

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009
ในนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี กรณีศึกษา

อัจฉรา ศรีสุข

TNI

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยี ไทย - ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2556

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

Atchara Srisuk

TNI

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program in Industrial Management

Graduate School

Thai – Nichi Institute of Technology

Academic Year 2013

หัวข้อสารนิพนธ์

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ

ISO/TS16949: 2009 ในนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร

จังหวัดชลบุรี กรณีศึกษา

โดย

อัจฉรา ศรีสุข

สาขาวิชา

การจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดร. ดำรงเกียรติ รัตนอมรพิน

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชิต สุขเจริญพงษ์)

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จินตวัฒน์ ไชยชนะวงศ์)

..... กรรมการ

(ดร. จักรพงษ์ ลิ้มปณฺสรณ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ดร. ดำรงเกียรติ รัตนอมรพิน)

อัจฉรา ศรีสุข : ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/ TS 16949: 2009 ในนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี กรณีศึกษา. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ดร. ดำรงเกียรติ รัตนอมรพิน, 57 หน้า.

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949:2009 ในนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี กรณีศึกษา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 บริษัท และได้กำหนดสมมติฐานว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน และระดับการศึกษาของพนักงานที่รับผิดชอบการบริหารระบบบริหารคุณภาพที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์พบว่า ลักษณะทั่วไปผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ตำแหน่งเป็นผู้ประสานงานด้านระบบบริหารคุณภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ อยู่ในระดับสูง ปัจจัยแห่งความสำเร็จเรื่อง การกำหนดนโยบายคุณภาพ และการทบทวนโดยฝ่ายบริหารและทุกหน่วยงานในองค์กรมีการกำหนดเป้าหมายสอดคล้องกับนโยบาย และข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ อย่างเป็นรูปธรรม อยู่ในระดับสูงที่สุด ส่วนระดับต่ำที่สุด แต่ก็ยังอยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับสูง คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ เรื่อง พนักงานทุกคนรวมถึงผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตามข้อกำหนด ISO/TS16949: 2009

ผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009

บัณฑิตวิทยาลัย

สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรม

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....



ATCHARA SRISUK : SUCCESS FACTORS FOR IMPLEMENTATION THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF ISO/TS16949: 2009. A CASE STUDY IN AMATA NAKORN INDUSTRY ESTATE, CHON BURI. ADVISOR : DR. DUMRONGKIAT RATANA-AMORNPIN, 57 PP.

The objective of the study is to find out success factors for implementation quality management system of ISO/TS16949: 2009, in Amatanakorn Industrial Estate, Chonburi, with sampling size of 40 companies. Hypothesis are set that the difference of personal characteristics, namely gender, age, education, service years of quality management system staff are effect to the success factors for implement the Quality Management System ISO/TS16949: 2009. Questionnaires are used as tools for evaluation and descriptive statistic used for data analysis. It is find 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.

The lowest opinion of success factor is all level of employees and management are participation the continuous improvement process and activities as ISO/TS 16949 requirements.

The test result of the hypothesis show that the difference of the personal characteristics, are not effect the success factors in implementing the quality management systems ISO/TS16949: 2009.

Graduate School

Student's Signature

Field of Study Industrial Management

Advisor's Signature

Academic Year 2013



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 20009 กรณีศึกษา ในนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี ฉบับนี้ สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีและได้รับความกรุณาจาก ดร. ดำรงเกียรติ รัตนอมรพิน อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้ สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบทุกท่านอันประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จินตวัฒน์ ไชยชนะวงศ์ ประธานกรรมการ และ ดร. จักรพงษ์ ลิมนุสรณ์ กรรมการ ที่ได้ เสียสละเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบคุณภาพของสารนิพนธ์ ทำให้ผู้ศึกษาได้รับประสบการณ์ อันมีค่าในการจัดทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณนิทัศน์ อังถาวรดี ผู้เสียสละเวลาให้คำปรึกษาและ แนะนำในเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ทำให้ผู้ศึกษา ได้มีมุมมองและแนวทางในการดำเนินการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 บริษัทในนิคม อุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่เป็นบริษัทกรณีศึกษาในครั้งนี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ใน การให้ข้อมูลสนับสนุนผ่านการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษาในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารระดับสูง บริษัท เอ็ม เอช ไอ ออโตโมทีฟ โคล์มेटคอนโทรล (ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์สนับสนุนเวลาเรียนตลอดหลักสูตร

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ครอบครัว และเพื่อนๆ ในสถาบัน เทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ที่คอยสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการศึกษา และให้ กำลังใจที่ดีเสมอมา

อัจฉรา ศรีสุข

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญรูป	ฏ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
สมมติฐานการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	5
2 หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและหลักการพื้นฐาน.....	6
ความเป็นมาของมาตรฐาน ISO/TS16949.....	6
ทฤษฎีปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949:2009 ..	7
ลักษณะมาตรฐานและหลักการระบบบริหารคุณภาพ ISO9000	21
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
3 วิธีการดำเนินการสารนิพนธ์	25
ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา.....	25
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	25
กลุ่มตัวอย่าง.....	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	26
	การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	28
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
	การวิเคราะห์ข้อมูล	29
	ระยะเวลาในการศึกษา.....	29
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
	สรุปผลการศึกษา.....	44
	ข้อเสนอแนะ	46
	บรรณานุกรม	47
	ภาคผนวก	51
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	52
	ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์.....	57

TNI

THAI - NICHII INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แผนงานกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินการ.....	5
2	สรุปข้อกำหนดมาตรฐาน.....	13
3	สรุปเอกสารและงานวิจัย.....	23
4	รายละเอียดข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	30
5	รายละเอียดข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	31
6	รายละเอียดข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	31
7	รายละเอียดข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009.....	32
8	รายละเอียดข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุงานในบริษัท.....	32
9	รายละเอียดข้อมูลบริษัทตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/TS16949: 2009.....	33
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอิทธิพลระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน.....	33
11	การศึกษาอิทธิพลของเพศที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009.....	40
12	การศึกษาอิทธิพลของช่วงอายุที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009.....	41
13	การศึกษาอิทธิพลของระดับการศึกษาที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009.....	42
14	การศึกษาอิทธิพลของตำแหน่งงานที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009.....	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	การศึกษาอิทธิพลของอายุงานที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการ บริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009.....	44
16	การเปรียบเทียบความสอดคล้อง กับ ผลการศึกษาและวิจัยในอดีต.....	45



สารบัญรูป

รูป		หน้า
1	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
2	องค์ประกอบและแบบจำลองของระบบบริหารคุณภาพ.....	8



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทยมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วในปัจจุบันและมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น และส่งผลกระทบต่อโดยตรงถึงอุตสาหกรรมกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ด้วยเช่นกัน จึงต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้นเพื่อให้ได้ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้ผลิตต้องกำหนดกลยุทธ์การแข่งขันต่างๆ ให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ และต้องทำให้ธุรกิจสามารถเติบโตควบคู่ไปด้วยกันอย่างยั่งยืน ซึ่งกลยุทธ์ที่ใช้ในปัจจุบันจะต้องเน้นในด้านของคุณภาพ ต้นทุน ราคา การส่งมอบ บริการหลังการขาย และอื่นๆ

การนำระบบงานต่างๆ มาใช้ เพื่อให้เกิดสมรรถนะในการแข่งขันและก่อให้เกิดกำไรสูงสุดแก่องค์กร สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านต่างๆ ดังที่กล่าวข้างต้น ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ซึ่งมีข้อกำหนดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ลูกค้า (ผู้ผลิตรถยนต์) กำหนดให้ผู้ผลิตและผู้ส่งมอบชิ้นส่วนปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพสินค้าตามความต้องการ

นอกจากนี้ผู้ผลิตชิ้นส่วนที่นำระบบบริหารดังกล่าวมาใช้ ยังจะได้รับผลประโยชน์สูงสุดในระยะยาว ถ้าสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามระบบงานที่กำหนด ซึ่งประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ เช่น

- สามารถพัฒนาองค์กร ทั้งในด้านการบริหารและการผลิตได้เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง
- เป็นที่ยอมรับและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศ
- เพิ่มโอกาสในการทำธุรกิจใหม่
- เกิดระบบบริหารงานที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- ลดของเสียเพิ่มผลผลิต สร้างความสม่ำเสมอของคุณภาพผลิตภัณฑ์ในกระบวนการผลิต

- การมีส่วนร่วม ทำงานเป็นทีมของทุกคนในองค์กร

อย่างไรก็ตาม ปัญหาและอุปสรรค ที่ผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพทราบกันดี คือ การดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพส่วนใหญ่มักมีแต่เอกสารที่จัดทำไว้ให้เพื่อหน่วยรับรองระบบบริหารคุณภาพตรวจประเมินเพื่อให้การรับรองเท่านั้น นั่นคือ องค์กรส่วนใหญ่ไม่ได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 มาใช้ในการพัฒนาองค์กรให้เกิดสมรรถภาพอย่างจริงจัง และเกิดประโยชน์สูงสุดจากการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ

จากปัญหาดังกล่าวผู้ศึกษาซึ่งมีประสบการณ์ และมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ 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. ไม่บันทึกข้อมูลจริงในการประเมินผลของกระบวนการ เนื่องจากกลัวความผิด ถ้าไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ หรือไม่ยอมดำเนินการแก้ไข

4. การไม่ได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังจากบุคลากรภายในองค์กร

5. บุคลากรในองค์กรส่วนใหญ่มักคิดว่าการทำระบบบริหารคุณภาพ คือ การเพิ่มงาน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางและปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาองค์กร ให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO /TS16949: 2009 และนำปัจจัยแห่งความสำเร็จไปประยุกต์ใช้ และกำหนดแนวทางการดำเนินระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949

สมมติฐานการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับ เพศ

H0 คือ เพศชายและเพศหญิง มีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ไม่ต่างกัน

H1 คือ เพศชายและเพศหญิง มีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพต่างกัน

2. ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับ อายุ

H0 คือ ช่วงอายุที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ไม่ต่างกัน

H1 คือ ช่วงอายุที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพต่างกัน

3. ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับ ระดับการศึกษา

H0 คือ ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ไม่ต่างกัน

H1 คือ ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพต่างกัน

4. ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับ ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009

H0 คือ ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ไม่ต่างกัน

H1 คือ ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพต่างกัน

5. ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับ อายุงาน

H0 คือ อายุงานที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ไม่ต่างกัน

H1 คือ อายุงานที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO /TS16949: 2009 เพื่อนำไปศึกษาหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพใน โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่อยู่ในระดับ Tier 1 และ Tier 2 ในนิคมอุตสาหกรรม อมตะ จังหวัดชลบุรี

