

**ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพ
การผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัทฟูรุคาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) จำกัด**
**Knowledge, attitude and behavior of production staff to maintain the quality
of electronic components production of Furukawa FITEL (Thailand) Co., Ltd**

ภาณุพงศ์ เกิดมัน
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Panupong Kerdman
E-mail: Panupong.kerdman@gmail.com
Industrial Management, Master of Business Administration Program
Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัท ฟูรุคาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวัดระดับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัท ฟูรุคาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) และ 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพ การผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัทฟูรุคาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ฟูรุคาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการรักษาคุณภาพของการผลิตอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.00
2. พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ฟูรุคาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมพนักงานมีทัศนคติในรักษาคุณภาพของการผลิตอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55
3. พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ฟูรุคาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมพนักงานมีพฤติกรรมการรักษาคุณภาพของการผลิตอยู่ในระดับที่ปฏิบัติทุกครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56
4. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาคุณภาพของการผลิตแตกต่างกัน พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับ

การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีทัศนคติรักษาคุณภาพของการผลิตแตกต่างกัน และพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการรักษาคุณภาพของการผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความรู้; ทัศนคติ; พฤติกรรมของพนักงาน; การรักษาคุณภาพการผลิต

Abstract

This research has the objectives are 1) To measure the level of knowledge, attitudes and behavior of the production staff to maintain the quality of electronic components production of Furukawa FTEL (Thailand) and 2) To find the relationship between personal factors and knowledge, attitudes and behaviors of production staff to maintain the quality of electronic components production of Furukawa FTEL (Thailand) Co., Ltd. The results of the research were

1. Production staff Furukawa FTEL (Thailand) Co., Ltd. Overall, the employees have knowledge about maintaining the production quality at a very good level. The average score was 93.00%.

2. Production staff Furukawa FTEL (Thailand) Co., Ltd. Overall, employees have a very good attitude in maintaining production quality with an average of 4.55

3. Production staff Furukawa FTEL (Thailand) Co., Ltd. Overall, employees have behavior level to maintain the quality of production by follow every time with an average of 4.56

4. Production staff with different personal factors of gender, age, education level, income and job position, there are different knowledge of maintaining the quality of the production. Production staff with different personal factors of education level, income, job title and work experience, there are different attitudes to maintain the quality of the production. And Production staff with different personal factors of gender, age and work experience, there are different behaviors of maintaining the quality of production at statistically significant level of 0.05.

Keywords: knowledge; Attitude; Staff behavior; Maintaining the production quality

บทนำ

บริษัทฟูรุคาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้บริหารได้นำระบบการบริหารและระบบคุณภาพต่างๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและการพัฒนาให้เกิดขึ้นในทุกกระบวนการในองค์กร เพื่อให้มีการผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ให้รองรับสถานการณ์การแข่งขันทาง

ธุรกิจ แต่ความสำเร็จเหล่านั้นไม่อาจจะบรรลุตามเป้าหมายได้ หากไม่มีการรักษาคุณภาพการผลิต ดังนั้น พนักงานของบริษัทจำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการรักษาคุณภาพการผลิตขึ้น ส่วนอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีเพื่อการผลิตที่มีคุณภาพ หากไม่มีการผลิตที่มีคุณภาพได้เทียบเท่าหรือเหนือคู่แข่งแล้ว ก็ย่อมจะส่งผลให้บริษัทเสียเปรียบต่อคู่แข่งและประสบกับปัญหาต่างๆ จนอาจนำไปสู่ความล้มเหลวขององค์กรได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทฟูรูกาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) จำกัด จึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเพื่อศึกษาระดับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพการผลิตขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัทฟูรูกาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ เป็นข้อมูลนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาบุคลากร เพื่อรักษาคุณภาพการผลิตของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวัดระดับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพการผลิตขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัท ฟูรูกาวา ไฟเทล (ประเทศไทย)
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพ การผลิตขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัทฟูรูกาวา ไฟเทล (ประเทศไทย)

สมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันจะมีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพการผลิตขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัทฟูรูกาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกันจะมีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพการผลิตขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัทฟูรูกาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพการผลิตขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัทฟูรูกาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพการผลิตขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัทฟูรูกาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันจะมีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพการผลิตขึ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัทฟูรูกาวา ไฟเทล (ประเทศไทย) แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังต่อไปนี้
 - 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานที่บริษัทฟูรุทากา ไฟเทล (ประเทศไทย) จำกัด
 - 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการรักษาคุณภาพการผลิต ทักษะคิดต่อการรักษาคุณภาพการผลิต พฤติกรรมการรักษาคุณภาพการผลิต
2. ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัทฟูรุทากา ไฟเทล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งหมด 800 คน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, p. 125) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่พื้นที่การวิจัย คือ พื้นที่ภายในบริษัทฟูรุทากา ไฟเทล (ประเทศไทย) จำกัด
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2563 โดยมีระยะเวลาประมาณ 1 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัท ฟูรุทากา ไฟเทล (ประเทศไทย)
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพ การผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัทฟูรุทากา ไฟเทล (ประเทศไทย)

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จากตำรา เอกสารและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปนำเสนอสาระสำคัญ ในประเด็นเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

เพิร์ลสัน (Pearlson, 2001) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่า ความรู้ คือ สารสนเทศที่มีคุณค่ามากที่สุด เป็นส่วนผสมของสารสนเทศที่มีสาระ ค่านิยม ประสบการณ์ และกฎเกณฑ์

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้อธิบายความหมายของความรู้ไว้ว่า เป็นสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงทักษะและการปฏิบัติ หรือความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ หรือสิ่งที่ได้รับจากการได้ยิน การฟัง การคิด การปฏิบัติ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

โรเจอร์ (Roger , 1978 : 208 – 209 อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร , 2533 : 122) ได้กล่าวถึงทัศนคติว่า เป็นดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ทัศนคติ นั้นมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึง พฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียง ความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็น มิติของ การประเมิน เพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็น การสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อ พฤติกรรม ต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

สังคมเป็นพฤติกรรมที่มุ่งเน้นเฉพาะกับคนอื่น ๆ ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ตลอดชีวิตของแต่ละคน ซึ่งรวมถึงวิธีที่พวกเขากระทำตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น พันธุกรรม บรรทัดฐานทางสังคม ความเชื่อหลัก และทัศนคติ โดยพฤติกรรมจะมีผลกระทบจากลักษณะเฉพาะของแต่ละคนมี ด้วยลักษณะต่าง ๆ จะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และสามารถทำให้เกิดการกระทำหรือพฤติกรรมที่แตกต่างจากแต่ละคนได้ ทั้งนี้บรรทัดฐานทางสังคมมีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ เพราะคาดว่าจะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์บางอย่างในสังคม ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้คนประพฤติ โดยมีพฤติกรรมบางอย่างที่เป็นที่ยอมรับหรือยอมรับไม่ได้ในสังคม และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ส่วนความเชื่อหลักสามารถรับรู้ผ่านทางศาสนาและปรัชญาของบุคคลนั้น และทัศนคติของคุณจะสะท้อนถึงพฤติกรรมที่คุณจะให้รายละเอียดในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์จึงได้รับอิทธิพลอย่างมากจากทัศนคติที่เราใช้ในชีวิตประจำวัน (AR RESEARCH, 2019)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในอุตสาหกรรม

ดร.พิศุทธิ์ พงศ์ชัยฤกษ์ (2011) ได้กล่าวถึงหมายของคุณภาพออกเป็นแปดแง่มุมที่แตกต่างกัน ดังนี้ คุณภาพในแง่ของประสิทธิภาพการทำงาน (performance) คุณภาพในแง่ของความน่าเชื่อถือ (reliability) คุณภาพในแง่ของความทนทาน (duration) คุณภาพในแง่ของการให้บริการ (serviceability) คุณภาพในแง่ของความสวยงามดึงดูดใจ (aesthetics) คุณภาพในแง่ของคุณสมบัติพิเศษ (features) คุณภาพในแง่ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ (perceived quality) คุณภาพในแง่ของการผลิตที่ตรงตามมาตรฐาน (conformance to standards)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีนักวิชาการทางการศึกษา ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

พรนิภา บริบูรณ์สุขศรี และณัฐ จันท์ครบ (2561) ได้ทำการศึกษาความรู้ ทักษะและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานสายงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาอุตสาหกรรมการผลิตขวดแก้ว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทผลิตขวดแก้วแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานฝ่ายผลิต มีความรู้ด้านความปลอดภัยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง มีทัศนคติต่อความปลอดภัย และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล และเคยประสบอุบัติเหตุถึงขั้นได้รับบาดเจ็บ มีระดับความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ด้านความรู้และพฤติกรรม พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับที่ต่ำ ส่วนความรู้กับทัศนคติ และทัศนคติกับพฤติกรรม ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับที่ต่ำมาก ส่วนทัศนคติที่ดีด้านความปลอดภัยไม่มีความเกี่ยวข้องใดๆ

นิรมล ตันติศิริอนุสรณ และสมชาย คุ่มพูล (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมในการทำงานให้ประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่าภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมในการทำงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น และโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ อยู่ในระดับมากผู้บริหารและพนักงาน บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ต่างกัน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้บริหารและพนักงาน ของ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่อายุและตำแหน่งต่างกัน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ แตกต่างกัน ในภาพรวม ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม และโอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การสร้างและทดสอบเครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้ได้ใช้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า ข้อมูลจาก ตำรา เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว เพื่อรวบรวมข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแนะนำและแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) และนำค่าของคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความสอดคล้อง (Index of Congruence) โดยจะคัดเลือกคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป
4. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไข แล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณา

5. แก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามที่ได้ ให้ผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อที่จะได้ไปเก็บข้อมูล

6. นำแบบสอบถามวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งจะคัดเลือกคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.8 ขึ้นไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ติดต่อฝ่ายบุคคล เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้พนักงานตอบแบบสอบถาม
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการตอบแบบสอบถามของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทฟูรุทาวา ไฟเทิล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 270 ฉบับ ได้รับคืนเป็นฉบับที่สมบูรณ์และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ 270 ฉบับ

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความรู้เกี่ยวกับการรักษาคุณภาพการผลิตของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการคำนวณแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) และผลการศึกษาของระดับทัศนคติต่อการรักษาคุณภาพการผลิตและพฤติกรรมในการรักษาคุณภาพการผลิต โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการรักษาคุณภาพการผลิต ทัศนคติต่อการรักษาคุณภาพการผลิตและพฤติกรรมในการรักษาคุณภาพการผลิต จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) และค่าเอฟ (F-test) หรือทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงถึงร้อยละ 70 ของทั้งหมด และกว่าร้อยละ 60 อายุอยู่ในช่วง 25 – 35 ปี และมีสถานะโสด เมื่อดูตามระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53 จากทั้งหมด โดยมีตำแหน่งงานงาน พนักงานระดับปฏิบัติการรายเดือน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่/วิศวกร 100 คน คิดเป็นร้อยละ 37 พนักงานระดับปฏิบัติการรายวัน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และระดับผู้บริหารชั้น

ไป 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 สุดท้ายประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่อยู่ที่ น้อยกว่า 5 ปี ถึงร้อยละ 52 จากทั้งหมด

2. ความรู้เกี่ยวกับการรักษาคุณภาพการผลิต โดยรวมแล้วพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการรักษาคุณภาพของการผลิตดีมาก ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.00 ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบถูกมากที่สุด คือ คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (work instruction) คือเอกสารที่ใช้อธิบาย แนวทาง ขั้นตอน และวิธีการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และข้อที่ตอบถูกน้อยที่สุด คือชุดคลีนรูมเป็นชุดที่ถูกต้องออกมาเพื่อป้องกันการเกิดไฟฟ้าสถิต และ ESD เป็นรูปแบบความเสียหายของไฟฟ้าสถิต ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ชิ้นงานเสียหาย

3. ด้านทัศนคติต่อการรักษาคุณภาพการผลิต พบว่าระดับทัศนคติของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยที่ 4.55 ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการแก้ไขข้อผิดพลาดในกระบวนการผลิต จะช่วยให้สามารถผลิตงานที่มีคุณภาพได้มากขึ้น และข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เมื่อมีปัญหากระบวนการผลิตเกิดขึ้น ท่านจะต้องหาแนวทางแก้ไข และสามารถทำได้

4. พฤติกรรมในการรักษาคุณภาพการผลิต นั้นได้ระดับการปฏิบัติงานอยู่ที่ ปฏิบัติทุกครั้ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.56 ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หากท่านไม่เข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน ท่านจะศึกษาวิธีการปฏิบัติงานจากเอกสารอธิบายขั้นตอนปฏิบัติงาน หรือสอบถามหัวหน้างาน และข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านทำการทดสอบความเป็นตัวนำทางไฟฟ้าของสายรัดข้อมือก่อนเข้าไลน์การผลิต

5. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างทางปัจจัยส่วนบุคคลที่ ส่งผลกับความรู้ ทัศนคติพฤติกรรมในการรักษาคุณภาพการผลิต มีดังนี้

5.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน แต่มีความรู้และพฤติกรรมในการรักษาคุณภาพการผลิตแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.2 อายุที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน แต่มีความรู้และพฤติกรรมในการรักษาคุณภาพการผลิตแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.3 สถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมในการรักษาคุณภาพการผลิตไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความรู้และทัศนคติในการรักษาคุณภาพการผลิตแตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมในการรักษาคุณภาพการผลิตจะไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.5 รายได้ที่แตกต่างกัน จะมีความรู้และทัศนคติในการรักษาคุณภาพการผลิตแตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมในการรักษาคุณภาพการผลิตจะไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.6 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีความรู้และทัศนคติในการรักษาคุณภาพการผลิตแตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมในการรักษาคุณภาพการผลิตจะไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.7 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันจะมีความรู้ในการรักษาคุณภาพการผลิตไม่แตกต่างกัน แต่ทัศนคติ และพฤติกรรมในการรักษาคุณภาพการผลิตแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลจากการค้นพบในงานวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลส่วนบุคคลกับมีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อรักษาคุณภาพการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์บริษัทฟูรุทากา ไฟเทค (ประเทศไทย) เมื่อพิจารณาด้านความรู้ นั้น ผลการวิเคราะห์แตกต่างกันในส่วนของเพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรนิภา บริบูรณ์สุขศรี และณัฐ จันท์ครบ (2561) ได้ทำการศึกษาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานสายงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาอุตสาหกรรม การผลิตขวดแก้ว ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีระดับความรู้ แตกต่างกัน ส่วนด้านทักษะแตกต่างกันที่ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงาน และด้านพฤติกรรมแตกต่างกันที่เพศ อายุและประสบการณ์ทำงาน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรมล ตันติศิริอนุสรณ์ และสมชาย คุ่มพูล (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมในการทำงานให้มี ประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด ที่พบว่าอายุส่งผล ต่อพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

2. เพศ และอายุที่แตกต่างกัน จะมีความรู้และพฤติกรรมแตกต่างกัน โดยเพศหญิงนั้นจะมีมี ค่าเฉลี่ยของระดับความรู้และพฤติกรรมมากกว่าเพศชาย เนื่องจากพนักงานเพศหญิงจะมีหน้าที่เกี่ยวข้อง กับการผลิตโดยตรง ทำให้ได้รับการอบรมเป็นประจํามากกว่าเพศชาย ซึ่งมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการซ่อม และดูแลเครื่องจักรเป็นส่วนใหญ่ ส่วนด้านอายุนั้น ระดับความรู้และระดับพฤติกรรม ในช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุดคือ มากกว่า 45 ปีขึ้นไป รองลงมาคือ มากกว่า 35 - 45 ปี, 25 ปี – 35 ปี และต่ำกว่า 25 ปีมี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีความรู้และทักษะแตกต่างกัน ซึ่ง ระดับความรู้และทักษะนั้น ในปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี รองลงมา คือปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ส่วนปัจจัยด้านรายได้ โดยเมื่อรายได้มากขึ้น ก็จะมี ค่าเฉลี่ยของระดับความรู้และทักษะนั้นมากขึ้นด้วย และเมื่อพิจารณาด้านตำแหน่งงาน โดยตำแหน่งงานที่มี ค่าเฉลี่ยของระดับความรู้และทักษะนั้นสูงสุดคือ ระดับผู้บริหารขึ้นไป รองลงมาคือ พนักงานระดับหัวหน้า งาน/เจ้าหน้าที่/วิศวกร, พนักงานระดับปฏิบัติการรายเดือน และพนักงานระดับปฏิบัติการรายวัน มีค่าเฉลี่ย ต่ำที่สุด โดยปัจจัยส่วนบุคคลทั้งสามส่วนนี้มีผลสอดคล้องกัน เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กันคือ เมื่อระดับการศึกษาหรือตำแหน่งงานสูงขึ้นนั้นส่งผลให้รายได้สูงขึ้นเช่นกัน

4. ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีทัศนคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน โดยเมื่อมี ประสบการณ์ทำงานมากขึ้น ค่าเฉลี่ยของทัศนคติและพฤติกรรมก็จะมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดและ ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม ที่กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ตลอดชีวิตของแต่ละคน (AR RESEARCH, 2019)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานมีปัญหาด้านความรู้เรื่องชุดคลีนรูมเป็นชุดที่ถูกออกแบบมาเพื่อป้องกันการเกิดไฟฟ้าสถิต และ ESD เป็นรูปแบบความเสียหายของไฟฟ้าสถิต ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ชิ้นงานเสียหาย จึงควรมีจัดหลักสูตรอบรมด้านคุณภาพที่มุ่งเน้นเรื่อง ESD หรือไฟฟ้าสถิตซึ่งส่งผลต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์มากขึ้น และควรมีกฎระเบียบ และบทลงโทษที่เข้มงวดมากขึ้นในเรื่องการทดสอบความเป็นตัวนำทางไฟฟ้าของสายรัดข้อมือก่อนเข้าไลน์การผลิตเนื่องจากมีค่าเฉลี่ยของระดับพฤติกรรมต่ำที่สุด โดยมุ่งเน้นที่การอบรมพนักงานใหม่เป็นหลัก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ปัจจัยระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งงาน ทั้งสามปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกัน นั่นคือระดับการศึกษาหรือตำแหน่งงานที่สูงขึ้นนั้นส่งผลต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้นด้วย งานวิจัยสามารถใช้หนึ่งปัจจัยจากสามปัจจัยมาทำการวิเคราะห์ได้
2. การวิเคราะห์ผลความรู้ที่ได้อาจใช้การทำรูปแบบข้อสอบวัดหลายตัวเลือก เพื่อให้ทราบว่าผู้ทำแบบทดสอบมีความเข้าใจในความรู้ที่จริงหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

- ดร.พิศุทธิ์ พงศ์ชัยฤกษ์. (2554). ความหมายของคุณภาพในอุตสาหกรรม. สืบค้น 8 ธันวาคม 2563, จาก http://www.tpa.or.th/publisher/pdfFileDownloadS/QM160_p034-35.pdf
- บ้านจอมยุทธ์. (2543). ความรู้. สืบค้น 6 ธันวาคม 2563, จาก https://www.baanjomuyut.com/library_2/extension-1/knowledge/index.html
- นิรมล ตันติศิริอนุสรณ์ และสมชาย คุ่มพูล. (2558). พฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท อินโนเฟรช อินเตอร์เนชันแนล จำกัด. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
- พรนิภา บริบูรณ์สุขศรี และณัฐ จันท์กรบ. (2561). ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานสายงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาอุตสาหกรรมการผลิตขวดแก้ว. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
- AR research. (2562). พฤติกรรมของมนุษย์ (Human Behavior). สืบค้น 7 ธันวาคม 2563, จาก <https://www.arresearch.com/a/46304>
- Shelter Blog. (2552). ทักษะ (Attitude). สืบค้น 6 ธันวาคม 2563, จาก <http://phatrsa.blogspot.com/2010/01/attitude.html>