

ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่าย
ซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด

มานพ สละเจริญ

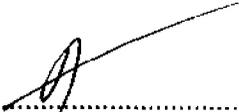
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2550

ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่าย
ซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด

มานพ สละเจริญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2550
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องความพึงพอใจของพนักงาน
ฝ่ายผลิตที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เสนอโดย
นายมานพ สละเจริญ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
การจัดการทั่วไป

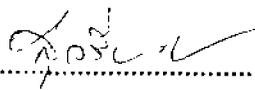

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

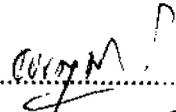
(อาจารย์ดระกล จันทสุนทร)

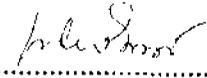
วันที่ 26 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2550

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสนี ศิริโกคาภิรมย์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรตฤณี เนตรจินดา)


.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร. เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิทย์ ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรณวุฒิ เนตรจินดา
ชื่อนักศึกษา	มานพ สละเจริญ
สาขา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด จำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันและตำแหน่งงาน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคย ความบกพร่อง และความเสี่ยงกับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตกับฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทกระเบื้องกระตาศไทย จำกัด จำนวน 642 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 (χ^2 -test)

ผลการวิจัยพบว่า

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

2. ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงบริษัทกระเบื้อง
กระดาศไทย จำกัด มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.001 เมื่อ
จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานและสถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันตามลำดับ แต่ไม่แตกต่าง
กันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน

3. ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัทกระเบื้อง
กระดาศไทย จำกัด มีความสัมพันธ์กับความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงในระยะเวลา 6 เดือนที่
ผ่านมา และความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายกับฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แต่
ไม่มีความสัมพันธ์กับความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

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.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ประกาศศุภผลการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ความใส่ใจ และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิทย์ ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรณวุฒิ เนตรจินดา ที่ได้ให้คำปรึกษาและชี้แนวทางที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ สุขเคหา ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า คุณสรศักดิ์ ดั่งคำ ผู้จัดการการฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด และคุณสมศักดิ์ ยมภักดี ผู้จัดการฝ่ายผลิต บริษัท กระเบื้องกระตาศไทย จำกัด ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ดร. เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ ในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ รวมทั้งขอขอบคุณ เจ้าของตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกเล่มที่ได้นำมาอ้างอิง

มานพ สละเจริญ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานของบริษัท กระจกกระดาศไทย จำกัด.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	16
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า.....	27
แนวคิดเกี่ยวกับการซ่อมบำรุง.....	34
คุณลักษณะ/คุณสมบัติฝ่ายบำรุง.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	59
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	แสดงผลการประกอบการของบริษัท.....	16
ตาราง 2	แสดงสัมพันธภาพระหว่างความต้องการต่างๆ ในทฤษฎีสองปัจจัย ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการและทฤษฎี อี.อาร์.จี.....	32
ตาราง 3	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามโรงงาน.....	59
ตาราง 4	จำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายผลิตจำแนกตามสถานภาพ.....	69
ตาราง 5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความสามารถจับต้องได้ของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด.....	71
ตาราง 6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อถือไว้วางใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด.....	72
ตาราง 7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านความตอบสนองต่อลูกค้าของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด.....	73
ตาราง 8	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด.....	74
ตาราง 9	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในลูกค้า ของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด.....	75
ตาราง 10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ภาพรวม.....	76
ตาราง 11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	77
ตาราง 12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ด้านความสามารถจับต้องได้ในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ.....	78

	หน้า
ตาราง 13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ..... 79
ตาราง 14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความตอบสนองต่อบลูกค้าในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ..... 79
ตาราง 15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้าในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ..... 80
ตาราง 16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน..... 80
ตาราง 17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความสามารถจับต้องได้ในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ..... 82
ตาราง 18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ..... 82
ตาราง 19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความตอบสนองต่อบลูกค้าในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ..... 83
ตาราง 20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ..... 83
ตาราง 21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจลูกค้าในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ..... 84
ตาราง 22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน..... 84
ตาราง 23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความสามารถจับต้องได้ในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ..... 85

	หน้า	
ตาราง 24	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจด้านความตอบสนองต่อลูกค้า ในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาษไทย จำกัด เป็น รายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ.....	87
ตาราง 25	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านความสามารถจับต้องได้ กับความคุ้นเคยที่มีต่อ พนักงานซ่อมบำรุง.....	88
ตาราง 26	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ กับความคุ้นเคยที่มีต่อ พนักงานซ่อมบำรุง.....	89
ตาราง 27	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านความตอบสนองต่อลูกค้า กับความคุ้นเคยที่มีต่อ พนักงานซ่อมบำรุง.....	89
ตาราง 28	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า กับความคุ้นเคยที่มีต่อ พนักงานซ่อมบำรุง.....	90
ตาราง 29	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้า กับ ความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง.....	91
ตาราง 30	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ภาพรวมกับความคุ้นเคยที่มีต่อพนักงานซ่อมบำรุง.....	92
ตาราง 31	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านความสามารถจับต้องได้กับความบกพร่องจากการ ซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน.....	93
ตาราง 32	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านความเชื่อถือไว้วางใจกับความบกพร่องจากการ ซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน.....	94
ตาราง 33	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านความตอบสนองต่อลูกค้ากับความบกพร่องจาก การซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน.....	96
ตาราง 34	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ากับความบกพร่องจาก การซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน.....	97

	หน้า	
ตาราง 35	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้ากับความ บกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่านมาในระยะเวลา 6 เดือน.....	98
ตาราง 36	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ในภาพรวมกับความบกพร่องจากการซ่อมบำรุงที่ผ่าน มาในระยะเวลา 6 เดือน.....	99
ตาราง 37	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านความสามารถจับต้องได้กับความเสียหายที่จะเกิด อันตรายเป็นฝ่ายผลิต.....	100
ตาราง 38	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ กับความเสียหายที่จะเกิด อันตรายเป็นฝ่ายผลิต.....	101
ตาราง 39	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านความตอบสนองตอบลูกค้ากับความเสียหายที่จะเกิด อันตรายเป็นฝ่ายผลิต.....	102
ตาราง 40	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้ากับความเสียหายที่จะเกิด อันตรายเป็นฝ่ายผลิต.....	103
ตาราง 41	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจลูกค้ากับความเสียหาย ที่จะเกิดอันตรายเป็นฝ่ายผลิต.....	104
ตาราง 42	ร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายผลิต ในภาพรวมกับความเสียหายที่จะเกิดอันตรายเป็นฝ่ายผลิต.....	105

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
ภาพ 2 โครงสร้างการบริหารงาน ก บริษัท ระเบิดงกระตาศไทย จำกัด.....	11
ภาพ 3 แนวทางการดำเนินงานระบบบริหารบริษัท ระเบิดงกระตาศไทย จำกัด.....	12
ภาพ 4 โครงสร้างการบริหารงาน ข บริษัท ระเบิดงกระตาศไทย จำกัด.....	13
ภาพ 5 โครงสร้างการบริหารงานฝ่ายผลิต บริษัท ระเบิดงกระตาศไทย จำกัด.....	13
ภาพ 6 โครงสร้างการบริหารงานฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท ระเบิดงกระตาศไทย จำกัด..	13
ภาพ 7 แสดงแผนผังเวลารับสินค้ารวม (นาฬิกา/คืน).....	16