

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวโดยสรุปถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป และข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

จากการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารที่ส่งผลถึงความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดขบวนการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดขบวนการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย ทั้ง 7 ประเภทได้แก่ การขาดงานของพนักงาน อุบัติเหตุในการทำงานของพนักงาน ความเชื่องช้าในการทำงานของพนักงาน การลาออกของพนักงาน การซ่อมบำรุงเครื่องจักรคุณภาพสินค้าต่ำกว่ามาตรฐาน การผลิตต่ำกว่ามาตรฐาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดขบวนการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดขบวนการเพิ่มผลผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหารในอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยจำนวน 4 ข้อ ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อผลกระทบที่เกิดจากปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย ตามสภาพที่เป็นจริง จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย ซึ่งส่งผลให้การเพิ่มผลผลิตลดลง จำนวน 75 ข้อโดยศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตในแต่ละประเภท ดังนี้

- 1) ประเภทของตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตที่เกี่ยวกับการขาดงานของพนักงาน
- 2) ประเภทของตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตที่เกี่ยวกับอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงาน
- 3) ประเภทของตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตที่เกี่ยวกับความเชื่องช้าในการทำงานของพนักงาน
- 4) ประเภทของตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตที่เกี่ยวกับการลาออกของพนักงาน
- 5) ประเภทของตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตที่เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงเครื่องจักร
- 6) ประเภทของตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตที่เกี่ยวกับคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน
- 7) ประเภทของตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตที่เกี่ยวกับการผลิตต่ำกว่ามาตรฐาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาจากผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย มีจำนวนทั้งหมด 63 ราย (ที่มา : รวบรวมรายชื่อจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ณ วันที่ 27 พฤศจิกายน 2549) มีผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย ให้ความร่วมมือตอบกลับมาเป็นจำนวน 48 คิดเป็นร้อยละ 76.19

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยได้แยกออกเป็นตอน ๆ ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร

1. ผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.3 เพศหญิง 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.7

2. ผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.3 และกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1

3. ผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมามีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.8

4. ผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5-10 ปีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.2 ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10-15 ปี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.8 และประสบการณ์การทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

5.1.2 ผลกระทบของปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลิตในอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย

ลำดับของผลกระทบของปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านการขาดงานของพนักงานเรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ทำให้การดำเนินการล่าช้า ลำดับที่ 2 ทำให้ผลผลิตโดยรวมลดลงลำดับที่ 3 ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายสูง ลำดับที่ 4 โดยผลกระทบอื่น ๆ คือต้องมีการอบรมพนักงานใหม่ และประสบปัญหาด้านการวางแผนงาน ลำดับที่ 5 ไม่มีผลกระทบของปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านการขาดงานของพนักงานและลำดับที่ 6 ทำให้ธุรกิจประสบความขาดทุนและทำให้พนักงานเสียขวัญ และกำลังใจ สอดคล้องกับอดุล สุเคน (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาและสาเหตุการหยุดงานของพนักงานโรงงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทไทยเบเวอร์เรจแอนด์ จำกัด สาเหตุการหยุดงานที่มีผลต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่าปัจจัยแรงจูงใจในระดับค่อนข้างมาก ดังนี้ 1) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3) ด้านการปรับตัวเข้ากับองค์กร ปัจจัยแรงจูงใจในระดับปานกลาง ดังนี้ 1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) ด้านความยุติธรรม 3) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน 4) ด้านสวัสดิการ 5) ด้านความพึงพอใจที่จะมาทำงานได้ 6) ด้านแรงผลักดันที่จะมาทำงาน 7) ด้านความเจ็บป่วยและอุบัติเหตุ 8) ด้านความรับผิดชอบต่องค์กร และปัจจัยแรงจูงใจระดับค่อนข้างน้อย ด้านความสามารถที่จะมาทำงาน

ลำดับของผลกระทบของปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงานเรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ทำให้พนักงานเสียขวัญ และกำลังใจ ลำดับที่ 2 ทำให้การดำเนินการล่าช้า ลำดับที่ 3 ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายสูงและไม่มีผลกระทบของปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงาน ลำดับที่ 4 โดยผลกระทบอื่น และลำดับที่ 5 ทำให้ผลผลิตโดยรวมลดลง

ลำดับของผลกระทบของปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านความแข็งแกร่งในการทำงานของพนักงานเรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ทำให้ผลผลิตโดยรวมลดลง ลำดับที่ 2 ทำให้การดำเนินการล่าช้า ลำดับที่ 3 ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายสูง ลำดับที่ 4 ทำให้ธุรกิจประสบความขาดทุน ลำดับที่ 5 ผลกระทบอื่น ๆ และลำดับที่ 6 ไม่มีผลกระทบของปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านความแข็งแกร่งในการทำงานของพนักงานและทำให้พนักงานเสียขวัญ และกำลังใจ

ลำดับของผลกระทบของปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านการลาออกของพนักงานเรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ทำให้การดำเนินการล่าช้า ลำดับที่ 2 ทำให้ผลผลิตโดยรวมลดลง ลำดับที่ 3 ไม่มีผลกระทบของปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านการลาออกของพนักงานและทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายสูง เนื่องจากต้องมีการสอนงานให้กับพนักงานที่เข้ามาใหม่ ลำดับที่ 4 ทำให้พนักงานเสียขวัญ และกำลังใจ และลำดับที่ 5 ผลกระทบอื่น ๆ สอดคล้องกับอัสพร ติประเสริฐวิทย์ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านองค์การที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ตัวแปรอิสระทั้งหมด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านองค์การ

ลำดับของผลกระทบของปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักรเรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ทำให้ผลผลิตโดยรวมลดลง ลำดับที่ 2 ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายสูงและทำให้การดำเนินการล่าช้า ลำดับที่ 3 ไม่มีผลกระทบของปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักรและลำดับที่ 4 ผลกระทบอื่น ๆ และทำให้พนักงานเสียขวัญ และกำลังใจสอดคล้องกับพิชัย พูลทอง (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาการปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในโรงงานผลิตแปรง วิธีที่นำมาใช้แก้ไขปัญหาปรับปรุงอุปกรณ์และสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานที่แท้จริงตามหลักการการศึกษาวิธีการทำงาน (Work Study)

ลำดับของผลกระทบของปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านคุณภาพสินค้าต่ำกว่ามาตรฐาน เรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายสูง ลำดับที่ 2 ทำให้ธุรกิจประสบความขาดทุน ลำดับที่ 3 ผลกระทบอื่น ๆ โดยทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อมั่นในบริษัทและตัวสินค้าที่ผลิตออกมา และลำดับที่ 4 ทำให้ผลผลิตโดยรวมลดลง และไม่มีผลกระทบของปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านคุณภาพสินค้าต่ำกว่ามาตรฐาน

ลำดับของผลกระทบของปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านการผลิตต่ำกว่ามาตรฐาน เรียงตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 ทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายสูง ลำดับที่ 2 ทำให้ผลผลิตโดยรวมลดลง ลำดับที่ 3 ทำให้ธุรกิจประสบความขาดทุน ลำดับที่ 4 ทำให้การดำเนินการล่าช้าและผลกระทบอื่น ๆ และลำดับที่ 5 ทำให้พนักงานเสียขวัญ และกำลังใจ

5.1.3 ความคิดเห็นของผู้บริหารต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดขบวนการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย

ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดขบวนการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย ในระดับมาก 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่ด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.699 และระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพสินค้าต่ำกว่ามาตรฐาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านความเชื่องช้า ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านการผลิตต่ำกว่ามาตรฐาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านการขาดงานของพนักงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านการลาออกของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.463 3.449 3.396 3.344 3.189 และ 3.000 ตามลำดับ

5.1.4 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้บริหารต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดขบวนการเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยที่มีเพศ อายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดขบวนการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดขบวนการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาทำให้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดขบวนการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดขบวนการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1.2 : ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัว
ขัดขวางการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ
ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้บริหาร
อุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศ
ไทยที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิต
ของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ใน
ประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1.3 : ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้บริหาร
อุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศ
ไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดการเพิ่ม
ผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000
ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1.4 : ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานวิจัยที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้บริหาร
อุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศ
ไทยที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวาง
การเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO
9001 : 2000 ในประเทศไทย

พิจารณาคำความคิดเห็นของผู้บริหารต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิต
อุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศ
ไทย ที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 5-10 ปี มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่ม
ผลผลิตทั้ง 7 ประเภท แตกต่างจากผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย ที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10-15 ปี
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย สามารถนำผลมาอภิปรายได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาถึงความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศพบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตแต่ละปัจจัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตติ จิงวัฒนกิจ (2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า 1) ความคิดเห็นในการจัดการปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตของผู้บริหารในโรงงานอุตสาหกรรมทั้ง 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการขาดงาน ปัจจัยเกี่ยวกับอุบัติเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงเครื่องจักร โดยภาพรวมและในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับสูง และผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน และรายด้านในระดับมาก 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักร และระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพสินค้าต่ำกว่ามาตรฐาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านความซื่อสัตย์ในการทำงานของพนักงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านการผลิตต่ำกว่ามาตรฐาน ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านการขาดงานของพนักงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านการลาออกของพนักงาน

เมื่อพิจารณารายปัจจัย พบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศ โดยเรียงตามลำดับความคิดเห็นดังนี้

ลำดับที่ 1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักร จากการวิจัยพบว่าระดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดจากการซ่อมบำรุงเครื่องจักร คือทำให้ผลผลิตโดยรวมลดลง และลักษณะการของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์นั้นต้องใช้เครื่องจักรเป็นส่วนมาก กล่าวคือถ้าเครื่องจักรมีการหยุดการทำงานเพื่อซ่อมบำรุงตามแผนหรือหยุดเนื่องจากเครื่องจักรเสียอันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่ลดลงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปานสรวง คงอ่อน (2547 : บทคัดย่อ) ปัญหาที่พบของโรงพิมพ์ออฟเซตทั้งหมด พบว่าอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ปัญหาด้านเครื่องจักร (ค่าเฉลี่ย 3.44) ปัญหาด้านบุคคลากร (ค่าเฉลี่ย 2.95) ปัญหาด้านวัสดุ (ค่าเฉลี่ย 2.74) และปัญหาด้านการจัดการ (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ลำดับที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านคุณภาพสินค้าต่ำกว่ามาตรฐาน จากการวิจัยพบว่าความสำคัญของปัญหาที่เกิดจากคุณภาพสินค้าต่ำกว่ามาตรฐาน คือทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายสูงซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hansen and Mowen (2003 : 442-443) กล่าวว่าสำหรับผู้ผลิตแล้วการทำ

