

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันการตลาดกระบวนทัศน์ใหม่ไม่ได้หวังผลสำเร็จเพียงแค่ออดขาย หรือกำไร แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ในหลายองค์กรได้ใส่ใจในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้ลูกค้าเกิดความภักดีในระยะยาว และจะไม่สนใจหรือเน้นที่การซื้อซ้ำเพียงครั้งสองครั้งในระยะสั้น แต่หวังผลในระยะยาวชั่วชีวิตของลูกค้า (customer lifetime value)

กระบวนทัศน์อันใหม่นี้ต้องการความร่วมมือจากทุกคนในองค์กร ให้หันมาเน้นที่ลูกค้าเป็นหลัก ต้องเห็นลูกค้าเป็น "ศูนย์กลาง" ผู้บริหารด้านการเงินจะต้องการข้อมูลหรือสนใจข้อมูลในระดับลูกค้าแต่ละราย ส่วนผู้บริหารฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายผลิตก็ต้องคิดให้รอบคอบในเรื่องของการซื้อวัตถุดิบ และการผลิตที่มีคุณภาพ องค์กรในอนาคตจะสามารถมีฝ่ายการตลาดที่ดีที่สุดในโลก และในทางกลับกันก็ล้มเหลวได้ หากคนในแผนกอื่นละเลยความสำคัญ และความต้องการของลูกค้า เช่นเดียวกันการบริหารงานซ่อมบำรุงเป็นเรื่องสำคัญที่มักจะถูกมองข้ามไปภายในองค์กรหลายๆ แห่ง อาจเป็นเพราะว่าเป็นหน่วยงานที่ต้องคอยให้บริการ และสนับสนุนกับหน่วยงานอื่นๆ โดยเฉพาะกับฝ่ายผลิต จึงเปรียบเสมือนผู้ที่คอยรับคำสั่งมาปฏิบัติตามกว่าสั่งให้ผู้อื่นปฏิบัติ และเป็นหน่วยงานที่มีค่าใช้จ่ายในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ผู้บริหารระดับสูงบางองค์กรที่เข้าใจผิดมาโดยตลอดว่าหน่วยงานซ่อมบำรุงไม่เป็นหน่วยงานหาเงินแต่เป็นหน่วยงานใช้เงิน (ไกรวิทย์ เศรษฐวานิช, 2546, คำนำ) การบริหารงานของฝ่ายซ่อมบำรุงถ้าทำได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถที่จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายภายในองค์กรได้อย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (ธานี อ่วมอัน, 2546, คำนำ) ที่ว่าการบำรุงรักษาเครื่องจักรโดยการใช้งานอย่างถูกวิธีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถใช้งานได้นานๆ นั้น พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร วิศวกร ช่างเทคนิคตลอดจนพนักงานที่ใช้เครื่องจักรต้องช่วยกันบำรุงรักษา เพื่อให้เครื่องจักรคงสภาพที่อยู่ตลอดเวลาไม่เสียหายก่อนเวลาหรือทำให้ต้องเสียเวลาในการผลิต

ในปัจจุบันธุรกิจโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ จะมีการให้บริการแทรกอยู่ภายในองค์กรก็จะเกิดมีลูกค้าภายในเป็นทอดๆ เช่น ฝ่ายผลิตให้บริการผลิตสินค้าให้แก่ฝ่ายการตลาด (ลูกค้า) หรือฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรให้แก่ฝ่ายผลิต (ลูกค้า) เป็นต้น ด้วยตระหนักถึงสภาวะการแข่งขันทางการค้าที่รุนแรงเข้มข้นขึ้นจะทำให้เกิดแรงกดดันทางด้านต้นทุนเป็นอย่างมาก การลดต้นทุน และเพิ่มผลผลิตทั้งหมดเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นหน้าที่ของทุกหน่วยงานตั้งแต่ บริหารจัดการ ผลิต ซ่อมบำรุง และหน่วยงานสนับสนุน บริษัทจำนวนไม่น้อยที่ละเลยหรือให้ความสำคัญเรื่องบำรุงรักษาน้อย

เกินไป หรือไม่ทราบที่จะจัดการเรื่องนี้อย่างไร ทั้งๆที่บำรุงรักษามีส่วนที่สำคัญ ในการลดต้นทุน ทั้งทางตรง และทางอ้อม สามารถมีส่วนเพิ่มกำไรให้บริษัทได้โดยไม่ต้องลงทุนเพิ่ม บำรุงรักษา จะทำงานลักษณะเดิมในเชิงตั้งรับไม่ได้อีกต่อไปต้องปรับเปลี่ยนใจ (mind set) เปลี่ยนมุมมอง เปลี่ยนเจตคติ เป้าหมาย และวิธีการทำงานใหม่ (change management) การนี้ต้องเริ่มที่ระดับ บริหารงานบำรุงรักษาก่อนใคร เริ่มต้นที่ทัศนคติจากการบริหารงานแบบศูนย์ค่าใช้จ่าย (cost centered maintenance) มาเป็นการบริหารงานซ่อมบำรุงแบบมีส่วนสร้างกำไร (profit centered or profit contributor maintenance) การนี้ต้องการการศึกษา และเลือกเครื่องมือ ขบวนการทำงานใหม่ การศึกษานี้จะเปิดประเด็นใหม่ไปสู่การบริหารงานซ่อมบำรุงที่เอาผลผลิต หรือกำไรบริษัทเป็นเป้าหมาย วิธีการตั้ง และบริหารงบประมาณซ่อมบำรุงโดยเอาสมรรถนะ ผลงานเป็นตัวตั้ง (budgeting for performance control) การเลือกใช้ดัชนี (maintenance Indices) การใช้ดัชนี และแผนแม่บท (maintenance management master plan) เพื่อการ ตรวจสอบสมรรถนะของงานบำรุงรักษาทั้งเชิงคุณภาพ และปริมาณ ในปัจจุบันการสร้าง แนวทางปรับปรุง เพื่อให้บำรุงรักษาเป็นหน่วยงานสร้างกำไรให้บริษัทอย่างแท้จริง ฝ่ายซ่อม บำรุงเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งต้องดำเนินการด้านการบริการให้กับหน่วยงานการผลิตซึ่งหน่วยงาน ซ่อมบำรุงจำเป็นต้องมีเป้าหมายให้พนักงานในส่วนของหน่วยงานซ่อมบำรุงเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง เกิดความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งรัฐธนา เนาวบุตร (2544, หน้า 17) ได้กล่าวว่า เป้าหมายที่ สำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ประกอบด้วย การให้บริการอย่าง เสมอภาค (equitable service) การให้บริการที่ตรงเวลา (timely) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ที่บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at the right geographical location) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) และการ ให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) นอกจากเป้าหมายของการบริการที่พนักงาน ฝ่ายซ่อมบำรุงจะต้องดำเนินการแล้ว ความพึงพอใจของพนักงานที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายซ่อม บำรุงก็มีส่วนสำคัญเช่นกัน วรินทร์ กาญจนวีระกุล (2541, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจใน การทำงานของบุคลากรมีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร ผู้นำที่ดีควรสร้างขวัญ และ ความพึงพอใจให้แก่สมาชิกในองค์กร เพื่อให้ทุกคนทำงานด้วยความเต็มใจ อยู่ในระเบียบวินัย มีความสุข และความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ มณี เหมทานนท์ (2542, หน้า 94) กล่าวว่า ถ้า หากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ คุณภาพของงานลดลง แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สูงก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน และ ทิพมาศ แก้วซิม (2542, หน้า 2) กล่าวว่าเสริมว่า บุคคลที่ มีความพอใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และผลการปฏิบัติงานของ แต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ระดับแรงจูงใจ ความรู้ความสามารถหรือ ลักษณะส่วนตัว และความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน ดังนั้น พนักงานจะต้องมี

แรงจูงใจที่ดีก็จะเกิดความพอใจในงาน หุ่มเหความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน

จากการที่ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกจ้าง ผู้วิจัยพบว่า ส่วนใหญ่จะศึกษาลูกจ้างภายนอก จึงคิดว่าเรื่องที่น่าสนใจที่ควรศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน และความพึงพอใจของลูกจ้างภายในองค์กรประกอบกับผู้วิจัยทำงานอยู่ในองค์กรที่ชื่อว่า บริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด พบว่าปัจจุบันยังคงมีปัญหาในการตัดสินใจของผู้บริหาร คือ ทำอย่างไรจึงจะยกระดับคุณภาพในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงต่อการมารับบริการของฝ่ายผลิต อันเนื่องมาจากการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร จึงเป็นที่มาของปัญหาในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ การวัดความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง เมื่อทราบผลการวิจัยออกมาแล้วทางฝ่ายซ่อมบำรุงจะได้นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา และตัดสินใจในแนวทางที่นำเสนอต่อไป เพื่อปรับปรุงการให้บริการซ่อมบำรุง และสุดท้ายสามารถยกระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน และตำแหน่งงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด กับความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา และความเสียหายที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต ตามลำดับ

