

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัญหา-อุปสรรคและประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำระบบ ISO/TS 16949 ของอุตสาหกรรมยานยนต์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) ของอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ได้รับ การรับรองระบบ ISO/TS 16949 จำนวน 89 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและ Independent-Sample t-test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS V.11

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (QMR) ของสถานประกอบการ อุตสาหกรรมยานยนต์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30 ปี ไม่เกิน 40 ปี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานประจำเป็นระดับหัวหน้าแผนก/ฝ่าย ทำหน้าที่เป็น QMR โดยตรง มีประสบการณ์ ในตำแหน่ง (QMR) 3 ปี - ไม่เกิน 6 ปี โดยสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดกลาง

ผลการศึกษาปัญหา-อุปสรรค โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงด้านเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่มีปัญหาอยู่ใน ระดับน้อย ผลการเปรียบเทียบปัญหา-อุปสรรคจากการจัดทำระบบ ISO/TS 16949 จำแนก ตามขนาดของธุรกิจ พบว่า ปัญหา-อุปสรรคเฉลี่ยรวมด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีปัญหา-อุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหา-อุปสรรค เฉลี่ยรวม ด้านบริหารทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา-อุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงการแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารงานคุณภาพ ที่เห็นว่ามีปัญหา-อุปสรรคอยู่ในระดับน้อย ปัญหา-อุปสรรคเฉลี่ยรวมด้านเครื่องจักรและอุปกรณ์ อยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา-อุปสรรคอยู่ในระดับน้อยและ มีการซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องจักรให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ที่เห็นว่ามีปัญหา-อุปสรรค อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหา-อุปสรรคเฉลี่ยรวมด้านวัตถุดิบอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหา-อุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงการดูแลรักษาวัตถุดิบ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตที่เห็นว่ามีปัญหา-อุปสรรคอยู่ในระดับน้อย ปัญหา-อุปสรรคเฉลี่ยรวม ด้านงบประมาณอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหา-อุปสรรคอยู่ใน ระดับปานกลาง มีเพียงการขออนุมัติงบประมาณในการจัดทำระบบและการจัดหาแหล่งเงินทุนที่ใช้ ในการจัดทำระบบอยู่ระดับน้อย ผลการศึกษาประโยชน์ที่ได้รับโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประโยชน์ที่ได้รับภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางและ ด้านประโยชน์ที่ได้รับภายนอกอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาประโยชน์ที่ได้รับภายในองค์กร พบว่า เฉลี่ยรวมประโยชน์ที่ได้รับภายในอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ มีประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาประโยชน์ที่ได้รับภายนอกองค์กร พบว่า เฉลี่ยรวม ประโยชน์ที่ได้รับภายนอกอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีประโยชน์อยู่ใน ระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประโยชน์ภายในองค์กร จำแนกตามขนาดของธุรกิจ พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประโยชน์ที่ได้รับภายในองค์กร พบว่า แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประโยชน์ที่ได้รับ ภายนอกองค์กร พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทางสถิติที่ระดับ .05

The purpose of this study was to investigate the problems/obstacles and benefits arising from ISO/TS system provision of automobile industry. The informants of this study were quality management representatives (QMR) from 89 automobile establishments certified with ISO/TS 16949. Questionnaires were used to collect the data. Percentage, frequency, arithmetic mean, standard deviation, and t-test were used to analyze the data via SPSS V.11 software.

It was found that most QMR were male with the age range from 30 to 40 years, and bachelor's degree background. Their position was the head of the division or the department responsible for QMR job. They had about 3-6 years experience as a QMR. Most establishments were of medium size.

With respect to the problems and obstacles, the study showed, as a whole and the by-aspect, that they were at moderate level. However, the problems related to machinery and budgets were at a low level. The comparison of the problems encountered by the establishments with different sizes revealed insignificant differences. The by-aspect examination indicated that the medium establishments faced the problems related to budgets more than the large ones. The by-item comparison revealed differences in five items; i.e. evaluation of problem characteristics of the system, appointment of QMRs, machinery maintenance, seeking budget approval, and finding financial support for providing the system.

Regarding the benefits gained from the system, it was found, as a whole, that they were at a high level. Nevertheless, the by-aspect examination revealed that the benefits within the organizations were at a moderate level while those gained from outside were at a high level. The comparison of the average benefits gained from within and outside the organizations showed statistically insignificant differences among the establishments with different sizes. The by-item comparison also indicated insignificant differences. The statistical significance level of this study was set at .05.