

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในส่วนต่าง ๆ ของโลกเพื่อส่งเสริมการค้าและปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของกลุ่ม และสามารถใช้เป็นข้อกีดกันทางการค้ากับประเทศที่อยู่นอกกลุ่มได้ เพื่อให้มีให้กลุ่มเศรษฐกิจนำมาตรการทางการค้าของตน ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการออกกฎระเบียบทางวิชาการหรือมาตรฐานไปใช้ในทางที่ก่อให้เกิดอุปสรรคทางการค้าโดยไม่จำเป็น องค์การการค้าโลก (World Trade Organization, WTO) จึงเข้ามามีบทบาทและพยายามแก้ไขปัญหานี้ โดยให้ความสำคัญกับมาตรฐานระหว่างประเทศและระบบการรับรองด้านการมาตรฐานว่าสามารถอำนวยความสะดวกต่อการค้าระหว่างประเทศได้ ด้วยเหตุนี้ องค์การการค้าโลกจึงได้ระบุไว้ในความตกลง WTO/TBT สนับสนุนให้สมาชิกใช้แนวทางในการดำเนินการดังนี้

- การปรับมาตรฐานให้สอดคล้องกัน (Standards Harmonization) โดยยึดมาตรฐานสากลเป็นหลัก

- การยอมรับร่วม (Mutual Recognition) ในผลการตรวจสอบและการรับรอง โดยใช้มาตรฐานการรับรองระบบงาน (Accreditation) ของหน่วยรับรองที่ให้บริการด้านต่างๆ

จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น ประเทศไทยต้องปรับปรุงระบบมาตรฐานให้ทันต่อการพัฒนาด้านการมาตรฐานของสากล และกระตุ้นให้ภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออกและจำหน่ายในประเทศให้มีการพัฒนาร่วมกันในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ เพื่อรักษาความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลกอย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีจึงมีมติแต่งตั้ง "คณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบงาน (National Accreditation Council : NAC)" ขึ้น เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานด้านการรับรองระบบงานของประเทศไทย

การรับรองระบบงานของประเทศไทย (Thai Accreditation System : TAS) เป็นกระบวนการซึ่งคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบงาน (NAC) ให้การยอมรับอย่างเป็นทางการว่าหน่วยตรวจสอบรับรอง (Conformity Assessment Body) ในประเทศไทยมีความสามารถในการให้บริการรับรองกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งตามหลักเกณฑ์สากล

คณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบงาน (NAC) ได้เข้าร่วมลงนามในการยอมรับร่วมดังต่อไปนี้

- องค์กรภูมิภาคแปซิฟิกว่าด้วยการรับรองระบบงาน (Pacific Accreditation Cooperation - PAC/MLA) สาขาการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพแล้วเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2543 ที่ บาห์ลี ประเทศอินโดนีเซีย

- องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการรับรองระบบงาน (International Accreditation Forum - IAF/MLA) สาขาการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2543 ณ กรุงวอชิงตัน ดี ซี ประเทศสหรัฐอเมริกา

- องค์กรภูมิภาคแปซิฟิกว่าด้วยการรับรองระบบงาน (Pacific Accreditation Cooperation - PAC/MLA) สาขาการจัดการสิ่งแวดล้อมแล้วเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2546 ที่นิวเคลลี ประเทศอินเดีย

องค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ของ NAC และคณะกรรมการ ได้รับอนุมัติแต่งตั้งตามมติคณะรัฐมนตรี โดยคำนึงถึงความสมดุลขององค์ประกอบ และการครองเสียงข้างมากของหน่วยงานซึ่งมีส่วนได้ส่วนเสียหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรองระบบงาน ได้แก่ หน่วยงานผู้ชำนาญการ หน่วยรับรองหรือหน่วยตรวจ ผู้ผลิตและผู้บริโภค โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นรองประธานกรรมการ และผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบงานทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการของคณะกรรมการ NAC มีอำนาจหน้าที่หลักในการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้การดำเนินการด้านการรับรองระบบงานด้านการมาตรฐานของประเทศให้สอดคล้องกับระบบสากล และพิจารณาการรับรองระบบงานแก่หน่วยรับรองและหน่วยตรวจ คณะกรรมการสาขาได้รับการแต่งตั้งจาก NAC เพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานตามที่มอบหมาย องค์ประกอบของคณะกรรมการจะคำนึงถึงความสมดุล และการครองเสียงข้างมาก ของหน่วยงานซึ่งมีส่วนได้ส่วนเสียหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรองระบบงาน ได้แก่ หน่วยงานผู้ชำนาญการ หน่วยรับรองหรือหน่วยตรวจ ผู้ผลิตและผู้บริโภค เช่นเดียวกับองค์ประกอบของ NAC คณะกรรมการสาขามีอำนาจหน้าที่หลักในการเสนอแนะ กลั่นกรอง และให้คำปรึกษาทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการรับรองระบบงาน

การรับรองระบบงานมีความสำคัญ ถ้าท่านเป็นหน่วยรับรอง การรับรองระบบงานจะเป็นการพิสูจน์ให้ลูกค้าของท่านเห็นว่าหน่วยงานของท่านได้จัดองค์กร ขั้นตอนการดำเนินงานและมีบุคลากรเป็นไปตามเกณฑ์สากล และผ่านการตรวจประเมินโดยผู้ตรวจประเมินอิสระที่มีความสามารถทางวิชาการ ได้รับการอบรมและมีประสบการณ์มาแล้ว และถ้าท่านเป็นผู้ประกอบการ การได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ เป็นวิถีทางที่ง่ายที่สุดในการให้ความมั่นใจแก่ประชาชนที่ใช้สินค้าหรือบริการจากท่าน เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือในวงการค้าว่า ผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองจากหน่วยรับรองที่ได้รับการรับรองระบบงานแล้วจะมีขีดความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการให้ตรงตามความต้องการที่ตกลงกันไว้ได้อย่างมีระบบ ภายในขอบข่ายที่ระบุในใบรับรอง และจะเกิดประโยชน์ต่อการเจรจากับประเทศคู่ค้าในการ

ยอมรับร่วมในผลการตรวจสอบและการรับรอง เพิ่มขีดความสามารถทางการค้าของประเทศ และเกิดความโปร่งใสทางการค้า เกิดเอกภาพของระบบการรับรองหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมด้านการมาตรฐานในประเทศ และเป็นหลักในการส่งเสริมสนับสนุนงานบริหารการจัดการด้านอื่นๆ ซึ่งเกิดขึ้นใน ระบบการมาตรฐานต่อไป (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2549)

การนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้กันอย่างแพร่หลายและขยายในภาคอุตสาหกรรม บ้างก็ทำกันตามแพชชั่น บ้างก็กลัวเป็นรองคู่แข่ง บ้างก็ต้องการนำไปใช้ในการโฆษณาเพื่อหวังผลทางการค้าให้ขยายบริการได้ บ้างก็ถูกกดดันจากผู้ซื้อให้ทำ แต่หารู้ไม่ว่าระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เป็นหัวใจในการปูพื้นฐานสำหรับการบริการจัดการอย่างมีระบบระเบียบภายในองค์กร เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยเริ่มจากระบบหรือกระบวนการทำงานเป็นอันดับแรก ด้วยความเชื่อที่พิสูจน์ได้ว่า เมื่อมีระบบงานดี ผลลัพธ์ก็ย่อมดีตามมาเสมอ

ในภาคอุตสาหกรรมจะอย่างไรและมีทัศนคติอย่างไรกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เพื่อที่จะบริหารระบบให้ก้าวทันอาณาารของประเทศ จากการให้การสนับสนุนของรัฐบาลในการพัฒนาอุตสาหกรรม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในประเทศ โดยมีอุตสาหกรรมที่มีความแข็งแกร่งเติบโตและมีการพัฒนาไปพร้อมๆ กัน จะพัฒนาทั้งคุณภาพ มาตรฐานของการผลิต การจัดการ รวมถึงมาตรฐานของบุคลากร ซึ่งระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ก็เป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่ได้ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และยกระดับมาตรฐานอุตสาหกรรมในประเทศไทยให้เป็นที่ยอมรับและสามารถต่อสู้ได้กับนานาประเทศ อุตสาหกรรมในประเทศไทยมีมากมายหลายชนิด ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมสิ่งทอ อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมเหล็ก และอุตสาหกรรมอื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมใดก็ตาม ได้มีการขอการรับรองระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เป็นระบบที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย และใช้ได้กับทุกอุตสาหกรรม จากข้อมูลที่ทราบมา ในอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์นั้น เป็นอุตสาหกรรมที่รวมในทุกอุตสาหกรรม ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมใดก็ตาม ซึ่งก็จะสัมพันธ์กับอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ทั้งสิ้น เช่น ยางรถยนต์ ท่อน้ำ ท่อน้ำมัน ลูกยางรองต่างๆ ซึ่งมาจากอุตสาหกรรมยาง พรหมพื้นรถ เบาะรถยนต์ ก็มาจากอุตสาหกรรมสิ่งทอและอุตสาหกรรมเครื่องหนัง ชิ้นส่วนพลาสติกต่างๆ มาจากอุตสาหกรรมฉีดพลาสติก ตัวถังรถ เครื่องยนต์ ช่วงล่างรถยนต์ทั้งหมด มาจากอุตสาหกรรมเหล็ก สิริรถยนต์ น้ำมัน ได้มาจากอุตสาหกรรมปิโตรเคมี อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องเสียง สายไฟต่างๆ มาจากอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ แสดงให้เห็นว่าในรถยนต์ 1 คัน จะต้องใช้อุตสาหกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แทบทั้งสิ้น

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นและอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมเกือบทุกอุตสาหกรรม รวมไปถึงถึงระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 นั้น ในอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์นั้น ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของทุกๆ อุตสาหกรรม

ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษาภายใต้หัวข้อความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู เนื่องจากในนิคมอุตสาหกรรมบางปู เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่ก่อตั้งมานาน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 และบริษัทที่อยู่ในนิคมดังกล่าว เป็นบริษัทที่ก่อตั้งมานานไม่ต่ำกว่า 10 ปี โดยที่ทำการผลิตตั้งแต่ยังไม่มียุค จนปัจจุบันได้รับการรับรองระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แล้วแทบทั้งสิ้น ซึ่งทำการศึกษาว่าบริษัทอยู่ในระดับอะไรและมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางใด และยังทำให้ทราบว่ามียุคยัยส่วนบุคคลใดบ้าง ที่มีผลต่อความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป และเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานของบุคลากร ให้มีระดับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ และเป็นที่น่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการในการขอการรับรอง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษา ระดับความรู้และระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

1.2.2 เพื่อศึกษา อิทธิพลของปัจเจกส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการอบรม ที่มีผลต่อความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

1.2.3 เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการอบรม ของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.1 :** พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.2 :** พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.3 :** พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.4 :** พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.5 :** พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.6 :** พนักงานที่ได้รับการอบรมต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2 :** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการอบรม ของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู มีผลต่อเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

**สมมติฐานที่ 2.1 :** พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.2 :** พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.3 :** พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.4 :** พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.5 :** พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2.6 :** พนักงานที่ได้รับการอบรมต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3 :** ความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มีความสัมพันธ์กันกับเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้

## 1.4 ทฤษฎีกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

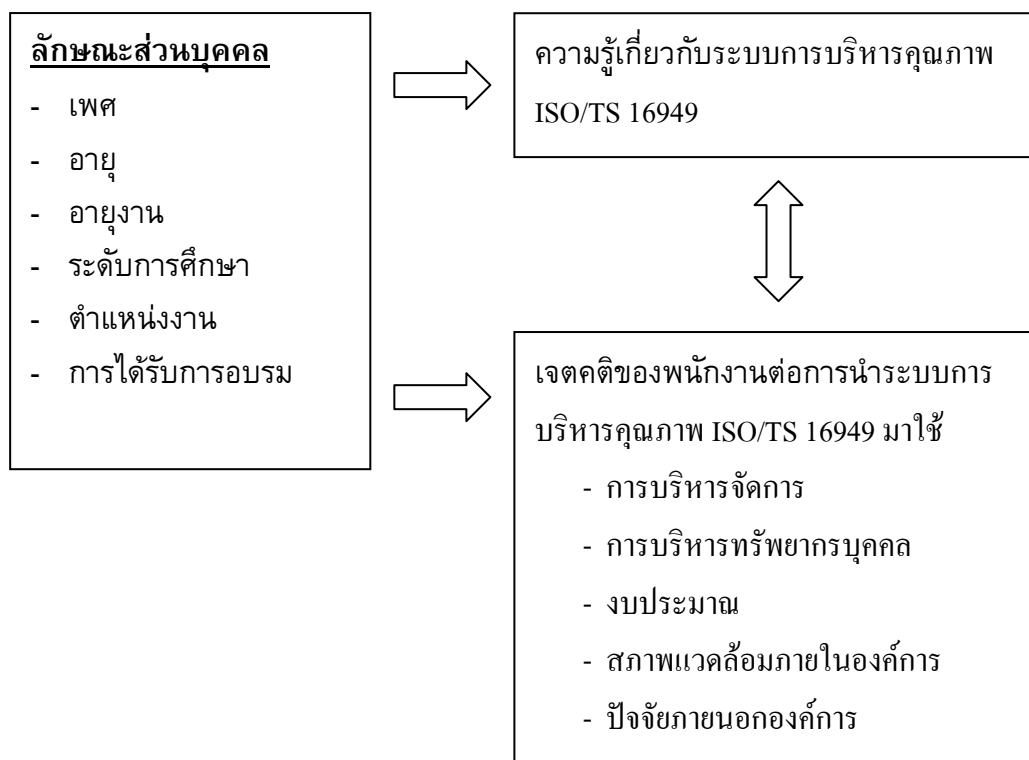
การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยถึงความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จำนวน 12 แห่ง ความรู้และเจตคติมีความเกี่ยวข้องกันและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 75) สรุปว่า ความรู้อย่างเดียวยังไม่ได้เป็นข้อยืนยันว่าบุคคลจะปฏิบัติตามสิ่งที่ตนรู้เสมอไป เจตคติเป็นตัวเชื่อมระหว่างความรู้ที่ผู้เรียนได้รับการกระทำและปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับ สมชาย คนตรี (2541:27) ที่กล่าวว่าความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กันและเป็นที่ยอมรับว่าเจตคติมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล ขณะเดียวกันการปฏิบัติของบุคคลก็มีผลต่อเจตคติต่อบุคคลด้วย โดยมีความรู้เป็นพื้นฐานในการสนับสนุน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกทำการศึกษาความรู้และเจตคติ เนื่องจากเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้และยังสะท้อนถึงผลของการปฏิบัติงานได้ด้วย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกศึกษากับกลุ่มพนักงานในระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้เนื่องจาก อำนวย แสงสว่าง (2540 : 2) ได้กล่าวถึง William and Keith ว่าได้อธิบาย การทำงานให้สำเร็จผู้จัดการทุกระดับต้องมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และผู้จัดการจะทำงานได้สำเร็จย่อมจะต้องอาศัยความร่วมมือในการทำงาน จากพนักงานปฏิบัติการทุกคนเป็นปัจจัยสำคัญ และพนักงานกลุ่มนี้มีความเกี่ยวข้องต่อคุณภาพในกระบวนการผลิต

