

## บทคัดย่อ

204921

ในการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันและตำแหน่งงาน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคย ความบกพร่อง และความเสี่ยงกับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตกับฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำนวน 542 คน โดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามคิดมาตราส่วนประมาณค่าของลิกเคิร์ต 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยผ่านผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรง และทดลองใช้ได้ ค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่น 0.9838 เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม - วันที่ 15 มิถุนายน 2550 วิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 230 ฉบับ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way Analysis of Variance : ANOVA) การทดสอบเอฟ (F-test) ทดสอบรายคู่โดยใช้เชฟเฟ (Scheffe's test) และการทดสอบไคสแควร์ ( $\chi^2$ -test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง 5 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเรียงลำดับ ได้แก่ 1) ความเชื่อถือไว้วางใจ 2) ความสามารถจับต้องได้ 3) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 4) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในลูกค้า และ 5) การตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงบริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.001 เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานและสถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันตามลำดับ แต่ไม่แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

3. ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด มีความสัมพันธ์กับความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา และความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง

This research aims to 1) study the level of satisfaction of production department staff towards the services of the maintenance department of Siam Fiber Cement Company Limited, 2) compare the level of satisfaction of production department staff towards the service of the maintenance department of Siam Fiber Cement Company Limited as classified by working period, current workplace, and position, and 3) study the relationship between familiarity, error, and risk, and the satisfaction of production department staff towards the services of the maintenance department of Siam Fiber Cement Company Limited. The population used in the research was 230 production department staff of Siam Fiber Cement Company Limited randomly drawn from a population of 542 persons. A questionnaire of Likert's 5-point rating scale designed by the researcher and approved by 5 experts was used to collect data with a reliability value of 0.9838. The data was collected during 15 May - 15 June 2007 and was analyzed by a ready-made program to calculate percentage, mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation (S.D.), one-way analysis of variance: ANOVA, F-test, Scheffe Test, and Chi-square Test.

The findings indicated that:

1. the level of satisfaction of production department staff towards the maintenance department of Siam Fiber Cement Company Limited was rated at a moderate level. When considering 5 individual aspects, every aspect was rated at a moderate level ranged in descending order of satisfaction: 1) reliability 2) tangibility 3) assurance 4) empathy and 5) responsiveness respectively.

2. regarding the level of satisfaction of the production department staff, it showed a statistically significant difference at a level of .05 and .001 when classified by working period, and current workplace respectively, but no difference when classified by position.

3. the level of satisfaction of the production department staff towards the maintenance department of the Siam Fiber Cement Company Limited related with errors caused by the maintenance department within the past 6 months and the risk of danger to the production department with statistical significance at a level of .001 but it had no relation with the familiarity of the maintenance department staff.