

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยโดยมีหัวข้อดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปผลการวิจัย
8. อภิปรายผล
9. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

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

สมมติฐานในการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน และตำแหน่งงาน
2. ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา และความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต มีความสัมพันธ์กับ

ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ตามลำดับ

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่เป็นพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด โรงงานทุ่งสง โรงงานสระบุรี โรงงานท่าหลวง ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2549 จำนวน 542 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ผู้วิจัยได้ กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ความเชื่อมั่น 95 % และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% ($e = 0.05$) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำนวน 230 คน การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิที่ใช้ สัดส่วน (proportional stratified random sampling) โดยแบ่งสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกคำตอบ และ ปลายเปิด ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว นำมาประยุกต์เป็นลักษณะ และข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน ความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต มีลักษณะเป็น คำถามปลายปิด จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงบริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด มีจำนวน 46 ข้อเป็นลักษณะคำถาม ปลายเปิดประยุกต์ใช้แบบมาตราส่วน 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|------------------------------|--------------|
| 1. ความสามารถจับต้องได้ | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. ความเชื่อถือไว้วางใจ | จำนวน 9 ข้อ |
| 3. ความตอบสนองต่อลูกค้า | จำนวน 8 ข้อ |
| 4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า | จำนวน 11 ข้อ |

5. ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า จำนวน 12 ข้อ

สำหรับมาตรวัดตัวแปรเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ซึ่งมีการกำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ โดยแบ่งตามปัจจัยที่ส่งผลในการปฏิบัติงาน ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงข้อมูล และรื้อเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามพื้นที่ในการวิจัย คือ บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด โรงงานทุ่งสง โรงงานสระบุรี และโรงงานท่าหลวง

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยได้จัดกระทำ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทุกฉบับ
2. แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ตาม ระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน ตำแหน่งงาน ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา และความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูล โดยแจกแจงความถี่ในรูปของตาราง

3. ดำเนินการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ตามลำดับขั้นดังนี้

- 3.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของพนักงานฝ่ายผลิตโดยการหาความถี่ และค่าร้อยละ

- 3.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 - 5.00 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 - 4.49 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 - 2.49 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ตามตัวแปร ระยะเวลาในการทำงาน สังกัดในปัจจุบัน และตำแหน่งงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติ ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการ เชฟเฟ (Scheffe's test)

3.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตมีความสัมพันธ์กับฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด จำแนกตาม ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุงโอกาส ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน และความเสียหายที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต ด้วยสถิติไค-สแควร์ (Chi - Square)

สรุปผล

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. พนักงานฝ่ายผลิตส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.40 สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันคือโรงงานสระบุรี คิดเป็นร้อยละ 40.00 เป็นพนักงานเครื่องพ่นสี คิดเป็นร้อยละ 19.60 มีระดับการศึกษา ม.3 – 6 คิดเป็นร้อยละ 65.70 มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 90.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.40 ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.70 ความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน ไม่เกิน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.30 และความเสียหายที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.00

2. ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด

2.1 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด ด้านความสามารถจับต้องได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.14, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 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)

2.2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.15, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด

ได้แก่ ฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นที่พึงของฝ่ายผลิตได้ ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.90) รองลงมาคือพนักงานฝ่ายผลิตมีปัญหา ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ความมั่นใจในการช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.88) และฝ่ายซ่อมบำรุงได้ให้บริการตามระเบียบข้อบังคับของการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.86)

2.3 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ด้านความตอบสนองต่อลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการฝ่ายผลิตอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.84) รองลงมาคือสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดตามแผนอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.11$, S.D. = 0.81) และระบบบริการรับ-ส่งซ่อมตามแผนก็เป็นบริการที่สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.10$, S.D. = 0.83)

2.4 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดได้แก่พนักงานซ่อมปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.82) รองลงมาคือพนักงานซ่อมสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.84) และพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.78)

2.5 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดได้แก่พนักงานซ่อมพยายามเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานมากขึ้น ($\bar{X} = 3.19$, 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)

2.6 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือความสามารถจับต้องได้ ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.64) และการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\bar{X} = 3.12$, S.D. = 0.70)

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด

3.1 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า แยกต่างหาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านความสามารถจับต้องได้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ไม่พบว่าแตกต่าง

3.2 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.3 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านความตอบสนองต่อลูกค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านความสามารถจับต้องได้ แยกต่างหากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนในด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตกับสภาพการทำงาน

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตกับสภาพการทำงาน ด้านความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง พบว่าในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านความสามารถจับต้องได้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตกับสภาพการทำงาน ด้านความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตกับสภาพการทำงาน ด้านความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต พบว่า ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ผู้วิจัยมีหัวข้อที่ใช้ในการอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ และด้านความตอบสนองลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด แสดงว่าฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถตอบสนองความต้องการหรือดำเนินการซ่อมบำรุงให้พนักงานฝ่ายผลิตเป็นไปในระดับที่ปานกลาง ซึ่งการตอบสนองลูกค้าเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับธุรกิจการบริการซึ่งสอดคล้องกับโสภณพงศ์สุพัต (2544, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพร จังหวัดชุมพร จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมพรอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ด้านความสามารถจับต้องได้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงยังไม่เป็นที่พอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ซึ่งการบริการที่สามารถจับต้องได้เป็นสิ่งสำคัญของการบริการซึ่งสอดคล้องกับอบเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกรอดุลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 262-263) กล่าวว่า ความสามารถจับต้องได้ คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เครื่องแต่งกายของบุคลากร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ

1.2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงยังไม่เป็นที่พอใจ และไม่ได้รับความไว้วางใจจากพนักงานฝ่ายผลิต ซึ่งการบริการที่สามารถเชื่อถือไว้วางใจ เป็นสิ่งสำคัญของการบริการซึ่งสอดคล้องกับชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 107) กล่าวว่า ความเชื่อถือ และไว้วางใจได้เป็นความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้มารับบริการตามที่ได้สัญญา หรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้อง และได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้นภายในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระจกกระดาศไทย จำกัด ด้านความตอบสนองต่อลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานฝ่ายผลิตได้ ซึ่งการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เป็นสิ่งสำคัญของการบริการซึ่งสอดคล้องกับ ชีริกิติ นวรัตน์ ณ อุทยาน (2547, หน้า 182-185) กล่าวว่า การตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือ การที่ผู้ให้บริการยินดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็วการตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา

1.4 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระจกกระดาศไทย จำกัด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงยังไม่สามารถให้ความมั่นใจกับพนักงานฝ่ายผลิตได้ ซึ่งการบริการที่สามารถให้ความมั่นใจกับลูกค้าได้เป็นสิ่งสำคัญของการบริการซึ่งสอดคล้องกับ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 107) กล่าวว่า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า เป็นการรับประกันว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน และปลอดภัยวางใจได้

1.5 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระจกกระดาศไทย จำกัด ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงยังไม่เป็นที่พอใจในด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจจากพนักงานฝ่ายผลิต ซึ่งการบริการที่เข้าใจลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญของการบริการซึ่งสอดคล้องกับพัฒนา ศิริโชติบัณฑิต (2548, หน้า 99) กล่าวว่า การที่เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจ เอาใจใส่ดูแล ห่วงใย สนใจ และพร้อมที่จะรับใช้แก่ลูกค้าได้อย่างดี เปรียบเสมือนว่าลูกค้าเป็นญาติคนหนึ่งของตน เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ผู้ให้บริการให้การต้อนรับ ให้ความสนใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีใจที่เบิกบาน เป็นการเอาใจใส่ที่ดี สิ่งนี้จะทำให้ลูกค้ามีความสบายใจเมื่อมารับบริการ

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระจกกระดาศไทย จำกัด

2.1 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระจกกระดาศไทย จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับบรรณพ อ่วมแสง (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการ บริษัทฮิโน มอเตอร์สเซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุการใช้งานของ

รถบรรทุกที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีสังกัดในปัจจุบันแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับ อรรถพร อ่วมแสง (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการ บริษัทฮีโน่มอเตอร์ส เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้รถบรรทุกในธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

2.3 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับอรรถพร อ่วมแสง (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการ บริษัทฮีโน่มอเตอร์ส เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีขนาดของรถบรรทุกที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่าทุกรายการพนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายผลิตในระดับปานกลางทุกรายการซึ่งแสดงว่าการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุงมีประสิทธิภาพในการบริการในระดับปานกลาง ซึ่งฝ่ายซ่อมบำรุงจำเป็นต้องมีการพัฒนาในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ความสามารถจับต้องได้

ควรมีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงานการแต่งกายของพนักงานการมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น ใบรายงานการซ่อมรายการอุปกรณ์ที่ใช้ในงานซ่อมอื่นๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจ

ควรมีการปรับปรุงความสามารถในการทำตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้เกี่ยวกับบริการอื่นๆ อย่างถูกต้อง มีคุณค่าน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ และมีความเป็นอิสระ

1.3 ความตอบสนองต่อลูกค้า

ควรมีการปรับปรุงการให้บริการด้วยความยินดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการรวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการซ่อมเครื่องจักรโดยเร็วการตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา

1.4 การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

ควรมีการปรับปรุง และพัฒนาความรู้ ความสามารถ และมีความสุขภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า จะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน และปลอดภัยอย่างแน่นอน

1.5 ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า

ควรมีการปรับปรุงการดูแล และเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการ และการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างต้องแท้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาเฉพาะฝ่ายผลิตของบริษัทเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของฝ่ายต่างๆ ในบริษัท

2.2 ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาคความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงเท่านั้น ควรมีการวิจัยในฝ่ายอื่นของบริษัทอีก