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

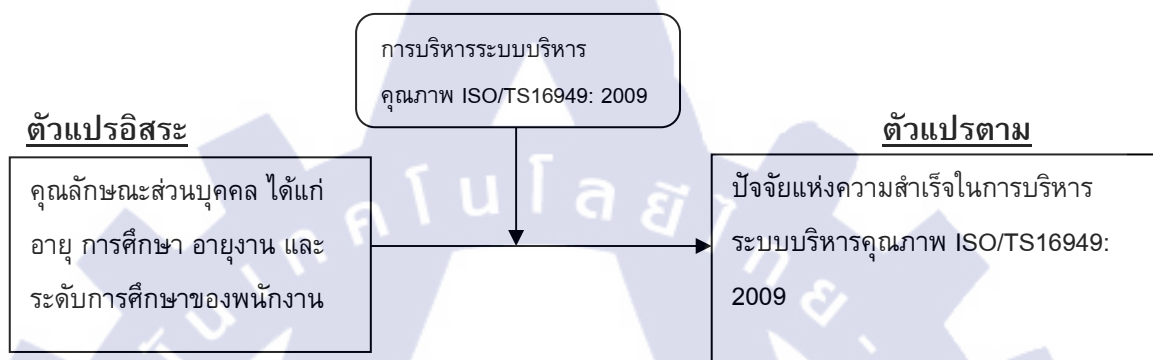
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาดังรูปที่ 1 ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน และระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม ได้แก่

- ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 มาปรับปรุงและพัฒนาองค์กร
2. สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทาง และประยุกต์ใช้ในการบริหารงานด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 กับองค์กรที่อยู่ในอุตสาหกรรมยานยนต์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **มาตรฐาน ISO/TS16949: 2009** หมายถึง ระบบมาตรฐานนานาชาติที่เป็นข้อกำหนดเฉพาะในการธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์ (มารุต เจือทอง. 2553 : 4)
2. **ระบบบริหารคุณภาพ** หมายถึง การบริหารจัดการในทุกๆ ส่วนขององค์กร โดยการประยุกต์ใช้เทคนิคหรือกิจกรรม รวมทั้งการใช้ระเบียบข้อกำหนดต่างๆ ในการควบคุม ทั้งนี้เพื่อสร้างหลักประกันหรือสร้างความมั่นใจว่าจะได้ผลงานที่มีคุณภาพ ตรงตามลักษณะที่พึงประสงค์ (ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง. 2547 : 2)
3. **การรับรองระบบบริหารคุณภาพ** หมายถึง กระบวนการพิสูจน์และออกใบรับรองแก่องค์กรที่ยื่นความจำนงขอการรับรองโดยองค์กรผู้ออกใบรับรอง เพื่อแสดงว่า

ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ บุคคลหรือองค์กรนั้นมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดที่ระบุถึง (กฤษฎชัย แก้วสำหัต. 2547 : 10)

4. ระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง ระบบงานอันประกอบด้วยโครงสร้างการจัดองค์กร การกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคลากร กระบวนการดำเนินการ เอกสาร ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตลอดจนทรัพยากร การจัดการที่เกี่ยวข้อง (กฤษฎชัย แก้วสำหัต. 2547 : 10)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

การศึกษาในครั้งนี้มีกำหนดตารางการทำงานดังแสดงไว้ในตารางที่ 1 โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2556 และเสร็จสิ้นในเดือน สิงหาคม 2556

ตารางที่ 1 แผนงานกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินการ

ลำดับ	หัวข้อการดำเนินการ	2556					
		มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
1	ศึกษาเนื้อหาและทฤษฎีข้อกำหนดมาตรฐานระบบ ISO/TS16949: 2009 และเอกสารที่เกี่ยวข้อง						
2	ศึกษาแนวทางการดำเนินงาน						
3	กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษา						
4	กำหนดขอบเขตของการศึกษา						
5	ศึกษาถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ						
6	กำหนดวิธีและทฤษฎีที่ต้องใช้ในการศึกษา						
7	เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม						
8	วิเคราะห์ข้อมูล						
9	สรุปและเสนอแนะวิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสม และจัดทำรายงาน						

บทที่ 2

หลักการพื้นฐาน เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและหลักการพื้นฐาน

ในการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 เพื่อการบริหารอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารรวมทั้ง ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำแนวคิดและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาและใช้เป็น ข้อมูล รายละเอียดในการออกแบบสอบถามดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของมาตรฐาน ISO/TS16949
2. ทฤษฎีปัจจัยแห่งความสำเร็จของบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009
3. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009
4. ลักษณะมาตรฐานและหลักการระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ได้รวบรวมแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนให้ระบบ บริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 สามารถบรรลุตามเป้าหมาย ดังนี้

ความเป็นมาของมาตรฐาน ISO/TS16949

ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 พัฒนารูปร่างขึ้นจากความร่วมมือของผู้ผลิตรายใหญ่ ทางด้านอุตสาหกรรมรถยนต์ อันได้แก่ FORD, CHYSLER และ GENARAL MOTORS หรือ Big Three ซึ่งเป็นระบบบริหารคุณภาพที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อกลุ่มอุตสาหกรรม ผู้ผลิตและส่งออกวัตถุดิบที่เกี่ยวกับชิ้นส่วนของยานยนต์ ซึ่งได้มีการประกาศใช้กับผู้ผลิต ชิ้นส่วน ซึ่งเน้นเรื่องการปรับปรุงคุณภาพการส่งมอบ และราคาอย่างต่อเนื่องเพื่อเป้าหมาย คือ เน้นที่การป้องกันของเสีย การลดการเปลี่ยนแปลง การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และ ความสูญเสียที่กระบวนการผู้ส่งมอบ รวมถึงการพัฒนาขั้นพื้นฐานของระบบบริหารคุณภาพ (แนวคิดปรมาจารย์คุณภาพ. ม.ป.ป. : ออนไลน์).

ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 จัดทำโดยสมาคม International Automotive Task Force (IATF) โดยกลุ่มสมาชิกจากบริษัทผู้ผลิตรายยนต์ 9 บริษัท ได้แก่ BMW Group, Chrysler LLC & Daimler AG, Fiat Group Automobiles, Ford Motor Company, General Motors Corporation, PSA Peugeot Citroen, Renault, and Volkswagen AG และ 5 สมาคม ดังนี้ ANFIA, AIAG, FIEV, SMMT, และ ADV. ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ และนำมา

กำหนดเป็นข้อปฏิบัติสำหรับการขอรับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพISO/TS16949 และนำข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ทุกข้อกำหนดมาใช้ร่วมกัน ดังนั้น ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 จึงเป็นมาตรฐานเดียว ที่ได้รับการยอมรับในอุตสาหกรรมยานยนต์จากทั่วโลก (International Automotive Task Force. 2008 : Online)

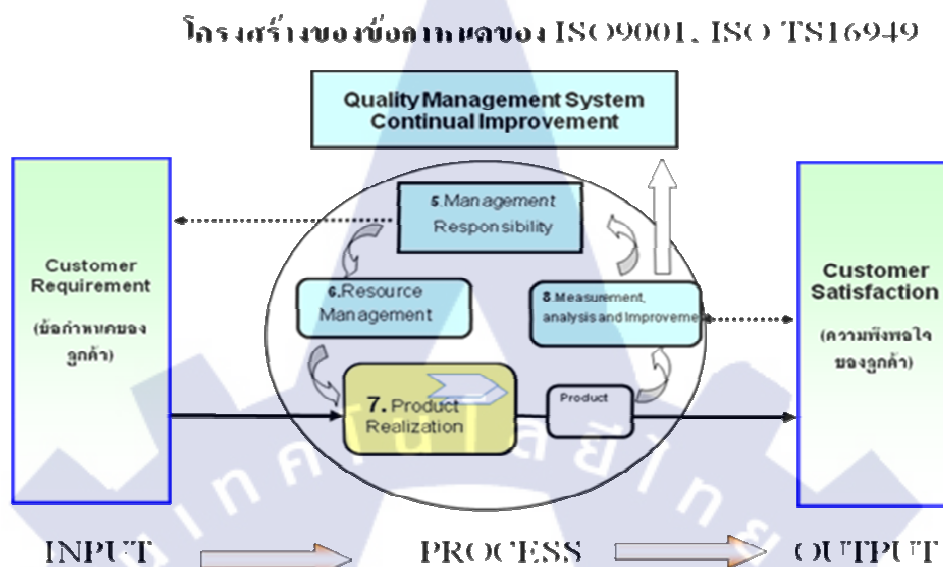
ทฤษฎีปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009

ผู้บริหารระดับสูงต้องมีความมุ่งมั่นและให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ต้องมีความเชื่อมั่นในประโยชน์ของการ บริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 โดยเห็นว่าการจัดทำระบบเป็นสิ่งที่จำเป็น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมพนักงานทุกคนในองค์กรต้องมีความตั้งใจจริงและร่วมแรงร่วมใจในการจัดทำระบบ โดยไม่เห็นว่าการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 เป็นการเพิ่มภาระในงานที่ปฏิบัติ (อรุณ ดอกบัว. 2551 : 48-50)

ระบบการจัดการเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949:2009 เพื่อเป็นการยืนยันกระบวนการทำงานในระบบบริหารคุณภาพ และง่ายต่อการค้นหาข้อมูล (เกศรินทร์ ศรีนวล. 2553 : 2)

การเพิ่มคุณภาพของสินค้า ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า สามารถลดต้นทุนต่างๆ และการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้ดีขึ้น ทำให้ได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า ปัจจัยสำคัญ คือ การบริหารคุณภาพให้ได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งการบริหารคุณภาพ ประกอบด้วย การวางแผนคุณภาพ (Quality Plan) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เพื่อจุดประสงค์ด้านคุณภาพ ส่วนการประกันคุณภาพ หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าด้านการป้องกันปัญหาด้านคุณภาพ โดยผ่านระบบการเตือนล่วงหน้า จากนั้นจะมีการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงตามความคาดหวังของลูกค้า (ตรีทศ เหล่าศิริหงส์ทอง. 2547 : 11)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009



รูปที่ 2 องค์ประกอบและแบบจำลองของระบบบริหารคุณภาพ

ที่มา: ตริทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง. (2547). **แนวทางการออกแบบระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO/TS16949: 2002**. หน้า 16.