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลของพนักงาน โดยแบ่งข้อมูลตามลักษณะของตัวแปรออกเป็น 3 ส่วน (รูปที่ 1.1) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการอบรม ซึ่งทั้งหมดถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 กำหนดให้เป็นตัวแปรตาม โดยจะทำการวัดค่าเฉลี่ยความรู้ออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ใช่ และไม่ใช่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านเจตคติของพนักงานที่มีต่อผู้ให้การรับรองระบบมาตรฐาน ISO กำหนดให้เป็นตัวแปรตาม โดยจะทำการวัดค่าออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด



รูปที่ 1.1 แสดงกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 12 แห่ง ซึ่งมีพนักงานทั้งสิ้น 4,556 คน

### 1.5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ที่ทำการศึกษาดังกล่าวถึงอิทธิพลที่มีต่อตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มีดังนี้

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) อายุงาน
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) ตำแหน่งงาน
- 6) การได้รับการอบรม

### ตัวแปรตาม ได้แก่

- 1) ความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949
- 2) เจตคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949
  - การบริหารจัดการ
  - การบริหารทรัพยากรบุคคล
  - งบประมาณ
  - สภาพแวดล้อมภายในองค์กร
  - ปัจจัยภายนอกองค์กร

### 1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยนี้มีช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2549 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ.2550 รวมเป็นเวลา 4 เดือน

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ คือ

**1.6.1** ทำให้ทราบถึง ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในองค์กร ของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในประเทศไทย รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานถูกต้อง

**1.6.2** ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการอบรม ของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ได้ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาระบบการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**1.6.3** เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์อื่น ที่ยังไม่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO ได้นำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางกับการบริหารงานภายในองค์กรเพื่อขอรับรองระบบมาตรฐาน ISO ดังกล่าวต่อไป

**1.6.4** เป็นแนวทางในการจัดการอบรมและพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความเข้าใจถึงการขอการรับรองระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด



## 1.7 คำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

**ระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949** เป็นระบบการบริหารคุณภาพในอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์

**ISO (International Standard Organization)** หมายถึง มาตรฐานระดับนานาชาติ

**การรับรองระบบ ISO/TS 16949** หมายถึง กระบวนการพิสูจน์และออกใบรับรองหรือให้การรับการรับรองแก่องค์กรที่ยื่นความจำนงขอรับรอง โดยองค์กรผู้ออกใบรับรอง เพื่อแสดงว่าผลิตภัณฑ์ กระบวนการ บุคคลหรือองค์กรนั้นมีคุณสมบัติสอดคล้องกับข้อกำหนดที่ระบุถึง

**ความรู้** หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

**เจตคติ** หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก และความพร้อมที่จะกระทำหรือปฏิบัติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานในสถานประกอบการผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

**ลักษณะส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะโดยทั่วไปของพนักงาน ซึ่งในการศึกษารั้งนี้แบ่งเป็น เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการอบรม

**เพศ** หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และ เพศหญิง

**อายุ** หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่วันที่พนักงานเกิดมาตามบัตรประจำตัวประชาชนจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

**อายุงาน** หมายถึง ระยะเวลาของการทำงานที่เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในสถานประกอบการแห่งแรกจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

**ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงาน ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม

**ตำแหน่งงาน** หมายถึง ตำแหน่งการทำงานที่พนักงานได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารสูงสุด

**การได้รับการอบรม** หมายถึง การได้รับการอบรมเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงาน นับตั้งแต่เริ่มการศึกษาจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม