

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่สำรวจความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยจำแนกตามตัวแปรส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการอบรม โดยการศึกษาทำการศึกษาในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ.2549 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ.2550 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานทุกระดับในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 4,556 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 368 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม ซึ่งในแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการอบรม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นทั่วไปที่เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 700 ฉบับ ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 388 ฉบับ จากนั้นได้นำข้อมูลทั้งหมด 388 ฉบับ มาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ และใช้สถิติพรรณนา คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน คือ การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และสหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดยแยกออกเป็นตอนๆ โดยผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล จำนวนของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ที่ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 388 คน โดยมีข้อมูลทั่วไปดังนี้

1. พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ส่วนใหญ่เป็นพนักงานชาย คิดเป็นร้อยละ 69.59 และที่เหลือเป็นพนักงานหญิง คิดเป็นร้อยละ 30.41

2. พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ส่วนใหญ่มีอายุ มากกว่า 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.02 รองลงมาคือ กลุ่มอายุมากกว่า 20 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.96 กลุ่มอายุมากกว่า 30 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.56 กลุ่มอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.40 และกลุ่มอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.06

3. พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.17 รองลงมาคือ กลุ่มอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.32 กลุ่มอายุงานมากกว่า 3 – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.53 กลุ่มอายุมากกว่า 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.25 และกลุ่มอายุมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.73

4. พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมปีที่ 6 หรือเทียบเท่า / ปวช คิดเป็นร้อยละ 35.05 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.90 กลุ่มระดับอนุปริญญา / ปวส คิดเป็นร้อยละ 25.77 และกลุ่มระดับมัธยมปีที่ 3 หรือต่ำกว่า มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.28

5. พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานในกระบวนการผลิต คิดเป็นร้อยละ 36.60 รองลงมาคือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 18.56 กลุ่มตำแหน่งหัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 15.98 กลุ่มตำแหน่งวิศวกร คิดเป็นร้อยละ 13.92 กลุ่มตำแหน่งอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 8.76 และกลุ่มตำแหน่งช่างเทคนิคในกระบวนการผลิต มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.18

6. พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ส่วนใหญ่เคยได้รับการอบรม คิดเป็นร้อยละ 57.73 และไม่เคยได้รับการอบรม คิดเป็นร้อยละ 42.27

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงาน ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

จากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.14 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด รองลงมาคือพนักงานมีความรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.86 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด พนักงานมีความรู้ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์เจตคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงาน ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

จากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่าพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู มีเจตคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ในด้านปัจจัยภายนอกองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 มีเจตคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และด้านการบริหารจัดการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86, 3.66 และ 3.42 ตามลำดับ และมีเจตคติอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ในด้านงบประมาณ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.11

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 : พนักงานที่ได้รับการอบรมต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่ได้รับการอบรมต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

5.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ เจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในด้านปัจจัยภายนอกองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในด้านการบริหารจัดการ และด้านปัจจัยภายนอกองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และด้านงบประมาณแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.6 : พนักงานที่ได้รับการอบรมต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่ได้รับการอบรมต่างกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในด้านการบริหารจัดการแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

5.1.6 สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน การหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และเจตคติในการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ ของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 : ความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มีความสัมพันธ์กันกับเจตคติในการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ไม่มีความสัมพันธ์กันกับเจตคติในการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้

5.1.7 สรุปผลการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู

- เป็นวิธีการทำงาน ที่มีรูปแบบมาตรฐาน บอกถึงขั้นตอนการทำงานได้อย่างชัดเจน ทำให้รู้ถึงปัญหาต่างๆ ได้ และสามารถนำมาแก้ไขได้ตรงจุดและรวดเร็ว จึงควรนำมาใช้ ทำให้การทำงานเป็นระบบระเบียบมากขึ้น และมีความชัดเจน เป็นรูปแบบในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกัน

- เป็นสิ่งที่ต้องทำ และต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้งานมีคุณภาพ เพื่อเป็นที่ยอมรับของลูกค้า

- เป็นการเพิ่มศักยภาพ ของหน่วยงานในองค์กร

- เป็นการบริหารเชิงระบบ ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย

- ช่วยในการลดต้นทุนในการผลิต และการป้องกันการทำให้เสียให้น้อยลง

- เป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานสามารถตรวจสอบการทำงาน เพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพ ได้อย่างต่อเนื่อง

- ต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และคุณภาพควบคู่กันไป

- ต้องทำกันอย่างจริงจัง และร่วมมือกันทำของบุคลากรภายในองค์กร

- ควรจะมีการอบรมบ่อยๆ เพื่อที่จะให้พนักงานได้รู้อย่างลึกซึ้ง
- ต้องได้รับการสนับสนุนอย่างจริงจังจากหลายๆ ฝ่ายไม่ใช่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง โดยเฉพาะระดับบริหาร
- เกิดความยุ่งยากในช่วงแรกของการนำมาใช้ แต่หลังจากที่ได้นำมาใช้อย่างจริงจังแล้ว จะทำให้การทำงานได้สะดวกขึ้น
- การให้พนักงานระดับล่าง ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม มีส่วนในการคิดและลงมือปฏิบัติ ควรมีการอบรม ทำความเข้าใจกับพนักงาน เห็นความสำคัญของพนักงานระดับล่าง จะทำให้การดำเนินกิจกรรมเป็นไปได้ด้วยดี

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จำนวน 12 แห่ง ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แล้ว สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้เกาะกลุ่มอยู่ในระดับมีความรู้มาก ซึ่งผลจากการวิจัยที่ได้รับ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการที่บริษัทได้มีการจัดให้มีการอบรม โดยผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากภายนอกเข้ามาให้ความรู้แก่พนักงานภายในบริษัทเป็นช่วงๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยมีการกระจายจำนวนของพนักงานที่เข้ารับการอบรมในแต่ละครั้ง ในจำนวนที่เท่าๆ กัน และครอบคลุมทุกส่วนงาน ทำให้พนักงานที่ได้รับการอบรมแล้วได้มีการถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานที่ไม่ได้รับการอบรมในส่วนงานของตนได้ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ให้แก่พนักงานทุกระดับอยู่เป็นประจำ นอกจากนี้การนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ในองค์กรจะต้องมีการตรวจสอบระบบและความเข้าใจของพนักงาน (Audit) อย่างสม่ำเสมอ ทั้งจากหน่วยงานที่ให้การรับรองมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 (External audit) และจากการตรวจสอบภายในองค์กรเอง (Internal audit) ทำให้พนักงานมีความสนใจระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เพื่อจะได้สามารถตอบข้อซักถามที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการตรวจสอบได้ จึงส่งผลให้คะแนนความรู้ของพนักงานอยู่ในระดับมีความรู้มาก แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารควรจัดสรรเวลาในการสอนและอธิบายความรู้ให้แก่พนักงานที่ยังไม่ได้รับการอบรมนอกเหนือจากงานประจำ และควรมีนโยบายที่ชัดเจน พร้อมทั้งจัดทำแผนงานการอบรมให้พนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 รวมถึงการอธิบายชี้แจงให้พนักงานทราบว่า งานของตนจะมีผลและเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

และงานทั้งหมดอย่างไร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ผู้บริหารจะต้องสื่อให้ถึงพนักงาน เพื่อจะได้นำมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป ดังที่ สมยศ นาวิกาน (2543 : 981-982) กล่าวไว้ว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถใช้การอบรม เพื่อที่จะช่วยให้บุคคลปรับปรุงทักษะทางเทคนิค การตัดสินใจ การวางแผน หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ดีขึ้น

เมื่อพิจารณาเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีเจตคติโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อพิจารณาเจตคติในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้านที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร พนักงานมีเจตคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด อาจเป็นเพราะความต้องการของลูกค้า ซึ่งปัจจุบันผู้ผลิตในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ มีความจำเป็นต้องสร้างระบบภายในองค์กรเพื่อให้ลูกค้ายอมรับบวกกับการรักษาคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป และลดการกีดกันทางการค้าของบริษัทต่างชาติ

2. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล พนักงานมีเจตคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน และให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม พนักงานมีความรู้ความสามารถมากขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานแต่ละคนมีความรับผิดชอบในการทำงานให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าได้

3. ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรพนักงานมีเจตคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เนื่องจากมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ทำให้คุณภาพของงานที่ผลิตภายในองค์กรดีขึ้น ลดข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นให้ลดน้อยลง และพนักงานเกิดความรักและรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ถือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะช่วยพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า

4. ด้านการบริหารจัดการพนักงานมีเจตคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จากการที่นำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้นั้นทำให้พนักงานมีระเบียบมากขึ้น ช่วยในการบริหารจัดการการปฏิบัติงานอย่างมีแบบแผน มีเป้าหมายวัตถุประสงค์ มีสิ่งที่ต้องการรออยู่ข้างหน้า เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไปในภายภาคหน้า