จากรูปที่ 2 ความหมายของระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กันและมีการจัดโครงสร้างการดำเนินงานที่เป็นรูปแบบชัดเจน สามารถตรวจติดตามประสิทธิผลได้อย่างเป็นรูปธรรม มีการออกแบบระบบบริหารคุณภาพที่ดี รวมถึงการมีขั้นตอนการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิผล สามารถนำพาองค์กรไปสู่การแข่งขันในระดับสากลได้ ซึ่งต้องมีปัจจัยด้าน คุณภาพ ราคา และการส่งมอบ เป็นปัจจัยหลัก และทางผู้ผลิตเองก็ต้องลดต้นทุนให้ได้มากที่สุด (ตริทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง. 2547 : 2)

ในการบริหารระบบบริหารคุณภาพต้องมีการบริหารจัดการในทุกๆ ส่วนขององค์กร โดยการประยุกต์ใช้เทคนิคหรือกิจกรรม รวมทั้งการใช้ระเบียบข้อกำหนดต่างๆ ในการควบคุมให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และที่สำคัญต้องสอดคล้องกับ นโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร คือการได้รับผลประโยชน์สูงสุดในทุกๆ ด้านของ

องค์กรหรือ การบริหารระบบบริหารคุณภาพสากลโดยใช้ข้อกำหนดทางเทคนิคสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์โดยเฉพาะ

1. ความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ปัจจุบันบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ต้องให้ความสำคัญกับระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 เนื่องจากเป็นหนึ่งในกฎข้อบังคับของบริษัทผู้ประกอบรถยนต์ โดยกำหนดให้ผู้ส่งมอบต้องได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO/TS16949: 2009 หรือเทียบเท่า หากยังไม่ได้มีการรับรองต้องมีแผนการจัดทำและระยะเวลาในการดำเนินการอย่างชัดเจน และในข้อกำหนดขั้นตอนการสรรหาผู้ส่งมอบรายใหม่ในขั้นตอนการคัดเลือกต้องระบุถึงการได้รับการรับรอง หรือแผนการดำเนินงานเพื่อขอการรับรองอย่างชัดเจน และอีกประการหนึ่ง คือการที่บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์นำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผล จะช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะต้องมีการออกแบบกระบวนการอย่างชัดเจน

2. เป้าหมายคุณภาพ (จุดมุ่งหมาย) คือ กิจกรรมการควบคุมคุณภาพที่มีการพัฒนาและประสบความสำเร็จในการปฏิบัติมากที่สุดในปัจจุบันคือ กิจกรรมกลุ่ม QCC (Quality Control Circle) โดยอาศัยหลักการปรับปรุงคุณภาพจากวงล้อ Deming หรือวงล้อ PDCA (Plan-Do-Check-Action) และ QC 7 Tools เป็นเครื่องมือในการดำเนินกิจกรรม และได้พัฒนาต่อมาเป็นแนวคิดการบริหารอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) และการควบคุมคุณภาพครอบคลุมทั้งองค์กร (Total Quality Control) โดยมุ่งเน้นให้ผู้บริหารทุกระดับและพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพ โดยมีเป้าหมายคือความพึงพอใจของลูกค้า โดยยึดปรัชญาที่ว่า วิธีที่ดีที่สุดที่จะเพิ่มยอดขายและทำกำไรให้กับองค์กรคือ การทำให้ผลิตภัณฑ์และบริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง. 2547 : 3)

3. เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินการจัดทําระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 : 2009 คือ การบริหารเทคโนโลยีเป็นการเชื่อมแนวคิดและองค์ความรู้ในด้านวิศวกรรม วิทยาศาสตร์และการบริหารเข้าด้วยกันเพื่อที่จะได้วางแผน พัฒนาและประยุกต์ใช้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีเพื่อที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ นักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของการจัดการหรือการบริหารเทคโนโลยีไว้อีกหลายลักษณะ อาทิ เช่น

3.1 การบริหารเทคโนโลยีเป็นวิธีการต่างๆ ที่ผู้บริหารจะสามารถจัดการเพื่อการเปลี่ยนแปลงไปพร้อมกับการพัฒนาเทคโนโลยีในองค์กร

3.2 การบริหารเทคโนโลยี คือการพัฒนากระบวนการที่นำเทคโนโลยีมาผสมผสานเข้ากับกิจกรรมของธุรกิจ รวมทั้งปัจจัยอื่นๆ เช่น การตลาด การเงิน หรือด้าน

ทรัพยากรมนุษย์ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานได้เป็นอย่างดี (พสุ เดชะรินทร์. 2547 : 2)

แนวคิดที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2009 ขององค์กร

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ คือ ความเข้าใจแนวคิด เครื่องมือ วิธีการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันให้โครงการประสบความสำเร็จ ซึ่งจะทำให้สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางปฏิบัติ ปัจจัยที่เป็นกลไกที่จะทำให้เกิดความเข้าใจในแนวคิด เครื่องมือ วิธีการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ คือ การยกระดับการศึกษา และการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง (ตรีทศ เหล่าศิริหงส์ทอง. 2547 : 11) หลักการบริหารคุณภาพ คือ กระบวนการในการชี้แจง และอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นต่อการให้บรรลุตามจุดประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร (กฤตยชญ์ แก้วสำหัด. 2547 : 37-39) และได้มีการยกตัวอย่างของ Joseph M Juran (Pooh03. 2550 : Online) ที่ได้ทำการเปรียบเทียบตัวแบบการบริหารคุณภาพเหมือนการบริหารการเงิน เพื่อให้มองเห็นได้ชัดว่า การบริหารระบบบริหารคุณภาพเป็นระบบและสามารถประเมินได้ ดังนี้

กระบวนการทางการเงิน

การวางแผนด้านการเงิน
การควบคุมด้านการเงิน
การปรับปรุงด้านการเงิน

กระบวนการทางคุณภาพ

การวางแผนคุณภาพ
การควบคุมคุณภาพ
การปรับปรุงคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ หมายถึง การรักษาซึ่งระดับคุณภาพที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย การเฝ้าติดตาม (Monitoring) เพื่อทราบผลการดำเนินการที่แท้จริงของคุณภาพ (Actual Performance) และทำการเปรียบเทียบกับเป้าหมายคุณภาพ (Quality Target) เพื่อป้องกันปัญหาด้านคุณภาพ (Quality Problem) (Pooh03. 2550 : Online)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ

การเป็นผู้นำในด้าน พันธะสัญญา ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนกลไกต่างๆ ในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ให้ประสบความสำเร็จ และมีส่วนสำคัญในการทำให้เกิดปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร ซึ่งต้องมีความเข้าใจแนวคิด

มาตรฐานสากล เครื่องมือ และวิธีการต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ เป็นสิ่งสำคัญที่จะผลักดันให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายการบริหารระบบบริหารคุณภาพได้ ซึ่งจะซึ่งจะถือเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ

การกำหนดให้ระบบบริหารคุณภาพเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักขององค์กร ถือว่าเป็นพื้นฐานของความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ โดยผู้บริหารจะต้องมีความชัดเจนในการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพในระดับกลยุทธ์ และสามารถเชื่อมโยงให้ระบบบริหารคุณภาพกับเป้าหมายหลักขององค์กรมีความสอดคล้องกัน รวมถึงมีความเข้าใจผลกระทบของระบบบริหารคุณภาพที่มีต่อขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

การให้ความสำคัญและมุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เป็นการมุ่งเน้นตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จของบริหารระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยการส่งมอบตรงเวลา การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างรวดเร็ว และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยองค์กรจะต้องเชื่อมโยงกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัฒนธรรมพื้นฐานองค์กร เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งวัฒนธรรมที่จะสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จนี้ประกอบด้วย การตัดสินใจด้วยข้อเท็จจริงที่พิสูจน์ได้ การมีส่วนร่วมและสำนึกต่อเป้าหมายขององค์กร การตัดสินใจด้วยข้อเท็จจริงที่สามารถพิสูจน์ได้ด้วยวิธีการที่เป็นที่ยอมรับ การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ประสานงานและร่วมมือกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง (ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง. 2547 : 10-11)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009

พิจารณาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กร การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร เพื่อแสดงทิศทางและความมุ่งมั่นด้านคุณภาพโดยพิจารณาทบทวนและกำหนดกระบวนการและหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการที่มีความจำเป็น เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ โดยการจัดทำเอกสารเหมาะสม และมีข้อมูลเพียงพอที่จะนำไปปฏิบัติ และการกำหนดทรัพยากรที่มีความจำเป็นในการดำเนินการกระบวนการที่กำหนดเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

กำหนดวิธีการวัดหรือประเมินประสิทธิผลแต่ละกระบวนการที่กำหนด เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ และนำผลประเมินดังกล่าวมาเชื่อมโยงกับการประเมินผลงานใน

การทำงานของพนักงานทุกระดับในองค์กร และกำหนดวิธีการป้องกันมิให้เกิดข้อบกพร่อง รวมทั้งวิธีการจัดสาเหตุข้อบกพร่อง

กำหนดวิธีการเพื่อการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และนำกระบวนการนี้ไปใช้อย่างจริงจัง

การดำเนินการตามแนวทางข้างต้นให้บรรลุผลนั้น องค์กรควรวางแผนการดำเนินการและมอบหมายงานแก่ผู้รับผิดชอบในระดับต่างๆ จากหน่วยงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องและการฝึกอบรมบุคลากรในระดับต่างๆ ให้เข้าใจหลักการและข้อกำหนดของมาตรฐาน เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำระบบได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตามระดับความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย

ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 นั้นยึดข้อปฏิบัติตามระบบ ISO9001: 2008 ทุกข้อและได้เพิ่มข้อกำหนดทางเทคนิคเข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารระบบคุณภาพสำหรับชิ้นส่วนยานยนต์ และมีข้อกำหนดอ้างอิงไว้ในภาคผนวก ข.

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์

อุตสาหกรรมรถยนต์ และชิ้นส่วนรถยนต์เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมหลัก 6 ประเภทที่จะใช้เป็นกลยุทธ์หลักในการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทย (กระทรวงอุตสาหกรรม. 2554 : 11) ได้แก่ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมสิ่งทอ อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและบริการ อุตสาหกรรมยานยนต์ กลุ่มอุตสาหกรรมอาหารเครื่องดื่ม และอุตสาหกรรมอัญมณี ทั้งนี้รัฐบาลตั้งความหวังไว้ว่า อุตสาหกรรมยานยนต์ไทยเป็นศูนย์กลางการผลิตรถยนต์ของเอเชีย เนื่องจากปัจจุบันการแข่งขันในอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ขณะนี้ที่ความรุนแรงขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันทั้งด้านคุณภาพและต้นทุน รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของผู้ถือหุ้นจากบริษัทไทยและบริษัทร่วมทุนที่เป็นบริษัทข้ามชาติเกือบทั้งหมด ซึ่งโครงสร้างผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ตามลักษณะของกลุ่มอุตสาหกรรม ได้แก่ กลุ่มบริษัทจาก ญี่ปุ่น กลุ่มบริษัทจากยุโรป และกลุ่มบริษัทจากสหรัฐอเมริกา เป็นต้น และยังมีเงื่อนไข ความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้นและเข้มงวดมากขึ้น รวมทั้งกำหนดเวลาการส่งมอบที่สั้นลง ที่ผู้ผลิตต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องใช้ความสามารถในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิตชิ้นส่วนสำหรับรถรุ่นใหม่ๆ การออกแบบและการพัฒนา ด้านเทคโนโลยีขั้นสูง
2. ความสามารถในการเรื่องคุณภาพ ต้นทุน และด้านการส่งมอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเน้นเรื่องราคา เป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขัน และการตัดสินใจคัดเลือกผู้ผลิตชิ้นส่วนถ้ามีคุณภาพที่ใกล้เคียงกัน

3. ความสามารถในการเรื่องกำลังการผลิตให้ได้ปริมาณตามต้องการ หากมีการเพิ่มปริมาณการผลิต

ความสามารถในเรื่องคุณภาพ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ตรงตามมาตรฐานสากลและถ้าผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ไทยยังไม่สามารถผลิตได้ตรงตามความต้องการ บริษัทผู้ประกอบยานยนต์ อาจนำบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนของตนเองเข้ามาลงทุนผลิตชิ้นส่วนป้อนให้โรงงานประกอบเอง หรืออาจเป็นลักษณะร่วมทุนซึ่งในปัจจุบันการค้าเสรีทำให้ผู้ประกอบการรถยนต์ใช้กลยุทธ์ Global Sourcing โดยแสวงหาชิ้นส่วนคุณภาพสูงและราคาถูก จากทั่วโลก เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 (ก้องเกียรติ ผลพิบูลย์สุนทร. 2550 : 31- 32)

ISO/TS 16949: 2009 เป็นระบบบริหารคุณภาพขององค์กรระบบใหม่ที่เข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจด้านยานยนต์แทนที่ QS-9000 ซึ่งได้ยกเลิกไปในปี 2549 (สามารถขอใบรับรอง QS-9000 ได้ถึงแค่ธันวาคม 2549) ISO/TS 16949: 2009 เป็นมาตรฐานที่นานาชาติให้การยอมรับมากกว่า QS-9000 เนื่องจากเป็นมาตรฐานที่จัดทำโดย International Automotive Task Force (IATF) และ Japan Automobile Manufacturers Association, Inc. (JAMA) และยังได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการ ISO/TC 176 ปัจจุบัน ISO/TS 16949 ได้ถูกปรับปรุงเป็นฉบับที่ 3 ซึ่งเพิ่งประกาศใช้ไปเมื่อเดือนมิถุนายน 2552 (ISO/TS 16949: 2009) โดยเป็นมาตรฐานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ ISO 9001: 2008 และมุ่งเน้นในด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความสูญเสียและเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ตารางสรุปข้อกำหนดมาตรฐาน

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สรุปข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001: 2008 และข้อกำหนดมาตรฐาน ISO/TS16949: 2009 ดังนี้

ตารางที่ 2 สรุปข้อกำหนดมาตรฐาน

ข้อกำหนด ISO9001: 2008	ข้อกำหนด ISO/TS16949: 2009
4. ระบบบริหารคุณภาพ 4.1 ข้อกำหนดทั่วไป องค์กรต้องมีการจัดทำเอกสาร ประยุกต์ใช้ ควบคุม รักษาไว้ และพัฒนาประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานฉบับนี้	4.1.1 ส่วนเพิ่มเติม – ข้อกำหนดทั่วไป (General Requirement) ความมั่นใจในการควบคุมกระบวนการต่างๆ ของกระบวนการที่จ้างจากหน่วยงานภายนอก องค์กรยังต้อง ยังคงความรับผิดชอบขององค์กรต่อความรับผิดชอบต่อการดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า

ตารางที่ 2 สรุปข้อกำหนดมาตรฐาน (ต่อ)

ข้อกำหนด ISO9001: 2008	ข้อกำหนด ISO/TS16949: 2009
4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร (Documentation Requirement) 4.2.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General) 4.2.2 คู่มือคุณภาพ(Quality Manual) การควบคุมเอกสาร (Control of Document) 4.3.3 การควบคุมการบันทึก (Control of Record)	4.2.3.1 ข้อกำหนดทางวิศวกรรม (Engineering Specification) 4.2.4.1 ระยะเวลาการจัดเก็บบันทึก (Records Retention)
5. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management Responsibility) 5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management Commitment) 5.2 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus) 5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) 5.4 การวางแผน (Planning) 5.4.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objectives) 5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System Planning) 5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร (Responsibility, Authority and Communication) 5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibility and Authority) 5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative) 5.5.3 การสื่อสารภายใน (Internal Communication) 5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) 5.6.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General) 5.6.2 ข้อมูลในการทบทวน (Input Review) 5.6.3 ผลจากการทบทวน (Review Output)	5.1.1 ความมีประสิทธิภาพ ของกระบวนการ (Process Efficiency) 5.4.1.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective) 5.5.1.1 ความรับผิดชอบด้านคุณภาพ (Responsibility for Quality) 1 ตัวแทนลูกค้า (Customer Representative) 5.6.1.1 ผลการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System Performance) 5.6.2.1 ข้อมูลในการทบทวน (Review Input)

ตารางที่ 2 สรุปข้อกำหนดมาตรฐาน (ต่อ)

ข้อกำหนด ISO9001: 2008	ข้อกำหนด ISO/TS16949: 2009
6 การบริหารทรัพยากร (Resource Management) 6.1 การจัดหาทรัพยากร (Provision of Resource) 6.2 ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) 6.2.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General) 6.2.2 ความสามารถ จิตสำนึกและฝึกอบรม (Competence Awareness and Training) 6.3 สิ่งอำนวยความสะดวก (Infrastructure) 6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)	6.2.2.1 ทักษะการออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product Design Skill) 6.2.2.2 การฝึกอบรม (Training) 6.2.2.3 การฝึกอบรมพนักงาน (Training on the Job) 6.2.2.4 การจูงใจพนักงาน การมอบอำนาจ และความพึงพอใจ (Employee Motivation and Empowerment) 6.3.1 การวางแผนด้านโรงงาน สิ่งอำนวยความสะดวกและเครื่องจักรอุปกรณ์ (Plant, Facility and Equipment Planning) 6.3.2 แผนฉุกเฉิน (Contingency Plans) 6.4.1 ความปลอดภัยส่วนบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Personnel Safety to Achieve Product Quality) 6.4.2 ความสะอาดของสถานที่ (Cleanliness of Premises)
7. การได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Product Realization) 7.1 การวางแผนในการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Planning of Product Realization)	7.1.1 การวางแผนในการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Planning of Product Realization) 7.1.2 เกณฑ์การยอมรับ (Acceptance Criteria) เกณฑ์การยอมรับต้องกำหนดขึ้นโดยองค์กรและได้รับอนุมัติโดยลูกค้า กรณีที่ลูกค้าต้องการสำหรับข้อมูลที่เป็นลักษณะเชิงคุณภาพหรือรูปลักษณะภายนอก (Attribute Data) ที่มีการสุ่มตัวอย่างนั้นเป็นเกณฑ์การยอมรับต้องเป็นแบบข้อบกพร่องเป็นศูนย์ (Zero Defect) (ดูข้อกำหนดที่ 8.2.3.1)

ตารางที่ 2 สรุปข้อกำหนดมาตรฐาน (ต่อ)

ข้อกำหนด ISO9001: 2008	ข้อกำหนด ISO/TS16949: 2009
7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer-Related Process) 7.2.1 การระบุข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (Determination of Requirements Related to the Product) 7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (Review of Requirements Related to the Product) 7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า (Customer Communication) 7.3 การออกแบบและพัฒนา (Design and Development) 7.3.1 การวางแผนการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Planning) 7.3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Input)	7.1.3 การรักษาความลับ (Confidentiality) 7.1.4 การควบคุมการเปลี่ยนแปลง (Change Control) 7.2.1.1 คุณลักษณะพิเศษที่ลูกค้ากำหนด (Customer-Designated Special Characteristics) 7.2.2.1 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (Review of Requirement Related to the Product) 7.2.2.2 ความเป็นไปได้ในการผลิต (Organization Manufacturing Feasibility) 7.2.3.1 การสื่อสารกับลูกค้า (Customer Communication) 7.3.1.1 การมุ่งเน้นการปฏิบัติงานโดยหลายสายงาน (Multidisciplinary Approach) องค์กรต้องมุ่งเน้นการปฏิบัติงานโดยหน่วยงานจากหลายสายงานหรือ บุคลากรจากหลายหน่วยงานในการเตรียมการเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ รวมถึงการพัฒนาการสรุปขั้นตอนสุดท้ายและการเฝ้าติดตามคุณลักษณะพิเศษ (Special Characteristic) การพัฒนาและทบทวนการวิเคราะห์โอกาสที่จะความบกพร่องและผลกระทบ (FMEA) รวมถึงการดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงและพัฒนา และทบทวนแผนการควบคุม (Control Plan) 7.3.2.1 ข้อมูลการออกผลิตภัณฑ์ (Product Design input) 7.3.2.2 ข้อมูลการออกแบบกระบวนการผลิต (Manufacturing Process Design input) 7.3.2.3 คุณลักษณะพิเศษ (Special Characteristic)

ตารางที่ 2 สรุปข้อกำหนดมาตรฐาน (ต่อ)

ข้อกำหนด ISO9001: 2008	ข้อกำหนด ISO/TS16949: 2009
7.3 การออกแบบและพัฒนา (Design and Development)	7.3.3 ผลที่ได้จากการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Output)
7.3.1 การวางแผนการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Planning)	7.3.3.1 ผลการออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product Design Output)
7.3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Input)	7.3.3.2 ผลจากการออกแบบกระบวนการผลิต (Manufacturing Process Design Output)
7.3.4 การทบทวนการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Review)	7.3.4.1 การเฝ้าติดตาม (Monitoring)
7.3.5 การทวนสอบผลการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Verification)	7.3.6.1 การรับรองผลการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Validation)
7.3.6 การรับรองผลการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Validation)	7.3.6.2 โครงการต้นแบบ (Prototype Program)
7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบพัฒนา (Control of Design and Development Change)	7.3.6.3 กระบวนการอนุมัติผลิตภัณฑ์ (Product Approval Process)
7.4.1 ข้อมูลการจัดซื้อ (Purchasing Information)	7.4.1.1 ความสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Statutory and Regulatory Conformity)
7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ (Purchasing Information)	7.4.1.2 การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพของผู้ส่งมอบ (Supplier Quality Management System Delivery)
7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ (Verification of Purchased Product)	7.4.1.3 แหล่งที่อนุมัติโดยลูกค้า (Customer-Approved Sources)
	7.4.3.1 ความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ที่รับเข้า (Incoming Product Conformity to Requirement)

ตารางที่ 2 สรุปข้อกำหนดมาตรฐาน (ต่อ)

ข้อกำหนด ISO9001: 2008	ข้อกำหนด ISO/TS16949: 2009
7.5 การเตรียมการผลิตและบริการ (Production and Service Provision)	7.4.3.2 การเฝ้าติดตามผู้ส่งมอบ (Supplier Monitoring)
7.5.1 การควบคุมการเตรียมการผลิตและบริการ (Production and Service Provision)	7.5.1.1 แผนการควบคุม (Control Plan)
	7.5.1.2 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction)
	7.5.1.3 การทวนสอบการปรับตั้งงาน (Verification of Job Set-ups)
	7.5.1.4 การบำรุงรักษาเชิงป้องกันและเชิงพยากรณ์ (Preventive and Predictive Maintenance)
	7.5.1.5 การบริหารเครื่องมือการผลิต (Management of Production Tooling)
	7.5.1.6 การกำหนดตารางการผลิต (Production Scheduling)
	7.5.1.7 ข้อมูลป้อนกลับจากการบริการ (Feedback of Information from Service)
	7.5.1.8 ข้อตกลงเกี่ยวกับการบริการกับลูกค้า (Service Agreement With Customer)
7.5.2 การรับรองกระบวนการสำหรับการจัดการผลิตและการบริการ (Validation of Process for Production and Service Provision)	7.5.2.1 การยืนยันกระบวนการสำหรับการจัดการผลิตและการบริการ (Validation of Process for Production and Service Provision)
7.5.3 การชี้บ่งและการสอบกลับ (Identification and Traceability)	7.5.3.1 การชี้บ่งและการสอบกลับ (Identification and Traceability)
7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า (Customer Property)	7.5.4.1 เครื่องมือการผลิตที่เป็นกรรมสิทธิ์ของลูกค้า (Customer-Owned Production Tooling)
7.5.5 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ (Preservation of Product)	7.5.5.1 การจัดเก็บและคงคลัง (Storage and Inventory)
7.6 การควบคุมอุปกรณ์เฝ้าติดตามและการตรวจวัดที่จะต้องดำเนินการ (Control of Monitoring and Measuring Equipment)	7.6.1 การวิเคราะห์ระบบการวัด (Measurement System Analysis)
	7.6.2 บันทึกการสอบเทียบ/ ทวนสอบ (Calibration/Verification Record)
	7.6.3 ข้อกำหนดของห้องปฏิบัติการ (Laboratory Requirements)

ตารางที่ 2 สรุปข้อกำหนดมาตรฐาน (ต่อ)

ข้อกำหนด ISO9001: 2008	ข้อกำหนด ISO/TS16949: 2009
8. การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measurement, Analysis and Improvement)	7.6.3.1 ห้องปฏิบัติการภายใน (Internal Laboratory)
8.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General)	7.6.3.2 ห้องปฏิบัติการภายนอก (External Laboratory)
8.2 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัด (Monitoring and Measurement)	8.1.1 การระบุเครื่องมือทางสถิติ (Identification of Statistical Tools)
8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	8.1.2 ความรู้พื้นฐานทางสถิติ (Knowledge of Basic Statistical Concepts)
8.2.2 การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)	8.2.1.1 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)
8.2.3 การเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการ (Monitoring and Measurement of Process)	8.2.2.1 การตรวจติดตามระบบคุณภาพ (Quality Management System Audit)
8.2.4 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดผลิตภัณฑ์ (Monitoring and Measurement of Product)	8.2.2.2 การตรวจติดตามกระบวนการผลิต (Manufacturing Process Audit)
	8.2.2.3 การตรวจติดตามผลิตภัณฑ์ (Product Audit)
	8.2.2.4 แผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit Plans)
	8.2.2.5 คุณสมบัติของผู้ตรวจติดตามภายใน (Internal Auditor Qualification)
	8.2.3.1 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดกระบวนการผลิต (Monitoring and Measurement of Manufacturing Process)
	8.2.4.1 การตรวจสอบตามแบบของตัวผลิตภัณฑ์และการทดสอบเกี่ยวกับการนำไปใช้งาน (Layout Inspection and Functional Testing)
	8.2.4.2 ชิ้นส่วนที่แสดงลักษณะภายนอก (Appearance Items)

ตารางที่ 2 สรุปข้อกำหนดมาตรฐาน (ต่อ)

ข้อกำหนด ISO9001: 2008	ข้อกำหนด ISO/TS16949: 2009
8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of Nonconforming Product)	8.3.1 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of Nonconforming Product)
	8.3.2 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่นำมาทำใหม่ (Control of Rework Product)
	8.3.3 ข้อมูลของลูกค้า (Customer Information)
	8.3.4 การละเว้นจากลูกค้า (Customer Waiver)
8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)	8.4.1 การวิเคราะห์และการใช้ข้อมูล (Analysis and use of Data)
8.5 การปรับปรุง (Improvement)	8.5.1.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องขององค์กร (Continual Improvement of the Organization)
8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)	8.5.1.2 การปรับปรุงกระบวนการผลิต (Manufacturing Process Improvement)
8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action)	8.5.2.1 การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)
	8.5.2.2 การป้องกันข้อผิดพลาด (Error Proofing/ POKAYOKE)
	8.5.2.3 การสะท้อนผลจากปฏิบัติการแก้ไขปัญหา (Corrective Action Impact) องค์กรต้องประยุกต์ใช้การปฏิบัติการแก้ไขกับกระบวนการและผลิตภัณฑ์อื่นที่คล้ายคลึงกันและควบคุมการปฏิบัติเพื่อการจัดสาเหตุของความไม่สอดคล้องหรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
	8.5.2.4 การวิเคราะห์/ ทดสอบผลิตภัณฑ์ที่ถูกปฏิเสธ (Product Reject Test/Analysis)
8.5.3 ปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action)	

การบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 จะอยู่บนหลักการของ Plan-Do-Check-Action (PDCA) การวางแผน ปฏิบัติการ การตรวจสอบ และการดำเนินการแก้ไข ซึ่งเป็นกระบวนการพื้นฐานของการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ก้องเกียรติ ผลพิบูลสุนทร. 2550 : 43)

ลักษณะมาตรฐานและหลักการระบบบริหารคุณภาพ ISO9000

ลักษณะและหลักการจัดการระบบบริหารคุณภาพมีดังนี้

1. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า คือการจัดการระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยมุ่งเน้นขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. การเป็นภาวะผู้นำ คือการเน้นการจัดการคุณภาพทุกขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการผลิตของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. การดำเนินงานเป็นกระบวนการ โดยเน้นการปฏิบัติเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหา
4. การดำเนินงานเป็นกระบวนการ และสามารถตรวจสอบเอกสารได้ง่าย
5. เป็นระบบการจัดการระบบบริหารคุณภาพที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม
6. การบริหารเชิงระบบ และเป็นแนวทางไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
7. เป็นระบบบริหารคุณภาพ ที่เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
8. การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง

ระบบการจัดการคุณภาพเป็นการรับรองในระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ไม่ใช้การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (สุนันท์ ทองฝาก. 2552 : 12)

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 นี้ ผู้ศึกษาพบว่า มีผู้ที่มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อดังกล่าว ดังนี้

มณรินทร์ ภูทอง (2552) ได้ศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบการจัดการด้านคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 ของ บริษัท ไทยเทคดาเย แอนด์ พาร์ท จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการจัดการด้านคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 และเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบการทำงาน ด้วยระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 ผลการศึกษา พบว่าสถิติการเกิดปัญหาด้านคุณภาพของบริษัทที่ผ่านมาในอดีตตั้งแต่บริษัทได้มีการนำระบบการจัดการด้านคุณภาพ ISO/TS16949 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 จนถึงปัจจุบัน 9 ปัญหาหลัก และได้เสนอแนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาด้าน

คุณภาพโดยจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม ระบบการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 ผลที่ได้ คือ พนักงานมีความรู้เพิ่มขึ้น

อังคณา ไมตรีสรสันต์ (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001: 2000 บริษัทไดโต อิเลคทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า เพื่อให้ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001: 2000 ของบริษัทฯ สามารถดำรงไว้และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องได้รับการมีส่วนร่วมจากพนักงานในการปฏิบัติตามข้อกำหนด และควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพให้มากขึ้นและต่อเนื่อง เนื่องจากมีความสัมพันธ์ในด้านความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ

ทัฬหี ศุภศรี (2548) ศึกษาเรื่อง ความพร้อมขององค์การต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่มาตรฐาน ISO/TS16949: 2002 บริษัท พูลธนา พาร์ท แอนด์ โมลด์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า องค์การยังขาดความพร้อมในด้านต่าง ๆ คือ ด้านการให้การศึกษาและการติดต่อสื่อสาร ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการอำนวยความสะดวก และการสนับสนุน ด้านการเจรจาต่อรอง ด้านการแทรกแซงและการดึงมาเป็นพวก และด้านการบังคับ ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น ขาดการพัฒนาทางด้านการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เกิดความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ และขาดการอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนอย่างเพียงพอ

เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล (2551) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบจากการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ต่อต้นทุนคุณภาพของกิจการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัท เจริญลากอโตพาร์ท จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 มาประยุกต์ใช้ มีผลกระทบต่อต้นทุนคุณภาพในแต่ละแผนก ยกเว้นแผนกวางแผนการที่ต้นทุนการป้องกันก่อนการประยุกต์ใช้ไม่มีความแตกต่างจาก หลังการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ต้นทุนความล้มเหลวภายในโดยรวม และต้นทุนความล้มเหลวภายนอกโดยรวมลดลง ผู้บริหารระดับสูงของบริษัท มีความคิดเห็นว่าการกำหนดนโยบาย การสนับสนุน ตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 การมีส่วนร่วมของพนักงาน และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานด้านต้นทุนคุณภาพ เป็นปัจจัยความสำเร็จของการพัฒนาเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 และการลดต้นทุนคุณภาพของบริษัท

วิชัย อริยพรพงศ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 มาใช้ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรม อีสเทอร์นชิปบอร์ด เพื่อศึกษาระดับความรู้และระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 มาใช้ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคม

อุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด พบว่า ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 ไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2002

ประวิทย์ คงถาวรนันต์ (2550) ศึกษาเรื่องศักยภาพการแข่งขันด้วยระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 และระบบการผลิตแบบลีนของอุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง เพื่อศึกษาศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ ในด้านกิจกรรมหลักในส่วนของโลจิสติกส์ ขาเข้า กระบวนการผลิต และขาออก และสนับสนุนในส่วนโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร เปรียบเทียบรูปแบบระบบบริหารการผลิต ความสัมพันธ์ของศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ ในด้านกิจกรรมหลัก กับกิจกรรมสนับสนุน พบว่าศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ทั้งในด้านของกิจกรรมหลักในส่วนของโลจิสติกส์ขาเข้า กระบวนการผลิต และขาออก ผลการเปรียบเทียบ รูปแบบระบบการบริหารการผลิตต่างกัน มีผลต่อศักยภาพการแข่งขันต่างกัน ผลการเปรียบเทียบเหตุผลในการใช้ระบบการบริหารการผลิตที่ต่างกัน มีผลต่อศักยภาพการแข่งขันที่ต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพการแข่งขันในด้านกิจกรรมสนับสนุนในส่วนโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับศักยภาพการแข่งขันในด้านกิจกรรมหลัก

ตารางสรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สรุปเอกสารและงานวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 3 สรุปเอกสารและงานวิจัย

ผู้แต่ง	ปี	วิจัย/ศึกษาเรื่อง	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
มฤตุนรินทร์ ภูทอง	2552	แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบการจัดการด้านคุณภาพ ISO/TS16949: 2002	พนักงาน บริษัท ไทยเทคดาย แอนด์ พาร์ท จำกัด	พนักงานมีความรู้เพิ่มขึ้น หลังได้รับการฝึกอบรม
อังคณา ไมตรีสรสันธ์	2546	ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001: 2000	พนักงาน บริษัท ไดโต อิเลคทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด	การมีส่วนร่วมจากพนักงาน และการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 3 สรุปเอกสารและงานวิจัย (ต่อ)

ผู้แต่ง	ปี	วิจัย/ศึกษาเรื่อง	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	ผลการวิจัย
ทัฬหี สุภศรี	2548	ความพร้อมขององค์การต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่มาตรฐาน ISO/TS16949: 2002	ความพร้อมขององค์การต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่มาตรฐาน ISO/TS16949: 2002	องค์การยังขาดความพร้อมในด้านต่าง ๆ คือ ด้านการศึกษาและการติดต่อสื่อสาร ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการอำนวยความสะดวก และการสนับสนุนด้านการเจรจาต่อรอง ด้านการแทรกแซงและการดึงมาเป็นพวก และด้านการบังคับ ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลง
เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล	2551	ผลกระทบจากการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ต่อต้นทุนคุณภาพของกิจการ	บริษัท เจริญลาภ ออโตพาร์ท จำกัด	การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 มาประยุกต์ใช้ ผลการปฏิบัติงานด้านต้นทุนคุณภาพ เป็นปัจจัยความสำเร็จของการพัฒนาเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949
วิชัย อริยพรพงศ์	2550	ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 มาใช้ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์	พนักงาน ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด	ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 ไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2002
ประวิทย์ คงถาวรนันต์	2550	ศักยภาพการแข่งขันด้วยระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 และระบบการผลิตแบบลีนของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง	พนักงาน ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด	ศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง เหตุผลในการใช้ระบบการบริหารการผลิตที่ต่างกัน มีผลต่อศักยภาพการแข่งขันที่ต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพการแข่งขันในด้านกิจกรรมสนับสนุน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการสารนิพนธ์

ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา

การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 เพื่อการบริหารอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์นี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการศึกษาไว้ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
2. กลุ่มตัวอย่าง และการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือผู้ปฏิบัติงานในบริษัทผู้ผลิตชิ้นรถยนต์ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 โดยตรง ดังนี้

1. ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009
2. ผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหารด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009
3. เจ้าหน้าที่ประสานงานด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 58 บริษัท (นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. 2556 : ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการศึกษารวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับผิดชอบควบคุมดูแลระบบบริหารคุณภาพโดยตรงจำนวน 40 คน

โดยใช้วิธีส่งแบบสอบถามเป็นจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ และโทรศัพท์สอบถามผู้ตอบแบบสอบถาม โดยชี้แจงจุดประสงค์และความสำคัญของการตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบ และดำเนินการด้วยตนเอง ดังที่อ้างอิงไว้ในภาคผนวก ก.

การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1973 : 886 - 887)

(1) สมการที่ 1

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

และ e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (allowable error)

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.1 แทนค่าในสูตร จะได้เท่ากับ 37 ดังนั้นผู้ศึกษา จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 40 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ฉบับ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปิด (Closed-ended Question) และให้เลือกตอบ ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวถูกสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ดังกล่าวข้างต้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน/แผนก ตำแหน่งงาน และอายุงาน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 การได้รับใบรับรองระบบบริหารคุณภาพ และทัศนคติที่มีต่อการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 จำนวน 18 ข้อ ดังภาคผนวก ก.

1.ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้เกณฑ์มาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความเห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เกณฑ์การประเมินใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักการแบ่งเป็นอัตราภาคชั้น (Class Interval) โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถาม คะแนนต่ำสุด คือ 1 คะแนน และคะแนนที่สูงที่สุด คือ 5 หาค่ากึ่งกลางพิสัยโดยใช้สูตรคำนวณ ช่วงกว้างของอัตราภาคชั้น (สุนันท์ ทองผาก. 2552 : 22) ดังต่อไปนี้

(2) สมการที่ 2

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

เมื่อรวบรวมและแจกแจงความถี่แล้ว ใช้คะแนนเฉลี่ยมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ในรายชื่อ เกณฑ์พิจารณาดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับความเห็นด้วย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม Excel ดังนี้

2.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน (ภักดี ทองคำ. 2553 : 54) โดยสามารถคำนวณได้จากสูตรดังนี้

(3) สมการที่ 3

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ค่าจำนวนที่คำนวณ} \times 100}{\text{ค่าจำนวนทั้งหมด}}$$

2.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลการประมาณระดับความเห็นด้วย ดังนี้

(4) สมการที่ 4

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

2.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง ดังนี้

(5) สมการที่ 5

$$S = \frac{e n \sum x^2 - (n \sum x)^2}{n (n - 1)}$$

S = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

X = คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละกลุ่มตัวอย่างยกกำลังสอง

$(n \sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังที่ได้บททวนแล้วในบทที่ 2 แล้วขอคำปรึกษาจากอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้พิจารณาเนื้อหาคำถามของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม ทั้งด้านการใช้ภาษา ความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด

ด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ในบริษัทกรณีศึกษา จำนวน 30 คน นำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach. 1970) มี ดังนี้

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น Alpha
ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินการบริหารระบบบริหารคุณภาพ	0.8418

ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ควรมีค่าเกินกว่า 0.60 เป็นต้นไป สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha รวมเท่ากับ 0.8418 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนทั้งหมด 40 ชุด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยผู้ศึกษาทำการแจกจ่ายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง แล้วให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเองอย่างอิสระ และใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน โดยเก็บได้ 40 ชุด จากนั้นจึงนำไปประมวลผลข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์
2. จัดเรียงและลงรหัสจากแบบสอบถาม
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้งใช้วิธีนำเสนอข้อมูลในรูปตารางข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ตามทัศนคติด้านต่าง ๆ.

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่ เดือนมีนาคม 2556 ถึง เดือนสิงหาคม 2556 ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ดังในภาคผนวก ในเดือน กรกฎาคม และได้สรุปข้อมูลในเดือน สิงหาคม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าวิจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ผู้ศึกษาได้นำเสนอ และอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ ทางสถิติ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้นำมาสรุปเพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยการศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยตัวแปรที่นำมาอธิบายได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ อายุงานในบริษัท โดยใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีผลต่อการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 โดยใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 โดยการใช้สถิติ t-test และสถิติ F-test

ส่วนที่ 1 เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยตัวแปรที่นำมาอธิบายได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 อายุงานในบริษัท โดยใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ และร้อยละ รายละเอียดดังตารางที่ 3 – 8

ตารางที่ 4 รายละเอียดข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	12	30.0
หญิง	28	70.0
รวม	40	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงว่ากลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 70.0 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.0

ตารางที่ 5 รายละเอียดข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

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

จากตารางที่ 5 แสดงว่ากลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาช่วง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 อันดับสามช่วง 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.0 อันดับสี่ช่วง 41 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.0 และช่วง 20 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.

ตารางที่ 6 รายละเอียดข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปวช./ ปวส.	6	15.0
ปริญญาตรี	26	65.0
ปริญญาโทขึ้นไป	8	20.0
รวม	40	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงว่ากลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.0 และ ปวช./ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตารางที่ 7 รายละเอียดข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009

ตำแหน่งที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ประสานงานด้านระบบบริหารคุณภาพ (Coordinator)	27	67.5
ผู้ช่วยตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบคุณภาพ (Assistant QMR)	6	15.0
ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบคุณภาพ (QMR)	7	17.5
รวม	40	100.0

จากตารางที่ 7 แสดงว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในตำแหน่งผู้ประสานงานด้านระบบบริหารคุณภาพ (Coordinator) คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบคุณภาพ (QMR) คิดเป็นร้อยละ 17.5 และผู้ช่วยตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบคุณภาพ (Assistant QMR) คิดเป็นร้อยละ 15.0

ตารางที่ 8 รายละเอียดข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุงานในบริษัท

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
7 – 10 ปี	3	7.5
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	9	22.5
รวม	40	100.0

จากตารางที่ 8 แสดงว่ากลุ่มผู้รับผิดชอบระบบบริหารคุณภาพส่วนใหญ่มีอายุงานในบริษัทอยู่ในช่วง 6 – 7 ปี และ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมาอายุงานช่วง 2 – 3 ปี อายุงานช่วง 4 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.5 อายุงานช่วง 0 -1 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 และอายุงานช่วง 7 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตารางที่ 9 รายละเอียดข้อมูลบริษัทตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับการรับรอง

มาตรฐาน ISO/TS16949: 2009

ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/TS16949 : 2009	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ได้รับ	40	100.0
รวม	40	100.0

จากตารางที่ 9 แสดงว่ากลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ทั้งหมดบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/TS16949: 2009 คิดเป็นร้อยละ 100.0

ส่วนที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 โดยใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอิทธิพลระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน

ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. องค์กรมีการกำหนดนโยบายคุณภาพ และมีการทบทวนโดยฝ่ายบริหารทุกปี	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

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอิทธิพลระหว่าง
คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ
ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน (ต่อ)

ความคิดเห็นที่มี ต่อการบริหาร คุณภาพ ISO/TS16949: 2009	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
3.ผลการ ดำเนินงานภายใน องค์กรเป็นไป ตามเป้าหมายที่ เป็นรูปธรรม เช่น เป็นตัวเลขที่วัด ได้ชัดเจน	9 (22.5)	18 (45.0)	13 (32.5)	-	-	3.90	.744	มาก
4. องค์กรได้รับ ความร่วมมือจาก พนักงานทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหาร ระดับสูงถึง พนักงานระดับ ล่าง	4 (10.0)	17 (42.5)	15 (37.5)	4 (10.0)	-	3.52	.816	มาก
5. ผู้บริหาร ระดับสูงได้ให้การ สนับสนุนการ ดำเนินการบริหาร ระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ทุกกิจกรรม	8 (20.0)	17 (42.5)	14 (35.0)	1 (2.5)	-	3.78	.862	มาก
6.องค์กรได้มีการ กำหนดแผนการ ฝึกอบรม เพื่อ พัฒนาและเพิ่ม ทักษะให้กับ พนักงานอย่าง ต่อเนื่อง	6 (15.0)	22 (55.0)	12 (30.0)	-	-	3.85	.662	มาก

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอิทธิพลระหว่าง
คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ
ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน (ต่อ)

ความคิดเห็นที่มี ต่อการบริหาร คุณภาพ ISO/TS16949: 2009	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
7. พนักงานใน องค์กรเมื่อได้รับ การฝึกอบรมแล้ว มีความเข้าใจ ขั้นตอนการ ดำเนินงานของ ระบบบริหาร คุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ได้อย่าง ถูกต้อง หรือ เพิ่มขึ้น	5 (12.5)	14 (35.0)	20 (50.0)	1 (2.5)	-	3.58	.747	มาก
8. องค์กรมีการ กำหนดแผนการ ดำเนินการ ปรับปรุงและ พัฒนาอย่าง ต่อเนื่องที่เป็น รูปธรรม เช่น มี การกำหนด งบประมาณ เพื่อ สนับสนุน	4 (10.0)	13 (32.5)	22 (55.0)	1 (2.5)	-	3.50	.716	มาก
9. พนักงานทุก คนรวมถึง ผู้บริหารระดับสูง มีส่วนร่วม ในการ เสนอแนะทางการ ดำเนินงานเพื่อให้ เกิดการปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง ตามข้อ กำหนด ของ ISO/TS16949: 2009	4 (10.0)	14 (35.0)	18 (45.0)	3 (7.5)	1 (2.5)	3.43	.874	มาก

