

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ หัวหน้างานที่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 138 คน

##### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ
2. ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา จำนวน 25 ข้อ

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้างานที่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 138 คน ได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 138 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.14 อายุ 35-50 ปี ร้อยละ 50.00 รองลงมา 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31.16 มีอายุงาน 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 42.75 รองลงมา 10-15 ปี ร้อยละ 24.64 ระดับการศึกษานุปริญญา-ปริญญาตรี ร้อยละ 67.39 รองลงมา ต่ำกว่าอนุปริญญา ร้อยละ 17.39

#### 2. วิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

หัวหน้างานมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการบริการ หัวหน้างานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานบริการมีความสุภาพเรียบร้อย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุ 35-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป อายุงานต่ำกว่า 10 ปี, 10-15 ปี และ 20 ปีขึ้นไป การศึกษานุปริญญา-ปริญญาตรี

ด้านความน่าเชื่อถือ หัวหน้างานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72-3.84$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. พนักงานบริการทำตามคำสั่งครบถ้วน
2. พนักงานบริการให้บริการตรงเวลาที่สัญญาไว้
3. เมื่อท่านมีปัญหาพนักงานมีความจริงใจแก้ปัญหา

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุงานต่ำกว่า 10 ปี และ 20 ปีขึ้นไป การศึกษา  
อนุปริญญา-ปริญญาตรี

**ด้านความรับผิดชอบ** หัวหน้างานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64-3.81$ ) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันที
2. พนักงานบริการมีความเต็มใจจะช่วยเหลือท่าน
3. พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด
4. พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ อายุงาน 10-15 ปี และ  
16-20 ปีทุกระดับการศึกษา

**ด้านความมั่นใจ** หัวหน้างานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63-3.64$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการ
2. พนักงานบริการสร้างความมั่นใจแก่ท่าน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุ 35-50 ปี และ 50ปีขึ้นไป อายุงาน 20 ปีขึ้นไป  
การศึกษาอนุปริญญา-ปริญญาตรี และปริญญาโท

**ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา** หัวหน้างานมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51-3.75$ ) จำนวน 7 รายการ 5  
อันดับแรก คือ

1. พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ
2. พนักงานบริการมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน
3. พนักงานบริการมีใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ทุกคน
4. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ
5. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย

### 3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า หัวหน้างานมีความคิดเห็น ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านการบริการ** หัวหน้างานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นด้านคุณภาพของผู้ใช้บริการที่มีต่อพนักงานรับจ้างเหมาบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ บริษัทบริการมีวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานบริการมีความสุภาพเรียบร้อย
2. บริษัทบริการมีอุปกรณ์ทันสมัย

**ด้านความน่าเชื่อถือ** หัวหน้างานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก
2. พนักงานบริการไม่มีประวัติดีพิพลาตในการให้บริการ

**ด้านความรับผิดชอบ** หัวหน้างานที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานบริการบอกท่านชัดเจนว่าจะให้บริการเมื่อใด
2. พนักงานบริการมีความพร้อมที่จะให้บริการทันเวลาที่

**ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา** หัวหน้างานที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานบริการเอาใจใส่ท่านโดยเฉพาะ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย
2. พนักงานบริการยึดหลักความสนใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

### 3. พนักงานบริการเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ

หัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานบริการให้ความใส่ใจในผู้รับบริการ
2. จัดเวลาให้บริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการทุกราย

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

### 1. วิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

หัวหน้างานมีความคิดเห็นด้านคุณภาพของผู้ใช้บริการที่มีต่อพนักงานรับจ้างเหมาบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หัวหน้างานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.77, 3.66, 3.58$  และ  $3.56$  ตามลำดับ) ส่วนด้านการบริการ พบว่า หัวหน้างานมีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.47$ ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจวรรณ ชาญณรงค์ (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในระดับสูง คือ ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในระดับต่ำ คือ ปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพโรจน์ วงศ์สกุลชื่น (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความตั้งใจในการเปลี่ยนงานของพนักงานจากบริษัทรับจ้างเหมาทำงาน กรณีศึกษา บริษัท เอบีซี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานจากบริษัทรับจ้างเหมาทำงาน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานและระดับความตั้งใจในการเปลี่ยนงาน โดยรวม ในระดับปานกลาง จากข้อค้นพบดังกล่าว บริษัทมีความตระหนักถึงความสำคัญ ด้านทรัพยากรบุคคล ที่มีผลต่อการขยายตัวด้านธุรกิจ และอุตสาหกรรม อีกทั้งสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงและปรากฏสถานการณ์แรงงานมีแนวโน้มที่จะไม่เพียงพอต่อการกำลังการผลิต เพิ่ม

ภาระในการสรรหา คัดเลือกพนักงานมากขึ้น ก็นับว่าเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## **2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล**

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า หัวหน้างานมีความคิดเห็น ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านการบริการ** หัวหน้างานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ด้านความน่าเชื่อถือ** หัวหน้างานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ พนักงานบริการให้บริการเหมาะสมตั้งแต่บริการครั้งแรก และพนักงานบริการไม่มีประวัติผิดพลาดในการให้บริการ

**ด้านความรับผิดชอบ** หัวหน้างานที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานบริการไม่ยุ่งยากจนเกินไปจนไม่สามารถสนองคำร้องขอของท่าน

**ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา** หัวหน้างานที่มีอายุงานต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เบญจวรรณ ชาญณรงค์ (2546) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันของพนักงาน จะมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพโรจน์ วงศ์สกุลชื่น (2548) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อระดับแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความตั้งใจในการเปลี่ยนงานที่แตกต่างกัน จากข้อค้นพบดังกล่าว คุณภาพของบริการขณะรับบริการและการประเมินความพึงพอใจในบริการนั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของการปฏิบัติตอบต่อกันกับพนักงานผู้ให้บริการกับลูกค้าผู้รับบริการ ทั้งลูกค้าและพนักงานผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามบทบาทของตนอย่างถูกต้อง โดยเฉพาะพนักงานผู้ให้บริการต้องเข้าใจอย่างถูกต้องถึงบทบาทที่องค์กรบริการได้มอบหมายให้ปฏิบัติ

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านคุณภาพของผู้ใช้บริการที่มีต่อพนักงานรับจ้างเหมาบริการในหน่วยงานหรือองค์กรอื่น ๆ ได้
2. จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพพนักงานรับจ้างเหมาบริการร่วมกับบริษัทรับจ้างเหมาบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. บริษัทรับจ้างเหมาบริการควรทำความเข้าใจกับพนักงานรับจ้างเหมาบริการ เกี่ยวกับความรับผิดชอบ และการเอาใจใส่ของพนักงานรับจ้างเหมาบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี