

การให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพการผลิต (TQM) และการใช้นวัตกรรมในการผลิตของ  
ผู้ประกอบการ (SMEs) ประเภทโรงกลึง กรณีศึกษาในเขตจังหวัดชลบุรี

ประดิษฐ์ วงศ์ราษฎร์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2551

ลิขสิทธิ์นี้เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ ประดิษฐ์ วงศ์ราษฎร์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ดร.อุทิศ ศิริวรรณ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์

.....ประธาน  
(ดร.อุทิศ ศิริวรรณ)

.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ์ เดียววิเศษ)

.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชชาติ สุนทรสมัย)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลาง  
และขนาดย่อม ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัส ฉกรรจ์แดง)  
วันที่ .. เดือน .. พ.ศ. 2551

## ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษาและช่วยเหลือแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนเสร็จสมบูรณ์ดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. วรณี เดียววิศิธร ประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ระดับสูง รองศาสตราจารย์ ดร. วุฒิชชาติ สุนทรสมัย และ ดร. อุทิศ ศิริวรรณ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ระดับสูง ซึ่งผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้า และประสบการณ์อย่างกว้างขวางในการทำงานนิพนธ์ครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทโรงกลึง ในเขตจังหวัดชลบุรี ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาและความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการวิจัย และตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตปริญญาโท สาขาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มหาวิทยาลัยบูรพาที่ให้ความสนใจมาโดยตลอด หวังว่างานนิพนธ์ฉบับนี้จะให้คุณค่ากับผู้อ่านตั้งที่คาดหวัง และหากเกิดความผิดพลาดประการใด ขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ประดิษฐ์ วงศ์ราษฎร์

49928404: สาขาวิชา: การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม; กจ.ม.

(การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม)

คำสำคัญ: การบริหารคุณภาพโดยรวม/ นวัตกรรม/ โรงกลึง/ ชลบุรี

ประดิษฐ์ วังศ์ราษฎร์: การให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพการผลิต

(TQM) และการใช้นวัตกรรมในการผลิตของผู้ประกอบการ (SMEs) ประเภทโรงกลึง กรณีศึกษาในเขตจังหวัดชลบุรี (TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND INNOVATION APPLICATION OF SMEs, MACHINING SHOP, CHONBURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: วรณิ เตียววิเศษ, Ph.D. 68 หน้า. ปี พ.ศ. 2551

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงการให้ความสำคัญ เรื่องการบริหารคุณภาพการผลิต(TQM) และการปฏิบัติการใช้นวัตกรรมในการผลิตของผู้ประกอบการ (SMEs) ประเภทโรงกลึง กรณีศึกษาในเขตจังหวัดชลบุรี ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ประกอบการประเภทโรงกลึง จำนวน 51 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลคุณลักษณะของธุรกิจ ระดับการให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพโดยรวม และการให้ความสำคัญเรื่องการใช้นวัตกรรมในการผลิต สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทโรงกลึง ในเขตจังหวัดชลบุรี ให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการและผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.33 รองลงมาคือด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.31 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.3

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทโรงกลึง ในเขตจังหวัดชลบุรี ให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมด้านความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการส่งสินค้าที่มีคุณภาพมีค่าเฉลี่ย 2.29 รองลงมา คือ มีการตอบสนองต่อการร้องขอของลูกค้าอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ส่งมอบสินค้าได้ตรงตามเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06

ผู้ประกอบการที่เป็นห้างหุ้นส่วน มีความเห็นด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.32 และผู้ประกอบการที่มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 50 คน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.06 ในเรื่องด้านการทำงานเป็นทีม และผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการปฏิบัติการใช้นวัตกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 ผู้ประกอบการที่มีช่วงระยะเวลาต่ำกว่า 3 ปี มีความคิดเห็นด้านกระบวนการวิจัยและพัฒนา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.00

MAJOR: SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES MANAGEMENT; M.M.

(SMEs MANAGEMENT)

KEYWORDS: TOTAL QUALITY MANAGEMENT/ INNOVATION/ MACHINING SHOP/  
CHONBURI AREA

PRADIT WONGRAT: (TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND  
INNOVATION APPLICATION OF SMEs, MACHINING SHOP, CHONBURI PROVINCE.

ADVISORS: WANNEE DEAWISSARE, Ph.D. 68 P. 2008.

This researched was commenced in order to study the importance of Total Quality Management (TQM) and Innovation application Total Quality Management & Innovation Application of SMEs. The case study was carried out on machinery shops in Chonburi province. The purpose of the research was to study how the TQM & Innovation in the SMEs are important for the enterprises especially in the machinery shops. 51 machinery shops in Chonburi province were the main subjects for this case study or research. The data analyze software called SPSS for Windows was utilized to assist with the research. In the data analyzing process, Descriptive Statistic questionnaire was used in the data analyzing process. The Questionnaire was divided in to 4 main items which were 34 multiple choices questions and item 1, 2 and 3 were scaling measure in the Lidert theory of 4 marks. The statistic was used were the frequency, percentage, mathematic average statistics and standard deviation.

Research result:

The Small and Medium Enterprise's (SMEs) in machinery shop enterprises Chonburi province. The enterprises general vision of the Total Quality Management was in lowest level and the average score was only 1.32. If we consider the research in details we will notice that the most average score was in the processing and outcome area which was 1.33. Then team work which was 1.31 and the lowest average score was in the customers' requirements and expectations which was only 1.30

The Small and Medium Enterprise's (SMEs) in machinery shop enterprises Chonburi province. The enterprises general vision of the customers' requirements and expectations was in low level and the average score was only 2.16. If we consider the research item we will see that the highest average score was the deliver of the product quality regarding its specification which was 2.29. Second was the response to the customer's requirement promptly which was 2.14 and the lowest score was the product delivery punctuality which was only 2.06.

In the partnership enterprises agreed that the team work is the most important and get the highest score which was 3.32. The enterprises which have staff under 50 employees gave the team work score at 3.06. The enterprises' general vision for the innovation application was in a medium level which has a score at 2.49. Whereas the enterprises who are under 3 years the innovation application was in a medium level which has a score at 2.49. Whereas the enterprises who are under 3 years operation experience commenced that research and developing programs is the most importance and the score was at 3.00.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการผลิต.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวม.....	11
ทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	27
การออกแบบการวิจัย.....	27
การกำหนดประชากร.....	27
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	30
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
การทดสอบสมมติฐาน.....	41
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	51
สรุปผลการวิจัย.....	51
อภิปรายผล.....	53
ข้อเสนอแนะ.....	54
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก.....	59
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	60
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	61
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	68

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ.....	31
4-2 การให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพโดยรวม.....	33
4-3 การให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมด้านความต้องการและความ คาดหวังของลูกค้า.....	33
4-4 การให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมด้านกระบวนการและผลลัพธ์.....	34
4-5 การให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมด้านการทำงานเป็นทีม.....	34
4-6 การให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง.....	35
4-7 การให้ความสำคัญด้านการปฏิบัติการใช้นวัตกรรมในการผลิตโดยภาพรวม.....	36
4-8 การให้ความสำคัญด้านการปฏิบัติการใช้นวัตกรรมในการผลิต ด้านกระบวนการวิจัย และพัฒนา.....	36
4-9 การให้ความสำคัญด้านการปฏิบัติการใช้นวัตกรรมด้านกระบวนการพัฒนาสินค้าใหม่.....	37
4-10 การให้ความสำคัญด้านการปฏิบัติการใช้นวัตกรรม.....	37
4-11 การให้ความสำคัญด้านการปฏิบัติการใช้ ด้านบริหารเทคโนโลยีและสารสนเทศ.....	38
4-12 การให้ความสำคัญด้านการปฏิบัติการใช้นวัตกรรม จำแนกตามลักษณะของกิจการ.....	39
4-13 การให้ความสำคัญด้านการปฏิบัติการใช้นวัตกรรม จำแนกตามทุนจดทะเบียน.....	41
4-14 การให้ความสำคัญด้านการปฏิบัติการใช้นวัตกรรม จำแนกตามระยะเวลาการ ดำเนินกิจการ.....	43
4-15 การให้ความสำคัญด้านการปฏิบัติการใช้นวัตกรรม จำแนกตามจำนวนพนักงาน.....	44
4-16 การให้ความสำคัญด้านการปฏิบัติการใช้นวัตกรรม จำแนกตามประเภทการผลิต.....	45
4-17 การให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมในการผลิต จำแนกตามลักษณะ ของกิจการ.....	46
4-18 การให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมในการผลิต จำแนกตามทุน จดทะเบียน.....	47
4-19 การให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพในการผลิต จำแนกตามระยะเวลา การดำเนินกิจการ.....	48



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-20 การให้ความสำคัญด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมในการผลิต จำแนกตามจำนวน พนักงาน.....	49
4-21 การให้ความสำคัญด้านการบริหารการผลิตโดยรวมในการผลิต จำแนกตามประเภท การผลิต.....	50

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2-1 หลักการของการจัดการด้านคุณภาพโดยรวม.....	14
2-2 รูปวงล้อเต็มมิ่ง.....	15

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University