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอิทธิพลระหว่าง
คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ
ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน (ต่อ)

ความคิดเห็นที่มี ต่อการบริหาร คุณภาพ ISO/TS16949: 2009	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
10. องค์กรได้ กำหนดแผนการ ดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้อง กับความต้องการ ลูกค้า เช่น ระบุ รายละเอียดใน Quality Plan	7 (17.5)	15 (37.5)	18 (45.0)	-	-	3.73	.751	มาก
11. ระบบบริหาร คุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ทำให้ พนักงานใน องค์กรสามารถ ปฏิบัติงานได้ ถูกต้องตาม ขั้นตอน	6 (15.0)	15 (37.5)	17 (42.5)	1 (2.5)	1 (2.5)	3.60	.871	มาก
12. องค์กรมี ระบบควบคุม เอกสารที่ชัดเจน ปฏิบัติง่าย และมี เอกสารใช้หน้า งานให้พนักงาน สามารถหยิบ ใช้ได้สะดวก	10 (25.0)	17 (42.5)	12 (30.0)	1 (2.5)	-	3.90	.810	มาก
13. องค์กรได้มี การกำหนด ระบบ การสื่อสารและ ช่องทางการ สื่อสารไว้อย่าง ชัดเจน	4 (10.0)	18 (45.0)	18 (45.0)	-	-	3.65	.662	มาก

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอิทธิพลระหว่าง
คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ
ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน (ต่อ)

ความคิดเห็นที่มี ต่อการบริหาร คุณภาพ ISO/TS16949: 2009	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
14. องค์กรได้นำ ผลของ Process Audit & Product Audit ไปแก้ไข และปรับปรุง ระบบอย่างจริงจัง	6 (15.0)	14 (35.0)	17 (42.5)	2 (5.0)	1 (2.5)	3.55	.904	มาก
15. เมื่อพบ สาเหตุที่แท้จริง ของข้อผิดพลาด องค์กรได้ พิจารณาการ ป้องกันแบบถาวร และเชื่อถือได้ เช่น POKAYOKE ทุก ครั้ง ได้ปฏิบัติ ตาม NC, CAR, PAR อย่าง รวดเร็ว และ จริงจัง	7 (17.5)	10 (25.0)	22 (55.0)	1 (2.5)	-	3.58	.813	มาก
16. องค์กรได้มี การใช้ Core Tools (APQP, Control Plan, FMEA PPAP, SPC และ MSA) ถูกต้องตาม ข้อกำหนดของ ระบบ ISO/TS16949: 2009 และ ข้อกำหนดลูกค้า ได้ อย่างถูกต้อง	6 (15.0)	17 (42.5)	15 (37.5)	2 (5.0)	-	3.67	.797	มาก

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอิทธิพลระหว่าง
คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ
ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน (ต่อ)

ความคิดเห็นที่มี ต่อการบริหาร คุณภาพ ISO/TS16949: 2009	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
17. องค์กรมีการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานทุก กระบวนการ ซึ่ง กำหนดเป็น ระเบียบปฏิบัติ และปฏิบัติตาม อย่างครบถ้วน	5 (12.5)	14 (36.0)	19 (47.5)	2 (5.0)	-	3.55	.783	มาก
18. ปัจจัยแห่ง ความสำเร็จ ของ องค์กรได้จากการ ดำเนินการตาม ระบบบริหาร คุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ได้อย่าง ถูกต้อง	12 (30.0)	12 (30.0)	13 (32.5)	3 (7.5)	-	3.83	.958	มาก
รวม						3.72	.499	มาก

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย มาพิจารณาระดับความคิดเห็นใน
แบบสอบถาม ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

จากตารางที่ 10 แสดงข้อมูลความคิดเห็น ที่มีต่อการบริหารระบบคุณภาพ
ISO/TS16949:2009 ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ที่ได้รับจากการบริหารระบบคุณภาพ
หมายถึง องค์กรได้รับผลประโยชน์ในด้านต่างๆ เช่น การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การ

ปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายการทำงาน หรือ ลูกค้าเพิ่ม ผลการดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ของกลุ่มรับผิดชอบระบบบริหารคุณภาพ จำนวน 40 บริษัท สามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 โดยรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ซึ่งหมายถึงมีระดับความเห็นในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรมีการกำหนดนโยบาย คุณภาพ และมีการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ทุกปี และ แต่ละหน่วยงานในองค์กรได้มีการกำหนดเป้าหมายและสอดคล้องกับนโยบาย และ ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 อย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ซึ่งหมายถึง มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด รองลงมา ผลการดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปตามเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม เช่น เป็นตัวเลขที่วัดได้ชัดเจน และ องค์กรมีระบบควบคุมเอกสารที่ชัดเจนปฏิบัติง่าย และมีเอกสารใช้พนักงานให้พนักงานสามารถหยิบใช้ได้ อย่างสะดวก 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 ซึ่งหมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก องค์กรได้รับความร่วมมือจากพนักงาน ทุกระดับตั้งแต่

ผู้บริหาร ระดับสูงถึงพนักงานระดับล่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ซึ่งหมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก องค์กรมีการกำหนดแผนการดำเนินการ ปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่เป็นรูปธรรม เช่น มีการกำหนดงบประมาณเพื่อสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งหมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก และพนักงานทุกคนรวมถึงผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตามข้อกำหนดของ ISO/TS16949: 2009 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ซึ่งหมายถึงมีความคิดเห็นในระดับมาก

ส่วนที่ 3 เป็นผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความคิดเห็นที่มีผลต่อการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 โดยการใช้สถิติ t-test และสถิติ F-test

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน

1.1 เพศของกลุ่มผู้รับผิดชอบบริหารระบบบริหารคุณภาพ ที่ต่างกัน มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน

H0 เพศที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ไม่ต่างกัน

H1 เพศที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ต่างกัน

ตารางที่ 11 การศึกษาอิทธิพลของเพศที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009

ความเห็น	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย.	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-test for Equality of Means		
					t	df	Sig.
การบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009	ชาย	12	3.64	.418			
	หญิง	28	3.75	.533	-.632	38	.531

จากตารางที่ 11 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test พบว่า อิทธิพลระหว่างเพศที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ของกลุ่มผู้รับผิดชอบบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ของการทดสอบเท่ากับ 0.531 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีเพศต่างกันมีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

1.2 อายุของกลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ที่ต่างกัน มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน

H0 ช่วงอายุที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ไม่ต่างกัน

H1 ช่วงอายุที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ต่างกัน

ตารางที่ 12 การศึกษาอิทธิพลของช่วงอายุที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย.	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
20 – 25 ปี	2	3.69	.196	.464	.762
26 – 30 ปี	10	3.73	.662		
31 – 35 ปี	18	3.80	.519		
36 – 40 ปี	6	3.48	.297		
41 – 45 ปี	4	3.69	.266		

จากตารางที่ 12 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test พบว่า อิทธิพลระหว่างอายุที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ของกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ 0.762 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า กลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพที่มีอายุต่างกันมีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

1.3 ระดับการศึกษาของกลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพที่ต่างกัน มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน

H0 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ไม่ต่างกัน

H1 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ต่างกัน

ตารางที่ 13 การศึกษา อิทธิพลของระดับการศึกษาที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย.	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ปวช. / ปวส.	6	3.83	.144	.161	.852
ปริญญาตรี	26	3.70	.560		
ปริญญาโทขึ้นไป	8	3.71	.488		

จากตารางที่ 13 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test พบว่า อิทธิพลระหว่างระดับการศึกษาที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ของกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ 0.852 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่ากลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

1.4 ตำแหน่งของกลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพที่ต่างกัน มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน

H0 ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ไม่ต่างกัน

H1 ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ต่างกัน

ตารางที่ 14 การศึกษาอิทธิพลของตำแหน่งงานที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009

ตำแหน่ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย.	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
ผู้ประสานงานด้านระบบบริหารคุณภาพ (Coordinator)	77	3.72	.528	.014	.986
ผู้ช่วยตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบคุณภาพ (Ass't QMR)	6	3.71	.320		
ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบคุณภาพ (QMR)	7	3.75	.567		

จากตารางที่ 14 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test พบว่า อิทธิพลระหว่างตำแหน่งที่รับผิดชอบที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ของกลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ 0.986 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบต่างกันมีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

1.5 อายุงานในบริษัทของกลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพที่ต่างกัน มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ต่างกัน

H0 อายุงานที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ไม่ต่างกัน

H1 อายุงานที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ต่างกัน

ตารางที่ 15 การศึกษาอิทธิพลของอายุงานที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009

อายุงานในบริษัท	จำนวน	ค่าเฉลี่ย.	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	Sig.
0 – 1 ปี	5	3.85	.546	.506	.770
2 – 3 ปี	7	3.72	.468		
4 – 5 ปี	7	3.50	.261		
6 – 7 ปี	9	3.88	.730		
6 – 10 ปี	3	3.62	.497		
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	9	3.69	.413		

จากตารางที่ 15 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test พบว่า อิทธิพลระหว่างอายุงานในบริษัทที่มีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ของกลุ่มผู้บริหารระบบบริหารคุณภาพ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ 0.770 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด 0.05 แสดงว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีอายุงานในบริษัทต่างกันมีผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษานี้ ผู้ศึกษาพบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 นั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญกับเรื่องหลักการบริหารคุณภาพที่จะนำไปสู่ความสำเร็จด้านธุรกิจ (หมายถึง ศักยภาพทางการแข่งขัน และส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้น) ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วย การมีส่วนร่วมของผู้พนักงานทุกระดับ รวมถึงการให้ความสำคัญสนับสนุนด้านการใช้ระบบบริหารคุณภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งต้องผลักดันให้การดำเนินการประสบความสำเร็จตามนโยบาย และเป้าหมาย การประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์ และการแก้ไขปัญหา ซึ่งต้องใช้ปัจจัย ดังต่อไปนี้

- การผลักดันให้การดำเนินการประสบความสำเร็จ ความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์และประสิทธิผลในการแก้ไขปัญหา
- การกำหนดให้ระบบบริหารคุณภาพให้เป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักขององค์กร โดยการเชื่อมโยงระบบบริหารคุณภาพให้สอดคล้องกับเป้าหมายของแต่ละองค์กร
- ความสอดคล้องของ นโยบายและวัตถุประสงค์ด้านระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงความมีประสิทธิภาพของการบริหารระบบบริหารคุณภาพ

- การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร ที่มีผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ ใช้ระบบบริหารคุณภาพ และความตระหนักต่อเป้าหมายขององค์กร
- การฝึกอบรมให้ความรู้พนักงาน เพื่อให้พนักงานเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้อง
- ความเหมาะสมของการควบคุมเอกสารภายในและภายนอก

ดังนั้นผู้ศึกษา จึงขอเปรียบเทียบความสอดคล้อง กับ ผลการศึกษาและการวิจัยของผู้ศึกษาอื่น ดังนี้

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความสอดคล้อง กับ ผลการศึกษาและวิจัยในอดีต

ผลการศึกษา/ งานวิจัยในอดีต	ผลการศึกษาครั้งนี้
มฤตรินทร์ ภูทอง (2552) เสนอแนวทางทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาด้านคุณภาพโดยจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม ระบบการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 ผลที่ได้ คือ พนักงานมีความรู้เพิ่มขึ้น	พนักงานทุกคนรวมถึงผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามข้อกำหนดของ ISO/TS216949: 2009 เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009
อังคณา ไมตรีสรสสันต์ (2546) พบว่า เพื่อที่จะให้ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001: 2000 ของบริษัทสามารถธำรงไว้และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องได้รับการมีส่วนร่วมจากพนักงานในการปฏิบัติตามข้อกำหนด และควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในระบบ บริหารคุณภาพให้มากขึ้นและต่อเนื่อง เนื่องจากมีความสัมพันธ์ในด้านความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ	องค์กรได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงถึงพนักงาน ระดับล่าง เป็นหนึ่งใน ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009
เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล (2551) พบว่า การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 มาประยุกต์ใช้มีผลกระทบต่อต้นทุนคุณภาพในแต่ละแผนก ตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 การมีส่วนร่วมของพนักงาน และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานด้านต้นทุนคุณภาพ เป็นปัจจัย ความสำเร็จของการพัฒนาเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 และการลดต้นทุนคุณภาพของบริษัท	พบว่า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 และองค์กรให้ความสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการนำไปประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและมีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรม KAIZEN หรือ QCC เป็นต้น เนื่องจากพบว่าพนักงานทุกคนรวมถึงผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตามข้อกำหนดของ ISO/TS16949: 2009 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43
2. การกำหนดแผนการพัฒนา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นกิจกรรมต่อเนื่องจาก ข้อ 1. ซึ่งต้องดำเนินการอย่างจริงจัง เนื่องจากพบว่า องค์กรมีการกำหนดแผนการดำเนินการ ปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่เป็นรูปธรรม เช่น มีการกำหนดงบประมาณเพื่อสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50
3. องค์กรควรให้ความสำคัญด้านการฝึกอบรมข้อกำหนดมาตรฐาน ISO/TS16949: 2009 ให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานทุกคนในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนด เนื่องจากพบว่าหัวข้อในแบบสอบถาม เรื่องการได้รับความร่วมมือจากทุกระดับในการดำเนินการบริหารระบบคุณภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2554). แผนแม่บทการพัฒนาอุตสาหกรรมไทย พ.ศ.2555-2574. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2556, จาก <http://www.oie.go.th>
- กฤตยชญ์ แก้วสำหัต. (2547). ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 มาใช้ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ก้องเกียรติ ผลพิบูลย์สุนทร. (2550). ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมบางปู. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เกศรินทร์ ศรีนวล. (2553). การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารในระบบบริหารคุณภาพด้านอุตสาหกรรมยานยนต์ (ISO/TS16949: 2002) สำหรับ บริษัท เคียวเซร่า ดินเซกิ (ประเทศไทย) จำกัด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ตรีทศ เหล่าศิริหงส์ทอง. (2547). แนวทางการออกแบบระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO/TS16949: 2002. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ทัพพ์ ศุภศรี. (2548). ความพร้อมขององค์การต่อการเปลี่ยนแปลงไปสู่มาตรฐาน ISO/TS16949: 2002 บริษัท พูลธนา พาร์ท แอนด์ โมลด์ จำกัด. กรณีศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล. (2551). ผลกระทบจากการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ต่อต้นทุนคุณภาพของกิจการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัท เจริญลาก ออโตพาร์ท จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (วิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. (2555). สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2556, จาก http://www.amata.com/thai/industrial_amatanakorn_customer_list.html
- แนวคิดปรมาจารย์คุณภาพ. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2556, จาก <http://www.klc.co.th/index.php/services/43-ts16949/171-ts-16949>

- ประวิทย์ คงถาวรนันต์. (2550). **ศักยภาพการแข่งขันด้วยระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 และระบบการผลิตแบบลีนของอุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พลุ เดชะรินทร์. (2547). **ความสำคัญของการบริหารเทคโนโลยีกับการแข่งขันขององค์กรธุรกิจ.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาคดี ทองคำ. (2553). **เจตคติที่มีต่อระบบ ISO/TS16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานนักศึกษา บริษัท แซนมิหน้า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการทางวิศวกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มณีนรินทร์ ภูทอง. (2552). **แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบการจัดการด้านคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 ของ บริษัท ไทยเทคดาเย แอนด์ พาร์ท จำกัด.** วิทยานิพนธ์ อส.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มารุต เจือทอง. (2553). **การประยุกต์ใช้เครื่องมือทางเทคนิคตามมาตรฐาน ISO/TS16949: 2009 ของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ระดับล่าง.** สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น.
- วิชัย อริยพรพงศ์. (2550). **ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2002 มาใช้ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุนันท์ ทองฝาก. (2552). **ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008.** สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยี ไทย – ญี่ปุ่น.
- อรุณ ดอกบัว. (2551). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 : บริษัท ทรีโมทรีฟ เอเชีย แปซิฟิค จำกัด.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (วิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อังคณา ไมตรีสรสณฑ์. (2546). **ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานใน
การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001: 2000 บริษัทไดโด อิเลคทรอนิกส์
(ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Testing.** 3rd ed. New York :
Harper & Row.

International Automotive Task Force. (2008). **Automotive Certification Scheme For
ISO/TS16949: 2002 Rules for Achieving IATF Recognition.** USA. :
International Automotive Task Force.

----- . (2009). **Quality Management System-Particular Requirement for the
Application of ISO9001: 2008 for Automotive Production and Relevant
Service Part Organizations Technical Specification ISO/TS16949.**
USA. : International Automotive Task Force.

Pooh03. (2550). จุราณ. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2556, จาก [http://www.oknation.net/
blog/print.php?id=160331](http://www.oknation.net/blog/print.php?id=160331)

Yamane, Taro. (1973). **An Introductory Analysis.** New York : Haper & Row.

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY



ภาคผนวก

TNI



ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009

คำชี้แจงทั่วไป

แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ในนิคมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และบริษัท

ส่วนที่ 2 ทศนคติที่มีต่อการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ด้านประสิทธิผลและประโยชน์ที่ได้รับจากการบริหารระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง องค์กรได้รับผลประโยชน์ในด้านต่างๆ เช่น การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายการทำงาน หรือลูกค้าเพิ่ม ผลการดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ และขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะใช้ในการศึกษาเท่านั้นโดยไม่เปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายใดๆ ต่อตัวท่านและองค์กรของท่าน

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) 20-25 ปี

☐ 2) 26-30 ปี

☐ 3) 31-35 ปี

☐ 4) 36-40 ปี

☐ 5) 41-45 ปี

☐ 6) 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) มัธยมศึกษา

☐ 2) ปวช./ปวส.

☐ 3)ปริญญาตรี

☐ 4) ปริญญาโทขึ้นไป

4. ตำแหน่งที่ท่านรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ

☐ 1) ผู้ประสานงานด้านระบบบริหารคุณภาพ (Coordinator)

☐ 2) ผู้ช่วยตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบบริหารคุณภาพ (Assistant QMR)

☐ 3) ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบบริหารคุณภาพ (QMR)

5. อายุงานในบริษัท

☐ 1) 0-1 ปี

☐ 2) 2-3 ปี

☐ 3) 4-5 ปี

☐ 4) 6-7 ปี

☐ 5) 8-10 ปี

☐ 6) มากกว่า10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ทักษะที่มีต่อการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ที่ได้รับจากการบริหารระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง องค์กรได้รับผลประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายการทำงาน หรือ ลูกค้าเพิ่ม ผลการดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร บริษัทของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/TS16949: 2009 แล้วใช่หรือไม่

☐ 1) ใช่

☐ 2) ไม่ใช่

คำแนะนำการตอบแบบสอบถาม

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
1. องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายคุณภาพ และมีการทบทวนโดยฝ่ายบริหารทุกปี					
2. แต่ละหน่วยงานในองค์กรของท่านได้มีการกำหนดเป้าหมายและสอดคล้องกับนโยบาย และข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 อย่างเป็นรูปธรรม					
3. ผลการดำเนินงานภายในองค์กรของท่านเป็นไปตามเป้าหมายที่เป็นรูปธรรม เช่น เป็นตัวเลขที่วัดได้ชัดเจน					
4. องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทุกกระบวนการ ซึ่งกำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติ และปฏิบัติตามอย่างครบถ้วน					
5. ผู้บริหารระดับสูงได้ให้การสนับสนุนการดำเนินการบริหารระบบคุณภาพ ISO/TS16949 ทุกกิจกรรม					
6. องค์กรของท่านได้มีการกำหนดระบบการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสารไว้อย่างชัดเจน					
7. องค์กรของท่านได้มีการกำหนดแผนการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง					
8. พนักงานในองค์กรของท่านเมื่อได้รับการฝึกอบรมแล้ว มีความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ได้อย่างถูกต้อง หรือเพิ่มขึ้น					
9. องค์กรของท่านมีการกำหนดแผนการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่เป็นรูปธรรม เช่น มีการกำหนดงบประมาณเพื่อสนับสนุน					
10. องค์กรของท่านได้กำหนด แผนการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการลูกค้า เช่น ระบุรายละเอียดใน Quality Plan					

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก
11. พนักงานทุกคนรวมถึงผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วม ในการเสนอแนะทางการดำเนินงาน เพื่อให้เกิด การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ตามข้อกำหนดของ ISO/TS16949: 2009					
12. องค์กรของท่านมีระบบควบคุมเอกสารที่ ชัดเจนปฏิบัติง่าย และมีเอกสารใช้พนักงานให้ พนักงานสามารถหยิบใช้ได้สะดวก					
13. ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ทำให้พนักงานในองค์กรของท่านสามารถปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องตามขั้นตอน					
14. องค์กรของท่านได้นำผลของ Process Audit & Product Audit ไปแก้ไขและปรับปรุงระบบอย่าง จริงจัง					
15. เมื่อพบสาเหตุที่แท้จริงของข้อผิดพลาด องค์กรของท่านได้พิจารณา การป้องกันแบบถาวรและ เชื่อถือได้ เช่น POKAYOKE ทุกครั้ง ได้ปฏิบัติตาม NC, CAR, PAR อย่างรวดเร็ว และจริงจัง					
16. องค์กรของท่านได้มีการใช้ Core Tools (APQP, Control Plan, FMEA, PPAP, SPC และ MSA) ถูกต้องตามข้อกำหนดของระบบ ISO/TS16949: 2009 และข้อกำหนดลูกค้า ได้อย่าง ถูกต้อง					
17. องค์กรของท่านได้รับความร่วมมือจาก พนักงานทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงถึง พนักงานระดับล่าง					
18. ท่านคิดว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กรของท่านได้จากการดำเนินการตามระบบบริหาร คุณภาพ ISO/TS16949: 2009 ได้อย่างถูกต้อง					