

ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุง
ของบริษัท A จำกัด

Satisfaction of production staff with work of maintenance staff
company A limited

ชัยยุทธ

เชตนุช

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Chaiyut

Chetnut

Email: chaiyut.chet@gmail.com

Master of Business Administration in Management, Faculty of Business Administration

Rankhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุง
ของบริษัท A จำกัด (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีข้อมูลส่วน
บุคคลแตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท A

จำกัด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน ผลวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัท A จำกัด ในภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านระยะเวลา

2. พนักงานฝ่ายผลิตที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การซ่อมบำรุง

Abstract

This research aims to study (1) to study the satisfaction of the production staff on the maintenance work of Company A Co., Ltd. (2) to compare the satisfaction of the production staff to the maintenance of Company A's maintenance department. Limited, classified by the user's basic information. This research is exploratory research. The sample group used in the research was the production staff of A Co., Ltd. used the questionnaire as a data collection tool. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation statistics. One-way ANOVA was used to test the hypothesis.

1. The overall satisfaction of the production staff on the maintenance work of A Company Limited is at a high level. When sorted in descending order, they were personnel, efficiency. Environment and duration

2. Production employees with different gender, age and work experience Satisfaction with the work of the maintenance department is no different. For production workers with different educational levels, their satisfaction with maintenance work was significantly different at the 0.05 level.

Keywords: satisfaction, maintenance

บทนำ

การซ่อมบำรุงระบบการผลิต

“การซ่อมบำรุง” มาจากคำว่า “การซ่อม + การบำรุง” หมายถึง การทำสิ่งที่ชำรุดให้คืนดี การบำรุง หมายถึง การรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี ในทางการบริหารการผลิต ระบบการซ่อมบำรุง หมายถึง งานหรือกิจกรรมที่จัดให้มีขึ้นเพื่อให้เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิต แม้จะออกแบบมาดีเลิศเพียงใด การชำรุดเสียหายย่อมมีได้เสมอ เมื่อเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้น บริษัทจะประสบกับความสูญเสียอย่างน้อยที่สุดก็ด้วยเหตุผลสามประการต่อไปนี้

1. เมื่อเครื่องจักรและอุปกรณ์ชำรุดย่อมไม่สามารถทำการผลิตได้ เมื่อไม่มีการผลิตก็อาจทำให้ไม่มีสินค้าไว้ขาย เมื่อไม่มีการขายย่อมไม่มีรายได้เข้าบริษัท
2. เมื่อเครื่องจักรและอุปกรณ์การผลิตชำรุด พนักงานย่อมไม่มีงานทำ แต่บริษัทยังต้องจ่ายค่าจ้าง
3. เมื่อเครื่องจักรและอุปกรณ์ชำรุดแม้แต่เพียงหน่วยเดียวอาจทำให้ต้องหยุดเดินเครื่องทั้งระบบการผลิต ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งทางด้านการผลิตและทางด้านการเงิน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว การซ่อมบำรุงจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบการผลิต นักบริหารการผลิตจึงแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อให้มีระบบการซ่อมบำรุงที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

แรงจูงใจที่ดีก็จะเกิดความพอใจในงาน ทุ่มเทคโนโลยี ความสามารถในการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน จากการที่ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า ผู้วิจัยพบว่า ส่วนใหญ่จะศึกษาลูกค้าภายนอก จึงคิด ว่าเรื่องที่น่าสนใจที่ควรศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน และความพึงพอใจของลูกค้าภายในองค์กร ประกอบกับผู้วิจัยทำงานอยู่ในองค์กร พบว่าปัจจุบันยังคงมีปัญหาในการตัดสินใจของผู้บริหาร คือ ทำอย่างไรจึงจะยกระดับคุณภาพในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงต่อการมารับบริการของฝ่ายผลิต อันเนื่องมาจากการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร จึงเป็นที่มาของปัญหาในการวิจัยครั้งนี้ คือ การวัดความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง เมื่อทราบผลการวิจัยออกมาแล้วทางฝ่ายซ่อมบำรุงจะได้นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา และตัดสินใจในแนวทางที่นำเสนอต่อไป เพื่อปรับปรุงการให้บริการซ่อมบำรุง และสุดท้ายสามารถยกระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท A จำกัด
- 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน

สมมุติฐานการวิจัย

พนักงานฝ่ายผลิตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

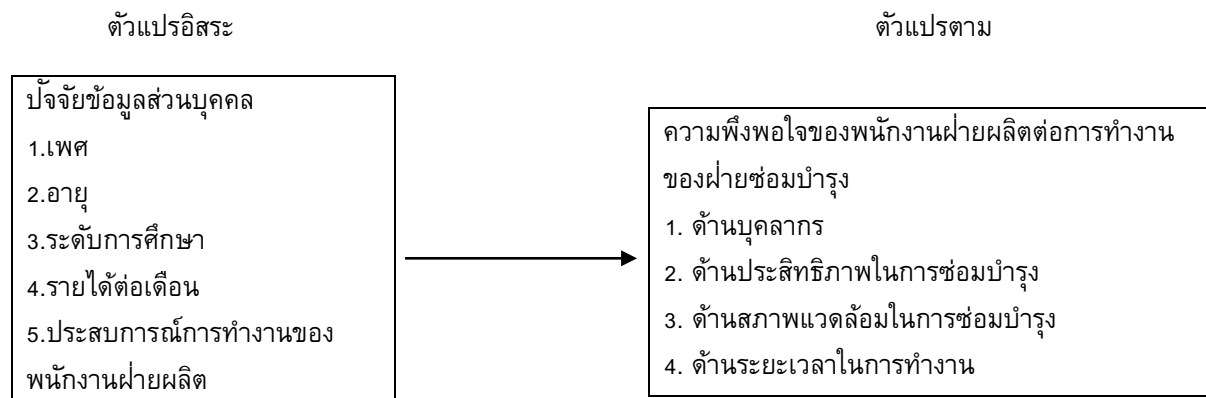
ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ได้แก่ ขอบเขตด้านตัวแปร ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์การทำงาน และความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัท A จำกัด โดยจำแนกเป็นรายด้านดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุง ด้านสภาพแวดล้อมในการซ่อมบำรุง และด้านระยะเวลาในการทำงาน ในด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายผลิตที่ใช้บริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท A จำกัด ในปี พ.ศ. 2564 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับ

ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) และดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 3 เดือน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงของพนักงานบริษัท A จำกัด จากการทบทวน เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเสนอกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1 ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการของฝ่ายซ่อมบำรุง โดยเสนอต่อผู้บริหารจัดการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท A จำกัด เพื่อใช้ในการปรับบทบาทวิธีการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุง ให้มีคุณภาพ และสนองความต้องการของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท A จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2 องค์กรสามารถนำผลการวิจัยนี้มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพ และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสำคัญของความพึงพอใจ

สโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 15) ได้ให้ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจว่า ความสำคัญเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัย และองค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 122) ได้ให้ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจมีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงานการลางานการทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญยิ่งต่อหน่วยงานเพราะจะทำให้บุคคลมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานมีความสามัคคีและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เกิดความรักต่อองค์กร อันจะนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

ความสำคัญของการบริการ

สุจิตรา ชำนิวิทย์ภรณ์ (2533, หน้า 1-2) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสำคัญของบริการว่า ถ้าอุปมาอุปไมยว่าสินค้าคือรูปธรรม บริการนั้นคือนามธรรม ด้วยสาเหตุที่ว่าบริการหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติ (performance) อันแสดงออกในรูปของความสะอาดสบาย ความปลอดภัยเช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันชีวิต ซึ่งแน่นอนว่าไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ ซึ่งคุณสมบัติของบริการมี 2 ประการ คือ

1. ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายอย่าง เช่น โรงแรมสถานเสริมความงาม โรงพยาบาล เป็นต้น
2. บริการไม่มีบริการคงคลัง เช่น สินค้าคงคลัง อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้ดังกล่าว อาจมีหลายท่านคิดว่าบริการคือบริการ ไม่น่าจะมีอะไรแตกต่างกันเลยในการให้บริการ เพราะหัวใจของบริการคือความพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่เพียงอย่างเดียวแท้จริงแล้วหาเป็นเช่นนั้นไม่

