟ้าอยู่ในสภาพปลอดภัยน่าใช้งาน                               | 2.9310    | 1.0041 | เฉยๆ             |
| 2. อุปกรณ์หรือเครื่องจักรที่ติดตั้งใหม่มีอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในจุดที่มีความเสี่ยง | 3.0310    | .9865  | เฉยๆ             |
| 3. อุปกรณ์หรือเครื่องจักรที่มีความเสี่ยงในเรื่องอุบัติเหตุถูกแก้ไขโดยด่วนเมื่อแรงงาน  | 2.7198    | 1.0336 | เฉยๆ             |
| รวม                                                                                   | 2.8879    | .8805  | เฉยๆ             |

จากตาราง 9 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ( $\bar{X} = 2.8878$ ) โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่าข้อนี้พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความปลอดภัย ในระดับเฉยๆค่อนข้างไปทางพึงพอใจ คือ อุปกรณ์หรือเครื่องจักรที่ติดตั้งใหม่มีอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในจุดที่มีความเสี่ยง ( $\bar{X} = 3.0310$ ) รองลงมาคือ ความปลอดภัยของอุปกรณ์ไฟฟ้าอยู่ในสภาพปลอดภัยน่าใช้งาน ( $\bar{X} = 2.9310$ ) ส่วนข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความปลอดภัยในระดับเฉยๆค่อนข้างไปทางไม่ค่อยพึงพอใจ คือ อุปกรณ์ของเครื่องจักรที่มีความเสี่ยงในเรื่องอุบัติเหตุถูกแก้ไขโดยด่วนเมื่อแรงงาน ( $\bar{X} = 2.7198$ )

## 7. ด้านความไว้วางใจ ดังรายละเอียดในตาราง 10

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความไว้วางใจรายข้อและโดยรวม

| ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต                                                                        | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------------------|
| ด้านความไว้วางใจ                                                                                     |           |       |                  |
| 1.อุปกรณ์และเครื่องจักรที่ซ่อมเสร็จท่านไว้วางใจเหมือนเดิม                                            | 2.9353    | .9165 | เฉยๆ             |
| 2.หน้าที่ของการทำงานของอุปกรณ์และเครื่องจักรยังเหมือนเดิมหลังจากซ่อมเสร็จ                            | 3.0043    | .9557 | เฉยๆ             |
| 3.ในกรณีที่มีแก้ไขให้แตกต่างไปแต่ได้วัตถุประเภทเหมือนเดิมท่านไว้วางใจอุปกรณ์และเครื่องจักรเหมือนเดิม | 3.0259    | .8970 | เฉยๆ             |
| รวม                                                                                                  | 2.9914    | .8111 | เฉยๆ             |

จากตาราง 10 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความไว้วางใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ( $\bar{X} = 2.9914$ ) โดยเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความไว้วางใจ ในระดับเฉยๆค่อนข้างไปทางพึงพอใจ คือ หน้าที่ของการทำงานของอุปกรณ์และเครื่องจักรยังเหมือนเดิมหลังจากซ่อมเสร็จ ( $\bar{X} = 3.0043$ ) รองลงมา คือ ในกรณีมีการแก้ไขให้แตกต่างไปแต่ได้วัตถุประสงค์เหมือนเดิมท่านไว้วางใจอุปกรณ์และเครื่องจักรเหมือนเดิม ( $\bar{X} = 3.0259$ ) ส่วนข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความไว้วางใจในระดับเฉยๆค่อนข้างไปทางไม่ค่อยพึงพอใจ คือ อุปกรณ์และเครื่องจักรที่ซ่อมเสร็จท่านไว้วางใจเหมือนเดิม ( $\bar{X} = 2.9353$ )

ตอนที่3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ตามตัวแปรอายุ ระยะเวลาในการทำงาน การศึกษาสูงสุด สังกัดในปัจจุบันและ ตำแหน่งงาน

จุดมุ่งหมายในการศึกษาเพื่อหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ว่ามีความแตกต่างกันในเรื่องระดับความพึงพอใจหรือไม่ ดังรายละเอียดในตาราง 11 ถึง ตาราง 39

3.1 การทดสอบสมมติฐานที่1 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน ดังรายละเอียดในตาราง 11 ถึงตาราง 15

ตาราง 11 ค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงจำแนกตามอายุของพนักงานฝ่ายผลิต

| อายุ          | จำนวนคน (n) | $\bar{X}$ | S.D.  |
|---------------|-------------|-----------|-------|
| 1. 21 – 30 ปี | 7           | 3.2827    | .4880 |
| 2. 31 – 40 ปี | 107         | 2.8598    | .8736 |
| 3. 41 – 50 ปี | 72          | 2.5972    | .7989 |
| 4. 51 – 60 ปี | 46          | 2.9348    | .8001 |
| รวม           | 232         | 2.8060    | .8381 |

จากตาราง 11 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ อันดับ 1 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 21 – 30 ปี อันดับ 2 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 51 – 60 ปี อันดับ 3 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 31 – 40 ปี และอันดับ 4 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 41 – 50 ปี

เพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยเหล่านี้แตกต่างกันจริงหรือไม่ จึงใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ปรากฏผลดังตาราง 12

ตาราง 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงรายด้านและโดยรวมจำแนกตามอายุของพนักงานฝ่ายผลิต

| ความพึงพอใจของพนักงาน<br>ฝ่ายผลิต     | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS    | F       | P-Value |
|---------------------------------------|------------------|-----|---------|-------|---------|---------|
| 1. ด้านการแจ้งรับเข้ารับ<br>บริการ    | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.110   | .370  | .676    | .568    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 228 | 124.821 | .547  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 125.931 |       |         |         |
| 2. ด้านพนักงานซ่อมบำรุง               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 6.284   | 2.095 | 4.065** | .008    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 228 | 117.491 | .515  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 123.776 |       |         |         |
| 3. ด้านการส่งมอบงาน                   | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 6.209   | 2.070 | 3.548*  | .015    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 228 | 133.015 | .583  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 159.224 |       |         |         |
| 4. ด้านคุณภาพของงาน<br>บริการ         | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 3.556   | 1.185 | 1.570   | .197    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 228 | 172.095 | .755  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 175.051 |       |         |         |
| 5. ด้านความเป็นมิตรในการ<br>ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 5.211   | 1.737 | 2.236   | .085    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 228 | 177.134 | .777  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 182.345 |       |         |         |
| 6. ด้านความปลอดภัย                    | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.913   | .638  | .821    | .484    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 228 | 177.173 | .777  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 179.086 |       |         |         |
| 7. ด้านความไว้วางใจ                   | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | .961    | .320  | .483    | .694    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 228 | 151.022 | .662  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 151.983 |       |         |         |
| รวม                                   | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 5.792   | 1.931 | 2.791*  | .041    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 228 | 157.708 | .692  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 163.500 |       |         |         |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ด้านพนักงานซ่อมบำรุง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ด้านส่งมอบงาน และโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 21 – 30 ปี พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 31 – 40 ปี

พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 41 – 50 ปี และ พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝ่ายซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกันจึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่โดยการเปรียบเทียบพหุคูณ โดยวิธีการ LSD ดังรายละเอียดตาราง 13 ถึง 15

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านพนักงานซ่อมบำรุง  
จำแนกตามอายุของพนักงานฝ่ายผลิต

| อายุ     | ด้านพนักงานซ่อมบำรุง | 21-30 ปี | 31-40 ปี | 41-50 ปี | 51-60 ปี |
|----------|----------------------|----------|----------|----------|----------|
|          | $\bar{X}$            | 3.1429   | 2.9252   | 2.5972   | 2.9565   |
| 21-30 ปี | 3.1429               | -        | .2176    | .5456    | .1863    |
| 31-40 ปี | 2.9252               |          | -        | .3280**  | .0313    |
| 41-50 ปี | 2.5972               |          |          | -        | .3593**  |
| 51-60 ปี | 2.9565               |          |          |          | -        |

\*\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 31 – 40 ปี และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านการส่งมอบงานจำแนกตามอายุของพนักงานฝ่ายผลิต

| อายุ     | ด้านการส่งมอบงาน | 21-30 ปี | 31-40 ปี | 41-50 ปี | 51-60 ปี |
|----------|------------------|----------|----------|----------|----------|
|          | $\bar{X}$        | 2.8571   | 2.9065   | 2.5417   | 2.8696   |
| 21-30 ปี | 2.8571           | -        | .0494    | .3155    | .0124    |
| 31-40 ปี | 2.9065           |          | -        | .3648**  | .0369    |
| 41-50 ปี | 2.5417           |          |          | -        | .3279*   |
| 51-60 ปี | 2.8696           |          |          |          | -        |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุในช่วง 51 – 60 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD โดยรวมจำแนกตามอายุของพนักงานฝ่ายผลิต

| อายุ     | โดยรวม    | 21-30 ปี | 31-40 ปี | 41-50 ปี | 51-60 ปี |
|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|
|          | $\bar{X}$ | 3.2857   | 2.8598   | 2.5972   | 2.9348   |
| 21-30 ปี | 3.2857    | -        | .4259    | .6885*   | .3509    |
| 31-40 ปี | 2.8598    |          | -        | .2626*   | .0750    |
| 41-50 ปี | 2.5972    |          |          | -        | .3376*   |
| 51-60 ปี | 2.9348    |          |          |          | -        |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 31 – 40 ปี พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 51 – 60 ปี และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 21 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การทดสอบสมมติฐานที่2 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายบำรุงต่างกัน ดังรายละเอียดในตาราง 16 ถึง 21

ตาราง 16 ค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต

| ระยะเวลาในการทำงาน | จำนวนคน (n) | $\bar{X}$ | S.D.  |
|--------------------|-------------|-----------|-------|
| 1. 6 – 10 ปี       | 53          | 2.9811    | .9092 |
| 2. 11 – 15 ปี      | 79          | 2.8228    | .7968 |
| 3. 16 – 20 ปี      | 16          | 2.8125    | .7500 |
| 4. 21 – 25 ปี      | 47          | 2.4681    | .6869 |
| 5. 26 ปีขึ้นไป     | 37          | 2.9459    | .9412 |
| รวม                | 232         | 2.8060    | .8381 |

จากตาราง 16 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงเรียงลำดับตามระยะเวลาในการทำงานจากมากไปหาน้อย คือ อันดับ 1 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี อันดับ 2 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 26 ปีขึ้นไป อันดับ 3 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี อันดับ 4 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 16 – 20 ปี และ อันดับ 5 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 – 25 ปี

เพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยเหล่านี้แตกต่างกันจริงหรือไม่ จึงใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ปรากฏผลดังตาราง 17

ตาราง 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงรายด้านและโดยรวมจำแนกตามระยะเวลาของพนักงานฝ่ายผลิต

| ความพึงพอใจของพนักงาน<br>ฝ่ายผลิต     | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS    | F      | P-Value |
|---------------------------------------|------------------|-----|---------|-------|--------|---------|
| 1. ด้านการแจ้งรับเข้ารับ<br>บริการ    | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 2.976   | .744  | 1.374  | .244    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 227 | 122.955 | .542  |        |         |
|                                       | รวม              | 231 | 125.931 |       |        |         |
| 3. ด้านพนักงานซ่อมบำรุง               | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 6.072   | 1.518 | 2.928* | .022    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 227 | 117.491 | .519  |        |         |
|                                       | รวม              | 231 | 123.776 |       |        |         |
| 3. ด้านการส่งมอบงาน                   | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 6.863   | 1.716 | 2.943* | .021    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 227 | 132.361 | .583  |        |         |
|                                       | รวม              | 231 | 139.224 |       |        |         |
| 4. ด้านคุณภาพของงาน<br>บริการ         | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 6.819   | 1.705 | 2.292  | .060    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 227 | 168.832 | .744  |        |         |
|                                       | รวม              | 231 | 175.651 |       |        |         |
| 5. ด้านความเป็นมิตรในการ<br>ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 7.783   | 1.946 | 2.530* | .041    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 227 | 174.562 | .769  |        |         |
|                                       | รวม              | 231 | 182.345 |       |        |         |
| 6. ด้านความปลอดภัย                    | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 5.620   | 1.405 | 1.838  | .122    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 227 | 173.467 | .764  |        |         |
|                                       | รวม              | 231 | 179.086 |       |        |         |
| 7. ด้านความไว้วางใจ                   | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 3.516   | .879  | 1.344  | .254    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 227 | 148.467 | .654  |        |         |
|                                       | รวม              | 231 | 151.983 |       |        |         |
| รวม                                   | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 6.866   | 1.716 | 2.488* | .044    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 227 | 156.634 | .690  |        |         |
|                                       | รวม              | 231 | 163.500 |       |        |         |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านความมิตรในการให้บริการและโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างก็มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความไว้วางใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่โดยเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการ LSD ดังรายละเอียดในตาราง 18 ถึงตาราง 21

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านพนักงานซ่อมบำรุง  
จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต

| ระยะเวลา<br>ในการ<br>ทำงาน | ด้านพนักงานซ่อมบำรุง<br>$\bar{X}$ | 6-10 ปี | 11-15 ปี | 16-20 ปี | 21-25 ปี | 26 ปีขึ้นไป |
|----------------------------|-----------------------------------|---------|----------|----------|----------|-------------|
|                            |                                   | 2.9434  | 2.8734   | 2.8125   | 2.5319   | 3.0000      |
| 6-10 ปี                    | 2.9434                            | -       | .0699    | .1309    | .4115*   | .0566       |
| 11-15 ปี                   | 2.8734                            |         | -        | .0609    | .3415*   | .1266       |
| 16-20 ปี                   | 2.8125                            |         |          | -        | .2806    | .1875       |
| 21-25 ปี                   | 2.5319                            |         |          |          | -        | .4681**     |
| 26 ปีขึ้นไป                | 3.0000                            |         |          |          |          | -           |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 - 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 - 25 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 - 15 ปี และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 16 - 20 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านการส่งมอบงานจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต

| ระยะเวลา<br>ในการ<br>ทำงาน | ด้านการส่งมอบงาน<br>$\bar{X}$ | 6-10 ปี | 11-15 ปี | 16-20 ปี | 21-25 ปี | 26 ปีขึ้นไป |
|----------------------------|-------------------------------|---------|----------|----------|----------|-------------|
|                            |                               | 2.8491  | 2.8987   | 2.8125   | 2.4468   | 2.8649      |
| 6-10 ปี                    | 2.8491                        | -       | .0497    | .0366    | .4022**  | .0158       |
| 11-15 ปี                   | 2.8987                        |         | -        | .0862    | .4519**  | .0339       |
| 16-20 ปี                   | 2.8125                        |         |          | -        | .3651    | .0524       |
| 21-25 ปี                   | 2.4468                        |         |          |          | -        | .4181*      |
| 26 ปีขึ้นไป                | 2.8649                        |         |          |          |          | -           |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 -25 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 - 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 -25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 16 - 20 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต

| ระยะเวลา<br>ในการ<br>ทำงาน | ด้านความเป็นมิตรใน<br>การให้บริการ<br><br>$\bar{X}$ | 6-10 ปี | 11-15 ปี | 16-20 ปี | 21-25 ปี | 26 ปีขึ้นไป |
|----------------------------|-----------------------------------------------------|---------|----------|----------|----------|-------------|
|                            |                                                     | 2.8113  | 2.8987   | 2.6250   | 2.4468   | 2.9459      |
| 6-10 ปี                    | 2.8113                                              | -       | .0874    | .1863    | .3645*   | .1346       |
| 11-15 ปี                   | 2.8987                                              |         | -        | .2137    | .4519**  | .0472       |
| 16-20 ปี                   | 2.6250                                              |         |          | -        | .1782    | .3209       |
| 21-25 ปี                   | 2.4468                                              |         |          |          | -        | .4991**     |
| 26 ปีขึ้นไป                | 2.9459                                              |         |          |          |          | -           |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 – 25 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความเป็นมิตรในการให้บริการน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 26 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความเป็นมิตรในการให้บริการมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 – 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความเป็นมิตรในการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD โดยรวมจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต

| ระยะเวลา<br>ในการ<br>ทำงาน | โดยรวม<br>$\bar{X}$ | 6-10 ปี | 11-15 ปี | 16-20 ปี | 21-25 ปี | 26 ปีขึ้นไป |
|----------------------------|---------------------|---------|----------|----------|----------|-------------|
|                            |                     | 2.9811  | 2.8228   | 2.8125   | 2.4681   | 2.9459      |
| 6-10 ปี                    | 2.9811              | -       | .1583    | .1686    | .5130**  | .0352       |
| 11-15 ปี                   | 2.8228              |         | -        | .0103    | .3547*   | .1232       |
| 16-20 ปี                   | 2.8125              |         |          | -        | .3444    | .1334       |
| 21-25 ปี                   | 2.4681              |         |          |          | -        | .4779**     |
| 26 ปีขึ้นไป                | 2.9459              |         |          |          |          | -           |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 – 25 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 26 ปีขึ้นไป และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 – 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 16 – 20 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การทดสอบสมมติฐานที่3 พนักงานฝ่ายผลิตมีการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน ดังรายละเอียดในตาราง 22 ถึง 23

ตาราง 22 ค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงจำแนกตามการศึกษาสูงสุดของพนักงานฝ่ายผลิต

| การศึกษาสูงสุด                     | จำนวนคน (n) | $\bar{X}$ | S.D.  |
|------------------------------------|-------------|-----------|-------|
| 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น         | 72          | 2.7561    | .8834 |
| 2. มัธยมศึกษาตอนต้น                | 79          | 2.7789    | .7469 |
| 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย /<br>ปวช.     | 69          | 2.8159    | .7934 |
| 4. อนุปริญญา / ปวส. /<br>ปริญญาตรี | 12          | 2.8731    | .8140 |
| รวม                                | 232         | 2.8060    | .8413 |

จากตาราง 22 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีฝ่ายซ่อมบำรุงเรียงลำดับตามการศึกษาสูงสุดจากมากไปหาน้อย คือ อันดับ 1 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีการศึกษาสูงสุดอนุปริญญา / ปวส. / ปริญญาตรี อันดับ 2 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อันดับ 3 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้น และ อันดับ 4 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีการศึกษาสูงสุดต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

เพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยเหล่านี้แตกต่างกันจริงหรือไม่ จึงใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวปรากฏผลดังตาราง 23

ตาราง 23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมรายด้านและบำรุงโดยรวมจำแนกตามการศึกษาสูงสุดของพนักงานฝ่ายผลิต

| ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต     | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS   | F    | P-Value |
|-----------------------------------|------------------|-----|---------|------|------|---------|
| 1. ด้านการแจ้งรับเข้ารับบริการ    | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | .408    | .136 | .247 | .863    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 125.523 | .551 |      |         |
|                                   | รวม              | 231 | 125.931 |      |      |         |
| 2. ด้านพนักงานซ่อมบำรุง           | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | .357    | .119 | .220 | .883    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 123.419 | .541 |      |         |
|                                   | รวม              | 231 | 123.776 |      |      |         |
| 3. ด้านการส่งมอบงาน               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.078   | .359 | .593 | .620    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 138.147 | .606 |      |         |
|                                   | รวม              | 231 | 139.224 |      |      |         |
| 4. ด้านคุณภาพของงานบริการ         | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.571   | .524 | .686 | .562    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 179.080 | .764 |      |         |
|                                   | รวม              | 231 | 175.651 |      |      |         |
| 5. ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.346   | .782 | .990 | .398    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 179.999 | .789 |      |         |
|                                   | รวม              | 231 | 182.345 |      |      |         |
| 6. ด้านความปลอดภัย                | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | .829    | .276 | .354 | .787    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 178.257 | .782 |      |         |
|                                   | รวม              | 231 | 179.086 |      |      |         |
| 7. ด้านความไว้วางใจ               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | .680    | .227 | .342 | .795    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 151.303 | .664 |      |         |
|                                   | รวม              | 231 | 151.983 |      |      |         |
| รวม                               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | .235    | .078 | .109 | .955    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 163.265 | .716 |      |         |
|                                   | รวม              | 231 | 163.500 |      |      |         |

จากตาราง 23 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงรายด้านและโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กล่าวคือพนักงานฝ่ายผลิตที่มีการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส./ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านคุณภาพของงานบริการ ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านความไว้วางใจและโดยรวม ไม่แตกต่างกันจึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมติฐานที่ 4 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันต่างก็มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน ดังรายละเอียดในตาราง 24 ถึงตาราง 30

ตาราง 24 ค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงจำแนกตามสังกัดในปัจจุบันของพนักงานฝ่ายผลิต

| การศึกษาสูงสุด | จำนวนคน (n) | $\bar{X}$ | S.D.  |
|----------------|-------------|-----------|-------|
| 1. แผนกผลิต 1  | 70          | 2.9286    | .9060 |
| 2. แผนกผลิต 2  | 47          | 3.1064    | .7585 |
| 3. แผนกผลิต 3  | 86          | 2.5930    | .8026 |
| 4. ผลิตไม้ฝา   | 29          | 2.6552    | .7209 |
| รวม            | 232         | 2.8060    | .8381 |

จากตาราง 24 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงเรียงลำดับตามสังกัดในปัจจุบันจากมากไปหาน้อย คือ อันดับ 1 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันอยู่ที่แผนกผลิต 2 อันดับ 2 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันอยู่ที่แผนกผลิต 1 อันดับ 3 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันอยู่ที่ผลิตไม้ฝา และอันดับ 4 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันอยู่ที่แผนกผลิต 3

เพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยเหล่านี้แตกต่างกันหรือไม่ จึงใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวปรากฏแบบทางเดียวปรากฏผลดังตาราง 25

ตาราง 25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงรายด้านและโดยรวมจำแนกตามสังกัดในปัจจุบันของพนักงานฝ่ายผลิต

| ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต     | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS    | F        | P-Value |
|-----------------------------------|------------------|-----|---------|-------|----------|---------|
| 1. ด้านการแจ้งรับเข้ารับบริการ    | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 3.773   | 1.258 | 2.347    | .073    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 122.158 | .536  |          |         |
|                                   | รวม              | 231 | 125.931 |       |          |         |
| 2. ด้านพนักงานซ่อมบำรุง           | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 5.631   | 1.877 | 3.623*   | .014    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 118.145 | .518  |          |         |
|                                   | รวม              | 231 | 123.776 |       |          |         |
| 3. ด้านการส่งมอบงาน               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 15.135  | 5.045 | 9.270**  | .000    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 124.089 | .544  |          |         |
|                                   | รวม              | 231 | 139.224 |       |          |         |
| 4. ด้านคุณภาพของงานบริการ         | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 25.887  | 8.629 | 13.137** | .000    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 149.764 | .657  |          |         |
|                                   | รวม              | 231 | 175.651 |       |          |         |
| 5. ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 8.548   | 2.849 | 3.738*   | .012    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 173.797 | .762  |          |         |
|                                   | รวม              | 231 | 182.345 |       |          |         |
| 6. ด้านความปลอดภัย                | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 4.150   | 1.383 | 1.803    | .147    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 174.936 | .767  |          |         |
|                                   | รวม              | 231 | 176.086 |       |          |         |
| 7. ด้านความไว้วางใจ               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.865   | .622  | .944     | .420    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 150.118 | .658  |          |         |
|                                   | รวม              | 231 | 151.983 |       |          |         |
| รวม                               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 11.946  | 3.982 | 5.990**  | .001    |
|                                   | ภายในกลุ่ม       | 228 | 151.554 | .665  |          |         |
|                                   | รวม              | 231 | 163.500 |       |          |         |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงและด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และพนักงานผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านคุณภาพของงานบริการและโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าคุณค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการ LSD ดังรายละเอียดในตารางที่ 26 ถึงตาราง 30

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านพนักงานซ่อมบำรุง  
จำแนกตามสังกัดในปัจจุบันของพนักงานฝ่ายผลิต

| สังกัดใน<br>ปัจจุบัน | ด้านพนักงานซ่อมบำรุง<br>$\bar{X}$ | แผนกผลิต1 | แผนกผลิต2 | แผนกผลิต3 | ผลิตไม้ฝา |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                      |                                   | 2.8714    | 3.1064    | 2.6860    | 2.7586    |
| แผนกผลิต1            | 2.8714                            | -         | .2350     | .1854     | .1128     |
| แผนกผลิต2            | 3.1064                            |           | -         | .4203**   | .3478*    |
| แผนกผลิต3            | 2.6860                            |           |           | -         | .0726     |
| ผลิตไม้ฝา            | 2.7586                            |           |           |           | -         |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 2 มีความพึงพอใจฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงมากกว่าพนักงานผลิตที่สังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 2 มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงมากกว่าพนักงานผลิตที่สังกัดในปัจจุบันที่ผลิตไม้ฝา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 1 มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านการส่งมอบงานจำแนกตามสังกัดในปัจจุบันของพนักงานฝ่ายผลิต

| สังกัดใน<br>ปัจจุบัน | ด้านการส่งมอบงาน<br>$\bar{X}$ | แผนกผลิต1 | แผนกผลิต2 | แผนกผลิต3 | ผลิตไม้ฝา |
|----------------------|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                      |                               | 2.9286    | 3.1277    | 2.4767    | 2.7931    |
| แผนกผลิต1            | 2.9286                        | -         | .1991     | .4518 **  | .1358     |
| แผนกผลิต2            | 3.1277                        |           | -         | .6509**   | .3346     |
| แผนกผลิต3            | 2.4767                        |           |           | -         | .3164*    |
| ผลิตไม้ฝา            | 2.7931                        |           |           |           | -         |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 3 มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 1 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันที่ผลิตไม้ฟามีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านคุณภาพของงานบริการ  
จำแนกตามสังกัดในปัจจุบันของพนักงานฝ่ายผลิต

| สังกัดใน<br>ปัจจุบัน | ด้านคุณภาพของงานบริการ | แผนกผลิต1 | แผนกผลิต2 | แผนกผลิต3 | ผลิตไม้ฝา |
|----------------------|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                      | $\bar{X}$              | 2.8714    | 3.2128    | 2.3372    | 2.6207    |
| แผนกผลิต1            | 2.8714                 | -         | .3413*    | .5342**   | .2507     |
| แผนกผลิต2            | 3.2128                 |           | -         | .8756**   | .5921**   |
| แผนกผลิต3            | 2.3372                 |           |           | -         | .2835     |
| ผลิตไม้ฝา            | 2.6207                 |           |           |           | -         |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 1 มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านคุณภาพของงานบริการมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 3 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 2 มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านคุณภาพของงานบริการมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันที่ผลิตไม้ฝา และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 1 มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านคุณภาพของงานบริการน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการจำแนกตามสังกัดในปัจจุบันของพนักงานฝ่ายผลิต

| สังกัดใน<br>ปัจจุบัน | ด้านความเป็นมิตรใน<br>การให้บริการ | แผนกผลิต1 | แผนกผลิต2 | แผนกผลิต3 | ผลิตไม้ฝา |
|----------------------|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                      | $\bar{X}$                          | 2.8286    | 3.1064    | 2.6047    | 2.6207    |
| แผนกผลิต1            | 2.8286                             | -         | .2778     | .2239     | .2079     |
| แผนกผลิต2            | 3.1064                             |           | -         | .5017*    | .4857*    |
| แผนกผลิต3            | 2.6047                             |           |           | -         | .0160     |
| ผลิตไม้ฝา            | 2.6207                             |           |           |           | -         |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 2 มีความพึงพอใจให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความเป็นมิตรในการให้บริการมากกว่าพนักงานที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 3 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันที่ผลิตไม้ฝา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 1 มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความเป็นมิตรในการให้บริการแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD โดยรวมจำแนกตามสังกัดในปัจจุบันของพนักงานฝ่ายผลิต

| สังกัดใน<br>ปัจจุบัน | โดยรวม<br>$\bar{X}$ | แผนกผลิต1 | แผนกผลิต2 | แผนกผลิต3 | ผลิตไม้ฝา |
|----------------------|---------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                      |                     | 2.9286    | 3.1064    | 2.5930    | 2.6552    |
| แผนกผลิต1            | 2.9286              | -         | .1778     | .3355*    | .2734     |
| แผนกผลิต2            | 3.1064              |           | -         | .5134**   | .4512*    |
| แผนกผลิต3            | 2.5930              |           |           | -         | .0621     |
| ผลิตไม้ฝา            | 2.6552              |           |           |           | -         |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 2 มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต1 มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 3 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 2 มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันที่ผลิตไม้ฝา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 การทดสอบสมมติฐานที่ 5 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน ดังรายละเอียดในตาราง 31 ถึงตาราง 39

ตาราง 31 ค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงจำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต

| ตำแหน่งงาน                     | จำนวนคน (n) | $\bar{X}$ | S.D.  |
|--------------------------------|-------------|-----------|-------|
| 1. พนักงานแกะแบบ               | 38          | 3.1842    | .8336 |
| 2. พนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น | 31          | 2.3548    | .7549 |
| 3. พนักงานผสม                  | 23          | 2.6087    | .7827 |
| 4. พนักงานเครื่องผลิต          | 28          | 2.6071    | .7860 |
| 5. พนักงานคุมเครื่อง           | 31          | 2.7419    | .8551 |
| 6. พนักงานผสมสี                | 5           | 2.6000    | .8944 |
| 7. พนักงานเครื่องพ่นสี         | 31          | 2.8889    | .8587 |
| 8. พนักงานอื่น ๆ               | 45          | 3.0968    | .7002 |
| รวม                            | 232         | 2.8060    | .8381 |

จากตาราง 31 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงเรียงลำดับตามตำแหน่งงานจากมากไปหาน้อย คือ อันดับ 1 พนักงานฝ่ายผลิตที่ตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบ อันดับ 2 พนักงานฝ่ายผลิตที่ตำแหน่งงานเป็นพนักงานอื่น ๆ อันดับ 3 พนักงานฝ่ายผลิตที่ตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องพ่นสี อันดับ 4 พนักงานฝ่ายผลิตที่ตำแหน่งงานเป็นพนักงานคุมเครื่อง อันดับ 5 พนักงานฝ่ายผลิตที่ตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม อันดับ 6 พนักงานฝ่ายผลิตที่ตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต อันดับ 7 พนักงานฝ่ายผลิตที่ตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสมสี และอันดับสุดท้ายพนักงานฝ่ายผลิตที่ตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น

เพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยเหล่านี้แตกต่างกันจริงหรือไม่ จึงใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ปรากฏผลดังตาราง 32

ตาราง 32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงรายด้านและโดยรวมจำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต

| ความพึงพอใจของพนักงาน<br>ฝ่ายผลิต     | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS    | F       | P-Value |
|---------------------------------------|------------------|-----|---------|-------|---------|---------|
| 1. ด้านการแจ้งรับเข้ารับ<br>บริการ    | ระหว่างกลุ่ม     | 7   | 11.648  | 1.664 | 3.261** | .003    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 224 | 114.083 | .510  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 125.931 |       |         |         |
| 2. ด้านพนักงานซ่อมบำรุง               | ระหว่างกลุ่ม     | 7   | 9.237   | 1.320 | 2.581*  | .014    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 224 | 114.539 | .511  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 123.776 |       |         |         |
| 3. ด้านการส่งมอบงาน                   | ระหว่างกลุ่ม     | 7   | 15.221  | 2.174 | 3.928** | .000    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 224 | 124.002 | .554  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 139.224 |       |         |         |
| 4. ด้านคุณภาพของงาน<br>บริการ         | ระหว่างกลุ่ม     | 7   | 28.932  | 4.133 | 6.310** | .000    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 224 | 146.714 | .055  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 175.651 |       |         |         |
| 5. ด้านความเป็นมิตรในการ<br>ให้บริการ | ระหว่างกลุ่ม     | 7   | 9.844   | 1.406 | 1.826   | .083    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 224 | 172.500 | .770  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 182.345 |       |         |         |
| 6. ด้านความปลอดภัย                    | ระหว่างกลุ่ม     | 7   | 16.885  | 2.412 | 3.332** | .002    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 224 | 162.199 | .729  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 179.086 |       |         |         |
| 7. ด้านความไว้วางใจ                   | ระหว่างกลุ่ม     | 7   | 11.890  | 1.699 | 2.716*  | .010    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 224 | 140.093 | .625  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 151.983 |       |         |         |
| รวม                                   | ระหว่างกลุ่ม     | 7   | 17.233  | 2.462 | 3.770** | .001    |
|                                       | ภายในกลุ่ม       | 224 | 146.267 | .653  |         |         |
|                                       | รวม              | 231 | 163.500 |       |         |         |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านการส่งมอบงาน ด้านคุณภาพของงานบริการ ด้านความปลอดภัยและโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุง และด้านความไว้วางใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความเป็นมิตรในการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงนำการทดสอบรายคู่โดยเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการ LSD ตั้งรายละเอียดในตาราง 33 ถึง 39

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ  
จำแนกตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต

| ตำแหน่งงาน                            | ด้านการ<br>แจ้งเข้า<br>รับบริการ | พนักงาน<br>แกะแบบ | พนักงาน<br>เครื่องตัด<br>/เรียง<br>แผ่น | พนักงาน<br>ผสม | พนักงาน<br>เครื่อง<br>ผลิต | พนักงาน<br>คุมเครื่อง | พนักงาน<br>ผสมสี | พนักงาน<br>เครื่องพ่น<br>สี | พนักงาน<br>อื่น ๆ |
|---------------------------------------|----------------------------------|-------------------|-----------------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------------|------------------|-----------------------------|-------------------|
|                                       | $\bar{X}$                        | 3.2895            | 2.6774                                  | 2.7826         | 2.7500                     | 3.0000                | 2.6000           | 3.2258                      | 3.0445            |
| 1.พนักงาน<br>แกะแบบ                   | 3.2895                           | -                 | .6121**                                 | .5069**        | .5395**                    | .2895                 | .6895*           | .0637                       | .2450             |
| 2.พนักงาน<br>เครื่องตัด/<br>เรียงแผ่น | 2.6774                           |                   | -                                       | .1052          | .0726                      | .3226                 | .0774            | .5484**                     | .3671*            |
| 3.พนักงาน<br>ผสม                      | 2.7826                           |                   |                                         | -              | .0326                      | .2174                 | .1826            | .4432*                      | .2619             |
| 4.พนักงาน<br>เครื่องผลิต              | 2.7500                           |                   |                                         |                | -                          | .2500                 | .1500            | .4758*                      | .2945             |
| 5.พนักงาน<br>คุมเครื่อง               | 3.0000                           |                   |                                         |                |                            | -                     | .4000            | .2258                       | .0445             |
| 6.พนักงาน<br>ผสมสี                    | 2.6000                           |                   |                                         |                |                            |                       | -                | .6258                       | .4445             |
| 7.พนักงาน<br>เครื่องพ่นสี             | 3.2258                           |                   |                                         |                |                            |                       |                  | -                           | .1813             |
| 8.พนักงาน<br>อื่น ๆ                   | 3.0445                           |                   |                                         |                |                            |                       |                  |                             | -                 |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 33 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการแจ้งเข้ารับบริการมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น เช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องพ่นสี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการแจ้งเข้ารับบริการมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการแจ้งเข้ารับบริการมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสมสี เช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการแจ้งเข้ารับบริการมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น และเช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องพ่นสี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการแจ้งเข้ารับบริการมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานคุมเครื่อง มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุง  
ด้านการแจ้งเข้ารับบริการแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านพนักงานซ่อมบำรุง  
จำแนกตามตำแหน่งของพนักงานฝ่ายผลิต

| ตำแหน่งงาน                            | ด้าน<br>พนักงาน<br>ซ่อม<br>บำรุง<br>$\bar{X}$ | พนักงาน<br>แกะแบบ | พนักงาน<br>เครื่องตัด/<br>เรียง<br>แผ่น | พนักงาน<br>ผสม | พนักงาน<br>เครื่อง<br>ผลิต | พนักงาน<br>คุมเครื่อง | พนักงาน<br>ผสมสี | พนักงาน<br>เครื่องพ่น<br>สี | พนักงาน<br>อื่น ๆ |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------------|------------------|-----------------------------|-------------------|
| 1.พนักงาน<br>แกะแบบ                   | 3.0526                                        | -                 | .5687**                                 | .4439*         | .2669                      | .2462                 | .4526            | .0119                       | .1193             |
| 2.พนักงาน<br>เครื่องตัด/<br>เรียงแผ่น | 2.4839                                        |                   | -                                       | .1248          | .3018                      | .3226                 | .1161            | .5806**                     | .4495**           |
| 3.พนักงาน<br>ผสม                      | 2.6087                                        |                   |                                         | -              | .1770                      | .1978                 | .0087            | .4858*                      | .3246             |
| 4.พนักงาน<br>เครื่องผลิต              | 2.7857                                        |                   |                                         |                | -                          | .0207                 | .1857            | .1476                       | .2788             |
| 5.พนักงาน<br>คุมเครื่อง               | 2.8065                                        |                   |                                         |                |                            | -                     | .2065            | .2581                       | .1269             |
| 6.พนักงาน<br>ผสมสี                    | 2.6000                                        |                   |                                         |                |                            |                       | -                | .4645                       | .3333             |
| 7.พนักงาน<br>เครื่องพ่นสี             | 3.0645                                        |                   |                                         |                |                            |                       |                  | -                           | .1312             |
| 8.พนักงาน<br>อื่น ๆ                   | 2.9333                                        |                   |                                         |                |                            |                       |                  |                             | -                 |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 34 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอื่น ๆ พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบ และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องพ่นสี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบ และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องพ่นสี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานคุมเครื่อง และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสมสี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านการส่งมอบงาน  
จำแนกตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต

| ตำแหน่งงาน                            | ด้านการ<br>ส่งมอบ<br>งาน | พนักงาน<br>แกะแบบ | พนักงาน<br>เครื่องตัด/<br>เรียง<br>แผ่น | พนักงาน<br>ผสม | พนักงาน<br>เครื่อง<br>ผลิต | พนักงาน<br>คุมเครื่อง | พนักงาน<br>ผสมสี | พนักงาน<br>เครื่องพ่น<br>สี | พนักงาน<br>อื่น ๆ |
|---------------------------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------------|------------------|-----------------------------|-------------------|
|                                       | $\bar{X}$                | 3.1053            | 2.4839                                  | 2.6522         | 2.5000                     | 2.6129                | 3.4000           | 3.0968                      | 2.8000            |
| 1.พนักงาน<br>แกะแบบ                   | 3.1053                   | -                 | .6214**                                 | .4531*         | .6053**                    | .4924**               | .2947            | .0085                       | .3053             |
| 2.พนักงาน<br>เครื่องตัด/<br>เรียงแผ่น | 2.4839                   |                   | -                                       | .1683          | .0161                      | .1290                 | .9161*           | .6129**                     | .3161             |
| 3.พนักงาน<br>ผสม                      | 2.6522                   |                   |                                         | -              | .1522                      | .0393                 | .7478*           | .4446*                      | .1478             |
| 4.พนักงาน<br>เครื่องผลิต              | 2.5000                   |                   |                                         |                | -                          | .1129                 | .9000*           | .5968**                     | .3000             |
| 5.พนักงาน<br>คุมเครื่อง               | 2.6129                   |                   |                                         |                |                            | -                     | .7871*           | .4849*                      | .1871             |
| 6.พนักงาน<br>ผสมสี                    | 3.4000                   |                   |                                         |                |                            |                       | -                | .3032                       | .6000             |
| 7.พนักงาน<br>เครื่องพ่นสี             | 3.0968                   |                   |                                         |                |                            |                       |                  | -                           | .2968             |
| 8.พนักงาน<br>อื่น ๆ                   | 2.8000                   |                   |                                         |                |                            |                       |                  |                             | -                 |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานพนักงานคุมเครื่อง เช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องพ่นสี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม เช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสมสี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานพนักงานคุมเครื่อง และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม และเช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องพ่นสี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่ง

งานเป็นพนักงานคุมเครื่อง และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านคุณภาพของงานบริการจำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต

| ตำแหน่งงาน                            | ด้านคุณภาพของงานบริการ<br>$\bar{X}$ | พนักงาน<br>แกะแบบ | พนักงาน<br>เครื่องตัด/<br>เรียงแผ่น | พนักงาน<br>ผสม | พนักงาน<br>เครื่อง<br>ผลิต | พนักงาน<br>คุมเครื่อง | พนักงาน<br>ผสมสี | พนักงาน<br>เครื่องพ่น<br>สี | พนักงาน<br>อื่น ๆ |
|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------------|------------------|-----------------------------|-------------------|
|                                       |                                     | 3.0526            | 2.2581                              | 2.3478         | 2.4643                     | 2.4839                | 3.2000           | 3.2903                      | 2.7778            |
| 1.พนักงาน<br>แกะแบบ                   | 3.0526                              | -                 | .7946**                             | .7048**        | .5883**                    | .5688**               | .1474            | .2377                       | .2799             |
| 2.พนักงาน<br>เครื่องตัด/<br>เรียงแผ่น | 2.2581                              |                   | -                                   | .0898          | .2062                      | .2258                 | .9419*           | 1.0323**                    | .5197**           |
| 3.พนักงาน<br>ผสม                      | 2.3478                              |                   |                                     | -              | .1165                      | .1360                 | .8522*           | .9425**                     | .4300*            |
| 4.พนักงาน<br>เครื่องผลิต              | 2.4643                              |                   |                                     |                | -                          | .0196                 | .7357            | .8260**                     | .3135             |
| 5.พนักงาน<br>คุมเครื่อง               | 2.4839                              |                   |                                     |                |                            | -                     | .7161            | .8065**                     | .2939             |
| 6.พนักงาน<br>ผสมสี                    | 3.2000                              |                   |                                     |                |                            |                       | -                | .0903                       | .4222             |
| 7.พนักงาน<br>เครื่องพ่นสี             | 3.2903                              |                   |                                     |                |                            |                       |                  | -                           | .5125**           |
| 8.พนักงาน<br>อื่น ๆ                   | 2.7778                              |                   |                                     |                |                            |                       |                  |                             | -                 |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 36 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านคุณภาพของงานบริการมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานคุมเครื่อง เช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องพ่นสี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านคุณภาพของงานบริการมากกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 และมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านคุณภาพของงานบริการมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานคุมเครื่อง และเช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านคุณภาพของงานบริการมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องพ่นสี และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสมสี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านคุณภาพของงานบริการมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่ง

งานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม เช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านคุณภาพของงานบริการมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 37 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านความปลอดภัย  
จำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต

| ตำแหน่งงาน                            | ด้าน<br>ความปลอดภัย | พนักงาน<br>แกะแบบ | พนักงาน<br>เครื่องตัด/<br>เรียงแผ่น | พนักงาน<br>ผสม | พนักงาน<br>เครื่อง<br>ผลิต | พนักงาน<br>คุมเครื่อง | พนักงาน<br>ผสมสี | พนักงาน<br>เครื่องพ่น<br>สี | พนักงาน<br>อื่น ๆ |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------------|------------------|-----------------------------|-------------------|
|                                       | $\bar{X}$           | 3.3421            | 2.5484                              | 2.4783         | 2.9643                     | 2.7097                | 3.0000           | 2.9677                      | 2.9556            |
| 1.พนักงาน<br>แกะแบบ                   | 3.3421              | -                 | .7937**                             | .8638**        | .3778                      | .6324**               | .3421            | .3744                       | .3865*            |
| 2.พนักงาน<br>เครื่องตัด/<br>เรียงแผ่น | 2.5484              |                   | -                                   | .0701          | .4159                      | .1613                 | .4516            | .4194                       | .4072*            |
| 3.พนักงาน<br>ผสม                      | 2.4783              |                   |                                     | -              | .4860*                     | .2314                 | .5217            | .4895*                      | .4773*            |
| 4.พนักงาน<br>เครื่องผลิต              | 2.9643              |                   |                                     |                | -                          | .2546                 | .0357            | .0035                       | .0087             |
| 5.พนักงาน<br>คุมเครื่อง               | 2.7097              |                   |                                     |                |                            | -                     | .2903            | .2581                       | .2459             |
| 6.พนักงาน<br>ผสมสี                    | 3.0000              |                   |                                     |                |                            |                       | -                | .0323                       | .0444             |
| 7.พนักงาน<br>เครื่องพ่นสี             | 2.9677              |                   |                                     |                |                            |                       |                  | -                           | .0122             |
| 8.พนักงาน<br>อื่น ๆ                   | 2.9556              |                   |                                     |                |                            |                       |                  |                             | -                 |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความปลอดภัยมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานคุมเครื่อง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความปลอดภัยน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องพ่นสี พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอื่น ๆ และเช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความปลอดภัยมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสมสี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความปลอดภัยแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 38 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD ด้านความไว้วางใจ  
จำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต

| ตำแหน่งงาน                            | ด้าน<br>ความไว้วางใจ | พนักงาน<br>แกะแบบ | พนักงาน<br>เครื่องตัด/<br>เรียงแผ่น | พนักงาน<br>ผสม | พนักงาน<br>เครื่อง<br>ผลิต | พนักงาน<br>คุมเครื่อง | พนักงาน<br>ผสมสี | พนักงาน<br>เครื่องพ่น<br>สี | พนักงาน<br>อื่น ๆ |
|---------------------------------------|----------------------|-------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------------|------------------|-----------------------------|-------------------|
|                                       | $\bar{X}$            | 3.3947            | 2.7419                              | 2.9130         | 2.9286                     | 2.6774                | 3.0000           | 3.0968                      | 3.0444            |
| 1.พนักงาน<br>แกะแบบ                   | 3.3947               | -                 | .6528**                             | .4817*         | .4662*                     | .7173**               | .3947            | .2980                       | .3503*            |
| 2.พนักงาน<br>เครื่องตัด/<br>เรียงแผ่น | 2.7419               |                   | -                                   | .1711          | .1866                      | .0645                 | .2581            | .3548                       | .3025             |
| 3.พนักงาน<br>ผสม                      | 2.9130               |                   |                                     | -              | .0155                      | .2356                 | .0869            | .1837                       | .1314             |
| 4.พนักงาน<br>เครื่องผลิต              | 2.9286               |                   |                                     |                | -                          | .2512                 | .0714            | .1702                       | .1159             |
| 5.พนักงาน<br>คุมเครื่อง               | 2.6774               |                   |                                     |                |                            | -                     | .3226            | .4194*                      | .3670*            |
| 6.พนักงาน<br>ผสมสี                    | 3.0000               |                   |                                     |                |                            |                       | -                | .0968                       | .0444             |
| 7.พนักงาน<br>เครื่องพ่นสี             | 3.0968               |                   |                                     |                |                            |                       |                  | -                           | .0524             |
| 8.พนักงาน<br>อื่น ๆ                   | 3.0444               |                   |                                     |                |                            |                       |                  |                             | -                 |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 38 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความไว้วางใจมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานคุมเครื่อง และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความไว้วางใจมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอื่น ๆ และเช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานคุมเครื่องมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความไว้วางใจน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอื่น ๆ และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องพ่นสี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสมสี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความไว้วางใจแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 39 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรายคู่โดยวิธีการ LSD โดยรวม จำแนกตาม ตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายผลิต

| ตำแหน่งงาน                            | โดยรวม    | พนักงาน<br>แกะแบบ | พนักงาน<br>เครื่องตัด<br>/เรียง<br>แผ่น | พนักงาน<br>ผสม | พนักงาน<br>เครื่อง<br>ผลิต | พนักงาน<br>คุมเครื่อง | พนักงาน<br>ผสมสี | พนักงาน<br>เครื่องพ่น<br>สี | พนักงาน<br>อื่น ๆ |
|---------------------------------------|-----------|-------------------|-----------------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------------|------------------|-----------------------------|-------------------|
|                                       | $\bar{X}$ |                   |                                         |                |                            |                       |                  |                             |                   |
|                                       |           | 3.1842            | 2.3548                                  | 2.6087         | 2.6071                     | 2.7419                | 2.6000           | 3.0968                      | 2.8889            |
| 1.พนักงาน<br>แกะแบบ                   | 3.1842    | -                 | .8294**                                 | .5755**        | .5771**                    | .4423*                | .5842            | .0874                       | .2953             |
| 2.พนักงาน<br>เครื่องตัด/<br>เรียงแผ่น | 2.3548    |                   | -                                       | .2539          | .2523                      | .3871                 | .2452            | .7419**                     | .5341**           |
| 3.พนักงาน<br>ผสม                      | 2.6087    |                   |                                         | -              | .0155                      | .1332                 | .0869            | .4881*                      | .2802             |
| 4.พนักงาน<br>เครื่องผลิต              | 2.6071    |                   |                                         |                | -                          | .1348                 | .0714            | .4896*                      | .2817             |
| 5.พนักงาน<br>คุมเครื่อง               | 2.7419    |                   |                                         |                |                            | -                     | .1419            | .3548                       | .1470             |
| 6.พนักงาน<br>ผสมสี                    | 2.6000    |                   |                                         |                |                            |                       | -                | .4968                       | .2889             |
| 7.พนักงาน<br>เครื่องพ่นสี             | 3.0968    |                   |                                         |                |                            |                       |                  | -                           | .2079             |
| 8.พนักงาน<br>อื่น ๆ                   | 2.8889    |                   |                                         |                |                            |                       |                  |                             | -                 |

\* แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*แทนนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 39 แสดงว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม และเช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอื่น ๆ และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นเครื่องพ่นสี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานคุมเครื่อง และเช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นเครื่องพ่นสี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสมสี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงโดยรวมแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จากแบบสอบถามปลายเปิดที่ได้รับนำเสนอในรูปของความถี่ โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกเป็นปัญหาที่พบ จำนวน 58 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 232 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 และข้อเสนอแนะจำนวน 34 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 232 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ดังรายละเอียดในตาราง 40 ถึงตาราง 41

ตาราง 40 การวิเคราะห์ปัญหาที่พบของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีการให้บริการต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

| ข้อที่ | ปัญหาที่พบ                                                                     | ความถี่ |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1      | อุปกรณ์และอะไหล่ไม่พอ                                                          | 1       |
| 2      | ช่างไม่สุภาพ ปลุกตอนกะดึกอารมณ์เสีย ชอบเถียงงานไม่รับผิดชอบ และขาดความชำนาญงาน | 48      |
| 3      | แจ้งซ่อมต่างกะแล้วไม่รู้กัน                                                    | 1       |
| 4      | ซ่อมเสร็จไม่มาติดตามผลงาน                                                      | 1       |
| 5      | เครื่องเสียบ่อยซ่อมไม่ทัน                                                      | 1       |
| 6      | ใช้อุปกรณ์ไม่ดี                                                                | 3       |
| 7      | กะดึกไม่มีช่างซ่อม                                                             | 3       |
| รวม    |                                                                                | 58      |

จากตาราง 40 แสดงว่า ปัญหาที่พนักงานฝ่ายผลิตพบบ่อยคือ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับพนักงานซ่อมบำรุง หมายถึง ช่างไม่สุภาพ ปลุกตอนกะดึกอารมณ์เสีย ชอบเถียงงาน ไม่รับผิดชอบ และขาดความชำนาญงาน รองลงมาได้แก่ ใช้อุปกรณ์ไม่ดีและกะดึกไม่มีช่างซ่อม ลำดับสุดท้ายได้แก่ อุปกรณ์และอะไหล่ไม่พอ แจ้งซ่อมต่างกะแล้วไม่รู้กัน ซ่อมเสร็จไม่มาติดตามผลงาน และเครื่องเสียบ่อยซ่อมไม่ทัน

ตาราง 41 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายการให้บริการซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้อง  
กระดาศไทย จำกัด

| ข้อที่ | ข้อเสนอแนะ                        | ความถี่ |
|--------|-----------------------------------|---------|
| 1      | จัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม          | 7       |
| 2      | ให้รู้จักหน้าที่                  | 5       |
| 3      | ให้เพิ่มพนักงานกะ                 | 5       |
| 4      | รับใบแจ้งซ่อมแล้วให้รีบมา         | 1       |
| 5      | ให้อบรมด้านอารมณ์และมนุษยสัมพันธ์ | 1       |
| 6      | ให้ช่างมาสังกัดอยู่ในฝ่ายผลิต     | 1       |
| 7      | เพิ่มจิตสำนึก                     | 14      |
| รวม    |                                   | 34      |

จากตาราง 41 แสดงว่า ข้อเสนอแนะที่พนักงานฝ่ายผลิตต้องการมากที่สุด คือข้อเสนอแนะในเรื่องการเพิ่มจิตสำนึกในการให้บริการซ่อมบำรุง รองลงมาได้แก่ การจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ให้รู้จักหน้าที่ และให้เพิ่มช่างกะลำดับสุดท้ายได้แก่ รับใบแจ้งซ่อมแล้วให้รีบมา ให้อบรมด้านอารมณ์และมนุษยสัมพันธ์ และให้ช่างมาสังกัดอยู่ในฝ่ายผลิต

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ ต้องการทราบความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ใน 7 ด้าน คือ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านคุณภาพของงานบริการ ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความไว้วางใจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการวิจัย

#### ความมุ่งหมายของการการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงบริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ใน 7 ด้าน คือ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความไว้วางใจ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อนความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

#### ความสำคัญของการวิจัย

ผลของงานวิจัยเพื่อช่วยผู้บริหารบริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด สามารถเลือกกลยุทธ์ที่จะช่วยลดความขัดแย้งภายในองค์กรระหว่างฝ่ายซ่อมบำรุงกับฝ่ายผลิตและช่วยให้เครื่องจักรผลิตสินค้าให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น เป็นผลทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากขึ้น เพราะลูกค้าภายในได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นแล้วรวมทั้งยังช่วยให้ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถสร้างระบบมาตรฐานการซ่อมบำรุงที่ยกระดับมากขึ้น

#### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่เป็นพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จังหวัดสระบุรี ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2545 จำนวน 248 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จังหวัดสระบุรี ซึ่งจากการส่งแบบสอบถาม จำนวน 248 ฉบับไปให้พนักงานฝ่ายผลิตผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเฉพาะในส่วนของการแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 232 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.55

ตัวแปรที่ศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน การศึกษาสูงสุด สังกัดในปัจจุบัน และตำแหน่งงาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงบริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ใน 7 ด้าน คือ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความไว้วางใจ

### สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน
2. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน
3. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน
4. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน
5. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประชากรพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำนวน 248 คน โดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ ได้จำนวนทั้งสิ้น 232 ฉบับ คิดเป็น 93.55 เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงบริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัต (Crombach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.9609 ซึ่งเป็นค่าที่สูง และเชื่อถือได้ในความเที่ยงตรงโดยลักษณะของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ปัจจัย ประกอบด้วย อายุ ระยะเวลาในการทำงาน การศึกษาสูงสุด สังกัดในปัจจุบัน และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อส่วนซ่อมบำรุงบริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด โดยสอบถามความคิดเห็นใน 7 ด้าน คือ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านคุณภาพของงานบริการ ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความไว้วางใจ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – ended Questionnaire) สำหรับปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุงบริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS Far Windows (Statistical / Package For Social Sciences) โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานฝ่ายผลิต โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงบริษัท กระเบื้องกระตาขไทย จำกัด โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (Best 1981 : 179 – 187)

|           |             |         |                |
|-----------|-------------|---------|----------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.50 – 5.00 | หมายถึง | พึงพอใจมาก     |
| ค่าเฉลี่ย | 3.50 – 4.49 | หมายถึง | พึงพอใจ        |
| ค่าเฉลี่ย | 2.50 – 3.49 | หมายถึง | เฉย ๆ          |
| ค่าเฉลี่ย | 1.50 – 2.49 | หมายถึง | ไม่ค่อยพึงพอใจ |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.49 | หมายถึง | ไม่พึงพอใจ     |

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ตามตัวแปร อายุ ระยะเวลาดำเนินการ การศึกษาสูงสุด สังกัดในปัจจุบันและตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance : F- test) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการ LSD

- 4.สรุปปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการบริหารงานซ่อมบำรุงจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยวิเคราะห์คำตอบในรูปของความถี่

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด สรุปได้ดังนี้

### 1. ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี มีระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี การศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้น สังกัดอยู่ในแผนกผลิต 3 และอยู่ในตำแหน่งพนักงานกะแบบ

2. ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ใน 7 ด้าน คือ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความไว้วางใจ

ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด อยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีความพึงพอใจด้านความไว้วางใจเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนด้านที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานบริการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่ ความสะดวกในการแจ้งงานด้วย รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกในการแจ้งงานซ่อมฉุกเฉินด้วยไปส่งงาน ส่วนข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายได้แก่ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการแจ้งงานซ่อมโดยอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ

2.2 ด้านพนักงานซ่อมบำรุง พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจอันดับแรก ได้แก่ ความรู้และความชำนาญในการซ่อมบำรุง รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นของท่าน ตามคำถามเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตามความต้องการของท่าน และการทบทวนรายการซ่อมหรือข้อมูลรายละเอียดของงานซ่อมบำรุง ส่วนข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ การติดตามหลังการซ่อมบำรุง โดยอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ

2.3 ด้านการส่งมอบงาน พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจอันดับแรก ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมทั้งหมดจนกว่าจะได้รับงานเสร็จ รองลงมาได้แก่ การอธิบายรายละเอียดของงานซ่อมที่ได้ทำไป และการตรงต่อเวลาในการนัดหมายงานเสร็จ ส่วนข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายได้แก่ ความสะอาดและสภาพของงานหลังการซ่อมบำรุง โดยอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ

2.4 ด้านคุณภาพของงานบริการ พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่ คุณภาพของงานซ่อมบำรุง รองลงมา ได้แก่ งานซ่อมแก้ไขได้ถูกต้องภายในครั้งแรกที่แจ้งงาน ซ่อมครบถ้วนตามรายการที่แจ้งซ่อม และการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีกส่วนข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ความพร้อมของอะไหล่โดยอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ

2.5 ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับเฉย ๆ โดยข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่ การให้ความสำคัญต่อการให้บริการท่าน

รองลงมา ได้แก่ การให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคและวิชาการ ส่วนข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ความพร้อมที่จะรับผิดชอบในงานซ่อมบำรุง

2.6 ด้านความปลอดภัย พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับเฉย ๆ โดยข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่ อุปกรณ์หรือเครื่องจักรที่ติดตั้งใหม่มีอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในจุดที่มีความเสี่ยง รองลงมา ได้แก่ ความปลอดภัยของอุปกรณ์ไฟฟ้าอยู่ในสภาพปลอดภัยนำใช้งาน ส่วนข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ อุปกรณ์หรือเครื่องจักรที่มีความเสี่ยงในเรื่องอุบัติเหตุถูกแก้ไขโดยด่วนเมื่อใช้งาน

2.7 ด้านความไว้วางใจ พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับเฉย ๆ โดยข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่ หน้าที่ของการทำงานของอุปกรณ์และเครื่องจักรยังเหมือนเดิมหลังจากซ่อมเสร็จ รองลงมา ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องที่ซ่อมเสร็จท่านไว้วางใจเหมือนเดิม ส่วนข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ในกรณีที่มิแก้ไขให้แตกต่างไปแค่ได้วัตถุประสงค์เหมือนเดิมท่านไว้วางใจอุปกรณ์และเครื่องจักรเหมือนเดิม

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ใน 7 ด้าน จำแนกตามตัวแปร อายุ ระยะเวลาในการทำงาน การศึกษาสูงสุด สังกัดในปัจจุบันและตำแหน่งงาน

3.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 31 – 40 ปี พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 51 – 60 ปี และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 21 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกันจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 31 – 40 ปี และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงานน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 – 25 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 26 ปีขึ้นไป และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 – 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 – 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 – 25 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงด้านพนักงานซ่อมบำรุงน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 – 15 ปี และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงาน



สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสุดท้ายพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 2 มีความพึงพอใจให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุงด้านความเป็นมิตรในการให้บริการมากกว่าพนักงานที่มีสังกัดในปัจจุบันในแผนกผลิต 3 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันที่ผลิตไม้ผา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 การทดสอบสมมติฐานที่ 5 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานกะแบบ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม และเช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมน้อยกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานอื่นๆ และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นเครื่องพ่นสี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานกะแบบ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานคุมเครื่อง และเช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นเครื่องพ่นสี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมมากกว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานผสม และพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานเครื่องผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้ง

[illegible]

[illegible]

**4. ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของพนักงานฝ่ายผลิตเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จากแบบสอบถามปลายเปิด**

พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ได้เสนอปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะโดยแยกเป็นปัญหาที่พบ จำนวน 58 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 232 คนคิดเป็นร้อยละ 24.6 และข้อเสนอแนะจำนวน 34 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 232 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ปัญหาที่พนักงานฝ่ายผลิตพบบ่อยคือ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับพนักงานซ่อมบำรุง หมายถึง ช่างไม่สุภาพ ปลุกตอนกะดึกอารมณ์เสีย ชอบเถียงงาน ไม่รับผิดชอบ และขาดความชำนาญงาน

4.2 ข้อเสนอแนะที่พนักงานฝ่ายผลิตต้องการมากที่สุด คือ ควรเพิ่มจิตสำนึกในการให้บริการซ่อมบำรุง

## การอภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด มีประเด็นสำคัญสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ใน 7 ด้าน คือ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านคุณภาพของงานบริการ ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และ ด้านความไว้วางใจ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโดยรวมอยู่ในระดับ เฉยๆ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ เฉยๆ ทุกด้าน เช่นเดียวกัน เนื่องจากพนักงานฝ่ายผลิตมีความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองที่สมบูรณ์ในทุกๆด้าน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี อี.อาร์.จี ของอัลเดอร์เฟอร์(Alderfer.1972) ซึ่งกล่าวว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ โดยความต้องการของคนสามารถเปลี่ยนไปในระดับที่สูงขึ้นและต่ำลงได้ และสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์(Maslow.1970:35-58) ซึ่งกล่าวว่า บุคคลมีความต้องการไม่สิ้นสุด และประกอบกับการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุงยังเป็นลักษณะขององค์กรที่ไม่ได้แสวงหากำไรยังเป็นหน่วยงานที่อยู่ใน บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ซึ่งไม่ได้คิดค่าบริการจากฝ่ายผลิต จึงทำให้พนักงานซ่อมบำรุงมีจิตสำนึกในเรื่องของการให้บริการไม่ดีเท่าที่ควรคิดว่าตนเองเสมือนเป็นพนักงานในบริษัทเดียวกันเช่นเดียวกับพนักงานฝ่ายผลิตจึงไม่มีจิตสำนึกของบริการที่ดี

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นรายด้าน และเรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจจากอันดับแรก ไปหาอันดับสุดท้าย สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1.1 ด้านความไว้วางใจ เป็นด้านที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก สำหรับประเด็นที่จะนำมาอภิปรายเป็นข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่ หน้าที่ของการทำงานของอุปกรณ์และเครื่องจักรยังเหมือนเดิมหลังจากซ่อมเสร็จ เนื่องจากโดยทั่วไปแล้วงานซ่อมบำรุงส่วนใหญ่ที่ได้ทำลงไปจะไม่พยายามทำให้หน้าที่ของอุปกรณ์และเครื่องจักรให้หลุดไปกว่าเดิมนั้นหมายถึง หน้าที่การทำงานของเครื่องจักรและอุปกรณ์ยังเหมือนเดิม แต่อาจจะมีการเพิ่มเติมอุปกรณ์บางอย่างเพื่อช่วยให้พนักงานฝ่ายผลิตทำงานได้ง่ายและสะดวกขึ้น จึงทำให้พนักงานฝ่ายผลิตรู้สึกดีและไว้วางใจอุปกรณ์และเครื่องจักรที่เขาทำงานอยู่ด้วย

1.2 ด้านการแจ้งรับบริการ เป็นด้านที่พนักงานฝ่ายผลิตพึงพอใจเป็นอันดับที่สองเนื่องจากทางฝ่ายซ่อมบำรุงได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการแจ้งงานเข้ามาซ่อมใหม่เมื่อช่วงพ.ย.44 สำหรับประเด็นที่จะนำมาอภิปรายคือ ข้อที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกได้แก่ ความสะดวกในการแจ้งงานซ่อมด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งทางฝ่ายซ่อมบำรุงได้มีการนำโปรแกรมแจ้งงานสำเร็จรูปมาใช้งานซึ่งทำให้พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจที่ดีขึ้นมากกว่าเดิม

1.3 ด้านความปลอดภัย เป็นด้านที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม เนื่องจากทางฝ่ายซ่อมบำรุง และ บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ได้ตระหนักถึงความปลอดภัยของการใช้อุปกรณ์และเครื่องจักรเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรกในการทำกิจกรรมต่างๆจึงทำให้อุปกรณ์และเครื่องจักรที่ใช้งาน ณ ปัจจุบันอยู่ในสภาพที่ค่อนข้างปลอดภัย

1.4 ด้านพนักงานซ่อมบำรุง เป็นด้านที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สี่ โดยประเด็นที่นำมาอภิปราย คือ พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความชำนาญในการซ่อมบำรุง เนื่องจาก บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี 2511 ปัจจุบันก็มีอายุ 34 ปี ทำให้พนักงานซ่อมบำรุงได้สะสมประสบการณ์จากรุ่นหนึ่งมาสู่อีกุ่นหนึ่งทำให้มีความรู้ความชำนาญในการซ่อมบำรุง

1.5 ด้านการส่งมอบงาน เป็นด้านที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่ห้าเนื่องจากการส่งมอบงานเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการบริการซ่อมบำรุงในแต่ละครั้งซึ่งปัจจุบันในขั้นตอนนี้ถือว่ายังไม่ได้มาตรฐาน

เท่าที่ควรจะเป็นทางฝ่ายซ่อมบำรุงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดมาตรฐาน ของงานซ่อมบำรุงด้านการส่งมอบงาน เพื่อให้การส่งมอบงานเป็นไปอย่างมีระบบแบบแผนที่ถูกต้อง

1.6 ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ เป็นด้านที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับรองสุดท้าย เนื่องจากในปัจจุบันมีการปลูกฝังเรื่องการให้บริการของพนักงานซ่อมบำรุงเรายังไม่มีการเน้น ในเรื่องความสัมพันธ์ หรือ ความเป็นมิตร กับพนักงานฝ่ายผลิต ยังคงเน้นแต่ในเรื่องเทคนิคและวิธีการซ่อมบำรุง ส่วนทางด้านศิลปะในการพูดคุยหรือเจรจา ยังไม่มีการพัฒนา

1.7 ด้านคุณภาพของงานบริการ เป็นด้านที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากปัจจุบันภาพรวมของคุณภาพของงานบริการ ของฝ่ายซ่อมบำรุง ยังไม่มีการกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานที่มีคุณภาพให้เพียงพอต่อการบริหารงานซ่อมบำรุงของบริษัทซึ่งพนักงานฝ่ายผลิตก็สังเกตเห็นจุดอ่อนข้อนี้จึงทำให้มีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ

2. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการทำงาน การศึกษาสูงสุด สังกัดในปัจจุบัน และ ตำแหน่งงาน

โดยผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง จำแนกตามตัวแปร อายุ ระยะเวลาในการทำงาน การศึกษาสูงสุด สังกัดในปัจจุบัน และตำแหน่งงาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อพนักงานซ่อมบำรุงต่างกัน ผลวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุต่างกัน 4 กลุ่ม คือ 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ จีระภา เนียมน้อย (2545:89) ที่พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่ต่างกัน

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพบว่า ผู้ที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากคนที่มีอายุน้อย หรืออยู่ในช่วงวัยเริ่มต้นทำงานส่วนใหญ่มีความคิดอิสระ มองโลกในแง่ดี และมักเป็นคนหัวอ่อน เมื่ออยู่ในช่วงเริ่มต้นงาน ปริมาณงานและความรับผิดชอบที่ได้รับยังมีน้อย ลักษณะของการทำงานไม่ซับซ้อนจะมีความพยายามปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น และมีความปรารถนาที่จะเรียนรู้งานให้เกิดความชำนาญ ซึ่งจะไม่มีความกังวลกับการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงมากนัก ส่งผลให้มีระดับความพอใจสูงซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ จีระภา เนียมน้อย(2545:86) ที่พบว่า ผู้ที่มีอายุ 18-25 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากเป็นคนที่มีอายุน้อยหรืออยู่ในช่วงวัยรุ่นส่วนใหญ่มีความคิดที่เป็นอิสระ มองโลกในแง่ดี และปรารถนาที่จะเรียนรู้ให้เกิดความชำนาญ

2.2 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน 5 กลุ่ม คือ 6-10ปี 11-15ปี 16-20 ปี 21-25 ปี และ 26 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ จีระภา เนียมน้อย(2545:89) ที่พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่ต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมใจ จุฑาวิฑูรณ์ (2530 : 153-156) ที่พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากที่สุด เนื่องจากคนมีประสบการณ์ระยะเวลาในการทำงานน้อย หรืออยู่ในช่วงเริ่มต้นของการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงปรับตัวเข้ากับสังคมที่ทำงานใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เริ่มเปลี่ยนจากวัยเรียนมาเป็นวัยทำงาน จะเป็นคนหัวอ่อนอ่อนง่าย ซึ่งไปสอดคล้องกับข้อ 2.1 ที่ว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน ซึ่งถ้าพิจารณาอายุระหว่าง 21-30 ปี จะทราบว่าคนที่

มีระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี จะอยู่ในช่วงอายุระหว่างนี้ด้วย จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในอันดับแรกตรงกัน ซึ่งจะไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สร้อยตระกูล อรรถมานะ(2542:150) และธีรศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2527:14) ที่พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อย มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อย เนื่องจากมีความคาดหวังน้อย และมีการปรับตัวน้อย

2.3 พนักงานฝ่ายผลิตมีการศึกษาสูงสุดต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีการศึกษาสูงสุดต่างกัน 4 กลุ่มคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส./ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงไม่ต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ จีระภา เนียมน้อย(2545:87) ที่พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมใจ จุฑาภูมิกุล(2530 : 151-153) ที่พบว่า ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการบริหารบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีการศึกษาสูงสุดในกลุ่มอนุปริญญา/ปวส./ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สร้อยตระกูล อรรถมานะ(2542:150) ที่พบว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีการศึกษาสูง

2.4 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันต่างกันมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันต่างกัน 4 กลุ่มคือ แผนกผลิต1 แผนกผลิต2 แผนกผลิต3 และผลิตไม้ผา มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ จีระภา เนียมน้อย(2545:88) ที่พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่สังกัดฝ่ายสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่สังกัดฝ่ายโรงงาน

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันใน แผนกผลิต2 มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงมากที่สุดเนื่องจาก ในแผนกผลิต2 ทำหน้าที่ผลิตกระเบื้องสี่เหลี่ยมซึ่งมีเครื่องจักรที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและใหม่กว่าแผนกอื่นๆ ประกอบกับทางฝ่ายซ่อมบำรุงได้จัดองค์กรให้มีหน้าที่รับผิดชอบแผนกผลิต2 โดยเฉพาะจึงทำให้พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับแผนกอื่นๆ

2.5 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อ ฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานต่างกัน 8 กลุ่ม คือ พนักงานแกะแบบ พนักงานโต๊ะตัด/เรียงแผ่น พนักงานผสม พนักงานเครื่องผลิต พนักงานคลุมเครื่อง พนักงานผสมสี พนักงานเครื่องพ่นสี และพนักงานอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานแกะแบบมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงมากที่สุด เนื่องจาก พนักงานแกะแบบส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6-10 ปี และเป็นพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี ซึ่งทั้งสองประเด็นนี้พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงมากที่สุดเช่นกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหา และวิธีพัฒนาให้กระบวนการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาษาไทย จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยประเด็นปัญหาที่พิจารณาเป็นปัญหาในแต่ละด้านที่พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจต่ำสุด และอันดับถัดขึ้นมา รวมทั้งสิ้น 3 ระดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1.ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ฝ่ายซ่อมบำรุงควรดำเนินการดังนี้

1.1 ควรจัดทำระบบการบริหารในการตอบสนองต่อการแจ้งงานซ่อมให้รวดเร็วยกตัวอย่างเช่น เมื่อแจ้งงานมารับงานแล้วควรมีระบบการสื่อสารว่าจะทำให้ได้และมีการกำหนดเสร็จเมื่อไหร่ หรือ ทำไม่ได้ก็มีการสื่อสารไปบอก ไม่ใช่นักเลิกการแจ้งงานโดยไม่บอกกล่าวจะทำให้ระบบขาดช่วงไป

1.2 ควรเปลี่ยนระบบการซ่อมฉุกเฉินด้วยระบบคอมพิวเตอร์และมือถือหรือโทรศัพท์แทนการแจ้งด้วยเอกสารเพราะเป็นการลดขั้นตอนการเดินเอกสารและหาตัวช่างซ่อมบำรุงกล่าวคือให้พนักงานฝ่ายผลิตแจ้งซ่อมฉุกเฉินด้วยคอมพิวเตอร์และโทรบอกด้วยอีกทางเป็นการแจ้งทั้งทางคอมพิวเตอร์และมือถือหรือโทรศัพท์

1.3 ควรมีการอบรมซ้ำแก่พนักงานฝ่ายผลิตเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์แจ้งงานเพื่อให้เข้าใจและใช้งานระบบการแจ้งงานได้ดียิ่งขึ้น และขยายผลการใช้งานโดยสอนแก่พนักงานฝ่ายผลิตคนที่ใช้งานไม่เป็นให้ใช้งานเป็นมากขึ้นไปอีก

#### 2.ด้านพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายซ่อมบำรุงควรดำเนินการดังนี้

2.1 ควรมีระบบในการติดตามงานซ่อมบำรุงหลังจากส่งมอบงานให้ทางฝ่ายผลิตแล้วเพื่อเป็นการตรวจสอบว่าที่ได้ให้บริการไปนั้นสามารถแก้ปัญหาให้กับทางผลิตได้มากน้อยเพียงใด

2.2 ควรจัดให้มีการอบรมเรื่องของการรับฟังปัญหาข้อร้องเรียนหรือความต้องการของลูกค้าหรือจัดระบบในการรับฟังข้อร้องเรียนหรือความต้องการของลูกค้า เพื่อให้พนักงานซ่อมบำรุงได้ใช้ทักษะการฟัง แล้วนำมาแปลงเป็นการบริการที่ถูกต้องลูกค้าต่อไป

2.3 ควรจัดให้มีการอบรมในเรื่องของ การใช้วาจาที่สุภาพอ่อนโยนแก่ลูกค้าเพื่อป้องกันปัญหา การพูดจาหยาบคายและใช้อารมณ์กับพนักงานฝ่ายผลิตหรือปลุกฝังค่านิยมในการพูดสุภาพลงไปในองค์กร

#### 3. ด้านการส่งมอบงาน ฝ่ายซ่อมบำรุงควรดำเนินการดังนี้

3.1 ควรจัดให้พนักงานซ่อมบำรุง ทำ 5 ส. เมื่อให้บริการซ่อมเครื่องจักรแล้วเสร็จในทุกกรณีที่ไปทำกิจกรรมที่เครื่องจักร เพื่อให้เครื่องจักรสะอาดและสถานที่น่าใช้งานเหมือนเดิม

3.2 ควรจัดให้มีระบบในการกำหนดงานเสร็จร่วมกับฝ่ายผลิตแล้วทำเป็นแผนงานโดยมีผู้จัดการของทั้งสองฝ่ายลงนาม แล้วให้ทางฝ่ายซ่อมบำรุงดำเนินการตามแผนงานที่ได้ตกลงร่วมกันไว้ให้ทันทุกกิจกรรมถ้ามีกิจกรรมไหนไม่ได้ตามแผนให้ฝ่ายผลิตรายงานต่อผู้อำนวยการโรงงาน .

3.3 ควรจัดระบบรายงานการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุงอธิบายรายละเอียดของงานซ่อมที่ได้ทำไปแล้ว พูดอธิบายให้ผู้รับผิดชอบของทางฝ่ายผลิตได้รับทราบทุกกรณีที่ทำกิจกรรมใดๆที่เครื่องจักร

#### 4. ด้านคุณภาพของงานบริการ ฝ่ายซ่อมบำรุงควรดำเนินการดังนี้

4.1 ควรจัดให้มีการจำแนกหมวดหมู่เครื่องจักรเพื่อแยกอุปกรณ์ที่เสียหายแล้วทำให้เครื่องจักรต้องหยุดและอุปกรณ์ที่เสียหายแล้วไม่ทำให้เครื่องจักรหยุด เมื่อได้รายการอุปกรณ์เสียหายแล้วทำให้เครื่องจักรหยุดก็นำมากำหนดเป็นรายการอะไหล่ต่อไป

4.2 ควรจัดให้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุและจัดแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีกอาจจะออกมาในรูปข้อเสนอแนะ หรือกลุ่มคุณภาพของทางฝ่ายซ่อมบำรุง

4.3 ควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารระหว่างทางฝ่ายผลิตและฝ่ายซ่อมบำรุงในการระบุถึงรายการที่ต้องการจะซ่อมและรายการที่จะซ่อมได้นำมาสรุปเป็นข้อตกลงร่วมแล้วฝ่ายซ่อมบำรุงจึงค่อยลงมือปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ต่อไป

#### 5. ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ฝ่ายซ่อมบำรุงควรปฏิบัติดังนี้

5.1 ควรจัดให้มีรายการความรับผิดชอบที่ชัดเจนในทุกอุปกรณ์เครื่องจักรและขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อป้องกันการเกิดพื้นที่ที่ไม่มีผู้รับผิดชอบหรือไม่ชัดเจนได้

5.2 ควรชี้แจงให้พนักงานซ่อมบำรุงทุกท่านว่าถ้าทางฝ่ายผลิตขอความช่วยเหลือในเรื่องข้อมูลทางด้านเทคนิคและวิชาการ จะต้องมีการช่วยเหลือทุกครั้งถ้าไม่ทราบให้ติดต่อผู้จัดการแผนก

5.3 ควรชี้แจงให้พนักงานซ่อมบำรุงทุกท่านเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันว่า “ลูกค้าสำคัญ” จะต้องให้ความสำคัญต่อการให้บริการ

#### 6. ด้านความปลอดภัย ฝ่ายซ่อมบำรุงควรดำเนินการดังนี้

6.1 ควรจัดให้มีรายการอุปกรณ์เครื่องจักรที่มีความเสี่ยงในเรื่องอุบัติเหตุ โดยอาจให้ทางฝ่ายผลิตและฝ่ายซ่อมบำรุงช่วยกันจัดทำขึ้นมาแล้วนำมาขึ้นบัญชี เป็นบัญชีรายการอุปกรณ์ที่มีความเสี่ยงแล้วดำเนินการแก้ไขโดยฝ่ายซ่อมบำรุงต่อไป

6.2 ควรจัดให้มีอุปกรณ์ไฟฟ้าในเครื่องจักรทุกรายการอยู่ในสภาพที่ปลอดภัย เช่น อยู่ในจุดที่ปลอดภัยไม่มีน้ำเข้า หรือมีสายดินเป็นต้น

6.3 ควรจัดให้มีระบบการออกแบบเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ใหม่ ๆ จะต้องคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยในการใช้งานเป็นเรื่องแรกให้ทุกหน่วยงานของฝ่ายซ่อมบำรุง เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

#### 7. ด้านความไว้วางใจ ฝ่ายซ่อมบำรุงควรดำเนินการดังนี้

7.1 ควรจัดทำคู่มือการใช้งานที่อ่านง่ายและเข้าใจง่ายไว้ในจุดใช้งานของอุปกรณ์เครื่องจักรที่แก้ไขให้แตกต่างไปจากเดิม

7.2 ควรอธิบายรายละเอียดที่ได้ทำไปให้พนักงานฝ่ายผลิตทราบว่าทำอะไรไปบ้างหลังจากซ่อมเสร็จ

7.3 ควรชี้แจงพนักงานซ่อมบำรุงทุกคนให้ทราบถึงเรื่องแนวทางการซ่อมบำรุงว่าจะพยายามทำให้เหมือนเดิมก่อนจนกว่าจะทำได้ถึงขั้นที่ต้องปรับปรุงจะต้องรายงานผู้บังคับบัญชาให้ทราบทุกครั้งก่อนการแก้ไขหรือถ้าติดต่อไม่ได้ให้แจ้งทันทีในโอกาสต่อไป

#### 8. ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากพนักงานฝ่ายผลิต

8.1 ควรจะเพิ่มจิตสำนึกในการบริการของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงให้มากยิ่งขึ้น

8.2 ควรจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม

8.3 ควรให้พนักงานซ่อมบำรุงรู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

8.4 ควรให้เพิ่มพนักงานกะมากขึ้น

8.5 ควรรับมาเมื่อได้รับใบแจ้งซ่อมฉุกเฉิน

8.6 ควรควบคุมอารมณ์ และแสดงมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