5. ด้านงบประมาณพนักงานมีเจตคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานอาจจะมีความเห็นว่าการทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เป็นการสิ้นเปลือง แต่ในความเป็นจริงแล้ว เป็นการช่วยลดต้นทุนในการผลิต เช่นการลดของเสียในกระบวนการผลิตให้ลดน้อยลง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ซึ่งในความเป็นจริงแล้วระบบดังกล่าวเป็นการเพิ่มเอกสารให้มากขึ้น แต่นั่นเป็นการบันทึกเพื่อดูประวัติในการปฏิบัติงาน สามารถที่จะดูอดีตที่ทำงานไปนั้นเกิดปัญหาอะไร แล้วจะหาทางแก้ไขอย่างไรได้บ้าง ลดความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาในอนาคต

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความรู้ และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ ตามปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ อายุนาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการอบรม ของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ก็สามารถอภิปรายถึงผลการวิจัยได้ดังนี้

เพศ เมื่อพิจารณาความรู้ และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ของพนักงานที่มีเพศต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ และคณะ (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์กรที่บริหารแบบญี่ปุ่นมีความแตกต่างกันตามเพศ

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ เรณู หอมมณฑา (2545 : 91) ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้เพศหญิง และเพศชายมีสิทธิได้รับความรู้เท่าเทียมกัน และทำงานอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน โดยไม่จำกัดหรือแบ่งแยกเฉพาะเพศใดเพศหนึ่งเท่านั้น รวมถึงผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายหน้าที่ให้มีลักษณะการทำงานที่เหมาะสมกับแรงงาน เช่น เพศชายจะทำงานในลักษณะที่ต้องใช้แรงงานมากกว่าเพศหญิง แต่เพศหญิงเองก็มีความขยันอดทนในการทำงานเช่นกัน จึงทำให้เพศไม่มีผลต่อความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้

อายุ เมื่อพิจารณาความรู้ และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู หอมมณฑา (2545 : 98) ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้แตกต่างกัน และงานวิจัยของ จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ และคณะ (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์กรที่บริหารแบบญี่ปุ่นมีความแตกต่างกันตามอายุ

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ เอกสิทธิ์ โคมประดิษฐ์ (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงาน บริษัท ฝ้ายิจ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ สุธี

สมุทรประภูต (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านอายุที่มีความแตกต่างกัน ไม่พบว่ามี การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เข้ามามีบทบาทในอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในประเทศไทยได้ไม่นาน ซึ่งอาจเป็นผลให้พนักงานที่มีอายุมาก และพนักงานที่มีอายุน้อย ได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มากใกล้เคียงกัน จากการเรียนรู้ในการ ทำงาน ประสบการณ์การทำงาน และการอบรม ทำให้เกิดการสั่งสมความรู้ได้ไม่ต่างกัน จึงทำให้อายุ ไม่มีผลต่อความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้

อายุงาน เมื่อพิจารณาความรู้ และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ของพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความรู้และเจตคติ ต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สนับสนุนตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี จิตกุล (2546: บทคัดย่อ) ที่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้านอายุงาน เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ความรู้และเจตคติของ พนักงานในด้านการประกันคุณภาพตามมาตรฐาน QS-9000 แตกต่างกัน และงานวิจัยของ จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ และคณะ (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ทักษะของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์กรที่บริหารแบบญี่ปุ่นมีความแตกต่างกันตามอายุงาน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ เรณู หอม มณฑา (2545 : 93-99) ที่พบว่า อายุงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติและความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อ การนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ไม่แตกต่างกัน สุธี สมุทรประภูต (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่มีความแตกต่าง กัน ไม่พบว่ามี การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกัน และงานวิจัยของ เอกสิทธิ์ โคมประดิษฐ์ (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานของ บริษัท ฝ้ายบี จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาทำงานกับ บริษัทแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหาร คุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุงานมากผ่าน ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่าได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เท่ากันกับ พนักงานที่มีอายุงานน้อย ทำให้การสั่งสมความรู้ได้เท่ากัน นอกจากนี้อาจจะเป็นไปได้ที่ พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า มีความรู้สึกรักและผูกพันกับองค์กร รวมทั้งต้องการมีความก้าวหน้า ในหน้าที่การงานภายในองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ ส่งผลให้มีความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการ บริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ไม่ต่างอะไรกับพนักงานที่เข้ามาใหม่ จึงทำให้อายุงานไม่มีผล ต่อความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้

ระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาความรู้ และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู หอมมณฑา (2545 : 94-100) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติและความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ไม่แตกต่างกัน สุทธิ สมุทธะประภูต (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ไม่พบว่าการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ และคณะ (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ทักษะของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์กรที่บริหารแบบญี่ปุ่นมีความแตกต่างกันตามระดับการศึกษา ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการศึกษาช่วยให้คนมีประสบการณ์ มีความรู้และความเข้าใจในวิชาเฉพาะสาขา และยังทำให้บุคคลมีวุฒิภาวะสูงขึ้น ซึ่งจุดมุ่งหมายของการศึกษาจะมุ่งในการพัฒนาให้มีความรู้ ความคิด และทักษะ ให้รู้จักตนเอง รู้จักชีวิต เข้าใจสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ตนเองอยู่ รวมทั้งทักษะในการสื่อสาร การนำความรู้ ความเข้าใจ มาใช้ในการแก้ปัญหา ช่วยตัวเองให้ประสบความสำเร็จ ตามศักยภาพของตนเอง เสริมสร้างชีวิตและสังคมให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ ที่พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้

ตำแหน่งงาน เมื่อพิจารณาความรู้ และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ของพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาแตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี จิตกุล (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้านแผนงานที่สังกัด ไม่ได้เป็นปัจจัยให้ความรู้และเจตคติของพนักงานในด้านการประกันคุณภาพตามมาตรฐาน QS-9000 แตกต่างกัน เรณู หอมมณฑา (2545 : 96-102) ที่พบว่า พนักงานที่สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติและความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของ เอกสิทธิ์ โจนประดิษฐ์ (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานของ บริษัท ฝ้ายบี จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ และคณะ (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ทักษะของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ใน

องค์กรที่บริหารแบบญี่ปุ่นมีความแตกต่างกันตามตำแหน่งงาน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน โดยจะเห็นได้ว่า พนักงานสนับสนุนกระบวนการผลิตจะมีความรู้และเจตคติเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 สูงกว่าพนักงานในกระบวนการผลิต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานสนับสนุนกระบวนการผลิตมีระดับการศึกษาสูงกว่าพนักงานในกระบวนการผลิต จึงทำให้พนักงานสนับสนุนกระบวนการผลิตจะมีคะแนนระดับความรู้เฉลี่ย และค่าเฉลี่ยของเจตคติสูงกว่าพนักงานในกระบวนการผลิต ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้ ที่พบว่า ตำแหน่งงานมีผลต่อความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้

การได้รับการอบรม เมื่อพิจารณาความรู้ และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ของพนักงานที่ได้รับการอบรมต่างกัน พบว่า พนักงานที่ได้รับการอบรมต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี จิตกุล (2546 : 72) ที่พบว่าพนักงานกลุ่มที่ได้รับการอบรมคุณภาพเพิ่มเติมนอกเหนือจากการอบรมพนักงานใหม่ และพนักงานกลุ่มที่ไม่ได้รับการอบรมคุณภาพเพิ่มเติม มีเจตคติด้านการประกันคุณภาพตามมาตรฐาน QS-9000 ไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ และคณะ (2538 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ทักษะของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์กรที่บริหารแบบญี่ปุ่นไม่มีความแตกต่างกันตามการอบรม ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่พนักงานที่ได้รับการอบรมต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้แม้ว่าการอบรมจะเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์กร ที่จะพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการทำงานในทางที่ดีขึ้นก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ด้วย จึงทำให้การได้รับการอบรมอาจไม่มีผลต่อความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู พบว่า ความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ ซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู หอมมณฑา (2545 : 103) ที่พบว่า ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ ขวัญตา กิระวิสาสกิจ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความรู้และทัศนคติมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000

อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ ปัทมา ภูมิน้ำเงิน (2532 : 70) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับทัศนคติของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาส่วนกลาง เป็นอิสระต่อกันหรือไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 อันแสดงให้เห็นว่าแม้ผู้บริหารจะมีความรู้ทางสหกรณ์ดีก็ไม่จำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดีต่อร้านกิจกรรมสหกรณ์ในโรงเรียน และงานวิจัยของ พิมพีใจ สายวิภู (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความรู้กับการปฏิบัติต่อความปลอดภัยในการทำงาน ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่ความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เมื่อพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ดี จึงอาจทำให้พนักงานทราบถึงประโยชน์ที่สามารถนำมาใช้ได้จริงกับงานที่ตนทำอยู่ และส่งผลทำให้งานที่ตนทำอยู่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า โดยภาพรวมพนักงานเห็นว่าเมื่อนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO/TS 16949 มาใช้ จะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติตามระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO/TS 16949 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ของบริษัทนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนควรคำนึงถึงตลอดเวลา ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานเห็นความสำคัญ ดังนั้นพนักงานจึงยินดีที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO/TS 16949 เพื่อปรับปรุงการทำงานของตน ในการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO/TS 16949 แต่อย่างไรก็ตามการที่จะทำให้พนักงานเข้าใจและเห็นความสำคัญได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทต้องให้การสนับสนุนกับพนักงานให้มีความเข้าใจ เพื่อให้พนักงานมีเจตคติต่อระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO/TS 16949 ในด้านต่างๆ ให้มีระดับที่สูงขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง และเป็นรูปธรรม เช่น การอบรมพนักงาน กำหนดชั่วโมงการอบรม หรือสนับสนุนงบประมาณต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่พนักงาน และสร้างความมั่นใจว่าพนักงานมีความเข้าใจ และมีพัฒนาการที่จะนำเอาระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้กับงานที่ตนทำอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัย ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการอบรม มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ดังนั้นจึงทำให้ผู้บริหารสามารถทราบถึงแนวทางการส่งเสริม และวางแผนกระตุ้นการปฏิบัติงานตามระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในองค์กรได้ โดยต้องกำหนดเป็นแผนงานประจำปี และประกาศให้

พนักงานทุกคนรับทราบ ซึ่งทำให้พนักงานสามารถเตรียมความพร้อมในการรับความรู้ และควรทำการประเมินผลของความรู้ และการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบการเปลี่ยนแปลง และรวบรวมข้อมูลเพื่อให้เข้าใจ สามารถทำนาย และควบคุมพฤติกรรมพนักงานในองค์กรได้ อันเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน และกำหนดกลยุทธ์การบริหารขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป และเพื่อปรับเปลี่ยนเจตคติให้เหมาะสม เกิดการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ปราศจากความรู้สึกรังเกียจ และเนื่องจากเจตคติของแต่ละคนจะเกิดจากการเรียนรู้ โดยการเลียนพฤติกรรมของผู้อื่นได้ ดังนั้นผู้บริหารและพนักงานบังคับบัญชาควรเป็นต้นแบบ โดยการแสดงออกถึงความมุ่งมั่น ให้พนักงานได้เห็น และจงใจให้พนักงานได้เห็นถึงความสำคัญของระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 และความจริงจังในการสร้างและรักษาระบบให้เกิดขึ้นในองค์กร

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อเจตคติของพนักงานในองค์กร ปัจจัยด้านต่างๆ ที่ต้องนำมาพิจารณามีดังนี้ ด้านการบริหารจัดการ ต้องลดความรู้สึกรับรองหน่วยงานในการปฏิบัติตามระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 และให้ความรู้กับพนักงานว่า ระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ไม่ใช่การเพิ่มภาระให้กับพนักงาน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ต้องสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ด้านงบประมาณ ต้องแสดงให้เห็นว่าการทำงานระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เกิดความคุ้มค่าในการนำมาใช้ และเอกสารต่างๆ ที่นำมาใช้ไม่ใช่การสิ้นเปลือง แต่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประโยชน์ได้ในอนาคต ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ต้องสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีความคิดที่ ต้องมีการปรับปรุงตลอดเวลา และเพิ่มความน่าสนใจในงานที่ทำอยู่ จากรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อที่จะได้พัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงสุด และเกิดประโยชน์ต่อองค์กรในระยะยาว บริษัทต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง เช่นการกำหนดนโยบายบริษัท กำหนดงบประมาณที่ชัดเจน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความรู้ และเจตคติของกลุ่มผู้ให้การรับรองระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ได้พบประสบมาในระหว่างการตรวจประเมินให้การรับรอง เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงวิธีการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ในสถานประกอบการที่ยังประสบปัญหา

2. การศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาความรู้ และเจตคติของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู การศึกษาในครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาในเขตอื่นๆ

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่อาจส่งผลต่อความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ เช่น ภาวะผู้นำ นโยบายขององค์กร พฤติกรรมการมีส่วนร่วม บรรยากาศขององค์กร และความพึงพอใจ เพื่อให้ทราบว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความรู้และเจตคติของพนักงาน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยการนำปัจจัยเหล่านั้นมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น