ความสำคัญของการวิจัย

ความสำคัญของการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน และความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ดังนี้

1. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการของฝ่ายซ่อมบำรุง โดยเสนอต่อผู้บริหารจัดการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เพื่อใช้ในการปรับบทบาทวิธีการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุง ให้มีคุณภาพ และสนองความต้องการของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยที่ศึกษาได้นี้ จะนำไปสู่การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง ให้กว้างขวางยิ่งขึ้นต่อไป

3. ผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศในด้านการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุงเพื่อเผยแพร่แก่พนักงาน และผู้บริหารของ บริษัท กระเบื้องกระดามไทย จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดามไทย จำกัด ซึ่งปฏิบัติงานในโรงงาน 3 แห่ง คือ โรงงานทุ่งสง โรงงานสระบุรี โรงงานท่าหลวง ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2549 จำนวน 542 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดามไทย จำกัด โรงงานทุ่งสง โรงงานสระบุรี โรงงานท่าหลวง โดยใช้หลักการคำนวณของ ยามาเน่ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540, หน้า 13) พบว่าได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 230 ตัวอย่าง

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

2.1.1 ระยะเวลาในการทำงาน

- 1) ต่ำกว่า 6 ปี
- 2) 6-10ปี
- 3) 11-15 ปี
- 4) 16-20 ปี
- 5) 21-25 ปี
- 6) 26 ปีขึ้นไป

2.1.2 สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

- 1) โรงงานทุ่งสง
- 2) โรงงานสระบุรี
- 3) โรงงานท่าหลวง

2.1.3 ตำแหน่งงาน

- 1) พนักงานแกะแบบ
- 2) พนักงานโต๊ะตัด/เรียงแผ่น

- 3) พนักงานผสมวัตถุดิบ
- 4) พนักงานเครื่องผลิต
- 5) พนักงานคุมเครื่องจักร
- 6) พนักงานผสมสี
- 7) พนักงานเครื่องพ่นสี
- 8) พนักงานอื่นๆ ได้แก่ พนักงานห้องทดลอง พนักงานธุรการ เป็นต้น

2.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3
- 2) มัธยมศึกษาปีที่ 3-6
- 3) ปวช./ปวส.
- 4)ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

2.1.5 สถานภาพการสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หย่า/หม้าย

2.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ไม่เกิน 10,000 บาท
- 2) 10,001 - 20,000 บาท
- 3) 20,001 – 30,000 บาท
- 4) 30,001 บาทขึ้นไป

2.1.7 ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต

- 1) มาก
- 2) ปานกลาง
- 3) น้อย

2.1.8 ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน

- 1) ไม่มีความบกพร่อง
- 2) ไม่เกิน 2 ครั้ง
- 3) 3 – 4 ครั้ง
- 4) มากกว่า 4 ครั้ง

2.1.9 ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต

- 1) มาก
- 2) ปานกลาง
- 3) น้อย

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงของ บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด ใน 5 ด้านคือ

- 2.2.1 ความสามารถจับต้องได้
- 2.2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจ
- 2.2.3 ความตอบสนองตอบลูกค้า
- 2.2.4 การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า
- 2.2.5 ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความชอบ ความประทับใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด

2. บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด หมายถึง โรงงานของ บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด ซึ่งประกอบด้วย โรงงานทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โรงงานสระบุรี และโรงงานท่าหลวง จังหวัดสระบุรี

3. การซ่อมบำรุง หมายถึง การดำเนินงานทั้งปวงเพื่อให้มั่นใจได้ว่า อาวุธยุทโธปกรณ์ บริษัททุกชนิด สามารถนำไปใช้งานได้อย่างปลอดภัย คงสภาพที่จะใช้ปฏิบัติหน้าที่ได้ครบถ้วนสมบูรณ์ การดำเนินการดังกล่าว ได้แก่ การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือ หลายอย่างรวมกัน ซึ่งได้แก่ การบริการ (servicing) การตรวจ (inspection) การซ่อม (repair) การปรับปรุงสภาพ (recondition หรือ overhaul) การดัดแปลงแก้ไขหรือการดัดแปลง (modification) ตลอดจนการทดสอบ (testing) การปรับแต่ง (adjusting) เพื่อให้ได้สมรรถนะตามเกณฑ์การใช้งานที่กำหนดไว้

