

ทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

สารนิพนธ์
ของ
อิทธิพล สุชัยยะ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ธันวาคม 2549

ทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

สารนิพนธ์
ของ
อิทธิพล สุชัยยะ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ธันวาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

บทคัดย่อ

ของ

อิทธิพล สุชัยยะ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ธันวาคม 2549

อิทธิพล สุขชัยยะ. (2549). *ทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับ* ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด. *ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน) ที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ด้านความรู้ความเข้าใจ, ด้านเป้าหมายคุณภาพ, ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร กับ ประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด จำนวน 330 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถามสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม 0.915 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของ LSD และสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานรายวัน ประสบการณ์การทำงาน 0 - 2 ปี และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
2. ด้านความรู้ความเข้าใจ พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้คะแนนความรู้ความเข้าใจโดยรวม ต่ำสุด 0 คะแนน สูงสุด 9 คะแนน มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง
3. ด้านเป้าหมายคุณภาพ พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับดี
4. ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยรวม อยู่ในระดับดี

5. ทศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 พนักงาน
ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม อยู่ในระดับมาก

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างด้านอายุ, ด้านตำแหน่งงาน และด้าน
รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ
ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05, 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ และด้านความรู้ความเข้าใจโดยรวม มีระดับ
ความสัมพันธ์ต่ำ ทิศทางเดียวกัน, ด้านเป้าหมายคุณภาพโดยรวม มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
ทิศทางเดียวกัน และ ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยรวม มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ทิศทาง
เดียวกัน กับ ความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949
ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

EMPLOYEES 'ATTITUDE AND BENEFIT TOWARDS QUALITY MANAGEMENT SYSTEM
ISO / TS 16949 OF SUMMIT AUTO SEATS INDUSTRY COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
ITTIPON SOOCHAIYA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
December 2006

Ittipon Soochaiya. (2006). *Employees 'Attitude and Benefit towards Quality Management System ISO / TS 16949 of Summit Auto Seats Industry Company Limited*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assoc. Prof. Sirivan Serirat.

The purpose of this research is to study the influence of personal details (sex, age, marital status, educational background, position, work experience and income) upon the benefit of ISO/TS 16949 quality management system for the employees of Summit Auto Seats Industry Company Limited in order to search for the relationship between their cognition, targeted quality , perception of information and benefit of the system.

The sample groups in this research were 330 employees in the Factory Department of Summit Auto Seats Industry Company Limited. This research used questionnaires to collect the information which showed the reliability of 0.915. The statistical methods used to analyze the information were frequency, percentages, mean, standard deviation, t-test and One-way analysis of variance. The pair difference was analyzed by LSD and Pearson product moment correlation coefficient.

The results of this research were concluded as follows:

1. The personal characteristic : most employees were female, ages between 21 – 30 years old, marriage, below bachelor's degree, daily employees, experience 0 - 2 years and salary below or equal 10,000 baht.
2. Cognition : the sample gained 0 to 9 points. Their cognition were in moderate level.
3. Targeted quality : the sample had good attitude towards targeted quality.
4. Perception of Information : the samples were good level in perception of information.
5. Attitude towards the benefit from ISO/TS 16949 quality management system : the sample thought they could have many benefits from the system.
6. Result of assumption test : the sample who were differences in ages, positions and incomes would have significantly different attitudes towards the benefit of ISO/TS

16949 quality management system . The statistic showed the level of 0.05, 0.05 and 0.01 respectively. The overall cognition had low relationship in the same direction. The overall targeted quality had moderate relationship in the same direction. The overall perception of information had moderate relationship in the same direction. The attitude towards the benefit from ISO/TS 16949 quality management system of Summit Auto Seats Industry Company Limited's employees had significant statistic level of 0.01.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ทศนคติและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี
จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของ อิทอิพล สูชัยยะ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควร
รับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....

ประธาน

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

.....

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความสามารถจากท่าน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในงานวิจัย นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินงานจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสรัง ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ได้ช่วยแก้ไขเครื่องมือในงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ ที่ดี มีประโยชน์ แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ นิสิตทั้งที่เป็นรุ่นพี่ รุ่นน้อง และรวมไปถึงเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัย ทุกๆ ท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก แก่ผู้วิจัย ด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณ บริษัท ชัมมิท ไอทีซีที อินดัสตรี จำกัด สถานที่ทำงานต้นสังกัดของผู้วิจัย ที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งช่วยเหลือสนับสนุนด้านข้อมูล แก่ผู้วิจัยในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา ผู้ให้ความรัก ความเมตตา และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมทั้งพระคุณของครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานตลอดจนครอบครัวของผู้วิจัยเอง ที่สนับสนุน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย อันก่อให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

อิทธิพล สุขชัยยะ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย

จาก

โครงการพิเศษบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้และการเรียนรู้.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	29
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ.....	36
ข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 : 2002.....	43
ประวัติบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด.....	65
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	69
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	71
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	71
การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย.....	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	77
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	85
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	97
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	119
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	119
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	119
สมมติฐานในการวิจัย.....	120
ขอบเขตของการวิจัย.....	120
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	121
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	122
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	122
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	124
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน.....	126
การอภิปรายผล.....	133
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	134
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	136
บรรณานุกรม.....	138
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	143
ภาคผนวก ข หนังสือเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญจากบัณฑิตวิทยาลัย.....	150
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	153
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	155

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างแต่ละฝ่ายของบริษัท.....	72
2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA).....	81
3 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล.....	85
4 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่.....	88
5 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949.....	89
6 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละคะแนนรวม(ตอบถูก) ด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949.....	91
7 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949.....	91
8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949.....	92
9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949.....	94
10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของทัศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949.....	95
11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จำแนกตามเพศ.....	97
12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จำแนกตามอายุ.....	98
13 แสดงผลเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็น ต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพISO/TS16949.....	99
14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพISO/TS 16949 จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพWISO/TS 16949 จำแนกตาม ระดับการศึกษา	101
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพWISO/TS 16949 จำแนกตาม ตำแหน่งงาน	102
17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพWISO/TS 16949 จำแนกตาม ประสบการณ์	103
18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพWISO/TS 16949 จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	104
19 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ด้านความรู้ความเข้าใจ กับความคิดเห็น ต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพWISO/TS16949.....	105
20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ด้านเป้าหมายคุณภาพ กับความคิดเห็น ต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพWISO/TS16949.....	106
21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร กับความคิดเห็น ต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ.....	111
22 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	117

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	7
2 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้.....	13
3 แสดงขั้นตอนในการรับรู้.....	15
4 แสดงให้เห็นถึงแนวความคิดของความสัมพันธ์แบบกระบวนการ.....	45
5 โครงสร้างการบริหารภายในโรงงาน.....	66
6 Certificate Reward มาตรฐานของระบบบริหารคุณภาพ.....	67
7 เป้าหมายคุณภาพของบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด.....	68

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากกระแสความตื่นตัวทางธุรกิจได้เกิดขึ้นทั่วโลก มีการแข่งขันเสรีมากขึ้น ลักษณะของการค้าเป็นแบบห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) มีการย้ายฐานการผลิตไปยังประเทศต่างๆ ทั่วโลก นอกจากนี้ยังเกิดการควบรวมกิจการในหลายๆ ธุรกิจ ไม่เว้นแม้กระทั่งอุตสาหกรรมยานยนต์เอง เช่น Daimler กับ Chrysler หรือ Renault กับ Nissan ทำให้ปัญหาเดิมๆ ที่เกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพ ของค่ายรถยนต์ต่างๆ เกิดขึ้นมาอีกครั้ง คราวนี้ขยายขอบเขตไปทั่วโลก เพราะค่ายรถยนต์ต่างๆ ก็ยังมีมาตรฐานของตัวเอง เช่น ค่ายรถยนต์อิตาลี ใช้มาตรฐาน AVSQ , ค่ายรถยนต์ฝรั่งเศส ใช้มาตรฐาน EAQF , ค่ายรถยนต์เยอรมัน ใช้มาตรฐาน VDA 6.1 , ค่ายรถยนต์อเมริกา ใช้มาตรฐาน QS 9000 และ ค่ายรถยนต์ญี่ปุ่น ยังไม่มีมาตรฐานคุณภาพรวมกัน แต่จะแยกกันไปแต่ละราย จึงเกิดการรวมตัวกันเป็นกลุ่มทำงานขึ้นมา เพื่อสร้างมาตรฐานใหม่สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ให้เป็นที่ยอมรับกันทั่วโลก และ ลดปัญหาความซ้ำซ้อนของการดำเนินระบบ จึงเกิดมาตรฐาน ISO/TS 16949 ขึ้นมาในปี 1999 โดยอ้างอิงกับ ISO 9000:1994 ต่อมาเมื่อมีการปรับเปลี่ยน ISO 9000 เป็นฉบับปี 2000 ส่งผลให้ ISO/TS 16949 ต้องปรับเปลี่ยนตาม เพื่อให้เกิดการนำเอาหลักการของการมุ่งเน้นกระบวนการ (Process Approach) มาใช้มากที่สุด จนปัจจุบันนี้ก็คือ ISO/TS 16949:2002 (ไอเอสไอไทย. <http://www.iso-thai.com>)

องค์กรต่างๆ ที่ทำธุรกิจร่วมกับกลุ่มลูกค้าค่ายรถยนต์ข้างต้น ซึ่งจัดว่าเป็นผู้รับจ้างช่วง (Supplier) ของกลุ่มลูกค้า นั้น จึงมีความจำเป็นต้องได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/TS 16949 โดยองค์กรจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐานตั้งแต่การกำหนดนโยบายคุณภาพ การวางแผน การปฏิบัติและการดำเนินการ การตรวจสอบแก้ไข และการทบทวนจากฝ่ายบริหาร รวมถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทั้งองค์กร ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติจากพนักงานในองค์กร

บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด เป็นองค์กรหนึ่งที่ได้จัดเป็นผู้รับจ้างช่วง ดำเนินธุรกิจผลิตสินค้าและส่งมอบให้กับกลุ่มลูกค้าดังกล่าว โดยผ่านการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาแล้วตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2547 จากระยะเวลาเกือบ 2 ปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้พบปัญหาจากการทำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 นี้ในหลายด้าน ตัวอย่างเช่น

กรณีจากเหตุการณ์ที่บริษัทฯ ภูพนักงานตรวจสอบจากภายนอกทำการตรวจสอบเพื่อรักษา มาตรฐานระบบฯ(Surveillance) โดยสุ่มถามพนักงานของบริษัทฯ มีพนักงานบางคนไม่สามารถตอบ คำถามด้านคุณภาพได้ถูกต้อง เช่น ถามว่าระบบนี้จะทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่ 100% ใช่หรือไม่ และ พนักงานตอบผิด ทำให้บริษัทฯ ติดCAR (Corrective Action Record)

กรณีจากการทบทวนของฝ่ายบริหาร ในรายงานประจำสัปดาห์ค่าตัวชี้วัดในการทำงานยัง ไม่ได้ตามเป้าหมายคุณภาพ เช่น ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานได้ไม่ถึง 95 %

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับของพนักงาน บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949” เพื่อเป็น ประโยชน์จากการได้รับรู้ถึงระดับ ความรู้ความเข้าใจ เป้าหมายคุณภาพ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารของ พนักงาน โดยจะนำไปปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร และ ผู้บริหารสามารถนำ ผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับกลยุทธ์ทางการบริหาร ของบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ให้ได้ตรงตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อัน ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัทชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านความรู้ความเข้าใจกับ ประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัทชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านเป้าหมายคุณภาพกับ ประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัทชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับ ประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัทชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารคุณภาพ ของบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ในด้านการให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานในส่วนที่

เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ การสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมจนทำให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายคุณภาพ และการส่งเสริมให้พนักงานได้เปิดรับข้อมูลข่าวสารทั่วถึงทั้งองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ที่ปฏิบัติงานในปี 2549 จำนวน 1,285 คน โดยมี 5 ฝ่าย ได้แก่ 1.ฝ่ายผลิต มีจำนวน 1,088 คน, 2.ฝ่ายวางแผนและจัดส่ง มีจำนวน 112 คน, 3.ฝ่ายวิศวกรรมการผลิต มีจำนวน 42 คน, 4.ฝ่ายควบคุมคุณภาพ มีจำนวน 28 คน และ 5.ฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีจำนวน 15 คน
(ที่มา : ข้อมูลบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ณ. วันที่ 31 พฤษภาคม 2549)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ที่ปฏิบัติงานในปี 2549 ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทน ของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1967 : 580-581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 305 คน และได้สำรองเผื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 8 % เท่ากับ 25 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 330 คน โดยใช้การได้สุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานในแต่ละฝ่ายโดยวิธีไม่กำหนดสัดส่วนประชากรพนักงานฝ่ายนั้นๆ (Disproportional stratified random sampling) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยสุ่มตัวอย่างในฝ่ายต่างๆ ตามจำนวนตัวอย่างในชั้นที่ 1 จนครบ 330 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 20 ปี

1.2.2 21 – 30 ปี

1.2.3 31 – 40 ปี

1.2.4 41 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ตำแหน่งงาน

1.5.1 พนักงานรายวัน

1.5.2 พนักงานรายเดือน

1.5.3 หัวหน้างานขึ้นไป

1.6 ประสบการณ์การทำงาน

1.6.1 0 – 2 ปี

1.6.2 3 – 5 ปี

1.6.3 6 ปีขึ้นไป

1.7 รายได้ต่อเดือน

1.7.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.7.2 10,001 – 20,000 บาท

1.7.3 20,001 – 30,000 บาท

1.7.4 30,001 บาทขึ้นไป

2. ด้านความรู้ความเข้าใจ

3. ด้านเป้าหมายคุณภาพ

4. ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร

ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหาร
คุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **บริษัทฯ** หมายถึง บริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
2. **พนักงาน** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานและมีส่วนรับผิดชอบต่อองค์กรในบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

2.1 **พนักงานรายวัน** หมายถึง พนักงานของบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ที่ได้รับค่าตอบแทนเท่ากับจำนวนวันที่ปฏิบัติงานเท่านั้น

2.2 **พนักงานรายเดือน** หมายถึง พนักงานของบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ที่ได้รับค่าตอบแทนคิดเหมาเป็นรายเดือน ซึ่งจะไม่มีตำแหน่งในการบริหาร แต่จะปฏิบัติหน้าที่ไปตามความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของแต่ละบุคคล

2.3 **หัวหน้างานขึ้นไป** หมายถึง พนักงานของบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ที่ได้รับค่าตอบแทนคิดเหมาเป็นรายเดือน ซึ่งนอกจากจะมีหน้าที่หลักในงานที่ตัวเองรับผิดชอบแล้ว ยังจะต้องมีหน้าที่ในการควบคุมดูแล และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย ได้แก่ หัวหน้าแผนก, หัวหน้าส่วน, ผู้จัดการฝ่าย, ผู้จัดการโรงงาน, ผู้จัดการทั่วไป

3. **ประชากรศาสตร์** หมายถึง ลักษณะของพนักงานของบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แต่ละคนแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร

4. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

5. **การรับรู้** หมายถึง กระบวนการซึ่งพนักงานของบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มีการเลือกสรร (Select) จัดระเบียบ (Organize) และตีความ (Interpret) สิ่งที่ได้รับ หรือข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งการรับรู้ของแต่ละคนจะแตกต่างกันไปขึ้นกับการตีความของแต่ละบุคคล

6. **การเรียนรู้** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ก่อนข้างถาวร และพฤติกรรมใหม่นี้เป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการฝึกฝน มิใช่จากการตอบสนองจากธรรมชาติ สัญชาตญาณ อุบัติเหตุหรือความบังเอิญ ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

7. **ความรู้ความเข้าใจ** หมายถึง กระบวนการคิดที่เกิดจากการเรียนรู้และความเข้าใจส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ที่สามารถอธิบายประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ได้อย่างถูกต้อง เช่น การปรับปรุงผลิตภัณฑ์อย่าง

ต่อเนื่อง การป้องกันการเกิดของเสีย การลดของเสีย การลดความผันแปรในกระบวนการของบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

8. การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด เกี่ยวกับความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ ความสม่ำเสมอในการได้รับข้อมูลข่าวสาร การเผยแพร่เกี่ยวกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพ กำหนดการตรวจสอบจากภายใน และภายนอก รวมทั้งข้อกำหนดต่างๆที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ

9. ทักษะคน หมายถึง การแสดงออกของความรู้สึกที่อยู่ภายใน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความใฝ่เยี่ยงของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

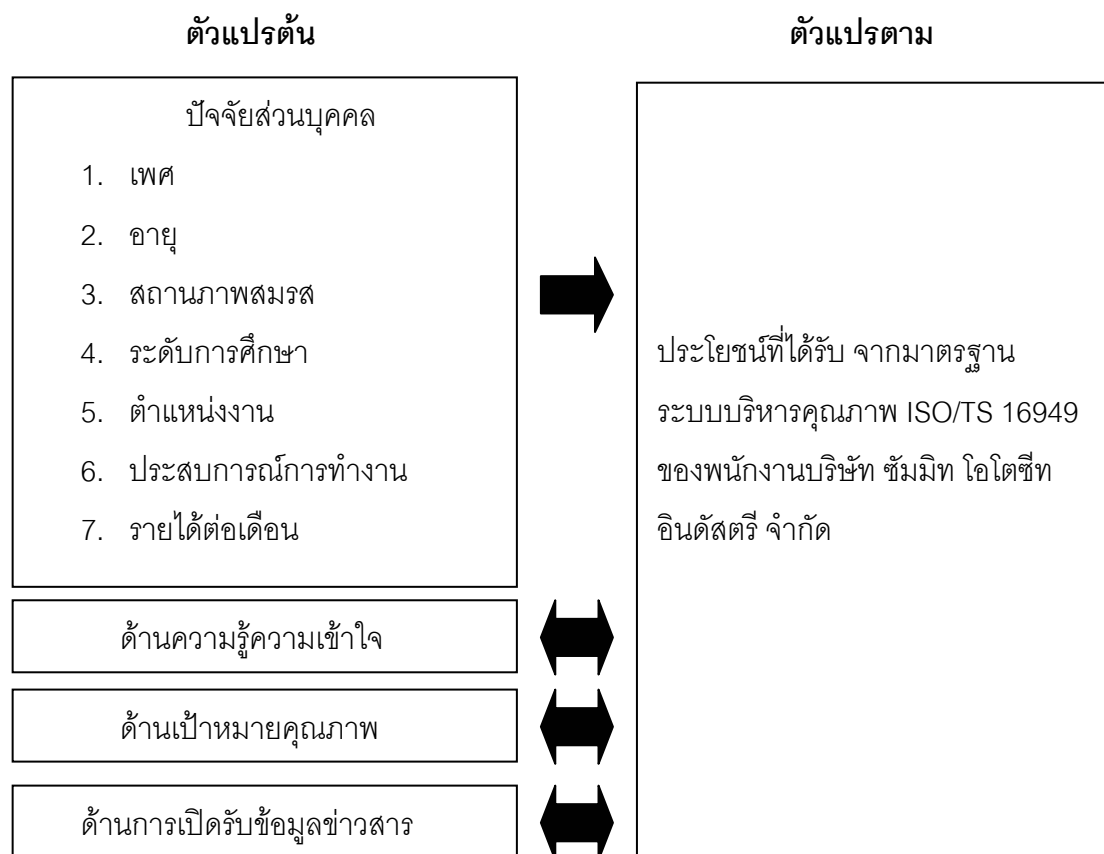
10. เป้าหมายคุณภาพ หมายถึง การที่องค์กรได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ โดยกำหนดเป็นเป้าหมายให้ทุกฝ่ายได้ปฏิบัติ ตั้งเป็นข้อกำหนดอันสอดคล้องกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เช่น ความปลอดภัยจากการเกิดอุบัติเหตุในระหว่างทำงาน จำนวนของเสียที่เกิดในกระบวนการผลิต การร้องเรียนจากลูกค้า คุณภาพจากผู้รับจ้างช่วงของบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

11. มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 หมายถึง มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่พัฒนาสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ เป็นมาตรฐานที่รวบรวมของทั้งยุโรป และอเมริกา เข้าด้วยกัน พัฒนาโดยใช้พื้นฐานของ ISO 9001:2000 ของบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

12. ประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 หมายถึง ได้รับรู้ถึงระดับ ความรู้ความเข้าใจ เป้าหมายคุณภาพ และการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของพนักงาน และบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงยุทธศาสตร์การบริหารให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 สามารถกำหนดแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรต้น กับ ตัวแปรตาม ในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน
2. ด้านความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
3. ด้านเป้าหมายคุณภาพ มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
4. ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง ทักษะคิดและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัม มิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 โดยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้และการเรียนรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ
7. ข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 : 2002
8. ประวัติบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ความหมายของประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทาง ประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ (พรทิพย์ วรภิเษโกศาทร. 2529 : 312 –315)

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจ ภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับ สื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรม นั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยน พฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัยโดย ซี.เมเปิล (C.Maple) และไอ แอล เจนิส และดีเรย์ (I.L.Janis; & D.Rife) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือนำมาจิตใจของคน จะยากขึ้นตามอายุ

ของคนเพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกัน โดยจะพบว่าภาษาใหม่ ๆ แปลก ๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538 : 41)

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ (ปรเม สตะเวทิน. 2533 : 112)

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือเพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการจะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Will, Goldwater; & Yates. 1980 : P87; อ้างอิงจาก ปรเม สตะเวทิน. 2533 : 112)

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุน้อยมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารใหม่ๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาดำรงจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

ดีเฟอล์ (พีระ จิระโสภณ. 2539 : 645-646; อ้างอิงจาก DeFleur. 1996 : unpage) “ทฤษฎีการสื่อสารมวลชนเกี่ยวกับผู้รับสาร” (Theories of Mass Communication) ได้กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เห็นว่าข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสารและเกิดผลโดยตรงทันทีแต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น DeFleur ได้สอน ทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) โดยมี

หลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกชุบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไข ที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวความคิดนี้มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ ด้านประชากรศาสตร์ที่ต่างกันนั้น มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ขององค์กร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้และการเรียนรู้

ความหมายของการรับรู้

เทพพนม เมืองแมน; และ สวิง สุวรรณ (2540 : 6) ได้กล่าวถึง การรับรู้ว่า หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับ การจัดระเบียบและการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ

นพ ศรีบุญนาถ (2545 : 42) ได้กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่ซึ่งบุคคลรับ จัดระเบียบ และแปลข้อมูล/สารสนเทศจากสภาพแวดล้อมที่เขาดำรงอยู่

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 71-75) ได้กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่ซึ่งบุคคลมีการเลือกสรร (Select) จัดระเบียบ (Organize) และตีความ (Interpret) เกี่ยวกับสิ่งกระตุ้น (Stimulus) หรือข้อมูลที่ได้รับ โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ (1) ได้เห็น (Sight) (2) ได้ยิน (Hearing) (3) ได้กลิ่น (Smell) (4) ได้ลิ้มรส (Taste) (5) ได้สัมผัส (Touch) หรือเป็นกระบวนการที่ซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความสิ่งที่สัมผัสเพื่อให้ความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมี การรับรู้และการตอบสนองต่อข้อมูลที่ได้รับแตกต่างกันไป แม้จะเป็นข้อมูลเดียวกันก็ตาม และ บางครั้งการรับรู้ของเราอาจจะแตกต่างจากความเป็นจริงก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 74) ได้กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่ซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความความรู้สึกประทับใจของตนเอง เพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของคนๆ หนึ่ง สามารถตีความให้แตกต่างจากความเป็นจริงได้อย่างมาก เช่น พนักงานทุกคนในบริษัทแห่งหนึ่งอาจจะรู้ว่าบริษัทของเขาเป็นสถานที่ที่ดีที่จะทำงาน เพราะมีสภาพการทำงานที่น่าพอใจ การมอบหมายงานน่าสนใจ ค่าตอบแทนสูง มีการบริหารการจัดการด้วยความเข้าใจและรับผิดชอบ แต่ความเป็นจริงอาจจะไม่เป็นไปตามที่รับรู้ก็ได้

สรุปได้ว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่ซึ่งบุคคลมีการเลือกสรร (Select) จัดระเบียบ (Organize) และตีความ (Interpret) สิ่งที่ได้รับ หรือข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งการรับรู้ของแต่ละคนจะแตกต่างกันไปขึ้นกับการตีความของแต่ละบุคคล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 71 – 75) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Factors influencing the perception) คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ซึ่งมีผลทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันได้แก่

1. ผู้รับรู้ (Perceiver) การตีความนั้นจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวเนื่องอย่างมากกับการรับรู้ ได้แก่ ทักษะการรับรู้ แรงจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ทักษะการรับรู้ (Attitudes) คือ ความรู้สึกและท่าทีที่บุคคลมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Kotler. 2003 : 199; อ้างอิงจาก รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548 : 75) ซึ่งอาจจะเป็นในด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ทักษะการรับรู้มีผลต่อการตีความหมายของสิ่งที่เกิดขึ้น และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของกลุ่ม ตัวอย่างของความแตกต่างทางด้านทักษะการรับรู้ เช่น นักร้องชอบการเรียนรู้ในชั้นเล็กๆ เพราะเธอพอใจที่สามารถถามคำถามอาจารย์ได้มาก ส่วนวาสนาชอบห้องเล็กเซอร์วิซใหญ่ๆ เพราะเธอไม่ชอบถามคำถามและตอบคำถามของอาจารย์ เป็นต้น

1.2 แรงจูงใจ (Motives) เป็นสภาพภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งผลักดันให้เกิดพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น (Solomon. 2002 : 530; อ้างอิงจาก รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548 : 75) หรือเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงภายในจิตใจทำให้บุคคลเกิดความเครียด บุคคลจึงค้นหาวิธีเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ซึ่งแรงจูงใจมีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้ จากการทดลองโดยการให้ผู้ถูกทดลองอดอาหารด้วยจำนวนชั่วโมงที่ต่างกัน บางคนอดอาหาร 1 ชั่วโมงก่อนหน้าทดลอง บางคนอดนานกว่านั้น บางคนอดนานถึง 16 ชั่วโมง แล้วให้ผู้ถูกทดลองดูภาพที่ไม่ชัด โดยการใช้ความหิวให้มีอิทธิพลเหนือการตีความหมายของภาพที่ไม่ชัดเหล่านั้น ปรากฏว่าคนที่อดอาหารถึง 16 ชั่วโมงรับรู้ภาพที่ไม่ชัดเป็นภาพอาหารมากกว่าคนที่อดอาหารในเวลาสั้นกว่า

1.3 ความสนใจ (Interests) เป็นความสนใจของผู้รับรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยทั่วไปบุคคลจะสนใจในเรื่องที่เขามีความเกี่ยวข้องมากกว่าเรื่องอื่น เช่น คนที่ชอบอ่านหนังสือ เมื่อมีเวลาว่างก็จะนำหนังสือมาอ่านเสมอ เป็นต้น

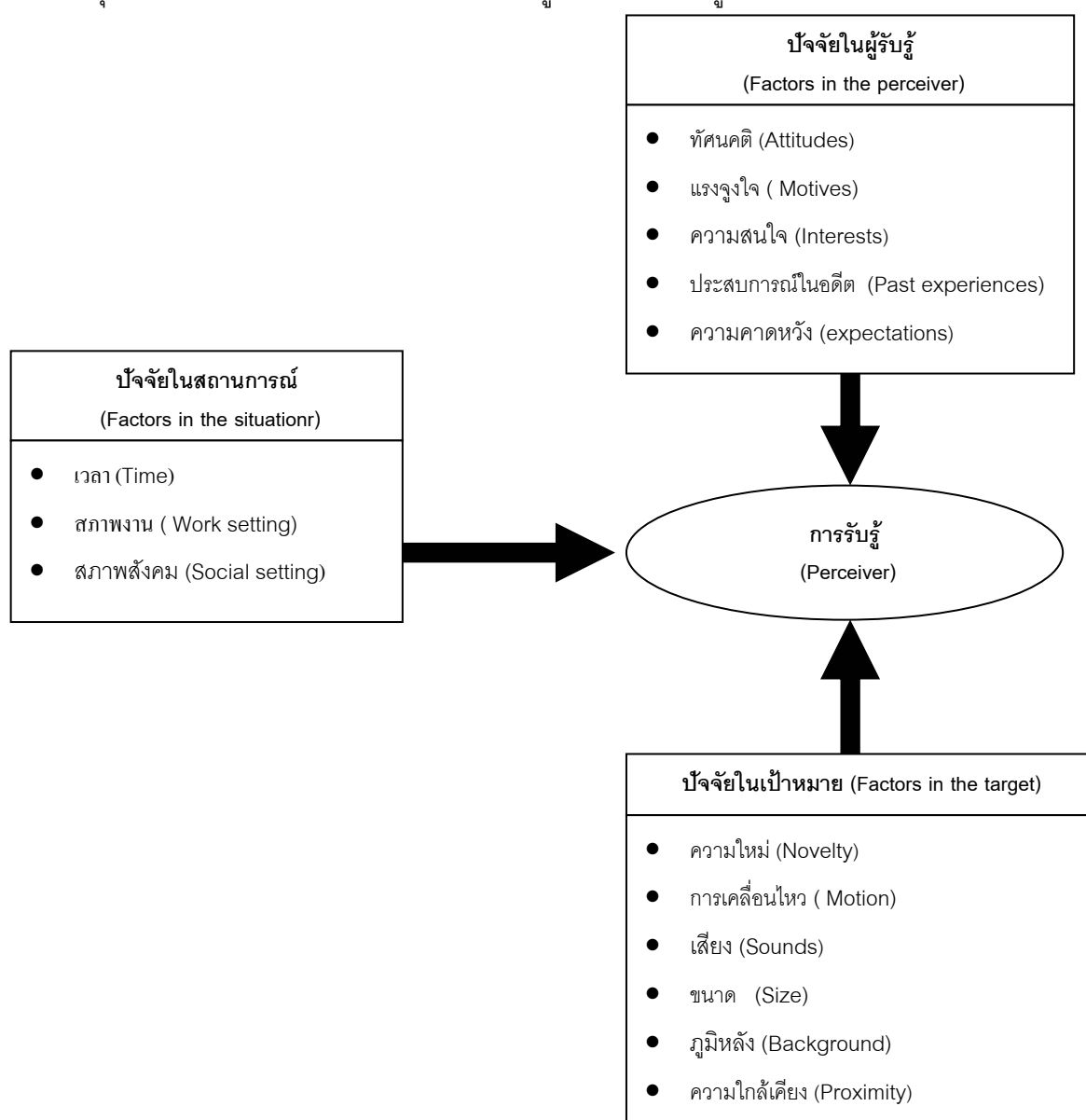
1.4 ประสบการณ์ในอดีต (Past experiences) คนเราจะนำประสบการณ์ในอดีตมาเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เรากำลังรับรู้อยู่ เช่น ถ้าบุคคลเคยมีเจ้านายเป็นผู้หญิงที่มีความใจดี ขี้บ่น ต่อมาเมื่อเขามีเจ้านายเป็นผู้หญิงอีก เขาก็จะเกิดการรับรู้ว่าเจ้านายใหม่จะใจดี ขี้บ่น เหมือนคนเดิม

1.5 ความคาดหวัง (Expectations) เป็นความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ เช่น เรามีความคาดหวังว่าลูกของเราต้องเก่ง ขยัน แต่ความเป็นจริงอาจตรงกันข้ามกับที่เราคาดหวังไว้ก็ได้

2. เป้าหมาย (Target) คือ สิ่งซึ่งถูกสังเกตว่าเป็นที่ยอมรับและรับรู้ คนที่เสียงดังมักจะถูกละเลยมากกว่าคนที่เสียงเบา เช่นเดียวกับคนที่น่าประทับใจอย่างมากก็จะถูกสังเกตมากกว่าคนที่ไม่น่าประทับใจ ลักษณะของเป้าหมาย ประกอบด้วย ความใหม่ (Novelty) การเคลื่อนไหว (Motion) เสียง (Sounds) ขนาด (Size) ภูมิหลัง (Background) และความใกล้เคียง (Proximity) ซึ่งสามารถสร้างภาพ

ของเป้าหมายตามที่เราเห็น เช่น ภาพขนาดใหญ่มองเห็นได้ชัดกว่าภาพขนาดเล็ก เป้าหมายไม่สามารถถูกมองในลักษณะเดียวๆ ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายกับภูมิหลัง (Background) จึงมีอิทธิพลต่อการรับรู้และมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดการจัดหมวดหมู่ของสิ่งที่ใกล้เคียงกันและคล้ายกันเข้าด้วยกัน

บุคคลหรือเหตุการณ์ซึ่งคล้ายกันมีแนวโน้มที่จะถูกรวมเข้าเป็นกลุ่มเดียวกัน ความคล้ายคลึงมีมากเท่าไร ความน่าจะเป็นที่เราจะรับรู้ว่าเป็นกลุ่มเดียวกันก็มีมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งเราจะรับรู้ว่าเป็นเหมือนกลุ่มธรรมชาติ ไม่ได้เป็นเป้าหมายที่เด่นชัดซึ่งถูกสังเกตและรับรู้



ภาพประกอบ 2 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Factors that influence perception)

(ปรับปรุงจาก Schermerhorn, Hunt; & Osborn. 2003 : 86)

ที่มา : รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548) หน้า 74

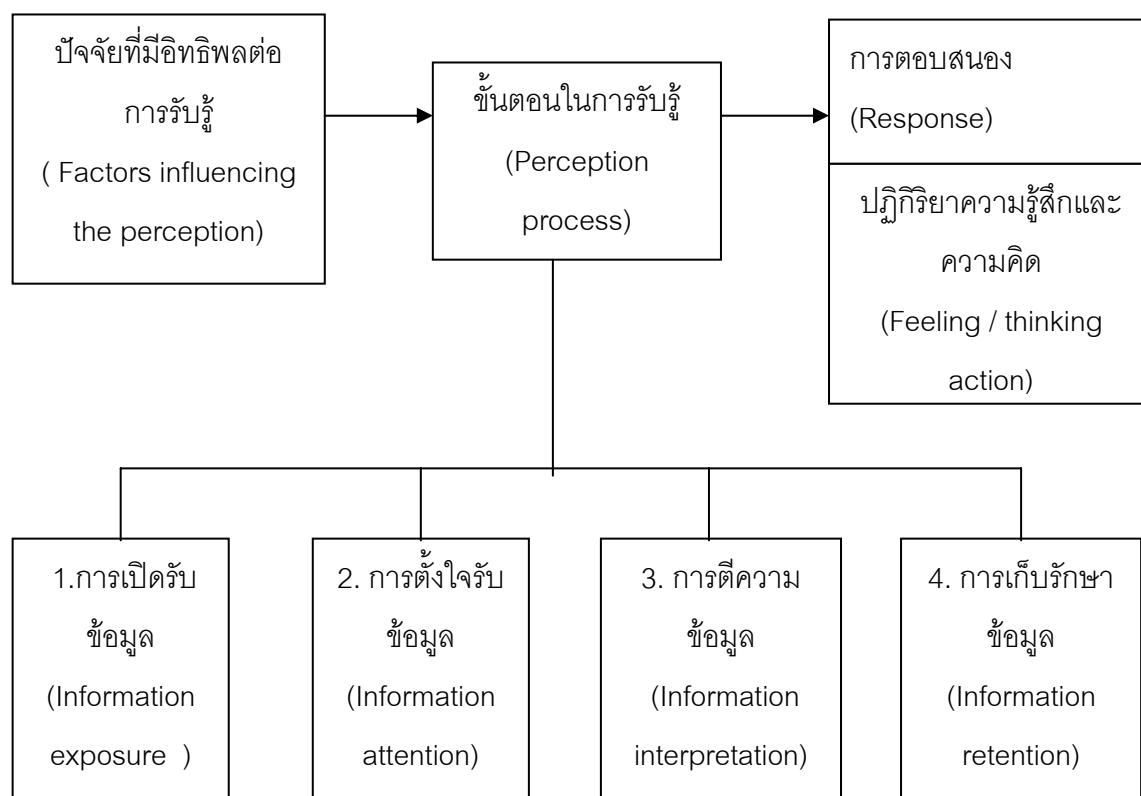
3. สถานการณ์ (Situation) เป็นสิ่งที่เรามองเห็น หรือเหตุการณ์รอบๆ สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น รับรู้ว่าคนที่อาศัยอยู่ริมแม่น้ำจะต้องว่ายน้ำเป็น แต่ในความเป็นจริงบางคนอาจจะว่ายน้ำไม่เป็นก็ได้ เราอยู่ในกลุ่มคนเดียวกัน ผู้อื่นจะเกิดการรับรู้ว่าเขาเหมือนกันด้วย ทั้งๆ ที่ความเป็นจริงอาจไม่เป็นเช่นนั้น ปัจจัยสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ ประกอบด้วย เวลา (Time) สภาพงาน (Work setting) และสภาพสังคม (Social setting) เช่น ช่วงเวลาที่ต่างกันอาจรับรู้ได้ต่างกัน

ขั้นตอนการรับรู้ (Perception process)

เป็นกระบวนการในการกลั่นกรองข้อมูล โดยมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเปิดรับข้อมูล (Information exposure) หมายถึง การที่บุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เข้ามาสู่ตนเอง
2. การตั้งใจรับข้อมูล (Information attention) ในบรรดาข้อมูลที่ผ่านมา บุคคลจะไม่ได้รับข้อมูลไว้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับเฉพาะข้อมูลเพียงบางส่วนที่ตนสนใจเท่านั้น เรียกว่า การกลั่นกรองแบบเลือกสรร (Selective screening) ตัวอย่างเช่น การอ่านข่าวหนังสือพิมพ์ ถ้าเรารู้สึกว่าข่าวไหนน่าสนใจ เราก็จะเปิดไปอ่านรายละเอียดของข่าว แต่ถ้าข่าวไหนไม่น่าสนใจสำหรับเรา เราก็จะมองผ่านไป เป็นต้น
3. การตีความข้อมูล (Information Interpretation) เป็นการตีความหมายของข้อมูลที่ได้รับ แต่ก็ไม่ได้อธิบายความว่าข้อมูลข่าวสารนั้นจะได้รับการตีความได้อย่างถูกต้องเสมอไป เพราะการตีความนั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความเชื่อ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารเดียวกันอาจได้รับการตีความต่างกันก็เป็นได้
4. การเก็บรักษาข้อมูล (Information retention) หลังจากเปิดรับข่าวสารและเกิดความเข้าใจแล้ว เราก็จะเลือกที่จะจดจำข้อมูลข่าวสารบางอย่างไว้ในความทรงจำ เพื่อดึงออกมาใช้ประโยชน์ในเวลาที่ต้องการ ซึ่งอาจจะมีการลืมหรือสูญหายไปบ้าง ทำให้ข้อมูลจากวันแรกที่ได้รับกับวันที่นำออกมาใช้ไม่สมบูรณ์เต็มที่

การตอบสนองต่อขั้นตอนในการรับรู้ (Response to the perception process) การรับรู้มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมองค์การ เพราะการรับรู้นำไปสู่ความคิด ความรู้สึก และการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ในประเทศเม็กซิโก หัวหน้ามักจะแสดงการต้อนรับเลขาโดยการจูบ ซึ่งถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติที่รับรู้กัน แต่สำหรับในประเทศอื่นอาจมีความรู้สึกว่าการจูบดังกล่าวเข้าข่ายการคุกคามทางเพศ เป็นเพราะการตีความในขั้นตอนการรับรู้ที่ต่างกัน



ภาพประกอบ 3 แสดงขั้นตอนในการรับรู้ (Perception process)

(ปรับปรุงจาก Schermerhorn, Hunt; & Osborn. 2003 : 87)

ที่มา : รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548) หน้า 75

ความหมายของการเรียนรู้

(ที่มา : การเรียนรู้. http://202.29.7.2/teacher/sudatip/Elearning_files/MA.HTML)

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ค่อนข้างถาวร และพฤติกรรมใหม่นี้เป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการฝึกฝน มิใช่ ผลจากการตอบสนองจากธรรมชาติ สัญชาตญาณ อุบัติเหตุ หรือความบังเอิญ

กระบวนการเรียนรู้ เป็นกระบวนการต่อเนื่องเชื่อมโยงจากการรับรู้ กล่าวคือ เมื่อประสาทสัมผัสกระทบสิ่งเร้าและเกิดความรู้สึกส่งไปยังสมอง สมองบันทึกความรู้สึกนั้นไว้เป็นประสบการณ์และเมื่ออวัยวะสัมผัสกระทบกับสิ่งเร้าเดิมอีก สามารถระลึกได้ (Recall) หรือจำได้ (Recognition) ก็ถือว่าเกิดการเรียนรู้ขึ้น

ทฤษฎีการเรียนรู้ (Theories of Learning) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มทฤษฎีการต่อเนื่อง (Associative Theories) เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการเรียนรู้แบบพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) คือ การเรียนรู้จากส่วนย่อยไปสู่ส่วนรวม ทฤษฎีนี้จะกล่าวถึงการทำให้เกิดความต่อเนื่องกันอยู่เสมอ ระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง และการตอบสนองนั้นมักเป็นพฤติกรรมภายนอกที่สังเกตเห็นได้ชัดและวัดได้ง่าย (กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. 2523 : 142)

1.1 ทฤษฎีการเชื่อมโยงของธอร์ไดค์ หลักการเบื้องต้น คือ การเรียนรู้เกิดจากการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองโดยที่ตอบสนองมักออกมาในรูปแบบต่าง ๆ หลายรูปแบบ จนกว่าจะพบรูปแบบที่ดีหรือเหมาะสมที่สุด เราเรียกว่า การลองผิดลองถูก (Trial and Error) และจะพยายามทำให้การตอบสนองที่เหมาะสมที่สุดนั้นเชื่อมโยงกับสิ่งเร้าที่ต้องการให้เรียนรู้ต่อไปเรื่อย

1.2 ทฤษฎีการวางเงื่อนไข

1.2.1 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกของพาฟลอฟและวัตสัน หลักการเรียนรู้เป็นการใช้สิ่งเร้า 2 สิ่งคู่กัน คือ สิ่งเร้าที่วางเงื่อนไขคู่กับสิ่งเร้าที่ไม่วางเงื่อนไข เพื่อให้เกิดการเรียนรู้

1.2.2 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบอาการกระทำของสกินเนอร์ หลักการเรียนรู้ เน้นให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำก่อน แล้วจึงเสริมแรงที่หลัง เพราะสกินเนอร์สรุปการทดลองว่าการเรียนรู้ที่ดีจะต้องมีการเสริมแรง

การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการวางเงื่อนไขของสกินเนอร์มาใช้ในการเรียนการสอน

1. การใช้บทเรียนโปรแกรม หรือบทเรียนสำเร็จรูป เป็นการทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีคำตอบที่ถูกต้องไว้เป็นการเสริมแรง

2. การใช้พฤติกรรมบำบัด เช่น การสอนให้เด็กขยันทำการบ้าน โดยเขียนรายชื่อผู้ส่งการบ้านไว้บนบอร์ดให้บุคคลอื่นมองเห็นเพื่อเป็นการยกย่องชมเชย เป็นต้น

3. การใช้กฎการเรียนรู้ทั้ง 2 กฎ คือ การเสริมแรงทันทีทันใด และการเสริมแรงเป็นครั้งคราว

2. ทฤษฎีการเรียนรู้ของทอลแมน

2.1 ถ้าต้องการให้ผู้เรียน เกิดการเรียนรู้แบบหยั่งเห็น จะต้องใช้เครื่องหมายบางอย่างชี้ทางควบคู่ไปด้วย

2.2 ต้องมีการทดสอบบ่อย ๆ จึงจะรู้ว่าผู้เรียนเรียนรู้ได้มากน้อยเพียงใด

2.3 การเรียนรู้ไม่จำเป็นต้องมีการเสริมแรงมากเท่ากับแรงจูงใจ โดยสร้างให้เกิดแรงขับ (Drive) มาก ๆ หรือจะตอบสนองพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทางที่ต้องการ

สภาพที่เอื้อต่อการเรียนรู้

1. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการกระทำ (Active Participation) เช่น อภิปรายการ แสดงความคิดเห็น การตอบปัญหา การทำแบบฝึกหัด การฝึกออกเสียงในการขับร้องหรือการสอน ภาษา

2. ป้อนข้อมูลย้อนกลับทันที (Immediate Feedback) ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นบวก จะเป็นการเสริมแรงกระตุ้นให้อยากกระทำซ้ำอีก แต่ถ้าออกเป็นลบครูจะต้องช่วยชี้ข้อบกพร่องว่าผิดตรงไหน จะแก้ไขอย่างไร พร้อมกับให้กำลังใจเสมอ

3. จัดประสบการณ์ที่เป็นผลสำเร็จ (Successful Experiences) ความสำเร็จเป็นการเสริมแรงในการกระทำ

4. การประมาณการทีละน้อย (Gradual Approximation) เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใคร่ครวญในสิ่งที่เรียนไปที่ละน้อยตามลำดับขั้นจากง่ายไปหายาก ซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มั่นคงและถาวรได้

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้

ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใดๆ ที่บุคคลได้สะสมและถ่ายทอดต่อๆ มาตั้งแต่ในอดีต และบุคคลสามารถรับทราบสิ่งเหล่านี้ได้ (ชวาล แพรัตนกุล. 2516 : 11)

ความรู้ หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับและสะสมในรูปของการจำ (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2535 : 49)

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวทั้งปวงของประสบการณ์ที่ผ่านมา รวมถึงที่สัมพันธ์กันกับประสบการณ์นั้นๆ ด้วย (จำนง พรายแย้มแซ. 2531 : 44)

ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะโดยการฝึกหรือโดยการมองเห็น ความรู้ขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมายทฤษฎี ข้อเท็จจริง กฎโครงสร้าง และวิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 10)

ความรู้ หมายถึง ข่าวสารที่เก็บไว้ในความทรงจำ ส่วนหนึ่งของข่าวสารทั้งหมดเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้บริโภคในตลาดเรียกว่า ความรู้เกี่ยวกับผู้บริโภค (Consumer knowledge) ซึ่งอาจจะศึกษาได้โดยการตอบคำถามดังนี้ คือ ผู้บริโภครู้อะไร ความรู้จัดระเบียบอยู่ในความทรงจำ ในรูปใด และจะวัดความรู้ได้อย่างไร (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543 : 185-189)

เนื้อหาของความรู้ (The content of knowledge)

เนื้อหาของความรู้ คือคำตอบของคำถามข้างบนนี้เกี่ยวกับผู้บริโภครู้อะไรนั้นขึ้นอยู่กับความเข้าใจในสิ่งที่ถูกบรรจุอยู่ในความทรงจำ นักจิตวิทยาได้จำแนกไว้ว่า มีความรู้อยู่ 2 ประเภท ดังนี้ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543 : 186-189)

Declarative knowledge หมายถึง ข้อเท็จจริง (Subjective Fact อันเกิดจากการนึกเอาเอง) ที่เรารู้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ Episodic knowledge ซึ่งเกี่ยวข้องกับข่าวสารที่ผูกพันกับระยะเวลา กับ Semantic knowledge บรรจุความรู้ที่สรุปรวมยอดเอาไว้ (Generalized knowledge)

Procedural knowledge หมายถึง ความเข้าใจการนำเอาข้อเท็จจริงเหล่านี้ไปใช้ ข้อเท็จจริงเหล่านี้เกิดจากที่ผู้บริโภคนึกเอาเอง เพราะมันไม่จำเป็นต้องผูกพันกับสิ่งที่เป็นจริงที่เราเห็นได้ (Objective Reality) เช่น ผู้บริโภคอาจเชื่อว่า ราคาคือเครื่องชี้คุณภาพ แม้แต่เมื่อจริงๆ แล้วมันไม่เกี่ยวข้องกันเลย

ประเภทความรู้

จากบทความวารสารของบริษัท Ecoz-Alen of Hamilton (ฉบับ Second quarter 1996 อ้างใน อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543 : 186-189) ชื่อ The Right Path to Knowledge Management ว่า ความรู้ (Knowledge) แบ่งได้ 3 ประเภท คือ

1. Craft ความรู้ชนิดนี้จะเกิดขึ้นในตัวคนที่ทำงานมานาน และเป็นงานที่บุคคลนั้นสร้างสรรค์ขึ้นมาเอง เป็นความรู้ที่มีการปรับเปลี่ยนไปได้ตลอดเวลา จึงเหมาะกับสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอๆ เป็นความรู้ที่ถ่ายทอดกันได้ยาก มักใช้เวลายาวนานในการเรียนรู้จากนั้นยังยากต่อการที่จะถ่ายทอดได้อย่างตรงกับที่ครูต้องการ เช่น ความรู้ในงานการผลิต ศิลปหัตถกรรม

2. Practical ความรู้ชนิดนี้จะเกิดขึ้นจากการทำงานตามคำสั่งซ้ำๆ แต่ละคนจะคิดและปรับตัวให้เข้ากับสายพานการผลิต เมื่อพวกเขาคุ้นเคยกับงานแล้วจะสามารถหยิบจับเครื่องมือต่างๆ ได้โดยไม่ต้องใช้ตามองความรู้เหล่านี้เกิดขึ้นกับคนรุ่นหนึ่งและสามารถถ่ายทอดไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่งได้ง่าย ประโยชน์ของความรู้เหล่านี้เห็นได้เด่นชัด และสามารถสอนกันได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้แรงงาน

3. Architectural ความรู้เหล่านี้จะเกิดขึ้นกับการได้คิด และปรับปรุงกระบวนการผลิตต่างๆ วิธีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานค่อยๆ เปิดเผยตัวเองขึ้นมา และกลายเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวคนเหล่านั้น คนพวกนี้สามารถกลับมาั้งโตะแล้วออกแบบกระบวนการผลิตใหม่ๆ ได้มากมาย และสามารถประมาณความสามารถของกระบวนการผลิตเหล่านั้นได้อย่างแม่นยำ ความรู้ประเภทนี้เป็นส่วนผสมระหว่างความรู้ 2 แบบแรก และเป็นสุดยอดของความรู้ ทั้งนี้เพราะช่วยพัฒนาวิธีการผลิตได้ในระดับสูง ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความเร็วในการทำงาน คนที่มีความรู้ประเภทนี้หายาก คนที่สร้างความรู้ประเภทนี้จะต้องมีความสามารถสูง เป็นคนฉลาดและช่างสังเกต การสร้างคนประเภทนี้จึงค่อนข้างยาก แต่เมื่อเกิดความรู้ความเข้าใจประเภทนี้จึงจะสามารถถ่ายทอดให้แก่คนอื่น (ที่มีความฉลาดในระดับเดียวกัน) ได้ง่าย ความรู้ประเภทนี้จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด ที่สามารถพัฒนาสังคมได้ การก่อตัวของความรู้ทางด้านนี้จะสามารถทำได้แทบจะนับไม่ถ้วน แต่ต้องใช้เวลาและโอกาส

พฤติกรรมด้านความรู้ หรือความสามารถทางด้านสติปัญญาออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสูง ดังนี้ (Bloom; & other. 1971 : 359)

1. ความรู้-ความจำ (Knowledge or Recall) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงการจำได้หรือระลึกได้ เป็นความรู้ในเรื่องเฉพาะๆ เช่น ความรู้คำศัพท์เฉพาะ ความรู้ในข้อเท็จจริงบางอย่าง เป็นความรู้ในเรื่องวิธีการจัดกระทำเฉพาะเรื่อง และเป็นความรู้ในเรื่องนี้ที่เป็นสากลและนามธรรมในสาขาต่างๆ เช่น ความรู้ในเรื่องกฎ ทฤษฎี โครงสร้าง

2. ความเข้าใจ (Comprehension or Understanding) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงว่าสามารถอธิบายได้ ขยายความด้วยคำพูดของตนเองได้ มุ่งให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมหรือการตอบสนอง 3 แบบ คือ

2.1 การแปล (Translation)

2.2 การตีความหมาย (Interpretation)

2.3 การขยายความสรุปความ (Extrapolation)

3. การนำไปใช้ (Application) ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงว่า สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ๆ และแตกต่างจากสถานการณ์เดิมได้

4. การวิเคราะห์ (Analysis) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ความสามารถแยกสิ่งต่างๆ ออกเป็นส่วนย่อยๆ ได้อย่างมีความหมาย และเห็นความสัมพันธ์ของส่วนย่อยๆ เหล่านั้นด้วยหรืออาจกล่าวได้ว่า การวิเคราะห์มี 3 ความหมาย คือ

4.1 การวิเคราะห์ให้ได้หน่วยย่อย

4.2 การวิเคราะห์เนื้อหาความสัมพันธ์

4.3 การวิเคราะห์เนื้อหาหลัก

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงความสามารถในการรวบรวมความรู้และข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้แนวทางที่นำไปสู่การแก้ปัญหาได้ การสังเคราะห์มี 3 ประเภท คือ

5.1 สังเคราะห์ให้ได้ผลเฉพาะเรื่อง

5.2 สังเคราะห์ให้ได้แผนงานหรือแผนปฏิบัติการ

5.3 สังเคราะห์ให้ได้ระดับนามธรรมที่สูงขึ้น

6. การประเมินค่า (Evaluations) ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถในการตัดสินคุณค่าของสิ่งของหรือทางเลือกได้อย่างถูกต้อง จำแนกได้ 2 ประเภท คือ

6.1 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายใน

6.2 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายนอก

1.1.2 ความหมายของความเข้าใจ

สำหรับความหมายของคำว่า ความเข้าใจนั้น ได้มีนักวิชาการและผู้ศึกษาวิจัยได้ให้ความหมายดังนี้คือ

ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการที่คนขยายความรู้ความจำเป็นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ขั้นที่สำคัญ คือ การแปลความหมายของคำ ข้อความสัญลักษณ์ในงามุมใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้นๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ และทัศนะใหม่ มุมมองใหม่เพื่อให้กว้างไกลไปจากข้อเท็จจริง โดยจะต้องให้ข้อมูลหรือแนวโน้มน้อยอย่างเพียงพอ (Bloom & other. 1971 : 271)

ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ความเข้าใจ ไปดัดแปลงปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย หรือเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะและสภาพคล้ายคลึงเป็น ทำนองเดียวกับของเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใดจะสามารถแปลความหมาย หรือตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้ (ไพศาล หวังพานิช. 2526 : 105)

จากความหมายต่างๆของความเข้าใจ สรุปได้ว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความเข้าใจในเนื้อหา ความสามารถในการนำความรู้ มาใช้ให้เกิดประโยชน์เหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง เช่น พนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ว่าเมื่อปฏิบัติแล้ว จะเกิดประโยชน์กับตนเองมากน้อยเพียงใด

การสร้างแบบทดสอบ

เพื่อเป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมด้านความรู้ ความจำ ที่เป็นที่ยุ้จัก แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2533 : 38-41)

1. แบบอัตนัย เป็นแบบทดสอบที่ผู้สอบต้องเขียนตอบ เป็นการยากที่จะควบคุมการตอบของผู้สอบได้ แบบทดสอบชนิดนี้ยังแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.1 แบบทดสอบที่ไม่จำกัดคำตอบ(Essay extended response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้สอบมีสิทธิในการตอบอย่างเสรี

1.2 แบบทดสอบที่จำกัดคำตอบ(Essay restricted response)หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้สอบมีสิทธิตอบจำกัด

1.3 แบบทดสอบแบบตอบสั้นๆ(Shot answer) หมายถึงแบบทดสอบที่ต้องการคำตอบที่เป็นวลีเท่านั้น

1.4 แบบทดสอบแบบให้เติมคำให้สมบูรณ์ หมายถึง 3 แบบ ที่ต้องการให้เติมคำตอบ

2. แบบปรนัย เป็นแบบทดสอบที่มีรูปแบบ (Structure) มากที่สุด สามารถใช้วัดผลได้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 แบบถูกผิด (True-False) คำถามชนิดนี้ถามถึงความจริง หลักการ กฎต่างๆ และการตีความ

2.2 แบบทดสอบแบบจับคู่ (Matching) ลักษณะของข้อสอบจะมี 2 คอลัมน์ หนึ่งเป็นชุดของคำถาม อีกคอลัมน์หนึ่งเป็นชุดของคำตอบ ซึ่งผู้ตอบจะเลือกคำตอบที่ถูกต้องเพื่อให้สอดคล้องกับคำถาม

2.3 แบบทดสอบแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) ข้อสอบประเภทนี้จะประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นส่วนของโจทย์ (Stem) อีกส่วนหนึ่งเป็นตัวเลือก (Alternative) มีตั้งแต่ 3-5 ตัวเลือก แบบทดสอบประเภทนี้จะวัดความสามารถของสมองตั้งแต่ต่ำไปจนถึงขั้นสูงๆ โดยคำตอบในตัวเลือกนั้น จะมีข้อถูกอยู่เพียงข้อเดียว ส่วนข้ออื่นๆเป็นตัวลวง (Distracters) เป็นแบบทดสอบที่นิยมใช้กันมาก เพราะมีข้อดีที่ว่าการให้คะแนนไม่ว่าใครตรวจ การให้คะแนนจะเท่ากันเสมอ

แบบทดสอบที่ดีต้องมีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นสูง สามารถที่จะจำแนกบุคคลที่มีความรู้กับบุคคลที่ไม่มีความรู้ (คนเก่ง-คนไม่เก่ง) ออกจากกันได้จริง ไม่ว่าแบบทดสอบนั้นจะเป็นแบบอัตนัยหรือปรนัย (จำนง พรายแย้มแซ. 2531 : 24-29)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการวัดความรู้ความเข้าใจเป็นการวัดระดับความสามารถในการจดจำ พิจารณาข้อเท็จจริงของข้อมูลที่ได้รับการผสมผสานกับประสบการณ์เดิมของตนเอง และสามารถวัดได้จากการทดสอบ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร

ความหมายของการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร

(ที่มา : กลุ่มพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ กองสุขศึกษา. 2549 : ออนไลน์)

การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความคิดเห็นของแต่ละบุคคล เกี่ยวกับความเหมาะสมของการประชาสัมพันธ์ ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร การสื่อสารนั้นจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งในชีวิตของมนุษย์ นอกเหนือจากปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดของมนุษย์ ซึ่งได้แก่อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค แม้ว่าการสื่อสารจะไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความเป็นความตายของมนุษย์เหมือนกับปัจจัยสี่ แต่การที่จะให้ได้มาซึ่งปัจจัยสี่เหล่านั้น ย่อมต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างแน่นอน มนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ของตน และ เพื่อยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ในสังคม การสื่อสารเป็นพื้นฐานของการติดต่อของกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมมีความสลับซับซ้อนมาก และประกอบด้วยคนจำนวนมากขึ้นเท่าใดการสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และสังคมจะนำมาซึ่งความสลับซับซ้อน หรือความสับสนต่าง ๆ จนอาจ

ก่อให้เกิดความไม่เข้าใจและไม่แน่ใจแก่สมาชิกของสังคม ดังนั้น จึงต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อแก้ไขปัญหา ดังกล่าว (ยุพดี ฐิติกุลเจริญ. 2537 : 3)

ข่าวสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจหรือไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง นอกจากนั้นข่าวสารยังเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เปิดรับมีความทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลกปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น ดังที่ชาร์ลส์ เค. อัทกิน. (Atkin, Charles K. 1973 : 208 อ้างใน ยุพดี ฐิติกุลเจริญ. 2537 : 3) ได้กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมาก ย่อมมีหูตากว้างไกลมีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมและเป็นคนทันสมัยทันเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย อย่างไรก็ตามบุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านมาสู่ตนทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตน ดังนั้น ข่าวสารที่หลั่งไหลผ่านเข้ามาไปยังบุคคลจากช่องทางต่าง ๆ นั้น มักจะถูกคัดเลือกตลอดเวลา ข่าวสารที่น่าสนใจ มีประโยชน์และเหมาะสมตามความนึกคิดของผู้รับสาร จะเป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร (กิตติมา สุรสนธิ. 2533 : 46-47)

การเลือกสรรข่าวสารของบุคคลเป็นสิ่งที่อธิบายถึงพฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละบุคคลว่าความแตกต่างกันทางสภาพส่วนบุคคลหรือสภาพจิตวิทยามีผลต่อการเปิดรับข่าวสาร โดยมีกระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ที่แตกต่างกัน

โจเซฟ ที. แคลปเปอร์. (Klapper, J.T., 1960 : 19-25; อ้างอิงจาก กิตติมา สุรสนธิ. 2533 : 47) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ขั้นตอนตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสารบุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่นการเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจและความต้องการของตน อีกทั้งทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้นก็ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน ก็จะชอบฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความ เข้าใจหรือ ทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Dissonance)

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็คาดว่าจะรับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนารมณ์ของ ผู้ส่งสารเสมอไปเพราะ

คนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทักษะคติ ประสพการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ ฉะนั้นแต่ละคนอาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วนถูกตัดทิ้งไปยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าสนใจของแต่ละบุคคล

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทักษะคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมหรือไม่นำไป ถ่ายทอดต่อในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งกับความคิดของตนเอง ข่าวสารที่คนเราเลือกจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ทักษะคติ ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่งที่ไม่สบายใจขึ้น

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลนั้น ทอดด์ ฮันท์ และ เบรนท์ ดี รูเบน (Todd Hunt & Brent d. Ruben. 1993 : 65 อ้างถึงใน ปรมะ สตะเวทิน. 2541 : 122-124) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคลไว้ดังนี้

ความต้องการ (Need) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในกระบวนการเลือกของมนุษย์คือ ความต้องการ ความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ทั้งความต้องการทางกายและใจทั้งความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของเรา เราเลือกตอบสนองความต้องการของเรา เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยม เพื่อการยอมรับในสังคม เพื่อความพอใจ ฯลฯ

ทัศนคติและค่านิยม (Attitude and Values) ทัศนคติ คือความชอบและมีใจโน้มเอียง (Preference and Predisposition) ต่อเรื่องต่าง ๆ ส่วนค่านิยม คือหลักพื้นฐานที่เรายึดถือ เป็นความรู้สึกที่ว่าเราควรจะทำหรือไม่ควรทำอะไรในการมีความสัมพันธ์กับ สิ่งแวดล้อมและคนซึ่งทัศนคติและค่านิยมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมายและการเลือกจดจำ

1. เป้าหมาย (Goal) มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมาย มนุษย์ทุกคนกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ การเข้าสังคม การพักผ่อน เป้าหมายของกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เรากำหนดขึ้นนี้จะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำเพื่อสนองเป้าหมายของตน

2. ความสามารถ (Capability) ความสามารถของเราเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งรวมทั้งความสามารถด้านภาษามีอิทธิพลต่อเราในการที่จะเลือกรับข่าวสาร เลือกตีความหมาย และเลือกเก็บเนื้อหาของข่าวนั้นไว้

3. การใช้ประโยชน์ (Utility) กล่าวโดยทั่วไปแล้ว เราจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจ และจดจำข่าวสารที่เราสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

4. สไตล์ในการสื่อสาร (Communication Style) การเป็นผู้รับสารของเรานั้นส่วนหนึ่ง ขึ้นอยู่กับสไตล์ในการสื่อสารของเรา คือ ความชอบหรือไม่ชอบสื่อบางประเภท ดังนั้นบางคนจึงชอบฟังวิทยุ บางคนชอบดูโทรทัศน์ บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

5. สภาพวะ (Context) สภาพวะในที่นี้หมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์การสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร การมีคนอื่นอยู่ด้วย มีอิทธิพลตรงต่อการเลือกใช้สื่อและข่าวสาร การเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสาร การที่เราต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไร การที่เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไร เราเชื่อว่าคนอื่นคาดหวังอะไรจากเรา และการที่คิดว่าคนอื่นคิดว่าเราอยู่ในสถานการณ์อะไร ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกของเรา

6. ประสบการณ์และนิสัย (Experience and Habit) ในฐานะของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคนพัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสารของเรา เราพัฒนาความชอบสื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง รายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้นเราจึงเลือกใช้สื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ขวัญเรือน กิติวัฒน์. (2531 : 23-26; อ้างอิงจาก กลุ่มพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ กองสุขศึกษา. <http://www.thaihead.com>) มีความเห็นว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีการ เปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันคือ

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล มีแนวคิดที่คนเราแต่ละคนมีความแตกต่างเฉพาะตัวบุคคลอย่างมากในด้านโครงสร้างทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากลักษณะการอบรมเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน การดำรงชีวิตในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไม่เหมือนกัน ซึ่งส่งผลกระทบถึงระดับสติปัญญา ความคิด ทักษะคติ ตลอดจนกระบวนการของการรับรู้ การจูงใจ

2. ปัจจัยด้านสภาพความสัมพันธ์ทางสังคม เนื่องจากคนเรามักจะยึดติดกับกลุ่มสังคมที่ตนสังกัดอยู่เป็นกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) ในการตัดสินใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใด ๆ ก็ตาม นั่นคือ มักจะคล้อยตามกลุ่มในแง่ความคิด ทักษะคติ และพฤติกรรมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมนอกระบบการสื่อสาร เชื่อว่าลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ ทำให้เกิดความคล้อยคลึงของการเปิดรับเนื้อหาของการสื่อสาร รวมถึงการตอบสนองต่อเนื้อหาดังกล่าวไม่แตกต่างกันด้วย

วิลเบอร์ ชแรมม์. (Wilbur Schramm. 1973 : 121-122; อ้างอิงจาก กลุ่มพัฒนาพฤติกรรม สุขภาพ กองสุขาศึกษา.<http://www.thaihead.com>) ยังได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับข่าวสารของบุคคลดังนี้

1. ประสบการณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับส่งสารแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกัน
2. การประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสารที่ผู้รับสารแสวงหาเพื่อตอบสนอง จุดประสงค์ของตนอย่างหนึ่งอย่างใด
3. ภูมิหลังที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีความสนใจแตกต่างกัน
4. การศึกษาและสภาพแวดล้อมทำให้มีความแตกต่างในพฤติกรรมการเลือก รับสาร
5. ความสามารถในการรับสาร ซึ่งเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจที่ทำให้ พฤติกรรมการเปิดรับสารแตกต่างกัน
6. บุคลิกภาพทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวใจ และพฤติกรรมผู้รับสาร
7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสาร จะทำให้เข้าใจความหมายของ ข่าวสาร หรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของข่าวสารได้
8. ทัศนคติ จะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือ ข่าวสารที่ได้พบ เกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนั้น

วิลเบอร์ ชแรมม์. (Wilbur Scharm.) กล่าวถึงหลักการทั่วไปของการเลือกความสำคัญของ ข่าวสารว่าขึ้นอยู่กับการใช้ความพยายามน้อยที่สุด (Least effect) และผลที่จะได้ (Promise of reward) ซึ่งอยู่ในรูปของสูตรการเลือกรับข่าวสารดังนี้

สิ่งที่ตอบแทนที่คาดหวัง

$$\text{การเลือกรับข่าวสาร} = \frac{\text{สิ่งที่ตอบแทนที่คาดหวัง}}{\text{ความพยายามที่ต้องใช้}}$$

จากสูตรนี้จะเห็นได้ว่า คนเรามีแนวโน้มที่จะเปิดรับข่าวสารที่ใช้ความพยายามน้อย เช่น ข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้ตัว สามารถเลือกรับได้ง่ายและมีสาระประโยชน์ต่อตนเอง ในการเลือกนั้นอาจมีสาเหตุอื่น ๆ อีก เช่น ประสบการณ์ต่างกัน ความสามารถในการประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสาร ตลอดจนจิตสำนึกทางสังคมและจิตใจของแต่ละคนด้วย

สำหรับความหมายของการเปิดรับข่าวสารนั้น แซมมวล เบคเกอร์. (Samuel L. Becker. 1972 อ้างใน กลุ่มพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ กองสุขศึกษา. <http://www.thaihead.com>) ได้ให้ความหมายของการเปิดรับข่าวสารโดยจำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร คือ

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) กล่าวคือ บุคคลที่จะแสวงหา ข้อมูลเมื่อต้องการให้มีความคล้อยคลึงกับบุคคลอื่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป
2. การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) กล่าวคือ บุคคลจะเปิดรับ ข่าวสารเพื่อทราบข้อมูลที่ตนเองสนใจ อยากรู้ สนใจ หากมีข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตนเองก็จะให้ความสนใจใฝ่อ่านหรือดูหรือฟังเป็นพิเศษ
3. การเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) กล่าวคือ บุคคลที่จะเปิดรับข่าวสาร เพราะต้องการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเพื่อผ่อนคลายอารมณ์

สำหรับเหตุผลในการที่มนุษย์เลือกสนใจหรือตั้งใจรับข่าวสารอย่างไรจากสื่อใดนั้น มีนักวิชาการหลายท่านที่มีความเห็นสอดคล้องกันดังนี้

ไฟรีดสัน. (Friedson) ไรเลย์. (Riley) และฟลาวเวอร์แมน. (Flowerman. 1951) (กลุ่มพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ กองสุขศึกษา. 2549 : ออนไลน์) มีความเห็นแนวเดียวกันว่า แรงจูงใจที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของสมาชิก ภายในสังคมจะเป็นสิ่งที่ช่วยกำหนดความสนใจเปิดรับสื่อจากสื่อต่าง ๆ ก็เพื่อตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งปรากฏการณ์นี้เมอร์ตัน (Merton) ไรท์ (Wright) และวาบเลส (Waples) เรียกว่า “พฤติกรรมในการแสวงหาข่าวสาร” นักวิชาการเหล่านี้มีความเห็นตรงกันว่า ผู้รับข่าวสารจะเลือกรับข่าวสารจากสื่อใดนั้นย่อมเป็นไปตามบทบาทและสถานภาพทางสังคมของผู้รับสาร ก็เพื่อนำไปเป็นหัวข้อในการสนทนาซึ่งจะทำให้ผู้รับสารรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ในวัตถุประสงค์ของการเลือกรับข่าวสาร หรือการบริโภคข่าวสารของผู้รับสารนั้นจำแนก วัตถุประสงค์ของการเลือกเปิดรับข่าวสารไว้ 4 ประการ คือ (สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. 2533 : 40-44)

1. เพื่อการรับรู้ (Cognition) คือผู้รับสารต้องการสารสนเทศ (Information) เพื่อสนองต่อความต้องการและความอยากรู้
 2. เพื่อความหลากหลาย (Diversions) เช่น การเปิดรับสื่อเพื่อแสวงหาความ เร้าใจ ตื่นเต้น สนุกสนาน รวมทั้งการพักผ่อน
 3. เพื่ออรรถประโยชน์ทางสังคม (Social Utility) หมายถึง การต้องการสร้างความคุ้นเคยหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เช่นการใช้ภาษาร่วมสมัย เพื่อหลีกเลี่ยงงานประจำหรือหลีกเลี่ยงคนรอบข้าง
- การผละสังคัม (Withdrawal) เป็นการเปิดรับสื่อหรือเข้าหาสื่อเพื่อหลีกเลี่ยงงานประจำหรือหลีกเลี่ยงคนรอบข้าง

แม็คคอมบ์ และ เบคเกอร์ (McCombs; & Becker. 1979 : 51-52 อ้างอิงจาก สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. 2533 : 43) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า โดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนมีการเปิดรับข่าวสาร หรือการเปิดรับสื่อ เพื่อตอบสนองความต้องการ 4 ประการคือ

1. เพื่อให้เรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ (Surveillance) บุคคลสามารถติดตามความเคลื่อนไหว และสังเกตเหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัวจากการเปิดรับข่าวสาร ทำให้คนเป็นที่ยึดเหนี่ยวเหตุการณ์ ทันสมัย
2. เพื่อการตัดสินใจ (Decision) การเปิดรับข่าวสารทำให้บุคคลสามารถกำหนดความเห็นของตนต่อสภาวะ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รอบตัว เพื่อการตัดสินใจโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องชีวิตประจำวัน
3. เพื่อพูดคุยสนทนา (Discussion) บุคคลสามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ในการพูดคุยกับผู้อื่นได้
4. เพื่อการมีส่วนร่วม (Participation) เพื่อรับรู้และมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ความเป็นไปต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมรอบ ๆ ตัว

อย่างไรก็ตามแม้ว่าบุคคลจะมีพฤติกรรมและวัตถุประสงค์ในการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันนั้น แต่โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารอยู่ 3 ลักษณะ คือ

(ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์. 2544 : 13-14)

1. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน โดยผู้รับสารมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่า การบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนจะช่วยตอบสนองความต้องการของเขาได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเปลี่ยนลักษณะนิสัย เปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างได้โดยการเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมมีวัตถุประสงค์และความตั้งใจในการใช้ประโยชน์แตกต่างกันไป

2. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลผู้ที่นำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ที่จะมีปฏิสัมพันธ์ต่อบรรยากาศกันโรเจอร์สและชูเมกเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971) กล่าวว่าในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใดเกิดการยอมรับสารนั้นควรที่จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลนี้จะมีประโยชน์อย่างมากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับสารมีความเข้าใจกระจ่างชัดเจนและตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้น ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (เสถียร เทยประทับ. 2525)

2.1 การติดต่อโดยตรง (Direct Contact) เป็นการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจหรือชักจูงโน้มน้าวใจกับประชาชนโดยตรง

2.2 การติดต่อโดยกลุ่ม (Group Contact of Community Public) โดยกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลส่วนรวม ช่วยให้การสื่อสารของบุคคลบรรลุเป้าหมายได้ เพราะเมื่อกลุ่มมีความสนใจมุ่งไปในทิศทางใด บุคคลส่วนใหญ่ในกลุ่มก็จะมีคามสนใจในทางนั้นด้วย

3. การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ โดยสื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่ถูกผลิตขึ้นมา โดยมีเนื้อหาสาระที่เฉพาะเจาะจงและมีจุดมุ่งหมายหลักอยู่ที่ผู้รับสารเฉพาะกลุ่ม (ปรเม สตะเวทิน. 2532 : 99; อ้างอิงจาก เกตุนี จุฑาวิจิตร. 2540 : 135) ตัวอย่างของ สื่อเฉพาะกิจเช่น จุลสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ โบปลิวิ คู่มือ นิทรรศการ เป็นต้น ดังนั้น การเปิดรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจนี้ ผู้รับสารจะได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนี้ จะเห็นได้ว่าข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญ ในการนำมาประกอบการตัดสินใจของบุคคล ยิ่งบุคคลเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด บุคคลย่อมต้องการเปิดรับข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่จำกัดว่าจะทำการเปิดรับ ข่าวสารจากสื่อใด ไม่ว่าจะเป็น สื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือสื่อเฉพาะกิจ แต่ทั้งนี้บุคคลจะทำการเปิดรับข่าวสารเฉพาะเรื่อง ที่ตนให้ความสนใจเท่านั้นเนื่องจากข่าวสารในปัจจุบันมีมากเกินไป ผู้รับสารจะรับไว้ทั้งหมดได้ จึงทำให้เกิดกระบวนการเลือกรับข่าวสารขึ้น อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนก็จะมีเกณฑ์ในการเลือกรับ ข่าวสารที่แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในสังคมนั้น ๆ และวัตถุประสงค์หรือ ความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันย่อมทำให้มีพฤติกรรมการเปิดรับ ข่าวสารที่แตกต่างกันได้ด้วย

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

คำว่า “ทัศนคติ” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543 : 190) ทัศนคติ หมายถึง การแสดงออกของความรู้สึกที่อยู่ภายใน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความโน้มเอียงของบุคคลว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งต่าง ๆ เช่น ทรายี่ห่อ บริการ หรือ ร้านค้าปลีก เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติ เป็น “แง่คิด หรือ Point-of-View” ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง แ่คิดดังกล่าวเป็นวิธีการอย่างง่ายที่จะบ่งบอกถึง “แนวโน้มที่จะก่อปฏิกิริยาแบบถาวร” ทั้งแง่ คิดและแนวโน้มดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความคิดเห็น (Opinion) ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาผ่านไป เนื่องจากทัศนคติเป็นมาจากกระบวนการทางจิตวิทยา เราจึงไม่อาจสังเกตทัศนคติได้โดยตรง แต่ ต้องสรุปเอาจากสิ่งซึ่งคนพูดหรือสิ่งซึ่งคนทำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2542 : 44) ทัศนคติ หมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้บริโภครู้จักจากประสบการณ์ในอดีต โดยใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิดและ พฤติกรรม นักการตลาดนิยมใช้เครื่องมือการโฆษณาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์และตราสินค้า

คำว่า Attitude ภาษาไทยมีคำหลายคำ เช่น ทัศนคติ เจตคติ ท่าทีความรู้สึก แต่ใน ความหมายของศัพท์ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Readiness to act) ถ้าเรามีท่าทีความรู้สึกหรือ ทัศนคติในเชิงบวก เราย่อมปฏิบัติออกมาในทางบวก แต่ถ้าเรามีท่าทีความรู้สึกในเชิงลบ เราก็ปฏิบัติ ออกมาในทางลบ ทัศนคติจึงมีลักษณะ

1. ทัศนคติเชิงบวก (Positive attitude) —————> ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาใน ทางบวก (Act positively)
2. ทัศนคติเชิงลบ (Negative attitude) —————> ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาใน ทางลบ (Act negatively)

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากทัศนคติ มีขั้นตอนดังนี้

ก. K = Knowledge เป็นการเกิดความรู้ เช่น ทราบใหม่ว่าสินค้าตัวนี้ขายที่ใด ภาพยนตร์เรื่องนี้ฉายที่ใด เมื่อเราทราบแล้ว ขั้นต่อไปของพฤติกรรมคือ

ข. A = Attitude เป็นการเกิดทัศนคติ เมื่อเกิดความรู้ในขั้นต่อมาจะเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ทราบแล้วชอบหรือไม่ ซึ่งความรู้ (Knowledge) และทัศนคติ (Attitude) จะส่งผลไปที่การกระทำ (Practice)

ค. P = Practice เป็นการเกิดการกระทำหลังจากที่เกิดความรู้และทัศนคติแล้ว ก็จะเป็นการกระทำ

ผู้บริโภคจะประเมินทัศนคติโดยการถามคำถามหรือการลงความเห็นจากพฤติกรรม กระบวนการของผู้บริโภคมีทัศนคติด้านบวกต่อผลิตภัณฑ์นั้น สิ่งนี้แสดงข้อเสนอว่าความเป็นสากลทั้งหมดของพฤติกรรมผู้บริโภคจะสอดคล้องกับการซื้อ การเสนอแนะกับบุคคลอื่น การจัดลำดับการประเมินผลความเชื่อถือและความตั้งใจที่สัมพันธ์กับทัศนคติ ลักษณะทัศนคติดังนี้

1. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง คำว่า สิ่งหนึ่ง (Object) ในความหมายของทัศนคติที่มุ่งสู่ผู้บริโภคจะสามารถตีความอย่างกว้างว่า ประกอบด้วยแนวความคิดการบริโภคเฉพาะอย่างหรือแนวความคิดที่สัมพันธ์กับการตลาดเช่น ผลิตภัณฑ์ ชนิดของผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า บริการ ความเป็นเจ้าของการใช้ผลิตภัณฑ์ การโฆษณา ราคา สื่อกลาง หรือผู้ค้าปลีก

2. ทัศนคติมีความโน้มเอียงเกิดจากการเรียนรู้ (Attitudes are a learned predisposition) มีการตกลงกันว่า ทัศนคติมีการเรียนรู้ได้ ซึ่งหมายความว่า ทัศนคติเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้เป็นผลจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่นและการเปิดรับจากสื่อมวลชน เช่น การโฆษณาเป็นสิ่งสำคัญที่จะระลึกว่า ในขณะที่ทัศนคติอาจเกิดจากพฤติกรรม สิ่งนี้มีความหมายไม่ตรงกับคำว่าพฤติกรรม แต่จะสะท้อนถึงการประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของทัศนคติ ซึ่งอาจจะเป็นการชักจูงผู้บริโภคที่มีต่อพฤติกรรมเฉพาะอย่างหรือขับไล่ผู้บริโภคจากพฤติกรรมเฉพาะอย่าง

3. ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง (Attitudes have consistency) ลักษณะของทัศนคติก็คือความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกแม้ว่าจะมีแนวโน้มคงที่ แต่ทัศนคติไม่จำเป็นต้องถาวรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เป็นสิ่งสำคัญที่จะแสดงถึงความหมายของคำว่า ไม่เปลี่ยนแปลง (Consistency) โดยทั่วไปเราคาดหวังว่าพฤติกรรมผู้บริโภคที่จะตอบสนองต่อทัศนคติ ตัวอย่าง ผู้บริโภคมอรรถยนต์เยอรมันว่า เป็นรถที่มีความหรูหรา ภาพลักษณ์สูง มอรรถยนต์ญี่ปุ่นว่ามีคุณภาพดี ดังนั้นถ้าผู้บริโภคต้องการรถที่หรูหรา ภาพลักษณ์สูงก็จะเลือกมอรรถยนต์เยอรมัน ถ้าผู้บริโภคต้องการรถที่มีคุณภาพดี ราคาต่ำก็จะซื้อมอรรถยนต์ญี่ปุ่น

4. ทักษะเกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ (Attitude occur within a situation) ทักษะเกิดขึ้นภายใน เหตุการณ์และถูกกระทบโดยสถานการณ์ สถานการณ์ (Situation) หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสซึ่งมีลักษณะเฉพาะช่วงเวลา มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม สถานการณ์เฉพาะอย่างอาจเป็นสาเหตุให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติก็ได้ แต่ละบุคคลจะมีทัศนคติต่อพฤติกรรมเฉพาะอย่างที่แตกต่างกันขึ้นกับสถานการณ์เฉพาะอย่างด้วย สิ่งสำคัญที่จะทำความเข้าใจถึงวิธีการที่ทัศนคติของผู้บริโภคแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งมีประโยชน์ที่จะรู้ถึงความพึงพอใจของผู้บริโภค

ชิฟแมน และ คานุก. (Schiffman; & Kanuk. 1994 : 657) ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้ เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พพอใจหรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้าปลีก เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร

จากความหมายของทัศนคติที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งความรู้สึกนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงออกต่อสิ่งนั้น ทัศนคติเป็นเรื่องของจิตใจ ความเชื่อ ท่าทีความรู้สึก และความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลทำให้แสดงพฤติกรรมออกมา

ศุภร เสรีรัตน์. (2544 : 174-175) ได้กล่าวถึงรายละเอียดของทัศนคติ ดังนี้

ประเภทของทัศนคติ

1. ความเชื่อ (Beliefs) คือความโน้มเอียงที่ทำให้ต้องยอมรับ เพราะเป็นข้อเท็จจริงและเป็นสิ่งที่มีการสนับสนุนโดยความเป็นจริง หรือข้อมูลอื่นใดที่มีน้ำหนักมาก ความเชื่อส่วนใหญ่จะเป็นสิ่งที่มีเหตุผลที่ถาวร แต่อาจจะมีหรือไม่มี ความสำคัญก็ได้ ความคิดเห็น (Opinions) คือความโน้มเอียงที่ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของความแน่นอน ความคิดเห็นนั้นอาจเป็นข้อเท็จจริงบางอย่าง แต่ข้อเท็จจริงนั้นเป็นเพียงข้อสรุปของคำแนะนำที่ผู้บริโภคแสดงออก ความคิดเห็นมักเกี่ยวข้องกับคำถามในปัจจุบัน และง่ายที่จะเปลี่ยนแปลง

2. ความรู้สึก (Feelings) คือความโน้มเอียงซึ่งมีพื้นฐานมาจากอารมณ์โดยธรรมชาติ

3. ความโน้มเอียง (Inclination) คือรูปแบบบางส่วนของทัศนคติเมื่อผู้บริโภคอยู่ในภาวะที่ตัดสินใจไม่ได้

4. ความมีอคติ (Bias) คือความเชื่อทางจิตใจที่ทำให้เกิดอคติหรือความเสียหายในทางตรงข้ามกับข้อเท็จจริงที่มีอยู่

หน้าที่ของทัศนคติ

1. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustment function) เป็นหน้าที่ที่เกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริโภคจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมได้อย่างไร ซึ่งหน้าที่ของการปรับตัวนี้บุคคลจะพยายามให้ได้รับความพอใจสูงสุด ขณะเดียวกันบุคคลก็จะพยายามให้ได้รับความเจ็บปวดหรือได้รับการลงโทษให้น้อยที่สุดจากสิ่งแวดล้อม
2. หน้าที่ในการป้องกันตนเอง (Ego-defensive function) คือการที่คนเราใช้เป็นเครื่องมือในการลดความกังวล หรือในการปกป้องตนเองจากสิ่งแวดล้อมที่เขาไม่ยอมรับ หรือจากแรงกดดันที่อยู่รอบ ๆ ตัวของเขา
3. หน้าที่ในการแสดงออกซึ่งค่านิยม (Value-expressive function) การแสดงออกซึ่งค่านิยมที่มีของบุคคลคือการแสดงออกซึ่งทัศนคติ ซึ่งมีผลต่อการสะท้อนให้เห็นถึงประเภทของบุคคลที่เรามองตัวของเราว่าเป็นบุคคลเช่นไร จะเห็นผู้บริโภคมีการแสดงออกซึ่งค่านิยมได้จากผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคซื้อ
4. หน้าที่ในการแสดงออกซึ่งความรู้ (Knowledge function) หน้าที่ในการแสดงออกซึ่งความรู้ประกอบด้วยวิถีทางที่บุคคลจะให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายอยู่รอบตัวของบุคคลภายในโลก

คุณสมบัติของทัศนคติ

1. ทัศนคติต้องมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ (The attitude object) เนื่องจากทัศนคติเป็นแง่คิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้น บุคคลจะไม่อาจมีทัศนคติได้ถ้าปราศจาก “สิ่งใดสิ่งหนึ่ง” ที่บุคคลจะเกิดความรู้สึกต่อสิ่งนั้น
2. ทัศนคติมีลักษณะแสดงถึงความพร้อมที่จะแสดงออก (Readiness to act) ทัศนคติเป็นตัวเริ่มของการแสดงออกของผู้บริโภค นอกจากนี้ทัศนคดียังเป็นเครื่องมือในการแสดงออกแบบง่ายของพฤติกรรม
3. ทัศนคติต้องมีลักษณะเป็นขั้ว (Consumer attitudes have polarity) หมายถึงทัศนคติต้องแสดงทิศทางซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำของผู้บริโภคต่อปัญหาทางการตลาดสามารถเกิดจากทัศนคติในลักษณะที่เป็นบวกหรือลบก็ได้
4. ทัศนคติของผู้บริโภคมีความเข้มข้นแตกต่างกัน (Consumer attitudes vary in intensity) ทัศนคติผู้บริโภคมีความเกี่ยวข้องกับระดับขั้นของความรู้สึก ไม่ว่าทัศนคติจะมีขั้วไปทางไหนก็ตาม ผู้บริโภคสามารถประเมินทัศนคติของตนที่มีต่อผลิตภัณฑ์ในแง่บวกแบบมากที่สุด ค่อนข้างมาก หรือในแง่บวกเฉย ๆ เช่นเดียวกับการประเมินทัศนคติในแง่ลบด้วย

5. ทศนคติมีรูปแบบในการแสดงออกเสมอ (Attitudes display structure) ทศนคติของผู้บริโภคจะแสดงออกในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเสมอ ซึ่งจะทำให้ง่ายต่อการเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภค รูปแบบ (Structure) หมายถึง ข้อเท็จจริงที่มีแบบแผนหรือองค์ประกอบของความเชื่อมั่นที่มั่นคงและความรู้สึกที่บุคคลมีทัศนคติหนึ่งที่บุคคลมีต่อสภาพการซื้อหนึ่ง มักจะคล้ายกันกับความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสภาพการซื้ออื่นๆ ด้วย

6. ทศนคติมีความสมบูรณ์ที่แตกต่างกัน (Completeness of attitude varies) ทศนคติของผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะแสดงคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่เรียกว่า “ความสมบูรณ์” บางครั้งอาจเป็นไปได้ว่าผู้บริโภคมีทัศนคติเกิดขึ้นเนื่องจากข่าวสารที่ไม่สมบูรณ์

7. ทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Attitudes are a learned predisposition) ทศนคติเกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งก่อตัวขึ้นมาจากผลของประสบการณ์โดยตรงกับสินค้า ข่าวสารที่ได้มาจากผู้อื่น

8. ทศนคติมีลักษณะที่มั่นคงไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง (Attitude have consistency) ทศนคติมักจะมีลักษณะมั่นคงไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง และมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมที่แสดงออกความมั่นคงของทัศนคติไม่ได้หมายความว่าคงที่หรือถาวร ทศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่สิ่งที่แสดงถึงความมั่นคงของทัศนคติ คือเราคาดว่าพฤติกรรมผู้บริโภคจะเป็นไปในทางเดียวกันกับทัศนคติที่เขา มี

9. ทศนคติเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ใดๆ (Attitudes occur within a situation) ทศนคติของผู้บริโภคเกิดขึ้นภายในและถูกกระทบโดยสถานการณ์ คำว่าสถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์ต่างๆ หรือกรณีแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่ง ณ เวลานั้นมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม สถานการณ์เฉพาะเจาะจงใด ๆ อาจทำให้ผู้บริโภคก่อพฤติกรรมในทิศทางที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติของเขา

องค์ประกอบของทัศนคติ

1. ส่วนของความเข้าใจ (The cognitive or knowledge component) เป็นส่วนที่ช่วยสร้างคุณค่า (Value) และทัศนคติว่าเราเชื่ออะไร ทัศนคติในส่วนนี้ประกอบด้วยความเชื่อต่างๆ ซึ่งบุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ใช้เป็นวิถีทางที่รับรู้โลกภายนอกที่ล้อมรอบตัวเรา

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) ประกอบด้วยความรู้สึกและอารมณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบวัตถุที่เกี่ยวข้อง องค์ประกอบนี้มีความสอดคล้องกับความเข้าใจ

3. ส่วนของพฤติกรรมหรือการกระทำ (Cognitive or behavior component) เป็นแนวโน้มที่จะก่อปฏิกิริยาหรือกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรืออาจเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงก็ได้

การก่อตัวหรือการเกิดขึ้นของทัศนคติของผู้บริโภค

1. การเกิดขึ้นของทัศนคติขึ้นอยู่กับวิธีการที่ผู้บริโภคได้เรียนรู้ (How attitudes are learned) มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการก่อตัวหรือการเกิดขึ้นของทัศนคติ ดังนี้

- 1.1 ทฤษฎีที่ว่าด้วยการวางเงื่อนไขแบบดั้งเดิม (Classical conditioning)
- 1.2 ทฤษฎีที่ว่าด้วยการวางเงื่อนไขในการปฏิบัติ (Instrumental conditioning)
- 1.3 ทฤษฎีที่ว่าด้วยการเรียนรู้ความเข้าใจ (Cognitive learning theory)

2. การเกิดขึ้นของทัศนคติขึ้นอยู่กับแหล่งอิทธิพลที่มีต่อทัศนคติของผู้บริโภค (Sources of influence on attitude formation) การก่อตัวหรือการเกิดขึ้นของทัศนคติของผู้บริโภคจะได้รับอิทธิพลอย่างมากจากประสบการณ์โดยตรงของบุคคล อิทธิพลของครอบครัวและเพื่อน

3. การเกิดขึ้นของทัศนคติขึ้นอยู่กับอิทธิพลของปัจจัยบุคลิกภาพของผู้บริโภค (Personality factors) บุคลิกภาพเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเกิดขึ้นของทัศนคติ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว

ความมั่นคงของทัศนคติของผู้บริโภค

เมื่อบุคคลเกิดทัศนคติแล้ว ทัศนคติจะยังคงอยู่กับบุคคลตลอดไปและมีความมั่นคงจนกว่าจะมีข้อมูลหรือ สถานการณ์ใหม่ที่ทำให้ทัศนคติเปลี่ยนไป ฉะนั้นเราสามารถกล่าวถึงความมั่นคงของทัศนคติในประเด็นต่อไปนี้

1. พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นไปตามทัศนคติที่มี (Consumer behavior conform to attitudes) พฤติกรรมผู้บริโภคที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่เป็นไปตามทัศนคติของบุคคลที่มี ผู้บริโภคปกติจะกระทำหรือแสดงออกตามความโน้มเอียงของบุคคลที่มี

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความมั่นคงของทัศนคติ (Factors affecting attitude stability) ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ

- 2.1 โครงสร้างของทัศนคติทำให้ทัศนคติมีความมั่นคง
- 2.2 ความมีเหตุผลทำให้ทัศนคติมีความมั่นคง
- 2.3 ความเหมาะสมหรือสอดคล้องเป็นเงื่อนไขที่จะทำให้ทัศนคติมีความมั่นคง

3. ปัจจัยที่ทำให้ทัศนคติไม่มั่นคง (Factors of instability) ถึงแม้ว่าทัศนคติที่เกิดขึ้นแล้วจะมีความมั่นคงในระยะสั้นแต่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติก็สามารถเกิดขึ้นได้ หลักสำคัญมีดังนี้

- 3.1 การขัดแย้งกันของทัศนคติ (Conflict of attitudes affects stability)
- 3.2 ผลกระทบของสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป (Situation affects attitudes)
- 3.3 ความหลากหลายของทัศนคติ (Multiple attitude and instability)
- 3.4 ประสบการณ์ที่ไม่ดีที่ได้รับ (Traumatic experience)

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้บริโภค

1. การเปลี่ยนแปลงในผลิตภัณฑ์ (Change in the product)
2. การเปลี่ยนแปลงในการรับรู้ (Perception change)
3. การเปลี่ยนแปลงในความเข้มแข็งของทัศนคติ (Change in strength of attitude)
4. การเปลี่ยนแปลงในข้อมูลที่สะสมไว้ (Change in store of information)
5. การเปลี่ยนแปลงในความสำคัญของผลิตภัณฑ์ (Change in product importance)
6. การเปลี่ยนแปลงในวิธีการติดต่อสื่อสารใหม่ (Change in communication)

เทคนิคการวัดทัศนคติ

กุนทลี เวชสาร (2542 : 102-105) กล่าวว่า เทคนิคที่ใช้ในการวัดทัศนคติเทคนิคของการตั้งคำถามในแบบสอบถามสำหรับวัดทัศนคติสามารถแบ่งออกเป็น 2 เทคนิคใหญ่ๆ คือ เทคนิคในการติดต่อสื่อสารกับผู้ถูกถาม (Communication techniques) และเทคนิคที่ใช้ในการสังเกต (Observation technique)

1. เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกวิธีการออกได้เป็น 3 แบบ ดังนี้

1.1 ให้ผู้ถูกถามตอบคำถามแบบตรงไปตรงมา (Self-report technique) วิธีนี้กลุ่มตัวอย่างจะถูกตั้งคำถามเกี่ยวกับความเชื่อ (Belief) หรือ ความรู้สึก (Affective) ของตัวเองนักวิจัยจึงได้สร้างสเกลหลายรูปแบบขึ้นมาใช้ในการสอบถามความเชื่อ และความรู้สึกของผู้ตอบ

1.2 ให้ผู้ถูกถามตอบคำถามโดยอ้อม แบบสอบถามที่ใช้จะเป็นแบบไม่มีโครงสร้าง หรือมีโครงสร้างบ้างแต่ไม่หมด

1.3 ให้ผู้ถูกถามทำอะไรบางอย่าง (Performance of objective tasks) กลุ่มตัวอย่างจะถูกถามเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้า โดยการตอบจะต้องอาศัยจากความทรงจำ หรือประสบการณ์ที่เคยมี จากนั้นคำตอบจะถูกนำไปวิเคราะห์ และแปลความหมายเกี่ยวกับความเชื่อ และความรู้สึกของผู้ตอบ

2. เทคนิคที่ใช้สังเกต แบ่งออกเป็นสองประเภทดังนี้

2.1 การสังเกตจากพฤติกรรม (Overt behavior) เทคนิคนี้มีข้อสมมติฐานว่าพฤติกรรม หรือการแสดงออกของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความเชื่อ และความรู้สึก ดังนั้นการสังเกตจากพฤติกรรม เช่น การสังเกตการณ์เลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในร้านขายของ ถ้ามีลูกค้าหรือกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ การสังเกตจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้า และสามารถอ้างอิงถึงความเชื่อ และความรู้สึกของกลุ่มลูกค้านั้นได้

2.2 การตอบสนองด้านชีวภาพ (Physiological reactions) ในกรณีนี้กลุ่มตัวอย่างจะถูกจัดให้ได้ดูภาพ/ภาพยนตร์โฆษณาเหล่านั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวัดการตอบสนองทางชีวภาพนี้เรียกว่า

Galvanometer ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดการตอบสนองที่เกิดขึ้นทางกายภาพ เช่น เหยื่อที่ออกจากมือ หรือการขยายตัวของม่านตาเมื่อได้เห็นสิ่งที่ตื้นสนใจ ข้อจำกัดของเทคนิคการวัดทางชีวภาพ คือ สามารถวัดได้เพียงความรู้สึก (Intensity of feeling) เท่านั้น แต่ไม่สามารถบ่งบอกถึงความรู้สึกที่เป็นทิศทาง (Direction) บวกหรือลบได้

โดยสรุป ทศนคติ เป็นความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ ความเชื่อ และอารมณ์ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมตอบโต้โดยอาจเป็นความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ ซึ่งบุคคลสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ

ความหมายของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ

(ที่มา : สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2549 : ออนไลน์)

มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

ISO 9000 (Quality Management System : QMS) เป็นมาตรฐานสากลสำหรับการบริหารงาน ในองค์กรที่นำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ โดยสามารถนำไปใช้ได้ทุกองค์กร ทุกขนาดทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจุบัน ISO 9000 : 2000 แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ฉบับ คือ

ISO 9000 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ - หลักการพื้นฐานและคำศัพท์

ISO 9001 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ - ข้อกำหนด

ISO 9004 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ - แนวทางการปรับปรุงสมรรถนะ

ISO 19011 : แนวทางในการตรวจประเมินระบบการบริหารงานคุณภาพ และ/หรือระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม

ความหมายของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

บริษัทที่ปรึกษา แอลวีเอ็ม จำกัด. (2547)

ISO (The International Organization for Standardization)

หมายถึง องค์กรมาตรฐานสากล

TS (Technical Specification) หมายถึง ข้อกำหนดทางเทคนิค

16949 เป็นตัวเลขที่ได้มีการเรียงหมายเลขในระบบคุณภาพ

มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 หมายถึง มาตรฐานของระบบบริหารคุณภาพที่พัฒนาสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ เป็นมาตรฐานที่รวบรวมมาตรฐานของทั้งยุโรปและอเมริกา เข้าด้วยกัน พัฒนาโดยใช้พื้นฐานของ ISO 9001:2000

บริษัทที่ปรึกษา พรีเม่า แมเนจเม้นท์ จำกัด. (2547) มาตรฐาน ISO/TS 16949:2002 เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ เพื่ออุตสาหกรรมยานยนต์ โดยออกมาเพื่อใช้แทนมาตรฐาน สำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์อีกตัวหนึ่งคือ QS-9000 ซึ่งในปัจจุบันฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 (ISO/TS 16949:2002) เป็นฉบับล่าสุด มาตรฐานฉบับนี้ได้รับการพัฒนาจากรากฐานของระบบคุณภาพที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นที่การป้องกันการ เกิดของเสีย และการลดความแปรปรวน รวมทั้งลดของเสียใน Supply chain มาตรฐานฉบับนี้เขียนขึ้นมาโดยยึดข้อกำหนดจาก ISO 9001:2000 เป็นพื้นฐาน และได้เพิ่มเติมข้อกำหนดเฉพาะต่างๆ ของทางลูกค้าในอุตสาหกรรมยานยนต์ เข้าไปด้วย

ความเป็นมาของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่(อภิชาติ ไสภาแดง)

ประวัติความเป็นมา

- ISO/TS 16949 : 2002 เป็นมาตรฐานยานยนต์ที่พัฒนาขึ้นมาจาก
 - มาตรฐานยานยนต์ของประเทศต่างๆคือ
 - ฝรั่งเศส (EAQF): Peugeot, Citroen, Renault
 - เยอรมัน (VDA 6.1): BMW, Audi, Bosch, Opel, Mercedes Benz, Volkswagen
 - อิตาลี (AVSQ): Fiat, Magneti, Marelli
 - อเมริกา (QS 9000): Daimler Chrysler, Ford GM
 - มาตรฐาน ISO 9001 : 1994
- ปี 1999 ประกาศใช้เป็นครั้งแรกอย่างเป็นทางการ
- ปี 2002 ปรับปรุงแก้ไขโดยอยู่บนพื้นฐานของ ISO 9001 : 2000

- มาตรฐานนี้จัดทำขึ้นโดย International Automotive Task Force (IATF) และ Japan Automobile Manufacturers Association Inc.(JAMA) และได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการ TC 176 ขององค์การ ISO
- IATF จัดตั้งขึ้นในปี 1997 โดยประกอบด้วยสมาชิกจากหน่วยงานของประเทศต่างๆคือ AIAG (อเมริกา), ANFIA (อิตาลี), CCFA/FIEV (ฝรั่งเศส), SMMT (อังกฤษ), VDA (เยอรมัน)
- IATF มีความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดกับคณะกรรมการ TC 176 ขององค์การ ISO ซึ่งรับผิดชอบมาตรฐาน ISO 9000

คุณลักษณะของ ISO/TS 16949 : 2002

- เป็นระบบบริหารคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ยอมรับกันทั่วโลก
- เป็นมาตรฐานที่ประกอบด้วยข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารคุณภาพโดยทั่วไป และกำหนดของอุตสาหกรรมยานยนต์ รวมทั้งข้อกำหนดเฉพาะของผู้ผลิตรถยนต์
- เป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับจากผู้ผลิตยานยนต์ให้ใช้แทนมาตรฐานอื่นได้เช่น QS 9000 (อเมริกา), VDA 6.1 (เยอรมัน), AVSQ (อิตาลี), EAQF (ฝรั่งเศส)
- อยู่บนพื้นฐานข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 โดยส่วนที่เป็นข้อกำหนดเพิ่มเติมของ TS จะอยู่นอกกรอบในแต่ละข้อกำหนด
- ความต้องการของลูกค้าได้ถูกกำหนดลงในกระบวนการต่างๆในองค์กร
- มีความสอดคล้องกับ ISO 14000 มากขึ้น
- มีการประเมินความพึงพอใจลูกค้า
- มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเน้นให้มีการเปรียบเทียบ (Benchmark) ที่เหมาะสม

ประโยชน์ที่ได้รับ

- ปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
- เพิ่มโอกาสในการดำเนินการธุรกิจกับองค์กรระหว่างชาติ
- ลดความหลากหลายของมาตรฐานที่ใช้
- ลดความผันแปรและเพิ่มประสิทธิภาพ
- ลดการตรวจสอบจากบุคคลที่ 2
- ลดการรับรองซ้ำซ้อนจากหน่วยงานออกไปรับรองต่างๆ
- มีภาษาที่เข้าใจง่ายและใช้ภาษาเดียวกันทั่วโลก

ส่วนประกอบหลักของ ISO/TS 16949

- ข้อที่ 0 กล่าวถึงบทนำ
- ข้อที่ 1 กล่าวถึงขอบเขต
- ข้อที่ 2 กล่าวถึงมาตรฐานหรือเอกสารอ้างอิง
- ข้อที่ 3 กล่าวถึงคำศัพท์และนิยาม
- ข้อที่ 4 กล่าวถึงระบบบริหารคุณภาพ
- ข้อที่ 5 กล่าวถึงความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร
- ข้อที่ 6 กล่าวถึงการบริหารทรัพยากร
- ข้อที่ 7 กล่าวถึงกระบวนการที่ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์
- ข้อที่ 8 กล่าวถึงการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

ข้อที่ 4 – 8 เป็นข้อกำหนดที่องค์กรต้องปฏิบัติตาม

Quality System Requirement 9000 เป็นชื่อเต็มๆของระบบบริหารคุณภาพ QS-9000 ซึ่งเป็นระบบคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมยานยนต์ทั่วไป แต่จะมีการยอมรับที่มากที่สุดในอเมริกา และ ในประเทศต่างๆที่มีผู้ประกอบรถยนต์ค่ายอเมริกันไป ตั้งฐานการผลิตรถยนต์หรือชิ้นส่วนอยู่ (ฉัตรชัย จริยะอัสสนากุล. 2549 : ออนไลน์)

- อดีต -

QS-9000 ถือกำเนิดที่อเมริกา นับเป็นข้อกำหนดที่ผู้ผลิตรถยนต์รายใหญ่ของโลก 3 รายซึ่งถูกเรียกกันจนติดปากว่า Big Three อันมี Ford, General Motor, Daimler Chrysler ได้ร่วมกันอยู่ในคณะทำงานที่รับผิดชอบในการจัดทำข้อกำหนดขึ้นมาเพื่อเป็นมาตรฐานในการควบคุมระบบการจัดการคุณภาพของบรรดาผู้ส่งมอบทั้งหลาย ทั้งนี้มีผลมาจาก ก่อนหน้านั้น ต่างค่ายรถ ต่างก็มีมาตรฐานที่บังคับให้บรรดาผู้ส่งมอบทั้งหลายใช้ในการควบคุมระบบคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็น ข้อกำหนดของ Ford ที่เรียกว่า Q-101 หรือ ของ GM ที่เรียกว่า Target for Excellent หรือ ของ Daimler Chrysler ที่เรียกว่า Supplier Quality Assurance Manual ทำให้เกิดปัญหา และ เกิดต้นทุนในการทำระบบที่แตกต่างกัน จึงมีการหารือกัน เพื่อสร้างข้อกำหนดอันหนึ่งขึ้นมาใช้ร่วมกัน และมีวัตถุประสงค์รากฐานก็คือ

- เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
- เพื่อป้องกันการเกิดของเสีย (Defect Prevention)
- เพื่อลดความผันแปรในกระบวนการ และลดของเสีย(Reduction of Variation and Waste)

ดังนั้น ในเดือน กันยายน ปี 1994 QS-9000 1st edition จึงได้ถือกำเนิดขึ้นมา โดยมีพื้นฐานของโครงสร้างมาจากระบบ ISO 9000:1994 บวกกับ ข้อกำหนดเพิ่มเติมของอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ Big Three เห็นชอบร่วมกัน และ ยังรวมกับ ข้อกำหนดเฉพาะของแต่ละราย ที่มีความแตกต่างกัน นั้นหมายถึง หากผู้ส่งมอบรายใด ส่งผลิตภัณฑ์ของตนเองให้กับ Ford ก็ต้องทำระบบคุณภาพ QS-9000 ที่เป็นส่วน ของ ISO 9000+ข้อกำหนดร่วม+ข้อกำหนดเฉพาะของ Ford เป็นต้น

ในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 1995 QS-9000 ถูกปรับปรุงอีกเล็กน้อย เป็นฉบับที่ 2 (2nd edition) และสุดท้ายถูกปรับปรุงไปเมื่อเดือน เมษายน ปี 1998 เป็น 3rd edition

- ปัจจุบัน -

มีบริษัทที่เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนในอุตสาหกรรมยานยนต์จำนวนมากทั่วโลก ที่ได้รับการรับรอง QS-9000 ฉบับปัจจุบันคือ 3rd edition ปี 1998 แต่ก็ยังมีอีกหลายบริษัท ที่กำลังขอรับการรับรองอยู่ อาจมีคำถามว่า บริษัทที่สามารถขอการรับรอง QS-9000 ได้ต้องเป็นบริษัทแบบใด คำตอบก็คือ บริษัทที่มีการส่งชิ้นส่วนให้กับทาง ผู้ประกอบรถยนต์ ที่เรียกกันทั่วไปว่า OEM (Original Equipment Manufacturer) ซึ่งจะเป็นผลิตภัณฑ์ประเภท

- ผู้ผลิตวัตถุดิบในการผลิต
- ชิ้นส่วนในการผลิต หรือ ชิ้นส่วนสำหรับให้บริการ
- ผู้ให้บริการ ด้าน Heat Treatment, Painting, Plating หรือ Finishing ต่างๆ

QS-9000 3rd edition ประกอบไปด้วยข้อกำหนดในส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อกำหนดของ ISO 9000:1994 ที่รวมกับข้อกำหนดทางอุตสาหกรรมยานยนต์ และ ส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อกำหนดเฉพาะของแต่ละลูกค้าในส่วนที่ 1 ประกอบไปด้วยข้อกำหนดหลักๆ 20 ข้อ คือ

- 4.1 ความรับผิดชอบของผู้บริหาร (Management Responsibility)
- 4.2 ระบบคุณภาพ (Quality System)
- 4.3 การทบทวนสัญญา (Contract Review)
- 4.4 การควบคุมการออกแบบ (Design Control)
- 4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Document and Data Control)
- 4.6 การจัดซื้อ (Purchasing)
- 4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่เป็นของลูกค้า (Control of Customer-Supplied Product)
- 4.8 การบ่งชี้และการสอบกลับ (Product Identification and Traceability)
- 4.9 การควบคุมกระบวนการ (Process Control)

- 4.10 การตรวจวัด และการทดสอบ (Inspection and Testing)
- 4.11 การควบคุมเครื่องมือในการตรวจวัด และการทดสอบ (Control of Inspection, Measuring and Test Equipment)
- 4.12 สถานของการตรวจวัดและการทดสอบ (Inspection and Testing Status)
- 4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of Nonconforming Product)
- 4.14 การแก้ไขและป้องกันปัญหา (Corrective and Preventive Action)
- 4.15 การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา และการส่งมอบ (Handling, Storage, Packaging, Preservation and Delivery)
- 4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of Quality Record)
- 4.17 การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)
- 4.18 การฝึกอบรม (Training)
- 4.19 การให้บริการ (Servicing)
- 4.20 เทคนิคทาง สถิติ (Statistic Technique)

นอกจากนี้ ในการดำเนินระบบคุณภาพ QS-9000 ยังมีคู่มือประกอบอยู่อีก 6 เล่มด้วยกัน บางครั้งก็เรียกว่า Core Tools บางครั้งก็เรียกว่า 6 Packs อันประกอบไปด้วย

- APQP: Advanced Product Quality Planning

คู่มือ การวางแผนคุณภาพของผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า เป็นแนวทางในการดำเนินการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ไปจนถึง การผลิตจริงว่าจะต้องมีขั้นตอนอะไรบ้าง มีเอกสารประเภทไหน แต่ทั้งนี้ จะขึ้นอยู่กับ ธรรมชาติของผลิตภัณฑ์ว่าจะต้องมีการดำเนินการในขั้นตอนใดบ้าง และ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดเฉพาะของแต่ละลูกค้า

- FMEA: Failure Mode and Effect Analysis

คู่มือวิเคราะห์ภาวะล้มเหลว และ ผลกระทบ ที่มีต่อการออกแบบ และ กระบวนการ ทำให้มีการศึกษา และวิเคราะห์ โอกาสที่จะเกิดความล้มเหลว หรือ ข้อผิดพลาดขึ้น ความรุนแรงของผลกระทบ และ สภาพการตรวจวัด หรือ การควบคุมในปัจจุบัน ว่าเพียงพอหรือไม่ จะมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อย่างไร

- PPAP: Production Part Approval Process

คู่มือกระบวนการอนุมัติการผลิตชิ้นส่วน เป็นคู่มืออ้างอิงที่บังคับให้ดำเนินการตาม เพื่อเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้กับทางลูกค้า เพื่อแสดงความพร้อมในการเริ่มผลิตจริง เมื่อลูกค้าอนุมัติแล้ว จึงจะเริ่มผลิตจริง และ ส่งมอบได้

- MSA: Measurement System Analysis

คู่มือที่เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ระบบการวัด เพื่อแสดงถึงผลของความเชื่อมั่น ในเครื่องมือวัด คนวัด และ ระบบการวัดที่มีใช้อยู่

- SPC: Statistical Process Control

คู่มือในเรื่องการใช้สถิติในการควบคุมกระบวนการ เพื่อลดความผันแปร มีรูปแบบต่างๆ ขึ้นอยู่กับชนิดของข้อมูลและ กระบวนการ

- QSA: Quality System Assessment

คู่มือการตรวจประเมินระบบคุณภาพ หรือ เป็น check list ที่เรียงตามข้อกำหนด ให้ใช้เพื่อตรวจประเมิน นอกจากนี้ยังมีคำอธิบายถึง ข้อบกพร่องของระบบในระดับต่างๆ

ในปัจจุบัน QS-9000 3rd edition ยังมีการออก เอกสารแจ้งเพื่อปรับเปลี่ยน ชี้แจงคำถามต่างๆที่เกิดขึ้น เป็นระยะๆ เรียกว่า IASG Sanctioned QS-9000 เพราะมีทั้งคำถามที่เกิดจากการตีความ รวมทั้งข้อกำหนดใหม่ๆบางข้อ ที่อาจจะยังไม่มากจนต้องปรับเปลี่ยน QS-9000 แต่ก็ถือว่า มีผลบังคับใช้เลยนับแต่วันที่ประกาศ จุดนี้เอง เป็นอีกจุดหนึ่งที่บรรดาผู้ส่งมอบจะต้องมีการ update ข้อมูลหรือข้อกำหนดให้ทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งทางผู้เขียนก็แนะนำให้หาข้อมูลจากทาง Certification Body ที่เราใช้บริการอยู่น่าจะเป็นทางออกที่ดีที่สุด

- อนาคต -

จากการที่โลกธุรกิจในปัจจุบัน มีการแข่งขันเสรีมากขึ้น ลักษณะของการค้าเป็นแบบ Supply Chain มีการย้ายฐานการผลิตไปยังประเทศต่างๆทั่วโลก นอกจากนี้ยังเกิดการควบรวมกิจการในหลายๆธุรกิจ ไม่เว้นแม้กระทั่ง อุตสาหกรรมยานยนต์เอง เช่น Daimler กับ Chrysler หรือ Renault กับ Nissan ทำให้ปัญหาเดิมๆ ที่เกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพ ของค่ายรถยนต์ต่างๆ เกิดขึ้นมาอีกครั้ง คราวนี้ขยายขอบเขตไปทั่วโลก เพราะค่ายรถยนต์ต่างๆ ก็ยังมีมาตรฐานของตัวเองเช่น

- ค่ายรถยนต์ อิตาลี ใช้มาตรฐาน AVSQ
- ค่ายรถยนต์ฝรั่งเศสใช้มาตรฐาน EAQF
- ค่ายรถยนต์เยอรมันใช้มาตรฐาน VDA 6.1
- ค่ายรถยนต์ญี่ปุ่น ยังไม่มีมาตรฐานคุณภาพรวมกัน แต่จะแยกกันไปแต่ละราย

จึงเกิดการรวมตัวกันเป็นกลุ่มทำงานขึ้นมาเพื่อสร้างมาตรฐานใหม่สำหรับกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ให้เป็นที่ยอมรับกันทั่วโลก และ ลดปัญหาความซ้ำซ้อนของการดำเนินระบบ จึงเกิดมาตรฐาน

ISO/TS 16949 ขึ้นมาในปี 1999 ผ่านการทำงานร่วมกันของ Technical Committee TC 176 จาก ISO (International Organization for Standardization) และ กลุ่มตัวแทนจากอุตสาหกรรมยานยนต์ คือ IATF (International Automotive Task Force) ซึ่งมาตรฐาน TS 16949:1999 เองในตอนนั้น ก็อิงกับ ISO 9000:1994 ต่อมาเมื่อมีการปรับเปลี่ยน ISO 9000 เป็นฉบับ ปี 2000 ส่งผลให้ ISO/TS 16949 ต้องปรับเปลี่ยนตามเพื่อให้เกิดการนำเอาหลักการของการมุ่งเน้นกระบวนการ (Process Approach) มาใช้ให้มากที่สุด จนปัจจุบันนี้ก็คือ ISO/TS 16949:2002

หมายเหตุ QS-9000 จะมีผลบังคับใช้ถึงแค่ปี 2006 ที่จะถึงนี้ จากนั้นก็จะหมดอายุไป หมายความว่า สำหรับบริษัทที่ได้รับการรับรอง QS-9000 เมื่อถึงวันที่ 15 ธันวาคม 2006 ก็จะต้องไปรับรองดังกล่าวหมดอายุ หมดความหมาย และ ก่อนที่จะถึงเวลานั้นลูกค้าแต่ละราย จะมีการบังคับให้บรรดาผู้ส่งมอบทั้งหลาย ให้ได้รับการรับรองใหม่ ตามระบบ TS 16949 นั่นเอง

7. ข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 : 2002

(ที่มา : บริษัทที่ปรึกษา แอลจีเอ็ม จำกัด. : 2547)

คำนำ

0.1 ทั่วไป

การนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ควรเป็นการตัดสินใจในเชิงกลยุทธ์ขององค์กร เนื่องจากการออกแบบและการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพขององค์กรนั้นผลมาจากความต้องการที่มีการเปลี่ยนแปลง, วัตถุประสงค์, ผลิตภัณฑ์/การบริการขององค์กร, กระบวนการที่ใช้, และขนาดและโครงสร้างขององค์กรนั้นๆ มาตรฐานสากลฉบับนี้ไม่มีเจตนาที่จะชี้แนะให้ทุกๆ องค์กรมีโครงสร้างระบบบริหารคุณภาพหรือระบบเอกสารในรูปแบบที่เหมือนกันแต่อย่างใด

ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพที่ระบุในมาตรฐานสากลฉบับนี้เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์/บริการสมบูรณ์ ข้อความที่ระบุในหมายเหตุไว้ไว้เพื่อเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจหรือขยายความข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ผู้ตรวจประเมินภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงผู้ให้ความรับรองสามารถให้มาตรฐานสากลฉบับนี้ เพื่อตรวจประเมินว่าองค์กรมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือไม่, มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องรวมถึงการตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรเอง หลักการของการบริหารคุณภาพที่กล่าวไว้ใน ISO 9000 และ ISO 9004 ได้มีการนำมาพิจารณาในระหว่างการพัฒนามาตรฐานสากลฉบับนี้

0.2 วิธีการแบบกระบวนการ

มาตรฐานสากลฉบับนี้ส่งเสริมให้มีการนำเอาวิธี “การพิจารณาแบบกระบวนการ” มาใช้ในการพัฒนา การประยุกต์ใช้ และการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้าโดยการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

สำหรับองค์กรที่ดำเนินการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องกำหนดและบริหารกิจกรรมต่างๆที่มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน กิจกรรมที่มีการใช้ทรัพยากรและมีการจัดการเพื่อทำให้มีการเปลี่ยนปัจจัยเข้าให้กลายเป็นผลผลิต กิจกรรมที่ว่่านี้เรียกว่ากระบวนการ บ่อยครั้งที่ผลผลิตจากกระบวนการหนึ่งเป็นปัจจัยเข้าของอีกกระบวนการหนึ่ง

การประยุกต์ใช้ระบบซึ่งประกอบขึ้นจากกระบวนการต่างๆภายในองค์กร โดยมีการระบุถึงความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันระหว่างกระบวนการและการบริหารจัดการกระบวนการเหล่านั้น สามารถเรียกได้ว่าวิธีการแบบกระบวนการ

ข้อดีของการบริหารกระบวนการ คือ การควบคุมความเชื่อมโยงระหว่างของแต่ละกระบวนการ รวมถึงการรวมกันและการปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆที่มีอยู่ในระบบได้อย่างต่อเนื่อง

เมื่อมีการประยุกต์ใช้วิธีการแบบกระบวนการในระบบบริหารคุณภาพวิธีการบริหารกระบวนการนี้จะเน้นถึงความสัมพันธ์ของ

- ก) ความเข้าใจและการตอบสนองต่อข้อกำหนด/ความต้องการ
- ข) ความจำเป็นในการพิจารณากระบวนการในแง่ของการสร้างมูลค่าเพิ่ม
- ค) การให้ได้มาซึ่งผลการดำเนินการของกระบวนการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- ง) การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องโดยอ้างอิงจากการตรวจวัดตามวัตถุประสงค์เป้าหมาย
- จ) แบบจำลองของระบบการบริหารคุณภาพแบบอ้างอิงกระบวนการดังที่แสดงใน

ตามข้อกำหนดข้อ 4 ถึง 8 จากภาพแสดงให้เห็นว่าลูกค้ามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการกำหนดความต้องการให้เป็นปัจจัยเข้าการติดตามความพึงพอใจของลูกค้าจำเป็นต้องมีการประเมินข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับของลูกค้าเพื่อให้ทราบว่าองค์กรสามารถบรรลุถึงความต้องการของลูกค้าหรือไม่ แบบจำลองในรูปที่ 1 ครอบคลุมข้อกำหนดของมาตรฐานสากลฉบับนี้ แต่ไม่ได้แสดงในรายละเอียดของกระบวนการเหล่านี้

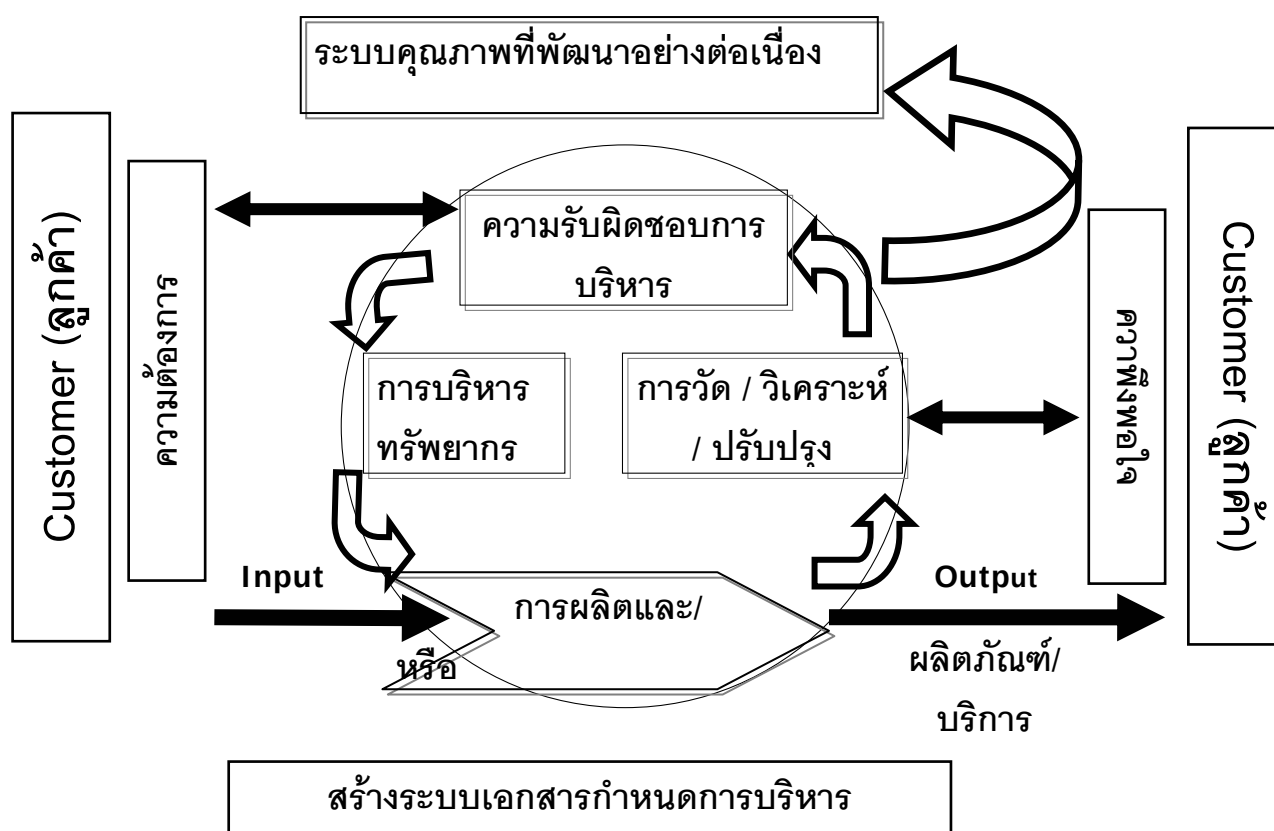
หมายเหตุ หลักการPlan-Do-Check-Act (PDCA) สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกกระบวนการ ซึ่งสามารถอธิบายโดยสังเขป ดังนี้ :

Plan : จัดทำกำหนดเป้าหมายและกระบวนการที่จำเป็นเพื่อให้ได้ซึ่งผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และนโยบายขององค์กร

Do : ประยุกต์ใช้กระบวนการ

Check : ติดตามและวัดกระบวนการและผลิตภัณฑ์โดยเปรียบเทียบกับนโยบาย เป้าหมายและข้อกำหนดของสินค้าและรายงานผล

Act : ปฏิบัติเพื่อปรับปรุงการดำเนินการของกระบวนการอย่างต่อเนื่อง



ภาพประกอบ 4 แสดงให้เห็นถึงแนวความคิดของความสัมพันธ์แบบกระบวนการ

0.3 ความสัมพันธ์กับ ISO 9004

ISO 9001 และ ISO 9004 ได้ถูกพัฒนาเป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพสองฉบับที่ได้รับการออกแบบให้มีความสอดคล้องกันซึ่งเป็นส่วนประกอบซึ่งกันและกัน แต่สามารถแยกใช้ได้ตามลำพัง ถึงแม้ว่ามาตรฐานทั้งสองฉบับมีขอบเขตที่แตกต่างกันแต่จะมีโครงสร้างที่คล้ายคลึงกัน เพื่อที่จะช่วยให้สามารถใช้ควบคู่กันได้

ISO 9001 ได้ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารคุณภาพโดยที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ภายในองค์กร หรือการออกไปรับรอง หรือเพื่อวัตถุประสงค์ภายใต้สัญญาระหว่างองค์กรกับลูกค้า ซึ่งจะเน้นถึงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพในการบรรลุถึงความต้องการของลูกค้า

ISO 9004 : 2000 ในแนวทางวัตถุประสงค์ของระบบบริหารคุณภาพที่มีขอบเขตที่กว้างกว่าที่กำหนดไว้ใน ISO 9001 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องขององค์กรโดยครอบคลุมทั้งสมรรถนะและประสิทธิภาพเช่นเดียวกับประสิทธิภาพ ISO 9004 นี้เหมาะสมเป็นแนวทางสำหรับองค์กรที่ผู้บริหารสูงสุดต้องการก้าวไปไกลกว่าข้อกำหนดของ ISO 9001 โดยเฉพาะในเรื่องของการปรับปรุงสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ISO 9004 ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ไว้เพื่อการขอการรับรองหรือเพื่อประกอบการทำสัญญา

หมายเหตุ : เนื้อหาและการนำไปใช้ของหลักการบริหารจัดการคุณภาพ 8 ประการ ที่อ้างอิงอยู่ใน ISO 9000:2000 และ ISO 9004:2000 สามารถนำมาทดลองใช้และขยายขอบเขตทั่วทั้งองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

0.3.1 IATE Guidance to ISO /TS 16949:2002

“แนวทางเพื่อ ISO / TS 16949 ของ IATE” ประกอบด้วยข้อแนะนำสำหรับหลักปฏิบัติของอุตสาหกรรมยานยนต์, ตัวอย่าง, การแสดงให้เห็นและคำอธิบายซึ่งถ้านำไปใช้อาจจะสามารถช่วยเหลือในการประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของรายละเอียดทางด้านเทคนิค
แนวทางนี้ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ไว้เพื่อขอรับรองหรือเพื่อประกอบการทำสัญญา

0.4 ความเข้ากันได้กับระบบการจัดการอื่นๆ

มาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ได้ถูกวางให้เข้ากับ ISO 14001:1996 เพื่อที่เพิ่มความสามารถในการเข้ากันได้ของระบบทั้งสอง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้ระบบ มาตรฐานนานาชาตินี้ไม่ได้รวมถึงข้อกำหนดที่เฉพาะของระบบบริหารอื่นๆ เช่น ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อม, การจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย, การบริหารการเงินการคลัง หรือ การบริหารความเสี่ยง อย่างไรก็ตามมาตรฐานนานาชาตินี้ให้องค์กรที่นำมาตรฐานไปใช้สามารถเลือกที่จะปรับแนวทางหรือรวมระบบบริหารคุณภาพของตนเองที่มีอยู่กับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพที่เกี่ยวข้องได้ อาจเป็นไปได้สำหรับองค์กรที่ปรับเปลี่ยนระบบการบริหารที่มีอยู่เพื่อนำมาจัดทำเป็นระบบบริหารคุณภาพที่สอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้

0.5 จุดมุ่งหมายของข้อกำหนดของเทคนิค

จุดมุ่งหมายของข้อกำหนดทางเทคนิคนี้คือการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพซึ่งได้จัดไว้สำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง, เน้นการป้องกันข้อบกพร่อง และ ลดความผันแปรรวมถึงความสูญเสียของสายทางของผู้ส่งมอบ

ข้อกำหนดทางเทคนิคนี้รวมถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าที่อาจจะนำมาใช้ในการกำหนดพื้นฐานของความต้องการของระบบบริหารคุณภาพสำหรับสิ่งที่เขียนไว้ท้ายเอกสารนี้

ข้อกำหนดทางเทคนิคเจตนาที่จะเลี่ยงการตรวจรับรองที่ซ้ำซ้อนและจัดหาระบบบริหารคุณภาพที่เป็นแบบกลางๆ สำหรับยานยนต์

1. ขอบเขต

1.1 ทั่วไป

มาตรฐานสากลฉบับนี้ได้ระบุข้อกำหนดของระบบการบริหารคุณภาพสำหรับองค์กรที่ :

- a) ต้องแสดงถึงความสามารถที่จะผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดและความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- b) มุ่งเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าโดยการประยุกต์ใช้ระบบอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการรับประกันความสอดคล้องกับความต้องการและข้อกำหนดของลูกค้า รวมถึงสอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย

หมายเหตุ ในมาตรฐานสากลฉบับนี้ คำว่า ผลิตภัณฑ์จะหมายถึงเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่องค์กรตั้งใจผลิตเพื่อส่งมอบหรือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการเท่านั้น

1.2 การนำไปใช้

ข้อกำหนดทั้งหมดของมาตรฐานสากลฉบับนี้จะมีลักษณะเป็นกลางๆทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจง และมีเจตนาให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร โดยไม่คำนึงถึงประเภท, ขนาด และผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กร

ในกรณีที่ข้อกำหนดใดของมาตรฐานสากลฉบับนี้ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบางองค์กร เนื่องจากสาเหตุของลักษณะโครงสร้างขององค์กรและลักษณะประเภทของผลิตภัณฑ์ ก็สามารถพิจารณา ยกเว้นข้อกำหนดนั้นได้

ในกรณีที่มีการยกเว้นข้อกำหนด องค์กรจะอ้างได้ว่าการปฏิบัติตามสอดคล้องกับมาตรฐานสากลได้ก็ต่อเมื่อการยกเว้นนั้นจำกัดอยู่ในข้อกำหนด 7 และการยกเว้นจะต้องไม่มีผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรหรือความรับผิดชอบในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการ ข้อกำหนดของลูกค้า และสอดคล้องกับข้อกำหนดทางกฎหมาย

2.มาตรฐานอ้างอิง

เอกสารที่ระบุถัดไปจะประกอบด้วยข้อกำหนดที่มาตรฐานฉบับนี้อ้างอิงถึง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกฎเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสำหรับมาตรฐานสากลฉบับนี้ เอกสารจะประยุกต์ใช้ตามวันที่อ้างอิง โดยไม่สามารถประยุกต์ใช้กับการแก้ไขที่ตามมา อย่างไรก็ตามกลุ่มบุคคลที่ได้ตกลงตามมาตรฐานสากลนี้สามารถทำการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้เอกสารฉบับล่าสุดที่จะกล่าวถึงถัดไปจากนี้ สมาชิกของ ISO และ IEC จะต้องทำการจดทะเบียนมาตรฐานสากลฉบับปัจจุบัน

3.คำศัพท์และคำนิยาม

สำหรับจุดประสงค์ของมาตรฐานสากล, คำศัพท์และคำนิยามระบุอยู่ใน ISO 9000 มีการเปลี่ยนแปลงคำนิยามข้างล่างที่ใช้ใน ISO 9001 เพื่ออธิบายความสัมพันธ์การส่งมอบดังนี้

ผู้ส่งมอบ► องค์การ► ลูกค้า

คำศัพท์ “องค์การ” ใช้แทนคำว่า “ผู้ส่งมอบ” ที่ใช้ใน ISO 9001 : 1994 และหมายถึงองค์การที่นำมาตรฐานสากลฉบับนี้ไปใช้ และคำว่า “ผู้ส่งมอบ” ใช้แทนคำว่า “ผู้รับจ้างช่วง” หมายถึงองค์การที่ขายหรือส่งมอบสินค้าให้กับองค์การที่นำมาตรฐานสากลฉบับนี้ไปใช้

คำว่า “ผลิตภัณฑ์” ที่ใช้ในมาตรฐานสากลนี้ให้รวมหมายถึง “การบริการ” ด้วย

4. ระบบการบริหารคุณภาพ

4.1ข้อกำหนดโดยทั่วไป

องค์การ ต้อง จัดตั้งระบบการบริหารงานคุณภาพ โดยจัดทำให้เป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติให้เกิดผลคงรักษาไว้และพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องตามข้อกำหนดต่างๆ ที่ระบุไว้ในมาตรฐานสากลฉบับนี้

ทั้งนี้ องค์การ ต้อง

- a) ชี้แจงกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบการบริหารงานคุณภาพและการนำไปใช้ทั่วทั้งองค์การ (ดูข้อ 1.2)
- b) พิจารณากำหนดลำดับและความสัมพันธ์ระหว่างกันของกระบวนการเหล่านี้
- c) พิจารณากำหนดเกณฑ์และวิธีการที่จำเป็นเพื่อยืนยันว่าการปฏิบัติและการควบคุมกระบวนการเหล่านี้มีประสิทธิภาพ
- d) องค์การ ต้อง บริหารกระบวนการต่างๆ ดังกล่าวให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้

ในกรณีที่องค์กรเลือกใช้กระบวนการจากแหล่งภายนอกซึ่งเป็นกระบวนการที่ให้ผลกระทบต่อความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ องค์กร ต้อง ยืนยันการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ

เหนือกระบวนการดังกล่าว และ ต้อง ชี้แจงการควบคุมกระบวนการจากแหล่งภายนอกดังกล่าวไว้ในระบบการบริหารงานคุณภาพ

หมายเหตุ: กระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบการบริหารงานคุณภาพดังกล่าวข้างต้น ควรรวมถึงกระบวนการต่างๆ สำหรับกิจกรรมด้านการบริหาร, การจัดให้มีทรัพยากร, การสร้างผลิตภัณฑ์ และการวัด

4.2 ข้อกำหนดด้านการจัดทำเอกสาร

4.2.1 ทัวไป

การจัดทำเอกสารในระบบการบริหารงานคุณภาพ ต้อง ครอบคลุมถึง

- การแถลงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- คู่มือคุณภาพ
- เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (documented procedures) ซึ่ง ต้อง จัดทำขึ้นตามข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้
- เอกสารต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าการวางแผน, การปฏิบัติงานและการควบคุมกระบวนการต่างๆ ขององค์กรจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง
- บันทึกต่างๆ ตามข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้ (ดู 4.2.4)

หมายเหตุ 1 กรณีที่ข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้ระบุถึง “เอกสารการปฏิบัติงาน” (documented procedure) หมายความว่าให้องค์กรกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานขึ้นตามข้อกำหนดนั้น ๆ รวมถึงจัดทำให้เป็นเอกสารนำไปปฏิบัติตามและดูแลให้คงรักษาไว้ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติตามที่ได้กำหนดไว้

หมายเหตุ 2 ขอบเขตของการจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพขององค์กรใดองค์กรหนึ่งกับของอีกองค์กรหนึ่งอาจแตกต่างกันไปซึ่งขึ้นอยู่กับ

- ขนาดขององค์กรและประเภทของกิจกรรม
 - ความซับซ้อนของกระบวนการต่างๆ และความสัมพันธ์ระหว่างกันของกระบวนการเหล่านี้
- และ
- ขีดความสามารถของบุคลากร

หมายเหตุ 3 เอกสารที่จัดทำขึ้นอาจอยู่ในรูปแบบใดหรือเป็นสื่อประเภทใดก็ได้

4.2.2 คู่มือคุณภาพ

องค์กร ต้อง จัดทำและคงรักษาไว้ซึ่งคู่มือคุณภาพ ซึ่งแสดงถึง

- a) ขอบเขตของระบบการบริหารงานคุณภาพ รายละเอียดและเหตุผลในการละเว้นไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดใดๆ (ดู 1.2)
- b) เอกสารการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในระบบการบริหารงานคุณภาพหรือการอ้างถึงเอกสารเหล่านี้ และ
- c) การอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ ในระบบการบริหารงานคุณภาพ

4.2.3 การควบคุมเอกสาร

เอกสารที่จัดทำขึ้นตามข้อกำหนดในระบบการบริหารงานคุณภาพ ต้องได้รับการควบคุม ส่วนบันทึกซึ่งเป็นเอกสารจำเพาะอีกประเภทหนึ่ง ต้องได้รับการควบคุมตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในข้อ

4.2.4

ในการควบคุมเอกสาร องค์กร ต้องจัดทำเอกสารการปฏิบัติงานขึ้นเพื่อกำหนดการควบคุมที่จำเป็นดังต่อไปนี้

- a) ควบคุมการอนุมัติความเหมาะสมของเอกสารก่อนนำออกใช้
- b) ควบคุมการทบทวนและการปรับให้เป็นปัจจุบันตามความจำเป็น รวมถึงการอนุมัติเอกสารที่ได้รับแก้ไข
- c) ควบคุมการยืนยันว่ามี การชี้บ่งให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงและสถานะการทบทวนที่เป็นปัจจุบันของเอกสาร
- d) ควบคุมการยืนยันว่ามีเอกสารที่จำเป็นและเกี่ยวข้องอยู่ ณ ทุกจุดปฏิบัติงานที่จำเป็นใช้
- e) ควบคุมการยืนยันว่าเอกสารยังคงอยู่ในสภาพที่อ่านเข้าใจได้และชี้บ่งสถานะของเอกสารได้
- f) ควบคุมการยืนยันว่าเอกสารจากภายนอกได้รับการชี้บ่ง และควบคุมการแจกจ่าย และ
- g) ควบคุมการป้องกันการนำเอกสารที่ยกเลิกแล้วไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ รวมถึงการชี้บ่งที่เหมาะสมสำหรับเอกสารซึ่งยกเลิกแล้วแต่ ต้องการเก็บรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ

4.2.4 การควบคุมบันทึก

องค์กร ต้องจัดทำและคงรักษาไว้ซึ่งบันทึก เพื่อเป็นหลักฐานแสดงถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดและการปฏิบัติงานในระบบคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ บันทึก ต้องคงอยู่ในสภาพที่อ่านเข้าใจได้ ชี้บ่งได้และนำออกมาใช้งานได้ทันที องค์กร ต้องจัดทำเอกสารการปฏิบัติงานขึ้นเพื่อกำหนดการควบคุมที่จำเป็นสำหรับการชี้บ่ง, การเก็บรักษา, การป้องกัน, การนำไปใช้และการเรียกคืน, ระยะเวลาการจัดเก็บ และการทำลายบันทึก

5. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารระดับสูง ต้อง แสดงหลักฐานให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของตนในการพัฒนาและการนำระบบการบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติให้เกิดผล ตลอดจนการปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องโดย

- a) สื่อสารให้ทราบทั่วทั้งองค์กร ถึงความสำคัญของการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดทั้งของลูกค้าและของหน่วยราชการหรือบทบัญญัติที่เกี่ยวข้อง
- b) จัดตั้งนโยบายคุณภาพ
- c) ยืนยันว่ามีการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- d) ดำเนินการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร
- e) ยืนยันความเหมาะสมเพียงพอด้านทรัพยากร

5.2 การให้ความสำคัญต่อลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูง ต้อง ยืนยันว่าข้อกำหนดของลูกค้าได้รับการพิจารณากำหนดและสนองตอบไปในทางซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า (ดู 7.2.1 และ 8.2.1)

5.3 นโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูง ต้อง ยืนยันว่านโยบายคุณภาพ

- a) เหมาะสมกับจุดประสงค์ขององค์กร
- b) ครอบคลุมถึงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ และการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- c) วางกรอบการทำงานในการจัดตั้ง และทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- d) ได้รับการสื่อสารให้เข้าใจภายในองค์กร และ
- e) ได้รับการทบทวนให้เหมาะสมอยู่เสมอ

5.4 การวางแผน

5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูง ต้อง ยืนยันว่ามีการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ตลอดจนวัตถุประสงค์อื่นใดซึ่งจำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์ (ดู 7.1 a) ในระดับหน่วยงาน และระดับหน่วยงานและระดับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่กำหนดขึ้น ต้อง สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพและสามารถวัดได้

5.4.2 ระบบการวางแผนในระบบการบริหารงานคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูง ต้องยืนยันว่า

- a) มีการวางแผนในระบบการบริหารงานคุณภาพเพื่อให้ ข้อกำหนดต่างๆ ที่ระบุไว้ในข้อ 4.1 รวมทั้งวัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพได้รับการนำไปปฏิบัติตาม
- b) ความสมบูรณ์ของระบบการบริหารงานคุณภาพยังคงได้รับการรักษาไว้ ในกรณีที่มีการวางแผนและการดำเนินงานเพื่อปรับเปลี่ยนบริหารงานคุณภาพ

5.5 ความรับผิดชอบ, อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร

5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ผู้บริหารระดับสูง ต้องยืนยันว่ามีการกำหนดและสื่อสารภายในองค์กรให้ทราบถึงความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ต่างๆ ในระบบการบริหารงานคุณภาพ

- a) การรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงทราบถึงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพ และความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงและ
- b) การดำเนินการเพื่อยืนยันว่ามีการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรตระหนักถึงข้อกำหนดของลูกค้า

หมายเหตุ: ความรับผิดชอบของผู้แทนฝ่ายบริหาร อาจครอบคลุมถึงการติดต่อกับภายนอกในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารงานคุณภาพด้วย

5.5.2 การสื่อสารภายใน

ผู้บริหารระดับสูง ต้องยืนยันว่ามีการจัดตั้งกระบวนการที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารภายในองค์กร และมีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพ

5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

5.6.1 ทัวไป

ผู้บริหารระดับสูง ต้องทบทวนระบบการบริหารงานคุณภาพตามช่วงเวลาที่ได้วางแผนไว้ เพื่อยืนยันว่าระบบมีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง เพียงพอและมีประสิทธิภาพการทบทวนนี้ ต้องครอบคลุมถึงการประเมินหาโอกาสเพื่อปรับปรุง รวมถึงความจำเป็นที่ ต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานคุณภาพ ตลอดจนนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ องค์กร ต้องเก็บรักษาบันทึกการทบทวนโดยฝ่ายบริหารไว้เป็นหลักฐาน (ดู 4.2.4)

5.6.2 ข้อมูลในการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ข้อมูลในการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ต้องครอบคลุมถึงสารดังต่อไปนี้

- ผลการตรวจติดตาม (รวมถึงผลการตรวจฯ โดยบุคคลที่สองและบุคคลที่สาม)
- การแสดงตอบกลับจากลูกค้า (customer feedback)
- ประสิทธิภาพของกระบวนการและความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- สถานะของการปฏิบัติเชิงแก้ไขและป้องกัน
- การติดตามผลอันเนื่องมาจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารครั้งก่อนๆ
- การปรับเปลี่ยนซึ่งอาจกระทบต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ และ
- ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการปรับปรุง

5.6.3 ผลของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

ผลของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ต้องแสดงถึงการตัดสินใจ และการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับ

- การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพและกระบวนการต่างๆ ในระบบ
- การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และ
- ความต้องการด้านทรัพยากร

6. การบริหารทรัพยากร

6.1 ความพร้อมด้านทรัพยากร

องค์กร ต้องพิจารณากำหนดและจัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็น

- เพื่อปฏิบัติตามและคงรักษาไว้ซึ่งระบบการบริหารงานคุณภาพ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่อง และ
- เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าด้วยการปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า

6.2 ทรัพยากรบุคคล

6.2.1 ทั่วไป

บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานที่ให้ผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ต้องมีความสามารถและคุณสมบัติเหมาะสมเพียงพอทั้งในด้านความรู้ การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์

6.2.2 ความสามารถ จิตสำนึกและการฝึกอบรม

องค์กร ต้อง

พิจารณากำหนดความสามารถและคุณสมบัติที่บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานที่ให้ผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์จำเป็นต้องมี

- a) จัดให้มีการฝึกอบรมหรือกิจกรรมอื่นใด ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความสามารถและคุณสมบัติที่จำเป็นดังกล่าวข้างต้น
- b) ประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินการ
- c) ยืนยันว่าบุคลากรตระหนักถึงความเกี่ยวข้องและความสำคัญของกิจกรรมที่ตนปฏิบัติอยู่ รวมถึงวิธีการที่ตนจะสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพได้ และ
- d) คงรักษาไว้ซึ่งบันทึกต่างๆ ด้านการศึกษา การฝึกอบรม การสร้างทักษะและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง (ดู 4.2.4)

6.3 ปัจจัยพื้นฐาน

องค์กร ต้อง พิจารณากำหนด จัดให้มีและคงรักษาไว้ซึ่งปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งเท่าที่เป็นไปได้ควรครอบคลุมถึงปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ดังต่อไปนี้

- a) อาคาร, พื้นที่การปฏิบัติงานและเครื่องอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง
- b) อุปกรณ์การดำเนินงาน ทั้งที่เป็น hardware และ software รวมทั้ง
- c) การบริการเสริมต่างๆ เช่น การขนส่งหรือการสื่อสาร เป็นต้น

6.4 สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน

องค์กร ต้อง พิจารณากำหนดและบริหารสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด

7. การสร้างผลิตภัณฑ์

7.1 การวางแผนสร้างผลิตภัณฑ์

องค์กร ต้อง วางแผนและพัฒนากระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นต่อการสร้างผลิตภัณฑ์ การวางแผนสร้างผลิตภัณฑ์ ต้อง สอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่นๆ ในระบบการบริหารงานคุณภาพ (ดู 4.1)

ในการวางแผนสร้างผลิตภัณฑ์ องค์กร ต้อง พิจารณากำหนดข้อดังต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

- a) วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์

b) ความจำเป็นในการจัดตั้งกระบวนการ การจัดทำเอกสารและการจัดให้มีทรัพยากร โดยเฉพาะสำหรับผลิตภัณฑ์

c) กิจกรรมการทวนสอบ การอนุมัติใช้ การเฝ้าติดตามการตรวจสอบและการทดสอบ ซึ่งจำเป็นและจำเพาะสำหรับผลิตภัณฑ์และเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์

d) บันทึกต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อเป็นหลักฐานแสดงให้เห็นว่ากระบวนการต่าง ๆ ในการสร้างผลิตภัณฑ์ รวมถึงผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นผลจากกระบวนการต่าง ๆ เหล่านั้นเป็นไปตามข้อกำหนด (ดู 4.2.4)

ผลที่ได้จากการวางแผนดังกล่าว ต้องอยู่ในรูปแบบ ซึ่งเหมาะสมกับวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

7.2.1 การพิจารณากำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

องค์กร ต้องพิจารณากำหนด

a) ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เจาะจงโดยลูกค้า ซึ่งครอบคลุมถึงกิจกรรมการส่งมอบและหลังการส่งมอบ

b) ข้อกำหนดต่าง ๆ ซึ่งลูกค้าไม่ได้ระบุ แต่จำเป็นต่อการใช้งานที่ระบุหรือที่ประสงค์ ในกรณีที่ทราบ

c) ข้อกำหนดตามกฎหมายและบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และ

d) ข้อกำหนดเพิ่มเติมอื่นๆ ซึ่งกำหนดโดยองค์กรเอง

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

องค์กร ต้องทบทวนข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ โดย ต้องทบทวน ก่อนที่องค์กรจะรับปากส่งผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า (เช่น ก่อนการยื่นประมูล, ก่อนทำสัญญาหรือรับการสั่งซื้อ, ก่อนตกลงให้เปลี่ยนแปลงสัญญาหรือการสั่งซื้อ เป็นต้น) อีกทั้ง ต้องยืนยันว่า

a) มีการระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

b) ได้ชี้แจงให้ทราบถึงข้อกำหนดต่างๆ ในสัญญาหรือการสั่งซื้อซึ่งต่างไปจากเดิม และ

c) องค์กรมีขีดความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ ที่ระบุไว้

องค์กร ต้องเก็บรักษานบันทึกต่างๆ ซึ่งเป็นผลของการทบทวน และการปฏิบัติอันเนื่องมาจากการทบทวนนั้นๆ (ดู 4.2.4)

ทบทวนกรณีที่ลูกค้าไม่ได้ระบุข้อกำหนดไว้เป็นเอกสาร องค์กร ต้อง ยืนยันว่าเข้าใจข้อกำหนดของลูกค้าถูก ต้อง ตรงกันก่อนที่จะรับปาก

ในกรณีที่มีการปรับเปลี่ยนข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์องค์กร ต้อง ยืนยันว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องได้รับการแก้ไขตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับแจ้งให้ทราบถึงข้อกำหนดที่ได้ปรับเปลี่ยนไป

หมายเหตุ ในบางสถานการณ์ เช่น การขายทางอินเทอร์เน็ต การทบทวนอย่างเป็นทางการ อาจไม่สะดวกสำหรับทั้งสองฝ่าย ในสถานการณ์ดังกล่าวให้ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ เช่น แคตตาล็อก สินค้าหรือสิ่งโฆษณาแทนการนื้อดกลง

7.3 การออกแบบและการพัฒนา

7.3.1 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา

องค์กร ต้อง วางแผนและควบคุมการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์

ในระหว่างการวางแผนการออกแบบและการพัฒนา องค์กร ต้อง พิจารณากำหนด

- ลำดับขั้นต่างๆ ในการออกแบบและการพัฒนา
- การทบทวนการทวนสอบและการอนุมัติใช้อย่างเหมาะสมสำหรับแต่ละลำดับขั้นในการออกแบบและการพัฒนา ตลอดจน
- ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการออกแบบและพัฒนา

7.3.2 ข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนา

องค์กร ต้อง พิจารณากำหนดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และ ต้อง เก็บรักษากันที่ผลการพิจารณากำหนดดังกล่าวไว้ (ดู 4.2.4) ข้อมูลในกรณีนี้ ต้อง รวมถึง

- ข้อกำหนดด้านการทำงานและประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์
- ข้อกำหนดตามกฎหมายหรือบทบัญญัติที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูลซึ่งได้จากการออกแบบครั้งก่อนๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ในกรณีที่เกี่ยวข้อง และ
- ข้อกำหนดอื่นๆ ซึ่งจำเป็นต่อการออกแบบและการพัฒนา

องค์กร ต้อง ทบทวนว่ามีข้อมูลดังกล่าวอย่างเพียงพอ ขณะเดียวกันข้อกำหนดต่างๆ ต้อง มีความสมบูรณ์ ไม่คลุมเครือและไม่ขัดแย้งซึ่งกันและกัน

- สอดคล้องกับข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนา
- ให้ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการจัดซื้อ การผลิตและการให้บริการ
- ระบุหรืออ้างถึงเกณฑ์ในการยอมรับผลิตภัณฑ์ และ

d) กำหนดคุณลักษณะที่สำคัญต่อความปลอดภัยและการใช้งานที่ถูกต้องของผลิตภัณฑ์

7.3.3 การทบทวนการออกแบบและการพัฒนา

องค์กร ต้อง ทบทวนการออกแบบและการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ณ ลำดับชั้นที่เหมาะสม ตามที่ได้วางแผนการจัดการไว้ (ดู 7.3.1)

a) เพื่อประเมินว่าผลของการออกแบบและการพัฒนาสามารถสนองตอบต่อข้อกำหนดต่างๆ ได้ และ

b) เพื่อขี้บปัญหาและเสนอให้มีการดำเนินการที่จำเป็น

ผู้เข้าร่วมการทบทวนดังกล่าว ต้อง รวมถึงผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทบทวนการออกแบบและการพัฒนาในลำดับชั้นนั้นๆ ทั้งนี้องค์กร ต้อง เก็บรักษานบันทึกผลการทบทวนและการดำเนินการที่จำเป็นไว้ (ดู 4.2.4)

7.3.4 การทวนสอบการออกแบบและการพัฒนา

องค์กร ต้อง ดำเนินการทวนสอบตามที่ได้วางแผนการจัดการไว้ (ดู 7.3.1) เพื่อให้มั่นใจว่าผลของการออกแบบและการพัฒนาที่ได้สอดคล้องกับข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนา อีกทั้ง ต้อง เก็บรักษานบันทึกผลการทวนสอบและการดำเนินการที่จำเป็นไว้ (ดู 4.2.4)

7.3.5 การอนุมัติใช้การออกแบบและการพัฒนา

องค์กร ต้อง ดำเนินการอนุมัติใช้การออกแบบและการพัฒนาตามการจัดการที่ได้วางแผนไว้ (ดู 7.3.1) เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นผลของการออกแบบและการพัฒนานั้นๆ สามารถสนองตอบข้อกำหนดต่างๆ ในการนำไปใช้งานที่กำหนดหรือที่ประสงค์ ในกรณีที่ทราบและเท่าที่สามารถทำได้ ต้อง ดำเนินการอนุมัติใช้การออกแบบและการพัฒนาให้เสร็จสิ้นก่อนส่งมอบหรือก่อนนำผลิตภัณฑ์ไปใช้งาน ทั้งนี้องค์กร ต้อง เก็บรักษานบันทึกผลการอนุมัติและการดำเนินการที่จำเป็นไว้ (ดู 4.2.4)

7.3.6 การควบคุมการออกแบบและการพัฒนา

องค์กร ต้อง ขี้บและจัดเก็บบันทึกซึ่งแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนา อีกทั้ง ต้อง ทบทวน, ตรวจสอบ และอนุมัติใช้การเปลี่ยนแปลงนั้นๆ และในกรณีที่เหมาะสม ให้ดำเนินการอนุมัติก่อนนำออกใช้ การทบทวน การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนา ต้อง

ครอบคลุมถึงการประเมินผลกระทบที่การเปลี่ยนแปลงนั้นๆ มีต่อส่วนประกอบ และผลิตภัณฑ์ที่ได้ส่งมอบไปแล้ว

ทั้งนี้องค์กร ต้อง เก็บรักษายันทึกผลการทบทวนการเปลี่ยนแปลงและการดำเนินการที่จำเป็นไว้ (ดู 4.2.4)

7.4 การจัดซื้อ

7.4.1 การดำเนินการจัดซื้อ

องค์กร ต้อง ยืนยันว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อสอดคล้องกับข้อกำหนดการจัดซื้อที่ระบุไว้ประเภทและการควบคุมที่ใช้กับผู้ส่งมอบและผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ ต้อง ขึ้นอยู่กับผลกระทบซึ่งผลิตภัณฑ์ที่ได้จัดซื้อนั้นมีต่อการสร้างผลิตภัณฑ์ในขั้นต่อไป หรือต่อผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย

องค์กร ต้อง ประเมินและคัดเลือกผู้รับจ้างช่วง โดยพิจารณาความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดที่องค์กรระบุ และ ต้อง กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกประเมินและประเมินซ้ำเป็นระยะๆ อีกทั้ง ต้อง เก็บรักษายันทึกผลการประเมินและการดำเนินการที่จำเป็นอันเนื่องมาจากการประเมินนั้นไว้ (ดู 4.2.4)

7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ

ข้อมูลการจัดซื้อ ต้อง อธิบายถึงผลิตภัณฑ์ที่จะจัดซื้อ ซึ่งครอบคลุมถึงข้อดังต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

a) ข้อกำหนด, ขั้นตอนการดำเนินงาน, กระบวนการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอนุมัติผลิตภัณฑ์

b) ข้อกำหนดด้านคุณสมบัติของบุคลากร และ

c) ข้อกำหนดในระบบการบริหารงานคุณภาพ

องค์กร ต้อง ยืนยันว่าได้ระบุข้อกำหนดการจัดซื้อไว้อย่างเพียงพอแล้ว ก่อนที่จะสื่อสารไปยังผู้ส่งมอบ

7.5 ความพร้อมในการผลิตและการบริการ

7.5.1 การควบคุมความพร้อมในการผลิตและการบริการ

องค์กร ต้อง วางแผนและเตรียมความพร้อมในการผลิตและการบริการภายใต้เงื่อนไขที่ได้รับการควบคุม และเท่าที่ทำได้เงื่อนไขดังกล่าว ต้อง ครอบคลุมถึง

a) ความพร้อมของข้อมูลที่อธิบายถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์

b) ความพร้อมของเอกสารแนะนำการปฏิบัติงาน

- c) การใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสม
- d) ความพร้อมและการใช้งานของเครื่องมือวัดและเครื่องมือเฝ้าติดตามต่างๆ
- e) การดำเนินการวัดและเฝ้าติดตาม และ
- f) การดำเนินการอนุมัติปล่อยผลิตภัณฑ์ การส่งมอบและกิจกรรมหลังการส่งมอบ

7.5.2 การอนุมัติความพร้อมในการผลิตและการบริการ

ในกรณีที่ไม่สามารถทวนสอบผลที่ได้จากกระบวนการโดยอาศัยการวัดหรือการเฝ้าติดตามในกระบวนการต่อไปได้ องค์กร ต้องดำเนินการอนุมัติความพร้อมในการผลิตและการบริการ การอนุมัติดังกล่าวนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการซึ่งจะพบข้อบกพร่องของกระบวนการนั้นได้ก็ต่อเมื่อผลิตภัณฑ์ถูกนำไปใช้งาน หรือเมื่อได้ส่งมอบไปแล้ว

การอนุมัติความพร้อม ต้องแสดงให้เห็นว่ากระบวนการต่างๆ ที่ได้รับการอนุมัติมีความสามารถที่จะให้ผลตามที่ได้วางแผนไว้

องค์กร ต้องกำหนดการจัดการสำหรับกระบวนการต่างๆ ดังกล่าว โดยให้ครอบคลุมถึงข้อดังต่อไปนี้เท่าที่ทำได้

- a) การกำหนดเกณฑ์ในการทบทวนและอนุมัติกระบวนการนั้นๆ
- b) การอนุมัติอุปกรณ์และคุณสมบัติของบุคลากร
- c) การใช้วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจง
- d) ข้อกำหนดต่างๆ ในการเก็บบันทึกข้อมูล (ดู 4.2.4)
- e) การดำเนินการอนุมัติซ้ำเป็นระยะๆ

7.5.3 ทรัพย์สินของลูกค้า

องค์กร ต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้าตลอดระยะเวลาการใช้งาน หรือตลอดระยะเวลาที่อยู่ในการควบคุมโดยองค์กร โดย ต้องชี้แจง ทวนสอบ ปกป้องและดูแลรักษาทรัพย์สินที่ลูกค้าจัดหาให้เพื่อใช้หรือประกอบเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ หากทรัพย์สินของลูกค้าสูญหายชำรุดหรือพบว่าไม่เหมาะสมกับการนำไปใช้งานในลักษณะใดก็ตาม องค์กร ต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษาบันทึกไว้เป็นหลักฐาน (ดู 4.2.4)

หมายเหตุ: ทรัพย์สินของลูกค้าในที่นี้ครอบคลุมถึงทรัพย์สินทางปัญญาด้วย

7.5.4 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์

องค์กร ต้อง ถนอมรักษาความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ไว้ตลอดการดำเนินการภายในขององค์กรและจนกระทั่งส่งมอบไปถึงจุดหมายปลายทางที่กำหนดการถนอมรักษา ต้อง ครอบคลุมถึงการขึ้น, การเคลื่อนย้าย, การบรรจุ, การจัดเก็บ ตลอดจนการปกป้องผลิตภัณฑ์ อีกทั้งองค์กร ต้อง ดำเนินการถนอมรักษาดังกล่าวนี้นับตั้งแต่เป็นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ด้วย

7.6 การควบคุมและการเฝ้าติดตามเครื่องมือวัด

องค์กร ต้อง พิจารณากำหนดการวัดและการเฝ้าติดตามที่จำเป็นในการดำเนินการ รวมถึงเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการวัดและการเฝ้าติดตามนั้นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานที่แสดงว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ (ดู 7.2.1)

องค์กร ต้อง จัดตั้งกระบวนการเพื่อยืนยันว่าสามารถดำเนินการวัดและการเฝ้าติดตามที่กำหนดไว้ได้ รวมทั้งยืนยันว่าการวัดและการเฝ้าติดตามดังกล่าวจะดำเนินไปในลักษณะซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดในการวัดและการเฝ้าติดตาม

ในกรณีที่จำเป็นเพื่อยืนยันความเชื่อถือได้ของผลการวัดและการเฝ้าติดตามเครื่องมือที่ใช้ ต้อง

- a) ได้รับการสอบเทียบกับมาตรฐานการวัด ซึ่งสามารถสอบกลับได้ถึงมาตรฐานการวัดระดับชาติหรือนานาชาติ ตามช่วงเวลาที่กำหนดหรือก่อนนำไปใช้งานในกรณีที่ไม่มีมาตรฐานการวัดดังกล่าว องค์กร ต้อง จัดทำวิธีการที่ใช้ในการสอบเทียบหรือทวนสอบความแม่นยำของเครื่องมือ นั้นๆ ไว้เป็นเอกสาร
- b) ได้รับการปรับเทียบหรือปรับเทียบซ้ำเป็นระยะๆ ตามความจำเป็น
- c) ได้รับการชี้แจงเพื่อให้ทราบได้ชัดเจนถึงสถานะการสอบเทียบ
- d) ได้รับการป้องกันมิให้ถูกปรับแต่งซึ่งจะทำให้ผลการวัดไม่น่าเชื่อถือ
- e) ได้รับการปกป้องมิให้ชำรุดหรือเสื่อมสภาพระหว่างการเคลื่อนย้าย บำรุงรักษาและจัดเก็บ

นอกจากนี้ในกรณีที่พบว่าเครื่องมือวัดไม่เป็นไปตามข้อกำหนด องค์กร ต้อง ประเมินความเชื่อถือได้ของผลการวัดครั้งก่อนๆ และบันทึกผลการประเมินนั้นไว้ อีกทั้ง ต้อง ดำเนินการอย่างเหมาะสมต่อเครื่องมือวัดที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบและ ต้อง เก็บรักษาบันทึกการสอบเทียบและการทวนสอบในกรณีดังกล่าวไว้ (ดู 4.2.4)

หากใช้คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ในการวัดและเฝ้าติดตามความสอดคล้องกับข้อกำหนดที่ระบุไว้ องค์กร ต้อง ดำเนินการเพื่อยืนยันว่าซอฟต์แวร์นั้นมีขีดความสามารถในการวัดตามที่ต้องการ

ซึ่ง ต้องดำเนินการก่อนที่จะเริ่มใช้ซอฟต์แวร์นั้นและให้ยืนยันขีดความสามารถดังกล่าวซ้ำเป็นระยะๆ ตามความจำเป็น

หมายเหตุ: ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ใน ISO 10012-1 และ 10012-2

8. การวัด, การวิเคราะห์และการปรับปรุง

8.1 ทัวไป

องค์กร ต้องวางแผนและนำไปปฏิบัติซึ่งกระบวนการที่จำเป็นในการเฝ้าติดตาม, ตรวจวัด, วิเคราะห์และปรับปรุงทั้งนี้เพื่อ

- a) แสดงถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- b) ยืนยันความเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบการบริหารงานคุณภาพ และ
- c) ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการดังกล่าว ต้องครอบคลุมถึงการพิจารณากำหนดวิธีการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนกลวิธีทางสถิติและการนำไปใช้

8.2 การเฝ้าติดตามและการวัด

8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

องค์กร ต้องเฝ้าติดตามสาระซึ่งเกี่ยวข้องกับความเข้าใจของลูกค้า เพื่อให้ทราบว่า องค์กรได้สนองตอบต่อข้อกำหนดของลูกค้าอยู่หรือไม่ และเพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างหนึ่งโดย ต้องพิจารณากำหนดวิธีการที่จะใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งสารดังกล่าว รวมถึงการนำสารดังกล่าวไปใช้ประโยชน์

8.2.2 การตรวจติดตามภายใน

องค์กร ต้องดำเนินการตรวจติดตามภายใน ณ ช่วงเวลาที่กำหนด เพื่อให้ทราบว่า ระบบการบริหารงานคุณภาพ

a) สอดคล้องกับการดำเนินการที่วางแผนไว้ (ดู 7.1) ตามข้อกำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้ และตามข้อกำหนดในระบบการบริหารงานคุณภาพที่องค์กรจัดตั้งขึ้น และ

b) ได้รับการนำไปปฏิบัติให้เกิดผลและคงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กร ต้องวางแผนการดำเนินการตรวจติดตาม โดยพิจารณาถึงสถานะและความสำคัญของกระบวนการต่างๆ และของพื้นที่ที่จะตรวจ รวมทั้งพิจารณาถึงผลของการตรวจติดตามครั้งก่อนหน้าด้วย องค์กร ต้องกำหนด เกณฑ์ ขอบข่าย ความถี่และวิธีการที่จะใช้ในการตรวจติดตาม การคัดเลือกผู้ตรวจติดตามและการดำเนินการตรวจติดตาม ต้องทำให้มั่นใจได้ว่า

กระบวนการตรวจติดตามขององค์กรมีความชัดเจนและความเป็นกลาง ทั้งนี้ผู้ตรวจติดตาม ต้องไม่ตรวจงานของตนเอง

องค์กร ต้องระบุความรับผิดชอบและข้อกำหนดในการวางแผนและการดำเนินการตรวจติดตาม รวมทั้งการรายงานผลและการเก็บรักษาบันทึก (ดู 4.2.4) ไว้ในเอกสารการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารซึ่งรับผิดชอบพื้นที่ที่ถูกตรวจ ต้องยืนยันว่าการกำจัดสภาพและสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ตรวจพบได้รับการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดกิจกรรมการติดตามผลการดำเนินการ ต้องครอบคลุมถึงการทวนสอบสิ่งที่ได้ดำเนินการไป และการรายงานผลการทวนสอบนั้น (ดู 8.5.2)

หมายเหตุ: ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน ISO 10011-1, ISO10011-2 และ ISO10011-3

8.2.3 การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ

องค์กร ต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้าติดตามและวัด (ในกรณีที่ทำได้) กระบวนการต่างๆ ในระบบการบริหารงานคุณภาพ วิธีการดังกล่าว ต้องแสดงให้เห็นว่ากระบวนการต่างๆ สามารถนำไปสู่ผลที่วางแผนไว้ได้หากไม่สามารถบรรลุผลได้ตามที่วางแผนไว้

องค์กร ต้องดำเนินการตามความเหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาและแก้ไขป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์จะเป็นไปตามข้อกำหนด

8.2.4 การเฝ้าติดตามและการวัดผลิตภัณฑ์

องค์กร ต้องเฝ้าติดตามและวัดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เพื่อทวนสอบว่าข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ได้รับการสนองตอบ องค์กร ต้องดำเนินการเฝ้าติดตามและวัดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ ณ ขั้นตอนที่เหมาะสมในระหว่างกระบวนการสร้างผลิตภัณฑ์ โดยให้สอดคล้องกับการดำเนินการที่ได้วางแผนไว้(ดู 7.1)

องค์กร ต้องเก็บรักษาหลักฐานที่แสดงว่าผลิตภัณฑ์ผ่านเกณฑ์การยอมรับ และบันทึก ต้องชี้บ่งถึงบุคลากรผู้มีอำนาจในการอนุมัติปล่อยผลิตภัณฑ์ (ดู 4.2.4)

การอนุมัติปล่อยผลิตภัณฑ์และการส่งมอบการบริการ ต้องไม่เกิดขึ้นก่อนที่การดำเนินการทั้งหมดที่ได้วางแผนไว้ (ดู 7.1) ได้รับการปฏิบัติตามโดยสมบูรณ์แล้ว เว้นแต่กรณีที่ได้รับการอนุมัติให้เป็นอย่างอื่นจากผู้มีอำนาจในเรื่องนั้นๆ และจากลูกค้าในกรณีที่เกี่ยวข้อง

8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

องค์กร ต้องยืนยันว่าผลิตภัณฑ์ซึ่งไม่เป็นไปตามข้อกำหนด สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการชี้บ่งและควบคุมไว้เพื่อป้องกันไม่ให้ออกไปใช้งานหรือส่งมอบ องค์กร ต้องระบุการควบคุมดังกล่าว

ตลอดจนอำนาจและความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดไว้ในเอกสารการปฏิบัติงาน

องค์กร ต้อง จัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือมากกว่า ดังต่อไปนี้

- a) ดำเนินการเพื่อกำจัดสภาพที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ตรวจพบ
- b) อนุมัติการใช้ การปล่อยออกหรือการยอมรับโดยได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจในกรณีนั้นๆ และจากลูกค้าหากเกี่ยวข้อง
- c) ดำเนินการโดยไม่นำไปใช้หรือประยุกต์ใช้ตามวัตถุประสงค์การใช้งานเดิม

องค์กร ต้อง รักษาบันทึกซึ่งแสดงถึงความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และการดำเนินการอื่นเนื่องมาจากความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้น ตลอดจนการได้รับความเห็นชอบดังกล่าวข้างต้นไว้ (ดู 4.2.4)

ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการแก้ไข องค์กร ต้อง ดำเนินการทวนสอบผลิตภัณฑ์นั้นซ้ำอีกเพื่อแสดงว่าผลิตภัณฑ์นั้นเป็นไปตามข้อกำหนดแล้ว

ในกรณีที่พบผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหลังการ ส่งมอบหรือหลังจากได้เริ่มนำไปใช้งานแล้ว องค์กร ต้อง ดำเนินการอย่างเหมาะสมต่อผลกระทบทั้งที่เกิดขึ้นและอาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้น

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

องค์กร ต้อง พิจารณากำหนด รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงว่าระบบการบริหารงานคุณภาพเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนประเมินว่ายังสามารถปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่องได้ ณ จุดใด การดำเนินการต่างๆ ดังกล่าว ต้อง ครอบคลุมถึงข้อมูลซึ่งเป็นผลจากการเฝ้าติดตามและการวัดจากแหล่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล ต้อง ให้สาระซึ่งเกี่ยวข้องกับ

- a) ความพึงพอใจของลูกค้า (ดู 8.2.1)
- b) ความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (ดู 7.2.1)
- c) คุณลักษณะและแนวโน้มต่างๆ ของกระบวนการและผลิตภัณฑ์ ตลอดจนโอกาสในการดำเนินการเชิงป้องกัน และผู้ส่งมอบ

8.5 การปรับปรุง

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กร ต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยนโยบายคุณภาพ, วัตถุประสงค์คุณภาพ, ผลการตรวจติดตาม, การวิเคราะห์ข้อมูล, การดำเนินการเชิงแก้ไขและป้องกัน ตลอดจนการทบทวน โดยฝ่ายบริหาร

8.5.2 การดำเนินการเชิงแก้ไข

องค์กร ต้องดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ การดำเนินการเชิงแก้ไข ต้องเหมาะสมกับผลกระทบของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นๆ องค์กร ต้องจัดทำเอกสารการปฏิบัติงานเพื่อระบุข้อกำหนดในการ

- a) ทบทวนความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (รวมถึงการร้องเรียนจากลูกค้า)
- b) พิจารณากำหนดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- c) ประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นๆ จะไม่เกิดขึ้นอีก
- d) พิจารณากำหนดและนำไปปฏิบัติซึ่งการดำเนินการที่จำเป็น
- e) บันทึกผลของสิ่งที่ได้ดำเนินการไป (ดู 4.2.4) และ
- f) ทบทวนการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไป

8.5.3 การดำเนินการเชิงป้องกัน

องค์กร ต้องพิจารณากำหนดการดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดซึ่งอาจเกิดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น การดำเนินการป้องกัน ต้องเหมาะสมกับผลกระทบของปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

- องค์กร ต้องจัดทำเอกสารการปฏิบัติงานเพื่อระบุข้อกำหนดในการ
- a) พิจารณากำหนดสาเหตุและความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งอาจเกิดขึ้น
 - b) ประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเกิดขึ้น
 - c) พิจารณากำหนดและนำไปปฏิบัติซึ่งการดำเนินการที่จำเป็น
 - d) บันทึกผลของสิ่งที่ได้ดำเนินการไป (ดู 4.2.4) และ
 - e) ทบทวนการป้องกันที่ได้ดำเนินการไป

ในการขอรับการรับรอง ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 องค์กร จะต้องจัดทำตามขั้นตอนหลักดังต่อไปนี้:

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาอนุกรมมาตรฐาน ISO/TS 16949

ขั้นตอนที่ 2 ประชุมฝ่ายบริหารเพื่อขอการสนับสนุน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 3 ตั้งคณะกรรมการชี้แนะ เพื่อจัดทำระบบและควบคุมดูแล ให้เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดนโยบายคุณภาพ วางแผนระบบ จัดทำวิธีการปฏิบัติและคำแนะนำ ที่จำเป็น

ขั้นตอนที่ 5 ลงมือปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพที่ได้กำหนดขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 ตรวจสอบติดตามระบบบริหารคุณภาพ เพื่อตรวจสอบว่าระบบเป็นไปตามแผน และ

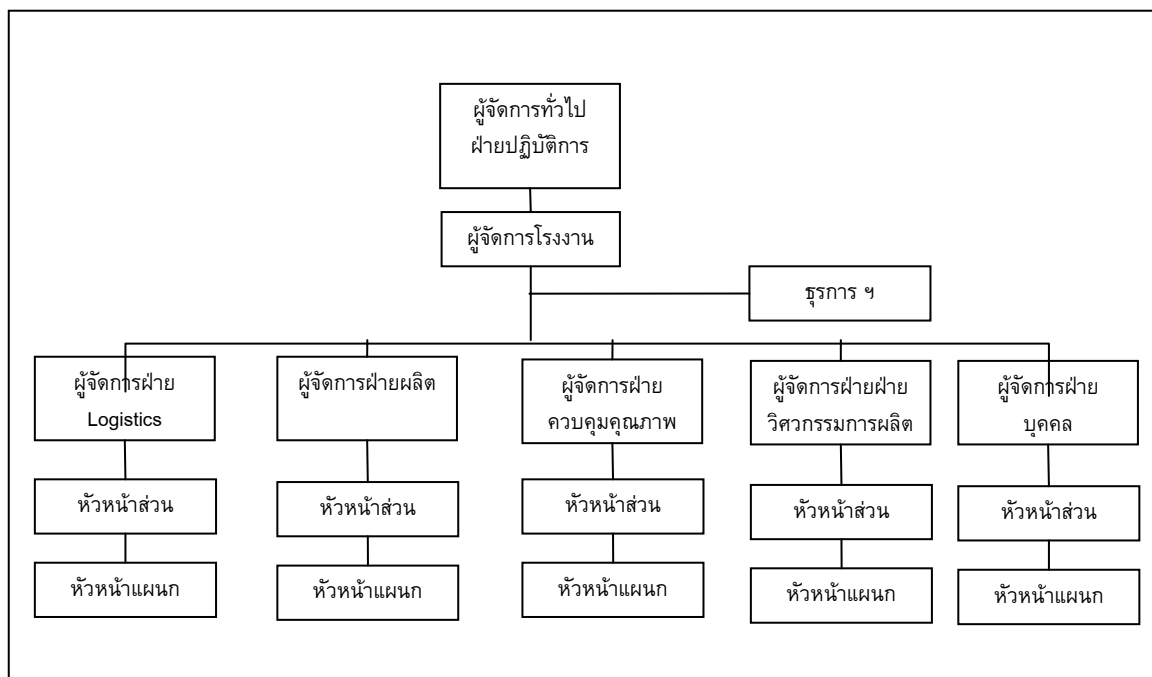
ข้อกำหนดของมาตรฐาน และได้มีการนำไปใช้ปฏิบัติและคงไว้ อย่างเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 7 แก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจสอบติดตามภายใน และปรับปรุงระบบ บริหารคุณภาพให้ มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 8 ติดต่อหน่วยงานที่ให้การรับรองและยื่นคำขอ

8. ประวัติบริษัท ซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

ที่ตั้งสำนักงาน	เลขที่ 71 หมู่ 12 ถนนกิ่งแก้ว ตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540
โทรศัพท์	0-2750-2307 – 10 โทรสาร 0-2750-4328
Home page	http://www.summit.co.th
ทุนจดทะเบียน	250 ล้านบาท
ประธานบริษัทฯ	คุณสรเสริญ จุฬางกูร
ประเภทธุรกิจ	เกี่ยวกับอุตสาหกรรมทางด้านยานยนต์ ผลิตชิ้นส่วนภายในรถยนต์ เช่น ผ้าหุ้มเบาะ ส่งให้กับโรงงานประกอบรถยนต์
จำนวนพนักงาน	1,285 คน
ประวัติความเป็นมา	พ.ศ. 2515 ได้จดทะเบียนตั้งชื่อบริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด (Summit Auto Seat Industry CO., LTD. ใช้สัญญาสัญลักษณ์ย่อ SAS)



ภาพประกอบ 5 โครงสร้างการบริหารภายในโรงงาน

วิสัยทัศน์ (Vision) บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มีความมุ่งมั่นที่จะเติบโตในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์เสมอมา โดยบริษัทฯ ได้แสวงหาความรู้ และพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการผลิตชิ้นส่วนต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อันสอดคล้องกับข้อบังคับของ “กฎหมายว่าด้วยการบังคับใช้ชิ้นส่วนซึ่งผลิตภายในประเทศ”

พันธกิจ (Mission) บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด เป็นบริษัทฯ ของคนไทย 100 % เป็นศูนย์รวมผลิตภัณฑ์ระดับสูงในตลาดรถยนต์ โดยผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ สามารถแข่งขันได้ทั้งในเรื่องคุณภาพ และ ราคา

ค่านิยม (Values) มาตรฐานผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ทั้งหมดที่ส่งมอบให้ลูกค้า ไว้วางใจได้ในคุณภาพและเทคโนโลยีการผลิต

บุคลากร (People) บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด สนับสนุนส่งเสริมกระจาย ความเจริญก้าวหน้า และ รางวัลค่าตอบแทน ให้กับ บุคลากร โดยทั่วกัน

คุณภาพ (Quality) คุณภาพ คือ ความสำคัญที่บริษัทฯ จะทำทุกสิ่งทุกอย่างให้ได้มา โดยการตอบสนองจากบุคลากรทุกคน และ ความสำเร็จจากการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ (Localization) บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด จัดหาวัตถุดิบภายในประเทศฯ ก่อนเสมอ เพื่อลดข้อเสียเปรียบการนำเข้าจากต่างประเทศ ตลอดจนพัฒนาปรับปรุงบริษัทฯ เอง และ ผู้รับจ้างช่วง ให้มีความเชื่อถือไว้วางใจได้

การออกแบบ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Design & Development) การออกแบบ และ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ของ บริษัทฯ จะสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าด้วยเทคโนโลยีใหม่ล่าสุด เพื่อให้สินค้ามีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด



ISO 9002 : 1994
Certified since 1999
Reward by
URS

ISO 9001 / QS 9000
Certified since 2000
Rewarded by
URS

ISO 9000 : 2000
Certified since 2004
Rewarded by
URS

ISO/TS 16949
Certified since 2004
Rewarded by
URS

ภาพประกอบ 6 Certificate Reward มาตรฐานของระบบบริหารคุณภาพ
 ที่พัฒนา สำหรับ อุตสาหกรรมรถยนต์ ตั้งแต่ ปี 1999 – ปัจจุบัน

นโยบายคุณภาพ

**“มุ่งมั่นพัฒนาการผลิต และส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ
 ตามข้อกำหนด เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด”**

พันธะผูกพัน

1. เพื่อให้บรรลุถึงนโยบายคุณภาพ ผู้บริหารจึงผูกพันตนเองในการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพ ตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 : 2002
2. กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นระเบียบปฏิบัติ และ ประกาศใช้ในทุกๆ กระบวนการที่ผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์
3. คุณภาพ และ ความเชื่อถือของผลิตภัณฑ์ เป็นความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน
4. พนักงานทุกคน จะต้องยึดถือ และ ปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงาน และ วิธีการปฏิบัติงาน ที่ได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด
5. ขั้นตอนการดำเนินงาน และ วิธีการปฏิบัติงานที่ใช้ในระบบบริหารคุณภาพจะต้องได้รับการทบทวน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
6. ฝึกอบรมพนักงานทุกคนให้ได้รับทราบ และ เข้าใจในนโยบายคุณภาพ เพื่อนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จอย่างครบถ้วน

ชื่อเอกสาร DOC. NAME	นโยบายเป้าหมายด้านคุณภาพประจำปี 2549			วันที่ออกเอกสาร ISSUE DATE	14/02/49
ออกครั้งที่ ISSUE No.	A	แก้ไขครั้งที่ REVISION No.	02	จำนวนหน้าทั้งหมด TOTAL PAGE	1
เพื่อให้บรรลุถึงนโยบายคุณภาพ (QM-AD-001) ฝ่ายโรงงานจึงได้กำหนดนโยบายเป้าหมายด้านคุณภาพ เป็นตัวชี้วัดการทำงานของแต่ละฝ่ายดังนี้					
ลำดับ	นโยบายด้านคุณภาพ		เป้าหมาย	เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์	ฝ่ายรับผิดชอบ
1	% การทดสอบเสร็จตามแผน		100%	%	ฝ่ายประกันคุณภาพ (QA)
2	ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา Warranty Claim		≤ 40 วัน	วัน	
3	ผลิตภัณฑ์ใหม่ตรงตามแผนที่วางไว้		100%	%	
4	ระยะเวลาการ Review Engineering Change Instruction (วัดจากวันที่ฝ่ายการตลาดส่ง ECI ให้กับศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์และส่งคืนฝ่ายตลาด)		≤ 8 วัน	วัน	ฝ่าย R&D
5	ระยะเวลาการรับ ORDER หรือแจ้งเปลี่ยนแปลง ORDER ไปถึงโรงงาน		3 วัน	วัน	ฝ่ายการตลาด (MK)
6	ผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า		≥ B	เกรด	
7	ระยะเวลาในการรับ ECI จากลูกค้า และส่งให้ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์		≤ 3 วัน	วัน	
8	ระยะเวลาในการรับ ECI จากศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ส่งให้ลูกค้า		≤ 3 วัน	วัน	ควบคุมคุณภาพ (QC)
9	CUSTOMER CLAIM		≤ 10 PPM	PPM	
10	Customer Defect		0	PPM	
11	จำนวนของเสียที่เกิดขึ้นจาก Raw Material (ME)		≤ 300 PPM	PPM	ฝ่ายผลิต (PD)
12	ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา Claim (ตั้งแต่รับจนเปิดปัญหา)		≤ 15 วัน	วัน	
13	Worker Error (WE) [คัดในจุดของขบวนการ]	- CUT SIZE	≤ 50 PPM	PPM	
		- SEWING	≤ 50 PPM	PPM	ฝ่ายวิศวกรรม การผลิต (PE)
14	Cost of Poor Quality		≤ 5,000 บาท	บาท	
15	ประสิทธิภาพในการผลิต		≥ 95%	Percentage (%)	ฝ่ายวิศวกรรม การผลิต (PE)
16	ประสิทธิภาพในการผลิต		≥ 95%	Percentage (%)	
17	เวลาสูญเสียในการผลิต (Down Time)		≤ 5%	Percentage (%)	
18	Inhouse Defect		≤ 80 PPM	PPM	ฝ่ายวิศวกรรม การผลิต (PE)
19	การลดเวลาในการผลิต (Cycle Time)		≥ 5%	จากสภาพปัจจุบัน	
20	SET UP TIME		≥ 10%	จากสภาพปัจจุบัน	
21	New Project Ontime		100%	Percentage (%)	ฝ่ายซ่อมบำรุง (MT)
22	Cost Reduction Reduce Activities		3 Item/Quarter	Item	
23	การบำรุงรักษาตามแผน		100%	ตามแผน PM	
24	จำนวน RACK ที่ซ่อมได้		100%	ตามใบ JOB ที่ส่งซ่อม	ฝ่าย Logistics (LG)
25	Machine /Tooling Down Time		≤ 5%	Percentage (%)	
26	กำหนดสินค้าคงคลัง	- วัตถุดิบประเภทผ้า	≤ 10 วัน	จำนวนวัน	
		- ประเภทวัตถุดิบ/ชิ้นส่วน	≤ 4 วัน	จำนวนวัน	ฝ่ายบุคคล (PN)
		- ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป	≤ 1 วัน	จำนวนวัน	
27	จำนวนวัตถุดิบที่เข้าตามแผน		100%	Percentage (%)	
28	ของเสียระหว่างการจัดเก็บ Raw Material / Finish Goods		0%	Percentage (%)	ฝ่ายบุคคล (PN)
29	Delivery Customer on time		100%	Percentage (%)	
30	การบริหารทรัพยากรบุคคล	- Training	≥ 20 ชม./คน/ปี	ชม./คน	
		- Attendance Control	≥ 97%	Percentage (%)	
		- Turn Over Rate	≤ 5%	Percentage (%)	
		- Over time Control	≤ 10%	Percentage (%)	
		- First Aid Injury (FAI)	≤ 1 Case	Case	
		- Lost Aid Injury (LWD)	0%	Percentage (%)	

ภาพประกอบ 7 เป้าหมายคุณภาพของบริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตาบทิพย์ จูติพงษ์พานิช (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมระดับ ปานกลาง มีเจตคติต่อการบริหารคุณภาพระดับสูง เคยมีส่วนร่วมและได้รับข่าวสาร เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมมาก่อน ส่วนใหญ่มีการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับสูง และพบว่ามีเพียงอายุ ราชการเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม และเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้และเจตคติอยู่ในระดับสูงมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมสูงกว่า เจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้และเจตคติอยู่ในระดับต่ำ และหากเจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ หรือเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมจะมีการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมมากกว่าผู้ที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม หรือไม่เคยได้รับข่าวสาร

สุทธิ สมุทธะประภูต (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วน ตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการและนิสสัน ผลการศึกษพบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้าน รายได้ ที่มีความแตกต่างกันพบว่า มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอายุระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ไม่พบว่าการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000

เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์ (2540 : 85) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 ผลการศึกษพบว่า การศึกษาและระดับรายได้ต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้ที่มีรายได้ต่อเนื่องสูงกว่า 50,000 บาท มีการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 ในระดับสูงกว่าระดับอื่นๆ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกแหล่งข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อมวลชนและสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) การสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับการยอมรับอยู่ในระดับที่สูงมาก

นพพร ไพบูลย์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอสไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ผลการศึกษา

พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวม และรายด้านเหมาะสมมาก ยกเว้นด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 อยู่ในระดับความเหมาะสมปานกลาง พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีอายุและสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านการมีส่วนร่วมต่อมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 พนักงานมีความเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วีระศักดิ์ ฝ่ายเดช (2546 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง สิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อรถยนต์ของผู้บริโภคใน เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 18-38 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด รายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาทและสถานภาพสมรสส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกันและมีที่อยู่อาศัยปัจจุบันอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อรถยนต์ที่ต่างกันไปขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การซื้อรถยนต์เพื่อขับไปทำงาน เพื่อความสะดวกสบาย เพื่อขับท่องเที่ยว และเพื่อรับจ้าง และสิ่งกระตุ้นทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อรถยนต์ ในขณะที่เดียวกับสิ่งกระตุ้นทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดกับ วัตถุประสงค์ในการซื้อรถยนต์เพื่อขับไปทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากผลการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ แนวคิดและทฤษฎีด้านทัศนคติ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 : 2002 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดดังกล่าวมาแล้วข้างต้น มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติ และประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในการกำหนดกรอบความคิด ตัวแปรต้น (ตัวแปรอิสระ) และตัวแปรตาม นิยามศัพท์ สมมติฐาน เพื่อช่วยในการออกแบบสอบถาม เพื่ออภิปรายผลและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร และเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ที่ปฏิบัติงานในปี 2549 จำนวน 1,285 คน โดยมี 5 ฝ่าย ได้แก่ 1.ฝ่ายผลิต มีจำนวน 1,088 คน, 2.ฝ่ายวางแผนและจัดส่ง มีจำนวน 112 คน, 3.ฝ่ายวิศวกรรมการผลิต มีจำนวน 42 คน, 4.ฝ่ายควบคุมคุณภาพ มีจำนวน 28 คน และ 5.ฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีจำนวน 15 คน

(ที่มา : ข้อมูลบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ณ. วันที่ 31 พฤษภาคม 2549)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ที่ปฏิบัติงานในปี 2549 ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทน ของประชากร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1967 : 580-581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 305 คน ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร เท่ากับ 1,285 คน

e = ค่าสัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ 5 % (0.05)

$$\text{แทนสูตร } n = \frac{1285}{1 + 1285 \times (0.05)^2}$$

$$n = 305 \text{ คน}$$

และผู้วิจัยได้สำรองเผื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 8 % เท่ากับ 25 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 330 คน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบบไม่กำหนดสัดส่วน (Disproportionate) เนื่องจากประชากรบางฝ่ายมีจำนวนแตกต่างกันมาก โดยสุ่มตัวอย่างพนักงานในแต่ละฝ่าย โดยไม่กำหนดสัดส่วนประชากรในฝ่ายนั้นๆ ได้จำนวนตัวอย่างแต่ละฝ่ายดังตาราง

ตาราง 1 แสดงผลจำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างแต่ละฝ่ายของบริษัทฯ

ฝ่าย	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1. ผลิต	1,088	235
2. วางแผนและจัดส่ง	112	35
3. วิศวกรรมการผลิต	42	25
4. ควบคุมคุณภาพ	28	20
5. ทรัพยากรบุคคล	15	15
รวมทั้งหมด	1,285	330

ขั้นที่ 2 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานในแต่ละฝ่ายตอบตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 ในการแจกแบบสอบถามจะแจกแก่บุคคลที่เต็มใจและให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย พนักงานรายวัน พนักงานรายเดือน หัวหน้าแผนก หัวหน้าส่วน ผู้จัดการฝ่าย จนได้จำนวนตัวอย่างครบในแต่ละฝ่าย รวม 330 คน

2. การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ด้านเป้าหมายคุณภาพ ด้านการ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร และประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบและแนะนำเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง และความ เทียงตรงของเนื้อหา (Content validity)

5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากนั้นนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจน และถูกต้องก่อนนำไปใช้

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 30 ชุด โดยการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 449-450)

ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ได้จะแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยจะมีค่า ระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่ม ตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.915 จำแนกรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านเป้าหมายคุณภาพ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.835
ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.855
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.861

2.2 รูปแบบของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามชนิดที่มีโครงสร้าง (Structured questionnaires) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็น แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choices question) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) โดยมีตัวเลือก ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 7 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
ข้อที่ 2 อายุ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

- ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
- ข้อที่ 6 ประสบการณ์ทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยมีเกณฑ์ ดังนี้ 1. 0 - 2 ปี , 2. 3 - 5 ปี และ 3. 6 ปีขึ้นไป
- ข้อที่ 7 รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงาน บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choices question) คือ ใช่ และ ไม่ใช่ ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 9 ข้อ โดยข้อ 1,3,4,5,7 และข้อ 8 ต้องการคำตอบว่า **ใช่** ข้อ 2,6 และข้อ 9 ต้องการคำตอบว่า **ไม่ใช่** โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน

ตอบผิดให้คะแนน 0 คะแนน

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงาน บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มีดังนี้

คะแนน	ระดับความรู้ความเข้าใจ
7 - 9	มาก
4 - 6	ปานกลาง
0 - 3	น้อย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงาน บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) ลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale มีจำนวน 11 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ดีมาก
4	ดี
3	ปานกลาง
2	ไม่ดี
1	ไม่ดีย่างมาก

การกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น
ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 29)

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

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและการแปลความหมายของทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
4.21 – 5.00	มีทัศนคติที่ดีมาก
3.41 – 4.20	มีทัศนคติที่ดี
2.61 – 3.40	มีทัศนคติปานกลาง
1.81 – 2.60	มีทัศนคติที่ไม่ดี
1.00 – 1.80	มีทัศนคติที่ไม่ดีอย่างมาก

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร จากมาตรฐาน
ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended response question)
ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale มีจำนวน 10 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค
(Interval scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น
ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 29)

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

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและการแปลความหมายของทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
4.21 – 5.00	มีทัศนคติที่ดีมาก
3.40 – 4.20	มีทัศนคติที่ดี
2.61 – 3.40	มีทัศนคติปานกลาง
1.81 – 2.60	มีทัศนคติที่ไม่ดี
1.00 – 1.80	มีทัศนคติที่ไม่ดีอย่างมาก

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close – ended response question) ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale มีจำนวน 10 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

การกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยและการแปลความหมายของทัศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.40 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 ชุด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1.การจัดกระทำ

- 1.1 ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว
- 1.2 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้องแล้วมาทำการลงรหัส (Coding)

1.3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) for windows version 13.0 ในการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล

2.การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน

2.1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ตอนที่ 3 ทศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ ตอนที่ 4 ทศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และตอนที่ 5 ทศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

2.1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ตอนที่ 3 ทศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ ตอนที่ 4 ทศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และตอนที่ 5 ทศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน เพศ,ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

2.2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ, สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน

2.2.3 สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3 และข้อที่ 4

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 36)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 39)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) โดยใช้สูตรดังนี้
(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 38)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม ได้แก่

ความเชื่อมั่น (Reliability)

การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) มีสูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 449)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที่ (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ มีสูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 173)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านอายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีสูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 135)

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน		df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม		k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม		n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม		n-1	$SS_{(T)}$		
			F	$=$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution		
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between groups)		
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within groups)		
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)		
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน		
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด		
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Square)		
	k-1	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม (Between degree of freedom)		
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Square)		
	n-k	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (Within degree of freedom)		

กรณีถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) มีสูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 258)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ ระดับ ความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระ ภายในกลุ่ม = n-k

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

3.3 สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 , 3 และข้อที่ 4 มีสูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 310-311)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนของตัวแปร X

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนนของตัวแปร Y

$\sum x^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนน x และ y

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.5 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ทักษะและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F-Ratio	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
Prob.	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านเป้าหมายคุณภาพ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีที อินดัสตรี จำกัด

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีที อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ด้านความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีที อินดัสตรี จำกัด

สมมติฐานข้อที่ 3 ด้านเป้าหมายคุณภาพ มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีที อินดัสตรี จำกัด

สมมติฐานข้อที่ 4 ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีที อินดัสตรี จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	94	28.48
1.2 หญิง	236	71.52
รวม	330	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 20 ปี	30	9.10
2.2 21 – 30 ปี	155	46.97
2.3 31 – 40 ปี	106	32.12
2.4 41 ปี ขึ้นไป	39	11.81
รวม	330	100.00
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	136	41.21
3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน	175	53.03
3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	19	5.76
รวม	330	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	313	94.85
4.2 ปริญญาตรี	16	4.85
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.30
รวม	330	100.00
5. ตำแหน่งงาน		
5.1 พนักงานรายวัน	190	57.58
5.2 พนักงานรายเดือน	126	38.18
5.3 หัวหน้างานขึ้นไป	14	4.24
รวม	330	100.00
6. ประสบการณ์การทำงาน		
6.1 0 – 2 ปี	160	48.48
6.2 3 – 5 ปี	39	11.82
6.1 6 ปี ขึ้นไป	131	39.70
รวม	330	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
7. รายได้ต่อเดือน		
7.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	260	78.79
7.2 10,001 – 20,000 บาท	62	18.79
7.3 20,001 – 30,000 บาท	4	1.21
7.4 30,001 บาท ขึ้นไป	4	1.21
รวม	330	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 330 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. ด้านเพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 71.52 และเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 28.48

2. ด้านอายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 46.97 รองลงมาคืออายุ 31 - 40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 32.12, อายุ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.81 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

3. ด้านสถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 53.03 รองลงมาคือมีสถานภาพโสด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 41.21 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.76 ตามลำดับ

4. ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 94.85 รองลงมาคือมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.85 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

5. ด้านตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานรายวัน จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 57.58 รองลงมาคือมีตำแหน่งพนักงานรายเดือน จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18 และมีตำแหน่งหัวหน้างานขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.24 ตามลำดับ

6. ด้านประสบการณ์การทำงาน พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 0 - 2 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 48.48 รองลงมาคือมีประสบการณ์การทำงาน 6 ปี ขึ้นไป จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70 และมีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.82 ตามลำดับ

7. ด้านรายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 78.79 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.79, มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.21 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.21 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ในเรื่อง ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	313	94.85
4.2 ปริญญาตรีขึ้นไป	17	5.15
รวม	330	100.00
5. ตำแหน่งงาน		
5.1 พนักงานรายวัน	190	57.58
5.2 พนักงานรายเดือน / หัวหน้างานขึ้นไป	140	42.42
รวม	330	100.00
7. รายได้ต่อเดือน		
7.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	260	78.79
7.2 10,001 บาท ขึ้นไป	70	21.21
รวม	330	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ จำนวน 330 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

4. ด้านระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 94.85 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.15

5. ด้านตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานรายวัน จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 57.58 และมีตำแหน่งพนักงานรายเดือน / หัวหน้างานขึ้นไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 42.42

7. ด้านรายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 78.79 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.21

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละของด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ระบบนี้ทำให้ต้องมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง	312	94.55	18	5.45
2. ระบบนี้ทำให้ท่านเข้าใจว่าต้องขยันมาทำงานมากขึ้น	151	45.76	179	54.24
3. ระบบนี้จะช่วยป้องกันการเกิดของเสีย	302	91.52	28	8.48
4. ระบบนี้จะช่วยลดของเสีย	294	89.09	36	10.91
5. ระบบนี้จะช่วยลดความผันแปรในกระบวนการ	269	81.52	61	18.48
6. ระบบนี้จะทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ดี 100 %	65	19.70	265	80.30
7. ผู้ผลิตวัตถุดิบที่ส่งวัตถุดิบให้กับโรงงานประกอบรถยนต์โดยตรง ต้องผ่านการรับรองระบบนี้	274	83.03	56	16.97
8. ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ที่ส่งผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปให้กับโรงงานประกอบรถยนต์โดยตรงต้องผ่านการรับรองระบบนี้	293	88.79	37	11.21

ตาราง 5 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
9. ผู้ให้บริการด้านต่างๆ เช่น การซัพพลายเออร์ การทำสีผลิตภัณฑ์ หรือการบรรจุหีบห่อที่ให้บริการกับโรงงานประกอบรถยนต์โดยตรงไม่ต้องผ่านการรับรองระบบนี้	162	49.09	168	50.91

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 330 คน อธิบายได้ ดังนี้

1. ระบบนี้ ทำให้ต้องมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 94.55 และตอบผิด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.45

2. ระบบนี้ ทำให้เข้าใจว่าต้องขยันมาทำงานมากขึ้น พนักงานส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 54.24 และตอบถูก จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 45.76

3. ระบบนี้ จะช่วยป้องกันการเกิดของเสีย พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 91.52 และตอบผิด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.48

4. ระบบนี้ จะช่วยลดของเสีย พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 89.09 และตอบผิด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.91

5. ระบบนี้ จะช่วยลดความผันแปรในกระบวนการ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 81.52 และตอบผิด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.48

6. ระบบนี้ จะทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ดี 100 % พนักงานส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 80.30 และตอบถูก จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70

7. ผู้ผลิตวัตถุดิบ ที่ส่งวัตถุดิบให้กับโรงงานประกอบรถยนต์โดยตรง ต้องผ่านการรับรองระบบนี้ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 83.03 และตอบผิด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.97

8. ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ที่ส่งผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ให้กับโรงงานประกอบรถยนต์โดยตรง ต้องผ่านการรับรองระบบนี้ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 88.79 และตอบผิด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.21

9. ผู้ให้บริการด้านต่างๆ เช่น การซัพพลายเออร์ การทำสีผลิตภัณฑ์ หรือการบรรจุหีบห่อที่ให้บริการกับโรงงานประกอบรถยนต์โดยตรงไม่ต้องผ่านการรับรองระบบนี้ พนักงานส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 50.91 และตอบถูก จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 49.09

ตาราง 6 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละคะแนนรวม ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีที อินดัสตรี จำกัด

คะแนนรวม(ตอบถูก) ของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม (คะแนน)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
0 (ตอบผิดทุกข้อ)	4	1.21
2	1	0.30
3	7	2.12
4	14	4.24
5	29	8.79
6	108	32.73
7	96	29.09
8	61	18.49
9 (คะแนนเต็ม)	10	3.03
รวม	330	100.00

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์คะแนนรวม(ตอบถูก) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 330 คน อธิบายได้ ดังนี้

ส่วนใหญ่พนักงานได้คะแนนรวม 6 คะแนน มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 32.73 รองลงมาได้คะแนนรวม 7 คะแนน มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 29.09, ได้คะแนนรวม 8 คะแนน มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.49, ได้คะแนนรวม 5 คะแนน มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.79, ได้คะแนนรวม 4 คะแนน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.24, ได้คะแนนรวม 9 คะแนนเต็ม มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03, ได้คะแนนรวม 3 คะแนน มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.12, ได้คะแนนรวม 0 คะแนน มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.21 และได้คะแนนรวม 2 คะแนน มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้ความเข้าใจมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีที อินดัสตรี จำกัด

มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความรู้ความเข้าใจ
ISO/TS 16949	0	9	6.43	1.43	ปานกลาง

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจโดยรวม เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 พบว่า พนักงานได้คะแนนความรู้ความเข้าใจโดยรวม ต่ำสุด 0 คะแนน สูงสุด 9 คะแนน มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.43 คะแนน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีที อินดัสตรี จำกัด

ด้านเป้าหมายคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1.ความปลอดภัยจากเกิดอุบัติเหตุในการทำงานโดยเปรียบเทียบระหว่าง ระบบปัจจุบัน(TS 16949) กับ ระบบเก่า(ISO 9000) (ปลอดภัยมากกว่า – ปลอดภัยน้อยกว่า)	3.86	0.818	ดี
2.จำนวนของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต (น้อยมาก – พอสมควร)	3.58	0.999	ดี
3.การร้องเรียนจากลูกค้า (แทบไม่มี – มีน้อย)	3.27	1.121	ปานกลาง
4.คุณภาพจากผู้รับจ้างช่วง (มีมาก – แทบไม่มี)	3.37	1.021	ปานกลาง
5.การส่งมอบจากผู้รับจ้างช่วง ตรงตามแผน (ทุกครั้ง – บางครั้ง)	3.72	0.943	ดี
6.ต้นทุนขององค์กร (ลดได้ – ลดไม่ได้)	3.68	0.918	ดี
7.ค่าใช้จ่ายจากการทำงานล่วงเวลา (น้อยที่สุด – มากที่สุด)	3.39	1.047	ปานกลาง
8.ประสิทธิภาพในการผลิต 95% (มากกว่า – ต่ำกว่า)	4.08	0.808	ดี

ตาราง 8 (ต่อ)

ด้านเป้าหมายคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
9.ประสิทธิภาพในการผลิต 95% (มากกว่า – ต่ำกว่า)	4.08	0.787	ดี
10.อัตรามาทำงาน ของพนักงาน 97% (มากกว่า – ต่ำกว่า)	3.81	0.906	ดี
11.การฝึกอบรม ของพนักงาน 20 ชั่วโมง/คน/ปี (มากกว่า – ต่ำกว่า)	3.75	0.950	ดี
ทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพโดยรวม	3.69	0.542	ดี

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด พบว่า พนักงานมีทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ในเรื่อง ประสิทธิภาพในการผลิต 95%, ประสิทธิภาพในการผลิต 95%, ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการทำงานโดยเปรียบเทียบระบบปัจจุบัน(TS 16949) กับระบบเก่า(ISO 9000), อัตรามาทำงานของพนักงาน 97%, การฝึกอบรมพนักงาน 20 ชั่วโมง/คน/ปี, การส่งมอบจากผู้รับจ้างช่วงตรงตามแผน, ต้นทุนองค์กร และจำนวนของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, 4.08, 3.86, 3.81, 3.75, 3.72, 3.68 และ 3.58 ตามลำดับ

พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ค่าใช้จ่ายจากการทำงานล่วงเวลา, คุณภาพจากผู้รับจ้างช่วง และ การร้องเรียนจากลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39, 3.37 และ 3.27 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1.การประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ ได้มีการจัดทำทั่วถึงทั้งองค์กร	4.06	0.749	ดี
2.การได้รับข่าวสาร อย่างสม่ำเสมอ	3.91	0.800	ดี
3.การได้ทราบถึงนโยบายของมาตรฐานฯ จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน	4.01	0.789	ดี
4.การได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของมาตรฐานฯ จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน	3.91	0.794	ดี
5.การได้ทราบถึงเป้าหมายของมาตรฐานฯ จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯอย่างชัดเจน	3.98	0.758	ดี
6.การได้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินงาน จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ	3.93	0.767	ดี
7.การคิดว่าประชาชนบริเวณใกล้เคียงทราบว่าบริษัทฯได้ผ่านการรับรองมาตรฐานฯ แล้ว	3.71	0.822	ดี
8.การได้ทราบกำหนดการในการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ครั้งต่อไป จากองค์กรภายนอก ล่วงหน้าเสมอ	3.59	0.919	ดี
9.การได้ทราบกระบวนการสู่ มาตรฐานฯ อย่างชัดเจน	3.93	0.705	ดี
10.การได้ทราบข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ อย่างชัดเจน	4.03	0.745	ดี
ทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยรวม	3.90	0.546	ดี

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด พบว่าพนักงานมีทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า

พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ ได้มีการจัดทำทั่วถึงทั้งองค์กร, การได้ทราบข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ อย่างชัดเจน, การได้ทราบถึงนโยบายของมาตรฐานฯ จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน, การได้ทราบถึง

เป้าหมายของมาตรฐานฯ จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน, การได้ทราบกระบวนการสู่มาตรฐานฯ อย่างชัดเจน, การได้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินงาน จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ, การได้รับข่าวสาร อย่างสม่ำเสมอ, การได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของมาตรฐานฯ จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน, การคิดว่าประชาชนบริเวณใกล้เคียงทราบว่าบริษัทฯ ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานฯ แล้ว และ การได้ทราบกำหนดการในการตรวจประเมินมาตรฐานฯ ครั้งต่อไป จากองค์กรภายนอกล่วงหน้าเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06, 4.03, 4.01, 3.98, 3.93, 3.93, 3.91, 3.91, 3.71 และ 3.59 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหาร

คุณภาพ ISO/TS 16949

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตารางดังนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจาก	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ		
มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949	$\bar{X}$	S.D.	ที่ได้รับ
1.บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว เพื่อพัฒนาคุณภาพของชิ้นส่วนที่ส่งถึงมือผู้ประกอบการรถยนต์	4.18	0.752	มาก
2.การถูกตรวจสอบ จากผู้ตรวจสอบภายนอกที่ได้รับมาตรฐานระดับโลก ทำให้บริษัทฯ มีมาตรฐานระดับโลกด้วย	4.13	0.776	มาก
3.คุณภาพผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต ของบริษัทฯ ได้รับการพัฒนาดีขึ้น	4.10	0.762	มาก
4.เพิ่มความมั่นใจให้กับบริษัทฯ สำหรับการค้นหาชิ้นส่วนจากทั่วโลกว่าได้มาตรฐานเดียวกัน	4.08	0.722	มาก
5.ทำให้บริษัทฯ มีคุณภาพ การทำงานดีขึ้น	4.15	0.639	มาก
6.ระบบคุณภาพเดียวกันช่วยให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเหนียวแน่น ในผู้รับจ้างช่วงของบริษัทฯ	4.00	0.754	มาก
7.นำคำศัพท์จากมาตรฐานระบบนี้ มาใช้เป็นภาษากลาง ในการพูดคุยเจรจาต่อรองด้านคุณภาพ ทั้งลูกค้า หรือผู้รับจ้างช่วง	4.02	0.746	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949	ระดับประโยชน์		
	$\bar{X}$	S.D.	ที่ได้รับ
8.จากมีมาตรฐานระบบเดียว ของทุกลูกค้าทำให้บริษัทฯ ลดต้นทุนได้ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายทำหลายมาตรฐาน	3.91	0.773	มาก
9.จากมีมาตรฐานระบบเดียวของทุกลูกค้าทำให้บริษัทฯ ลดความซ้ำซ้อนของงานทำให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น	4.08	0.672	มาก
10.จากมีมาตรฐานระบบเดียว ของทุกลูกค้าทำให้บริษัทฯ ลดเวลาการถูกตรวจประเมิน ทำให้การส่งมอบเร็วขึ้น	4.02	0.712	มาก
ประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม	4.06	0.520	มาก

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ในเรื่อง บริษัทฯผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวเพื่อพัฒนาคุณภาพของชิ้นส่วนที่ส่งถึงมือผู้ประกอบการรถยนต์, ทำให้บริษัทฯ มีคุณภาพ การทำงานดีขึ้น, การถูกตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายนอกที่ได้รับมาตรฐานระดับโลกทำให้บริษัทฯ มีมาตรฐานระดับโลกด้วย, คุณภาพผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต ของบริษัทฯ ได้รับการพัฒนาดีขึ้น, เพิ่มความมั่นใจให้กับบริษัทฯ สำหรับการค้นหาชิ้นส่วนจากทั่วโลกว่าได้มาตรฐานเดียวกัน, จากมีมาตรฐานระบบเดียวของทุกลูกค้าทำให้บริษัทฯ ลดความซ้ำซ้อนของงานทำให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น, นำคำศัพท์จากมาตรฐานระบบนี้ มาใช้เป็นภาษากลาง ในการพูดคุยเจรจาต่อรองด้านคุณภาพ ทั้งลูกค้า หรือผู้รับจ้างช่วง, จากมีมาตรฐานระบบเดียว ของทุกลูกค้าทำให้บริษัทฯ ลดเวลาการถูกตรวจประเมิน ทำให้การส่งมอบเร็วขึ้น, ระบบคุณภาพเดียวกันช่วยให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเหนียวแน่น ในผู้รับจ้างช่วงของบริษัทฯ และ จากมีมาตรฐานระบบเดียว ของทุกลูกค้าทำให้บริษัทฯ ลดต้นทุนได้ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายทำหลายมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 4.15, 4.13, 4.10, 4.08, 4.08, 4.02, 4.02, 4.00 และ 3.91 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO / TS 16949 ของพนักงาน บริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 7 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่ต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : เพศที่ต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Prob.(p)
ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949	ชาย	4.05	0.559	-0.213	328	0.832
	หญิง	4.07	0.505			

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบแบบ Independent Sample t-test พบว่า มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.832 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหาร

คุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน
ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Prob.(p)
ประโยชน์ที่ได้รับจาก	ระหว่างกลุ่ม	2.585	3	0.862	3.243*	0.022
มาตรฐานระบบบริหาร	ภายในกลุ่ม	86.630	326	0.266		
คุณภาพ ISO/TS 16949	รวม	89.216	329			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA พบว่า มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกันหรือไม่ ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 13 แสดงผลเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อ

ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

อายุ		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.08	3.99	4.09	4.27
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	4.08	-	0.09 (0.401)	-0.01 (0.858)	-0.19 (0.126)
21 - 30 ปี	3.99		-	-0.10 (0.105)	-0.28** (0.003)
31 - 40 ปี	4.09			-	-0.18 (0.075)
41 ปีขึ้นไป	4.27				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ผลเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด พบว่า

พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ตาม **สถานภาพสมรส**

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Prob.(p)
ประโยชน์ที่ได้รับจาก	ระหว่างกลุ่ม	0.220	2	0.110	0.403	0.668
มาตรฐานระบบบริหาร	ภายในกลุ่ม	88.996	327	0.272		
คุณภาพ ISO/TS 16949	รวม	89.216	329			

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด จำแนกตาม**สถานภาพสมรส** โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA พบว่า มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.668 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Prob.(p)
ประโยชน์ที่ได้รับ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.07	0.516	0.745	328	0.457
จากมาตรฐาน	ปริญญาตรีขึ้นไป	3.97	0.601			

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด จำแนกตาม**ระดับการศึกษา** โดยใช้การทดสอบแบบ Independent Sample t-test พบว่า มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.457 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นี้ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	ตำแหน่งงาน	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Prob.(p)
ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน	พนักงานรายวัน	4.01	0.564	-2.490*	328	0.013
	พนักงานรายเดือน	4.14	0.444			
	/หัวหน้างานขึ้นไป					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบแบบ Independent Sample t-test พบว่า มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตำแหน่งงานพนักงานรายเดือน / หัวหน้างานขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มากกว่า ตำแหน่งงานพนักงานรายวัน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบ

บริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ตาม

ประสิทธิภาพทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	Prob.(p)
ประโยชน์ที่ได้รับจาก	ระหว่างกลุ่ม	0.680	2	0.340	1.256	0.286
มาตรฐานระบบบริหาร	ภายในกลุ่ม	88.536	327	0.271		
คุณภาพ ISO/TS 16949	รวม	89.216	329			

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด จำแนกตาม**ประสิทธิภาพทำงาน** โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA พบว่ามีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.286 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จะยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัทชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	รายได้ต่อเดือน	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Prob.(p)
ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.02	0.564	-3.017**	328	0.003
	10,001 บาทขึ้นไป	4.23	0.444			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่ามีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 บาท ขึ้นไป มีความ

คิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มากกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

สมมติฐานข้อที่ 2 ด้านความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้ คือ

H_0 : ด้านความรู้ความเข้าใจไม่มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

H_1 : ด้านความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 19 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความรู้ความเข้าใจกับความคิดเห็นต่อ

ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

ด้านความรู้ความเข้าใจ	ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949				
	n	r	Prob.(p)	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านความรู้ความเข้าใจโดยรวม	330	0.183**	0.001	ต่ำ	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความรู้ความเข้าใจกับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่ามีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความรู้ความเข้าใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ

ISO/TS 16949 ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.183 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือถ้าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจโดยรวม มาก จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 ด้านเป้าหมายคุณภาพมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ด้านเป้าหมายคุณภาพไม่มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

H_1 : ด้านเป้าหมายคุณภาพมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านเป้าหมายคุณภาพกับความคิดเห็นต่อ

ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

ด้านเป้าหมายคุณภาพ	ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949				
	n	r	Prob.(p)	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทาง
1.ความปลอดภัยจากเกิดอุบัติเหตุในการ ทำงานโดยเปรียบเทียบระหว่างระบบปัจจุบัน (TS 16949) กับ ระบบเก่า(ISO 9000) (ปลอดภัยมากกว่า – ปลอดภัยน้อยกว่า)	330	0.399**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

ตาราง 20 (ต่อ)

ด้านเป้าหมายคุณภาพ	ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949				
	n	r	Prob.(p)	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทาง
2.จำนวนของเสียที่เกิดในกระบวนการผลิต (น้อยมาก – พอสมควร)	330	0.270**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
3.การร้องเรียนจากลูกค้า (แทบไม่มี – มีน้อย)	330	0.108	0.050	ไม่สัมพันธ์กัน	-
4.คุณภาพจากผู้รับจ้างช่วง (มีมาก – แทบไม่มี)	330	0.291**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
5.การส่งมอบจากผู้รับจ้างช่วง ตรงตามแผน (ทุกครั้ง – บางครั้ง)	330	0.363**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
6.ต้นทุนขององค์กร (ลดได้ – ลดไม่ได้)	330	0.254**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
7.ค่าใช้จ่ายจากการทำงานล่วงเวลา (น้อยที่สุด – มากที่สุด)	330	0.231**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
8.ประสิทธิภาพในการผลิต 95% (มากกว่า – ต่ำกว่า)	330	0.443**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
9.ประสิทธิภาพในการผลิต 95% (มากกว่า – ต่ำกว่า)	330	0.460**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
10.อัตราการมาทำงานของพนักงาน 97% (มากกว่า – ต่ำกว่า)	330	0.252**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
11.การฝึกอบรมของพนักงาน 20 ชั่วโมง/คน/ปี (มากกว่า – ต่ำกว่า)	330	0.333**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านเป้าหมายคุณภาพโดยรวม	330	0.519**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านเป้าหมายคุณภาพกับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่าด้านเป้าหมายคุณภาพโดยรวมมีค่า Prob.(p)

เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคิดด้านเป้าหมายคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.519 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือถ้าพนักงานมีทักษะคิดด้านเป้าหมายคุณภาพโดยรวม ที่ดี จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า

1. ความปลอดภัยจากเกิดอุบัติเหตุในการทำงานโดยเปรียบเทียบระหว่าง ระบบปัจจุบัน(TS 16949) กับ ระบบเก่า(ISO 9000) มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคิดในเรื่องความปลอดภัยจากเกิดอุบัติเหตุในการทำงานโดยเปรียบเทียบระหว่าง ระบบปัจจุบัน(TS 16949) กับ ระบบเก่า(ISO 9000) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.399 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือถ้าพนักงานมีทักษะคิด ที่ดี ในเรื่องความปลอดภัยจากเกิดอุบัติเหตุในการทำงานโดยเปรียบเทียบระหว่าง ระบบปัจจุบัน(TS 16949) กับ ระบบเก่า(ISO 9000) ว่าปลอดภัยดี จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

2. จำนวนของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคิดในเรื่องจำนวนของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.270 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะคิดในเรื่องจำนวนของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตว่ามี น้อยมาก จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับต่ำ

3. การร้องเรียนจากลูกค้า มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.050 ซึ่งไม่น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า ทักษะคิดในเรื่องการร้องเรียนจากลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. คุณภาพจากผู้รับจ้างช่วง มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคติในเรื่องคุณภาพจากผู้รับจ้างช่วงมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.291 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะคติในเรื่องคุณภาพจากผู้รับจ้างช่วงได้ว่ามี คุณภาพมาก จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับต่ำ

5. การส่งมอบจากผู้รับจ้างช่วงตรงตามแผน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคติในเรื่องการส่งมอบจากผู้รับจ้างช่วงตรงตามแผนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.363 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะคติในเรื่องการส่งมอบจากผู้รับจ้างช่วงตรงตามแผนว่า ตรงตามแผนทุกครั้ง จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

6. ต้นทุนขององค์กร มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคติในเรื่องต้นทุนขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.254 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะคติในเรื่องต้นทุนขององค์กรว่า ลดได้ จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับต่ำ

7. ค่าใช้จ่ายจากการทำงานล่วงเวลา มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคติในเรื่องค่าใช้จ่ายจากการทำงานล่วงเวลามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.231 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะคติในเรื่องค่าใช้จ่ายจากการทำงานล่วงเวลาว่า น้อย จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับต่ำ

8. ประสิทธิภาพในการผลิต 95% มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคนในเรื่อง ประสิทธิภาพในการผลิต 95% มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.443 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องประสิทธิภาพในการผลิต 95% ว่ามีประสิทธิภาพมากกว่า จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

9. ประสิทธิภาพในการผลิต 95% มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคนในเรื่อง ประสิทธิภาพในการผลิต 95% มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.460 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องประสิทธิภาพในการผลิต 95% ว่ามีประสิทธิภาพมากกว่า จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

10. อัตราการทำงานของพนักงาน 97% มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคนในเรื่อง อัตราการทำงานของพนักงาน 97% มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.252 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องอัตราการทำงานของพนักงาน 97% ว่ามี มากกว่า จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับต่ำ

11. การฝึกอบรมของพนักงาน 20 ชั่วโมง/คน/ปี มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคนในเรื่อง การฝึกอบรมของพนักงาน 20 ชั่วโมง/คน/ปี มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.333 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องการฝึกอบรมของพนักงาน 20

ชั่วโมง/คน/ปี ว่ามี มากกว่า จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 4 ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้ คือ

H_0 : ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

H_1 : ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร	ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949				
	n	r	Prob.(p)	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทาง
1.การประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ เกี่ยวกับมาตรฐาน ได้มีการจัดทำทั่วถึงทั้งองค์กร	330	0.392**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2.ได้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างสม่ำเสมอ	330	0.298**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
3.ได้ทราบถึงนโยบายของมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน	330	0.394**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

ตาราง 21 (ต่อ)

ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร	ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949				
	n	r	Prob.(p)	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทาง
4.ได้ทราบถึงวัตถุประสงค์มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน	330	0.400**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
5.ได้ทราบถึงเป้าหมายมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯอย่างชัดเจน	330	0.358**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
6.ได้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของมาตรฐานจากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯอย่างสม่ำเสมอ	330	0.416**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
7.คิดว่าประชาชนบริเวณใกล้เคียงทราบว่าบริษัทฯได้ผ่านการรับรองมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แล้ว	330	0.442**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
8.ได้ทราบกำหนดการในการตรวจประเมินมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ครั้งต่อไป จากองค์กรภายนอกล่วงหน้าเสมอ	330	0.343**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
9.ได้ทราบกระบวนการสู่มาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างชัดเจน	330	0.535**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
10.ได้ทราบข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ อย่างชัดเจน	330	0.516**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยรวม	330	0.584**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับความ
 คิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัทซัม

มิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด พบว่าด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยรวม มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่าทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.584 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือถ้าพนักงานมีทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยรวม ที่ดี จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. การประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ เกี่ยวกับมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ได้มีการจัดทำทั่วถึงทั้งองค์กร มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติในเรื่องการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ได้มีการจัดทำทั่วถึงทั้งองค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.392 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ เกี่ยวกับมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ได้มีการจัดทำทั่วถึงทั้งองค์กร จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

2. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างสม่ำเสมอ มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติในเรื่องการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างสม่ำเสมอมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.298 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างสม่ำเสมอ จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับต่ำ

3. การได้ทราบถึงนโยบายของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติในเรื่องการได้ทราบถึง

นโยบายของมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัท อย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.394 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการได้ทราบถึงนโยบายของมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัท อย่างชัดเจน จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

4. การได้ทราบถึงวัตถุประสงค์มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัท อย่างชัดเจน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติในเรื่องการได้ทราบถึงวัตถุประสงค์มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัท อย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.400 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการได้ทราบถึงวัตถุประสงค์มาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัท อย่างชัดเจน จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

5. การได้ทราบถึงเป้าหมายมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทอย่างชัดเจน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติในเรื่องการได้ทราบถึงเป้าหมายมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทอย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.358 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการได้ทราบถึงเป้าหมายมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทอย่างชัดเจน จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

6. การได้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากประชาสัมพันธ์ของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติในเรื่องการได้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทอย่างสม่ำเสมอมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.416 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทศนคติ ที่ดี ในเรื่องการได้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากประชาสัมพันธ์ของบริษัท อย่างสม่ำเสมอ จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทห้มีมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

7. การคิดว่าประชาชนบริเวณใกล้เคียงทราบว่าบริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แล้ว มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติในเรื่องการคิดว่าประชาชนบริเวณใกล้เคียงทราบว่าบริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แล้วมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.442 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทศนคติ ที่ดี ในเรื่องการคิดว่าประชาชนบริเวณใกล้เคียงทราบว่าบริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แล้ว จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัทห้มีมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

8. การได้ทราบกำหนดการในการตรวจประเมินมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ครั้งต่อไป จากองค์กรภายนอกล่วงหน้าเสมอ มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติในเรื่องการได้ทราบกำหนดการในการตรวจประเมินมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ครั้งต่อไป จากองค์กรภายนอกล่วงหน้าเสมอมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.343 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไป

ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการได้ทราบกำหนดการในการตรวจประเมินมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ครึ่งต่อไป จากองค์กรภายนอกล่วงหน้าเสมอ จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

9. การได้ทราบกระบวนการสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างชัดเจน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะในเรื่องการได้ทราบกระบวนการสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.535 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการได้ทราบกระบวนการสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างชัดเจน จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

10. การได้ทราบข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท อย่างชัดเจน มีค่า Prob.(p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะในเรื่องการได้ทราบข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท อย่างชัดเจนมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.516 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการได้ทราบข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท อย่างชัดเจน จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

ตาราง 22 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
1	ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน		
1.1	เพศ ที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.2	อายุ ที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA (F-test)
1.3	สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA (F-test)
1.4	ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.5	ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.6	ประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One Way ANOVA (F-test)
1.7	รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test

ตาราง 22 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
2	ด้านความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
3	ด้านเป้าหมายคุณภาพ มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
4	ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ทักษะและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 โดยเปรียบเทียบ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ ต่อเดือน มีผลต่อ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านเป้าหมายคุณภาพ และด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์จากการได้รับรู้ถึงระดับความรู้ความเข้าใจ เป้าหมายคุณภาพ และการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของพนักงาน โดยจะนำไปปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ และ ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับกลยุทธ์ทางการบริหาร ของบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ให้ได้ตรงตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อันตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัทชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านความรู้ความเข้าใจ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัทชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านเป้าหมายคุณภาพ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัทชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัทชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารคุณภาพ ของบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ในด้านการให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ การสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมจนทำให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายคุณภาพ และการส่งเสริมให้พนักงานได้เปิดรับข้อมูลข่าวสารทั่วถึงทั้งองค์กร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน
2. ด้านความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
3. ด้านเป้าหมายคุณภาพ มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
4. ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ที่ปฏิบัติงานในปี 2549 จำนวน 1,285 คน โดยมี 5 ฝ่าย ได้แก่ 1.ฝ่ายผลิต มีจำนวน 1,088 คน, 2.ฝ่ายวางแผนและจัดส่ง มีจำนวน 112 คน, 3.ฝ่ายวิศวกรรมการผลิต มีจำนวน 42 คน, 4. ฝ่ายควบคุมคุณภาพ มีจำนวน 28 คน และ 5.ฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีจำนวน 15 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 330 คน

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้หลักการสุ่มตัวอย่าง 2 ขั้นตอน โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยการสุ่มแบบชั้น ภูมิ (Stratified random sampling) แบบไม่กำหนดสัดส่วน (Disproportionate) เนื่องจากประชากร บางฝ่ายมีจำนวนแตกต่างกันมาก โดยสุ่มตัวอย่างพนักงานในแต่ละฝ่าย โดยไม่กำหนดสัดส่วน ประชากรในฝ่ายนั้นๆ ได้จำนวนตัวอย่างแต่ละฝ่ายดังนี้ คือ 1.ฝ่ายผลิต จำนวน 235 คน, 2.ฝ่าย วางแผนและจัดส่ง จำนวน 35 คน, 3.ฝ่ายวิศวกรรมการผลิต จำนวน 25 คน, 4.ฝ่ายควบคุมคุณภาพ จำนวน 20 คน และ 5.ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 15 คน รวม 330 คน

ขั้นที่ 2 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยการ สุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานในแต่ละ ฝ่ายตอบตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 ในการแจกแบบสอบถามจะแจกแก่บุคคลที่เต็มใจและให้ความ ร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย พนักงานรายวัน พนักงานรายเดือน หัวหน้าแผนก หัวหน้าส่วน ผู้จัดการฝ่าย จนได้จำนวนตัวอย่างครบในแต่ละฝ่าย รวม 330 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ และขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ หรือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็น แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choices question) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) โดยมีตัวเลือก ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงาน บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลาย ปิด (Close-ended response question) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choices question) คือ ใช่ และ ไม่ใช่ ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 9 ข้อ โดยข้อ 1,3,4,5,7 และข้อ 8 ต้องการคำตอบ ว่า ใช่ ข้อ 2,6 และข้อ 9 ต้องการคำตอบว่า ไม่ใช่ โดยตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน ตอบผิดให้ คะแนน 0 คะแนน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ จากมาตรฐานระบบ บริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงาน บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด เป็นคำถามแบบ

ปลายปิด (Close-ended response question) ลักษณะคำถามเป็นแบบ Semantic Differential Scale มีจำนวน 11 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale มีจำนวน 10 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close – ended response question) ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale มีจำนวน 10 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 ชุด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1.การจัดกระทำ

- 1.1 ทดลองแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Try-out) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของ Cronbach's α ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.915
- 1.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องแล้ว ออกทำการเก็บข้อมูลจริง
- 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้ทำการเก็บข้อมูลแล้ว
- 1.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบถูกต้องแล้วมาทำการลงรหัส (Coding)

1.5 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) for windows version 13.0 ในการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล

2.การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน

2.1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ตอนที่ 3 ทศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ ตอนที่ 4 ทศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และตอนที่ 5 ทศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

2.1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ตอนที่ 3 ทศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ ตอนที่ 4 ทศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และตอนที่ 5 ทศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน เพศ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และ รายได้ต่อเดือน

2.2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ, สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน

2.2.3 สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3 และข้อที่ 4

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีที อินดัสตรี จำกัด สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 71.52 และเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 28.48

อายุ พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 46.97 รองลงมา มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 32.12, อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.81 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 53.03 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 41.21 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.76 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 94.85 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.15

ตำแหน่งงาน พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานรายวัน จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 57.58 และมีตำแหน่งพนักงานรายเดือน / หัวหน้างานขึ้นไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 42.42

ประสบการณ์การทำงาน พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 0 - 2 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 48.48 รองลงมามีประสบการณ์การทำงาน 6 ปี ขึ้นไป จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70 และมีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.82 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 78.79 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.21

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 พบว่า

พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้คะแนนความรู้ความเข้าใจโดยรวม ต่ำสุด 0 คะแนน สูงสุด 9 คะแนน มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.43 คะแนน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 พบว่า

พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า

พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ในเรื่อง ประสิทธิภาพในการผลิต 95%, ประสิทธิภาพในการผลิต 95%, ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในการทำงานโดยเปรียบเทียบระบบปัจจุบัน(TS 16949) กับระบบเก่า(ISO 9000), อัตราการทำงานของพนักงาน 97%, การฝึกอบรมพนักงาน 20 ชั่วโมง/คน/ปี, การส่งมอบจากผู้รับจ้างตรงตามแผน, ต้นทุนองค์กร และจำนวนของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08, 4.08, 3.86, 3.81, 3.75, 3.72, 3.68 และ 3.58 ตามลำดับ

พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ค่าใช้จ่ายจากการทำงานล่วงเวลา, คุณภาพจากผู้รับจ้างช่วง และการร้องเรียนจากลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39, 3.37 และ 3.27 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 พบว่า

พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า

พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ ได้มีการจัดทำทั่วถึงทั้งองค์กร, การได้ทราบข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ อย่างชัดเจน, การได้ทราบถึงนโยบายของมาตรฐานฯ จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน, การได้ทราบถึงเป้าหมายของมาตรฐานฯ จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน, การได้ทราบกระบวนการสู่มาตรฐานฯ อย่างชัดเจน, การได้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินงาน จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ, การได้รับข่าวสาร อย่างสม่ำเสมอ, การได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของมาตรฐานฯ จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน, การคิดว่าประชาชนบริเวณใกล้เคียงทราบบริษัทฯ ได้ผ่านการรับรองมาตรฐานฯ แล้ว และ การได้ทราบกำหนดการในการตรวจประเมิน

มาตรฐานฯ ครั้งต่อไป จากองค์กรภายนอก ล่วงหน้าเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06, 4.03, 4.01, 3.98, 3.93, 3.93, 3.91, 3.91, 3.71 และ 3.59 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 พบว่า

พนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ในเรื่อง บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวเพื่อพัฒนาคุณภาพของชิ้นส่วนที่ส่งถึงมือผู้ประกอบการรถยนต์, ทำให้บริษัทมีคุณภาพ การทำงานดีขึ้น, การถูกตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายนอกที่ได้รับมาตรฐานระดับโลกทำให้บริษัท มีมาตรฐานระดับโลกด้วย, คุณภาพผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต ของบริษัท ได้รับการพัฒนาดีขึ้น, เพิ่มความมั่นใจให้กับบริษัทสำหรับการค้นหาชิ้นส่วนจากทั่วโลกว่าได้มาตรฐานเดียวกัน, จากมีมาตรฐานระบบเดียวของทุกลูกค้าทำให้บริษัท ลดความซ้ำซ้อนของงานทำให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น, นำคำศัพท์จากมาตรฐานระบบนี้ มาใช้เป็นภาษากลาง ในการพูดคุยเจรจาต่อรองด้านคุณภาพ ทั้งลูกค้า หรือผู้รับจ้างช่วง, จากมีมาตรฐานระบบเดียว ของทุกลูกค้าทำให้บริษัท ลดเวลาการถูกตรวจประเมิน ทำให้การส่งมอบเร็วขึ้น, ระบบคุณภาพเดียวกันช่วยให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเหนียวแน่น ในผู้รับจ้างช่วงของบริษัท และ จากมีมาตรฐานระบบเดียว ของทุกลูกค้าทำให้บริษัท ลดต้นทุนได้ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายทำหลายมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 4.15, 4.13, 4.10, 4.08, 4.08, 4.02, 4.02, 4.00 และ 3.91 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 7 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ด้านความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความ คิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมี ความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือถ้าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจ โดยรวม มาก จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 ด้านเป้าหมายคุณภาพมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจาก มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านเป้าหมายคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความ คิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันใน ระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือถ้าพนักงานมีทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ โดยรวม ที่ดี จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. ความปลอดภัยจากเกิดอุบัติเหตุในการทำงานโดยเปรียบเทียบระหว่าง ระบบปัจจุบัน(TS 16949) กับ ระบบเก่า(ISO 9000) มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน กล่าวคือถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องความปลอดภัยจากเกิดอุบัติเหตุในการ ทำงานโดยเปรียบเทียบระหว่าง ระบบปัจจุบัน(TS 16949) กับ ระบบเก่า(ISO 9000) ว่าปลอดภัยดี จะ มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทชัมมิต โอ โตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

2. จำนวนของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องจำนวนของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตว่ามี น้อยมาก จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับต่ำ

3. การร้องเรียนจากลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

4. คุณภาพจากผู้รับจ้างช่วง มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องคุณภาพจากผู้รับจ้างช่วงได้ว่ามี คุณภาพมาก จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับต่ำ

5. การส่งมอบจากผู้รับจ้างช่วงตรงตามแผน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องการส่งมอบจากผู้รับจ้างช่วงตรงตามแผนว่า ตรงตามแผนทุกครั้ง จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

6. ต้นทุนขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องต้นทุนขององค์กรว่า ลดได้ จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับต่ำ

7. ค่าใช้จ่ายจากการทำงานล่วงเวลา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องค่าใช้จ่ายจากการทำงานล่วงเวลามากกว่า น้อย จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับต่ำ

8. ประสิทธิภาพในการผลิต 95% มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องประสิทธิภาพในการผลิต 95%ว่ามี ประสิทธิภาพ

มากกว่า จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

9. ประสิทธิภาพในการผลิต 95% มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องประสิทธิภาพในการผลิต 95% ว่ามีประสิทธิภาพมากกว่า จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

10. อัตราการมาทำงานของพนักงาน 97% มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องอัตราการมาทำงานของพนักงาน 97% ว่ามีมากกว่า จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับต่ำ

11. การฝึกอบรมของพนักงาน 20 ชั่วโมง/คน/ปี มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติในเรื่องการฝึกอบรมของพนักงาน 20 ชั่วโมง/คน/ปี ว่ามี มากกว่า จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 4 ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือถ้าพนักงานมีทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยรวม ที่ดี จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

1. การประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ เกี่ยวกับมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ได้มีการจัดทำทั่วถึงทั้งองค์กร มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ เกี่ยวกับมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ได้มีการจัดทำทั่วถึงทั้งองค์กร จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

2. การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างสม่ำเสมอ จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับต่ำ

3. การได้ทราบถึงนโยบายของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการได้ทราบถึงนโยบายของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

4. การได้ทราบถึงวัตถุประสงค์มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการได้ทราบถึงวัตถุประสงค์มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจน จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

5. การได้ทราบถึงเป้าหมายมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทอย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการได้ทราบถึงเป้าหมายมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทอย่างชัดเจน จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

6. การได้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากประชาสัมพันธ์ของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการได้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากประชาสัมพันธ์ของบริษัท อย่างสม่ำเสมอ จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

7. การคิดว่าประชาชนบริเวณใกล้เคียงทราบว่าบริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แล้ว มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการคิดว่าประชาชนบริเวณใกล้เคียงทราบว่าบริษัทได้ผ่านการรับรองมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แล้ว จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัทซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

8. การได้ทราบกำหนดการในการตรวจประเมินมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ครั้งต่อไป จากองค์กรภายนอกล่วงหน้าเสมอ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดี ในเรื่องการได้ทราบกำหนดการในการตรวจประเมินมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ครั้งต่อไป จากองค์กรภายนอกล่วงหน้า

เสมอ จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

9. การได้ทราบกระบวนการสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดีในเรื่องการได้ทราบกระบวนการสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างชัดเจน จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

10. การได้ทราบข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท อย่างชัดเจน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติ ที่ดีในเรื่องการได้ทราบข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท อย่างชัดเจน จะมีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด มากขึ้น ในระดับปานกลาง

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มีประเด็นที่นำมาอภิปรายตามพฤติกรรม ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันมีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับ โดยรวมแตกต่างกัน สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ, ตำแหน่งงาน และ รายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 บริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด แตกต่างกัน ทุกตัวแปรเป็นตัวแปรที่สอดคล้องกัน เช่น ผู้ที่มีอายุ มีตำแหน่งงาน และ มีรายได้ต่อเดือน ที่มากกว่า ย่อมมีความคิดและความรู้พร้อมทั้งทัศนคติที่แตกต่างจาก ผู้ที่มีอายุ มีตำแหน่งงาน และ มีรายได้ต่อเดือน ที่น้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพร ไพบูลย์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีด้าน

ประชากรศาสตร์ของ พรทิพย์ วรภิโศกาท (2529 : 312-315) ที่วิเคราะห์ถึงลักษณะของผู้ที่รับสารที่วิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ แต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นทางด้านอายุ หรือ สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (อาชีพรายได้) เป็นต้น

2. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับด้านความรู้ความเข้าใจ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด พบว่าโดยรวมมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธี สมุทระประภูต (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วน ตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการและนิสสัน ผลการศึกษาพบว่าความรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีความรู้ความเข้าใจของ จอห์น พรายแยมแซ (2531: 44) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวทั้งปวงของประสบการณ์ที่ผ่านมา รวมถึงที่สัมพันธ์กันกับประสบการณ์นั้นๆ

3. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับด้านเป้าหมายคุณภาพ กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด พบว่าโดยรวมมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับ ข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในด้านปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ป้องกันการเกิดและลดของเสีย ลดความผันแปรและเพิ่มประสิทธิภาพ เป็นต้น

4. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด พบว่าโดยรวมมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์ (2540 : 85) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสื่อสารในองค์การกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 ผลการศึกษาพบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กันกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ของ กิติมา สุรสนธิ (2533 : 46-47) ได้กล่าวว่า ข่าวสารที่น่าสนใจ มีประโยชน์และเหมาะสมตามความนึกคิดของผู้รับสาร จะเป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 พบว่า

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เมื่อเราทราบว่าพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21 - 30 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาต่ำ

กว่าปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานรายวัน ประสบการณ์การทำงาน 0-2 ปี และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท จึงสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และวางแผนเพื่อปรับปรุงกลยุทธิ์การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ได้อย่างถูกต้อง

2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เมื่อเราทราบถึงระดับทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจโดยรวม ว่ามากน้อยเพียงใด เราจะสามารถทำการวางแผนเพื่อปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร สนองตอบต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ได้มากขึ้น

3. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เมื่อเราทราบถึงระดับทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพทั้งโดยรวมและรายด้าน ว่าดีหรือไม่ดีอย่างไร ทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธิ์ทางการบริหารและการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ให้ได้ตรงตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ได้ดียิ่งขึ้น

4. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เมื่อเราทราบถึงระดับทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารทั้งโดยรวมและรายด้าน ว่าเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร ทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารประชาสัมพันธ์ของบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ได้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย มากขึ้น

5. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เมื่อเราทราบถึงระดับทัศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับทั้งโดยรวมและรายด้าน ว่ามากน้อยเพียงใด สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธิ์ทางการบริหารของบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ให้ได้ตรงตามข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อันตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้มากยิ่งขึ้น

6. จากผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด พบว่ามีปัจจัย 3 ด้าน คือ อายุ ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน เราจึงนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ต่อและข้อมูลที่ได้จะนำไปปรับปรุงในเรื่องสวัสดิการและค่าตอบแทน ให้สอดคล้องกันอย่างเหมาะสม

7. จากผลการทดสอบสมมติฐานด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด เมื่อเราทราบถึงระดับความสัมพันธ์ ว่าสูงหรือต่ำ

เพียงใด ก็สามารถนำไปปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

8. จากผลการทดสอบสมมติฐานทัศนคติด้านเป้าหมายคุณภาพ พบว่า ด้านเป้าหมายคุณภาพโดยรวมและรายข้อมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด เมื่อเราทราบถึงระดับความสัมพันธ์ ว่าสูงหรือต่ำเพียงใด ก็สามารถนำไปปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การบริหารงานของบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

9. จากผลการทดสอบสมมติฐานทัศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร พบว่า ด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยรวมและรายข้อมีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด เมื่อเราทราบถึงระดับความสัมพันธ์ ว่าสูงหรือต่ำเพียงใด ก็สามารถนำไปปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การสื่อสารประชาสัมพันธ์ของบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารงาน ในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารการผลิต และด้านการบริหารสินค้าคงคลัง กับประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด เพื่อนำผลของการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและปรับปรุงกลยุทธ์ทางการบริหารในด้านดังกล่าว ให้สอดคล้องกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ให้มากที่สุด

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยเดิม กับ ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบอื่นๆ เช่น มาตรฐานระบบการจัดการชีวนามัย&ความปลอดภัย TIS 18000 เพื่อให้ทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติของพนักงานบริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

3.ควรศึกษา จุดแข็ง จุดอ่อน ของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 เพื่อคาดการณ์ว่าในอนาคตจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางใด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. (2523). *จิตวิทยาศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- กองส่งเสริมและพัฒนาด้านการมาตรฐาน สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2549).
มาตรฐาน : ข้อมูลทั่วไป. สืบค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2549, จาก <http://www.tisi.go.th>
การเรียนรู้. (2549). *ทฤษฎีการเรียนรู้*. สืบค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2549, จาก
http://202.29.7.2/teacher/sudatip/Elearning_files/MA.HTML
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). *การใช้ SPSS for windows. ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ :
ธรรมสาร.
- กลุ่มพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ กองสุขภาพศึกษา. (2549). *การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร*. สืบค้นเมื่อ 25
มิถุนายน 2549, จาก <http://www.thaihead.com>
- กฤษณ์ เวชสาร. (2542). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา สุรสนธิ. (2533). *ความรู้ทั่วไปทางการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เกศินี จุฑาวิจิตร. (2540). *การสื่อสารเพื่อพัฒนาธุรกิจ*. นครปฐม : ภาควิชาการสื่อสารและการ
ประชาสัมพันธ์ สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- จำนง พรายแย้มแข. (2531). *เทคนิคการสอนกลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตเพื่อให้เกิดทักษะ
กระบวนการทางวิทยาศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ฉัตรชัย จริยะอังสนากุล. (2549). *QS-9000: อดีต ปัจจุบัน และอนาคต*. สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน
2549, จาก ไอเอสโอไทย. <http://www.iso-thai.com>
- ชวาล แพรัตนากุล. (2516). *เทคนิคการวัดผล*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ :
เทพนมิตการพิมพ์.
- ดวงฤทัย พงศ์ไพฑูรย์. (2544). *การเปิดรับข่าวสารความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับเพศศึกษาของวัยรุ่นใน
เขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ตาบทิพย์ ลีติพงษ์พานิช. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน; และสวีน สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพ ศรีบุญนาท. (2545). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ศูตโรไฟศาล.
- นพพร ไพบูลย์. (2546). *ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์. (2540). *การสื่อสารในองค์การกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัท ซัมมิท โอโตซีที อินดัสตรี จำกัด. (2549). *คู่มือคุณภาพ Quality Manual*. สมุทรปราการ : ศูนย์เอกสารการฝึกอบรม.
- บริษัท ซัมมิท โอโตซีที อินดัสตรี จำกัด. (2549). *Company Profile*. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2549, จาก <http://www.summit.co.th>
- บริษัทที่ปรึกษา พรีเม่า แมเนจเม้นท์ จำกัด. (2547). *คู่มือมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949*. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารการฝึกอบรม.
- บริษัทที่ปรึกษา แอลวีเอ็ม จำกัด. (2547). *คู่มือมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949*. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารการฝึกอบรม.
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). *การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2541). *การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- พรทิพย์ วรภิโจคาทร. (2529). *การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พีระ จิระโสภณ. (2539). *หลักเกณฑ์การสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพศาล หวังพานิช. (2526). *การวัดผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ต้นอ้อ แกรมมี.
- ยุพดี ลีติกุลเจริญ. (2537). *ทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.

- รวีวรรณ ชินะตระกูล. (2533). *คู่มือการทำวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์การ แบบทดสอบและการประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2535). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะกับการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล*. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วีระศักดิ์ ฝ่ายเดช. (2546). *สิ่งกระตุ้นทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อรถยนต์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์. _____ . (2542). *การวิจัยตลาด : ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2544). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : เอ.อาร์.บิซิเนส เพรส.
- สุทธิ สมุทรประภูต. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : โรงงานผลิตชิ้นส่วน ตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการและนิสสัน*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพงษ์ ไสธนะเสถียร. (2533). *การโฆษณาหาเสียงกับพฤติกรรมการเลือกตั้ง*. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสถียร เขยประทับ. (2525). *การสื่อสารกับการเมือง : เน้นสังคมประชาธิปไตย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิชาติ ไสภาแดง. (2549). *มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949*. ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Bloom; & other. (1971). *Handbook on Formation and Summative of Student Learning*. New York : McGraw Hill.
- Schiffman, Leon G; & Kanuk, Leslie Lazer. (1994). *Consumer Behavior*. 7th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics : An Introductory Analysis*. New York : Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

(เลขที่)

เรื่อง ทักษะและประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานบริษัท ชัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

ตอนที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 20 ปี

() 2. 21 - 30 ปี

() 3. 31 - 40 ปี

() 4. 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน

() 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

() 1. พนักงานรายวัน

() 2. พนักงานรายเดือน

() 3. หัวหน้างานขึ้นไป

6. ประสบการณ์การทำงาน

() 1. 0 - 2 ปี

() 2. 3 - 5 ปี

() 3. 6 ปีขึ้นไป

7. รายได้ต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท

() 2. 10,001 - 20,000 บาท

() 3. 20,001 - 30,000 บาท

() 4. 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2: ด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียว

ในเรื่องต่อไปนี้ ท่านมีความรู้ความเข้าใจอย่างไร? ว่าเป็นผลที่ได้มาจากการทำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949	ใช่	ไม่ใช่
1. ระบบนี้ ทำให้ต้องมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง		
2. ระบบนี้ ทำให้ท่านเข้าใจว่าต้องขยันมาทำงานมากขึ้น		
3. ระบบนี้ จะช่วยป้องกันการเกิดของเสีย		
4. ระบบนี้ จะช่วยลดของเสีย		
5. ระบบนี้ จะช่วยลดความผันแปรในกระบวนการ		
6. ระบบนี้ จะทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ดี 100 %		
7. ผู้ผลิตวัตถุดิบ ที่ส่งวัตถุดิบให้กับโรงงานประกอบรถยนต์โดยตรง ต้องผ่านการรับรองระบบนี้		
8. ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ที่ส่งผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป ให้กับโรงงานประกอบรถยนต์โดยตรง ต้องผ่านการรับรองระบบนี้		
9. ผู้ให้บริการด้านต่างๆ เช่น การซัพพลายเชน การทำผลิตภัณฑ์ หรือการบรรจุหีบห่อที่ให้บริการกับโรงงานประกอบรถยนต์โดยตรง ไม่ต้องผ่านการรับรองระบบนี้		

ตอนที่ 3: ทักษะด้านเป้าหมายคุณภาพ เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียว

5	ดีมาก
4	ดี
3	ปานกลาง
2	ไม่ดี
1	ไม่ดีอย่างมาก

ในเรื่องต่อไปนี ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ?	ระดับความคิดเห็น
1. ความปลอดภัยจากเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน โดยเปรียบเทียบระหว่าง ระบบปัจจุบัน(TS 16949) กับ ระบบเก่า(ISO 9000) ;	ปลอดภัย ปลอดภัย มากกว่า น้อยกว่า 5 4 3 2 1
2. จำนวนของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต ;	น้อยมาก พอสมควร 5 4 3 2 1
3. การร้องเรียนจากลูกค้า ;	แทบไม่มี มีน้อย 5 4 3 2 1
4. คุณภาพจากผู้รับจ้างช่วง ;	มีมาก แทบไม่มี 5 4 3 2 1
5. การส่งมอบจากผู้รับจ้างช่วง ตรงตามแผน ;	ทุกครั้ง บางครั้ง 5 4 3 2 1
6. ต้นทุนขององค์กร ;	ลดได้ ลดไม่ได้ 5 4 3 2 1
7. ค่าใช้จ่ายจากการทำงานล่วงเวลา ;	น้อยที่สุด มากที่สุด 5 4 3 2 1
8. ประสิทธิภาพในการผลิต 95 % ;	มากกว่า ต่ำกว่า 5 4 3 2 1
9. ประสิทธิภาพในการผลิต 95 % ;	มากกว่า ต่ำกว่า 5 4 3 2 1

ในเรื่องต่อไปนี้ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ?	ระดับความคิดเห็น
10. อัตราการมาทำงาน ของพนักงาน 97 % ;	มากกว่า ต่ำกว่า 5 4 3 2 1
11. การฝึกอบรม ของพนักงาน 20 ชั่วโมง/คน/ปี ;	มากกว่า ต่ำกว่า 5 4 3 2 1

**ตอนที่ 4: ทศนคติด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ
ISO/TS 16949**

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียว

ในเรื่องต่อไปนี้ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ?	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. การประชาสัมพันธ์ของบริษัท เกี่ยวกับ มาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ได้มีการจัดทำทั่วถึงทั้งองค์กร					
2. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ระบบ บริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างสม่ำเสมอ					
3. ท่านได้ทราบถึงนโยบายของมาตรฐาน ระบบ บริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการ ประชาสัมพันธ์ของบริษัท อย่างชัดเจน					
4. ท่านได้ทราบถึงวัตถุประสงค์มาตรฐาน ระบบ บริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการ ประชาสัมพันธ์ของบริษัท อย่างชัดเจน					
5. ท่านได้ทราบถึงเป้าหมายมาตรฐาน ระบบ บริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการ ประชาสัมพันธ์ของบริษัทอย่างชัดเจน					

ในเรื่องต่อไปนี้ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ?	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
6. ท่านได้ทราบความคืบหน้าในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 จากการประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ					
7. ท่านคิดว่าประชาชนบริเวณใกล้เคียงทราบว่าบริษัทฯ ได้ผ่านการรับรองมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แล้ว					
8. ท่านได้ทราบกำหนดการในการตรวจประเมินมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ครั้งต่อไป จากองค์กรภายนอก ล่วงหน้าเสมอ					
9. ท่านได้ทราบกระบวนการสู่มาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 อย่างชัดเจน					
10. ท่านได้ทราบข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับบริษัทฯ อย่างชัดเจน					

ตอนที่ 5: ประโยชน์ที่ได้รับ จากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียว

ในเรื่องต่อไปนี้ ท่านคิดว่ามีประโยชน์อย่างไร ?	ระดับประโยชน์ที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว เพื่อพัฒนาคุณภาพของชิ้นส่วนที่ส่งถึงมือผู้ประกอบการยนต์					
2. การถูกตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายนอกที่ได้รับมาตรฐานระดับโลก ทำให้บริษัทมีมาตรฐานระดับโลกด้วย					
3. คุณภาพผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต ของบริษัทฯ ได้รับการพัฒนาดีขึ้น					

ในเรื่องต่อไปนี้ ท่านคิดว่ามีประโยชน์อย่างไร ?	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เพิ่มความมั่นใจให้กับบริษัทฯ สำหรับการ ค้นหาชิ้นส่วนจากทั่วโลกว่าได้มาตรฐาน เดียวกัน					
5. ทำให้บริษัทฯ มีคุณภาพการทำงานดีขึ้น					
6. ระบบคุณภาพเดียวกันช่วยให้เกิดการพัฒนา และสร้างความเหนียวแน่น ในผู้รับจ้างช่วงของ บริษัทฯ					
7. นำคำศัพท์จากมาตรฐานระบบนี้ มาใช้เป็น ภาษากลาง ในการพูดคุยเจรจาต่อรองด้าน คุณภาพ ทั้งลูกค้า หรือ ผู้รับจ้างช่วง					
8. จากมีมาตรฐานระบบเดียว ของทุกลูกค้าทำ ให้บริษัทฯ ลดต้นทุนได้ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายทำ หลายมาตรฐาน					
9. จากมีมาตรฐานระบบเดียว ของทุกลูกค้าทำ ให้บริษัทฯ ลดความซ้ำซ้อนของงาน ทำให้เพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น					
10. จากมีมาตรฐานระบบเดียว ของทุกลูกค้าทำ ให้บริษัทฯ ลดเวลาการถูกตรวจประเมิน ทำให้ การส่งมอบเร็วขึ้น					

ภาคผนวก ข
หนังสือเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญจากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5731

ที่ ศธ 0519.12/๕๒๐๐

วันที่ ๑๗ กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายอิทธิพล สุชัยยะ นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติ และประโยชน์ที่ได้รับของ พนักงาน บริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฏฐ์ กุลิสร์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม ทัศนคติ และประโยชน์ที่ได้รับของพนักงาน บริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหาร คุณภาพ ISO/TS 16949

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายอิทธิพล สุชัยยะ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐ์ กุลิษฐ์	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/๘๖11



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุโขมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๖ กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขอลาขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการโรงงาน บริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายอิทธิพล สุชัยยะ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติ และประโยชน์ที่ได้รับของ พนักงาน บริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บ ข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ พนักงาน บริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ตอบแบบสอบถามทัศนคติ และประโยชน์ที่ได้รับของพนักงาน บริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2549

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายอิทธิพล สุชัยยะ ได้เก็บข้อมูล เพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-750-2307 มือถือ 09-201-5914

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายอิทธิพล สุขชัยยะ
วันเดือนปีเกิด	11 ธันวาคม 2508
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 1014/76 ซอยวชิรธรรมสาธิต 57 แขวงบางจาก เขตพระโขนง จังหวัดกรุงเทพมหานคร10260
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ชัมมิท ไอโตซีท อินดัสตรี จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2528	ประโยควิชาชีพเทคนิค (สาขาเขียนแบบเครื่องกล) จากวิทยาลัยเทคนิคสมุทรปราการ
พ.ศ. 2536	อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต (สาขาวิศวกรรมเครื่องกล) จากมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
พ.ศ. 2550	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร