



**การศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ การซ่อมบำรุงอากาศยาน
ฝ่ายช่าง อุตะเภา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**

**A Study of the Employees' Perception towards the Aircraft Maintenance
Quality Audit, Technical Department (U-Tapao),
Thai Airways International Public Co., Ltd.**

ณัฐกานต์ ตั้งวนาไพ¹ ดร.พินันทา โรจนรัตน์ศิริกุล² และ รศ.ปภัสสร พลเพิ่ม³

Nattakarn Tangwanapai,¹ Dr. Pinunta Rojratsirikul²

and Assoc. Prof. Pabhassorn Pholperm³

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการการบิน วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

² Ph.d. (Aerospace Engineering) อาจารย์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

³ ศศ.ม. รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ มหาวิทยาลัยนครพนม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานฝ่ายช่างอุตะเภาที่มีต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายในตามมาตรฐาน ISO 9001 และข้อกำหนดด้านคุณภาพเรื่องการรับรองหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน และเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของพนักงานกับปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงาน ฝ่ายช่าง อุตะเภา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 220 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้ของพนักงานฝ่ายช่างต่อข้อกำหนดการตรวจสอบคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก ระดับการรับรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพของฝ่ายช่าง อยู่ในระดับมากและปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้กระบวนการตรวจสอบคุณภาพของพนักงานฝ่ายช่างคือ อายุของพนักงาน แต่วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานทำให้ระดับการรับรู้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : การรับรู้ของพนักงาน / การตรวจสอบคุณภาพ / การซ่อมบำรุงอากาศยาน

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the perception level of the employees of the Technical Department (U-Tapao) towards the process of the internal quality audit according to the ISO 9001 standards and the authority requirements in the quality system by the certified repair station and to compare the level of the staff's perception and personal factors. The samples used in the study were 220 staffs of the Technical Department (U-TAPAO), Thai Airways International Public Co., Ltd. gained by using purposive sampling. The size of the samples was determined by using the calculation formula of Taro Yamane at the 95% confidence level and the error of 5%. The instrument used to collect the data was a set of five-point rating scale questionnaires. Statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and One-way ANOVA. The results of this research were as follows: The staff's perception of the internal quality audit requirements of the ISO 9001 standards was at a high level. The staff's perception of the basic components of the quality system of the Technical Department was at a high level. The factor that had an effect on the staff's perception of the quality audit procedures was the age of the staff. However, education, job position, and work experience did not make the level of the perception different.

Keywords: perception of employees / quality audit / aircraft maintenance



บทนำ

การพัฒนาอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากการแข่งขันอย่างรุนแรงในธุรกิจสายการบิน ทั้งสายการบินจากต่างชาติที่เข้ามาเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และสายการบินต้นทุนต่ำที่เป็นทางเลือกให้กับผู้โดยสารที่ขอการเดินทางในราคาจำกัด นอกจากการปรับตัวของสายการบินในเรื่องราคา การบริการและการตลาด สายการบินยังต้องปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องคุณภาพของเครื่องบินให้มีความปลอดภัยอย่างสูงสุดอีกด้วย หน้าที่การซ่อมบำรุง ดูแลรักษาอากาศยานให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งานจึงเป็นของหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน ความสมควรเดินอากาศของอากาศยานแต่ละลำนั้นเกี่ยวข้องกับชีวิตคนจำนวนมาก และมีเทคโนโลยีขั้นสูงมาเกี่ยวข้อง ดังนั้นจึงมีหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ควบคุมและกำกับดูแลด้านคุณภาพการซ่อมบำรุงอากาศยานของประเทศไทยคือกรมการบินพลเรือน และหน่วยงานสากลคือองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือ International Civil Aviation Organization (ICAO) เป็นที่น่าภูมิใจที่บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีหน่วยซ่อมอากาศยานที่ได้รับการรับรองจากกรมการบินพลเรือน องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ และองค์การการบินพลเรือนของประเทศอื่นๆ ที่เป็นลูกค้ายีกด้วย ซึ่งองค์การเหล่านี้จะควบคุมคุณภาพการซ่อมบำรุงโดยการตรวจสอบคุณภาพเป็นประจำ ซึ่งการตรวจสอบคุณภาพนั้นจะเป็นไปตามข้อกำหนดขององค์การต่างๆ ที่รับรองหน่วยซ่อมนั้นเอง นอกจากนี้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ยังมีการควบคุมคุณภาพโดยกำหนดให้มีการตรวจสอบคุณภาพเป็นนโยบายหลักในเอกสารระดับนโยบาย เพื่อให้สอดคล้องกับระบบบริหารจัดการคุณภาพที่เป็นมาตรฐานระหว่างประเทศ และข้อกำหนดของหน่วยซ่อม ซึ่งมีองค์ประกอบพื้นฐานทางด้านคุณภาพดังนี้ 1) ระบบควบคุมเอกสาร 2) ระบบการบันทึกคุณภาพ 3) การบริหารจัดการพนักงานและทรัพยากร 4) การวางแผนระบบบริหารจัดการคุณภาพ 5) การตรวจติดตามและการวัดประสิทธิภาพของการทำงาน และ 6) การแก้ไขและการป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งที่ไม่ถูกต้องตรงตามมาตรฐาน (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 2009) แต่การตรวจสอบคุณภาพภายในและการตรวจสอบคุณภาพจากหน่วยงานภายนอกที่รับรองหน่วยซ่อมของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) นั้นจากรายงานการจัดการประจำปี 2543 ยังพบข้อบกพร่องที่ร้องขอให้มีการแก้ไขซึ่งเป็นข้อบกพร่องที่เคย

เกิดขึ้นมาแล้ว ดังนั้นการจัดการคุณภาพการซ่อมบำรุงและการตรวจสอบคุณภาพจะมีประสิทธิภาพได้ก็ต่อเมื่อพนักงานมีความเข้าใจและมีการรับรู้ในข้อกำหนดต่างๆ อย่างแท้จริง จึงเป็นที่มาให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการซ่อมบำรุงอากาศยาน ของฝ่ายช่าง อุตะเถา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ทราบระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อข้อกำหนดและการตรวจสอบคุณภาพทั้งจากการตรวจสอบภายในของหน่วยงานเองและจากข้อกำหนดต่างๆ ของหน่วยงานภายนอก เพื่อเป็นพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาการบริหารคุณภาพของหน่วยซ่อมบำรุงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายใน และองค์ประกอบพื้นฐานการตรวจสอบคุณภาพของหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน ของฝ่ายช่าง อุตะเถา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายใน และ องค์ประกอบพื้นฐานของการตรวจสอบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยานจากหน่วยงานภายนอกที่รับรองหน่วยซ่อม ของฝ่ายช่าง อุตะเถา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

1. การรับรู้ของพนักงานต่อการตรวจสอบคุณภาพภายในและต่อองค์ประกอบพื้นฐานการตรวจสอบคุณภาพของหน่วยซ่อมบำรุง อากาศยานอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้การรับรู้ข้อกำหนดและกระบวนการของการตรวจสอบคุณภาพภายในแตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทำให้การรับรู้ข้อกำหนดและกระบวนการของการตรวจสอบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยานแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการซ่อมบำรุงอากาศยาน ฝ่ายช่าง อุตะเถา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้



สังเคราะห์ปัจจัยจากงานวิจัย บทความวิชาการ ข้อกำหนดของการตรวจสอบคุณภาพภายในตามแนวทาง ISO 9001 (บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) Thai Technical Quality Manual. 2009) ข้อกำหนดด้านคุณภาพจากหน่วยงานภายนอกที่รับรองหน่วยซ่อม และการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงด้านการควบคุมคุณภาพ (ประกาศกรมการขนส่งทางอากาศ เรื่อง การรับรองหน่วยซ่อม. 2551) สรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ ดังภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานฝ่ายช่างปฏิบัติการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ สนามบินอุเทนแจ จำนวน 478 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย (Sample random sampling) จำนวน 220 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การรับรู้ข้อกำหนด ข้อปฏิบัติ ความสำคัญ ของการตรวจสอบด้านคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก แบ่งเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ การรับรู้ของพนักงานต่อกระบวนการ การตรวจสอบคุณภาพภายใน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนค่าประมาณ 5 ระดับ คำถามในส่วนนี้จะเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจสอบคุณภาพภายใน กระบวนการ การตรวจสอบคุณภาพภายใน และวิธีการตรวจสอบภายในของผู้ตรวจของหน่วยซ่อมบำรุงของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ดำเนินการตามแนวทางของมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 จำนวน 21 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้องค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพของฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนค่าประมาณ 5 ระดับ จำนวน 38 ข้อ ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Form) เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 220 ฉบับได้กลับคืนมา 220 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. การรับรู้ต่อการตรวจสอบคุณภาพภายในของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และการรับรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานที่มีผลต่อการรับรู้ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

สรุปผลการวิจัย

1. การรับรู้ของพนักงานต่อการตรวจสอบคุณภาพภายในด้านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพและด้านการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบคุณภาพภายใน โดยภาพรวม

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้
1. กระบวนการตรวจสอบคุณภาพ	3.55	0.71	มาก
2. การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายใน	3.44	0.75	มาก
โดยรวม	3.52	0.69	มาก

2. การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน ด้านข้อกำหนดทั่วไป ด้านเอกสาร ด้านข้อกำหนดการรับรองหน่วยซ่อม ด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการพัฒนาบุคลากร และด้านการเฝ้าติดตามและการวัดอยู่ในระดับมาก แต่ด้านทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ระดับของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพ โดยภาพรวม แสดงรายละเอียดดังนี้

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ข้อกำหนดทั่วไปเกี่ยวกับระบบคุณภาพ	3.50	0.79	มาก
2. องค์ประกอบของระบบคุณภาพด้านเอกสาร	3.62	0.78	มาก
3. ข้อกำหนดการรับรองหน่วยซ่อม	3.78	0.77	มาก
4. องค์ประกอบคุณภาพด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ วัสดุ และข้อมูล	3.52	0.86	มาก
5. องค์ประกอบคุณภาพด้านทรัพยากรบุคคล	3.25	0.84	ปานกลาง
6. องค์ประกอบคุณภาพด้านการพัฒนาบุคลากร	3.59	0.82	มาก
7. องค์ประกอบคุณภาพด้านการเฝ้าติดตามและการวัด	3.58	0.81	มาก
โดยรวม	3.58	0.71	มาก

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในด้านวุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานทำให้การรับรู้กระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายในและองค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยานไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านอายุของพนักงานที่ทำให้การรับรู้กระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายในและองค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีการรับรู้มากที่สุดคือกลุ่มอายุช่วง 41-50 ปี ดังแสดงในตารางที่ 3-6

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบคุณภาพภายในและองค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน จำแนกตามอายุ

ภาพรวม	ค่าความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. การตรวจสอบคุณภาพภายใน	ระหว่างกลุ่ม	5.181	3	1.727	3.78	.011*
	ภายในกลุ่ม	94.102	206	.457		
	รวม	99.283	209			
2. องค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน	ระหว่างกลุ่ม	5.814	3	1.938	4.077	.008*
	ภายในกลุ่ม	97.924	206	.475		
	รวม	103.737	209			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบคุณภาพภายในและองค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ภาพรวม	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การตรวจสอบคุณภาพภายใน	ระหว่างกลุ่ม	.602	3	.201	.401	.753
	ภายในกลุ่ม	103.135	206	.501		
	รวม	103.737	209			
2. องค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน	ระหว่างกลุ่ม	.637	3	.201	.401	.753
	ภายในกลุ่ม	103.135	206	.501		
	รวม	103.737	209			



ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบคุณภาพภายในและองค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ภาพรวม	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การตรวจสอบคุณภาพภายใน	ระหว่างกลุ่ม	2.753	5	.551	1.164	.328
	ภายในกลุ่ม	96.530	204	.473		
	รวม	99.283	209			
2. องค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน	ระหว่างกลุ่ม	3.721	5	.744	1.518	.186
	ภายในกลุ่ม	100.016	204	.490		
	รวม	103.737	209			

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อการตรวจสอบคุณภาพภายในและองค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ภาพรวม	ค่าความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การตรวจสอบคุณภาพภายใน	ระหว่างกลุ่ม	4.476	5	.895	1.926	.091
	ภายในกลุ่ม	94.808	204	.465		
	รวม	99.283	209			
2. องค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน	ระหว่างกลุ่ม	1.180	5	.236	.469	.799
	ภายในกลุ่ม	102.558	204	.503		
	รวม	103.737	209			

4. พนักงาน 12 คน ให้ข้อเสนอแนะด้านการตรวจสอบคุณภาพของหน่วยซ่อมบำรุง เกี่ยวกับเรื่อง วัสดุ อุปกรณ์ โดยต้องการให้มีการจัดหาอุปกรณ์ที่สนับสนุนการทำงานมากขึ้น และให้มีระบบการจัดการการเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ นอกจากนั้นพนักงานต้องการผู้ตรวจสอบที่มีประสบการณ์ทำงานในด้านที่จะตรวจสอบ และต้องการให้เห็นความสำคัญของการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

1. การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรโชติ ครวัจตุรัส (2552) ที่ได้ศึกษาการรับรู้ของพนักงานต่อระบบการรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ต่อระบบรักษาความปลอดภัยในระดับดี ร้อยละ 97.25 และการศึกษาการรับรู้ของพนักงานต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการซ่อมบำรุงอากาศยาน ฝ่ายช่าง อยู่ตะเภา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าการรับรู้ของพนักงานต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากกิจกรรมการตรวจสอบคุณภาพนั้นเป็นกิจกรรมที่กำหนดให้มีขึ้นเป็นประจำตามแผนงานที่กำหนดไว้ในนโยบายของฝ่ายช่างการกำหนดเรื่องของการตรวจสอบคุณภาพไว้ในระดับนโยบายส่งผลให้พนักงานเกิดความตระหนักและความตื่นตัวในการตรวจสอบแต่ละครั้ง รวมถึงมีการอบรมเรื่องการตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอซึ่งการอบรมนี้ได้ถูกกำหนดไว้ในแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเช่นกัน

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับการรับรู้ต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพและองค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพของหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยานแตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ว่าอายุเป็นปัจจัยที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคลที่จะจัดการในเรื่องต่างๆ เนื่องจากอายุมีความสัมพันธ์กับพัฒนาการเรียนรู้ เพราะบุคคลสามารถเรียนรู้และเก็บสะสมไว้เป็นประสบการณ์ในระหว่างวัยต่างๆ ดังนั้นผู้ที่มีอายุมากจึงมีวุฒิภาวะการเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ทั้งนี้เพราะว่าเรื่อง



ของการรับรู้ระบบการตรวจสอบคุณภาพและองค์ประกอบด้านคุณภาพของหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน เป็นลักษณะข้อบังคับที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ จึงมีความเป็นไปได้ว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่าเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องของระบบคุณภาพมากกว่าพนักงานที่อายุน้อยกว่า หรือกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่ามีการสะสมข้อมูลและสร้างการเรียนรู้ได้มากกว่า

3. พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการเรียนรู้ต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายใน และองค์ประกอบพื้นฐานระบบคุณภาพของหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.74 และพนักงานทุกคนเมื่อเข้ามาแล้วจะต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรระบบคุณภาพเหมือนกัน นอกจากนี้ อาจเนื่องมาจากปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คือความสนใจ (Interests) พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันอาจมีความสนใจเรื่องการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ด้วยสาเหตุนี้พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาที่ต่างกันจึงมีระดับการเรียนรู้เรื่องระบบคุณภาพของหน่วยซ่อมบำรุงและกระบวนการตรวจสอบคุณภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานฝ่ายช่าง อุตะเภา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายใน และองค์ประกอบพื้นฐานระบบคุณภาพของหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการศึกษาพบว่าไม่ว่าจะเป็นพนักงานช่างปฏิบัติการหรือพนักงานในหน่วยวางแผนงานมีระดับการเรียนรู้ที่ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปราโมทย์ ออกเวหา (2549) พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการรับรู้ที่มีต่อสภาพการทำงานที่ปลอดภัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การที่พนักงานระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติงานมีระดับการเรียนรู้ไม่แตกต่างกันนั้นเนื่องมาจากพนักงานทั้ง 2 ระดับ ได้รับการอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในหลักสูตรต่างๆ เหมือนกัน ได้รับข่าวสารเหมือนกัน สรุปได้ว่า เรื่องของการตรวจสอบคุณภาพภายในและองค์ประกอบพื้นฐานด้านคุณภาพเกี่ยวกับการรับรองหน่วยซ่อมนั้นจะอยู่ในหลักสูตรซึ่งอบรมให้กับพนักงานทุกระดับ และทุกหน่วยงาน ดังนั้นพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันจึงมีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

5. พนักงานที่มีประสบการณ์ ในการทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายในและองค์ประกอบพื้นฐานระบบคุณภาพของหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน

แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปราโมทย์ ออกเวหา (2549) พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้และความตระหนักที่มีต่อสภาพการทำงานที่ปลอดภัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานได้รับการชี้แนะถึงวิธีการทำงานที่ปลอดภัยจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ที่มีอายุการทำงานมากกว่า วัฒนธรรมการทำงานเป็นแบบพี่น้อง ซึ่งหัวหน้างานจะถ่ายทอดความรู้ ปลุกฝังทัศนคติที่ดีต่อความปลอดภัยในการทำงาน ประกอบกับมีการจัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยในการทำงานซึ่งรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน และตรวจสอบความปลอดภัยอยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีการรับรู้และความตระหนักต่อสภาพการทำงานที่ปลอดภัยไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 59 มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 13-15 ปี และการที่ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันของพนักงานส่งผลต่อการรับรู้ของพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องมาจากวัฒนธรรมองค์กรที่ปฏิบัติต่อกันมายาวนาน ทำให้พนักงานที่เพิ่งเข้ามาใหม่กับพนักงานที่อยู่มาก่อนมีการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน และจากปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ โดยใช้เป้าหมายเป็นปัจจัยการรับรู้พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน ล้วนมีเป้าหมายในการทำงานไม่แตกต่างกัน กล่าวคือต้องการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน ดังนั้นการรับรู้จึงไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมความรู้อะไหล่พนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี เนื่องจากมีการรับรู้ต่อกระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายในของหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) น้อยกว่าช่วงอายุอื่น
2. ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าพนักงานฝ่ายช่าง อุตะเภา มีการรับรู้กระบวนการตรวจสอบคุณภาพภายในและการรับรู้องค์ประกอบพื้นฐานของระบบคุณภาพหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยานในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารจึงสามารถพัฒนากระบวนการตรวจสอบคุณภาพของหน่วยงานได้อีก โดยเน้นที่การฝึกอบรม และการสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการให้พนักงาน



3. ผู้บริหารควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดการเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการซ่อมบำรุงเพราะหากอุปกรณ์ในการบริหารจัดการไม่ครบจะเป็นอุปสรรคในการทำงานของพนักงาน ทำให้คุณภาพการซ่อมบำรุงขาดประสิทธิภาพได้

4. ควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานด้านระบบคุณภาพเพราะการทำงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพเกิดจากการตั้งเป้าหมายและการบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นหากให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายจะทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมีส่วนร่วม

5. เรื่องกระบวนการตรวจสอบและประเมินระบบคุณภาพของหน่วยซ่อมบำรุง อากาศยาน อุตะเภา พนักงานส่วนใหญ่ยังมีทัศนคติเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในว่าเป็นการจับผิดการทำงานของพนักงาน ดังนั้นควรดำเนินการตรวจสอบให้เข้มแข็ง ดังคำกล่าวของ ทิพย์สุดา ศิลปะ (2551) ที่ว่า ปัญหาความเข้าใจของผู้บริหารต่อการประกันคุณภาพ ซึ่งขาดวิสัยทัศน์และการจัดทำแผนงานที่ไม่เอื้อต่อการบริหารงานเชิงคุณภาพและระบบ PDCA ทำให้วัฒนธรรมการทำงานองค์กรมีลักษณะเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และทำงานอย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. นอกจากการศึกษาถึงระดับการรับรู้แล้วยังควรที่จะศึกษาเรื่องความตระหนัก ความคิดเห็น ของพนักงานด้วย เพราะสภาพการทำงานจริงนั้น นอกจากจะต้องอาศัยการรับรู้แล้วยังต้องมีความตระหนักและการปฏิบัติจริงจึงจะได้การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการตรวจสอบคุณภาพ

3. ควรศึกษาทัศนคติของผู้ตรวจสอบคุณภาพของหน่วยซ่อมบำรุงอากาศยาน

4. ควรมีการศึกษาโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลอื่นที่นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตการใช้แบบสอบถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุของการบริหารด้านระบบคุณภาพ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ทิพย์สุดา ศิลปะ. (2551). **ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- ธีรโชติ ครวัจตุรัส. (2552). **การรับรู้ของพนักงานต่อระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (2009). **คู่มือคุณภาพ ฝ่ายช่าง Thai Technic Quality Manual. ม.ป.ท.**
- ปราโมทย์ ออกเวหา. (2549). **การรับรู้และความตระหนักที่มีต่อสภาพการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงานฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน ฝ่ายช่างบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.**