

ความรู้และเจตคติของพนักงานบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด  
ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้

Employee's Knowledge and Attitude of Using Quality Management System  
ISO/TS 16949:2002 of Hitachi Global Storage Technologies (Thailand) Limited

พงศกร ชีรเทศสิทธิ์\* อติษฐ กาญจนพิบูลย์\*\* จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร\*\*\*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความรู้ของพนักงาน และการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อเจตคติของพนักงาน และการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และเจตคติของพนักงาน ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 มาใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 161 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows ในการประมวลผล โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD และสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1) ความรู้และเจตคติของพนักงาน ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ ส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับมาก และมีเจตคติอยู่ในระดับค่อนข้างดี

2) ผลการเปรียบเทียบความรู้ของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ความรู้ของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน อายุ ประสบการณ์ทำงาน และการได้รับการฝึกอบรม เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ความรู้ของพนักงานไม่แตกต่างกัน

3) ผลการเปรียบเทียบเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ และประสบการณ์ทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้เจตคติของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการฝึกอบรม เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้เจตคติของพนักงานไม่แตกต่างกัน

4) ผลการการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ และ เจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน

คำสำคัญ : ความรู้และเจตคติ, ระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002, ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้เฉพาะเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้วยการดัด

\* นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
\*\* รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
\*\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

### Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of Employees' Knowledge and Attitude of Using Quality Management System ISO/TS 16949:2002 2) to study personal factors affecting to knowledge of Using Quality Management System ISO/TS 16949:2002 3) to study personal factors affecting to attitude of Using Quality Management System ISO/TS 16949:2002 4) to study correlation between Employees' knowledge and attitude affecting of Using Quality Management System ISO/TS 16949:2002. The sample size is 161 peoples. The data collection method in this research is questionnaires. The data were analyzed by using SPSS for Windows program. The used statistical tools for analysis were percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, One way analysis of variance(One-way ANOVA), least-significant different for post hoc comparison (LSD) and Pearson product moment correlation. The results were a follows:

1) For the employees' knowledge and attitude about Quality Management System ISO/TS 16949:2002, the knowledge was at a good level and the attitude was at a moderate good level.

2) For the comparative result of Employee's knowledge of Using Quality Management System ISO/TS 16949:2002 on personal factors, gender, age and position were statistically significant difference at 0.01 level but working experience, education level and training were not statistically significant difference.

3) For the comparative result of Employee's attitude of Using Quality Management System ISO/TS 16949:2002 on personal factor, age and working experience were statistically significant difference at 0.05 level but gender, education level, position and training were not statistically significant difference.

4) The relationship between knowledge and attitude showed not statistically significant correlation.

**Keywords :** Knowledge and Attitude, Quality Management System ISO/TS 16949:2002, Hard Disk Drive.

### 1. บทนำ

ปัจจุบันสินค้าอุปกรณ์ส่วนประกอบและอิเล็กทรอนิกส์เป็นสินค้าที่สร้างรายได้จากการส่งออกของไทยมากที่สุด แนวโน้มอุตสาหกรรมอุปกรณ์ส่วนประกอบและอิเล็กทรอนิกส์ไทยในปี 2551 มีการปรับตัวเพิ่มขึ้น โดยสินค้าหลักที่มีการผลิตเพิ่มขึ้นได้แก่ กลุ่มสินค้าฮาร์ดดิสก์ ไดรฟ์ และจากการสนับสนุนของรัฐบาลในการพัฒนาอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีสัดส่วนของปริมาณการผลิตรวมเป็นอันดับ 1 ของโลก[1]

ขณะเดียวกันปัจจุบันอุตสาหกรรมหนึ่งที่กำลังจะเข้ามา มีบทบาทที่ทำให้ยอดขายฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์เติบโตเพิ่มขึ้นอีก คือ การขยายตัวของอุตสาหกรรมยานยนต์ (Automotive Penetration) เพราะขณะนี้อุตสาหกรรมดังกล่าว มีความ

รถยนต์ ปัจจุบันรถยนต์มีเครื่องบอกพิกัดทิศทาง (Navigation) และเทคโนโลยีด้านเสียง (AV Technology) ไปจนถึงอุปกรณ์ด้านดิจิทัลมัลติมีเดีย ที่ติดอยู่ภายในรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ ที่เริ่มออกสู่ตลาดมากขึ้น ในปัจจุบันอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์และอุตสาหกรรมชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์เติบโตและมีการพัฒนาไปพร้อมๆกับการพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานในการผลิต การจัดการ การจัดการ การจัดการ รวมถึงมาตรฐานของบุคลากร ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) ก็เป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพเพื่อให้เป็นที่ยอมรับและต่อสู้กับนานาชาติได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาและนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 เข้ามาใช้ในกระบวนการผลิตของอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์เพื่อให้เป็นที่ยอมรับสำหรับลูกค้าที่จะนำฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ไปใช้กับรถยนต์ ซึ่ง

ระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลก

บริษัท อิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด หนึ่งในผู้ผลิตและผู้ส่งออกฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์สำหรับติดตั้งภายในรถยนต์รายใหญ่ที่สุดของประเทศไทย โดยใช้เทคโนโลยีการผลิตที่ทันสมัยเพื่อส่งออกไปยังบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ต่างๆทั่วโลก

บริษัท อิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้เริ่มทำการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์สำหรับใช้ในรถยนต์ตั้งแต่ปี 2549 และปริมาณการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์นั้นมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จะทำให้เราทราบถึง ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ ว่าอยู่ในระดับใดและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางใด และยังทำให้ทราบอีกว่าปัจจัยส่วนบุคคลใดบ้าง ที่มีผลกระทบต่อระดับเจตคติของพนักงาน ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ และเพื่อเป็นแนวทางให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ที่ผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์สำหรับใช้ในรถยนต์ได้ใช้เป็นข้อมูลและเป็นแนวทางในการวางแผนและการพัฒนาปรับปรุงบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 และใช้เป็นแนวทางสำหรับบริษัทผู้ผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์อื่นๆ ที่ยังไม่ได้รับการรับรองระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ได้นำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทาง เพื่อขอรับรองระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 6949 :2002 ดังกล่าวต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความรู้ของพนักงาน ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อเจตคติของพนักงาน ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 มาใช้

## 3. สมมติฐานการวิจัย

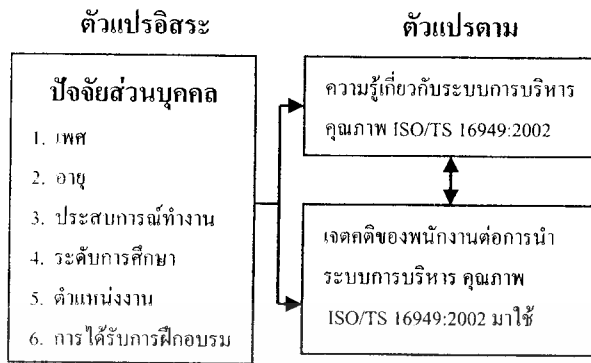
สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน การได้รับการฝึกอบรม มีผลต่อความรู้ของพนักงาน ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน การได้รับการฝึกอบรม มีผลต่อเจตคติของพนักงาน ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้

สมมติฐานที่ 3 : ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้

## 4. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงความรู้และเจตคติของพนักงานบริษัท อิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ซึ่งมีการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์สำหรับใช้ในรถยนต์ ความรู้และเจตคติมีความเกี่ยวข้องกันและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ประภาเพ็ญสุวรรณ[2] สรุปไว้ว่า ความรู้อย่างเดียวไม่ได้เป็นข้อยืนยันว่าบุคคลจะปฏิบัติตามสิ่งที่ตนรู้เสมอไป เจตคติเป็นตัวเชื่อมระหว่างความรู้ที่ผู้เรียนได้รับจากการกระทำและปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับ สมชาย คนตรี[3] ที่กล่าวว่าความรู้ เจตคติและการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กัน และเป็นที่ยอมรับว่าเจตคติมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล ขณะเดียวกัน การปฏิบัติของบุคคลก็มีผลต่อเจตคติต่อบุคคลด้วย โดยมีความรู้เป็นพื้นฐานในการสนับสนุน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกทำการศึกษาความรู้และเจตคติ เนื่องจากเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้ และสะท้อนถึงผลของการปฏิบัติงานได้ด้วย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

## 5. ขอบเขตการวิจัย

### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความรู้และเจตคติของพนักงานบริษัท ฮิตาชิ โทปอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ โดยมีพนักงาน 9,605 คน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 161 คน

### 5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

**ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ฮิตาชิ โทปอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002

**ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความรู้และเจตคติของพนักงานบริษัท ฮิตาชิ โทปอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO / TS 16949:2002

## 6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการฝึกอบรม ส่วนที่ 2 เป็นแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ 2 ตัวเลือก ใช่ และไม่ใช่ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS

16949:2002 โดยลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตรวัด Likert Scale มีค่า 5 ระดับ [4] คือ

เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่า 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	มีค่า 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่า 3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	มีค่า 2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่า 1 คะแนน

## 7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและรอรับคืน

จากพนักงานบริษัท ฮิตาชิ โทปอล สดอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมและมีความถูกต้องสมบูรณ์ จำนวน 161 คน จึงใช้ข้อมูลนี้ในการวิเคราะห์

## 8. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS For Windows โดยมีวิธีการวิเคราะห์ดังนี้

8.1 ทำการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยนำข้อมูลทั้งหมดมาหาค่าร้อยละ (Percentage)

8.2 แบบสอบถามที่วัดความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO /TS 16949:2002 จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับความรู้ของพนักงานเป็น 3 ระดับ [5] ระดับค่าเฉลี่ย 13.34 – 20.00 แสดงถึง ระดับความรู้ มาก ระดับค่าเฉลี่ย 6.67 – 13.33 แสดงถึง ระดับความรู้ ปานกลาง ระดับค่าเฉลี่ย 0.00 – 6.66 แสดงถึง ระดับความรู้ น้อย

8.3 แบบสอบถามที่วัดเจตคติของพนักงานกำหนดมาตรวัดตามแบบของ Likert Scale โดยแบ่งระดับเจตคติเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1.00 – 1.80	ระดับเจตคติ อยู่ในระดับไม่ดี
1.81 – 2.60	ระดับเจตคติ อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
2.61 – 3.40	ระดับเจตคติ อยู่ในระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับเจตคติ อยู่ในระดับค่อนข้างดี
4.21 – 5.00	ระดับเจตคติ อยู่ในระดับดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการใช้งานเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจะใช้  
เกณฑ์ [6] ดังนี้

- 1) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่ำกว่า 1.000  
หมายถึง มีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันมาก
- 2) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มากกว่าหรือเท่ากับ 1.000  
หมายถึง มีระดับเจตคติแตกต่างกันมาก

8.4 นำข้อมูลความรู้และเจตคติมาประมวลหาค่าความสัมพันธ์ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าตัวแปร  
ไม่มีความสัมพันธ์กัน ถ้าเป็นไปทางบวก แสดงว่าตัวแปร  
ทั้งสองมีความสัมพันธ์คล้ายตามกัน ถ้าเป็นไปทางลบ  
แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ผกผันกัน โดยใช้  
เกณฑ์ดังนี้

**ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระดับความสัมพันธ์**

- |              |                                     |
|--------------|-------------------------------------|
| สูงกว่า 0.80 | มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง         |
| 0.60-0.80    | มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง |
| 0.40-0.59    | มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง     |
| 0.20-0.39    | มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ |
| ต่ำกว่า 0.20 | มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ         |

## 9. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามข้อมูล  
สถานภาพทั่วไป

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	68	42.24
หญิง	93	57.76
<b>รวม</b>	161	100.00
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	5	3.11
มากกว่า 20 – 25 ปี	42	26.09
มากกว่า 25 – 30 ปี	89	55.28
มากกว่า 30 – 35 ปี	20	12.42
มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป	5	3.10
<b>รวม</b>	161	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>3. ประสบการณ์ทำงาน</b>		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	45	27.95
มากกว่า 1 - 3 ปี	20	12.42
มากกว่า 3 - 6 ปี	55	34.16
มากกว่า 6 - 10 ปี	31	19.25
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	10	6.22
<b>รวม</b>	161	100.00
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมปีที่ 3 หรือต่ำกว่า	8	4.97
มัธยมปีที่ 6 หรือเทียบเท่า / ปวช.	30	18.63
อนุปริญญา / ปวส.	29	18.01
ปริญญาตรีขึ้นไป	94	58.39
<b>รวม</b>	161	100.00
<b>5. ตำแหน่งงาน</b>		
พนักงานในกระบวนการผลิต	41	25.47
ช่างเทคนิคในกระบวนการผลิต	25	15.53
วิศวกร/หัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก	78	48.45
เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน	17	10.55
<b>รวม</b>	161	100.00
<b>6. การได้รับการฝึกอบรม</b>		
ไม่เคย	97	60.25
เคย 1 ครั้ง	35	21.74
เคย 2 ครั้ง	7	4.35
เคยมากกว่า 2 ครั้ง	22	13.66
<b>รวม</b>	161	100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบ  
บริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002

ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพ ISO/TS 16949:2002	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีระดับความรู้ ปานกลาง	32	19.88
มีระดับความรู้ มาก	129	80.12
<b>รวม</b>	161	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของเจตคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ด้านต่างๆ

ข้อ	ระบบการบริหาร คุณภาพ ISO/TS 16949:2002	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ เจตคติ	ลำดับ ที่
1	ด้านการบริหาร จัดการ	4.02	1.01	ก่อน ข้างดี	3
2	ด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล	4.07	0.96	ก่อน ข้างดี	2
3	ด้านงบประมาณ	3.95	1.11	ก่อน ข้างดี	4
4	ด้าน สภาพแวดล้อม ภายในองค์กร	3.87	1.08	ก่อน ข้างดี	5
5	ด้านปัจจัย ภายนอกองค์กร	4.17	0.84	ก่อน ข้างดี	1
คะแนนรวมเฉลี่ย		4.02	1.00	ก่อน ข้างดี	

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า p - value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี t-test

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	p - value
ชาย	68	16.63	2.40	0.000**
หญิง	93	15.11	1.83	

หมายเหตุ \*\* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า p - value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO / TS16949:2002 โดยจำแนกตามอายุด้วยวิธี One-way ANOVA

อายุ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	p - value
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	5	13.60	0.55	0.082
มากกว่า 20 - 25 ปี	42	15.29	2.23	
มากกว่า 25 - 30 ปี	89	16.00	2.26	
มากกว่า 30 - 35 ปี	20	16.10	2.08	
มากกว่า 35 ปี	5	15.75	1.73	

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า p - value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ด้วยวิธี One-way ANOVA

ประสบการณ์ ทำงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	p - value
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	45	15.51	1.82	0.785
มากกว่า 1 - 3 ปี	20	15.90	2.29	
มากกว่า 3 - 6 ปี	55	15.96	2.35	
มากกว่า 6 - 10 ปี	31	15.81	2.30	
มากกว่า 10 ปี	10	15.20	2.94	

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า p - value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี One-way ANOVA

ระดับการศึกษา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	p - value
ม.3 หรือต่ำกว่า	8	14.13	1.25	0.006**
ม.6/ปวช.	30	14.93	1.87	
อนุปริญญา	29	16.48	2.23	
ปริญญาตรี ขึ้นไป	94	15.93	2.26	

หมายเหตุ \*\* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	กลุ่ม ที่	กลุ่มที่			
		1	2	3	4
ม.3 หรือต่ำกว่า	1	-	0.347	0.007**	0.025*
ม.6/ปวช.	2	-	-	0.006**	0.030*
อนุปริญญา	3	-	-	-	0.225
ปริญญาตรี ขึ้นไป	4	-	-	-	-

หมายเหตุ \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ \*\* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า p - value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน ด้วยวิธี One-way ANOVA

ตำแหน่งงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	p - value
พนักงานใน กระบวนการผลิต	41	14.90	1.56	0.001**
ช่างเทคนิคใน กระบวนการผลิต	25	16.44	2.71	
วิศวกร/หัวหน้างาน/ หัวหน้าแผนก	78	15.67	2.34	
เจ้าหน้าที่ใน สำนักงาน	17	17.18	1.01	

หมายเหตุ \*\* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างกลุ่มตำแหน่งงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตำแหน่งงาน	กลุ่ม ที่	กลุ่มที่			
		1	2	3	4
พนักงานใน กระบวนการผลิต	1	-	0.005**	0.065	0.000**
ช่างเทคนิคใน กระบวนการผลิต	2	-	-	0.116	0.273
วิศวกร/หัวหน้า งาน/หัวหน้า แผนก	3	-	-	-	0.009**
เจ้าหน้าที่ใน สำนักงาน	4	-	-	-	-

หมายเหตุ \*\* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า p - value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 โดยจำแนกตามการได้รับฝึกอบรม ด้วยวิธี One-way ANOVA

การได้รับฝึกอบรม	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	p - value
ไม่เคย	97	15.45	2.02	0.141
เคย 1 ครั้ง	35	16.06	2.55	
เคย 2 ครั้ง	7	17.00	2.71	
เคยมากกว่า 2 ครั้ง	22	16.18	2.22	

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า p - value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเจตคติ ต่อการนำกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี t-test

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	p - value
ชาย	68	3.97	0.51	0.277
หญิง	93	4.05	0.44	

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า p - value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเจตคติ ต่อการนำกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี One-way ANOVA

อายุ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	p - value
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	5	3.60	0.46	0.011*
มากกว่า 20 - 25 ปี	42	3.90	0.46	
มากกว่า 25 - 30 ปี	89	4.10	0.45	
มากกว่า 30 - 35 ปี	20	3.90	0.52	
มากกว่า 35 ปี	5	4.36	0.36	

หมายเหตุ \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เจตคติ ต่อการนำกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างกลุ่มอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

อายุ	กลุ่ม ที่	กลุ่มที่				
		1	2	3	4	5
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20 ปี	1	-	0.155	0.018*	0.179	0.009**
มากกว่า 20 - 25 ปี	2	-	-	0.025*	0.996	0.037*
มากกว่า 25 - 30 ปี	3	-	-	-	0.089	0.215
มากกว่า 30 - 35 ปี	4	-	-	-	-	0.048*
มากกว่า 35 ปี	5	-	-	-	-	-

หมายเหตุ \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ\*\*

หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เอกสารเล่มมากกว่า 2 ครั้งที่ส่งวารสารอุตสาหกรรมเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเจตคติ ต่อการนำกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ด้วยวิธี One-way ANOVA

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	p - value
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	45	3.90	0.33	0.015*
มากกว่า 1 - 3 ปี	20	3.94	0.50	
มากกว่า 3 - 6 ปี	55	4.19	0.48	
มากกว่า 6 - 10 ปี	31	3.97	0.51	
มากกว่า 10 ปี	10	3.87	0.57	

หมายเหตุ \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) เจตคติ ต่อการนำกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างกลุ่มประสบการณ์ทำงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ประสบการณ์ทำงาน	กลุ่มที่	กลุ่มที่				
		1	2	3	4	5
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	1	-	0.765	0.002	0.547	0.821
มากกว่า 1-3 ปี	2	-	-	0.037*	0.833	0.681
มากกว่า 3-6 ปี	3	-	-	-	0.032*	0.041*
มากกว่า 6-10 ปี	4	-	-	-	-	0.546
มากกว่า 10 ปี	5	-	-	-	-	-

หมายเหตุ \* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ \*\*

หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเจตคติ ต่อการนำกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี One-way ANOVA

ระดับการศึกษา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	p - value
ม.3 หรือต่ำกว่า	8	4.18	0.53	0.539
ม.6 / ปวช.	30	4.05	0.43	
อนุปริญญา	29	3.93	0.57	
ป.ตรี ขึ้นไป	94	4.02	0.47	

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเจตคติ ต่อการนำกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน ด้วยวิธี One-way ANOVA

ตำแหน่งงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	p - value
พนักงานในกระบวนการผลิต	41	4.09	0.49	0.403
ช่างเทคนิคในกระบวนการผลิต	25	3.91	0.54	
วิศวกร/หัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก	78	4.03	0.47	
เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน	17	3.93	0.27	

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเจตคติ ต่อการนำกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ โดยจำแนกตามการได้รับฝึกอบรม ด้วยวิธี One-way ANOVA

การได้รับฝึกอบรม	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	p - value
ไม่เคย	97	3.99	0.41	0.071
เคย 1 ครั้ง	35	4.12	0.51	
เคย 2 ครั้ง	7	4.30	0.58	
เคยมากกว่า 2 ครั้ง	22	3.86	0.57	

ตารางที่ 20 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p-value ระหว่างความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value
ความรู้และเจตคติ	0.126	0.110

## 10. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความรู้และเจตคติของพนักงานบริษัท อิตาชิ โกลบอล สเตอร์เจก เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 25-30 ปี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3-6 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ตำแหน่ง วิศวกร หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก ส่วนใหญ่ไม่

เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002

2. ด้านความรู้ พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 80 และมีระดับความรู้อยู่ในระดับปานกลางเป็นร้อยละ 20

3. ด้านเจตคติของพนักงานด้านต่างๆ ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี และมีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านเรียงจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1)ด้านปัจจัยภายนอกองค์กร 2)ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล 3)ด้านการบริหารจัดการ 4)ด้านงบประมาณ 5)ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

4. ผลการเปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ การศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ความรู้ของพนักงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงาน และการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน มีความรู้ ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าอายุ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่มีผลทำให้เจตคติของพนักงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน มีเจตคติ ไม่แตกต่างกัน

6. ผลการการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และเจตคติของพนักงาน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ก่อน

## 11. อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความรู้และเจตคติของพนักงาน ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเปรียบเทียบกับความรู้ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ความรู้ของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ

วิชัย อริยพรพงศ์ [7] ที่พบว่า ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความรู้ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้แตกต่างกัน โดยเพศชายจะมีความรู้เฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป และทำงานในตำแหน่งวิศวกร หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก ส่วนเพศหญิงส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีตำแหน่งเป็นพนักงานในกระบวนการผลิต จะเห็นได้ว่าเพศชาย มีระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่สูงกว่าเพศหญิง ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่ต่างกันมีผลทำให้ความรู้เกี่ยวกับการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการศึกษา และ ตำแหน่งงานสูงขึ้น ช่วยให้คนมีประสบการณ์ มีความสามารถ มีความรู้ความเข้าใจในวิชาเฉพาะสาขา และมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความคิด อยู่เสมอ ส่วน อายุ ประสบการณ์การทำงาน และการได้รับการฝึกอบรมเป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ความรู้ของพนักงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ยังไม่เคยได้รับการฝึกอบรม ระบบการบริหารคุณภาพ ISO / TS 16949:2002 ดังกล่าว เป็นระบบใหม่สำหรับอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ ทำให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ไม่แตกต่างกัน

2. ข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเปรียบเทียบกับเจตคติที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ พบว่า อายุ และ ประสบการณ์การทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้เจตคติของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ก้องเกียรติ ผลพิบูลสุนทร [8] ที่พบว่าโดยปกติคนที่มีความอายุและประสบการณ์มากขึ้น ความรับผิดชอบมากขึ้น ระดับเจตคติจะสูงขึ้น ได้รับความไว้วางใจและมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินงาน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่ อายุ และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีผลทำให้เจตคติแตกต่างกัน ส่วน เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการฝึกอบรม เป็นปัจจัยที่มีผลทำให้เจตคติของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบริษัทมีการอบรมพัฒนาทักษะพนักงานในด้านต่างๆ รวมถึงด้านระบบ

บริหารคุณภาพ ISO9001 และ ISO/TS16949 ให้กับพนักงานทุกส่วนไม่ได้แยกตามเพศ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งงานแต่อย่างใด ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่พนักงานมีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และการได้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน มีเจตคติ ต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ไม่แตกต่างกัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ซึ่ง ไม่สัมพันธ์กับสมมติฐานที่ตั้ง อาจสืบเนื่องมาจากบริษัทอิตาซี โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด มีการ โฆษณา ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความสำคัญของลูกค้า ระบบบริหารคุณภาพ และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้กับพนักงานทุกคนอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ทำให้ระดับเจตคติของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยไม่สัมพันธ์กับระดับความรู้ของพนักงานที่มีความรู้ทั้งระดับปานกลางและระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยผลของ วิชัย อริยพรพงศ์ [7] ที่พบว่าความรู้ และเจตคติเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่ความรู้และเจตคติของพนักงาน ที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน

## 12. ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า การที่จะทำให้อูกค้าพึงพอใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ของบริษัทนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานเห็นความสำคัญ ดังนั้นพนักงานจึงยินดีที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO / TS 16949:2002 เพื่อปรับปรุงการทำงานของตน แต่อย่างไรก็ตาม การที่จะทำใหพนักงานเข้าใจและเห็นความสำคัญได้ บริษัทต้องให้การสนับสนุนกับพนักงานให้มีความเข้าใจและมีเจตคติที่ดี ต่อระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO/TS 16949:2002 ในด้านต่างๆ ให้มีระดับที่สูงขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม เช่น การฝึกอบรมพนักงาน หรือสนับสนุนงบประมาณต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความ

เข้าใจที่ถูกต้องให้แก่พนักงาน และสร้างความมั่นใจว่าพนักงานมีความเข้าใจ และมีพัฒนาการที่จะนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 : 2002 มาใช้กับงานที่ตนทำอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความรู้ และเจตคติของพนักงานเฉพาะบริษัท อิตาซี โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด การศึกษาในครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาในบริษัทผู้ผลิตฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ และบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์รายอื่นๆ

## เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมส่งเสริมการลงทุนของประเทศไทย.2549  
สรุปภาวะการลงทุนจากต่างประเทศในประเทศไทย  
ประจำ ปี 2548  
[Online]. Available: [http:// www.boei.go.th](http://www.boei.go.th).
- [2] ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526. **ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ โอเคียนสโตร์.
- [3] สมชาย คนตรี. 2541. **ความรู้เจตคติและการปฏิบัติของผู้ประกอบการในจังหวัดปทุมธานี เกี่ยวกับการรักษาคุณภาพแม่น้ำเจ้าพระยา**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อมศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล.
- [4] วิชัย เกตุสิงห์. 2530. **หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- [5] กัลยา วานิชย์บัญชา. 2539. **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [6] ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.

- [7] วิชัย อริยพรพงศ์. 2550. ความรู้และเจตคติของ  
พนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ  
ISO/TS16949:2002 มาใช้ในอุตสาหกรรมชิ้นส่วน  
ยานยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด  
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า  
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- [8] ก้องเกียรติ ผลพิบูลสุนทร. 2550. ความรู้และเจตคติ  
ของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS  
16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์  
ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู วิทยานิพนธ์ปริญญา  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.