

**ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท
ABC ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู**

**Knowledge, Attitude and Behavior Effects to Quality Production of Production
Employees ABC Company in Bangpoo Industrial Estate**

ธีรช บุดรนุชิต

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Teerat Budnuchit

E-mail: teerat007@gmail.com

Industrial Management, Master of Business Administration Program,

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ABC ในนิคมอุตสาหกรรมบางปูมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวัดระดับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ABC ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ผลการวิจัยพบว่า

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน อายุ 30-39 ปี สถานภาพโสด การศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. ทำงานในตำแหน่ง พนักงานประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท และอายุงาน 5 – 10 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความรู้ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 14.40 คะแนน จากคะแนนเต็ม 16 คะแนน ระดับทัศนคติดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.22$ คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน และ ระดับพฤติกรรมดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.28$ คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความรู้ต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนทัศนคติและพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีความรู้และทัศนคติต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีความรู้และทัศนคติต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความรู้, ทัศนคติ, พฤติกรรม, การผลิตที่มีคุณภาพ

Abstract

The objective of this research was to study the level of knowledge, attitude, behavior and study the relationship between personal factors and knowledge, attitude, behavior among production employees to produce the quality products in production processes of ABC Company in Bangpoo industrial estate. The sample size was 245 employees who were selected by the research based on Purposive Sampling Technique. The data was collected through the questionnaire and analyzed by SPSS. The analysis consist

of Frequency, Percentage, Means, Standard Deviation, F-test, t-test, One-Way ANOVA, and compare the differences of pair by least significant difference (LSD). The statistically significant is 0.05

The result of the research found that the majority of the production employees were female, age between 30 – 39 years old, single status, education level at High school / Vocational Certificate level, working in position permanent employee, average monthly income 10,001 – 25,000 baht and working's experience with 5 – 10 years. Most of the sample groups had the level of knowledge, attitude and behavior effects to quality production are very good.

The result of hypothesis testing showed that the production employees with different age had knowledge effects to quality production had differences was statistically significant is 0.05 level. The production employees with different working in position had knowledge effects to quality production had differences was statistically significant is 0.05 level. The production employees with different education level had attitude effects to quality production had differences was statistically significant is 0.05 level. The production employees with different working's experience had knowledge effects to quality production had differences was statistically significant is 0.05 level. The production employees with different working's experience had attitude effects to quality production had differences was statistically significant is 0.05 level.

Keywords: Knowledge, Attitude, Behavior and Quality production

บทนำ

บริษัท ABC ซึ่งตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจเป็นอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์ในลักษณะที่เรียกว่า EMS หรือ Electronics Manufacturing Services คือ บริษัทผู้รับจ้างผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่บริษัทผู้ว่าจ้างที่เป็นเจ้าของยี่ห้อผลิตภัณฑ์ โดยทั่วไปบริษัท EMS จะไม่ผลิตผลิตภัณฑ์ภายใต้ยี่ห้อของตนเอง แต่จะรับจ้างผลิตชิ้นส่วน ดังนั้นคุณภาพของผลิตภัณฑ์จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานสากลและมาตรฐานที่ทางลูกค้าได้กำหนดไว้อย่างถูกต้อง

เนื่องจากในช่วง 1 ปี ที่ผ่านมา บริษัท ABC ได้รับการร้องเรียนจากลูกค้าของทางบริษัทจำนวนมากเกี่ยวกับเรื่องของคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากลและมาตรฐานที่ทางลูกค้าได้กำหนดไว้

ทำให้เกิดปัญหาต่าง เช่น การส่งคืนของผลิตภัณฑ์ การทำซ้ำ การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงตามกำหนด รวมทั้งการถูกปรับเงินจากทางลูกค้าเป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นว่า มีปัจจัยในด้านใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัท ABC ที่ทำให้การผลิตผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากลและมาตรฐานที่ทางลูกค้าได้กำหนดไว้

โดยผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานไว้ดังนี้ คือ พนักงานที่มีอายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และ อายุงาน แตกต่างกันจะมีความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวัดระดับความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ABC ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ ความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ABC ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

สมมุติฐานของการศึกษา

สมมุติฐานที่ 1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 3 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 4 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายผลิต จำนวนทั้งหมดของบริษัท ABC แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมบางปู กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากจำนวนประชากร 620 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 245 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ(independent variables) ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม(dependent variables)

2.1. ความรู้ในการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต

2.2. ทักษะคิดต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต

2.3. พฤติกรรมการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความรู้ ทักษะคิด และ พฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ABC ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ABC ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

2. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ABC ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

3. นำผลการศึกษาเสนอให้ผู้บริหารรับทราบเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดแนวทางในการจัดการเพื่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ABC ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากตำรา เอกสารและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปนำเสนอสาระสำคัญ ในประเด็นเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ

Oxford Dictionary ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า คุณภาพ หมายถึง มาตรฐานของบางสิ่งที่ดีเปรียบเทียบกับสิ่ง อื่นที่อยู่ในประเภทเดียวกัน หรืออีกความหมายหนึ่ง หมายถึง ระดับความเป็นเลิศของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Swing et al. (2011, p. 156) ได้ให้ความหมายของคุณภาพว่า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ หมายถึง ความเหมาะสมของ ผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการบริโภคของลูกค้า ซึ่งความเหมาะสมนั้นถูกกำหนดด้วยคุณภาพของ การออกแบบผลิตภัณฑ์และคุณภาพของสินค้าที่ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

นางอำไพ ไชยแก้ว (website : <https://sites.google.com/site/aunripreya456/8-kar-cadkar-khunphaph-doy-rwm>, เรื่อง หลักการจัดการ) ได้ให้ความหมายของควบคุมคุณภาพว่า การควบคุมการที่เน้นคุณภาพในกิจกรรมทุก ๆ ด้านขององค์กรให้มีคุณภาพสูงโดยผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพซึ่งเป็นหน้าที่ของบุคคลในองค์กรที่ต้องให้ความร่วมมือและรับผิดชอบร่วมกัน

นางสาว ดวงพร คำฤทธิ์(website : <https://www.gotoknow.org/posts/448108>, เรื่อง แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ) ได้ให้ความหมายของควบคุมคุณภาพว่า การจัดการคุณภาพ คือ การจัดการองค์กรและกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานหรือ ข้อกำหนด โดยมีต้นทุนต่ำ และตอบสนองความต้องการ ความพอใจของผู้บริโภค

ฮาโรลด์ (Gilmore Harold, 2540: 82) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพคือระดับที่บ่งบอกว่าผลิตภัณฑ์นั้นมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดนั้นๆหรือไม่

บร็อท (Robert A. Broth, 2540: 82) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพคือระดับที่บ่งบอกความเป็นเลิศของผลิตภัณฑ์ในราคาที่ยอมรับได้

เบสเตอร์ฟิลด์ และคณะ (Besterfield et al., 2002) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพ เป็นสัดส่วนของ ผลการปฏิบัติงานกับความคาดหวัง และนำเสนอความหมายในรูปสมการ ได้ว่า

$$Q = P/E$$

เมื่อ Q = คุณภาพ (Quality)
P = ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
E = ความคาดหวัง (Expectations)

สรุปได้ว่า คุณภาพ หมายถึง ผลลัพธ์ของงานที่ตรงตามความต้องการหรือความพึงพอใจของลูกค้า ภายใต้ ต้นทุนที่เหมาะสม ซึ่งมีความหมายที่ตรงกับแนวคิดและปรัชญากระบวนการบริหารงานแบบ TQM ที่ ให้ความสำคัญลำดับแรกกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

แนวคิดการจัดการคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management: TQM)

แนวความคิด TQM มีวิวัฒนาการทางความคิดมาจากการผลิตทางด้านอุตสาหกรรม โดยมีแนวคิด เดิมเกี่ยวกับการผลิตว่า การผลิตต้องมีคุณภาพและต้องมีการตรวจสอบ (inspection) แต่ส่วนใหญ่เป็นการ ตรวจสอบเมื่อเสร็จสิ้นการผลิต ต่อมาได้มีแนวคิดในการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ซึ่งเน้นที่ กระบวนการหรือกิจกรรมการผลิต การควบคุมคุณภาพเป็นกิจกรรมที่เน้นค้นหาหรือตรวจสอบ ข้อผิดพลาดในการทำงาน (detection) เพื่อหาทางแก้ไข แนวคิดนี้เริ่มเปลี่ยนไปเมื่อผู้ผลิตเริ่มมองเห็นว่า จะต้องผลิตสินค้าให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ได้มาตรฐานเป็นที่พอใจ โดยระบบ การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) มุ่งเน้นการป้องกัน (prevention) การเกิดข้อผิดพลาด แทนการ ตรวจสอบหาความผิดพลาด ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดต้นทุนการผลิต ลดจำนวนของเสียจากการผลิตให้เป็น ศูนย์ (zero defect)

ในช่วงศตวรรษ 1980 ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับการผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพตรงตามความต้องการของ ลูกค้า โดยต้องเกิดจากการบริหารที่มีคุณภาพในทุกๆ ด้าน ซึ่งก็คือ การบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (TQM) หรือที่ญี่ปุ่นเรียกว่าการควบคุมคุณภาพแบบองค์รวม (TQC) ที่เน้นการปรับปรุงการทำงานอย่าง ต่อเนื่อง (continuous improvement) ซึ่งการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม ถือเป็นระบบที่พัฒนาทั้ง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในทุกกระบวนการและทุก ๆ หน่วยงานให้เกิดเป็นคุณภาพของ ผลิตภัณฑ์และบริการที่จะนำเสนอสู่ลูกค้า ดังนั้นจึงเป็นรูปแบบบริหารคุณภาพที่หลากหลาย องค์กรให้ความ

สนใจและนำมาใช้ในการบริหารคุณภาพขององค์กร เพื่อให้องค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่องและผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

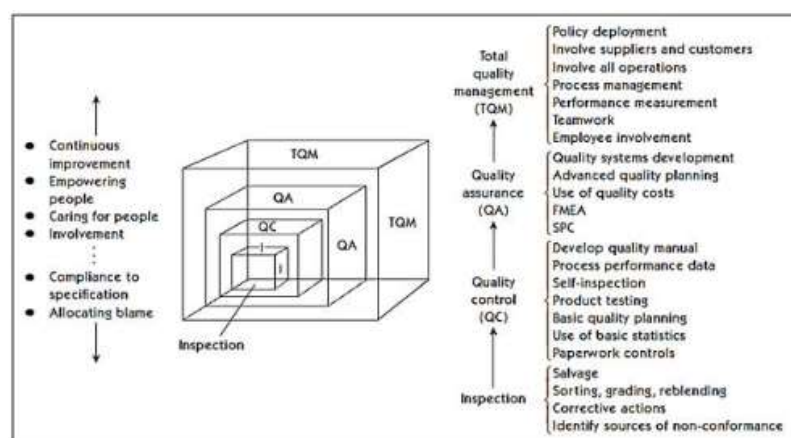
สรุปได้ว่า แนวคิดและความเป็นมาเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบองค์รวมได้เริ่มจากแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานโดยใช้หลักวิทยาศาสตร์ พัฒนาการที่ยาวนานนี้ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงความหมายของคำว่า “คุณภาพ” และมีการประยุกต์ใช้แนวคิดเชิงคุณภาพในหลายระดับ ซึ่งเดล (Dale, Lascelles & Plunkett, 1990: 4) ได้สรุปลำดับขั้นของแนวความคิดในการพัฒนาคุณภาพเป็นลำดับขั้น 4 ระดับ คือ

1. ระดับการตรวจสอบ (Inspection) เป็นการวิเคราะห์คุณสมบัติหรือลักษณะของวัตถุดิบของเพื่อตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่

2. ระดับการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นการปฏิบัติการเพื่อควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการทำงาน (กระบวนการให้บริการ) เพื่อค้นหาความบกพร่องที่เกิดขึ้นและกำจัดความบกพร่องเหล่านั้นออกไปจากผลผลิตก่อนส่งมอบให้ลูกค้าต่อไป

3. ระดับการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นกระบวนการปฏิบัติการหรือระบบของการปฏิบัติงานที่ออกแบบและจัดตั้งขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่องค์กรเป็นผู้สรรค์สร้างขึ้นมามีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ด้วยระบบเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน การบังคับบัญชา การประสานงาน และการตรวจสอบภายในที่ครบวงจร และครอบคลุมสาระสำคัญในทุก กระบวนการที่เกี่ยวข้องนั้นหรือไม่

4. ระดับสูงสุดคือ การบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management)



ที่มา: Dale, B.G., Lascelles, D.M. & Plunkett, J.J. (1990). The process of Total Quality Management.

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

Albanese (1981, p. 204) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า คือ พฤติกรรมและการกระทำของคนที่ส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนที่มีความสัมพันธ์ในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

Baruch (1968, pp. 7-8) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งที่ บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ ตรงกัน ไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกาย ก็ตาม พฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกนี้อาจเป็นไปได้ทั้งในด้านจิตใจ (psychological withdrawal) เช่น นั่งฝันกลางวัน ไปเรื่อยไม่ตั้งใจทำงาน หรือแสดงออกด้วยการ กระทำ (physical withdrawal) เช่น การขาดงานโดยพลการ กลับบ้านก่อนเวลา หยุดพักนานเกินไป อู้งาน ทำงานช้าลง แสดงพฤติกรรมก้าวร้าว รุนแรง จนถึงขั้นลาออก ส่วนพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออก ในแง่ดีก็มีเช่นกัน เช่น ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ และทำงานให้มากกว่าที่ได้รับมอบหมาย จะเห็นได้ว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า พฤติกรรม การทำงานหมายถึง การแสดงออกของพนักงานในระหว่างปฏิบัติงานซึ่งอาจส่งผลดี หรือผลเสียต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ

อายุกับพฤติกรรมการทำงาน

Cascio (1998, p. 369) กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดวัยวุฒิของ บุคคลในสังคม บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นและการปฏิบัติในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันตามแต่ประสบการณ์ อายุของบุคคลสามารถนำมาใช้อธิบายและ ทำนายพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์อยู่เสมอ จากการศึกษาพบว่า ความสามารถด้าน ต่าง ๆ เช่น ด้านภาษา ตัวเลขและทักษะในการใช้เหตุผลจะพบในผู้ที่มีอายุมาก และมี แนวโน้มของอัตราการลาป่วยน้อยกว่า

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544, หน้า 53) พบว่า การศึกษาพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พนักงานที่มีอายุมากมี พฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

พลินี อัสวรจันนท์ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้าน การมาทำงานสาย/ขาดงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 จากการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่ ผู้วิจัยขอสรุปว่า อายุการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการ

ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานดี โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานมากมีพฤติกรรม การทำงานดีกว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย

ระดับการศึกษากับพฤติกรรมการทำงาน

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544, หน้า 53) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูง มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ

ณาดยา บุญเกิด (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการ ทำงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรม การทำงานของพนักงานการ ประปานครหลวงแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

จุฑามาศ ปานสมบุญ (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การทำงานของ พนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของ บริษัท วงศ์ไพฑูรย์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานสายงาน ปฏิบัติการผลิตที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการ ผลิตในด้านประสิทธิภาพการ ทำงานโดยเทียบกับปีที่ผ่านมา ด้านการมาทำงานสาย/ขาดงาน ด้านการ ได้รับการฝึกฝน ทักษะ และด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยส่วนใหญ่ จะเห็นได้ว่าระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรม การทำงาน กล่าว โดยสรุปพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่า พนักงานมีระดับการศึกษาต่ำ

การดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวม ข้อมูลโดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) และได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นมา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน

2. ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน แล้วนำแบบสอบถามไปหาค่าความน่าเชื่อถือได้ (reliability) ด้วยวิธีการ Cronbach โดยผลการวิเคราะห์ได้ค่าความน่าเชื่อถือ(reliability) เท่ากับ 1.0 ถือว่าอยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือ

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามซึ่งมีความสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมจากพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทจำนวน 245 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้การแจกแจงความถี่แสดงตารางแบบร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ ค่า F-test ค่า t-test ค่า One-Way ANOVA ถ้าพบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่การทดสอบ (LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามนั้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 81.22 มีอายุมากกว่า 30-39 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 58.78 มีสถานภาพโสด จำนวน 120 คิดเป็นร้อยละ 48.98 การศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช. จำนวน 106 คิดเป็นร้อยละ 43.27 ทำงานในตำแหน่ง พนักงานประจำ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 61.22 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 75.92 และมีอายุงาน 5 – 10 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 37.55

2. พนักงานฝ่ายผลิตโดยรวมมีความรู้ต่อการผลิตที่มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 14.40 คะแนนจากคะแนนเต็ม 16 คะแนน มีทัศนคติต่อการผลิตที่มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.22) และมีพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.28)

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความรู้ต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนทัศนคติและพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีความรู้และทัศนคติต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีความรู้และทัศนคติต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

จากความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ABC ใน นิคมอุตสาหกรรมบางปู ผู้วิจัยขอนำผลการศึกษาที่สำคัญมาอภิปรายดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลกับความรู้ต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต

จากการศึกษาพบว่าความรู้ต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิตของพนักงานฝ่ายผลิตใน ภาพรวมมีความรู้อยู่ในระดับ ดีมาก โดยมีพนักงานจำนวน 245 คน มีความรู้อยู่ในระดับ ดีมาก สอดคล้อง กับงานวิจัยของ โชติพิสิฐ ทรัพย์ประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงาน ที่มีตามมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานของบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในสายการผลิตของบริษัทมีความรู้ในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก

จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความรู้ต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัช เหลืองวสุธา (2557) ที่ ทำการศึกษาเรื่องความรู้ ทัศนคติและการปฏิบัติงาน อย่างปลอดภัยของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กอท ไก่ เมททอลเวอร์คส์ จำกัด จังหวัดระยอง ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ ทำงาน (อายุงาน) ที่แตกต่างกันมีความรู้ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะการให้ความรู้ และ การให้ข้อมูลในการปฏิบัติเพื่อรักษาคุณภาพเมื่อพบปัญหาจะสื่อสาร

โดยเน้นไปที่พนักงานระดับหัวหน้างานซึ่งเป็นพนักงานที่มีอายุงานมากและมอบหมายให้นำข่าวสารเหล่านั้นไปเผยแพร่ให้กับพนักงานในหน่วยต่อไป หลังจากมอบหมายไม่มีการติดตามประสิทธิภาพของการสื่อสาร ทำให้มีโอกาที่พนักงานจะได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดความรู้ที่มีระดับแตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต

จากการศึกษาพบว่าระดับทัศนคติต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต ในภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก โดยมีพนักงานจำนวน 154 คนมีทัศนคติในระดับ ดีมาก มีพนักงานจำนวน 68 คนมีทัศนคติในระดับ ดี มีพนักงานจำนวน 22 คนมีทัศนคติในระดับ ปานกลาง และมีเพียง 1 คนที่มีระดับทัศนคติไม่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติพิสิฐ ทรัพย์ประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานที่มีตามมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานของบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในสายการผลิตของบริษัท ประกอบรถยนต์แห่งนี้มีทัศนคติเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับ ดีมาก

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการผลิตที่มีคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต

3. ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต

จากการศึกษาพบว่าระดับพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต ในภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมาก โดยมีพนักงานจำนวน 159 คนมีพฤติกรรมในระดับ ดีมาก มีพนักงานจำนวน 79 คนมีพฤติกรรมในระดับ ดี และมีเพียง 7 คนที่มีระดับพฤติกรรมปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัช เหลืองวสุธา (2557) ที่ทำการศึกษาเรื่องความรู้ ทัศนคติและการปฏิบัติงาน อย่างปลอดภัยของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท คอทโก้ เมททอลเวอร์คส์ จำกัด จังหวัดระยอง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานในระดับดีมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนนัดสินธร (2557) ศึกษาเรื่องการรับรู้ความปลอดภัยและพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : บริษัทปิโตรเลียมและปิโตรเคมี แห่งหนึ่ง พบว่าพนักงานมีความตระหนักเรื่องของคุณภาพ รวมทั้งทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความรู้ที่ได้รับจากการสื่อสารจากองค์การเป็นประจำ และทำให้เกิดทัศนคติที่ดี

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ABC ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู พบว่าผลการวัดระดับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมต่อการผลิตที่มีคุณภาพในภาพรวมมีผลออกมาในระดับที่ดีมาก ทั้ง 3 หัวข้อ แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ระดับทักษะรายกลุ่มตัวอย่างหลายกลุ่มจะอยู่ในระดับ ดี แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเหล่านั้นบางส่วนอาจจะปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพโดยการถูกบังคับโดยกฎระเบียบของบริษัท ไม่ได้ปฏิบัติด้วยความตระหนักถึงการผลิตที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง จึงควรให้มีการส่งเสริมเรื่องทักษะที่ดีต่อคุณภาพให้มากขึ้น

2. ปรับปรุงระบบ WI online ให้มีความถูกต้อง, ชัดเจนและมีความรวดเร็วในการใช้งานระบบ WI online

3. ปรับปรุงการกำหนดมาตรฐานของแต่ละผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจน เนื่องจาก ลักษณะของบริษัท ที่มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย อาจเกิดการสับสนของมาตรฐานของแต่ละผลิตภัณฑ์ได้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นต่อไป นี้ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความครอบคลุมเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการดำเนินงาน

1. ควรศึกษาการตระหนักถึงการผลิตที่มีคุณภาพภายในองค์กร
2. ควรศึกษาเรื่องการเรียนรู้ด้านคุณภาพภายในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

โชติพิสิฐ ทรัพย์ประเสริฐ.(2559). *ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อมาตรฐานความ*

ปลอดภัยในการทำงานของบริษัทประกอบรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง. งานนิพนธ์

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธวัช เหลืองวสุธา. *ความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท*

คอตโก้เมททอลเวอร์คส์ จำกัด จังหวัดระยอง. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหา

บัณฑิต(การจัดการสิ่งแวดล้อม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนา

บริหารศาสตร์.

ชานน ธนัตติสินธร.(2557) การรับรู้ด้านความปลอดภัย และพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงาน

ระดับปฏิบัติการ ภูมิศึกษา : บริษัท ปิโตรเลียม และปิโตรเคมี แห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

ทรงศักดิ์ มณฑา. (2560). พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานสายการผลิตในบริษัท

บูรณาพา กรุ๊ป จำกัด. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 17.

กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นิรมล ตันติศิริอนุสรณ์. สมชาย คุ่มพูล. (2558). พฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงาน

ระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ลำปาง สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ,

คุณิโอะ ชิโรเซะ. (2546). แนวทางการวิเคราะห์ PM. แปลโดย สมชัย อัครทิวา กรุงเทพมหานคร

สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

นางอำไพ ไชยแก้ว. (2563). เรื่อง หลักการจัดการ. [ออนไลน์] : [สืบค้นวันที่ 5 ธันวาคม 2563]. สืบค้น

จาก <https://sites.google.com/site/aunripreya456/8-kar-cadkar-khunphaph-doy-rwm>

นางสาว ดวงพร คำฤทธิ. (2563). เรื่อง แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ. [ออนไลน์] : [สืบค้นวันที่ 5

ธันวาคม 2563]. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/448108>,พจนานุกรมฉบับ

ราชบัณฑิตยสถาน. [ออนไลน์] : 2563. . [สืบค้นวันที่ 5 ธันวาคม 2563]. สืบค้นจาก

<http://www.royin.go.th/dictionary>.