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

สุนนา อยูโพธิ์ (2536, หน้า 3-8) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งนำเสนอเพื่อขายโดยตรง หรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่จำเป็นต้องเกี่ยวกับอุปกรณ์ชิ้นนั้นเท่านั้น แต่อาจจะมีบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ความต้องการใช้ การแลกเปลี่ยนที่ใช้อุปกรณ์เป็นให้ เป็นต้น

ศิริพร ต้นดิมุขวิย (2538, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจ สะดวกสบายทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่งประชาชนทุกคนมีความต้องการ และความคาดหวังต่างกัน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2539, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 , p. 428) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้นอย่าง เป็นรูปธรรม กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้จากความหมายที่กล่าวมา การให้บริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้ บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้าผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานบริการ/ระบบจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

จากความหมายของการบริการ สรุปได้ว่า การบริการเป็นการอำนวยความสะดวกและประสานสัมพันธ์ โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ และประทับใจนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมบำรุง

ความหมายของการซ่อมบำรุง

กล้าหาญ วรพุทธพร (2530, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการซ่อมบำรุงไว้ว่า การบำรุงรักษา (maintenance) ตามคำศัพท์แตกต่างกับคำว่า การซ่อม (repair) การบำรุงรักษาจึงมิได้หมายถึงเฉพาะแต่งงานซ่อมเท่านั้น มันมีความหมายที่กว้างกว่านั้น

กตัญญู หิรัญญสมบูรณ์ (2532, หน้า 175) ได้ให้ความหมายของการซ่อมบำรุงไว้ว่า การบำรุงรักษา (maintenance) หมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาหรือยกสภาพของเครื่องจักร และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐานที่กำหนด

ธงชัย เสริมพงษ์พันธ์ (2542, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของการซ่อมบำรุงไว้ว่าการซ่อมบำรุง หมายถึง การหาทางป้องกันเพื่อไม่ให้เครื่องจักรเสื่อมสภาพ และต่อความล้ามารถในการทำงานลง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของคำว่า ซ่อม คือ การทำสิ่งที่ชำรุดให้คืนดี, ซ่อมแซม คือ แก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมของที่ชำรุดให้กลับคืนสู่สภาพเดิม, บำรุง คือ การทำให้งอกงาม ทำให้เจริญ การรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี ดังนั้นซ่อมบำรุง คือ การรักษา และแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมของที่ชำรุดให้กลับคืนสู่สภาพเดิม

มีผู้เสนอทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้หลายท่านดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภกร เสรีรัตน์, ปริญญา ลักษิตานนท์, และองอาจ ปะทะวนิช(2545, หน้า 254) กล่าวว่า ทักษะการจูงใจในยุคปัจจุบันจะเกี่ยวข้องกับ 3 กลุ่มทฤษฎีคือ

1. ทฤษฎีความต้องการ (Need theories) หรือทฤษฎีเนื้อหา (Content theories)เป็นการสำรวจความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจอี.อาร์.จี.ของอัลเตอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg) และทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแมคเคลแลนด(McCellan)

2. ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ (Process theories of motivation) พิจารณาถึงกระบวนการความคิดเมื่อบุคคลใช้ในการตัดสินใจที่กระทำมากกว่าความต้องการซึ่งกระตุ้นการกระทำประกอบด้วย 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ได้แก่ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom) และทฤษฎีความคาดหวังของปีเตอร์ (Potter) และ ลอว์เลอร์(Lowler) และทฤษฎีความยุติธรรม (Equity theory)

3. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement theories)จะเกี่ยวข้องกับวิธีการ และสาเหตุการให้

รางวัล และลงโทษซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมสันต์ กางการ (2547. บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัจจัยด้านการบริการของศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานครมีการปฏิบัติตามปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ด้านระบบการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่ามีการปฏิบัติตามอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนอาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ปัจจัยระบบการบริการ และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร

อมรรตน์ หมั่นจิตน้อย (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของหัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของหัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงภายในสถานประกอบการ และศึกษาถึงปัญหา และความต้องการของหัวหน้าฝ่าย ผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุง ผลการศึกษาพบว่า 1)หัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและแผนกงานที่รับผิดชอบต่างที่ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน แต่หัวหน้าฝ่ายผลิตมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงแตกต่างกัน หัวหน้างานฝ่ายผลิตมีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุง ในระดับค่อนข้างสูง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ด้านการติดต่อสื่อสารในการบริการงาน คุณภาพงานบริการ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ และด้านการส่งมอบงาน 2) ระดับปัญหาที่หัวหน้างาน งานฝ่ายผลิตพบในการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุง พบว่ามีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ และระดับค่อนข้างต่ำ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ในด้านพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ด้านการติดต่อสื่อสารในการให้บริการ ด้าน

คุณภาพงานบริการ และด้านการส่งมอบงาน 3) ระดับความต้องการที่หัวหน้าฝ่ายผลิตต้องการในการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุง พบว่าความต้องการอยู่ในระดับสูง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านพนักงานแผนกบำรุง ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ บริการ ด้านการส่งมอบงาน ด้านการติดต่อสื่อสารในการให้บริการ ด้านคุณภาพงานบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัท A จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท A จำกัด จำนวน 110 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตร Taro Yamane ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัท A จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัท A จำกัด จำนวน 20 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยเรียงลำดับจากระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็น 5, 4, 3, 2 และ 1

ซึ่งมีการกำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ โดยแบ่งตามปัจจัยที่ส่งผลในการปฏิบัติงาน ดังนี้

5 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทมากที่สุด

4 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทมาก

3 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทปานกลาง

2 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทน้อย

1 หมายถึง ความพึงพอใจที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัทน้อยที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายได้กำหนดช่วงคะแนนไว้เบญจวรรณ บุญสุข (2559 หน้า 45) ดังนี้

คะแนน 4.50 – 5.00 มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 3.50 – 4.49 มีความพึงพอใจมาก

คะแนน 2.50 – 3.49 มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 1.50 – 2.49 มีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1.00 – 1.49 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ คือ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยวิธี LSD (Lest Significant Difference) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาด้านข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

1. ลักษณะทางข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างสามารถแบ่งออกเป็นเพศหญิงร้อยละ 67.3 และเพศชายร้อยละ 32.7 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.9 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง คือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 42.7 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 25000.- บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40 และด้านประสบการณ์การทำงานในบริษัทนี้ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงผลรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แยกเป็นความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ความพึงพอใจด้านด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ความพึงพอใจด้านระยะเวลาอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

3. ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท A จำกัด สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท A จำกัด พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 รายการ และระดับปานกลาง 1 รายการ แสดงว่าฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถตอบสนองความต้องการหรือดำเนินการซ่อมบำรุงให้พนักงานฝ่ายผลิตเป็นไปในระดับที่มากซึ่งการตอบสนองลูกค้าเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับธุรกิจบริการซึ่งสอดคล้องกับกองนโยบายและแผน (2556-2557) สรุปผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองนโยบายและแผนในภาพรวมอยู่ในระดับดี

2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท A จำกัด ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าด้านบุคลากรของฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นที่พอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ซึ่งบุคลากรสามารถเข้าถึงสิ่งที่สำคัญของการบริการซึ่งสอดคล้องกับบอเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 262-263) กล่าวว่าความสามารถจับต้องได้ คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏของสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เครื่องแต่งกายของบุคลากร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ

3 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท A จำกัด ด้านประสิทธิภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นที่พอใจ และได้รับความไว้วางใจจากพนักงานฝ่ายผลิต ซึ่งการบริการที่มีประสิทธิภาพ เป็นสิ่งสำคัญของการบริการซึ่งสอดคล้องกับนภารัตน์ สุขสนอง (2552) เสนอว่า ประสิทธิภาพที่ดีจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วตั้งนั้น รูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงานสามารถนำมาพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

4 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท A จำกัด สภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงว่าการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นที่พอใจ และได้รับความไว้วางใจจากพนักงานฝ่ายผลิต ซึ่งสภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับกิลเมอร์ (Gilmer, 1967: 384) ที่ได้สรุปองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานไว้ว่าสภาพสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ลักษณะของแสง เสียง การถ่ายเทของอากาศ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานโดยเฉพาะคนงานหญิงมักให้ความสำคัญมากกว่าคนงานชาย

5 ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท A จำกัด ด้านระยะเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นยังไม่เป็นที่พอใจ และและยังไม่ได้ได้รับความไว้วางใจจากพนักงานฝ่ายผลิต ซึ่งระยะเวลาในการบริการลูกค้าได้เป็นสิ่งสำคัญของการบริการเป็นสิ่งสำคัญของการบริการซึ่งสอดคล้องกับ ซีริกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547, หน้า 182-185) กล่าวว่า การตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือ การที่ผู้ให้บริการยินดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการรวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว การตอบสนองข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงของบริษัท A จำกัด พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 รายการ และระดับปานกลาง 1 รายการ แสดงว่าการให้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุงมีประสิทธิภาพในการให้บริการในระดับดี ดังนั้นฝ่ายซ่อมบำรุงจึงควรมีการพัฒนาในด้านต่างๆเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาเฉพาะฝ่ายผลิตของบริษัทเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของฝ่ายต่างๆ ในบริษัท

5.3.2.2 ในการวิจัยครั้งนี้หัวข้อการศึกษาความพึงพอใจในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงเท่านั้น ควรมีการวิจัยในฝ่ายอื่นๆของบริษัทอีก

เอกสารอ้างอิง

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534, หน้า 15). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหาร การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาบริหารงานบุคคล.กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ

สุจิตรา ชานีวิทย์ภรณ์. (2533). ภาคบริการ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาบริหารงานบุคคล.กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.

สมนา อยู่โพธิ. (2536). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริพร ตันติพูลวินัย. (2538). กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ. ในเอกสารประกอบการประชุม

วิชาการเรื่อง กลยุทธ์บริการการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในบุคลากรแข่งขัน.กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Kotler, Philip.(2000). Marketing Management. The Millennium edition.New Jersey: Prentic - Hall

กล้าหาญ วรพุทธพร. (2530). การบำรุงรักษาทีวีผล. กรุงเทพฯ: เดอะบิสซิเนสเพรส.

กตัญญู หิรัญญสมบุญ (2532). การบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ธงชัย เสริมพงษ์พันธ์. (2542). วิศวกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมบำรุง. กรุงเทพฯ: งามเจริญพาณิชย์.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สุภกร เสรีรัตน์, ปริญา ลักษิตานนท์, และองอาจ ปะทะวนิช(2545, หน้า 254)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สุภกร เสรีรัตน์, ปริญา ลักษิตานนท์, และองอาจ ปะทะวนิช. (2545).การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

สมสันต์ กางเกง. (2547). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

อมรรัตน์ หมั่นจิตน้อย. (2548). ความพึงพอใจของหัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานแผนกซ่อมบำรุงในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด, วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

กองนโยบายและแผน (2556-2557) สืบค้นจาก:http://plan.rmutsb.ac.th/plan/data_information/file/1_SI_188.pdf

(วันที่สืบค้น 15 สิงหาคม 2564)

อเนก สุวรรณบัณฑิต, และภาสาร อุดลพัฒน์กิจ. (2548).. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ:เพรส แอนด์ ดีไซน์

นภารัตน์ สุขสนอง. (2552).ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเคอิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานที่ 1.การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Gilmer. B.Von Hsller and Edward L Deci. (1977). Industrial and Organizational Psychology. 4th.ed. New York: McGraw-Hill Book Co.,

ภาควิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สืบค้นจาก:

http://elearning.nsruc.ac.th/web_elearning/sonthaya/lesson%2010/lesson%2010.html (วันที่สืบค้น 20 สิงหาคม

2564)