



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกอบการอุตสาหกรรมในปัจจุบัน สถานประกอบการแต่ละแห่งจำเป็นต้องได้รับการรับรองระบบคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับของลูกค้า เช่น ระบบ ISO9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายในทุก ๆ วงการอุตสาหกรรม ระบบบริหารคุณภาพที่ใช้กับอุตสาหกรรมยานยนต์นั้น มีการพัฒนามาจาก QS9000 ประกาศใช้ในปี ค.ศ. 1994 เป็นครั้งแรก โดยเริ่มจากผู้ประกอบการรถยนต์ 3 บริษัทใหญ่ คือ ฟอร์ด เดมเลอร์ไครสเลอร์ และ เจนรัลมอเตอร์ ร่วมกันกำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ส่งมอบชิ้นส่วนหรือบริการปฏิบัติตาม ต่อมาได้มีการปรับปรุงเรื่อยมา จนเป็นฉบับปัจจุบัน โดยคณะทำงานยานยนต์ระหว่างประเทศ (International Automotive Task Force : IATF) ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการจากหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก ได้ร่วมกันประกาศมาตรฐาน ISO/TS16949 มีผลในปี ค.ศ. 2002 เป็นต้นมา ดังนั้น บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ หรือบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ที่ต้องการจะขอการรับรองระบบคุณภาพ จะต้องจัดทำระบบคุณภาพ ISO/TS16949 ที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกดังกล่าวนี้

มาตรฐาน ISO/TS16949 เป็นมาตรฐานที่ให้การรับรองเฉพาะผู้ประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ นำโดยคณะทำงานยานยนต์ระหว่างประเทศที่ได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการด้านเทคนิค ISO/TS176 โดยจุดมุ่งหมายของระบบคุณภาพ ISO/TS16949 คือ เพื่อพัฒนาระบบบริหารคุณภาพที่ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สามารถนำข้อกำหนดของ TS และข้อกำหนดของลูกค้าเฉพาะรายมาประยุกต์ใช้ร่วมกันเป็นข้อกำหนดพื้นฐานของระบบคุณภาพขององค์กร และเพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนในการตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรองและหาแนวทางร่วมกันของระบบบริหารคุณภาพในอุตสาหกรรมยานยนต์

อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของไทยจึงจำเป็นต้องได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO/TS16949 เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้ประกอบการรถยนต์และจะมีโอกาสส่งมอบให้แก่ผู้ผลิตรายใหญ่ของโลก ผู้ผลิตรายใหญ่ของไทย ได้แก่ เจนรัลมอเตอร์ หรือ จีเอ็ม ฟอร์ดมอเตอร์ เดมเลอร์ไครสเลอร์ โตโยต้า มิตซูบิชิ ฮอนด้า และบริษัทยุโรป ซึ่งมีกระบวนการเริ่มต้นในระบบมาตรฐานนี้ คือ เมื่อสถานประกอบการใดได้รับการรับรองระบบคุณภาพ QS9000 แล้วก็ต้องปรับเปลี่ยนเป็นระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ภายในเดือนธันวาคม พ.ศ.2549 (กิตติพงศ์ โรจน์จิ่งประเสริฐ และคณะ. 2546 : 1) และสถานประกอบการเหล่านั้นจะต้องดำรงรักษาระบบ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา²

คุณภาพไว้ และผู้ตรวจสอบจากบริษัทผู้ให้การรับรองจะทำการตรวจสอบเป็นประจำตามกำหนดการดำรงไว้ซึ่งระบบคุณภาพนั้น พนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ก็จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ตนปฏิบัติอยู่อย่างชัดเจน

