บทที่ 5

อภิปรายผล สรุป และผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ใช้บริการสวัสดิการ จำนวน 2,265 คนโดยกลุ่มเป้าหมายแบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 340 คน และผู้ที่ให้ข้อมูลคัดเลือกแบบเจาะจง 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาสวัสดิการรถรับส่งของบริษัท ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยหาค่าแจกแจงข้อมูล (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย X ส่วนเบี่ยงเบนมาตฐาน (S.D.)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค เฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ ความพึงพอใจสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค เฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.04 , S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.13 , S.D. = 0.76) และด้านพนักงานขับรถ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X}$ = 4.08 , S.D. = 0.81) และบรรยากาศภายในรถ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.02, S.D. = 0.76) และ ด้านความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}$ = 3.95 , S.D. = 0.86)

1.1 การวิเคราะห์ความพึงพอใจสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค เฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ด้านความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.95 , S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จุดจอดที่รับและส่งท่านมีความปลอดภัยและไม่เป็นอันตราย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.06 , S.D. = 0.83) รองลงมาได้แก่ ท่านรู้สึกได้รับการพักผ่อนขณะที่อยู่บนรถ เช่น ดูหนัง ฟังเพลง นอนหลับโดยไม่มีสิ่งผิดปรกติจากรถมารบกวนใจ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.97 , S.D. = 0.91) และ ท่านคิดว่ารถที่ให้บริการ

ในตอนนี้เป็นอย่างไร ($\bar{X}$ = 3.94, S.D. = 0.84) ท่านพึงพอใจกับพนักงานขับรถประจำสาย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.91 , S.D. = 0.87) ส่วนข้อ ท่านรู้สึกปลอดภัยทุกครั้งที่ขึ้นรถ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$ = 3.88 , S.D. = 0.85)

1.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค เฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ด้านบรรยากาศภายในรถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.02, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เบาะที่นั่งสะอาดไม่มีขยะอยู่ตามซอกเบาะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.20 , S.D. = 0.72) และ ที่นั่งพนักงานเพียงพอกับจำนวนพนักงานในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ย($\bar{X}$ = 3.92 , S.D. = 0.93) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อากาศภายในรถไม่มีกลิ่นอับ หรือ กลิ่นน้ำมันจากตัวรถ ($\bar{X}$ = 3.92 , S.D. = 0.88)

1.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค เฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13 , S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีช่องทางเดินสะอาดและไม่มีสิ่งกรีดขวางที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ($\bar{X}$ = 4.24 , S.D. = 0.69) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ สภาพภายในตัวรถ ประตูฉุกเฉิน/ค้อนทุบกระจก/ถังดับเพลิง พร้อมใช้งาน ($\bar{X}$ = 4.21, S.D. = 0.72) และ เข็มขัดนิรภัยสะอาดพร้อมใช้งาน ($\bar{X}$ = 4.15 , S.D. = 0.79) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เครื่องยนต์มีความพร้อมในการให้บริการมากน้อยเพียงใด เช่น รถไม่ดับระหว่างทาง หรือ ได้เปลี่ยนรถในระหว่างเดินทาง บริการ ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.85)

1.4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค เฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ด้านพนักงานขับรถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08 , S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีพนักงานขับรถพร้อมให้บริการ เช่นไม่เจ็บป่วย หรือมีอาการมึนเมา ($\bar{X}$ = 4.23 , S.D. = 0.69) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ พนักงานขับรถเป็นมิตรกับผู้โดยสารพูดจาสุภาพ ($\bar{X}$ = 4.04 , S.D. = 0.85) และ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พนักงานขับรถ ขับรถได้อย่างปลอดภัย ไม่หวาดเสียวเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ($\bar{X}$ = 3.98 , S.D. = 0.89)

2. แนวทางการพัฒนาสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค เฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด จำนวน 4 ด้าน ด้านละ 2 ข้อ ได้แนวทางการพัฒนาสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิคฯ ทั้งหมด 8 ข้อ มีแนวทางการพัฒนาสวัสดิการ ดังนี้

2.1 ด้านความพึงพอใจ

2.1.1 พนักงานขับรถยังคงขับรถไม่ได้ตามมาตรฐานที่ปลอดภัยซึ่งมันอาจจะเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ มีการเลี้ยวที่หักทันที มีการเบรคที่รุนแรงบางครั้งก็ยืนเซในจังหวะที่จะลงกับรถ พนักงงานหลายคนยังไม่ไว้ใจกับพนักงานท่านนี้

2.1.2 ยังรู้สึกว่าพนักงานขับรถมีอาการเหม่อลอยและดูทีวีบ้างเป็นระยะในการขับรถซึ่งเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ ทำให้บางจังหวะก็ทำให้ตกใจบ้าง

2.2 ด้านบรรยากาศภายในรถ

2.2.1 คนอื่นๆจะซื้อพวกไส้กรอกอีสาน ที่มีกลิ่นแรงขึ้นมากิน ซึ่งไม่ควรกินบนรถที่เป็นที่ที่ปิดแบบนี้ เพราะพี่เองไม่ได้ชอบ(คนที่ให้สัมภาษณ์)

2.2.2 กลิ่นเครื่องยนต์ไม่มีเลย ส่วนมากจะเป็นกลิ่นจากอาหารตลาดหน้าโรงงาน ซึ่งอาหารบางอย่างไม่มีกลิ่น แต่บางคนก็กินแล้วไม่เก็บทิ้งไว้บนรถ หรือ อย่างชานมไข่มุก ก็จะมีพนักงานเอามาเป่าติดเบาะหลังที่นั่ง แต่เหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้นไม่บ่อย และหลายๆคนมีจิตสำนึกในการเอาขยะที่ขึ้นมาลงไม่ทิ้ง

2.3 ด้านความปลอดภัย

2.3.1 มีการเปลี่ยนรถบ่อยครั้ง ที่เจอประมาณ 2 ครั้งต่อเดือน บางครั้งก็แบบกังวลเรื่องเครื่องยนต์ว่าพร้อมให้บริการจริงๆหรือไม่ ผู้โดยสารก็เกิดความไม่สบายใจในการที่จะขึ้นใช้บริการตัวรถสายนี้เพราะมีปัญหาทั้งที่ตัวรถ และ พนักงานขับรถ

2.3.2 รับรู้ได้เลยว่ารถคันนี้ไม่พร้อม เนื่องจากสาเหตุอาจจะมาจากพนักงานขับรถเพราะพนักงานขับรถมักจะเหยียบเบรคอยู่บ่อยๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะไปลดประสิทธิภาพการทำงาน และสร้างความสึกหรอให้กับอุปกรณ์ภายนตัวรถ รวมถึงการออกตัวที่แรงซึ่งอาจจะเป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ทำให้รถสายนี้ต้องเปลี่ยนตามทางอยู่บ่อยๆ

2.4 พนักงานขับรถ

2.4.1 จากที่นั่งมาในช่วงที่ผ่านมาตอนนี้ก็ปรับปรุงตัวดีขึ้นอย่างมากในเรื่องของการขับขี่หลักจากที่เกิดอุบัติเหตุ คนขับก็ขับได้นิ่งขึ้น ซึ่งดีขึ้นต่างจากแต่ก่อนที่ขับน่ากลัวกว่านี้ แต่โดยรวมแล้วยังคงต้องมีการปรับปรุง

2.4.2 พนักงานขับรถยังให้ความเห็นเป็นเสียงเดียวกันว่ายังคงต้องปรับปรุง เพราะ สายรถนี้ถ้าคนขับประจำสายไม่สบาย หรือ มีธุระมาขับในช่วงเย็น แล้วเอาคนขับอีกสายนึงมาขับแทน จะขับได้นิ่มกว่า พนักงานขับรถประจำสาย ซึ่งจะมีข้อเปรียบเทียบที่เกิดขึ้นชัด จากการใช้บริการของพนักงาน

อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจสวัสดิการรถรับ-ส่งบริษัทพานาโซนิค เฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจสวัสดิการรถรับ-ส่งพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสวัสดิการรถรับส่งได้รับการตรวจสอบมาตรฐานจาก WCP อยู่สม่ำเสมอ ก็เพื่อให้มีมาตรฐานความปลอดภัยในการใช้บริการรถรับส่งและเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับอาริยา หมัดหลี (2559) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทวีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-สุไหงโกลก

2. ด้านบรรยากาศภายในรถรับ-ส่งพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ภายในรถที่นำมาให้บริการนั้นจะมีกฎระเบียบในการใช้บริการซึ่งพนักงานทุกคนนั้นจะต้องปฏิบัติตาม แต่จะมีบ้างบางคนที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท ซึ่งขัดแย้งกับ สิริกุล พรหมชาติ (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศของบริษัท 407 พัฒนา จำกัด ซึ่งในด้านลักษณะกายภาพโดยรวมแล้วได้อยู่ในระดับที่น้อย

3. ด้านความปลอดภัยรถรับ-ส่ง พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมา เนื่องมาจากอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในรถมีการตรวจสอบมาตรฐานอยู่เสมอทั้งจากแผนกธุรการที่รับผิดชอบเรื่องของสวัสดิการรถรับส่งเอง และ จากผู้ประกอบการเองที่ต้องอยู่ในมาตรฐานของกรมขนส่ง ซึ่งสอดคล้องอาริยา หมัดหลี (2559) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทวีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-สุไหงโกลก พบว่า ด้านความปลอดภัย โดยภายรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้ประเมินอุปกรณ์ภายในรถเช่นเดียวกัน

4. ด้านพนักงานขับรถรถรับ-ส่ง ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ด้านพนักงานขับรถโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พนักงาขับรถรับส่งที่ให้บริการอยู่ในขณะนี้ทุกคนล้วนมีประสบการณ์ในการขับรถ ที่มากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ข้อมูลจากผู้วิจัยลงพื้นที่และสอบถาม) ทำให้ผู้ใช้บริการสวัสดิการรถรับส่งมีความเชื่อใจ และเชื่อมั่นว่าจะได้นั่งรถที่ปลอดภัย ได้นั่งรถที่สะอาดและได้มาตรฐาน ซึ่งจากมีบางคนที่มักได้รับการร้องเรียกอยู่เสมอก็กำลังพิจารณาว่าจะเปลี่ยนหรือแก้ไข ต่อไป ซึ่งสอดคล่องกับอาริยา หมัดหลี (2559) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางของบริษัทวีระกร จำกัด เส้นทางหาดใหญ่-สุไหงโกลก ด้านบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจสวัสดิการรถรับ-ส่งบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ต้องเป็นการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ที่จะได้รับข้อมูลที่ลึกมากขึ้น

2. จากการสัมภาษณ์ วิจัยครั้งต่อไปต้องเกี่ยวข้องกับคนขับรถในเชิงคุณภาพ เพื่อหา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย