



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร 2) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าเอลเอสดี และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's moment correlation analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 60.51 มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 71.28 สถานภาพโสด จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 41.54 ฝ่ายที่สังกัดฝ่ายผลิต จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.44 รายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 32.56 ประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 45.38 และไม่เคยผ่านการอบรม ISO /TS16949 จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 52.56

2. ความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, $S.D. = 0.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านวัตถุประสงค์ มีความคิดเห็นระดับมากทุกด้าน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

110

3. ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, $S.D. = 0.59$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากทุกด้าน

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพอุตสาหกรรมยานยนต์ของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

4.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ในด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านวัตถุประสงค์ ไม่แตกต่างกัน

4.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านวัตถุประสงค์ ไม่แตกต่างกัน

4.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านวัตถุประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 พนักงานที่สังกัดฝ่ายต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านวัตถุประสงค์ ไม่แตกต่างกัน

4.6 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านวัตถุประสงค์ ไม่แตกต่างกัน

4.7 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านวัตถุประสงค์ ไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

111

5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.1 พนักงานเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 พนักงานที่อายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

5.3 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

5.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.5 พนักงานที่สังกัดฝ่ายต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

5.6 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

5.7 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

6. ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์

ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นกับต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์พบว่า ความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

112

ยานยนต์ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านวัตถุดิบ มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในระดับค่อนข้างสูง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในการปฏิบัติงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร พบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยรวมระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนครมีความความรับผิดชอบต่อการทำงานในการจัดทำระบบ ISO/TS16949 ที่ได้รับมอบหมาย และในหน่วยงานมีพื้นที่การทำงานที่เป็นระเบียบ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มีการดูแลรักษาวัตถุดิบที่ใช้ในกระบวนการผลิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์เขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 อยู่ในระดับค่อนข้างดี ความคิดเห็นในงานอยู่ในระดับปานกลาง ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในงาน โดยรวม และความคิดเห็นในงานในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน อยู่ในระดับที่สูงด้วย ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในงานโดยรวมในเกือบทุก ๆ ภูมิภาคที่แตกต่างกัน ยกเว้น พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 และพนักงานที่หย่า/หม้าย ที่ทัศนคติที่มีระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในงานโดยรวม ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความคิดเห็นในงานรายด้านที่ศึกษาในทุก ๆ ภูมิภาคมีลักษณะต่าง ๆ กัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกสิทธิ์ โคมประดิษฐ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ฝาจีบ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ฝาจีบ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรในระดับสูง

2. ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในการปฏิบัติงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร พบว่า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

113

พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนครเห็นว่าการปฏิบัติตามระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ทำให้เกิดปัญหาการทำงานน้อยลง การใช้งานเครื่องมือคุณภาพเป็นประจำ และมีโอกาสเรียนรู้การใช้งานใหม่ๆ เสมอ อีกทั้งตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพ ISO/TS16949 อย่างต่อเนื่อง เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ทำงานแบบช่วยเหลือและเอื้ออาทรกัน ทำให้มีแรงผลักดันให้มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ ผู้บังคับบัญชามีการสร้างความเข้าใจ และการดำเนินการปรับปรุงระบบ ISO/TS16949 เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญตา ธีระวิสาสกิจ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับดี มีความรู้ในระดับสูง และมีทัศนคติอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์เขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานในด้านต่าง ๆ ทุกด้าน อยู่ในระดับที่สูง ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมในเกือบทุก ๆ ภูมิภาคที่ต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 และพนักงานที่หย่า/หม้าย ที่ทัศนคติที่มีระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานรายด้านที่ศึกษาในทุก ๆ ภูมิภาคมีลักษณะต่าง ๆ กัน

3. การหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร พบว่า ความคิดเห็นต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน และด้านวัตถุประสงค์ มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจต่อระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในทางบวกในระดับค่อนข้างสูง เนื่องจากพนักงานมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกันกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพของอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ มานะ ดันตยานนท์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรคและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ของโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ในด้านสภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำระบบคุณภาพ ที่พบคือ การให้ความร่วมมือของ บุคลากรในบริษัท การที่พนักงานขาดจิตสำนึกด้านคุณภาพโดยไม่ปฏิบัติงานตามเอกสารคุณภาพ การขาดการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

114

สนับสนุนจากผู้บริหารและการที่มีเอกสารคุณภาพที่ซับซ้อนเขียนแล้วอ่านเข้าใจยาก ในด้านการจัดทำระบบคุณภาพที่จะประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่อไปนี้เป็นปัจจัยด้านประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร โดยบุคลากรจะต้องสามารถเข้าใจข้อกำหนดและนำไปประยุกต์ใช้กับลักษณะของการทำงานจริงได้ ซึ่งต้องอาศัยการจัดให้มีการฝึกอบรมด้านระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องจากผู้มีประสบการณ์ และหลังจากนั้นทำการประเมินผลความรู้ความเข้าใจซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO/ TS16949

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1.1 ผู้บริหารควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการบริหารคุณภาพแก่พนักงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจของนโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพ ให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานได้สูงขึ้น

1.2 ผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารคุณภาพอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารควรคำนึงถึงวิธีการในการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มกำลัง เต็มความสามารถ ทั้งนี้เพราะผลการวิจัยพบว่า ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจระดับมากทุกด้าน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพที่อยู่ในองค์กร ให้เกิดผลในทางปฏิบัติที่ดีขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบถึงปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 โดยเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อเป็นการหาข้อแตกต่างในด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินศักยภาพของระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949

2.3 ควรทำการขยายขอบเขตการศึกษาไปยังพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอื่น ๆ ในส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา