

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงบริษัท กระจกกระจกลดไทย จำกัด ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F- test)
$\chi^2$	แทน	ค่าสถิติทดสอบไคร์สแควร์
C	แทน	contingency coefficient
df	แทน	ค่าองศาอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (mean of sum of square)
*	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
$p>.05$	แทน	การไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมาย และสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของพนักงานฝ่ายผลิต ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน และความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต วิเคราะห์โดยการหาความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (mean :  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) และแปลผลระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การวิเคราะห์ทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับพนักงานฝ่ายผลิตที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปเมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

ตอนที่ 4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตกับฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด และสภาพการทำงาน จำแนกตามความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน และความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของพนักงานฝ่ายผลิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานฝ่ายผลิต ซึ่งประกอบด้วยระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน และความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต แสดงดังในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวน และร้อยละของพนักงานฝ่ายผลิตจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (n = 230 คน)	ร้อยละ
<b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>		
ต่ำกว่า 6 ปี	13	5.70
6 - 10 ปี	7	3.00
11 - 15 ปี	86	37.40
16 - 20 ปี	35	15.20
21 - 26 ปี	13	5.70
26 ปีขึ้นไป	76	33.00
<b>สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน</b>		
โรงงานทุ่งสง	57	24.80
โรงงานสระบุรี	92	40.00
โรงงานท่าหลวง	81	35.20
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
พนักงานแกะแบบ	19	8.30
พนักงานเครื่องตัด/เรียงแผ่น	33	14.30
พนักงานผสมวัตถุดิบ	28	12.20
พนักงานเครื่องผลิต	32	13.90
พนักงานคุมเครื่อง	40	17.40
พนักงานผสม	9	3.90
พนักงานเครื่องพ่นสี	45	19.60
พนักงานอื่นๆ	24	10.40
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 3	41	17.80
ม.3 - 6	151	65.70
ปวช/ปวส	30	13.00
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	8	3.50
<b>สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	20	8.70
สมรส	208	90.40
หย่า/หม้าย	2	0.90

ตาราง 4 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n = 230 คน)	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	7	3.00
10,001 - 20,000 บาท	109	47.40
20,001 - 30,000 บาท	83	36.10
30,001 บาทขึ้นไป	31	13.50
ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงาน		
มาก	84	36.50
ปานกลาง	142	61.80
น้อย	4	1.70
ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงผ่านมาใน ระยะเวลา 6 เดือน		
ไม่มีความบกพร่อง	41	17.80
ไม่เกิน 2 ครั้ง	88	38.30
3 - 4 ครั้ง	55	23.90
มากกว่า 4 ครั้ง	46	20.00
ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต		
มาก	24	10.40
ปานกลาง	131	57.00
น้อย	75	32.60

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.40 สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันคือโรงงานสระบุรี คิดเป็นร้อยละ 40.00 เป็นพนักงานเครื่องฟั่นสี คิดเป็นร้อยละ 19.60 มีระดับการศึกษา ม.3 - 6 คิดเป็นร้อยละ 65.70 มีสถานภาพการสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 90.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.40 ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.70 ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน ไม่เกิน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.30 และความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.00

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท  
กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความสามารถจับ  
ต้องได้ของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

ความสามารถจับต้องได้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย	3.20	0.76	ปานกลาง
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงตกแต่งสำนักงานอย่างสวยงาม	3.05	0.79	ปานกลาง
3. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.31	0.77	ปานกลาง
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงจัดให้มีเครื่องอำนวยความสะดวก ครบถ้วน	3.04	0.87	ปานกลาง
5. การจัดเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้	3.03	0.90	ปานกลาง
6. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบ ของเครื่องมือเครื่องใช้	3.22	0.87	ปานกลาง
รวม	3.14	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านความสามารถจับต้องได้ ของพนักงาน  
ฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปาน  
กลาง ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการ  
บริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึง  
พอใจสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.31$ , S.D. =  
0.77) รองลงมาคือ การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบของเครื่องมือเครื่องใช้ ( $\bar{X} =$   
3.22, S.D. = 0.87) และฝ่ายซ่อมบำรุงมีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.20$ , S.D. = 0.76)

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อถือไว้วางใจ  
ของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

ความเชื่อถือไว้วางใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติงานตรงตามเวลา	3.03	0.87	ปานกลาง
2. พนักงานฝ่ายผลิตมีปัญหา ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ความ มั่นใจในการช่วยเหลือ	3.27	0.88	ปานกลาง
3. ฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นที่พึ่งของฝ่ายผลิตได้	3.37	0.90	ปานกลาง
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงได้ให้บริการตามระเบียบข้อบังคับ ของการปฏิบัติงาน	3.27	0.86	ปานกลาง
5. พนักงานซ่อมมีความซื่อสัตย์ อดทน และ รับผิดชอบ	3.21	0.89	ปานกลาง
6. พนักงานซ่อมให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	2.90	0.95	ปานกลาง
7. พนักงานซ่อมมีความรอบรู้ และรู้จริง เกี่ยวกับการ ให้บริการทุกประเภท	3.07	0.91	ปานกลาง
8. มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เครื่องใช้ อย่างสม่ำเสมอ	3.16	0.86	ปานกลาง
9. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง แม่นยำ	3.06	0.79	ปานกลาง
รวม	3.15	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ ฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นที่พึ่งของฝ่ายผลิตได้ ( $\bar{X} = 3.37$ , S.D. = 0.90) รองลงมาคือพนักงานฝ่ายผลิตมีปัญหา ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ความมั่นใจในการช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D. = 0.88) และฝ่ายซ่อมบำรุงได้ให้บริการตามระเบียบข้อบังคับของการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D. = 0.86)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

ความตอบสนองต่อลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เมื่อฝ่ายซ่อมบำรุงเปลี่ยนแปลงระเบียบ แจ้งฝ่ายผลิตให้ทราบอย่างทั่วถึง	2.83	0.84	ปานกลาง
2. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงพร้อมให้บริการทันที	2.96	0.96	ปานกลาง
3. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการฝ่ายผลิตอย่างเต็มใจ	3.12	0.84	ปานกลาง
4. สนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดตามแผนอย่างรวดเร็ว	3.11	0.81	ปานกลาง
5. ระบบบริการรับ-ส่งซ่อมตามแผนกเป็นบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.10	0.83	ปานกลาง
6. พนักงานซ่อมจัดเตรียมวัสดุ-อุปกรณ์ไว้สำหรับบริการอย่างเพียงพอ	2.97	0.85	ปานกลาง
7. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการเครื่องจักร สามารถติดต่อสอบถามจากพนักงานซ่อมได้สะดวกรวดเร็ว	2.98	0.96	ปานกลาง
8. พนักงานซ่อมมีเพียงพอกับปริมาณงาน และให้บริการได้ทั่วถึงแผนก	2.58	0.89	ปานกลาง
รวม	2.96	0.72	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านความตอบสนองต่อลูกค้า ของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการฝ่ายผลิตอย่างเต็มใจ ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 0.84) รองลงมาคือสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดตามแผนอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.11$ , S.D. = 0.81) และระบบบริการรับ-ส่งซ่อมตามแผนกเป็นบริการที่สะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = 0.83)

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์เป็นที่ไว้วางใจ	3.19	0.81	ปานกลาง
2. พนักงานฝ่ายผลิตสบายใจ และปลอดภัยเมื่อมารับบริการ	3.19	0.84	ปานกลาง
3. พนักงานซ่อมสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	3.27	0.84	ปานกลาง
4. พนักงานซ่อมให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง	3.06	0.93	ปานกลาง
5. พนักงานซ่อมยินดีรับฟังความคิดเห็น และสามารถเก็บกลั่นอารมณ์ได้ดี	2.82	0.91	ปานกลาง
6. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติต่อพนักงานฝ่ายผลิตอย่างสุภาพอ่อนโยน	2.93	0.86	ปานกลาง
7. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	3.25	0.78	ปานกลาง
8. อุปกรณ์หรือเครื่องจักรที่ติดตั้งใหม่มีอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในจุดที่มีความเสี่ยง	3.05	0.83	ปานกลาง
9. อุปกรณ์หรือเครื่องจักรที่มีความเสี่ยงในเรื่องอุบัติเหตุถูกแก้ไขโดยด่วนเมื่อใช้งาน	2.98	0.91	ปานกลาง
10. พนักงานซ่อมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.37	0.82	ปานกลาง
11. มีมาตรการ และระบบบันทึกข้อมูลการเกี่ยวกับการซ่อมบำรุงของแต่ละแผนกที่เชื่อถือได้ และปลอดภัย	3.21	0.92	ปานกลาง
รวม	3.12	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับ

ความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่พนักงานซ่อมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ( $\bar{X} = 3.37$ , S.D. = 0.82) รองลงมาคือพนักงานซ่อมสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D. = 0.84) และพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.78)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า ของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดางไทย จำกัด

ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ฝ่ายซ่อมบำรุงเอาใจใส่ต่อพนักงานฝ่ายผลิตทุกคนอย่างเสมอภาค	2.96	0.93	ปานกลาง
2. พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงดูแลเอาใจใส่พนักงานฝ่ายผลิตทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	2.90	0.91	ปานกลาง
3. ฝ่ายซ่อมบำรุงเข้าใจความต้องการของพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคน	2.91	0.84	ปานกลาง
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงคำนึงถึงประโยชน์ของฝ่ายผลิต	3.14	0.99	ปานกลาง
5. พนักงานซ่อมไว้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะเข้าใจง่าย	2.94	0.99	ปานกลาง
6. พนักงานซ่อมมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของแผนกพนักงานทุกครั้ง	3.00	0.92	ปานกลาง
7. พนักงานซ่อมพยายามเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานมากขึ้น	3.19	0.94	ปานกลาง
8. พนักงานซ่อมไม่หยุดพูดคุยตามแผนกนาน หรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลา	3.18	0.85	ปานกลาง
9. มีบริการการซ่อมบำรุงหลายวิธี เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่พนักงานมากขึ้น	3.14	0.87	ปานกลาง
10. พนักงานซ่อมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น	3.13	0.90	ปานกลาง
11. ฝ่ายซ่อมบำรุงอำนวยความสะดวกแก่พนักงานฝ่ายผลิต	3.09	0.92	ปานกลาง
12. พนักงานซ่อมคำนึงถึงความเร่งรีบของพนักงานเป็นสำคัญ	2.97	0.93	ปานกลาง
รวม	3.05	0.75	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้าของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับ ได้แก่พนักงานซ่อมพยายามเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.19$ , S.D. = 0.94) รองลงมาคือพนักงานซ่อมไม่หยุดพูดคุยตามแผนงาน หรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลา ( $\bar{X} = 3.18$ , S.D. = 0.85) และมีบริการการซ่อมบำรุงหลายวิธี เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่พนักงานมากขึ้น ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = 0.87)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ภาพรวม

