

**ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต
เพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ ของบริษัท สยามเซรา เอฟบี จำกัด**
**Knowledge, attitude, and working behavior of production employees to maintain
the quality in the production processes of Siam Sera FB Company Limited.**

กุลภัทร บุญวงศ์

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kullapat Boonwong

E-mail: kullapat2522@gmail.com

Industrial Management, Master of Business Administration Program

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ ของบริษัท สยามเซรา เอฟบี จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงความรู้ในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต 2) เพื่อศึกษาถึงทัศนคติในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต 3) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ บริษัท สยาม เซรา เอฟบี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สยามเซรา เอฟบี จำกัด โดยภาพรวมมีความรู้ในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 98.38
2. พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สยามเซรา เอฟบี จำกัด โดยภาพรวมมีทัศนคติในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.43

3. พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท สยามเซรา เอฟบี จำกัด โดยภาพรวมมีพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.69

4. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานแตกต่างกันมีความรู้ในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศแตกต่างกันมีทัศนคติในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน และพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน และสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความรู้; ทัศนคติ; พฤติกรรมการทำงาน; การรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์

Abstract

The objectives of this research was to study the 1) levels of knowledge among production employees 2) levels of attitude among production employees 3) levels of working behavior among production employees and 4) relationship between personal factors and knowledge, attitudes and working behavior among production employees to maintain the quality in the production processes of Siam Sera FB Company Limited. The results of the research found that

1. A 98.38% of the production employees of Siam Sera FB Company Limited had the level of knowledge to maintain the quality in the production processes which are very good.

2. An average ($\bar{X}$) of 4.43 of the production employees of Siam Sera FB Company Limited had the level of attitude to maintain the quality in the production processes which are very good.

3. An average ($\bar{X}$) of 4.69 of the production employees of Siam Sera FB Company Limited had the level of working behavior to maintain the quality in the production processes which are very good.

4. The production employees with different years of working had working knowledge to maintain the quality in the production processes had differences, The production employees with different gender had working attitude to maintain the quality in the production processes had differences, and the production employees with different ages, years of working and marital status had working behavior to maintain the quality in the production processes had differences was statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Knowledge; Attitude; Working behavior; maintaining quality in the production processes.

บทนำ

เป้าหมายในการดำเนินการทางธุรกิจคือการสร้างความมั่งคั่งให้แก่ผู้ถือหุ้น องค์กรจะเจริญก้าวหน้าได้เมื่อองค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กร ประสบความสำเร็จทางธุรกิจ ก็คือ “คุณภาพ” ของสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า องค์กรใดก็ตาม หากสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้อง กับความต้องการของลูกค้าและมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้มี คุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จ ในการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด และมี ผลกำไรสูงสุด

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลของการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรงองค์กรต่าง ๆ พยายามแสวงหากลยุทธ์ที่จะเอาชนะคู่แข่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า บริษัท สยามเซร่า เอฟบี จำกัด (SSFB) ตั้งอยู่เลขที่ 93 หมู่ 11 ถนน เพชรเกษม ซอย เพชรเกษม 85 ตำบล อ้อมน้อย อำเภอ กระทุ่มแบน จังหวัด สมุทรสาคร บริษัทฯ เป็นผู้รับจ้าง ผลิตชิ้นส่วน อะไหล่ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยใช้เทคโนโลยีในการบ่มขึ้นรูปโลหะที่เรียกว่า Fine Blanking Press ซึ่งชิ้นส่วนต่าง ๆ ที่รับทำการผลิตนั้นจะถูกออกแบบโดยลูกค้า SSFB เริ่มก่อตั้งในปี 1997 มีผู้ถือหุ้นและผู้บริหารหลักเป็นชาวญี่ปุ่น โดยเริ่มจากโรงงานขนาดเล็ก ด้วยวิสัยทัศน์ ของผู้บริหาร ทำให้ เติบโตอย่างรวดเร็ว โดยการเพิ่มพื้นที่โรงงาน เครื่องจักร บุคลากร และปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จนในปัจจุบัน ได้ก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในด้านการบ่มขึ้นรูปโลหะ Fine Blanking Press โดยมีเครื่องจักรที่หลากหลาย สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุม แต่ปัญหาหนึ่งขององค์กรที่พบอยู่ในปัจจุบันพบว่า การแข่งขันทางธุรกิจให้อุตสาหกรรมบ่มขึ้นรูปชิ้นส่วนรถยนต์ มีผู้แข่งขันเพิ่มมากขึ้นถึงแม้ว่าองค์กรจะมี ประสบการณ์ทางด้านนี้มากกว่า 20 ปี ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งขององค์กรแต่พบว่าการพิจารณาเลือกใช้บริการของลูกค้าจะพิจารณาในด้านราคาเป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งการที่จะทำให้องค์กรจะสามารถแข่งขันทางด้านราคา ได้นั้นจะต้องทำให้ต้นทุนในการผลิตลดลงและยังคงรักษาไว้ทางด้านคุณภาพ ถึงแม้ว่าปัจจุบันองค์กรได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมรถยนต์ (IATF 16949) ซึ่งเป็นมาตรฐานเฉพาะสำหรับกลุ่ม อุตสาหกรรมยานยนต์ที่ประยุกต์ใช้ร่วมกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO9001 ซึ่งจะทำให้มีความเข้มงวดมากขึ้น แต่จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า การดำเนินงานภายในองค์กรประสบปัญหาในด้านคุณภาพ ของชิ้นงาน ซึ่งพบว่ามีชิ้นงานที่ไม่ได้ตามมาตรฐาน (ชิ้นงานเสีย) เป็นจำนวนมากทำให้เกิดต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้นอีกทั้งยังมีชิ้นงานเสียบางส่วนหลุดรอดไปยังลูกค้าส่งผลให้การประเมินความพึงพอใจทางด้านคุณภาพ จากลูกค้า(Customer Satisfaction) นั้นมีแนวโน้มของผลการประเมินที่ลดลง หากพิจารณาถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ชิ้นงานเสียจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้ามีการจัดการการผลิตที่ดี ซึ่งหนึ่งในปัจจัยการผลิตที่สำคัญขององค์กรได้แก่

พนักงานปฏิบัติงาน หากพนักงานมีความรู้ที่ถูกต้อง มีพฤติกรรม และทัศนคติที่ดี ก็จะมีโอกาสส่งผลต่อผลิตภัณฑ์ที่ทำการผลิตออกมาอยู่บนพื้นฐานของคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้

ดังนั้นผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาถึง ความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ บริษัท สยาม เซร่า เอฟบี จำกัด โดยจะนำข้อมูลที่ได้นำมากำหนดเป็นแนวทางและหาวิธีในการจัดการเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ บริษัท สยาม เซร่า เอฟบี จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงระดับทัศนคติในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ บริษัท สยาม เซร่า เอฟบี จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงระดับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ บริษัท สยาม เซร่า เอฟบี จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ บริษัท สยาม เซร่า เอฟบี จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจะมีความรู้ในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจะมีทัศนคติในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานฝ่ายผลิตที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันจะมีพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ที่ต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สยาม เซร่า เอฟบี จำกัด ซึ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง อายุตั้งแต่ 18 - 55 ปี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน (Yamane,1973, p.125) โดยกำหนดระดับ

ความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% ที่ระดับนัยสำคัญ .05 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มที่ผู้วิจัยใช้เหตุผลในการเลือกเพื่อความเหมาะสมในการวิจัย โดยเฉพาะเฉพาะฝ่ายผลิตเท่านั้น

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สยาม เซร่า เอฟบี จำกัด ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, อายุงาน, สถานภาพ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

2.1 ระดับความรู้การทำงาน of พนักงานฝ่ายผลิตเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์

2.2 ระดับทัศนคติการทำงาน of พนักงานฝ่ายผลิตเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์

2.3 ระดับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานฝ่ายผลิตเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานฝ่ายผลิตเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ของ บริษัท สยามเซร่า เอฟบี จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาทำให้ได้ทราบถึงระดับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานฝ่ายผลิตเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ของ บริษัท สยามเซร่า เอฟบี จำกัด

2. ผลการศึกษาทำให้ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานฝ่ายผลิตเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ของ บริษัท สยามเซร่า เอฟบี จำกัด

3. นำผลที่ได้จากการศึกษาเสนอให้ฝ่ายบริหารรับทราบเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดแนวทางในการจัดการเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ของ บริษัท สยามเซร่า เอฟบี จำกัด

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานฝ่ายผลิตเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ของ บริษัท สยามเซร่า เอฟบี ดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

พฤติกรรมขั้นต้นของแต่ละบุคคลที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดจำความได้ นำมาผ่านกระบวนการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ คิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดความเข้าใจและนำไปใช้ในการสรุปและตัดสินใจตามสถานการณ์ต่าง ๆ (กรณีฉะนี้ วิทยานุกรุณ, 2551, อ้างถึงใน โชติพิสิฐ ทรัพย์ประเสริฐ 2559;8) ความรู้สามารถแบ่งออกได้เป็นความรู้ในตัวคนเป็นความรู้เฉพาะตัวที่เกิดจากประสบการณ์ในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ โดยไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย กับความรู้ที่ชัดแจ้งเป็นความรู้ที่สามารถถ่ายทอดผ่านวิธีการต่าง ๆ ทำให้คนสามารถจับต้องได้และเข้าถึงได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ 2548, อ้างถึงใน สมพงษ์ แก้วประยูร 2558;29)

ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ คือ ท่าทีหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจมีทั้งทางบวกและทางลบ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นจะได้รับข้อมูลที่จะส่งเสริมทัศนคติที่ถูกต้องหรือไม่ อีกทั้งทัศนคตินี้เป็นส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมการแสดงออก โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (The Cognitive Component) ความรู้สึก (The Affective Component) และด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2542, อ้างถึงใน รัฐกรณ์ ตีระพงษ์ศักดิ์ 2558;18) โดยทิศทางของทัศนคติที่บุคคลจะแสดงออกมาสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือทัศนคติเชิงบวก ทัศนคติเชิงลบ และทัศนคตินิ่งเฉย ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามปัจจัยแวดล้อมที่แตกต่างกัน (ศิริพร อัจฉริยะโกศล, 2550, อ้างถึงใน สมพงษ์ แก้วประยูร 2558;18)

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม (Behavior) คือ กิริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า (Stimulus) หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อาการที่แสดงออกเหล่านั้น จะมีทั้งแบบสามารถสังเกตเห็นได้และไม่สามารถสังเกตเห็นได้ สิ่งเร้าที่มากระทบและก่อให้เกิดพฤติกรรมประกอบด้วยสิ่งเร้าภายในและสิ่งเร้าภายนอก สิ่งเร้าที่มีอิทธิพลจะจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา ซึ่งการเกิดพฤติกรรมอาจจะเกิดขึ้นแบบรู้สึกตัวหรือบางครั้งอาจเกิดขึ้นแบบไม่รู้สึกตัวโดยการกระทำที่เกิดขึ้นนั้นจะเป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมาย โดยพฤติกรรมที่แสดงออกมาอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษต่อเจ้าของพฤติกรรมเอง โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ และทัศนคติของบุคคล การที่บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เนื่องมาจากการมีความรู้และทัศนคติที่ต่างกัน รวมถึงมีการแปลความหมายจากสารที่ได้รับมีความแตกต่างกัน (สุรพงษ์ โสชนะเสถียร 2533, อ้างถึงใน รัฐกรณ์ ตีระพงษ์ศักดิ์ 2558;19)

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

คุณภาพในทางวิชาการ หมายถึง ผลลัพธ์ที่มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้งานมีการออกแบบที่ดี มีความคงทน มั่นคง มีสภาพดี สามารถใช้และทำงานได้ตามหน้าที่ของผลลัพธ์ และมีรายละเอียดเป็นไปตาม

มาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งมีรูปร่างสวยงาม เรียบร้อยน่าใช้ หรืออาจจะสรุปได้ว่า คุณภาพหมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ดี ใช้งานได้ ทนทาน สวยงามเรียบร้อย และมีความปลอดภัยในการใช้งาน (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, [ออนไลน์] 2563)