8.7 ควรให้ช่างซ่อมบำรุงมาสังกัดฝ่ายผลิต

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตใน ด้านการทำการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน(PM)
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตใน ด้านให้ความพื้นฐานทางวิศวกรรมและเทคนิค
3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบกับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตในเรื่องของระดับพนักงานที่แตกต่างกัน 2 กลุ่มคือ กลุ่มพนักงานบังคับบัญชา/จัดการ และกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ

4.ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายอื่นๆที่เป็นลูกค้าภายในองค์กร ได้แก่ ฝ่ายการตลาดที่มีต่อฝ่ายผลิตหรือฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายจัดซื้อ /จัดหา เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลมาแก้ปัญหาภายในองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *หลักสถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์.
- กล้าหาญ วรพุทธพร. (2524). *การบำรุงรักษาทวิมล*. กรุงเทพฯ : เดอะบิสซิเนสเพรส.
- กฤษณ์ เวชสาร. (2542). *การวิจัยตลาด*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์.
- กัตัญญ หิรัญญสมบูรณ์. (2532). *การบริหารอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- จีระภา เนียมน้อย. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ : กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด*. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ถาวร เกตุราธร. (2532). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของตำรวจ กรณีศึกษา สถานีตำรวจปทุมวัน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราโมทย์ สัจรักษ์. (2533). *นโยบายด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง กรณีศึกษา สถานีตำรวจปทุมวัน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พลพร แสงบางปลา. (2538). *การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตโดยการบำรุงรักษา*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์.
- วัลภา ขายหาด. (2532). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชัย เชาวน์พุดพิงศ์. (2534). *ความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อการบริการของการเคหะแห่งชาติในโครงการ เองใหม่บางพลี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : A.N.การพิมพ์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- Alderfer, Clayton P. (1972). *Existence, Relatedness, and Growth : Human Needs in organizational Settings*. New York : Free Press.
- Brief, Arthur P. (1998). *Attitudes In and Around Organizations*. California, London and New Delhi : SAGE Publication.
- Higgins, Lindley R., L.C. Morrow. (1988). *Maintenance Engineering Handbook*. 4<sup>th</sup> edition. New York : McGraw-Hill.
- Kotler Phillip. (2000). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control*. New Jersey : Prentice Hall.
- Ronald E. Walpole, Raymond H. Myers. (1989). *Probability and Statistics for Engineers and Scientists*. 5<sup>th</sup> edition. New York : MACMILLAN.
- William G. Zikmund. (2000). *Business Research Methods*. 6<sup>th</sup> edition. Orlando : Harcourt.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามวัดความพึงพอใจ  
ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง  
บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด  
 โรงงานสระบุรี (พื้นที่สระบุรี)  
 ส่วนซ่อมบำรุง

## บันทึกภายใน

วันที่ 13 สิงหาคม 2545

เรียน พนักงานผลิต  
 จาก ผจก.ชบ.

### เรื่องขอความร่วมมือเพื่อตอบแบบสอบถาม

ด้วยส่วนซ่อมบำรุง โรงงานสระบุรี (พื้นที่สระบุรี) ได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ ของพนักงานผลิตที่มีต่อส่วนซ่อมบำรุง(พื้นที่สระบุรี) เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นกับท่านต่อไป

ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่แนบมาให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่โดยไม่ต้องลงชื่อ สำหรับข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถือเป็นความลับ ไม่เปิดเผยเป็นการเฉพาะราย ซึ่งจะไม่ส่งผลเสียหายต่อท่านแต่ประการใด โดยข้อมูลที่ได้รับในครั้งนี้จะประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงกระบวนการบริหารงานซ่อมบำรุงของส่วนซ่อมบำรุง (พื้นที่สระบุรี) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว โปรดส่งแบบสอบถามคืนที่ หัวหน้างานของท่านภายใน วันที่ 16 สิงหาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(นายวิวัฒน์ พุทธาภิวัฒน์)

รักษาการแทนผู้จัดการส่วนซ่อมบำรุง

### แบบสอบถาม

เรื่อง"ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด"

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง  
บริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดสำหรับปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของท่านและเติมข้อความให้ครบถ้วนในช่องว่าง ..... ตามความเป็นจริง

1. อายุ

☐ 21-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 51-60 ปี

2. ระยะเวลาในการทำงาน

☐ ไม่ถึง 1 ปี

☐ 1-5 ปี

☐ 6-10 ปี

☐ 11-15 ปี

☐ 16-20 ปี

☐ 21-25 ปี

☐ 26 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

☐ อนุปริญญา/ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. สังกัดในปัจจุบัน

- ☐ แผนกผลิต 1
- ☐ แผนกผลิต 2
- ☐ แผนกผลิต 3
- ☐ ผลิตไม้ฝา

## 5. ตำแหน่งงาน

- ☐ พนักงานแกะแบบ
- ☐ พนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น
- ☐ พนักงานผสม
- ☐ พนักงานเครื่องผลิต
- ☐ พนักงานคุมเครื่อง
- ☐ พนักงานผสมสี
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง .

บริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ..... ในตารางที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

| ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต                            | 5<br>พอใจมาก | 4<br>พอใจ | 3<br>เฉยๆ | 2<br>ไม่ค่อยพอใจ | 1<br>ไม่พอใจเลย |
|----------------------------------------------------------|--------------|-----------|-----------|------------------|-----------------|
| .....                                                    | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| <b><u>ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ</u></b>                   |              |           |           |                  |                 |
| 1.ความสะดวกในการแจ้งงานซ่อมด้วยคอมพิวเตอร์               | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 2.ความสะดวกในการแจ้งงานซ่อมฉุกเฉินด้วยใบสั่งงาน          | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 3.ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการแจ้งงานซ่อม               | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| .....                                                    |              |           |           |                  |                 |
| <b><u>ด้านพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง</u></b>                   |              |           |           |                  |                 |
| 4. อธิบายไม่ตรีในการประสานงาน                            | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 5.ความสุภาพที่มีต่อท่าน                                  | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 6.ความรู้และความชำนาญในการซ่อมบำรุง                      | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 7.การปฏิบัติตามที่รับปากไว้กับท่าน                       | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 8.การรู้ถึงความต้องการของท่าน                            | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 9.ถามคำถามเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตามความต้องการของท่าน | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 10.ความสามารถในการเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นของท่าน          | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 11.การทบทวนรายการซ่อมหรือข้อมูลรายละเอียดของงานซ่อมบำรุง | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 12.การติดตามหลังการซ่อมบำรุง                             | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| .....                                                    |              |           |           |                  |                 |

| ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต                            | 5<br>พอใจมาก | 4<br>พอใจ | 3<br>เฉยๆ | 2<br>ไม่ค่อยพอใจ | 1<br>ไม่พอใจเลย |
|----------------------------------------------------------|--------------|-----------|-----------|------------------|-----------------|
| <u>ด้านการส่งมอบงาน</u>                                  |              |           |           |                  |                 |
| 13.ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมทั้งหมดจนกว่าจะได้รับงานเสร็จ  | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 14.การตรงต่อเวลาในการนัดหมายงานเสร็จ                     | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 15.การอธิบายรายละเอียดของงานซ่อมที่ได้ทำไป               | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 16. ความสะอาดและสภาพของงานหลังการซ่อมบำรุง               | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| <u>ด้านคุณภาพของงานบริการ</u>                            |              |           |           |                  |                 |
| 17.การวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 18.คุณภาพของงานซ่อมบำรุง                                 | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 19.ซ่อมครบถ้วนตามรายการที่แจ้งซ่อม                       | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 20.งานซ่อมแก้ไขได้ถูกต้องภายในครั้งแรกที่แจ้งงาน         | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 21.ความพร้อมของอะไหล่                                    | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| <u>ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ</u>                    |              |           |           |                  |                 |
| 22.การให้ความสำคัญต่อการให้บริการท่าน                    | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 23.ความพร้อมที่จะรับผิดชอบในงานซ่อมบำรุง                 | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |
| 24. การให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคและวิชาการ                | .....        | .....     | .....     | .....            | .....           |

| ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต                                                                         | 5<br>พอใจมาก | 4<br>พอใจ | 3<br>เฉยๆ | 2<br>ไม่ค่อยพอใจ | 1<br>ไม่พอใจเลย |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|-----------|------------------|-----------------|
| <u>ด้านความปลอดภัย</u>                                                                                |              |           |           |                  |                 |
| 25.ความปลอดภัยของอุปกรณ์ไฟฟ้าอยู่ในสภาพปลอดภัยนำไปใช้งาน                                              |              |           |           |                  |                 |
| 26.อุปกรณ์หรือเครื่องจักรที่ติดตั้งใหม่มีอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในจุดที่มีความเสี่ยง                 |              |           |           |                  |                 |
| 27.อุปกรณ์หรือเครื่องจักรที่มีความเสี่ยงในเรื่องอุบัติเหตุถูกแก้ไขโดยด่วนเมื่อปฏิบัติงาน              |              |           |           |                  |                 |
| <u>ด้านความไว้วางใจ</u>                                                                               |              |           |           |                  |                 |
| 28.อุปกรณ์และเครื่องจักรที่ซ่อมเสร็จท่านไว้วางใจเหมือนเดิม                                            |              |           |           |                  |                 |
| 29.หน้าที่ของการทำงานของอุปกรณ์และเครื่องจักรยังเหมือนเดิมหลังจากซ่อมเสร็จ                            |              |           |           |                  |                 |
| 30.ในกรณีที่มีแก้ไขให้แตกต่างไปแต่ได้วัตถุประเภทเหมือนเดิมท่านไว้วางใจอุปกรณ์และเครื่องจักรเหมือนเดิม |              |           |           |                  |                 |

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด สำหรับปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ปัญหาที่ท่านพบคือ.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ คือ .....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย ( เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย)

ที่ ทม 1012/ 60 71



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๘ สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงงานสระบุรี บริษัท กระเบื้องกระดาษไทย จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายไพรัตน์ แสงสว่าง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาษไทย จำกัด” โดยมี อาจารย์วรินทร์ สิริสุทธิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่และขอให้พนักงานฝ่ายผลิต โรงงานสระบุรี บริษัท กระเบื้องกระดาษไทย จำกัด จำนวน 232 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาษไทย จำกัด ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายไพรัตน์ แสงสว่าง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

๐๔/๘๕  
15/8/45  
นายไพรัตน์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ค  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

### ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                                |                                                                                                    |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ-ชื่อสกุล                  | นายไพรัตน์ แสงสว่าง                                                                                |
| วันเดือนปีเกิด                 | 6 กันยายน 2514                                                                                     |
| สถานที่เกิด                    | อำเภอวัดเพลง จังหวัดราชบุรี                                                                        |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน            | 46 หมู่ 2 ถนนมิตรภาพ ตำบลตะกุด<br>อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี 18000                                  |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน | วิศวกรซ่อมบำรุง                                                                                    |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน           | บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด                                                                    |
| ประวัติการศึกษา                |                                                                                                    |
| พ.ศ. 2527                      | ประถมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนชุมชนวัดเกาะศาลพระ จังหวัดราชบุรี                                     |
| พ.ศ. 2530                      | มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนเบญจมราชูทิศ จังหวัดราชบุรี                                           |
| พ.ศ. 2533                      | ปวช. สาขาไฟฟ้า-อิเล็กทรอนิกส์ จากวิทยาลัยเทคนิคราชบุรี<br>จังหวัดราชบุรี                           |
| พ.ศ. 2536                      | ปวส. สาขาอิเล็กทรอนิกส์ จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล<br>วิทยาเขตพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร             |
| พ.ศ. 2538                      | อส.บ. สาขาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า<br>เจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร |
| พ.ศ. 2546                      | บธ.ม. (การตลาด) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร<br>กรุงเทพมหานคร                          |