

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อบริการของแผนกวิศวกรรมโรงงานบริษัท โกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานฝ่ายผลิตจำนวน 207 ราย และใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจต่อการทำงานของแผนกวิศวกรรมโรงงานคือ เมื่อเครื่องจักรเสียหรือชำรุด ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องเขียนใบแจ้งซ่อมให้แผนกวิศวกรรมโรงงานเพื่อเข้าไปดำเนินการบำรุงรักษาเครื่องจักรที่เสียหาย และ การบริการของแผนกวิศวกรรมโรงงานสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์, ใบแจ้งซ่อม, พูดคุยกันโดยตรง

ในด้านความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อการทำงานของแผนกวิศวกรรม คือเห็นด้วยกับการติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อขอรับบริการจากแผนกวิศวกรรมเมื่อต้องการความเร่งด่วน และการติดต่อทางโทรศัพท์มีประโยชน์ในการขอรับบริการจากแผนกวิศวกรรม

ในด้านพฤติกรรมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความโน้มเอียงของพฤติกรรมต่อการทำงานของแผนกวิศวกรรม คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ การติดต่อสื่อสารเพื่อขอบริการไม่สะดวก

## ABSTRACT

The objective of this independent study was to examine the attitudes of operation officers towards services of Engineering Department of Global Foods Company Limited's factory. Data collection was done through questionnaire randomly distributed to 207 operation officers as the research sample group. Then, the collected data were analyzed by descriptive statistics including frequencies, percentages, and means. The findings were shown hereafter.

The working cognition towards the work of Engineering department for furthering repairing process in case of disorder or damaged engines found, and in order to get the services from this department, there were many channels to contact like telephone, repairing request form, and direct notice available.

According to the opinions of those respondents regarding the operation of Engineering department, it revealed that the respondents mostly agreed with the availability of the contact done through telephone in case of emergency, and also agreed that the telephone contact brought benefits to people who needed to take services from the department.

In terms of behavior, the behavioral tendencies towards the operation of Engineering department were specified to the service enthusiasm provided, and the inconvenient communication when needed.