

ทรัพยากรภายในขององค์กรที่ช่วยในการพัฒนาระบบการทำงาน และการสร้างนวัตกรรม ของอุตสาหกรรมกราฟิกพิมพ์ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล

Firm's Internal resources to help work development and innovation creative of printing industry in Bangkok and perimeter area

กฤษณ หงษ์วิจิตร¹, บุญสม รัศมีโชติ²

Kidsana Hongwijit¹, Boonsom Ratsameechot²

สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี^{1,2}

Marketing Department, Faculty of Business Administration, Thonburi University^{1,2}

khongwijit@hotmail.com¹, Boonsoom2mk@hotmail.com²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาสถานะปัจจุบันเกี่ยวกับทรัพยากรภายในองค์กรที่ช่วยในการพัฒนาระบบการทำงานของอุตสาหกรรมกราฟิกพิมพ์ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล และ 2) เพื่อศึกษาสถานะปัจจุบันเกี่ยวกับทรัพยากรภายในขององค์กรที่ช่วยในการสร้างนวัตกรรมของอุตสาหกรรมกราฟิกพิมพ์ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล โดยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารจากโรงงานที่มีการพิมพ์ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล โดยผลวิจัยพบว่า ทรัพยากรพื้นฐานที่องค์กรต้องมี ได้แก่ การอบรมพนักงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ วิธีการที่เหมาะสม เครื่องจักรที่เหมาะสม การมีเงินทุน การมีเทคโนโลยีที่เหมาะสม ทรัพยากรในองค์กรที่ช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน ได้แก่ มีกระบวนการในลดการใช้ทรัพยากร มีวิธีการลดการผลิตผิดพลาดในการทำงาน การทำงานด้วยระบบอัตโนมัติ คุณภาพของสินค้า ทรัพยากรในองค์กรที่ช่วยในการสร้างนวัตกรรม ได้แก่ องค์กรมีระบบอัตโนมัติ

คำสำคัญ ทรัพยากรในองค์กร, การพัฒนาการทำงาน, การสร้างสรรค์นวัตกรรม, อุตสาหกรรมกราฟิกพิมพ์

Abstract

The purposes of this research were 1) To study current condition of internal resources of firm for working development in printing industry in Bangkok and perimeter area 2) To study current condition of internal resources of firm for creating firm's innovation in printing industry in Bangkok and perimeter area. This qualitative research used in depth interview from management of printing company in Bangkok and perimeter area. The result shows internal resources for printing company are Employee Training, effective communication, suitable working method, proper machine, capital and suitable technology. Internal resources for work developing are process of resources reducing, process of mistaken reduction, automatic working and quality of product. Internal resources for creating firm's innovation is system automatically.

Keywords: Internal resources, Work development, Innovation creative, printing industry

บทนำ

นวัตกรรมเป็นสิ่งที่ใช้ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญ และเป็นกระบวนการสร้างความรู้สู่การเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ นวัตกรรมถูกกำหนดให้เป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนความคิดใหม่ ๆ ให้เกิดการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ หากนวัตกรรมประสบความสำเร็จในการดำเนินการทางธุรกิจ ย่อมจะส่งผลในการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นทั้งระดับองค์กร รวมทั้งระดับประเทศ แต่หากนวัตกรรมไม่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจ ย่อมไม่ตอบสนองต่อความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ นวัตกรรมจึงมีความซับซ้อน และมีหลายแง่มุมในดำเนินการ และจัดการ โดยทั่วไปแล้ววิธีการเพิ่มผลผลิต และประสิทธิภาพเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร แต่หากขาดการมุ่งเน้นพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของการทำงานก็ย่อมส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต และประสิทธิภาพขององค์กร รวมถึงการสร้างนวัตกรรม (Maghsoudi, S Colin Duffield and David Wilson, 2016) ซึ่งอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ทางตะวันตกเฉียงใต้ของอังกฤษความคิดริเริ่มในการสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านการฝึกอบรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ธุรกิจ SMEs (Payne, J., 2001) ได้นำเอานวัตกรรมที่สูงขึ้นมาใช้ (Tan, M., & Teo, T., 1997) มีงานวิจัยที่ศึกษาในเรื่องนวัตกรรมรวมทั้งปัจจัยสนับสนุนนวัตกรรม ที่มุ่งเน้นในการวัดผลในเรื่องนวัตกรรม เช่น R. Adams, J. Bessant, and R. Phelps, (2006) และ Soroush Maghsoudi, et al. (2016) ได้กล่าวถึงนวัตกรรม และโครงสร้างพื้นฐาน โดยทั้ง 2 ปัจจัยสนับสนุนกันทำให้เกิดศักยภาพในการแข่งขัน โดย R. Adams, et al. (2006) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และ ปัจจัยส่งออก (Output) ซึ่งปัจจัยนำเข้า (Input) มีทั้งสินทรัพย์ที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) เกี่ยวกับการบริหารเครือข่าย การบริหารองค์ความรู้ ในด้านปัจจัยส่งออก (Output) มีการวัดในเรื่องสมรรถนะของนวัตกรรม จากแนวคิดของ Soroush Maghsoudi, et al. 2016 สามารถนำมาทำการศึกษาต่อบริบทในประเทศไทยได้

ประเทศไทย เป็นประเทศที่กำลังพัฒนาโดยมุ่งเน้นการเสริมศักยภาพในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก ภาคอุตสาหกรรมเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถ ซึ่งอุตสาหกรรมการพิมพ์เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญแต่มีการเติบโตน้อย อีกทั้งเป็นอุตสาหกรรมที่มีมูลค่านำเข้ามากกว่าการส่งออก อุตสาหกรรมการพิมพ์นี้ยังเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ เช่นบรรจุภัณฑ์ โฆษณา เป็นต้นจึงเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญ และควรศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการทำงานของอุตสาหกรรมการพิมพ์ให้มีศักยภาพมากขึ้น และเพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมของอุตสาหกรรมการพิมพ์ให้เกิดขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานะปัจจุบันเกี่ยวกับทรัพยากรภายในองค์กรที่ช่วยในการพัฒนาระบบการทำงานของอุตสาหกรรมการพิมพ์ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาสถานะปัจจุบันเกี่ยวกับทรัพยากรภายในองค์กรที่ช่วยในการสร้างนวัตกรรมของอุตสาหกรรมการพิมพ์ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้มีการทบทวนเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการพิมพ์ในประเทศไทย แนวคิดทฤษฎีผู้ประกอบการ แนวคิดทฤษฎีสถาบัน แนวคิดทฤษฎีทรัพยากร

อุตสาหกรรมการพิมพ์ในประเทศไทย

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการพิมพ์ไทยเป็นศูนย์กลางของอาเซียน และมีแนวโน้มทางธุรกิจที่ยังทรงตัวในปี 2561 เนื่องจากยังได้รับแรงกดดันจากการเติบโตของสื่อออนไลน์ที่ได้รับความนิยม แต่แนวโน้มในอนาคตในปี 2562 มีโอกาส

เติบโตจากแรงสนับสนุนของโอกาสในการใช้สื่อสิ่งพิมพ์เพื่อรองรับการเลือกตั้งในประเทศในปี 2562 ซึ่งการมีแนวโน้มที่ดีขึ้นนี้จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวของผู้ประกอบการ โดยทางศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทยได้คาดการณ์ไว้ว่า ยังคงมีปัจจัยที่เอื้อต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมการพิมพ์จากปัจจัยการเลือกตั้งระดับท้องถิ่น และระดับประเทศ ซึ่งส่งผลต่อสิ่งพิมพ์โฆษณา ประเภท โปสเตอร์ แผ่นป้าย ใบปลิว แผ่นพับ ซึ่งจากการที่จะมีการเลือกตั้งเกิดขึ้นในปี 2562 ส่งผลให้มีความต้องการสิ่งพิมพ์ประเภทโฆษณาที่เพิ่มขึ้น ปัจจัยดังกล่าวทำให้ธุรกิจสิ่งพิมพ์ต้องเตรียมองค์ให้พร้อมเพื่อรองรับโอกาสในอนาคต ส่วนปัจจัยการเติบโตของธุรกิจ E-Commerce ส่งผลต่อสิ่งพิมพ์บนบรรจุภัณฑ์ เพราะการเติบโตของธุรกิจ E-Commerce จะส่งผลต่อสิ่งพิมพ์ที่อยู่บนบรรจุภัณฑ์เพื่อการขนส่งที่รองรับการเติบโตของธุรกิจ E-Commerce

ลักษณะโครงสร้างห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมการพิมพ์ในประเทศไทย

สำนักส่งเสริมธุรกิจบริการและโลจิสติกส์การค้า ได้กล่าวถึงอุตสาหกรรมการพิมพ์ในประเทศไทยมีห่วงโซ่อุปทานที่สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. อุตสาหกรรมต้นน้ำ คือ กลุ่มอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบที่ใช้สำหรับการพิมพ์ เช่น กระดาษหมึกพิมพ์ และอุตสาหกรรมสนับสนุนอื่น ๆ เป็นต้น
2. อุตสาหกรรมกลางน้ำ คือ ธุรกิจที่เรียกว่าเป็นธุรกิจหลัก ได้แก่ อุตสาหกรรมการพิมพ์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ
 - 2.1 ก่อนการพิมพ์ (Pre Press) ได้แก่ การผลิตเนื้อหา (Content) ข้อมูล รูปแบบ และการออกแบบเพื่อผลิตต้นฉบับสิ่งพิมพ์ รวมถึงสำนักพิมพ์ต่าง ๆ
 - 2.2 การพิมพ์ (Press) ซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบ เช่น การพิมพ์ Offset การพิมพ์สกรีน การพิมพ์ Pad การพิมพ์ Digital
 - 2.3 การพิมพ์ (Post Press) คือ การ Finishing เช่น การเคลือบสี ขัดเงา การเข้ารูปเล่ม หรือจัดรูปเล่มบรรจุหีบห่อ เป็นต้น ซึ่งจะได้ผลผลิตเป็น 3 กลุ่มผลิตภัณฑ์ คือ ผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ (printing Product) ผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์ (Packaging Product) และ ผลิตภัณฑ์สกรีน (Screening Product)
3. อุตสาหกรรมปลายน้ำ คือ อุตสาหกรรมที่ทำการค้า โดยทำการค้าไปยังผู้บริโภค คำปลีกแบบ B2C หรือทำการขายตรงระหว่างธุรกิจ B2B เพื่อนำไปผลิตต่อ หรือขายต่อไป

ทฤษฎีผู้ประกอบการ (Entrepreneurship)

ทฤษฎีผู้ประกอบการในที่นี้เป็นการบ่งบอกถึงคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านที่ได้นิยามเกี่ยวกับผู้ประกอบการ เช่น Barney and Griffin. (1992) ได้อธิบายถึงผู้ประกอบการหมายถึง การจัดองค์กร (Organizing) การดำเนินการ (Operating) และการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจ โดยผู้ประกอบการคือ บุคคลที่ทำงานในลักษณะแบบเป็นเจ้าของกิจการ และดำเนินธุรกิจด้วยตนเอง อาจเป็นเจ้าของกิจการ หรือไม่ได้ โดยผู้ประกอบการมีบทบาทต่อสังคม อยู่ 3 ประการคือ 1) นวัตกรรม (Innovation) ผู้ประกอบการ คือ ผู้สรรสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น 2) สามารถสร้างงานให้กับคนในสังคม และ 3) สร้างประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการด้วยกัน เปรียบเสมือนเป็นห่วงโซ่อุปทานให้แก่กัน (Barney and Griffin, 1992) ในขณะที่ Dess, et al. (2007) ได้กล่าวถึง 5 คุณลักษณะในการตัดสินใจของผู้ประกอบการ ได้แก่ 1) สามารถการลงมือปฏิบัติได้ด้วยตัวเอง (Autonomy) 2) มีความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม (Innovativeness) 3) มีการบริหารเชิงรุก (Proactiveness) 4) ลักษณะชอบการแข่งขัน (Competitive Aggressiveness) และ 5) มีความกล้าในสิ่งที่เสี่ยง (Risk taking) ในทางการตลาด Kirzner (1979) กล่าวถึงผู้ประกอบการ คือ บุคคลที่มีความรู้ และสามารถสร้างความแตกต่างในสินค้า หรือบริการให้กับตลาดได้ โดยใช้ความรู้ในการสร้างความได้เปรียบ แต่ทุกคนที่เป็นผู้ประกอบการไม่ใช่จะแสวงหาประโยชน์ได้เท่ากัน

