

การจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานี
**Operations Management Effecting Operational Efficiency of Production
Industry of small and medium enterprises in Pathumthani Province**

พินิจ แก้วเกษตรกรณ์¹, วิชุต นาคเลื่อน²

PHINIT KEAWKASET KON¹, WICHUTA NAKTHUAN²

¹สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ Email: phinit.ke@northbkk.ac.th

²สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ Email: wichuta.na@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ :

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาการจัดการการปฏิบัติการและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานีต่อการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรสภาพ และผลผลิต จำแนกตามประเภทสินค้าที่ผลิต ประเภทของกระบวนการผลิต ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และจำนวนพนักงานทั้งหมด โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 380 กิจการ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t – test , F – test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานีให้ความสำคัญต่อการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านปัจจัยนำเข้าอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการแปรสภาพและด้านผลผลิตอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นพบว่ากิจการมีประเภทของกระบวนการผลิต ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และจำนวนพนักงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : การจัดการการปฏิบัติการ อุตสาหกรรมการผลิต

ABSTRACT:

The objectives of this research were to study operations management and compare the significance of operations management effecting operational efficiency of production industry of medium and small enterprises in Pathumthani which were related to input, conversion process and output classifying by product types, production types, business types, period of operations, and number of employee. The sampling groups were 380 medium and small enterprises which were picked by simple random sampling. The questionnaires were send to the sampling group. The collected data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Scheffe's method for testing the difference in pairs.

The results of the research were found that medium and small enterprises in Pathumthani's the desirable opinions in the operations management effecting operational efficiency were at high level in the overall. The results of each factor were inupt at highest level, conversion process and output at high level. The testing the difference in pairs indicated that the desirable opinions of the sampling groups whose difference in production types, period of operations, and number of employee were statistically significant difference at 0.05 level in the desirable opinions of the operations management effecting operational efficiency.

Keywords: Operations management, Production industry

บทนำ

การจัดการการปฏิบัติการ (Operations management, OM) เป็นกิจกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าและบริการ โดยผ่านกระบวนการแปรสภาพ (Transformation) จากปัจจัยนำเข้าเพื่อให้เปลี่ยนเป็นปัจจัยนำออกหรือเป็นการออกแบบการปฏิบัติการและการปรับปรุงระบบการผลิต กล่าวคือเป็นการจัดการโดยใช้เทคนิคเชิงปริมาณเพื่อปรับปรุงผลผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสินค้าหรือบริการ องค์การจำนวนมากโดยเฉพาะผู้ผลิตจะใช้เทคนิคการบริหารการปฏิบัติการ เช่น การบริหารสินค้าคงเหลือ (Inventory management) การสร้างโมเดลเครือข่ายงาน (Network modeling) ระบบการผลิต (Production system) เป็นระบบซึ่งเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าออกมาเป็นกลุ่มของปัจจัยนำออกที่ต้องการซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรการปฏิบัติการ (Operation Resources) เพื่อแปรสภาพจากปัจจัยนำเข้าเป็นปัจจัยนำออก ซึ่งปัจจัยนำเข้าอาจเป็นวัตถุดิบ เครื่องจักร อุปกรณ์ คนงาน และกรรมวิธีการผลิต ซึ่งสำคัญยิ่งต่อธุรกิจอุตสาหกรรม เพราะหมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมีการบริหารจัดการการผลิตและการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถดำเนินงานให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ (สุมน มาลาสิทธิ์, 2552)

วัตถุประสงค์ของวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบ การธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานีใน 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการแปรรูป และด้านผลผลิต
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามประเภทสินค้าที่ผลิต ประเภทของกระบวนการผลิต ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และจำนวนพนักงาน

ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพของระบบการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามนโยบายของกิจการ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของปัจจัยการผลิตและปัจจัยนำเข้าอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการอบรมให้พนักงานในแต่ละระดับมีความเข้าใจในระบบการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการของบริษัทมากยิ่งขึ้นและให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานการวิจัย

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ผลิตสินค้า กระบวนการผลิต ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และจำนวนพนักงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีการพยากรณ์
2. แนวคิดและทฤษฎีการวัดอัตราผลผลิต
3. แนวคิดและทฤษฎีการวางแผนผังกระบวนการผลิต
4. แนวคิดและทฤษฎีการวางแผนและการควบคุมทางการปฏิบัติการ
5. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการสินค้าคงคลัง
6. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของกิจการ

- 1.1 ประเภทสินค้าที่ผลิต
- 1.2 ประเภทของกระบวนการผลิต
- 1.3 ลักษณะของธุรกิจ
- 1.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน
- 1.5 จำนวนพนักงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานี 3 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านปัจจัยนำเข้า
- 2.2 ด้านกระบวนการแปรสภาพ
- 2.3 ด้านผลผลิต

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานีในปี 2560 จำนวน 7,472 กิจการ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ของทาโร่ ยามาเน่ ได้จำนวน 380 กิจการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกิจการ เป็นคำตอบแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นต่อการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ ระดับความสำคัญมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยติดต่อกับผู้ประกอบการโดยตรง เพื่อแจกแบบสอบถาม แล้วรอรับแบบสอบถามคืน และนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 380 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามว่าสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ทุกฉบับ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าร้อยละ
 - 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย
 - 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ
 - 2.1 หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อ ความกับสิ่งที่ต้องการวัด
 - 2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา α -

Coefficient

3. สถิติทดสอบสมมติฐาน
 - 3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ใช้ t-test for independent

samples

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ถ้าพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบพหุคูณโดยใช้วิธีการของเชฟเฟ

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกิจการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 กิจการ เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ส่วนใหญ่ผลิตสินค้าประเภทอุตสาหกรรม จำนวน 210 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 55.26 และสินค้าอุปโภคบริโภค จำนวน 170 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 44.74 ส่วนใหญ่มีกระบวนการผลิตแบบต่อเนื่อง จำนวน 248 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 65.26 และแบบไม่ต่อเนื่อง จำนวน 132 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 34.74 ส่วนใหญ่ลักษณะของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด จำนวน 198 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 52.11 รองลงมาคือห้างหุ้นส่วน จำนวน 102 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 26.84 และกิจการเจ้าของคนเดียว จำนวน 80 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 21.05 ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการอยู่ระหว่าง 10 - 20 ปี จำนวน 168 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 44.21 รองลงมาคือมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 136 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 35.79 และน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 76 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 20.00 ส่วนใหญ่กิจการมีจำนวนพนักงานอยู่ระหว่าง 25 - 50 คน จำนวน 193 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 50.79 รองลงมาคือมีจำนวนพนักงานมากกว่า 50 คนขึ้นไป จำนวน 103 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 27.10 และน้อยกว่า 25 คน จำนวน 84 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 22.11

2. การวิเคราะห์การจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานีใน 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการแปรสภาพ และด้านผลผลิต พบว่า โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ส่วนข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรกได้แก่ข้อที่มีการศึกษาวิธีการทำงานเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้นอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.71$) วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตมีปริมาณเพียงพอต่อการผลิต ($\bar{X} = 4.68$) เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต ทำงานได้โดยไม่สะดุดติดขัด ($\bar{X} = 4.68$) และการติดตั้งเครื่องจักรและอุปกรณ์เพื่อเริ่มต้นการทำงานประจำวันง่ายและใช้เวลาน้อย ($\bar{X} = 4.61$) ตามลำดับ

2.2 ด้านกระบวนการแปรสภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรกได้แก่ข้อที่มีการขยายหน้าที่ด้านคุณภาพไปยังแผนกต่าง ๆ ซึ่งตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ มีการกำหนดรายละเอียดงานของแต่ละแผนกและแต่ละบุคคลไว้ดีแล้ว ซึ่งเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.58$) มีการวางแผนการจัดซื้อ การควบคุม และการจัดเก็บวัตถุดิบที่ดี ซึ่งเหมาะสมและเพียงพอต่อการนำไปใช้งานในกระบวนการผลิตได้ตามกำหนด ($\bar{X} = 4.54$) มีการวางแผนควบคุม และดูแลเครื่องจักรเชิงป้องกันที่ดี ซึ่งจะป้องกันมิให้เครื่องจักรหยุดชะงักระหว่างการผลิต ($\bar{X} = 4.52$) และมีการใช้ผังกระบวนการผลิต (Process Lay Out) ที่ง่ายต่อการวิเคราะห์ การเคลื่อนย้ายของคนหรือวัตถุดิบในกระบวนการได้ดี ($\bar{X} = 4.50$) ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านผลผลิต พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ จำนวนการร้องเรียนด้านการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าล่าช้ามีน้อย ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือจำนวนครั้งที่มีการหยุดผลิตทำให้ไม่สามารถส่งสินค้าให้ลูกค้าได้ตามกำหนด ($\bar{X} = 4.46$) แผนกของท่านสามารถทำงานเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.42$) ตามลำดับ ยกเว้นข้อที่ว่าคุณภาพที่ได้จากการผลิตเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ทุกครั้ง และของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตมีน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$), ($\bar{X} = 4.53$)

3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามประเภทสินค้าที่ผลิต กระบวนการผลิต ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และจำนวนพนักงาน ดังนี้

3.1 ประเภทสินค้าที่ผลิต พบว่า กิจกรรมที่ผลิตสินค้าต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 ประเภทของกระบวนการผลิต พบว่า กิจกรรมที่มีกระบวนการผลิตต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านปัจจัยนำเข้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกิจกรรมที่มีกระบวนการผลิตแบบต่อเนื่องให้ความสำคัญมากกว่าแบบไม่ต่อเนื่องส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3.3 ลักษณะของธุรกิจ พบว่า กิจกรรมที่มีลักษณะการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน พบว่า กิจกรรมที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกัน

3.5 จำนวนพนักงาน พบว่า กิจกรรมที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านผลผลิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกิจกรรมที่มีพนักงานระหว่าง 25 - 50 คน ให้ความสำคัญมากกว่ากิจกรรมที่มีพนักงานน้อยกว่า 25 คน ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 380 กิจกรรม เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ส่วนใหญ่ผลิตสินค้าประเภทอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 55.26 กระบวนการผลิตแบบต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 65.26 มีลักษณะของธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด คิดเป็นร้อยละ 52.11 ระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการอยู่ระหว่าง 10 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.21 และมีจำนวนพนักงานอยู่ระหว่าง 25 - 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50

2. ผลการวิเคราะห์การจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานีใน 3 ด้าน คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการแปรรูป และด้านผลผลิต พบว่า โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านปัจจัยนำเข้าอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านกระบวนการแปรรูปและด้านผลผลิตอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะด้านปัจจัยนำเข้าเน้นการศึกษาวิธีการทำงานเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้นอยู่ตลอดเวลา พนักงานต้องมีความรู้ความเข้าใจเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตมีปริมาณเพียงพอต่อการผลิต รวมทั้งเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตทำงานได้โดยไม่สะดุดติดขัด ส่วนด้านกระบวนการแปรรูปเป็น

การขยายหน้าที่ด้านคุณภาพไปยังแผนกต่างๆ ซึ่งตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ มีการกำหนดรายละเอียดงานของแต่ละแผนกและแต่ละบุคคลไว้ดีแล้ว มีการวางแผนการจัดซื้อ การควบคุม และการจัดเก็บวัตถุดิบที่ดี ซึ่งเหมาะสมและเพียงพอต่อการนำไปใช้งานในกระบวนการผลิตได้ตามกำหนด และมีการวางแผนควบคุม และดูแลเครื่องจักรเชิงป้องกันที่ดี ตลอดจนด้านผลผลิตเป็นการเน้นคุณภาพที่ได้จากการผลิตเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ทุกครั้ง และของเสียที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตมีน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด รวมถึง จำนวนการร้องเรียนด้านการส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าล่าช้ามีน้อย และ มีจำนวนครั้งที่มีการหยุดผลิตทำให้ไม่สามารถส่งสินค้าให้ลูกค้าได้ตามกำหนด

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ประเภทของกระบวนการผลิต ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการผลิตต่างก็ให้ความสำคัญกับการจัดการปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการวางแผน เพื่อให้มีวิธีการทำงานที่ชัดเจน เครื่องจักรที่มีประสิทธิภาพ และคนงานมีความรู้ความสามารถส่งผลกระทบต่อผลผลิตของกิจการที่มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ทุกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจักรพงษ์ ขวัญแก้ว (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์: กรณีศึกษาบริษัทไทยแอร์โรไวร์ จำกัด พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยนำเข้าโดยรวมอยู่ในระดับดี มีความคิดเห็นต่อการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการโดยรวมอยู่ในระดับดี มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา จันทราเทพ (2550: บทคัดย่อ) งานวิจัยเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารการผลิตที่มีต่อศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจมีรูปแบบธุรกิจ ที่ตั้งสถานประกอบการธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงาน และจำนวนเงินทุนเริ่มต้นต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารการผลิตแตกต่างกัน และผู้ประกอบการธุรกิจที่มีรูปแบบธุรกิจที่ตั้งของสถานประกอบการธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงาน จำนวนเงินทุนเริ่มต้นต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีศักยภาพในการแข่งขันแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอิทธิพล สุชัยยะ (2549:บทคัดย่อ) งานวิจัยเรื่องทัศนคติและประโยชน์ที่ได้รับของพนักงาน บริษัท ชัมมิต โอโตซีท อินดัสตรี จำกัดต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยดังกล่าวว่าจะมีความคิดเห็นต่อผลประโยชน์จากการบริหารการผลิตและปฏิบัติการแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อที่จะสามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการวางแผนการอบรม หรือการแจ้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ที่ได้รับ

จากการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการต่อไป อีกประเด็นหนึ่งคือ ด้านเป้าหมายคุณภาพโดยรวม มีระดับความสัมพันธ์ปานกลางทิศทางเดียวกันกับ ความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของจักรพงษ์ เลิศวัฒนา นุวัฒน์ และปรัชญา บุญสนอง (2548: บทคัดย่อ) การศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตของโรงงานผลิตใช้แก๊สพบว่าขั้นตอนในการทำงานใช้เวลามากและมีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่เหมาะสมทำให้ยอดการผลิตไม่ตรงตามเป้าหมายแล้วจำเป็นต้องให้พนักงานต้องปฏิบัติงานล่วงเวลาส่งผลต่อต้นทุนในการผลิตที่สูงตามไปในที่สุด จากการศึกษากระบวนการผลิตพบว่าในการประกอบใช้แก๊สใช้นั้นใช้เวลามาตรฐานอยู่ที่ 3.33 นาที/ชิ้น ดังนั้นจึงปรับปรุงการผลิตในกระบวนการประกอบใช้แก๊ส โดยใช้หลักการออกแบบอุปกรณ์ช่วยในการประกอบใช้แก๊สมาช่วยแก้ไขปัญหาก็การทำงานมีความง่ายและสะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยผลจากการทดลองสามารถลดขั้นตอนการผลิตจากเดิม 28 ขั้นตอน เหลือเพียง 22 ขั้นตอนและสามารถลดเวลามาตรฐานลงเหลือ 1.03 นาที/ชิ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของประมะ สตะเวทิน (2546: 112) กล่าวถึงการศึกษาว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะคติ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอที่จะใช้สิ่งสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสิ่งสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น ดังนั้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงก็จะได้รับข้อมูลด้านความปลอดภัยมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ทำให้มีความคิดเห็นว่าบริษัทมีความปลอดภัยมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทควรส่งเสริมอบรมให้ความรู้ต่าง ๆ ของต้นทุนการผลิตในทุกแผนกอย่างละเอียด เพื่อให้เข้าใจดีขึ้นและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อลดต้นทุนในฝ่ายต่างๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายกำหนดไว้
2. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทควรมีการวางแผน ปรับปรุง และส่งเสริมการศึกษา การอบรมความรู้ สวัสดิการ และค่าตอบแทนให้สอดคล้องเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น
3. ผู้บริหารในแต่ละฝ่ายปฏิบัติงานควรมีการปรับปรุง พัฒนา และประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการกับธุรกิจอุตสาหกรรมอื่น
2. ควรศึกษาการเปรียบเทียบระหว่างบริษัทที่ไม่ได้นำระบบการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการมาใช้ในธุรกิจประเภทเดียวกัน
3. ควรศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริหารการผลิตและการปฏิบัติการของธุรกิจ SMEs

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดีด้วยดีผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพที่สนับสนุนผลงานวิจัยและให้ทุนสนับสนุนการทำผลงานวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณสำนักงานสถานประกอบการทุกกิจการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัย ที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนและเป็นกำลังใจอย่างดียิ่งตลอดจนทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจทำงานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดีผู้วิจัยขอขอบ พระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- จักรพงษ์ ขวัญแก้ว. (2554). การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับของบริษัทผู้ผลิต
ชิ้นส่วนรถยนต์ : กรณีศึกษาบริษัทไทยแอร์โรวี จำกัด. สารนิพนธ์ บข.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จักรพงษ์ เลิศวัฒนานุกวัฒน์ และปรัชญา บุญสนอง. (2548). “การศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตของโรงงานผลิตโซ้ค
อัพแก๊ส”. [Online]. Available : <http://libray.kmutnb.ac.th/project/eng/PDT/pdt0208t.html>.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). การสื่อสาร มวลชน: กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุมน มาลาสิทธิ์. (2552). การจัดการการผลิตและการดำเนินงาน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุ่งนภา จันทราเทพ. (2550). ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารการผลิตที่มีต่อศักยภาพในการแข่งขันของ
ธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอในประเทศ. วิทยานิพนธ์ บข.ม (การจัดการเชิงกลยุทธ์). มหาสารคาม: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อิทธิพล สุชัยยะ. (2549). ทักษะและประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานบริษัทซัมมิต โอโตซีทีอินดัสตรี จำกัด ต่อ
มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949. สารนิพนธ์ บข.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.