หลักการและข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ IATF16949

ระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 คือ ระบบบริหารคุณภาพที่ได้ปรับปรุงมาจากระบบบริหารคุณภาพ Technical Specific 16949 (TS16949) โดยส่วนใหญ่ยังคงไว้ซึ่งข้อกำหนด TS16949 แต่ในระบบบริหารคุณภาพ IATF16949 มีการเพิ่มเติมในส่วนของการเข้าใจบริบทขององค์กร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร ทำให้ทราบถึงจุดเด่นและจุดด้อยเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงที่สอดคล้อง การวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงและโอกาส เพื่อให้เกิดการป้องกันอีกทั้งมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับปรุงมาตรฐานให้มีการควบคุมและบริหารจัดการคุณภาพที่ดีขึ้น เพื่อสอดคล้องกับทิศทางปฏิวัติอุตสาหกรรมยานยนต์ในปัจจุบันจนถึงอนาคต เพิ่มโอกาสในการแข่งขันและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลักการบริหารคุณภาพ (Deming Cycle หรือ PDCA Cycle) และได้ประยุกต์ใช้ ร่วมกับ ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ซึ่งเป็นข้อกำหนดพื้นฐาน โดยมีเป้าหมายมุ่งเน้นที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการป้องกันของเสีย ลดความผันแปรและความสูญเสียในห่วงโซ่อุปทาน (ศิริขวัญ นพปรกรณ์, นิภา นิรุตติกุล, 2562)

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งได้สรุปรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถามและนำมาปรับปรุง ซึ่งได้แบบสอบถามออกมาแบ่งเป็น 5 ส่วน
2. นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา และทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง จากนั้นนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีของ Cronbach โดยผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.834 ถือว่าอยู่ในระดับมีความน่าเชื่อถือ
3. นำแบบสอบถามซึ่งมีความสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 65 ชุด

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้การแจกแจงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติอ้างอิง การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัย

1. พนักงานฝ่ายผลิตส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย (คิดเป็นร้อยละ 63.1) อายุมากกว่า 32 ปี (คิดเป็นร้อยละ 33.8) การศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. (คิดเป็นร้อยละ 33.8) ทำงานในตำแหน่ง Worker ถึง Head Leader worker (คิดเป็นร้อยละ 56.9) มีอายุงาน 1 – 5 ปี (คิดเป็นร้อยละ 40.0) และมีสถานภาพโสด (คิดเป็นร้อยละ 58.5)
2. พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สยามเซรา เอพี จำกัด มีระดับความรู้ในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 20.66 คะแนน ข้อคำถามที่มีพนักงานตอบถูกน้อยที่สุด ได้แก่ คำถาม การบรรจุชิ้นงานลงในกล่องจะต้องใส่ให้ครบตามจำนวนแต่ไม่ต้องตรงตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานก็ได้ โดยมีพนักงานตอบถูก 54 คน (คิดเป็นร้อยละ 83.1) พนักงานทั้งหมด จำนวน 65 คน มีความรู้ในระดับดีมาก (คิดเป็นร้อยละ 100)
3. พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สยามเซรา เอพี จำกัด มีระดับทัศนคติในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.43 ข้อคำถามที่มีระดับทัศนคติน้อยที่สุดได้แก่ คำถาม หากลูกค้าได้รับปัญหาด้านคุณภาพของชิ้นงาน เป็นปัญหาขององค์กรไม่ได้เป็นปัญหาของพนักงาน มีระดับทัศนคติระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.78 พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 45 คน (คิดเป็นร้อยละ 69.2) มีทัศนคติอยู่ในระดับดี จำนวน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 23.1) และมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.7)
4. พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท สยามเซรา เอพี จำกัด มีระดับพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ ในภาพรวม อยู่ในระดับ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 4.69 ข้อคำถามที่มีระดับพฤติกรรมน้อยที่สุดได้แก่ คำถาม เมื่อท่านพบกล่องใส่ชิ้นงานชำรุด แตก รั่ว เพียงเล็กน้อย ท่านมักจะนำมาใส่ชิ้นงานแทนการคัดแยกไปเก็บไว้ในพื้นที่กล่องชำรุด โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.88 พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรม

อยู่ในระดับดีมาก จำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 90.8) และมีพฤติกรรมอยู่ในระดับดี จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.2)

5. พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความรู้ในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ในการทำงาน จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุงานน้อยจะมีระดับความรู้ในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ น้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่าเพศหญิงมีทัศนคติในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ดีกว่าเพศชาย

7. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมในการทำงาน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุน้อย มีระดับพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ น้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุมากกว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมในการทำงาน จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุงานน้อย มีระดับพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ น้อยกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุงานมากกว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีระดับพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอนำผลการศึกษาที่สำคัญมาอภิปรายดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความรู้ในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย จะมีระดับความรู้ในการทำงาน

เพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า ทั้งนี้เป็นเพราะการให้ความรู้ และหรือการให้ข้อมูลในการปฏิบัติงานเพื่อรักษาคุณภาพเมื่อพบปัญหาจะสื่อสารโดยเน้นไปที่พนักงานระดับหัวหน้างานซึ่งเป็นพนักงานที่มีอายุงานมากและมอบหมายให้นำข่าวสารข้อมูลเหล่านั้นไปทำการสื่อสารให้กับพนักงานในหน่วยงานต่อไปรวมทั้งหลังจากมอบหมายไม่มีการเฝ้าติดตามประสิทธิผลของการสื่อสารทำให้มีโอกาสที่พนักงานจะได้รับข่าวสารข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อมูลส่งไปไม่ถึงพนักงานทุกระดับทำให้เกิดความรู้ที่มีระดับแตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัช เหลืองวสุธา, (2557) ศึกษาเรื่องความรู้ ทักษะและการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท คอทโก้ เมททอลเวอร์คส์ จำกัด จังหวัดระยอง

2. จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน โดยพบว่าเพศหญิงมีทัศนคติที่ดีกว่าเพศชาย ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรนิภา บริบูรณ์สุขศรี, ณัฐ จันท์ครบ (2561) ศึกษาเรื่องความรู้ ทักษะและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานสายงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา อุตสาหกรรมการผลิตขวดแก้ว

3. จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุน้อย มีระดับพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลในองค์กรที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความรู้และทัศนคติในการปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันตามแต่ประสบการณ์ที่สะสม ทำให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรมล ตันติศิริอนุสรณ์, สมชาย คุ่มพูล (2558) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล

4. จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุงาน แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย มีระดับพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลในองค์กรที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีความรู้และทัศนคติในการปฏิบัติต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันตามแต่ประสบการณ์ที่สะสม ทำให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานน ธนัตติสินธร (2557) ศึกษาเรื่องการรับรู้ความปลอดภัยและพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: บริษัทปิโตรเลียมและปิโตรเคมี แห่งหนึ่ง

5. จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพ แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีระดับพฤติกรรมในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่สมรสแล้วเป็นพนักงานที่มีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นจากการมีครอบครัวซึ่งจะส่งผลมายังพฤติกรรมปฏิบัติงานด้วย ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชานน ธนัตติสินธร (2557) ศึกษาเรื่องการรับรู้ความปลอดภัยและพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : บริษัทปิโตรเลียมและปิโตรเคมี แห่งหนึ่ง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาระดับความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ของบริษัท สยามเซรา เอพี จำกัด พบว่าผลการวัดระดับความรู้ ทักษะและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตเพื่อรักษาคุณภาพในกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ในภาพรวมมีผลออกมาในระดับดีมากทั้ง 3 หัวข้อ แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปรับปรุงระบบการสื่อสาร ที่ใช้ในปัจจุบัน เพราะพบว่าพนักงานระดับล่างจะมีปัญหาด้านความรู้ในงานมากกว่าระดับสูง หรือหมายถึงพนักงานระดับล่างจะมีความรู้ในงานน้อยกว่าพนักงานระดับสูง ซึ่งวิธีการสื่อสารที่ใช้ในปัจจุบัน คือใช้วิธีการพูดปากต่อปาก โดยการที่ให้หัวหน้างานส่งผ่านข้อมูลไปยังลูกน้อง ซึ่งอาจไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เกิดการรับรู้ข้อมูล ขาดสาร ไม่ทั่วถึง จึงควรปรับปรุงแก้ไขด้วยวิธีการใช้เอกสาร (แบบฟอร์ม) ดิทัอบอร์คของแต่ละหน่วยงาน หรือ ใช้เทคโนโลยีไลน์ โดยการสร้างไลน์กลุ่ม เพื่อให้พนักงานทุกระดับเข้าถึงได้ และสามารถทำให้พนักงานทุกระดับได้อ่านหรือตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้

2. กำหนดให้ทุกวันหลังเลิกงานมี Meeting ในหน่วยงาน 10 – 20 นาที เพื่อแชร์ข้อมูลความรู้ ผลการแก้ปัญหา หรือข้อผิดพลาดในการทำงานวันนั้น เพื่อทำให้เกิดการถ่ายทอดความรู้และข้อมูล ทั่วถึงทั้งในระดับหัวหน้าและลูกน้อง

3. ปรับปรุงสวัสดิการ โดยพิจารณาเพิ่มสวัสดิการมงคลสมรส เพราะพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความรู้ ทักษะ พฤติกรรม ต่ำกว่ากลุ่มคนที่ สมรส แล้ว การมีครอบครัวจะช่วยสร้างความตั้งใจ ความสนใจ ในการทำงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความครอบคลุมและเป็นประโยชน์มากขึ้น

1. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ควรศึกษาในเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์ขององค์กรที่มีต่อการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ IATF

16949

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. ความหมายของคุณภาพสินค้า. [ออนไลน์] 2563. [สืบค้นวันที่ 5 พฤศจิกายน 2563].

สืบค้นจาก <https://bsc.dip.go.th/th/category/quality-control/quality-meaning-content>

- โชติพิสิฐ ทรัพย์ประเสริฐ. ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ของพนักงานที่มีต่อมาตรฐานความปลอดภัยในการ
ทำงานของบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.
- ทรงศักดิ์ มณฑา. พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานสายการผลิตในบริษัท บุรณาพากร์
จำกัด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2560.
- ธวัช เหลืองวสุธา. ความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท คอทโก้
เมททอลเวอร์คส์ จำกัด จังหวัดระยอง. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(การจัดการ
สิ่งแวดล้อม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2557.
- ชานน ธนัตติสินธร. การรับรู้ด้านความปลอดภัย และพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ กรณีศึกษา: บริษัท ปีโตรเลียม และปิโตรเคมี แห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. 2557.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ:
ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี, 2560.
- นิรมล ตันติศิริอนุสรณ์. สมชาย คุ่มพูล. พฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง สาขาวิชาการจัดการ
ภาครัฐและเอกชน คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 2558.
- ปนัดดา ศิริรัตนมงคล. การสำรวจความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ของคนวัย
ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระวารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์ และ
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2559.
- ปารินทร์ วิลโลโรจน์. ความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันสังคมของนายจ้างสถานประกอบการ
ขนาดเล็ก ในความรับผิดชอบของ สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6. วิทยานิพนธ์สังคม
สงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557.
- พรนิภา บริบูรณ์สุขศรี, ณัฐ จันท์กรบ. การศึกษาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการ
ทำงาน ของพนักงานสายงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา อุตสาหกรรมการผลิตขวดแก้ว.บทความวิจัยหน่วย
ส่งเสริมเทคโนโลยีความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม สาขาวิชาวิศวกรรมความปลอดภัย คณะ
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 2561.
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. แนวคิดและหลักการบริหารคนเพื่อผลงาน. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ที เค พรินติ้ง จำกัด,
2558.
- รัฐกรณ์ ตีระพงษ์ศักดิ์. ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมต่อการใช้จักรยานของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.
การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
2558.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. ทักษะ. [ออนไลน์] 2563.[สืบค้นวันที่ 5 พฤศจิกายน 2563].สืบค้นจาก
<https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%A8%E0%B8%99%E0%B8%84%E0%B8%95%E0%B8%B4>

https://www.google.co.th/search?xsrf=ALeKk02z2yrn72KLJW4ygl5mtxnQDOSZnQ%3A1604690984281&ei=KKSIX_PWEObSz7sPtIW_gA4&q=%E0%B8%9E%E0%B8%A4%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1&oq=%E0%B8%9E%E0%B8%A4%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1&gs_lcp=CgZwc3ktYWlQAzIECCMQJzIECCMQJzIECCMQJzICCAAyAggAMgIIADICCAAyAggAMgIIADICCA6CAgAELEDEIMBOgUIABCxAzoHCAAQsQMqq1DyJVi2O2DmQmgAcAF4AIABV4gB8wSSAQE4mAEOAoAEBqgEHZ3dzLXdpesABAQ&sclient=psy-ab&ved=0ahUKEwjzit7g0-7sAhVm6XMBHbTCD-AQ4dUDCA0&uact=5

สมพงษ์ แก้วประยูร. ความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมในการจัดการขยะมูลฝอยในครัวเรือนของประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองควนลัง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, 2558.

อังกณ ปัทมโท. พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท MEKKERE(2545) จำกัด.
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2562.

Russell, Roberta S. การจัดการดำเนินงาน (Operation Management). กรุงเทพฯ:ท็อป, 2555.