

# ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ในนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี กรณีศึกษา

## SUCCESS FACTORS FOR IMPLEMENTATION THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF ISO/TS16949: 2009. A CASE STUDY IN AMATA NAKORN INDUSTRY ESTATE, CHON BURI

อัจฉรา ศรีสุข<sup>#</sup>

<sup>#</sup>บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต / สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม / สถาบันเทคโนโลยี ไทย - ญี่ปุ่น

**บทคัดย่อ** - ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949:2009 ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี กรณีศึกษา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 บริษัท และได้กำหนดคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาของพนักงานที่รับผิดชอบการบริหารระบบบริหารคุณภาพที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949:2009 ต่างกัน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติเชิงพรรณนา จากการวิเคราะห์พบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ตำแหน่งเป็นผู้ประสานงานด้านระบบบริหารคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพอยู่ในระดับสูง ปัจจัยแห่งความสำเร็จเรื่องการกำหนดนโยบายคุณภาพ และการทบทวนโดยฝ่ายบริหารและทุกหน่วยงานในองค์กรมีการกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับนโยบาย และข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูงที่สุด ส่วนระดับต่ำที่สุด ที่ยังอยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับสูง คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ เรื่อง พนักงานทุกคนรวมถึงผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตามข้อกำหนด ISO/TS16949: 2009

**คำสำคัญ** - ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009

**Abstract** - The objective of the study is to find out success factors for implementation of quality management system, ISO/TS16949: 2009, in Amatanakorn Industrial Estate, Chonburi, with sampling size of 40 companies. The difference of personal characteristics, namely gender, age, education, service years of quality management system staff are affect the success factors for implementing Quality Management System ISO/TS16949: 2009. Questionnaires are used as tools for evaluation and descriptive statistic used for data analysis. It is found that quality management system implementing staff are female, and with the position of Quality management representative. The result, a high

impression of all the success factors in managing the quality management system, and emphasized success factors are quality policy with annually review and conform to ISO/TS16949 requirement and target; the targets are set in all level of organization deploy from the Quality Policy and ISO/TS16949: 2009 Quality Requirement.

**Keywords** - Quality management system of ISO/TS16949: 2009.

### 1. บทนำ

อุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในปัจจุบันและมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นส่งผลกระทบโดยตรงถึงอุตสาหกรรมกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ด้วยเช่นกัน จึงต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้นเพื่อให้ได้ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้ผลิตต้องกำหนดกลยุทธ์การแข่งขันต่างๆ ให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ และต้องทำให้อุตสาหกรรมเติบโตควบคู่ไปด้วยกันอย่างยั่งยืน ซึ่งกลยุทธ์ที่ใช้ในปัจจุบันจะต้องเน้นในด้านของคุณภาพ ต้นทุน ราคา การส่งมอบและบริการหลังการขาย

การนำระบบงานต่างๆ มาใช้เพื่อให้เกิดสมรรถนะในการแข่งขัน และก่อให้เกิดกำไรสูงสุดแก่องค์กร สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านต่างๆ ดังที่กล่าวข้างต้น ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ซึ่งมีข้อกำหนดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ลูกค้า (ผู้ผลิตรถยนต์) กำหนดให้ผู้ผลิตและผู้ส่งมอบชิ้นส่วนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพสินค้าตามความต้องการ [1]

นอกจากนี้ ผู้ผลิตชิ้นส่วนที่นำระบบบริหารดังกล่าวมาใช้ ยังจะได้รับผลประโยชน์สูงสุดในระยะยาว ถ้าสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามระบบงานที่กำหนด ซึ่งประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ ได้แก่

- สามารถพัฒนาองค์กร ทั้งในด้านการบริหารและการผลิตได้เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง
- เป็นที่ยอมรับและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศ
- เพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจใหม่

- เกิดระบบบริหารงานที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- ลดของเสีย เพิ่มผลผลิต สร้างความสม่ำเสมอของคุณภาพผลิตภัณฑ์ในกระบวนการผลิต
- การมีส่วนร่วมทำงานเป็นทีมของทุกคนในองค์กร

อย่างไรก็ตาม ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพทราบกันดี คือ การดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพส่วนใหญ่มักมีแต่เอกสารที่จัดทำไว้เพื่อให้หน่วยรับรองระบบบริหารคุณภาพตรวจประเมินเพื่อให้การรับรองเท่านั้น นั่นคือ องค์กรส่วนใหญ่ไม่ได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 มาใช้ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดสมรรถภาพอย่างจริงจัง และเกิดประโยชน์สูงสุดจากการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ จากปัญหาดังกล่าวผู้ศึกษาซึ่งมีประสบการณ์และมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ของบริษัทโดยตรงทั้งหมด 4 บริษัท ซึ่งเป็นบริษัทที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ระดับ Tier 1, Tier 2 และ Tier 3 ตั้งแต่ปี 2004 จนถึงปัจจุบัน พบปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคดังนี้

