

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

คำนำ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ ศึกษาระดับความพร้อมและความต้องการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิกส์ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิกส์ จังหวัดลำปาง ในการเข้าสู่กระบวนการตามมาตรฐาน ISO 9000

วิธีการดำเนินการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษา รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยสังเขป คือ ประชากรจะเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิกส์ ในจังหวัดลำปางทั้งหมด 124 คน จาก 124 โรงงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows สำหรับข้อมูลทั่วไป ต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิกส์ และการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกและภายในกับความต้องการและความพร้อม

สรุปผลการวิจัย

ผู้ประกอบการ 124 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี การศึกษาขั้นสูงสุดปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ทำหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการบริหารและจัดการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ 4.5 ปี ขึ้นไป

ด้านโรงงาน ส่วนใหญ่มีขนาดการลงทุนขนาดเล็ก (ต่ำกว่า 50 ล้านบาท) มีจำนวนบุคลากรในโรงงาน น้อยกว่า 100 คน ขนาดพื้นที่โรงงาน ต่ำกว่า 1 ไร่ หัวหน้างานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมตอนปลาย

ด้านกำลังการผลิต กรณีเป็นชิ้นงานส่วนใหญ่ จะมีปริมาณชิ้นงาน 1,000 - 5,000 ชิ้นต่อเดือน กรณีเป็นน้ำหนักต่ำกว่า 500 ตัน มีการใช้ปริมาณวัตถุดิบที่เป็นดิน ต่ำกว่า 5 ตันต่อเดือน ประเภทของผลิตภัณฑ์ จะเป็นของชำร่วย คิดเป็นความต้องการในการเข้าสู่กระบวนการตามมาตรฐาน ISO 9000 พบว่า มีความต้องการในด้านการรับรู้ถึงความสำคัญและการใช้กระบวนการตามมาตรฐาน ISO 9000 ในด้านการรับทราบเกี่ยวกับความจำเป็นในการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน

ISO 9000 และการให้ความสำคัญเกี่ยวกับความจำเป็นในการเข้าสู่ ISO 9000 ด้านการใช้กระบวนการ ISO 9000 ต้องการในด้าน มีการควบคุมกระบวนการออกแบบ ผลการออกแบบ และทบทวนการออกแบบอย่างสม่ำเสมอ มีระบบการควบคุมเอกสารต่าง ๆ อย่างเหมาะสม การผลิตเซรามิกส์ที่มีคุณภาพ สามารถทำการตรวจสอบและทดสอบระหว่างการผลิตตามแผนคุณภาพ มีกระบวนการเฝ้าติดตามควบคุม โดยผ่านกระบวนการของและทดสอบพร้อมทั้งบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

ด้านความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการตามมาตรฐาน ISO 9000 พบว่า มีความพร้อมในด้านการรับรู้ถึงความสำคัญและการใช้กระบวนการ ISO 9000 ในระดับมีความพร้อมน้อย ด้านการวางแผนการเข้าสู่ ISO 9000 มีความพร้อมในระดับน้อย ส่วนความพร้อมในการใช้กระบวนการ ISO 9000 ส่วนมากมีความพร้อมในระดับปานกลาง บังคับภายในและบังคับ ภายนอกมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิกส์ จังหวัดลำปาง เมื่อพิสูจน์สมมติฐานแล้ว พบว่าเจ้าของและผู้บริหาร โรงงานอุตสาหกรรมเซรามิกส์ มีความต้องการในการเข้าสู่กระบวนการผลิตตามมาตรฐาน ISO 9000 แต่มีความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการผลิตเซรามิกส์ตามระบบมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับต่ำ และพบว่าบังคับภายในและบังคับภายนอกของโรงงานเซรามิกส์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความต้องการและความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาเซรามิกส์ ตามระบบมาตรฐาน ISO 9000

ซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว การศึกษาครั้งนี้ก่อให้เกิดความรู้ว่า การศึกษาเป็นกระบวนการสำคัญที่จะสามารถก่อให้เกิดความพร้อมของบุคลากรในการเตรียมการเพื่อจะปฏิบัติตามแผนงานอย่างไรก็ตามการประเมินความต้องการและความพร้อม เป็นวิธีการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการก่อนที่จะนำโรงงานเซรามิกส์เข้าสู่ ISO 9000

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ และความพร้อมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิกส์ จังหวัดลำปาง ในการเข้าสู่กระบวนการตามมาตรฐาน ISO 9000 ปรากฏผลดังนี้

1. ความต้องการของผู้ประกอบการต้องการด้านการรับรู้ถึงความสำคัญ และการใช้กระบวนการ ISO 9000 ในด้านการรับทราบเกี่ยวกับความจำเป็นในการเข้าสู่มาตรฐาน ISO 9000 การให้ความสำคัญเกี่ยวกับความจำเป็นในการเข้าสู่ระบบ ISO 9000 ซึ่งแสดงถึงสถานการณ์ปัจจุบัน ยังมีการรับรู้เกี่ยวกับระบบ ISO 9000 น้อย เมื่อเทียบกับสถานการณ์ที่คาดหวังในอนาคต ความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับสภาพการรับรู้ของแต่ละบุคคล กับบุคคลรับรู้ว่าความต้องการนั้นเป็นอย่างไร ก็จะแสวงหาเสริมเติมเต็มอยู่เสมอด้วยตัวเอง เพราะฉะนั้นกับบุคคลมีการรับรู้ดีก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้ คิดตามมา และกระบวนการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งมีบทบาทต่อความคิด การกระทำ ทักษะ และความเชื่อ ตลอดจนบุคลิกภาพ ทั้งที่ปรับตัวได้หรือไม่ได้ มนุษย์ต้องอาศัยการเรียนรู้เป็นเครื่องช่วยในการปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์การเรียนรู้ อาจเป็นการเรียนรู้โดยบังเอิญแล้วทำให้เกิดพฤติกรรมเปลี่ยนไปได้ ดังนั้นการที่จะให้ผู้ประกอบการสามารถปรับเปลี่ยนการอุตสาหกรรมเซรามิกส์ ให้เข้าสู่กระบวนการมาตรฐาน ISO 9000 ได้ ต้องเริ่มต้นที่กระบวนการรับรู้ก่อน ถึงจะเกิดการปรับเปลี่ยนได้ ดังนั้นจึงจะเห็นได้ว่าเมื่อผู้ประกอบการต้องการด้านการรับรู้เกี่ยวกับ ISO 9000 อันหมายถึงผู้ประกอบการยังขาดด้านการรับรู้เกี่ยวกับ ISO 9000 จึงทำให้ไม่มีความต้องการด้านการวางแผนการเข้าสู่กระบวนการ ISO 9000 เนื่องจากไม่ได้เกิดการรับรู้จึงไม่เกิดกระบวนการวางแผนซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ ส่วนในด้านการใช้กระบวนการใช้ ISO 9000 จะเห็นว่าผู้ประกอบการมีความต้องการการใช้กระบวนการ ISO 9000 ในด้านการควบคุมกระบวนการออกแบบ ผลการออกแบบ และทบทวนการออกแบบอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งระบบการควบคุมเอกสาร ต่าง ๆ รวมทั้งการผลิตเซรามิกส์ จะต้องมีการตรวจสอบและทดสอบระหว่างการผลิตตามแผนคุณภาพ และมีการควบคุมการเฝ้าติดตาม ควบคุม โดยผ่านกระบวนการทดสอบพร้อมกับบันทึกไว้เป็นหลักฐาน การที่ผู้ประกอบการต้องการในด้านการใช้กระบวนการ ISO 9000 อาจเนื่องมาจาก การดำเนินเกี่ยวกับกิจกรรมในโรงงานเซรามิกส์ บางกิจกรรม โรงงานมีการดำเนินกิจกรรมอยู่แล้ว ซึ่งการออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ จะเป็นในลักษณะรูปธรรม สามารถเข้าใจได้ง่าย และสามารถปฏิบัติได้อย่างเช่น เรื่อง การจัดระบบเอกสาร การตรวจสอบ ติดตาม ควบคุม ซึ่ง ผู้ประกอบการต้องการในด้านนี้ เพราะในสถานการณ์ปัจจุบันยังไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดีพอและสามารถตรวจสอบได้ เอกสารที่จัดเก็บส่วนใหญ่จะเป็นเอกสารด้านการเงิน การบัญชี ยังไม่ได้มีเอกสารเกี่ยวกับระบบ ISO 9000 เท่าไรนัก และที่สำคัญแต่ละโรงงาน และแต่ละแผนกจะแยกส่วนกันทำงานจะไม่มีตรวจสอบภายในโรงงานเอง และภายนอกในด้านคุณภาพของสินค้า

การตรวจสอบจะเน้นในด้านปริมาณมากกว่าคุณภาพ และการตรวจสอบส่วนใหญ่จะเป็นเพียงหัวหน้างานที่รับผิดชอบงานเฉพาะเท่านั้น

ส่วนทางด้านความพร้อมจะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการมีความพร้อมในการรับรู้และการใช้กระบวนการ ISO 9000 อยู่ในระดับพร้อมน้อย ความพร้อมในการเตรียมพร้อมสำหรับพนักงาน โดยการประกาศให้ทุกคนรับทราบเกี่ยวกับการเตรียมโรงงานเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 รวมทั้งการเตรียมความพร้อมของผู้บริหาร ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพร้อมปานกลาง ก่อนมาทางระดับต่ำ ความพร้อมของโรงงานที่มีความพร้อมและเต็มใจในการเข้าสู่ระบบ ISO 9000 รวมทั้งความพร้อมด้านทุกคนยอมรับปัญหา และการแก้ปัญหาการผลิตเชิงรามิกซ์ โดยให้โรงงานเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับความพร้อมน้อยเช่นกัน

ในด้านความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการ ISO 9000 ผู้วิจัยได้แบ่งความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการ ISO 9000 3 ด้านคือ ด้านการรับรู้ถึงความสำคัญและการใช้กระบวนการ ISO 9000 ด้านการใช้กระบวนการ ISO 9000 ด้านการวางแผนการเข้าสู่กระบวนการ ISO 9000 และด้านการใช้กระบวนการ ISO 9000 ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการรับรู้ถึงความสำคัญและการใช้กระบวนการ ISO 9000 อยู่ในระดับพร้อมน้อย ความพร้อมในการเตรียมพร้อมสำหรับพนักงาน โดยการประกาศให้ทุกคนรับทราบเกี่ยวกับการเตรียมโรงงานเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 รวมทั้งการเตรียมความพร้อมของผู้บริหาร ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ความพร้อมปานกลาง แต่ก่อนมาทางระดับต่ำ ความพร้อมของโรงงานที่มีความพร้อมและเต็มใจในการเข้าสู่ระบบ ISO 9000 รวมทั้งความพร้อมด้านทุกคนยอมรับปัญหาและการแก้ปัญหาการผลิตเชิงรามิกซ์ โดยให้โรงงานเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งอยู่ในระดับความพร้อมน้อยเช่นกัน

สืบเนื่องจากความพร้อมด้านการรับรู้ในกระบวนการ ISO 9000 น้อย จึงส่งผลให้ความพร้อมด้านการวางแผนการเข้าสู่กระบวนการ ISO 9000 น้อยเช่นกัน ซึ่งได้แก่ความพร้อมในการจัดระบบการวางแผน การจัดขั้นตอน การดำเนินงานตามแผนงานและขั้นตอน การกำหนดมาตรฐานการผลิต และกระบวนการผลิตที่มีคุณภาพ เพื่อเข้าสู่กระบวนการ ISO 9000 ทั้งหมดอยู่ในระดับความพร้อมน้อย

การที่ผู้ประกอบการต้องการด้านการรับรู้ และมีความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการ ISO 9000 น้อย อาจเนื่องมาจากเหตุผลอีกประการคือ ด้านความรู้ของผู้ประกอบการจากที่ผู้วิจัยได้ส่งแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับ ISO 9000 เป็นแบบทดสอบความรู้แบบถูกผิด จำนวน 11 ข้อ ได้คะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับ 4.06 ซึ่งถือเป็นเกณฑ์ความรู้ในระดับต่ำ การมีความรู้ต่ำก็หมายถึงถึงการรับรู้ต่ำ และเกิดการเรียนรู้ได้ไม่ดีเท่าไรนัก การเรียนรู้เป็นเรื่องแทรกอยู่ในทุกเรื่องที่เราทำ

และคิด เช่น ภาษาที่ใช้ ขนบธรรมเนียมประเพณี ทัศนคติ และค่านิยม จุดมุ่งหมายของชีวิต บุคลิกภาพ การรับรู้ ซึ่งล้วนแต่เป็นผลของการเรียนรู้ทั้งสิ้น ดังนั้นการจะบรรลุวัตถุประสงค์ในการเข้าสู่กระบวนการ ISO 9000 จะต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นเตรียมการ ให้ความรู้ การฝึกอบรม การดำเนินการ การตรวจสอบในระบบเอกสารต่าง ๆ ตามขั้นตอน ทั้งนี้ผู้ประกอบการจะต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างสูง ในการจัดทำนโยบายคุณภาพและการตัดสินใจที่เกี่ยวกับการเริ่มต้นการพัฒนา การนำไปใช้ และการคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพ ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ควรจะมีปัจจัยสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จ เช่น ผลการวิจัยที่ค้นพบว่า ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ล้วนส่งผลต่อความต้องการและความพร้อมของผู้ประกอบการในการเข้าสู่กระบวนการ ISO 9000 ทั้งสิ้น ปัจจัยภายใน ได้แก่ การมีเครื่องจักร อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีคุณภาพ การมีเงินลงทุนในการปรับปรุงโรงงานให้เข้าสู่ระบบ ISO 9000 เวลาและโอกาสที่เอื้อ รวมทั้งความมีระบบการจัดการที่ดีและมีความรู้เกี่ยวกับ ISO 9000 ด้วย ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ การมีนโยบายในการผลิต เซรามิกส์ให้เข้าสู่ระบบ ISO 9000 การมีผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำในการกำหนดและควบคุม สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยค้นพบว่า ความรู้เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะนำมาซึ่งสิ่งที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง การมีความรู้จะสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ในระดับหนึ่ง นอกจากนั้นอาจมีปัจจัยอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกเป็นส่วนประกอบ อุตสาหกรรมเซรามิกส์เป็นอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานมากและมีการใช้วัตถุดิบคือ แร่ดินขาวในการผลิต ซึ่งถ้าผู้ประกอบการเข้าใจในด้านทรัพยากรที่หลงเหลืออยู่น้อยนี้ ให้ใช้ประโยชน์สูงสุดแล้วก็จะช่วยให้ช่วยแก้ปัญหาในเรื่องทรัพยากรร่อยหรอ และไม่สามารถเกิดขึ้นมาได้ใหม่ได้ นอกจากนี้การผลิตที่มีคุณภาพจะช่วยลดปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น เช่น อากาศเป็นพิษ การใช้น้ำอย่างสิ้นเปลืองในการล้างดินขาว การผลิตเซรามิกส์บางครั้ง ถ้าไม่ได้คุณภาพหรือมีรอยตำหนิ โรงงานส่วนใหญ่จะนำไปทิ้งหรือใช้ประโยชน์อย่างอื่นหรือใช้ถมที่ดินทำทางเดินแทนที่จะผลิตให้ได้คุณภาพ

การวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นักปราชญ์ ไชยานนท์ (2541) ที่ทำการศึกษาค้นคว้าได้เปรียบเทียบของอุตสาหกรรมเซรามิกส์ในประเทศไทยพบว่า โรงงานเซรามิกส์ในจังหวัดลำปางมีผลิตภัณฑ์ด้วยขามจากโรงงานขนาดเล็กจะมีคุณภาพต่ำ ส่วนใหญ่ผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศเป็นหลักในขณะที่ผลิตภัณฑ์จากโรงงานขนาดกลางและใหญ่เป็นผลิตภัณฑ์คุณภาพสูง ดังนั้นจึงทำการผลิตเพื่อส่งออกไปจำหน่ายต่างประเทศ และยังมีประสบปัญหาหลาย ๆ ด้าน เช่น การขาดความรับผิดชอบต่อแรงงาน คุณภาพวัตถุดิบไม่ได้มาตรฐาน ราคาวัตถุดิบนำเข้ามีราคาแพง และปัญหาความยุ่งยากในกระบวนการและขั้นตอนการส่งออก แนวทางแก้ไขภาครัฐจะต้องเข้ามาช่วยเหลือ เช่น การพัฒนาบุคลากร สนับสนุนการผลิตวัตถุดิบเพื่อทดแทนการ

ให้มีประสิทธิภาพ และบรร คติวัฒน์ (2538) ศึกษาอุตสาหกรรมเซรามิกส์ในจังหวัดลำปางใน ด้านของโครงสร้างตลาด พฤติกรรมตลาดและผลการดำเนินการทางด้านตลาดพบว่าอุตสาหกรรม ในจังหวัดลำปางเป็นอุตสาหกรรมที่มีผู้ผลิตจำนวนมาก ร้อยละ 90 เป็น โรงงานขนาดเล็ก ลักษณะของผลิตภัณฑ์มีความคล้ายคลึงกันทางด้านรูปแบบในทุกกลุ่มโรงงาน แตกต่างกันทาง ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์มีการแข่งขันภายในแต่ละกลุ่มโรงงานค่อนข้างสูง และเป็นตลาดที่มีการแข่งขันค่อนข้างน้อย ผลค้ำนพฤติกรรมตลาดพบว่า ทุกกลุ่มโรงงานจะมีการกำหนดราคา ผลิตภัณฑ์โดยผู้ผลิตจะเป็นผู้กำหนดราคาจำหน่ายเอง โดยพิจารณาจากการออกแบบบรรสนิยมของ ผู้บริโภคและคุณภาพของผลผลิต

อย่างไรก็ตามในลักษณะของการประเมินความต้องการและความพร้อมนั้น จำเป็นต้อง อาศัยรูปแบบการประเมินความต้องการมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อให้เห็นภาพ สภาพปัจจุบัน และสภาพที่คาดหวังแล้วนำมาเปรียบเทียบ เพื่อหาช่องว่างระหว่างสองสถานการณ์ ถ้าหากไม่ใช้วิธีการดังกล่าวแล้ว ก็จะทำให้ไม่ทราบถึงความต้องการที่ผ่านการประเมินอย่าง ละเอียดอ่อนมาก่อน ซึ่งสอดคล้องกับการใช้รูปแบบการประเมินความต้องการทางการศึกษาของ อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์ (2541) ที่สามารถใช้ตรวจสอบความต้องการได้อย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ ISO 9000 ให้กับผู้บริหารและพนักงานในโรงงาน ทุกคนให้รับทราบเกี่ยวกับความจำเป็น ความสำคัญ และวิธีการเข้าสู่กระบวนการ ISO 9000 ให้ เพิ่มขึ้นโดยใช้กระบวนการเรียนรู้
2. ส่วนราชการ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมจังหวัด ควรจะมีบทบาทในการให้คำปรึกษา การ แนะนำให้แก่โรงงานเซรามิกส์ ในการเตรียมความพร้อม เพื่อเข้าสู่ระบบ ISO 9000
3. หอการค้าจังหวัด ควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้และข้อมูลด้านการตลาด และระบบ ISO ให้แก่โรงงานเซรามิกส์
4. รัฐควรมีการสนับสนุนการอบรมปฏิบัติการ ที่ปรึกษาและการให้ใบรับรอง จากข้อเสนอแนะดังกล่าวได้จากข้อคิดเห็นจากผู้ประกอบการที่เสนอมานี้ เนื่องจาก ค่าใช้จ่ายการดำเนินการการจัดที่ปรึกษาและการขอใบรับรองยุ่งยากและเสียค่าใช้จ่ายสูง
5. จากข้อมูลที่เป็น โรงงานขนาดเล็ก รัฐควรเน้นให้การสนับสนุนด้านให้ความรู้โดย เฉพาะโรงงานอุตสาหกรรมเซรามิกส์ ยังไม่มีโรงงานแห่งใดเข้าสู่กระบวนการพัฒนาระบบ คุณภาพมาตรฐาน ISO