กำไรให้องค์การเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด จึงต้องคำนึงถึงต้นทุนที่จะต้องจ่ายไปเพื่อคุณภาพในระดับที่ลูกค้าเป้าหมายขององค์กรต้องการ โดยอยู่ในขอบเขตแห่งการใช้ทรัพยากรขององค์กร ซึ่งผู้ผลิตต้องจ่ายต้นทุนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพใน 4 ด้าน คือ ต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนของการประเมิน ต้นทุนของความผิดพลาดภายใน ต้นทุนของความผิดพลาดภายนอก ซึ่งถ้าสามารถลดต้นทุนเหล่านี้ได้ก็สามารถสร้างกำไรให้บริษัทได้มากยิ่งขึ้น

ลำดับที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านความเชื่อมโยงเข้าในการทำงานของพนักงาน จากการวิจัยพบว่าความสำคัญของปัญหาที่เกิดจากด้านความเชื่อมโยงเข้าในการทำงานของพนักงาน คือทำให้ผลผลิตโดยรวมลดลงสอดคล้องกับแนวความคิดของสกาเวิร์ตน์ แก้วนพรัตน์ (2547 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และอธิบายลักษณะองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการขยายธุรกิจสิ่งพิมพ์ของผู้ประกอบการในประเทศไทย ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ 1.องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการขยายธุรกิจสิ่งพิมพ์ของผู้ประกอบการในประเทศไทยมี 12 องค์ประกอบ คือ 1) บุคลากร 2) บุคลิกภาพของเจ้าของสถานประกอบการและพนักงาน 3) เครื่องจักรและเทคโนโลยี 4) สักยภาพของสถานประกอบการ 5) การเงิน 6) วัสดุอุปกรณ์ 7) ลักษณะของสถานประกอบการ 8) การตลาด 9) วิสัยทัศน์ 10) การบริหารจัดการการเงิน 11) ผลกระทบจากภายนอก และ 12) สถานภาพส่วนบุคคลและลักษณะของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่พนักงานต้องใช้ความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านจะมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ

ลำดับที่ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงาน จากการวิจัยพบว่าความสำคัญของปัญหาที่เกิดจากด้านอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงาน คือทำให้พนักงานเสียชีวิต และกำลังใจ เนื่องจากอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ต้องใช้เครื่องจักรเป็นจำนวนมากในการเกิดอุบัติเหตุแต่ละครั้งนั้นมีความรุนแรงจึงทำให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญในปัญหานี้ การที่พนักงานเสียชีวิตและกำลังใจในการทำงานอาจทำให้เกิดความกลัวในการทำงานได้อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ขององค์กรเช่น การดำเนินงานล่าช้าเกิดผลผลิตโดยรวมลดลงจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องหามาตรการมาควบคุมอุบัติเหตุ นั้น ๆ ให้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ อุไรวรรณ สมานวิวัฒน์ (2548 : บทคัดย่อ) โดยศึกษาความต้องการหัวข้อที่ใช้ในการฝึกอบรมและชนิดของสื่อที่ต้องการจากผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านชีวนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของช่างพิมพ์กราฟิกรเวียร์ มีความต้องการในหัวข้อการฝึกอบรม คือ การป้องกันอันตรายจากสารเคมี วิธีการป้องกันอุบัติเหตุ วิธีการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีตามลำดับ

ลำดับที่ 5 ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านการผลิตต่ำกว่ามาตรฐาน จากการวิจัยพบว่าความสำคัญของปัญหาที่เกิดจากด้านการผลิตต่ำกว่ามาตรฐาน คือทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายสูง เนื่องจากอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์มีการใช้ทรัพยากรทุกอย่างที่มีราคาสูงไม่ว่าจะเป็นด้านเครื่องจักร ค่าแรงงานคน เวลา วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตการที่การดำเนินงาน ซึ่งการดำเนินงานต้องมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่เสียไป

ลำดับที่ 6 ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านการขาดงานของพนักงาน จากการวิจัยพบว่าความสำคัญของปัญหาที่เกิดจากการขาดงานของพนักงาน คือทำให้การดำเนินการล่าช้า เนื่องจากพนักงานในหน่วยงานนั้นมีการลดจำนวนลงทำให้จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อเครื่องจักรหรือหน่วยงานนั้น ๆ จึงทำให้การผลิตมีความล่าช้าและมีผลกระทบต่อการวางแผนการผลิตของอุตสาหกรรมซึ่งอาจจะต้องเลื่อนการผลิตออกไปเพราะจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอต่อการผลิตงานนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ อดุล สุเคน (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาและสาเหตุการหยุดงานของพนักงานโรงงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทไทยเบเวอร์เรจแคน จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาหาสาเหตุและปัญหาของการหยุดงานของพนักงานตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการหยุดงานของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลกระทบต่อการหยุดงานของพนักงานเป็นข้อมูลในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหการหยุดงานของพนักงาน 3) เพื่อนำแนวทางแก้ไขปัญหเสนอต่อฝ่ายบริหารของบริษัทฯ เพื่อปรับปรุงด้านสวัสดิการและการช่วยเหลือต่าง ๆ

ลำดับที่ 7 ปัจจัยที่เกี่ยวกับด้านการลาออกของพนักงาน จากการวิจัยพบว่าความสำคัญของปัญหาที่เกิดด้านการลาออกของพนักงาน คือทำให้การดำเนินการล่าช้า สอดคล้องกับการศึกษาในเรื่องการลาออกของฝ่ายพัฒนาคุณภาพกำลังคน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2530 : 11-14) ที่กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลลาออกจะส่งผลให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีอยู่เดิมนั้นวุ่นวาย เสียระบบ ขาดความต่อเนื่อง ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมลดลง และสูญเสียผลผลิตจำนวนหนึ่งไปจนกว่าจะมีบุคคลใหม่เข้ามาทดแทนในตำแหน่งงานที่ว่าง หรือจนกว่าบุคคลที่เข้ามาใหม่จะได้รับการสอนงาน พัฒนาความรู้ความสามารถ และปรับตัวเข้ากับงานจนสามารถทำงานได้

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย ในเรื่องเกี่ยวกับ การขาดงานของพนักงาน อุบัติเหตุในการทำงานของพนักงาน ความเชื่องช้าในการทำงานของพนักงาน การลาออกของพนักงาน การซ่อมบำรุงเครื่องจักร คุณภาพสินค้าต่ำกว่ามาตรฐาน การผลิตต่ำกว่ามาตรฐาน ตามปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

เพศ

พบว่ามีความคิดเห็นของผู้บริหาร ไม่แตกต่างกันในเพศที่แตกต่างกันแม้จะไม่แตกต่างกันแต่พบว่าจากงานวิจัยดังแสดงที่ตาราง 4.17 ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้บริหารเพศชายมีค่าสูงกว่าเพศหญิงทุกปัจจัยย่อมแสดงว่า เพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมมากกว่าเพศหญิง โดยเฉพาะปัจจัยเรื่องการซ่อมบำรุงเครื่องจักร ค่าเฉลี่ยของความ

คิดเห็นของผู้บริหารสูงสุด ซึ่งถือได้ว่า เป็นตัวชี้ขบวนการเพิ่มผลผลิตมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะคนที่ทำงานในอุตสาหกรรมดังกล่าว คือเพศชายจะเกี่ยวข้องกับเครื่องจักรมากกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของแวนด้า จิระเดชดำรง (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษากระบวนการบริหารเพื่อแก้ปัญหาตัวชี้ขบวนการเพิ่มผลผลิตของโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งได้แก่ จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และสมุทรสงคราม จำนวน 259 แห่ง ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นโรงงานที่มีหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ร้อยละ 75 ผู้บริหารที่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ดำรงตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคลอยู่ในตำแหน่งปัจจุบันประมาณ 1-3 ปีและส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีและในส่วนปัจจัยการลาออกของพนักงานค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเพศชายมากกว่าเพศหญิงแต่ค่าเฉลี่ยดังกล่าวต่ำที่สุดในทุก ๆ ปัจจัยแสดงว่าในอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์การลาออกของพนักงานมีผลต่อการชี้ขบวนการเพิ่มผลผลิตน้อยมากซึ่งอาจเป็นเพราะการไหลของงานหรือระบบของงานที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับพิชัย พูลทอง (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาการปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในโรงงานผลิตแปรงโดยปรับปรุงอุปกรณ์และสถานที่ทำงานให้เหมาะสมกับการทำงานที่แท้จริงตามหลักการการศึกษาวิธีการทำงาน (Work Study)

อายุ

พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้ขบวนการเพิ่มผลผลิตด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักรของผู้บริหารในทุก ๆ ช่วงอายุมีค่าสูงที่สุดนั้นแสดงว่าลักษณะของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์เกี่ยวข้องกับเครื่องจักรโดยตรงจึงทำให้ผู้บริหารให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวมากที่สุดเพราะถ้าเครื่องจักรเสียจะทำให้การผลิตเกิดความล่าช้าซึ่งจะชี้ขบวนการเพิ่มผลผลิตในท้ายที่สุดจึงสอดคล้องกับ ปานสรวง คงอ่อน (2547 : บทคัดย่อ) การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการผลิตสิ่งพิมพ์ของโรงพิมพ์ออฟเซตในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ปัญหาด้านเครื่องจักร (ค่าเฉลี่ย 3.44) ปัญหาด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 2.95) ปัญหาด้านวัสดุ (ค่าเฉลี่ย 2.74) และปัญหาด้านการจัดการ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และพบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้ขบวนการเพิ่มผลผลิตด้านการลาออกของผู้บริหารที่อายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดแต่ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหารที่รองลงมากลับไม่ใช่ของผู้บริหารที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปีแต่เป็นค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปีงานวิจัยจึงไม่สอดคล้องกับกุลวดี เทศประทีป (2544 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ มีความสัมพันธ์กับการลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษา

พบว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุดนั้นแสดงให้เห็นว่าองค์กรต่าง ๆ ต้องการที่จะบริหารจัดการงานในองค์กรให้มีระบบกล่าวคือผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เมื่อเจอปัญหาที่เกิดขึ้นจะทำการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้ประสบการณ์และความรู้ที่ได้ศึกษามา ที่มีการพิสูจน์ได้ เข้าร่วมแก้ปัญหา

พบว่าในภาพรวมผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงาน คุณ ภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่าง เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านการลาออกของพนักงาน การซ่อมบำรุงเครื่องจักร และคุณภาพสินค้าต่ำกว่ามาตรฐานซึ่งไม่สอดคล้องกับจิตติ จิงวัฒนกิจ (2544 : บทคัดย่อ) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดการปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมทั้ง 3 ปัจจัยโดยจำแนกตามประสบการณ์ ระดับการศึกษาวุฒิกการศึกษา การฝึกอบรม และขนาดองค์กร ทั้งในภาพรวมและในแต่ละปัจจัยไม่แตกต่างกัน

พบว่าผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตในภาพรวมสูงที่สุด จึงสามารถวิเคราะห์ได้ว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยที่เกิดขึ้นอาจเป็นเพราะเนื้อหาของวิชาที่ศึกษามานั้นไม่เพียงพอที่จะนำมาใช้ปฏิบัติงานจริง ดังนั้นผู้บริหารจึงให้ความสำคัญในทุกรายละเอียดทั้งหมดเพื่อที่จะเก็บสะสมความรู้จากการทำงานจริงเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ ในการอ้างอิงถึงปัญหาหรือการแก้ไขปัญหาลักษณะที่ผ่าน ๆ มา ฉะนั้นแล้วปัญหาหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการขัดขวางการเพิ่มผลผลิตย่อมมีความสำคัญ

พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านการลาออกของพนักงานของผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งไม่สอดคล้องกับอัสมาภรณ์ ณ สงขลา (2539 : บทคัดย่อ) ในการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มการออกจากการงานของพนักงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ขนาดของธนาคาร และความพอใจในงาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า มีแนวโน้มออกจากการงานมากกว่า

ประสบการณ์การทำงาน

พบว่าในภาพรวมผู้บริหารอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงาน คุณ ภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย ที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกันสอดคล้องกับฤทัยรัตน์ มะลิตทอง (2548 :

บทคัดย่อ) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อตัวชี้ขางการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมผู้ผลิตขึ้น ส่วนยานยนต์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวชี้ขางการเพิ่มผลผลิตในด้านการขาดงาน อุบัติเหตุ ความเชื่องช้า การลาออก สินค้าคงคลังไม่เพียงพอ การซ่อมบำรุงเครื่องจักร คุณภาพต่ำกว่ามาตรฐาน การผลิตต่ำกว่ามาตรฐาน ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวชี้ขางต่อการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน

พบว่าจากค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้บริหารต่อปัจจัยที่ชี้ขางการเพิ่มผลผลิตที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดทุกปัจจัยย่อมแสดงว่าประสบการณ์การทำงานนั้นเป็นตัวบอกได้ว่า ผู้บริหารสามารถมองสภาพที่แท้จริงและปัญหาที่ชัดเจนตรงประเด็นหรือไม่ โดยผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานสูงย่อมมีความคิดเห็นที่ตรงประเด็นกว่าสามารถนำประสบการณ์ที่ตนได้ประสบมาก่อนนั้นมาวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย ผู้บริหารกลุ่มดังกล่าวจึงให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้ขางการเพิ่มผลผลิตมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อปัจจัยที่เป็นตัวชี้ขางการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ การขาดงานของพนักงาน อุบัติเหตุในการทำงานของพนักงาน ความเชื่องช้าในการทำงานของพนักงาน การลาออกของพนักงาน การซ่อมบำรุงเครื่องจักร คุณภาพสินค้าต่ำกว่ามาตรฐาน การผลิตต่ำกว่ามาตรฐาน จากผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่เป็นตัวชี้ขางการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งผู้บริหารสามารถนำความคิดเห็นตนมาเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยทั้งอุตสาหกรรมเพื่อเป็นแนวทางในการนำสาเหตุที่ทำให้เกิดปัจจัยเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขได้อย่างถูกต้องและมีทิศทางที่ชัดเจนยิ่งขึ้น อันจะทำให้ผลผลิตโดยรวมสูงขึ้น โดยแนวทางในการจัดการสาเหตุเหล่านี้มีดังนี้

1) ด้านการขาดงานและการลาออกของพนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการชี้ขางการเพิ่มผลผลิตด้านการขาดงานและการลาออกอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุคือ ความเหนื่อยล้าจาก

การทำงาน การเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน พนักงานไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน นโยบายและการบริหารงานขององค์กร พนักงานขาดความรับผิดชอบ ส่วนบุคคลในการมาทำงาน ผลตอบแทนที่ไม่เป็นที่พอใจ การขาดแรงจูงใจ เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน เป็นสาเหตุสำคัญ ค่าจ้าง สวัสดิการ และผลตอบแทนต่าง ๆ ไม่เหมาะกับการทำงาน พนักงานไม่มีความพึงพอใจต่อองค์กรและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน พนักงานรู้สึกว่า ตนไม่มีโอกาสก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำไม่มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงาน รวมถึงปัญหาด้านสุขภาพของพนักงาน เช่น การแพ้สารเคมี ซึ่งปัจจัยหลาย ๆ ข้อที่กล่าวมามีลักษณะคล้ายกันและปัญหาจากการขาดงานจะนำไปสู่การลาออกในท้ายที่สุด ดังนั้นแนวทางการแก้ไขปัญหारेื่องการขาดงานและการลาออก ผู้บริหารสามารถพิจารณาตามแนวทางได้ดังนี้

1) การปรับปรุงเพิ่มเติมด้านสวัสดิการ เพื่อจูงใจให้พนักงานมาปฏิบัติงาน สม่ำเสมอและลดเวลาการเดินทาง เช่นการจัดบ้านพักอาศัย โดยเก็บค่าเช่าในราคาถูก และพักอยู่ใกล้เคียงกับบริษัทฯ หรือจัดสวัสดิการด้านสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อให้พนักงานได้เก็บออมและกู้ยืมเงินได้ในกรณีฉุกเฉิน

2) บริษัทฯ ควรแก้ไขระเบียบข้อบังคับในเรื่องการลาหยุดงานให้มีการเข้มงวด และเป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาการหยุดงานของพนักงานได้อย่างชัดเจน

3) บริษัทฯ ควรจัดให้คำปรึกษาหรือแก่พนักงานที่มีปัญหาเป็นประจำ โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นช่องทางให้แก่พนักงานได้ระบายความรู้สึก และช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้แก่พนักงาน

2) ด้านความเชื่อ้งช้าในการทำงานของพนักงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านความเชื่อ้งช้าในการทำงานของพนักงานมีสาเหตุมาจากพนักงานมีความเฉื่อยชาในการปฏิบัติงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน องค์กรควรนำวิธีการดำเนินงานตามแบบฉบับวัฒนธรรมของญี่ปุ่นซึ่งภายหลังได้กลายมาเป็นทฤษฎีการบริหารที่ทั่วโลกยอมรับกัน เช่น การทำงานเป็นทีม การทำกิจกรรมกลุ่ม คุณภาพ การควบคุมคุณภาพสมบูรณ์แบบ แนวทางการบริหารแบบญี่ปุ่นล้วนแต่เน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรับผิดชอบในภาระงานมากขึ้น โดยยึดมั่นในพันธกิจขององค์กรควบคู่ไปกับการมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่คนงาน เพื่อให้คนงานสามารถเป็นผู้กำหนดงานให้แก่ตนเองในที่สุด ส่วนปัจจัยด้านความเชื่อ้งช้าอีก 2 ข้อ ที่ผู้บริหารให้ความสำคัญในระดับมากคือ พนักงานขาดทักษะในการปฏิบัติงาน (ประสบการณ์การทำงานน้อย ไม่ทราบเทคนิคในการทำงาน) ไม่มีการพัฒนาและฝึกอบรม

ทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานดังนั้นผู้บริหารควรแก้ปัญหานี้โดยการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสามารถพิจารณาตามแนวทางดังต่อไปนี้

- 2.1) การฝึกอบรมทั้งด้านความรู้และด้านเทคนิคเกี่ยวกับการทำงาน
- 2.2) การปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น เช่น ความสะอาด และปลอดภัย
- 2.3) การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมเพื่อลดเวลาค้นหา และความไม่คล่องตัว
- 2.4) การเพิ่มค่าจ้างหรือเงินเดือนตามความสามารถเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ ตลอดจนเงินพิเศษเมื่อพนักงานคนนั้นผ่านการอบรมและทดสอบการอบรมนั้น ๆ ผ่านตามมาตรฐานของการอบรมนั้น ๆ
- 2.5) การจัดสรรงานและมอบหมายงานให้ทุกคนอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักร

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการจัดขางการเพิ่มผลผลิตด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักรในระดับมากคือ ขาดการกำหนดมาตรการป้องกันและการลดปัญหาเครื่องจักรขัดข้อง ขาดการวางแผนจัดทำประวัติ การซ่อมบำรุงที่เป็นระบบ ขาดการวางแผนและกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการบำรุงรักษาล่วงหน้า หน่วยงานหรือพนักงานขาดการตรวจสอบเครื่องมือ เครื่องจักรอุปกรณ์ก่อนการใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ต้องทำล่วงหน้าทั้งสิ้น จึงทำให้เห็นว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการป้องกันปัญหามากกว่าที่จะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งการป้องกันดังกล่าวจึงสอดคล้องกับการบำรุงรักษาแบบป้องกัน (Preventive Maintenance: PM) โดยผู้บริหารต้องใส่ใจในการตรวจสอบแผนการซ่อมอยู่เสมอ

3.1 ขั้นตอนของการบำรุงรักษาเพื่อป้องกันมีดังนี้

- 3.1.1) กำหนดนโยบายในการบำรุงรักษา
- 3.1.2) ทำการเลือกและกำหนดอุปกรณ์ เครื่องจักร เครื่องมือที่สำคัญ
- 3.1.3) ทำการกำหนดมาตรฐาน
- 3.1.4) การวางแผนตรวจสอบ
- 3.1.5) การดำเนินงาน
- 3.1.6) การบันทึก
- 3.1.7) การประเมินผล

ในปัจจุบันเมื่อพูดถึงการประเมินประสิทธิภาพการบำรุงรักษาแล้ว หลายองค์กรที่ผู้บริหารมักสนใจดูเพียงแค่ตัวเลขดัชนีแสดงผลค่าต่างๆ เช่น อัตราการเสียของเครื่องจักร (Breakdown Maintenance) ประสิทธิภาพโดยรวมของเครื่องจักร (Overall Equipment Efficiency) และค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา (Maintenance Cost) เป็นต้น โดยไม่ค่อยให้

ความสนใจต่อสาเหตุของปัญหาในการบำรุงรักษา และหากมีปัญหาก็จะหาวิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้ผ่านพ้นไปก่อนเท่านั้น แต่ถ้าผู้บริหารระดับสูงให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อความสำคัญของการบำรุงรักษา และหาวิธีปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอแล้ว จะสามารถเข้าใจสาเหตุของปัญหาและสามารถกำหนดมาตรการป้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2) มาตรการป้องกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.1) หน่วยงานที่รับผิดชอบงานบำรุงรักษา

3.2.2) แผนพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานบำรุงรักษา

มีการแบ่งระดับการฝึกอบรมตามความยากง่ายของหลักสูตรและจัดให้กับพนักงานแต่ละระดับอย่างเหมาะสมรวมทั้งเสริมประสบการณ์ในห้องเรียนและการฝึกปฏิบัติงานจริงในโรงงาน (On the Job Training)

3.2.3) การวางแผนการบำรุงรักษา

การบำรุงรักษา จะต้องมีการวางแผนครอบคลุมถึงการตรวจสอบเครื่องจักรอุปกรณ์ทุกตัวในโรงงาน

3.2.4) อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ต่อปริมาณงานบำรุงรักษา

ต้องมีการกำหนดรูปแบบจากเวลามาตรฐานในการบำรุงรักษาเครื่องจักรอุปกรณ์อย่างแท้จริง ดังนั้นในการประเมินผลการบำรุงรักษาในส่วนนี้ ต้องพิจารณาถึงปริมาณงานในแต่ละสัปดาห์ที่ยังรอดำเนินการ หรืองานที่ตกค้างสะสมทั้งหมดรวม ถึงอัตราส่วน Man-Hour ที่ใช้ในการบำรุงรักษาของแต่ละประเภทงานในแต่ละเดือนเป็นต้น

3.2.5) ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา

ซึ่งแผนงบประมาณดังกล่าวแสดงข้อมูลค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในอดีตเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนงบประมาณให้ใกล้เคียงกับงบประมาณที่แท้จริง ดังนั้น จะเห็นว่าฐานข้อมูลในการบำรุงรักษานั้นมีความสำคัญต่อการบริหารการบำรุงรักษา

3.2.6) ความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับเครื่องจักร

มีมาตรการป้องกันหรือลดปัญหาการเกิดเหตุขัดข้องอันเนื่องมาจากสาเหตุหลัก 6 ประการ ที่เรียกว่า SIX BIG LOSS อันได้แก่ การหยุดเครื่องจักรอย่างกะทันหัน (Breakdown) การหยุดเครื่องจักรเพื่อเปลี่ยนรุ่น (Change Over Loss) เครื่องรอกาน (Waiting Loss) ผลผลิตที่ได้ลดลง ซึ่งเป็นความสูญเสียเมื่อเริ่มเดินเครื่องจักร (Yield Loss) ของเสียที่เกิดจากกระบวนการผลิต (In Process Defect) ความเร็วรอบของเครื่องลดลง (Speed Loss)

4) คุณภาพสินค้าต่ำกว่ามาตรฐาน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านคุณภาพสินค้าต่ำกว่ามาตรฐานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือพนักงานขาดจิตสำนึกรับผิดชอบในหน้าที่ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวมขององค์กร ฉะนั้นแล้ว ผู้บริหารจึงต้องมีการดำเนิน การด้านคุณภาพอย่างเป็นกระบวนการและต้องให้พนักงานมีส่วนร่วมกับงานที่ตนเองทำด้วย โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนตั้งแต่การสร้างจิตสำนึกให้เห็นคุณค่าของคุณภาพเป็นอันดับแรก ต้องมีการจัดทำแผนงานและแผนกิจกรรมด้านคุณภาพที่ชัดเจน มีการจูงใจพนักงานให้มีส่วนร่วมติดตามวัดผลอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งผู้บริหารสามารถนำมากิจกรรมด้านคุณภาพต่าง ๆ มาใช้ในองค์กรของตนเพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร ได้แก่ กิจกรรม 5ส ระบบเสนอนะ กลุ่มคุณภาพ QCC เป็นต้น ทั้งนี้การพัฒนาในเรื่องที่สำคัญที่สุดคือ บุคลากร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสนใจแก่บุคลากรที่มีคุณค่าอย่างจริงจัง

ในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิต ผู้บริหารควรพิจารณา ดังนี้

- 1) ต้องมีความมุ่งมั่นต่อการปรับปรุงคุณภาพงานอยู่เสมอ
- 2) จัดหาความชำนาญเพิ่มเติม เช่น การเพิ่มเติมความรู้ ทักษะและประสบการณ์ให้แก่พนักงานทุกระดับ
- 3) ให้โอกาสพนักงานได้แสดงความสามารถต่าง ๆ และนำผลงานออกสู่ภายนอกหรือให้พนักงานคนอื่นได้รับทราบ
- 4) สร้างผู้นำที่มีความรู้ความสามารถที่เกิดขึ้นได้ในองค์กร ย่อมเป็นผลดีต่อการเพิ่มผลผลิต
- 5) ต้องนำระบบการให้รางวัลทั้งทางด้านจิตใจหรือค่าตอบแทนมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- 6) ต้องทำทุกอย่างดังกล่าวต่อเนื่องและจริงจัง

5) อุบัติเหตุในการทำงานของพนักงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านอุบัติเหตุในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ สภาพความไม่พร้อมทางด้านร่างกายของพนักงานอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน เช่น การนอนดึก ดื่มเหล้า อ่อนเพลีย ฯลฯ จากสภาพความไม่พร้อมของการทำงานของพนักงานดังกล่าวผู้บริหารจึงต้องมีการแผนการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ

การลดอุบัติเหตุ

การใช้วิธีการทางจิตวิทยาในการลดอุบัติเหตุ อาจทำได้โดย

1. วิธีการคัดเลือกบุคลากร เป็นวิธีการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลโดยการใช้แบบทดสอบต่างๆ ตรวจสอบก่อนที่จะรับคนเข้าทำงานซึ่งจะช่วยลดอุบัติเหตุลงได้มาก
2. วิธีการจิตวิทยาวิศวกรรม นักจิตวิทยาวิศวกรรมจะทำการวิเคราะห์สภาพงาน ออกแบบเครื่องมือเครื่องจักร ตลอดจนสถานที่ในการจัดวางเครื่องจักรต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ ซึ่งจะต้องให้ความสนใจกับพฤติกรรมของคนที่สัมพันธ์กับการทำงานของเครื่องจักรด้วย
3. วิธีการฝึกอบรม การนำวิธีการฝึกอบรมมาใช้ในการลดอุบัติเหตุมีพื้นฐานแนวคิดของอุบัติเหตุกับการเพิ่มผลผลิต

การออกแบบความปลอดภัยของงานเป็นเทคนิคในการเพิ่มผลผลิตที่มุ่งเน้นในเรื่องการลดอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้นกับคน เครื่องจักร วัสดุ สถานที่ ดังนั้นการออกแบบจึงต้องคำนึงถึงเงื่อนไขความปลอดภัยในการทำงาน เพราะการที่สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย คนงานก็จะทำงานได้อย่าง ไร้กังวล และไม่ต้องเสียเวลางานสำหรับกรณีเกิดอุบัติเหตุ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับค่ารักษาพยาบาล ค่าบำรุงขวัญ ค่าประกัน ฯลฯ จะลดลง ส่งผลให้เกิดการเพิ่มผลผลิต

6) การผลิตต่ำกว่ามาตรฐาน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการขัดขวางการเพิ่มผลผลิตด้านการผลิตต่ำกว่ามาตรฐานในระดับปานกลาง ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ระยะเวลากับปริมาณงานไม่เหมาะสมผู้บริหารจึงต้องมีการวางแผนการดำเนินการอย่างดี โดยอาจใช้การวางแผนการผลิตแบบทันเวลา ซึ่งมีส่วนประกอบหลัก ๆ ดังนี้

- ก. การจัดตารางการผลิตระดับล่าง
- ข. การจัดตารางการผลิต
- ค. การออกแบบกระบวนการและผลิตภัณฑ์
- ง. การจัดการด้านกำลังคน
- จ. การจัดการด้านผู้จัดส่ง
- ฉ. ระบบสารสนเทศ

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้บริหารสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตในแต่ละปัจจัย
2. อาจจะมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของตัวแปรต้นที่เป็นขนาดของอุตสาหกรรมโดยใช้เกณฑ์ด้านเงินลงทุน ลักษณะของอุตสาหกรรม
3. ควรศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทย เพื่อนำผลวิจัยมาเปรียบเทียบกับกรวิจัยครั้งนี้เพื่อดูความคิดเห็นของพนักงานสอดคล้องกันหรือแตกต่างกับผู้บริหารอย่างไร เพื่อจะเป็นแนวทางนำไปสู่การแก้ไขปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตอย่างแท้จริง
4. ควรศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวขัดขวางการเพิ่มผลผลิตของอุตสาหกรรมประเภทอื่น เพื่อสามารถนำผลที่ได้ไปแก้ไขได้เหมาะสมกับสภาพลักษณะของอุตสาหกรรมนั้น ๆ