รายการของฝ่ายซ่อมบำรุง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสามารถจับต้องได้	3.14	0.64	ปานกลาง
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ	3.15	0.73	ปานกลาง
3. ความตอบสนองต่อลูกค้า	2.96	0.72	ปานกลาง
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	3.12	0.70	ปานกลาง
5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า	3.05	0.75	ปานกลาง
รวม	3.08	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.08$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ความเชื่อถือไว้วางใจ ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = 0.73) ความสามารถจับต้องได้ ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = 0.64) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 0.70) ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = 0.75) ความตอบสนองต่อลูกค้า ( $\bar{X} = 2.96$ , S.D. = 0.72)

**ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด**

**ตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน**

รายการ		SS	df	MS	F	p
1. ความสามารถจับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	8.304	5	1.661	3.223	.008**
	ภายในกลุ่ม	115.439	224	.515		
	รวม	123.743	229			
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	11.150	5	2.230	3.354	.006**
	ภายในกลุ่ม	148.937	224	.665		
	รวม	160.087	229			
3. ความตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	8.129	5	1.626	2.620	.025*
	ภายในกลุ่ม	139.019	224	.621		
	รวม	147.148	229			
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	6.911	5	1.382	2.249	.051
	ภายในกลุ่ม	137.680	224	.615		
	รวม	144.591	229			
5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	7.826	5	1.565	2.335	.043*
	ภายในกลุ่ม	150.156	224	.670		
	รวม	157.983	229			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.482	5	1.296	2.346	.042*
	ภายในกลุ่ม	123.779	224	.553		
	รวม	130.261	229			

\*  $p \leq 0.05$ , \*\*  $p \leq 0.01$

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านความตอบสนองต่อลูกค้าและด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า แตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านความสามารถจับต้องได้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ไม่พบว่าแตกต่าง

เมื่อพบว่าระดับความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ ดังตาราง 12 - 15

ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านความสามารถจับต้องได้ ในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ

ระยะเวลา ในการทำงาน	ต่ำกว่า 6 ปี	ต่ำกว่า 6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปี ขึ้นไป
$\bar{X}$	2.92	3.57	2.86	3.17	3.23	3.22
ต่ำกว่า 6 ปี	2.92	-	0.65	0.06	0.25	0.31
6-10 ปี	3.57	-	0.71	0.40	0.34	0.35
11-15 ปี	2.86	-	-	0.31	0.37	0.36
16-20 ปี	3.17	-	-	-	0.05	0.05
21-25 ปี	3.23	-	-	-	-	0.07
26 ปีขึ้นไป	3.22	-	-	-	-	-

$p > 0.05$

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจ ด้านความสามารถจับต้องได้ ในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัดของพนักงานฝ่ายผลิต เมื่อจำแนกระยะเวลาในการทำงาน ไม่พบว่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ

ระยะเวลา ในการทำงาน	ต่ำกว่า 6 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปี ขึ้นไป
$\bar{X}$	2.77	3.86	2.93	3.26	3.23	3.28
ต่ำกว่า 6 ปี	2.77	-	1.09	0.16	0.49	0.46
6-10 ปี	3.86	-	0.93	0.60	0.63	0.58
11-15 ปี	2.93	-	-	0.33	0.30	0.35
16-20 ปี	3.26	-	-	-	0.02	0.01
21-25 ปี	3.23	-	-	-	-	0.04
26 ปีขึ้นไป	3.28	-	-	-	-	-

$p > 0.05$

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัดของพนักงานฝ่ายผลิต เมื่อจำแนกระยะเวลาในการทำงานไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความตอบสนองตอบลูกค้าในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ

ระยะเวลา ในการทำงาน	ต่ำกว่า 6 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปี ขึ้นไป
$\bar{X}$	2.38	3.29	2.83	2.97	3.00	3.11
ต่ำกว่า 6 ปี	2.38	-	0.90	0.44	0.59	0.62
6-10 ปี	3.29	-	0.46	0.31	0.29	0.18
11-15 ปี	2.83	-	-	0.15	0.17	0.28
16-20 ปี	2.97	-	-	-	0.02	0.13
21-25 ปี	3.00	-	-	-	-	0.11
26 ปีขึ้นไป	3.11	-	-	-	-	-

$p > 0.05$

จากตาราง 14 พบว่า ความพึงพอใจด้านความตอบสนองต่อบลูกค้าในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัดของพนักงานฝ่ายผลิต เมื่อจำแนกระยะเวลาในการทำงาน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้าในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ

ระยะเวลา ในการทำงาน	ต่ำกว่า 6 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปี ขึ้นไป
$\bar{X}$	2.26	3.57	2.90	2.94	3.00	3.13
ต่ำกว่า 6 ปี	2.26	-	0.96	0.28	0.33	0.38
6-10 ปี	3.57	-	0.68	0.63	0.57	0.39
11-15 ปี	2.90	-	-	0.04	0.10	0.29
16-20 ปี	2.94	-	-	-	0.05	0.24
21-25 ปี	3.00	-	-	-	-	0.18
26 ปีขึ้นไป	3.13	-	-	-	-	-

$p > 0.05$

จากตาราง 15 พบว่า ความพึงพอใจด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้าในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัดของพนักงานฝ่ายผลิต เมื่อจำแนกระยะเวลาในการทำงาน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน

รายการ		SS	df	MS	F	p
1. ความสามารถจับต้อง ได้	ระหว่างกลุ่ม	16.059	2	8.029	16.926	.000***
	ภายในกลุ่ม	107.685	227	.474		
	รวม	123.743	229			

ตาราง 16 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	18.197	2	9.098	14.556	.000***
	ภายในกลุ่ม	141.890	227	.625		
	รวม	160.087	229			
3. ความตอบสนองต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	20.306	2	10.153	18.170	.000***
	ภายในกลุ่ม	126.842	227	.559		
	รวม	147.148	229			
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	17.711	2	8.855	15.843	.000***
	ภายในกลุ่ม	126.880	227	.559		
	รวม	144.591	229			
5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	14.508	2	7.254	11.477	.000***
	ภายในกลุ่ม	143.475	227	.632		
	รวม	157.983	229			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	19.250	2	9.625	19.682	.000***
	ภายในกลุ่ม	111.011	227	.489		
	รวม	130.261	229			

\*\*\*  $p \leq 0.001$ 

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระจกกระตาศไทย จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบว่าระดับความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระจกกระตาศไทย จำกัด แตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ ดังตาราง 14

ตาราง 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความสามารถจับต้องได้ในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระจกกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ

สังกัดในปัจจุบัน		โรงงานทุ่งสง	โรงงานสระบุรี	โรงงานท่าหลวง
	$\bar{X}$	3.00	3.38*	2.78*
โรงงานทุ่งสง	3.00	-	0.38*	0.22*
โรงงานสระบุรี	3.38		-	0.60*
โรงงานท่าหลวง	2.78			-

\*  $p \leq 0.05$

จากตาราง 17 พบว่า ความพึงพอใจด้านความสามารถจับต้องได้ในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระจกกระดาศไทย จำกัดของพนักงานฝ่ายผลิต เมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน กลุ่มที่อยู่ในโรงงานสระบุรี แตกต่างกับกลุ่มที่อยู่ในโรงงานทุ่งสง และโรงงานท่าหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระจกกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ

สังกัดในปัจจุบัน		โรงงานทุ่งสง	โรงงานสระบุรี	โรงงานท่าหลวง
	$\bar{X}$	3.05	3.46*	2.81*
โรงงานทุ่งสง	3.05	-	0.40*	0.24*
โรงงานสระบุรี	3.46		-	0.64*
โรงงานท่าหลวง	2.81			-

\*  $p \leq 0.05$

จากตาราง 18 พบว่า ความพึงพอใจด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระจกกระดาศไทย จำกัดของพนักงานฝ่ายผลิต เมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน กลุ่มที่อยู่ในโรงงานสระบุรี แตกต่างกับกลุ่มที่อยู่ในโรงงานทุ่งสง และโรงงานท่าหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความตอบสนองต่อบลูกค้าในการบริการ  
ของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ

สังกัดในปัจจุบัน		โรงงานทุ่งสง	โรงงานสระบุรี	โรงงานท่าหลวง
	$\bar{X}$	2.81	3.29*	2.63*
โรงงานทุ่งสง	2.81	-	0.49*	0.18*
โรงงานสระบุรี	3.29			0.66*
โรงงานท่าหลวง	2.63			-

\*  $p \leq 0.05$

จากตาราง 19 พบว่า ความพึงพอใจ ด้านความตอบสนองต่อบลูกค้าในการบริการของ  
ฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัดของพนักงานฝ่ายผลิต เมื่อจำแนกตาม  
สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน กลุ่มที่อยู่ในโรงงานสระบุรี แตกต่างกับกลุ่มที่อยู่ในโรงงานทุ่งสง  
และโรงงานท่าหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าในการ  
บริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ  
ของเซฟเฟ

สังกัดในปัจจุบัน		โรงงานทุ่งสง	โรงงานสระบุรี	โรงงานท่าหลวง
	$\bar{X}$	3.04	3.45*	2.81*
โรงงานทุ่งสง	3.04	-	0.41*	0.22*
โรงงานสระบุรี	3.45			0.63*
โรงงานท่าหลวง	2.81			-

\*  $p \leq 0.05$

จากตาราง 20 พบว่า ความพึงพอใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าในการบริการของ  
ฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัดของพนักงานฝ่ายผลิต เมื่อจำแนกตาม  
สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน กลุ่มที่อยู่ในโรงงานสระบุรี แตกต่างกับกลุ่มที่อยู่ในโรงงานทุ่งสง  
และโรงงานท่าหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า ในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วย วิธีการของเซฟเฟ

สังกัดในปัจจุบัน		โรงงานทุ่งสง	โรงงานสระบุรี	โรงงานท่าหลวง
	$\bar{X}$	2.96	3.29	2.72*
โรงงานทุ่งสง	2.96	-	0.33	0.25*
โรงงานสระบุรี	3.29		-	0.58*
โรงงานท่าหลวง	2.72			-

\*  $p \leq 0.05$

จากตาราง 21 พบว่า ความพึงพอใจ ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้าในการ บริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัดของพนักงานฝ่ายผลิต เมื่อ จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน กลุ่มที่อยู่ในโรงงานสระบุรี แตกต่างกับกลุ่มที่อยู่ใน โรงงานท่าหลวง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อม บำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

รายการ		SS	df	MS	F	p
1. ความสามารถจับต้อง ได้	ระหว่างกลุ่ม	14.033	7	2.005	4.057	.000***
	ภายในกลุ่ม	109.710	222	.494		
	รวม	123.743	229			
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	7.850	7	1.121	1.635	.127***
	ภายในกลุ่ม	152.237	222	.686		
	รวม	160.087	229			
3. ความตอบสนองต่อ ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	9.459	7	1.351	2.179	.037***
	ภายในกลุ่ม	137.689	222	.620		
	รวม	147.148	229			
4. การให้ความมั่นใจแก่ ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	5.571	7	.796	1.271	.266***
	ภายในกลุ่ม	139.020	222	.626		
	รวม	144.591	229			

ตาราง 22 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.525	7	.646	.935	.480***
	ภายในกลุ่ม	153.458	222	.691		
	รวม	157.983	229			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.500	7	.786	1.398	.207***
	ภายในกลุ่ม	124.760	222	.562		
	รวม	130.261	229			

\*  $p \leq 0.05$ , \*\*\*  $p \leq 0.001$ 

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านความตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านความสามารถจับต้องได้ แดกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนในด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบว่าระดับความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด แดกต่างกัน จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ ดังตาราง 23 - 24

ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านความสามารถจับต้องได้ในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ

ตำแหน่ง	แกะแบบ	โต๊ะตัด/เรียงแผ่น	ผสมวัสดุตุบ	เครื่องผลิต	คุมเครื่องจักร	ผสมสี	เครื่องพ่นสี	อื่นๆ	
	$\bar{X}$	3.47	3.30	2.64*	3.25	3.13	2.56	2.98	3.00
แกะแบบ	3.47	-	0.17	0.83*	0.22	0.35	0.92	0.50	0.47
โต๊ะตัด/เรียงแผ่น	3.30		-	0.66*	0.05	0.18	0.75	0.33	0.30

ตาราง 23 (ต่อ)

ตำแหน่ง		แกะแบบ	โต๊ะตัด/เรียงแผ่น	ผสมวัสดุตีบ	เครื่องผลิต	คุมเครื่องจักร	ผสมสี	เครื่องพ่นสี	อื่นๆ
	$\bar{X}$	3.47	3.30	2.64*	3.25	3.13	2.56	2.98	3.00
ผสมวัสดุตีบ	2.64			-	0.61	0.48	0.08	0.33	0.36
เครื่องผลิต	3.25				-	0.13	0.69	0.27	0.25
คุมเครื่องจักร	3.13					-	0.57	0.15	0.13
ผสมสี	2.56						-	0.42	0.44
เครื่องพ่นสี	2.98							-	0.0
อื่นๆ	3.00								-

\*  $p \leq 0.05$ 

จากตาราง 23 พบว่า ความพึงพอใจ ด้านความสามารถจับต้องได้ในการบริการของ ฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัดของพนักงานฝ่ายผลิต เมื่อจำแนกตาม ตำแหน่งงาน กลุ่มที่เป็นพนักงานแกะแบบ แตกต่างกับกลุ่มที่เป็นพนักงานผสมวัสดุตีบ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านความตอบสนองต่อลูกค้าในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ

ตำแหน่ง		แกะแบบ	โต๊ะตัด/เรียงแผ่น	ผสมวัสดุดิบ	เครื่องผลิต	คุมเครื่องจักร	ผสมสี	เครื่องพ่นสี	อื่นๆ
	$\bar{X}$	3.47	3.00	2.71	3.09	2.88	3.00	2.76	2.92
แกะแบบ	3.47	-	0.47	0.76	0.38	0.60	0.47	0.72	0.56
โต๊ะตัด/ เรียงแผ่น	3.00		-	0.29	0.09	0.13	0.00	0.24	0.08
ผสมวัสดุดิบ	2.71			-	0.38	0.26	0.29	0.04	0.20
เครื่องผลิต	3.09				-	0.22	0.09	0.34	0.18
คุมเครื่องจักร	2.88					-	0.13	0.12	0.04
ผสมสี	3.00						-	0.24	0.08
เครื่องพ่นสี	2.76							-	0.16
อื่นๆ	2.92								-