การแข่งขันสำหรับอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทยจึงค่อนข้างสูง ซึ่งในแต่ละบริษัทรถยนต์จะพยายามสร้างกลยุทธ์ โดยเฉพาะทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพื่อต้องการยกระดับคุณภาพรถยนต์ของตน โดยจะกำหนดมาตรฐานทางด้านคุณภาพแตกต่างกันไป เพื่อให้มีความโดดเด่น และเป็นการรับประกันในคุณภาพผลิตภัณฑ์ ซึ่งส่งผลไปยัง ผู้จำหน่ายรถยนต์ทั่วโลกรับรู้ถึงผลกระทบของข้อกำหนดระบบการบริหารงานคุณภาพ ที่จะต้องมีมาตรฐานคุณภาพที่สูงเพียงพอ ดังนั้น จึงได้มีการจัดทำให้ระบบบริหารงานคุณภาพมีมาตรฐานสำหรับคณะทำงานยานยนต์ระหว่างประเทศที่ได้กำหนดมาตรฐาน ISO/TS 16949 ขึ้นในปี 2545 และได้นำมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติมาปฏิบัติและการปรับแก้เพื่อให้เป็นแนวทางเดียวกัน ซึ่งอิทธิพลของ ISO/TS 16949 เป็นที่ประจักษ์ในอุตสาหกรรมยานยนต์อย่างกว้างขวาง เนื่องจากมาตรฐานฉบับนี้ช่วยลดความต้องการที่หลากหลาย และความสูญเปล่าที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพของรถยนต์ในระดับประเทศที่มีอยู่มากมายเกินความจำเป็น อย่างไรก็ตาม การนำระบบการบริหารงานไปปฏิบัติต้องใช้เวลาและเป็นเรื่องที่มีขั้นตอนยุ่งยากพอควร แต่หากบริษัทใดได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพจะเป็นผลดี เพราะถือว่ามีมาตรฐานสูงกว่าและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีกว่าผู้ผลิตรายอื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องปรับระบบคุณภาพดังกล่าว แต่จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของพนักงานด้วย

ด้วยเหตุที่ระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 เป็นระบบการประกันคุณภาพที่มีมาตรฐานด้านวิธีการทำงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 อย่างครบถ้วน และพนักงานทุกคนในองค์กรต้องปฏิบัติตาม จึงเป็นแรงผลักดันให้ผู้ทำการวิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยทางด้านระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร เพราะพนักงานถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญของบริษัท เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานด้านการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ได้ต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา³

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

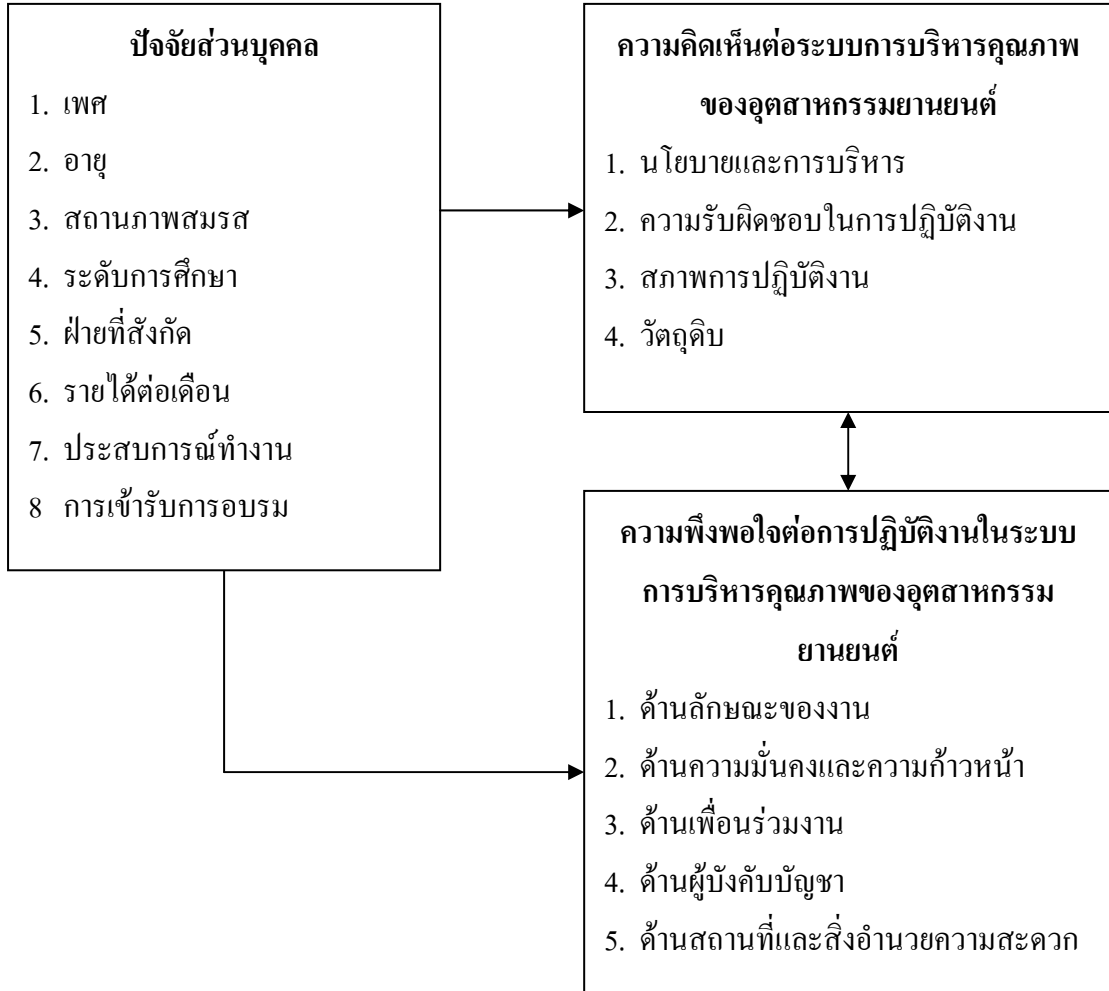
การศึกษาระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีการบริหารงาน และการปฏิบัติงาน จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังแสดงรายละเอียดในภาพประกอบ 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนครแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนครแตกต่างกัน
3. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร

2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ พนักงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร อำเภอ นครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 15,000 คน (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2551 : เว็บไซต์)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายการผลิตอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 อายุ

3.1.3 สถานภาพสมรส

3.1.4 ระดับการศึกษา

3.1.5 ฝ่ายที่สังกัด

3.1.6 รายได้ต่อเดือน

3.1.7 ประสบการณ์ทำงาน

3.1.8 การเข้ารับการอบรม

3.2 ตัวแปรตาม คือ

3.2.1 ความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร ประกอบด้วย

3.2.1.1 ด้านนโยบายและการบริหาร

3.2.1.2 ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

3.2.1.3 ด้านสภาพการปฏิบัติงาน

3.2.1.4 ด้านวัตถุประสงค์

3.2.2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร ประกอบด้วย

3.2.2.1 ด้านลักษณะของงาน

3.2.2.2 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

3.2.2.3 ด้านเพื่อนร่วมงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁶

3.2.2.4 ด้านผู้บังคับบัญชา

3.2.2.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ขอบเขตด้านสถานที่ในศึกษา ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร
5. ขอบเขตระยะเวลาที่ในการศึกษาระหว่างเดือน มกราคม พ.ศ. 2552 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบคุณภาพ หมายถึง โครงสร้างการจัดการภายในองค์กรหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการทำงาน วิธีการทำงาน การกำหนดหน้าที่ การปฏิบัติงาน กระบวนการดำเนินการ และทรัพยากรอื่น ๆ สำหรับการบริหารให้เกิดคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อเอื้อให้อำนวยให้ การบริหารคุณภาพ ดำเนินไปอย่างเป็นรูปธรรม ในงานวิจัยนี้คือ ระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 เป็นระบบการบริหารคุณภาพเพื่ออุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนรถยนต์ เป็นระบบบริหารคุณภาพที่ได้รับการพัฒนามาจากระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 โดยออกมาเพื่อใช้แทนระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน QS-9000 ที่เป็นระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร

ISO/TS 16949 หมายถึง มาตรฐานข้อกำหนดเฉพาะทางเทคนิค (Technical Specification : TS) ที่เป็นแนวทางของข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ของบริษัทผู้ผลิตรายานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานของนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนครที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะโดยทั่วไปของพนักงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายที่สังกัด รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน และการเข้ารับการอบรม

ฝ่ายที่สังกัด หมายถึง ฝ่ายการปฏิบัติที่พนักงานได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารสูงสุด ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะฝ่ายงานในระดับพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งแบ่งเป็น 8 กลุ่ม ได้แก่ 1) ฝ่ายผลิต 2) ฝ่ายคิวซี 3) ฝ่ายสต็อก 4) ฝ่ายจัดส่ง 5) ฝ่ายบริหาร 6) ฝ่ายบัญชี 7) ฝ่ายบุคคลและธุรการ และ 8) ฝ่ายขายและการตลาด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายรับที่พนักงานได้รับ ณ ปัจจุบัน จากสถานประกอบการที่พนักงานได้ปฏิบัติงานอยู่ เป็นค่าแรงงานซึ่งอาจได้รับไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาและอายุงาน

ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาของการทำงานตั้งแต่วันที่พนักงานเริ่มเข้าทำงานในสถานประกอบการแห่งแรกถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

นโยบายและการบริหาร หมายถึง นโยบายของสถานประกอบการพิจารณาจากมีนโยบายที่ชัดเจน การมอบหมายงานในแผนกที่ปฏิบัติ ระบบการประสานงานภายในบริษัท และการบริหารเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ตามระบบ ISO/TS16949

การบริหารทรัพยากร หมายถึง เป็นการกำหนดให้องค์กรกำหนดและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นในการนำบริการสำหรับสถานธุรกิจด้วยระบบเว็บไซต์ หรือมีชื่อเรียกเป็นทางการว่า Online Merchant Services : OMS ไปปฏิบัติและรักษาไว้ปรับปรุงประสิทธิภาพของ QMS อย่างต่อเนื่องและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าโดยการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า โดยมอบหมายให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ต้องมีความเหมาะสมกับงานนั้นๆ โดยพิจารณาจากพื้นฐานด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์

กระบวนการผลิตและบริการ หมายถึง เจ้าของสถานประกอบการได้วางแผนและพัฒนากระบวนการที่จำเป็นในการผลิต หรือบริการ ซึ่งจะต้องมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดอื่นๆ ของกระบวนการ QMS และจะต้องจัดทำเอกสารในรูปแบบที่เหมาะสมกับวิธีการปฏิบัติงานขององค์กร องค์กรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ความจำเป็นในการกำหนดกระบวนการและเอกสาร และจัดหาทรัพยากรที่จำเพาะเจาะจงกับผลิตภัณฑ์ การทวนสอบที่จำเป็นต่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับ บันทึกที่จำเป็นในการยื่นหลักฐานเพื่อแสดงว่ากระบวนการผลิต หรือการบริการและผลลัพธ์ที่ออกมาเป็นไปตามข้อกำหนด

วัตถุดิบ หมายถึง องค์กรมีกระบวนการเพื่อรับประกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์วัตถุดิบที่จัดซื้อได้ใช้วิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งอย่างดังต่อไปนี้เพื่อคู่ด้านคุณภาพ คือ รับและประเมินผลข้อมูลทางสถิติโดยองค์กรได้รับการตรวจสอบและ/หรือทดสอบตัวอย่างสินค้าโดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้งาน การประเมิน โดยบุคคลที่สองหรือบุคคลที่สามหรือตรวจประเมินสถานประกอบการของผู้จำหน่าย โดยรวมเข้ากับบันทึกของคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบและได้รับการยอมรับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านลักษณะของงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับพนักงาน พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงด้วยดีเสมอ งานของท่านมีความท้าทาย ท่านภาคภูมิใจ งานที่ปฏิบัติอยู่ งานของท่าน ทำแล้วมีความสุข

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า หมายถึง การทำงานได้รับความก้าวหน้า มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีโอกาสในการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ งานที่กำลังปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง และการจัดระบบการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เหมาะสมกับบุคลากร

ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ทำงานแบบช่วยเหลือและเอื้ออาทรกัน เพื่อนร่วมงานไว้วางใจได้ สามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้ รู้สึกมีความสุขเมื่อได้อยู่ในหมู่เพื่อนร่วมงาน

ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นและไว้วางใจเสมอ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในเรื่องต่างๆ อยู่เสมอ ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาตนเอง

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ทำงานมีความสะอาดและมีอากาศถ่ายเทสะดวก ความสะดวกในการเดินทางไปยังที่ทำงาน การออกแบบสถานที่ทำงานทำให้รู้สึกเกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การจัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และบริษัทจัดที่ทำงานและเครื่องใช้สำนักงานอย่างเป็นระเบียบง่ายต่อการหยิบใช้

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนครที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ 1) ฝ่ายผลิต 2) ฝ่ายคิวิซี 3) ฝ่ายสต็อก 4) ฝ่ายจัดส่ง 5) ฝ่ายบริหาร 6) ฝ่ายบัญชี 7) ฝ่ายบุคคลและธุรการ และ 8) ฝ่ายขายและการตลาด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในการปฏิบัติงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร
3. ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁹

4. ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหาร
คุณภาพอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบการ
บริหารคุณภาพอุตสาหกรรมยานยนต์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหาร
คุณภาพอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร