

เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับ
ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)
ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอर्डเพนท์ จำกัด

สุชัยวัฒน์ โชติพันธ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
กันยายน 2552

เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับ
ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)
ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด

สุชัยยันต์ โชติพันธ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
กันยายน 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

COMPARISON OF FUNDAMENTAL FACTORS TOWARDS KNOWLEDGE, OPINIONS,
AND BEHAVIORS INVOLVING STANDARD QUALITY SYSTEM MANAGEMENT
(ISO 9001 : 2000) OF EMPLOYEES AT HARDFORD PAINT COMPANY LIMITED

SUCHAIYUN CHOTPUN

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Arts Degree in Social Sciences for Development

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

September 2009

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อ ความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมเกี่ยวกับ
ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงาน
บริษัทฮาร์ดฟอर्डเพนท์ จำกัด
โดย นายสุชัยวัฒน์ โชติพันธ์
สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.นพวรรณ ชีระพันธ์เจริญ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรองทิพย์ เนียมถนอม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริณา จิตต์จรัส)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.นพวรรณ ชีระพันธ์เจริญ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรองทิพย์ เนียมถนอม)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีปาน เขยกลิ่นเทศ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

.....อธิการบดี
(ดร.บูรพาทิศ พลอยสุวรรณ)

กันยายน พ.ศ. 2552

ศุชัยวัฒน์ โขติพันธ์. (2552). **เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อ ความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงาน
บริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา).**
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา :
รองศาสตราจารย์ ดร.นพวรรณ ธีระพันธ์เจริญ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรองทิพย์ เนียมถนอม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อ ความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรม
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงาน บริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์
จำกัด เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ประชากร ได้แก่ พนักงานของบริษัทฮาร์ด
ฟอร์ดเพนท์ จำกัด จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบทดสอบ การ
วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ
วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุในช่วง 35-45 ปี แต่งงานแล้ว มีตำแหน่ง
หน้าที่พนักงานปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 10
ปี และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปี พนักงานบริษัทฮาร์ด
ฟอร์ดเพนท์ จำกัด ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก มีทัศนคติอยู่ในระดับมากในการ
นำระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในองค์กรทำให้ผู้บริโภค มีพฤติกรรม
เกี่ยวกับความมั่นใจคุณภาพ และในการจัดเก็บเอกสารคู่มือการทดสอบสีเป็นหมวดหมู่ สามารถ
หยิบใช้งานได้ง่าย

2. พนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด ที่มีปัจจัยพื้นฐานในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ
สมรส ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประสบการณ์แตกต่างกัน มีความรู้
เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด ที่มีปัจจัยพื้นฐาน ด้านตำแหน่ง และระยะ
เวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด ที่มีปัจจัยพื้นฐาน ด้านเพศ และระยะเวลาการ
ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Suchaiyan Chotephan. (2009). **Comparison of Fundamental Factors towards Knowledge, Opinions, and Behaviors Involving Standard Quality System Management (ISO 9001: 2000) of Employees at Hardford Paint Company Limited.**

A Thesis for Master of Arts (Social Sciences for Development). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory committee : Associate Professor Dr. Noppawan Theerapuncharoen, Assistant Professor Krongthip Niamthanorm.

ABSTRACT

This research aimed to compare the fundamental factors towards knowledge, opinions, and behaviors involving the standard quality management system (ISO 9001 : 2000) of the employees at Hardford Print Company Limited. It is a descriptive research. The people comprised 70 employees at Hardford Print Company Limited. The instruments were a questionnaire and a test. The statistical analysis was performed in terms of frequency, percentage, mean, standard deviation and ANOVA. The results are indicated as follows:

1. Most of the samples were male, during the ages of 35-45, married, working in production lines, educated lower than high schools, worked in the company more than 10 years, and had experiences in the color production more than 10 years. High levels were found in the employees' knowledge. Regarding their opinions, most employees agreed with the idea of employing the standard quality management system (ISO 9001 : 2000) in the company that led to the consumers' confidence. For the behaviors, the employees used the system in filing documents and color testing manuals in groups and were able to use them comfortably.

2. Differences in the employees' all fundamental factors did not affect differences in their knowledge on the standard quality management system (ISO 9001: 2000).

3. Differences in the employees' fundamental factors on positions, and length of work affected differences in their opinions on the standard quality management system (ISO 9001 : 2000) at the statistically significant level of .05.

4. Differences in the employees' fundamental factors on sexes, and length of work affected differences in their behaviors involving the standard quality management system (ISO 9001: 2000) at the statistically significant level of .05.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.นพวรรณ ชีระพันธ์เจริญ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์กรองทิพย์ เนียมถนอม กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความสนใจและติดตามความคืบหน้า ซึ่งแนะนำให้คำปรึกษาในการปรับปรุงแก้ไขเป็นอย่างดี รวมทั้งให้คอยกำลังใจตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ไว้เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ที่ได้ให้ความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำวิทยานิพนธ์ให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบสอบถามและตรวจสอบแบบทดสอบมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ความถูกต้องของแบบสอบถามโดยการให้คำแนะนำในการแก้ไข

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่านที่คอยให้ความสะดวกและแนะนำในทุกขั้นตอนการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ พนักงานบริษัทฮาร์ดฟอว์ดเพนท์ จำกัด ที่ให้การช่วยเหลือเก็บข้อมูล และเพื่อนนักศึกษาสาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา รุ่นที่ 3 ทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดระยะเวลาในการศึกษา จนทำให้การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาที่ได้ให้โอกาสในการศึกษาตั้งแต่แรกเกิดจนถึงปัจจุบัน และขอขอบใจภรรยาที่คอยส่งเสริมและให้กำลังใจในการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุชัยวัฒน์ โชติพันธ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ค
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
สมมติฐานการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและประสิทธิภาพ.....	7
ระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000.....	11
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	31
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... ขั้นตอนดำเนินการวิจัย..... ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการวิจัย.....	51 51 52 53 55 55 56
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานบริษัท ฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด..... ตอนที่ 3 ทักษะเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานบริษัท ฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด..... ตอนที่ 4 พฤติกรรมการนำ ISO 9001 : 2000 ไปใช้กับพนักงานบริษัท..... ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานพนักงานฝ่ายผลิต ที่ส่งผลต่อความรู้ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด	57 57 60 62 64 66
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ สรุปผลการวิจัย..... อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	90 90 93 99
	บรรณานุกรม	101
	ภาคผนวก.....	107

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก (ต่อ)	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	108
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ	114
ประวัติย่อผู้วิจัย	118

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของพนักงาน บริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด ในด้านปัจจัยพื้นฐาน.....	58
2	จำนวนและร้อยละของความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2000 ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด	60
3	การแปลผลระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2000 ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด	62
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด	63
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ของพนักงานบริษัท ฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด.....	64
6	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความรู้ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับเพศ.....	66
7	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความรู้ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับอายุ.....	67
8	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความรู้ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ สถานภาพ.....	68
9	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความรู้ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ ตำแหน่ง	69
10	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความรู้ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ การศึกษา.....	70
11	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความรู้ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	71
12	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความรู้ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ ประสบการณ์.....	72
13	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างทัศนคติ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ เพศ	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างทัศนคติ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ อายุ	74
15	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างทัศนคติ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ สถานภาพ.....	75
16	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างทัศนคติ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ ตำแหน่ง	76
17	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างทัศนคติ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ การศึกษา.....	77
18	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของพนักงานที่มีระดับทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหาร ISO 9001 : 2000 กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	78
19	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างทัศนคติ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	79
20	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างทัศนคติ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ ประสบการณ์.....	80
21	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ เพศ.....	81
22	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ อายุ.....	82
23	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ สถานภาพ	83
24	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ ตำแหน่ง	84
25	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ การศึกษา.....	85
26	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของพนักงานที่มีระดับพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	87
28	ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 กับ ประสิทธิภาพ	88
29	ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อ ความรู้ ทักษะ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบ บริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัท ฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด.....	89

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5