1. ผู้บริหารต้องการให้องค์กรได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพเพียงเพราะลูกค้าร้องขอให้จัดทำเท่านั้น ไม่ได้ต้องการนำระบบมาใช้ในองค์กรอย่างจริงจัง หรือไม่ต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิบัติงานจากเดิม เหตุผลส่วนหนึ่งเพราะไม่เข้าใจเรื่องระบบบริหารคุณภาพว่ามีประโยชน์อย่างไร
  2. ผู้บริหารและพนักงานจากหลายส่วนงาน แยกระบบบริหารคุณภาพ ออกจากงานที่ปฏิบัติประจำ เช่น คณะทำงานจะจัดการเรื่องเอกสารและบันทึกต่างๆ เมื่อใกล้ถึงเวลาตรวจประเมินในแต่ละครั้ง โดยไม่ได้นำกิจกรรมการจัดทำเอกสาร เพื่อบันทึกผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
  3. ไม่บันทึกข้อมูลจริงในการประเมินผลของกระบวนการเนื่องจากกลัวความผิด ถ้าไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ หรือไม่อยากดำเนินการแก้ไข
  4. การไม่ได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังจากบุคลากรภายในองค์กร
  5. บุคลากรในองค์กรส่วนใหญ่มักคิดว่าการทำระบบบริหารคุณภาพ คือ การเพิ่มงาน
- ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางและปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949:2009 เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาและการพัฒนาองค์กร ให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป [2-6]

## 2. วิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 เพื่อการบริหารอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาไว้ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
- ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือผู้ปฏิบัติงานในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 โดยตรง ดังนี้

1. ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009
  2. ผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหารด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009
  3. เจ้าหน้าที่ประสานงานด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 58 บริษัท
  2. กลุ่มตัวอย่าง และการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
- การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการศึกษารวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือผู้รับผิดชอบควบคุมดูแลระบบบริหารคุณภาพโดยตรงจำนวน 40 คน โดยกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane [7] ที่ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.1
- ใช้วิธีสังเกตแบบสอบถามเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และโทรศัพท์สอบถามผู้ตอบแบบสอบถาม
3. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
- การศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ
- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน/แผนก ตำแหน่ง
- ส่วนที่ 2 การได้รับใบรับรองระบบบริหารคุณภาพและทัศนคติที่มีต่อการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009
- สำหรับด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วขอคำปรึกษาจากอาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้พิจารณาเนื้อหาคำถามของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม ทั้งด้านการใช้ภาษา ความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด
- ด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดสอบกับกลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ในบริษัทกรณีศึกษา จำนวน 30 คน นำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha รวมเท่ากับ 0.8418 ซึ่งมากกว่า 0.7 อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล
- ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนทั้งหมด 40 ชุด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยผู้ศึกษาทำการแจกจ่ายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง แล้วให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเองอย่างอิสระ และใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
- วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows

### 3. ผลการศึกษา

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยตัวแปรที่นำมาอธิบายได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 อายุงานในบริษัท

ตารางที่ 1 รายละเอียดข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ                                                   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------|------------|--------|
| ชาย                                                   | 12         | 30.0   |
| หญิง                                                  | 28         | 70.0   |
| รวม                                                   | 40         | 100.0  |
| อายุ                                                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| 20 – 25 ปี                                            | 2          | 5.0    |
| 26 – 30 ปี                                            | 10         | 25.0   |
| 31 – 35 ปี                                            | 18         | 45.0   |
| 36 – 40 ปี                                            | 6          | 15.0   |
| 41 – 45 ปี                                            | 4          | 10.0   |
| รวม                                                   | 40         | 100.0  |
| ระดับการศึกษา                                         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ปวช./ ปวส.                                            | 6          | 15.0   |
| ปริญญาตรี                                             | 26         | 65.0   |
| ปริญญาโทขึ้นไป                                        | 8          | 20.0   |
| รวม                                                   | 40         | 100.0  |
| ตำแหน่งที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ผู้ประสานงานด้านระบบบริหารคุณภาพ (Coordinator)        | 27         | 67.5   |
| ผู้ช่วยตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบคุณภาพ (Assistant QMR) | 6          | 15.0   |
| ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบคุณภาพ (QMR)                  | 7          | 17.5   |
| อายุงานในบริษัท                                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| 0 – 1 ปี                                              | 5          | 12.5   |
| 2 – 3 ปี                                              | 7          | 17.5   |
| 4 – 5 ปี                                              | 7          | 17.5   |
| 6 – 7 ปี                                              | 9          | 22.5   |
| 8 – 10 ปี                                             | 3          | 7.5    |
| มากกว่า 10 ปีขึ้นไป                                   | 9          | 22.5   |
| รวม                                                   | 40         | 100.0  |
| ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/TS16949 :                  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| 2009                                                  |            |        |
| ได้รับ                                                | 40         | 100.0  |
| รวม                                                   | 40         | 100.0  |

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 70.0 ที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.0 มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาช่วง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.0 ส่วนใหญ่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในตำแหน่งผู้ประสานงานด้านระบบบริหารคุณภาพ (Coordinator) คิดเป็น ร้อยละ 67.5 รองลงมาตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบคุณภาพ (QMR) คิดเป็นร้อยละ 17.5 และผู้ช่วยตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบคุณภาพ (Assistant QMR) คิดเป็นร้อยละ 15.0 มีอายุงานในบริษัทอยู่ในช่วง 6 – 7 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.5 เท่ากัน และกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ทั้งหมดบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/TS16949: 2009 คิดเป็นร้อยละ 100.0

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอิทธิพลระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน

| ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009                                                                                               | ระดับความคิดเห็น |                |                |                |                | ค่าเฉลี่ย (X̄) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------------|------------------|
|                                                                                                                                                    | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง        | น้อย           | น้อยที่สุด     |                |                             |                  |
| จำนวน (ร้อยละ)                                                                                                                                     | จำนวน (ร้อยละ)   | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |                |                             |                  |
| 1. องค์กรมีการกำหนดนโยบายคุณภาพ และมีกระบวนการโดยฝ่ายบริหารทุกปี                                                                                   | 14 (35.0)        | 22 (55.0)      | 3 (7.5)        | 1 (2.5)        | -              | 4.22           | .698                        | มากที่สุด        |
| 2. แต่ละหน่วยงานในองค์กรได้มีการกำหนดเป้าหมายและสอดคล้องกับนโยบายและข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 อย่างเป็นรูปธรรม                    | 13 (32.5)        | 23 (57.5)      | 4 (10.0)       | -              | -              | 4.22           | .620                        | มากที่สุด        |
| 3. มีการดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปตามเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม เช่น เป็นตัวเลขที่วัดได้ชัดเจน                                                         | 9 (22.5)         | 18 (45.0)      | 13 (32.5)      | -              | -              | 3.90           | .744                        | มาก              |
| 4. องค์กรให้ความสำคัญร่วมมือจากพนักงานทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงถึงพนักงานระดับล่าง                                                         | 4 (10.0)         | 17 (42.5)      | 15 (37.5)      | 4 (10.0)       | -              | 3.52           | .816                        | มาก              |
| 5. ผู้บริหารระดับสูงได้ให้การสนับสนุนการดำเนินการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ทุกกิจกรรม                                                     | 8 (20.0)         | 17 (42.5)      | 14 (35.0)      | 1 (2.5)        | -              | 3.78           | .862                        | มาก              |
| 6. องค์กรได้มีการกำหนดแผนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะให้กับพนักงานอย่างชัดเจน                                                                | 6 (15.0)         | 22 (55.0)      | 12 (30.0)      | -              | -              | 3.85           | .662                        | มาก              |
| 7. พนักงานในองค์กรเมื่อได้รับการฝึกอบรมแล้วมีความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ได้เป็นอย่างดี หรือเพิ่มขึ้น       | 5 (12.5)         | 14 (35.0)      | 20 (50.0)      | 1 (2.5)        | -              | 3.58           | .747                        | มาก              |
| 8. องค์กรมีการกำหนดแผนการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่เป็นรูปธรรม เช่น มีการกำหนดงบประมาณเพื่อสนับสนุน                                         | 4 (10.0)         | 13 (32.5)      | 22 (55.0)      | 1 (2.5)        | -              | 3.50           | .716                        | มาก              |
| 9. พนักงานทุกคนรวมถึงผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการเสนอแนะทางความคิดเห็นมาเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามข้อ กำหนดของ ISO/TS16949: 2009 | 4 (10.0)         | 14 (35.0)      | 18 (45.0)      | 3 (7.5)        | 1 (2.5)        | 3.43           | .874                        | มาก              |

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอิทธิพลระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน (ต่อ)

| ความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009                                                                                                                    | ระดับความคิดเห็น |                |                |                |                | ค่าเฉลี่ย (X) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) | ระดับความคิดเห็น |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|-----------------------------|------------------|
|                                                                                                                                                                    | มากที่สุด        | มาก            | ปานกลาง        | น้อย           | น้อยที่สุด     |               |                             |                  |
|                                                                                                                                                                    | จำนวน (ร้อยละ)   | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |               |                             |                  |
| 10. องค์กรได้กำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อให้อุตสาหกรรมมีความต้องการลูกค้า เช่น ระบุรายละเอียดใน Quality Plan                                                          | 7<br>(17.5)      | 15<br>(37.5)   | 18<br>(45.0)   | -              | -              | 3.73          | .751                        | มาก              |
| 11. ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ทำให้พนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน                                                                    | 6<br>(15.0)      | 15<br>(37.5)   | 17<br>(42.5)   | 1<br>(2.5)     | 1<br>(2.5)     | 3.60          | .871                        | มาก              |
| 12. องค์กรมีระบบควบคุมเอกสารที่ชัดเจน ปฏิบัติง่าย และมีเอกสารใช้ปฏิบัติงานให้พนักงานสามารถหยิบใช้ได้อย่างสะดวก                                                     | 10<br>(25.0)     | 17<br>(42.5)   | 12<br>(30.0)   | 1<br>(2.5)     | -              | 3.90          | .810                        | มาก              |
| 13. องค์กรได้มีการกำหนด ระบบการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารไว้อย่างชัดเจน                                                                                           | 4<br>(10.0)      | 18<br>(45.0)   | 18<br>(45.0)   | -              | -              | 3.65          | .662                        | มาก              |
| 14. องค์กรได้นำผลของ Process Audit & Product Audit ไปแก้ไขและปรับปรุงระบบอย่างจริงจัง                                                                              | 6<br>(15.0)      | 14<br>(35.0)   | 17<br>(42.5)   | 2<br>(5.0)     | 1<br>(2.5)     | 3.55          | .904                        | มาก              |
| 15. เมื่อพบสาเหตุที่แท้จริงของข้อผิดพลาด องค์กรได้พิจารณาการป้องกันแบบถาวรและเชื่อถือได้ เช่น POKAYOKE ทุกครั้ง ได้ปฏิบัติตาม NC, CAR, PAR อย่างรวดเร็ว และจริงจัง | 7<br>(17.5)      | 10<br>(25.0)   | 22<br>(55.0)   | 1<br>(2.5)     | -              | 3.58          | .813                        | มาก              |
| 16. องค์กรได้มีการใช้ Core Tools (APQP, Control Plan, FMEA PPAP, SPC และ MSA) ถูกต้องตามข้อกำหนดของระบบ ISO/TS16949: 2009 และข้อกำหนดลูกค้าได้อย่างถูกต้อง         | 6<br>(15.0)      | 17<br>(42.5)   | 15<br>(37.5)   | 2<br>(5.0)     | -              | 3.67          | .797                        | มาก              |
| 17. องค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกกระบวนการ ซึ่งกำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติและปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน                                                             | 5<br>(12.5)      | 14<br>(35.0)   | 19<br>(47.5)   | 2<br>(5.0)     | -              | 3.55          | .783                        | มาก              |
| 18. ปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กรได้จากการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ได้อย่างถูกต้อง                                                           | 12<br>(30.0)     | 12<br>(30.0)   | 13<br>(32.5)   | 3<br>(7.5)     | -              | 3.83          | .958                        | มาก              |
| รวม                                                                                                                                                                |                  |                |                |                |                | 3.72          | .499                        | มาก              |

จากตารางที่ 10 แสดงข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949:2009 ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ที่ได้รับจากการบริหารระบบคุณภาพ หมายถึง องค์กรได้รับผลประโยชน์ในด้านต่างๆ เช่น การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายการทำงาน หรือ ลูกค้าเพิ่ม ผลการดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของกลุ่มบริษัทขอระบบบริหารคุณภาพจำนวน 40 บริษัท ดังนี้

กลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 โดยรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ซึ่งหมายถึงมีระดับความเห็นในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรมีการกำหนดนโยบายคุณภาพและมีการทบทวนโดยฝ่ายบริหารทุกปี และ แต่ละหน่วยงานในองค์กรได้มีการกำหนดเป้าหมายและสอดคล้องกับนโยบาย และข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 อย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ซึ่งหมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด รองลงมา ผลการดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปตามเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม เช่น เป็นตัวเลขที่วัดได้ชัดเจน และ องค์กรมีระบบควบคุมเอกสารที่ชัดเจน ปฏิบัติง่าย และมีเอกสารใช้ปฏิบัติงานให้พนักงานสามารถหยิบใช้ได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งหมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก องค์กรได้มีการกำหนดแผนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งหมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมากปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กรได้จากการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ซึ่งหมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก ผู้บริหารระดับสูงได้ให้การสนับสนุนการดำเนินการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ทุกกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งหมายถึงมีความเห็นในระดับมาก องค์กรได้กำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการลูกค้า เช่น ระบุรายละเอียดใน Quality Plan มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ซึ่งหมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก องค์กรได้มีการใช้ Core Tools (APQP, Control Plan, FMEA, PPAP, SPC และ MSA) ถูกต้องตามข้อกำหนดของระบบ ISO/TS16949: 2009 และข้อกำหนดลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ซึ่งหมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก องค์กรได้มีการกำหนดระบบการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ซึ่งหมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949:2009 ทำให้พนักงานในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ซึ่งหมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก พนักงานในองค์กรเมื่อได้รับการฝึกอบรมแล้วมีความเข้าใจขั้นตอน การดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ได้อย่างถูกต้องหรือเพิ่มขึ้น และเมื่อพบสาเหตุที่แท้จริงของข้อผิดพลาด องค์กรได้พิจารณาการป้องกันแบบถาวร และเชื่อถือได้ เช่น POKAYOKE ทุกครั้งได้ปฏิบัติตาม NC, CAR, PAR อย่างรวดเร็ว และจริงจัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งหมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก องค์กรได้นำผลของ Process Audit & Product Audit ไปแก้ไขและปรับปรุงระบบอย่างจริงจัง และองค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกกระบวนการ ซึ่งกำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติ และปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ซึ่ง

หมายถึงมีคิดเห็นในระดับมากองค์กรได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหาร ระดับสูงถึงพนักงานระดับล่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ซึ่งหมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก องค์กรมีการกำหนดแผนการดำเนินการ ปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่เป็นรูปธรรม เช่น มีการกำหนดงบประมาณเพื่อสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งหมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก และพนักงานทุกคนรวมถึงผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการเสนอแนะทางการดำเนินงานเพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามข้อกำหนดของ ISO/TS16949: 2009 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ซึ่งหมายถึงความคิดเห็นในระดับมาก

#### 4. สรุป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 นั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญกับเรื่องหลักการบริหารคุณภาพที่จะนำไปสู่ความสำเร็จด้านธุรกิจ (หมายถึง ศักยภาพทางการแข่งขัน และส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้น) ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยการมีส่วนร่วมของผู้พนักงานทุกระดับ รวมถึงการให้ความสนับสนุนด้านการใช้ระบบบริหารคุณภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งต้องผลักดันให้การดำเนินการประสบความสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมาย การประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ และการแก้ไขปัญหา

#### เอกสารอ้างอิง

- [1] เกศรินทร์ ศรีนวล. การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารในระบบบริหารคุณภาพด้านอุตสาหกรรมยานยนต์ (ISO/TS16949: 2002) สำหรับ บริษัท เคียวเซระ คินเซกิ (ประเทศไทย) จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, (2553).
- [2] กฤตยชญ์ แก้วสำหัด. **ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 มาใช้ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, (2547).
- [3] ก้องเกียรติ ผลพิบูลย์สุนทร. **ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมบางปู**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, (2550).
- [4] ทัทพ์ คุภศรี. **ความพร้อมขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่มาตรฐาน ISO/TS16949: 2002 บริษัท พูลธนา พาร์ท แอนด์ โมลด์ จำกัด. กรณีศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (การบริหารทั่วไป)**. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, (2548).
- [5] เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล. **ผลกระทบจากการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ต่อต้นทุนคุณภาพของกิจการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัท เจริญผล ออโตพาร์ท จำกัด**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (วิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, (2551).
- [6] มฤณรินทร์ ภูทอง. **แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบการจัดการด้านคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 ของ บริษัท ไทยเทคตาย แอนด์ พาร์ท จำกัด**. วิทยานิพนธ์ อส.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, (2552).
- [7] Yamane, Taro. (1973). *An Introductory Analysis*. New York : Haper & Row.