$p > .05$

จากตาราง 24 พบว่า ความพึงพอใจ ด้านความตอบสนองต่อลูกค้าในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัดของพนักงานฝ่ายผลิต เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตกับสภาพการทำงาน จำแนกตามความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน และความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตกับความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง

ตาราง 25 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความสามารถจับต้องได้ กับความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง

	ด้านความสามารถจับต้องได้	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง	มาก	6.10 (14)	19.60 (45)	10.90 (25)	36.50 (84)
	ปานกลาง	12.60 (29)	38.30 (88)	10.90 (25)	61.70 (142)
	น้อย	0 (0)	0.90 (2)	0.90 (2)	1.70 (4)
รวม		18.70 (43)	58.70 (135)	22.60 (52)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 6.647, df = 4, p = .156, C = .168$$

จากตาราง 25 พบว่า  $p > 0.05$  แสดงว่าระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความสามารถจับต้องได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง บริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด

ตาราง 26 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต  
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ กับความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง

	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง					
มาก	6.10 (14)	17.00 (39)	13.50 (31)	36.50 (84)	
ปานกลาง	12.60 (29)	33.00 (76)	16.10 (37)	61.70 (142)	
น้อย	0 (0)	0.90 (2)	0.90 (2)	1.70 (4)	
รวม	18.70 (43)	50.90 (117)	30.40 (70)	100.00 (230)	

$$\chi^2 = 4.235, df = 4, p = .375, C = .134$$

จากตาราง 26 พบว่า  $p > 0.05$  แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ตาราง 27 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต  
ด้านความตอบสนองตอบลูกค้า กับความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง

	ด้านความตอบสนองตอบลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง					
มาก	6.50 (15)	20.40 (47)	9.60 (22)	36.50 (84)	

ตาราง 27 (ต่อ)

	ด้านความตอบสนองตอบลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง					
	ปานกลาง	19.60 (45)	31.70 (73)	10.40 (24)	61.70 (142)
	น้อย	0 (0)	1.70 (4)	0 (0)	1.70 (4)
	รวม	26.10 (60)	53.90 (124)	20.00 (46)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 9.380, df = 4, p = .043, C = .202$$

จากตาราง 27 พบว่า  $p < 0.05$  แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความตอบสนองตอบลูกค้า พิจารณาจากตารางจะเห็นได้ว่า กลุ่มที่มีความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุงปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตาราง 28 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า กับความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง

	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง					
	มาก	6.10 (14)	16.50 (38)	13.90 (32)	36.50 (84)

ตาราง 28 (ต่อ)

	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง	ปานกลาง	13.00 (30)	33.90 (78)	14.80 (34)	61.70 (142)
	น้อย	0 (0)	0.90 (2)	0.90 (2)	1.70 (4)
	รวม	19.10 (44)	51.30 (118)	29.60 (68)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 6.445, df = 4, p = .168, C = .165$$

จากตาราง 28 พบว่า  $p > 0.05$  แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

ตาราง 29 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า กับความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง

	ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง	มาก	7.40 (17)	14.80 (34)	14.30 (33)	36.50 (84)
	ปานกลาง	16.50 (38)	35.70 (82)	9.60 (22)	61.70 (142)

ตาราง 29 (ต่อ)

	ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง					
	น้อย	0 (0)	1.70 (4)	0 (0)	1.70 (4)
	รวม	23.90 (55)	52.20 (120)	23.90 (55)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 20.182, df = 4, p = .000, C = .284$$

จากตาราง 29 พบว่า  $p < 0.001$  แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 หมายความว่า ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า พิจารณาจากตารางจะเห็นได้ว่า กลุ่มที่มีความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุงปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตาราง 30 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ภาพรวมกับความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง

	ภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง					
	มาก	5.20 (12)	18.70 (43)	12.60 (29)	36.50 (84)
	ปานกลาง	13.00 (30)	36.10 (83)	12.60 (29)	61.70 (142)

ตาราง 30 (ต่อ)

	ภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง					
น้อย		0 (0)	0.90 (2)	0.90 (2)	1.70 (4)
รวม		18.30 (42)	55.70 (128)	26.10 (60)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 7.535, df = 4, p = .110, C = .178$$

จากตาราง 30 พบว่า  $p > 0.05$  แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ในภาพรวม

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุงกับความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน

ตาราง 31 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความสามารถจับต้องได้กับความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน

	ด้านความสามารถจับต้องได้	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน					
ไม่มีความบกพร่อง		1.30 (3)	10.00 (23)	6.50 (15)	17.80 (41)
ไม่เกิน 2 ครั้ง		7.80 (18)	18.30 (42)	12.20 (28)	38.30 (88)

ตาราง 31 (ต่อ)

ด้านความสามารถจับต้องได้ ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความบกพร่องจากการ ซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน				
3 - 4 ครั้ง	3.50 (8)	18.30 (42)	2.20 (5)	23.90 (55)
มากกว่า 4 ครั้ง	6.10 (14)	12.20 (28)	1.70 (4)	20.00 (46)
รวม	18.70 (43)	58.70 (135)	22.60 (52)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 26.923, df = 6, p = .000, C = .324$$

จากตาราง 31 พบว่า  $p < 0.001$  แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 หมายความว่า ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต พิจารณาจากตารางจะเห็นว่า กลุ่มที่มีความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือนไม่เกิน 2 ครั้ง และ 3 - 4 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตาราง 32 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความเชื่อถือไว้วางใจกับความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความบกพร่องจากการ ซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน				
ไม่มีความบกพร่อง	0 (0)	6.50 (15)	11.30 (26)	17.80 (41)

ตาราง 32 (ต่อ)

ด้านความเชื่อถือว่าว่างใจ ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความบกพร่องจากการ ซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน				
ไม่เกิน 2 ครั้ง	5.70 (13)	17.80 (41)	14.80 (34)	38.30 (88)
3 - 4 ครั้ง	5.20 (12)	15.70 (36)	3.00 (7)	23.90 (55)
มากกว่า 4 ครั้ง	7.80 (18)	10.90 (25)	1.30 (3)	20.00 (46)
รวม	18.70 (43)	50.90 (117)	30.40 (70)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 54.228, df = 6, p = .007, C = .437$$

จากตาราง 32 พบว่า  $p < 0.01$  แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต พิจารณาจากตารางจะเห็นได้ว่า กลุ่มที่มีความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือนไม่เกิน 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตาราง 33 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต  
ด้านความตอบสนองต่อบลุกค้ากับความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาใน  
ระยะเวลา 6 เดือน

ด้านความตอบสนองต่อบลุกค้า ความบกพร่องจากการ ซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ไม่มีความบกพร่อง	1.30 (3)	10.00 (23)	6.50 (15)	17.80 (41)
ไม่เกิน 2 ครั้ง	8.30 (19)	18.30 (42)	11.70 (27)	38.30 (88)
3 - 4 ครั้ง	7.40 (17)	14.80 (34)	1.70 (4)	23.90 (55)
มากกว่า 4 ครั้ง	9.10 (21)	10.90 (25)	0 (0)	20.00 (46)
รวม	26.10 (60)	53.90 (124)	20.00 (46)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 39.073, df = 6, p = .000, C = .381$$

จากตาราง 33 พบว่า  $p < 0.001$  แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001  
หมายความว่า ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือนมีความสัมพันธ์  
กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความตอบสนองต่อบลุกค้า พิจารณาจากตารางจะ  
เห็นว่า กลุ่มที่มีความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือนไม่เกิน 2 ครั้ง  
มีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด อยู่ใน  
ระดับปานกลาง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตาราง 34 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต  
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ากับความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาใน  
ระยะเวลา 6 เดือน

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ความบกพร่องจากการ ซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ไม่มีความบกพร่อง	0 (0)	7.80 (18)	10.00 (23)	17.80 (41)
ไม่เกิน 2 ครั้ง	6.10 (14)	18.70 (43)	13.50 (31)	38.30 (88)
3 - 4 ครั้ง	5.70 (13)	13.50 (31)	4.80 (11)	23.90 (55)
มากกว่า 4 ครั้ง	7.40 (17)	11.30 (26)	1.30 (3)	20.00 (46)
รวม	19.10 (44)	51.30 (118)	29.60 (68)	100.00 (230)

$\chi^2 = 38.284$ ,  $df = 6$ ,  $p = .000$ ,  $C = .378$

จากตาราง 34 พบว่า  $p < 0.001$  แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001  
หมายความว่า ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือนมีความสัมพันธ์  
กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า พิจารณาจากตารางจะ  
เห็นได้ว่า กลุ่มที่มีความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือนไม่เกิน 2 ครั้ง  
มีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด อยู่ใน  
ระดับปานกลาง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตาราง 35 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต  
ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้ากับความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่าน  
มาในระยะเวลา 6 เดือน

	ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความบกพร่องจากการ ซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน					
	ไม่มีความบกพร่อง	1.70 (4)	9.60 (22)	6.50 (15)	17.80 (41)
	ไม่เกิน 2 ครั้ง	7.00 (16)	20.00 (46)	11.30 (26)	38.30 (88)
	3 – 4 ครั้ง	5.70 (13)	13.50 (31)	4.80 (11)	23.90 (55)
	มากกว่า 4 ครั้ง	9.60 (22)	9.10 (21)	1.30 (3)	20.00 (46)
	รวม	23.90 (55)	52.20 (120)	23.90 (55)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 26.315, df = 6, p = .000, C = .320$$

จากตาราง 35 พบว่า  $p < 0.001$  แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001  
หมายความว่า ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือนมีความสัมพันธ์  
กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า พิจารณาจาก  
ตารางจะเห็นได้ว่า กลุ่มที่มีความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือนไม่  
เกิน 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย  
จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงมากกว่า  
กลุ่มอื่นๆ

ตาราง 36 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต  
ในภาพรวมกับความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน

ภาพรวม ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความบกพร่องจากการ ซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน				
ไม่มีความบกพร่อง	0 (0)	8.70 (20)	9.10 (21)	17.80 (41)
ไม่เกิน 2 ครั้ง	4.30 (10)	21.70 (50)	12.20 (28)	38.30 (88)
3 - 4 ครั้ง	5.70 (13)	15.70 (36)	2.60 (6)	23.90 (55)
มากกว่า 4 ครั้ง	8.30 (19)	9.60 (22)	2.20 (5)	20.00 (46)
รวม	18.30 (42)	55.70 (128)	26.10 (60)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 45.827, df = 6, p = .000, C = .408$$

จากตาราง 36 พบว่า  $p < 0.001$  แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 หมายความว่า ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ในภาพรวม พิจารณาจากตารางจะเห็นได้ว่า กลุ่มที่มีความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือนไม่เกิน 2 ครั้ง มีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาษไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.70 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตกับสภาพการทำงาน ด้านความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต

ตาราง 37 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความสามารถจับต้องได้กับความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต

	ด้านความสามารถจับต้องได้	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต	มาก	1.30 (3)	7.00 (16)	2.20 (5)	10.40 (24)
	ปานกลาง	10.90 (25)	38.30 (88)	7.80 (18)	57.00 (131)
	น้อย	6.50 (15)	13.50 (31)	12.60 (29)	32.60 (75)
	รวม	18.70 (43)	58.70 (135)	22.60 (52)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 19.432, df = 4, p = .001, C = .279$$

จากตาราง 37 พบว่า  $p \leq 0.001$  แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 หมายความว่า ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความสามารถจับต้องได้ พิจารณาจากตารางจะเห็นว่า กลุ่มที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงบริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตาราง 38 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต  
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ กับความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต

	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต					
มาก		3.00 (7)	4.80 (11)	2.60 (6)	10.40 (24)
ปานกลาง		10.40 (24)	36.10 (83)	10.40 (24)	57.00 (131)
น้อย		5.20 (12)	10.00 (23)	17.40 (40)	32.60 (75)
รวม		18.70 (43)	50.90 (117)	30.40 (70)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 31.334, df = 4, p = .000, C = .346$$

จากตาราง 38 พบว่า  $p \leq 0.001$  แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 หมายความว่า ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ พิจารณาจากตารางจะเห็นว่า กลุ่มที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 36.10 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตาราง 39 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต  
ด้านความตอบสนองต่อบลูกค้ากับความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต

	ด้านความตอบสนองต่อบลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต					
มาก		5.70 (13)	2.60 (6)	2.20 (5)	10.40 (24)
ปานกลาง		13.90 (32)	36.10 (83)	7.00 (16)	57.00 (131)
น้อย		6.50 (15)	15.20 (35)	10.90 (25)	32.60 (75)
รวม		26.10 (60)	53.90 (124)	20.00 (46)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 25.723, df = 4, p = .000, C = .317$$

จากตาราง 39 พบว่า,  $p \leq 0.001$  แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 หมายความว่า ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความตอบสนองต่อบลูกค้า พิจารณาจากตารางจะเห็นได้ว่า กลุ่มที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตาราง 40 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต  
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ากับความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต

	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต	มาก	6.10 (14)	2.60 (6)	1.70 (4)	10.40 (24)
	ปานกลาง	8.70 (20)	37.80 (87)	10.40 (24)	57.00 (131)
	น้อย	4.30 (10)	10.90 (25)	17.40 (40)	32.60 (75)
	รวม	19.10 (44)	51.30 (118)	29.60 (68)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 56.690, df = 4, p = .000 cc = .445$$

จากตาราง 40  $p < 0.001$  แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 หมายความว่า ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ความเข้มของความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ( $C = .445$ ) พิจารณาจากตารางจะเห็นได้ว่า กลุ่มที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตาราง 41 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต  
ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า กับความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต

ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต				
มาก	5.20 (12)	3.90 (9)	1.30 (3)	10.40 (24)
ปานกลาง	13.90 (32)	32.20 (74)	10.90 (25)	57.00 (131)
น้อย	4.80 (11)	16.10 (37)	11.70 (27)	32.60 (75)
รวม	23.90 (55)	52.20 (120)	23.90 (55)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 18.267, df = 4, p \leq .001 cc = .271$$

จากตาราง 41 พบว่า  $p \leq 0.001$  แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 หมายความว่า ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า พิจารณาจากตารางจะเห็นว่า กลุ่มที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระจ่างกระดาษไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 33.70 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตาราง 42 ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต  
ในภาพรวมกับความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต

	ในภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ			รวม
		น้อย	ปานกลาง	มาก	
ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต					
มาก		4.30 (10)	3.90 (9)	2.20 (5)	10.40 (24)
ปานกลาง		9.60 (22)	38.70 (89)	8.70 (20)	57.00 (131)
น้อย		4.30 (10)	13.00 (30)	15.20 (35)	32.60 (75)
รวม		18.30 (42)	55.70 (128)	26.10 (60)	100.00 (230)

$$\chi^2 = 34.937, df = 4, p = .000, C = .363$$

จากตาราง 42 พบว่า  $p < 0.001$  แสดงว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 หมายความว่า ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ในภาพรวม พิจารณาจากตารางจะเห็นว่า กลุ่มความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระต่ายไทย จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 38.70 ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงมากกว่ากลุ่มอื่นๆ