4. ความสามารถจับต้องได้ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ พนักงานเจ้าหน้าที่ และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมรับรู้ได้

5. ความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

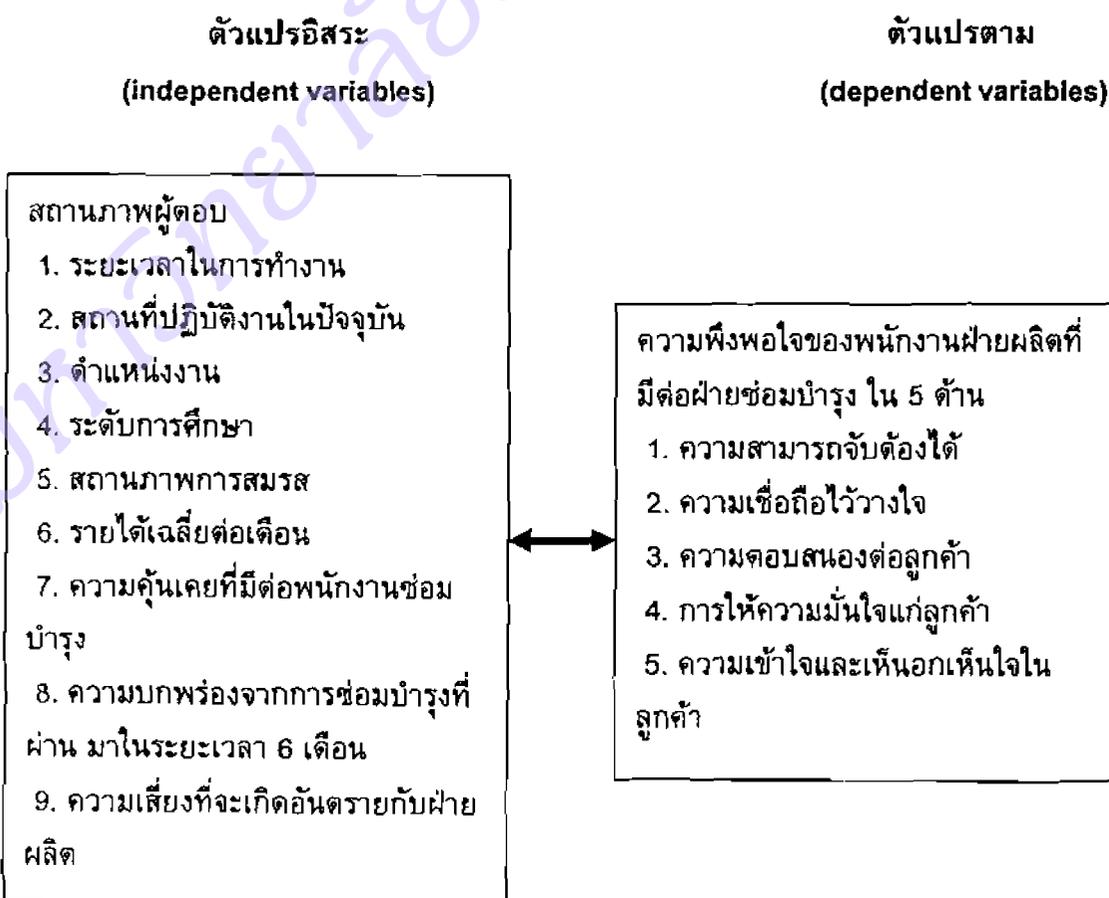
6. ความตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความพร้อม ความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ รวมทั้ง จะต้องกระจาย การให้บริการไปทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

7. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า หมายถึง พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงที่มีทักษะความรู้ความสามารถ และแสดงความสามารถ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดี เชื่อสัจย์ต่อการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

8. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า หมายถึง ความสามารถดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแนวคิดการที่จะทำให้การบริการประสบความสำเร็จของ พาราสุรามาน, ซีแทม, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, p.48) มาทำการศึกษาเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะงานของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ซึ่งแสดงในภาพ 1 ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน และตำแหน่งงาน

2. ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา และความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระจกเบื่องกระดาศไทย จำกัด ตามลำดับ