

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อประกอบงานวิจัย

เรื่อง

ระดับความรู้และระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เพื่อประกอบวิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับระดับความรู้และระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ตามความจริงทุกประการ ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการวิจัยทางการศึกษา และการดำเนินงานด้านระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบระดับความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ
ISO/TS 16949

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นทั่วไปที่เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ
ISO/TS 16949

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อการศึกษา ไม่ส่งผลกระทบต่อบุคคลที่ให้ข้อมูลใดๆ ทั้งสิ้น ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบคำถามทุกข้อ ตามความเป็นจริงด้วยตัวท่านเอง ข้อมูลในแบบสอบถามทุกหน้าจะถูกเก็บเป็นความลับ

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือ

นายก้องเกียรติ ผลพิบูลสุนทร

นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ ชาย
 ☐ หญิง
2. อายุ

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

☐ มากกว่า 30 - 35 ปี

☐ มากกว่า 20 - 25 ปี

☐ มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป

☐ มากกว่า 25 - 30 ปี
3. อายุงาน (ประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949)

☐ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

☐ มากกว่า 6 - 10 ปี

☐ มากกว่า 1 - 3 ปี

☐ มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

☐ มากกว่า 3 - 6 ปี
4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ มัธยมศึกษาปีที่ 3 หรือต่ำกว่า

☐ อนุปริญญา / ปวส.

☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือเทียบเท่า / ปวช.

☐ ปริญญาตรีขึ้นไป
5. ขณะนี้ท่านทำงานอยู่ในตำแหน่งใดของบริษัท

☐ พนักงานในกระบวนการผลิต

☐ ช่างเทคนิคในกระบวนการผลิต

☐ เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน

☐ หัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก

☐ วิศวกร

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....
6. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 หรือไม่

☐ เคย
 ☐ ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1	ISO/TS 16949 คือ ข้อกำหนดเฉพาะทางเทคนิค ซึ่งเป็นแนวทางข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ทั่วโลก		
2	จุดมุ่งหมายของ ISO/TS 16949 เพื่อพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ที่ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และลูกค้าพึงพอใจ		
3	ISO/TS 16949 เขียนขึ้นมาโดยยึดข้อกำหนดจาก QS 9000 เป็นพื้นฐาน และมีข้อกำหนดตามหลักการของ Plan-Do-Check-Action		
4	คุณภาพ คือ ระดับของคุณลักษณะที่อยู่ในผลิตภัณฑ์ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของ ลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์		
5	การประกันคุณภาพ คือ การทำให้ได้รับรองระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949		
6	การบริหารคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ เพราะมีผลกระทบกับราคาสินค้า ถ้าไร และส่วนแบ่งตลาด		
7	สินค้าที่มีราคาแพงที่สุด จะต้องเป็นสินค้าที่มีคุณภาพดีที่สุดเสมอ		
8	“การประกันคุณภาพ” และ “การควบคุมคุณภาพ” คือคำๆ เดียวกัน มีความหมายเหมือนกันทุกประการ		
9	การรักษาคุณภาพเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ผู้จัดการและหัวหน้างาน เท่านั้น		
10	ตามหลักการประกันคุณภาพ ลูกค้าภายในคือผู้รับงานต่อจากเรายกตัวอย่าง เช่น ลูกค้าของแผนกประกอบ คือแผนกตรวจสอบ		
11	นโยบายคุณภาพ คือ ข้อความที่บอกถึงความมุ่งมั่น โดยรวมและทิศทางด้านคุณภาพของบริษัท		
12	เอกสารที่สำคัญน้อยที่สุดในระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 คือ คู่มือคุณภาพ (Quality manual)		
13	คู่มือคุณภาพ (Quality manual) และขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction) คือ เอกสารชุดเดียวกันที่ระบุวิธีการปฏิบัติงานว่าเราต้องปฏิบัติงานอย่างไร		

ข้อ	ข้อความ (ต่อ)	ใช่	ไม่ใช่
14	พนักงานทุกคน จะต้องได้รับการอบรมวิธีการทำงาน จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้		
15	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ เอกสารแนะนำการทำงาน จะทำตามหรือไม่ก็ได้		
16	การวิเคราะห์ระบบการวัด (MSA) ใช้สำหรับทวนสอบระบบการวัด ก่อนที่นำเอาระบบการวัดไปวัดเพื่อเก็บข้อมูล เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่เท่านั้น		
17	การควบคุมกระบวนการทางสถิติ (SPC) ใช้ในการศึกษาความเสถียรภาพของกระบวนการสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ และใช้ในการรักษาความสามารถของกระบวนการสำหรับผลิตภัณฑ์เก่า		
18	การวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า (APQP) คือ วิธีการในการกำหนดและจัดทำขั้นตอนที่จำเป็น สำหรับกระบวนการทำงานให้เกิดผลิตภัณฑ์เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์จะตรง กับความพึงพอใจของลูกค้า		
19	กระบวนการอนุมัติชิ้นส่วนก่อนการผลิต (PPAP) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่า ข้อกำหนดเกี่ยวกับบันทึกด้านวิศวกรรมต่างๆ ของผู้ส่งมอบ เข้าใจถูกต้องและสามารถผลิตสินค้าได้ ตรงตามข้อกำหนด		
20	FMEA เป็นการวิเคราะห์ลักษณะความล้มเหลว และผลกระทบอันเนื่องมาจากความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิต และการออกแบบผลิตภัณฑ์		

ส่วนที่ 3 ระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

ตอนที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ		ระดับความคิดเห็น				
ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
1	ท่านคิดว่าความรู้ด้านการจัดการคุณภาพ มีความจำเป็นต่อการทำงานของท่าน					
2	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการปฏิบัติตามระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949					
3	การปฏิบัติตามระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ทำให้ปัญหาในงานของท่านน้อยลง					
4	ระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับท่าน					
5	ระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ช่วยให้มีการบริหารจัดการ 4M (Man, Machine, Method, Material) ได้ดีขึ้น					

ตอนที่ 2 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล		ระดับความคิดเห็น				
ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยมากที่สุด (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
6	การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เป็นสิ่งจำเป็น					
7	การฝึกอบรมให้พนักงานเข้าใจระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เป็นสิ่งจำเป็น					
8	พนักงานบางคนเท่านั้นที่มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949					
9	การนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้เป็นการประหยัทรัพยากรได้มากขึ้น					
10	การนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่มากขึ้น					

ตอนที่ 3 ด้านงบประมาณ		ระดับความคิดเห็น				
ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
11	การปฏิบัติตามระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 สามารถลดต้นทุนในการผลิตได้					
12	การปฏิบัติตามระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ไม่คุ้มค่ากับสิ่งที่ท่านทุ่มเท และงบประมาณที่ใช้ไป					
13	การนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้เป็นการลดปริมาณการเกิดของเสีย					
14	การนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองของเอกสาร					

ตอนที่ 4 ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร		ระดับความคิดเห็น				
ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
15	คุณภาพของงานในแผนกของท่านอยู่ในเกณฑ์ดี ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงแต่อย่างใด					
16	ท่านคิดว่าการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ให้มีคุณภาพดีตรงตามความต้องการของลูกค้ามากเท่าใด สุดท้ายผลเหล่านั้นก็จะกลับมาถึงตัวท่าน					
17	ท่านได้รับผลประโยชน์จากการมีระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949					
18	การผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ไม่ให้มีข้อบกพร่องเลยนั้นเป็นเรื่องยากเกินไป					
19	การมีกิจกรรม 5 ส.ช่วยให้สินค้ามีคุณภาพดี					
20	ระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ทำให้ท่านมีความรู้ลึกซึ้งกับองค์กร					
21	ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็น คำติชม ของพนักงานทุกระดับ เพื่อปรับปรุงการทำงานของท่าน					

ตอนที่ 4 ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (ต่อ)		ระดับความคิดเห็น				
ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
22	ระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ลดความ น่าสนใจในงานที่ท่านทำอยู่					
23	การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นสิ่งที่พนักงานทุกคน ควรคำนึงถึง ตลอดเวลา					

ตอนที่ 5 ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร		ระดับความคิดเห็น				
ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
24	การจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เป็นการ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า					
25	ท่านรู้สึกว่าการมีจำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้ามีจำนวนน้อยลง หลังจากนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ใน องค์กร					
26	ท่านรู้สึกว่าการที่มีข้อร้องเรียนจากลูกค้าเป็นเรื่องที่ดี เพื่อจะ ได้ปรับปรุงสินค้าและบริการ					
27	ท่านคิดว่าบริษัทจำเป็นต้องมีระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 และควรทำต่อไป					
28	การทำให้ลูกค้าพึงพอใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์คือเป้าหมาย สูงสุดในการทำงานของท่าน					
29	การจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เป็นการ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน					
30	การจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เป็นการ ขจัดอุปสรรคทางการค้า					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นทั่วไป ที่เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

คำชี้แจง: กรุณาเขียนแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในช่องว่างที่กำหนดให้

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

“ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน”

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายก้องเกียรติ ผลพิบูลสุนทร
วัน เดือน ปีเกิด	20 เมษายน 2515
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2538 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการผลิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2538 – พ.ศ. 2548	บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกประกันคุณภาพ
พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน	บริษัท ทองไชยอุตสาหกรรม จำกัด ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกควบคุมคุณภาพ