

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความรู้และเจตคติของพนักงานซ่อมบำรุงที่มีต่อการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพ ในระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน
นักศึกษา	นางสาวสุคนธ์ อินทร์เอม
รหัสประจำตัว	47065812
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2549
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร. วรรณรณ แสงมณี
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม	รองศาสตราจารย์ อติณัฐ กาญจนพิบูลย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความรู้และระดับเจตคติของพนักงานซ่อมบำรุงที่มีต่อการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพ ในกลุ่มระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (2) อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานซ่อมบำรุง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และการได้รับการฝึกอบรม ที่มีต่อระดับความรู้และระดับเจตคติของการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพ ในกลุ่มระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (3) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้และระดับเจตคติของพนักงานซ่อมบำรุงที่มีต่อการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพ ในกลุ่มระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานซ่อมบำรุงทุกระดับตำแหน่ง ในกลุ่มระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จำนวน 2 แห่ง จำนวนทั้งหมด 172 คน โดยใช้แบบทดสอบและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ คะแนนมาตรฐาน (Z-score) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยวิธีการทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD และการหาค่าความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า

1. ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพของพนักงานซ่อมบำรุงส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลางถึงดี
2. เจตคติที่มีต่อการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพของพนักงานซ่อมบำรุงส่วนใหญ่ อยู่ในระดับค่อนข้างดี
3. ผลการเปรียบเทียบระดับความรู้เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพของพนักงานซ่อมบำรุง เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 6 ปัจจัย พบว่า พนักงานที่จัดอยู่ในกลุ่มหรือ

ระดับของปัจจัยต่อไปนี้ คือ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และการได้รับการฝึกอบรมที่ต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระดับของอายุที่ต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพไม่แตกต่างกัน กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการเปรียบเทียบระดับเจตคติที่มีต่อการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพ เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 6 ปัจจัย พบว่า พนักงานที่จัดอยู่ในกลุ่มหรือระดับของปัจจัยต่อไปนี้ คือ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และการได้รับการฝึกอบรมที่ต่างกัน มีเจตคติที่มีต่อการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีระดับของปัจจัยต่อไปนี้ คือ อายุ และ ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีเจตคติที่มีต่อการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพ และระดับเจตคติที่มีต่อการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพ พบว่า ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพมีความสัมพันธ์กับเจตคติที่มีต่อการซ่อมบำรุงรักษาอย่างมีคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Thesis Title	Knowledge and Attitude toward Quality Maintenance of Maintainers in Public Mass Transit System
Student	Miss Sukon Inaim
Student ID.	47065812
Degree	Master of Science
Programme	Industrial Management
Year	2006
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Woranat Sangmanee
Co- Thesis Advisor	Associate Professor Atinuch Kanchanapiboon

ABSTRACT

The objectives of this research is to study (1) Level of knowledge and attitude toward Quality Maintenance of maintainers in Public Mass Transit System (2) Influence of personal factors : Age, Highest level of education, Work experience, Position, Salary and Training on knowledge and attitude toward Quality Maintenance (3) Relationship between knowledge and attitude toward Quality Maintenance. The sample includes 172 maintainers from 2 projects in Public Mass Transit System. The research instruments to collect data is a test and questionnaires. Data is analyzed using SPSS for Windows. The statistics used are Percentage, Standard score (Z-score), Arithmetic means, Standard deviation, t-test, One-Way Analysis of Variance (ANOVA), Least-Significant Different (LSD) for Post Hoc comparisons and Pearson product moment correlation. The result is as follows:

1. Average maintainers' knowledge about Quality Maintenance is at intermediate to advance.
2. Average maintainers' attitude about Quality Maintenance is very fair.
3. Considering the result of comparisons maintainers' knowledge about Quality Maintenance on 6 factors, including Age, Highest level of education, Work experience, Position, Salary and Training. The result is maintainers in the different groups of level of the following factors : Highest level of education, Work Experience, Position, Salary and Training are statistically significant difference in their knowledge about Quality Maintenance adoption at 0.05. But maintainers in different level of factor of Age is not statistically significant difference in their knowledge about Quality Maintenance adoption at 0.05.

4. Considering the result of comparisons maintainers' attitude about Quality Maintenance on 6 factors, including Age, Highest level of education, Work experience, Position, Salary and Training. The result is maintainers in the different groups of level of the following factors : Highest level of education, Position, Salary and Training are statistically significant difference in their attitude about Quality Maintenance adoption at 0.05. But maintainers in different level of factor of Age and Work experience are not statistically significant difference in their attitude about Quality Maintenance adoption at 0.05.

5. The relationship between knowledge and attitude about Quality Maintenance. The result is knowledge and attitude about Quality Maintenance are correlation at statistically significant adoption 0.05.