ทุกคน เพราะเนื่องจากแต่ละคนมีความแตกต่าง โดยสรุปแล้วผู้ประกอบการมีลักษณะที่สร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด หรือเติมเต็มสิ่งที่ตลาดขาดแคลน

ทฤษฎีสถาบัน (Institutional Theory)

ทฤษฎีสถาบันเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงการรวมกลุ่มทางสังคม มีกฎระเบียบ และการนำปฏิบัติเป็นแนวทางสำหรับพฤติกรรมทางสังคม (Scott, 2005) ทฤษฎีสถาบันยังสามารถอธิบายสิ่งที่องค์กร นำเทคนิคการบริหารมาใช้เพื่อให้เกิดการยอมรับ เช่น ระบบบริหารงานคุณภาพ หรือระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นต้น Oliver. (1992) ได้กล่าวถึงแรงผลักดัน 3 ด้านที่ทำให้เกิดข้อปฏิบัติ หรือกฎของสถาบัน คือ 1) หน้าที่การทำงาน กล่าวคือหน้าที่จะทำให้เกิดการรับรู้ปัญหา และการแก้ไขในระดับต่าง ๆ ของสังคม ซึ่งปัญหาอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป 2) การปกครอง กล่าวคืออำนาจในการบริหารจัดการองค์กรในสภาวะการณ์ต่าง ๆ และ 3) แรงผลักดันจากสังคม กล่าวคือแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกในด้านสังคมที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร โดยสรุปแล้วทฤษฎีสถาบันสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้ โดยพิจารณาจากบริบท และสิ่งแวดล้อมขององค์กร

ทฤษฎีว่าด้วยทรัพยากร (Resource Base Theory)

ทฤษฎีว่าด้วยเรื่องทรัพยากร (Resource-Based View of the Firms) คือ เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงองค์การทุกองค์การล้วนมีทรัพยากรภายในที่มีความแตกต่างกัน แต่หากมีทรัพยากรที่มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ก็ย่อมทำให้องค์กรมีความได้เปรียบมากกว่าองค์กรอื่น ๆ ซึ่งทรัพยากรภายในขององค์การประกอบด้วยทรัพยากรที่มีตัวตน และไม่มีตัวตน การที่องค์กรจะได้เปรียบการแข่งขันอย่างยั่งยืนได้นั้น องค์กรต้องมีทรัพยากร (Resource) และความสามารถ (Capability) ที่แตกต่างจากองค์กรอื่นใน 4 ลักษณะ ได้แก่ การมีคุณค่า (Valuable) หายาก (Rare) ลอกเลียนแบบไม่ได้อย่างสมบูรณ์ (Imperfectly Imitable) และทดแทนไม่ได้ (Not Substitutable) (Barney, 1991) ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรต้องอาศัยคุณลักษณะของทรัพยากรทั้ง 4 ประการดังกล่าวแล้วนั้น องค์กรยังควรพิจารณาทรัพยากร และความสามารถขององค์กร ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สินที่จับต้องได้ และทรัพย์สินที่จับต้องไม่ได้ (Tangible and Intangible Assets)

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยมีการทบทวนวรรณกรรมเพื่อกำหนดโครงร่างในการสัมภาษณ์ และทำการสัมภาษณ์ จากนั้นนำผลสัมภาษณ์มาแปลความหมายเพื่อสรุปเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ โครงร่างคำถาม การวิเคราะห์ข้อมูลทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวอย่าง เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเชิงคุณภาพนี้ใช้การสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลดังนั้นในการวิจัยนี้ใช้โครงร่างคำถามในการสัมภาษณ์เพื่อให้เกิดแนวทางในการสัมภาษณ์และมีกรอบในการสัมภาษณ์ที่เหมือนกันทุกกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งรายการคำถามในโครงร่างการสัมภาษณ์มีดังนี้

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์: ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในกรอบแนวคิดในงานวิจัย

- (1) องค์กรของคุณมีนวัตกรรมอะไรบ้างในขณะนี้
- (2) มีอะไรที่ส่งผลต่อระบบการทำงานให้ดีขึ้น มีเป้าหมายในการปรับปรุงระบบการทำงานหรือไม่
- (3) มีสิ่งใดที่ส่งผลทำให้ระบบการทำงานมีผลลัพธ์ที่ไม่ดี และเกิดจากสาเหตุใด
- (4) ท่านมองเห็นทรัพยากรใดในองค์กรที่มีศักยภาพมากที่สุดสำหรับนวัตกรรมในอนาคตขององค์กร
- (5) ท่านมองเห็นทรัพยากรใดในองค์กรที่มีศักยภาพมากที่สุดสำหรับการปรับปรุงระบบการทำงานขององค์กร
- (6) ท่านคิดว่าควรมีปัจจัยพื้นฐานใดที่มีประโยชน์สำหรับการสร้างนวัตกรรม และการปรับปรุงระบบการทำงานขององค์กรท่าน

การเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารระดับผู้จัดการของบริษัทพิมพ์สกกรีน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบการบอกต่อ Snow ball (Krejcie, R. V., & Morgan, D. W., 1970)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้แผนที่ความสัมพันธ์ (Mapping) นำมาใส่รหัสและทำการจัดกลุ่มข้อมูล (Data reduction) จากนั้นนำมาเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์กันซึ่งทำด้วยกัน 2 ส่วนด้วยกันคือ

ส่วนที่ 1 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลภายในตัวอย่างเองคือการวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ของบริษัทที่ให้สัมภาษณ์และทำให้ครบทุกตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวอย่างคือการนำข้อมูลจากส่วนที่ 1 มาทำการเปรียบเทียบทุกตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมือนหรือแตกต่างกัน

ในการวิเคราะห์จะทำการวิเคราะห์ทีละตัวอย่างโดยเริ่มจากจัดกลุ่มข้อมูล นำมาเขียนแผนภูมิความสัมพันธ์จัดทำข้อมูลวิเคราะห์แต่ละหัวข้อของตัวอย่างเองและในลำดับท้ายสุดทำการวิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวอย่าง (Miles & Huberman, 1994)

การกำหนดรหัสของข้อมูล

การกำหนดรหัสมีประโยชน์ในการแยกแยะข้อมูลของแต่ละตัวอย่างและง่ายต่อการเชื่อมโยงข้อมูล ในงานวิจัยนี้มี การกำหนดข้อหัวหลักได้ 6 หัวข้อ ดังนั้นรหัสที่กำหนดจะเป็นดังนี้

101 - 107 เป็นรหัสข้อมูลของตัวอย่างของคน

- 101 การอบรม การให้ความรู้ในด้านต่างๆ
- 102 การสื่อสาร
- 103 การออกแบบ
- 104 การใช้ระบบ/การทำงานโดยใช้คน
- 105 การทำงานเป็นทีม

201 - 203 เป็นรหัสข้อมูลของตัวอย่างของเครื่องจักร

- 201 การมีเครื่องจักรหลากหลายชนิดที่เหมาะสม
- 202 การซ่อมบำรุง
- 203 คู่มือการใช้และวิธีดูแลรักษา

301 - 304 เป็นรหัสข้อมูลของตัวอย่างของเงินลงทุน

- 301 แหล่งเงินทุนเพื่อการลงทุน
- 302 เงินสำหรับลงทุน
- 303 การควบคุมค่าใช้จ่ายในการผลิต
- 304 ค่าซ่อมบำรุง

401 - 404 เป็นรหัสข้อมูลของตัวอย่างของเทคโนโลยี

- 401 ระบบการทำงานอัตโนมัติ
- 402 โปรแกรมหรือระบบที่เหมาะสมในการทำงาน
- 403 การเก็บข้อมูลหรือเอกสารความลับ
- 404 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อทดแทนการทำงานเดิม

- 405 เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการ
- 406 ระบบสารสนเทศที่เหมาะสม
- 501 - 503 เป็นรหัสข้อมูลของตัวอย่างของการตลาด
 - 501 การวางแผนทางการตลาด
 - 502 ลูกค้ำ
 - 503 คู่แข่ง
 - 504 ราคา
- 601 - 603 เป็นรหัสข้อมูลของตัวอย่างของทรัพยากรที่ใช้
 - 601 หมักพิมพ์ทุกชนิด
 - 602 กระดาษทุกชนิด
 - 603 ลดการใช้ทรัพยากร

ผลการวิจัย

ผลจากการถอดบทสัมภาษณ์การปรับปรุงปัจจัยพื้นฐานแยกรายบริษัท

บริษัทที่ 1 ได้ผลดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน องค์กรควรมีทรัพยากรคือ มีการใช้ระบบ/การทำงานโดยใช้คน มีการสื่อสาร และมีระบบการทำงานอัตโนมัติ
2. สร้างนวัตกรรม องค์กรควรมีทรัพยากรคือ มีโปรแกรมหรือระบบที่เหมาะสมในการทำงาน มีการอบรม การให้ความรู้ในด้านต่างๆ และมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อทดแทนการทำงานเดิม

บริษัทที่ 2 ได้ผลดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน องค์กรควรมีทรัพยากรคือ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการ มีระบบสารสนเทศที่เหมาะสม และมีโปรแกรมหรือระบบที่เหมาะสมในการทำงาน
2. สร้างนวัตกรรม องค์กรควรมีทรัพยากรคือ มีการใช้ระบบ/การทำงานโดยใช้คน มีการอบรม มีการให้ความรู้ในด้านต่างๆ และมีการเก็บข้อมูลหรือเอกสารความลับ

บริษัทที่ 3 ได้ผลดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน องค์กรควรมีทรัพยากรคือ มีการสื่อสาร มีการอบรม มีการให้ความรู้ในด้านต่างๆและมีการใช้ระบบ/การทำงานโดยใช้คน
2. สร้างนวัตกรรม องค์กรควรมีทรัพยากรคือ มีการออกแบบ ลดการใช้ทรัพยากร มีระบบการทำงานอัตโนมัติ

บริษัทที่ 4 ได้ผลดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน องค์กรควรมีทรัพยากรคือ มีการใช้ระบบ/การทำงานโดยใช้คน มีการอบรม มีการให้ความรู้ในด้านต่างๆ การมีเครื่องจักรหลากหลายชนิดที่เหมาะสม มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อทดแทนการทำงานเดิม
2. สร้างนวัตกรรม องค์กรควรมีทรัพยากรคือ มีแหล่งเงินกู้เพื่อการลงทุน มีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการผลิต มีการใช้ระบบ/การทำงานโดยใช้คน

บริษัทที่ 5 ได้ผลดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน องค์กรควรมีทรัพยากรคือ มีการใช้ระบบ/การทำงานโดยใช้คน มีการทำงานเป็นทีม และมีแหล่งเงินกู้เพื่อการลงทุน

2. สร้างนวัตกรรม องค์กรควรมีทรัพยากรคือ มีการใช้ระบบ/การทำงานโดยใช้คน การมีเครื่องจักรหลากหลายชนิดที่เหมาะสม

บริษัทที่ 6 ได้ผลดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน องค์กรควรมีทรัพยากรคือ มีระบบการทำงานอัตโนมัติ มีระบบสารสนเทศที่เหมาะสม มีการใช้ระบบ/การทำงานโดยใช้คน มีแหล่งเงินทุนเพื่อการลงทุน และมีการวางแผนทางการตลาด
2. สร้างนวัตกรรม องค์กรควรมีทรัพยากรคือ มีกระดาษทุกชนิด มีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการผลิต มีเทคโนโลยีที่พัฒนาเพื่อทดแทนการทำงานเดิม มีหมึกพิมพ์ทุกชนิด

ผลการวิเคราะห์ระหว่างบริษัท

เพื่อกำหนดทรัพยากรขององค์กรเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการทำงาน และการสร้างนวัตกรรมผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ของบริษัท และทำการวิเคราะห์ระหว่างบริษัท เพื่อให้ได้ตัวแปรปัจจัยพื้นฐานที่เหมาะสม ตามตารางที่ 1 ด้านล่าง

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ของบริษัท และทำการวิเคราะห์ระหว่างบริษัท

ปัจจัยตามหมวดหมู่	บริษัท						ความถี่
	บริษัท 1	บริษัท 2	บริษัท 3	บริษัท 4	บริษัท 5	บริษัท 6	
100 ปัจจัยเรื่องคน							
101 การอบรม การให้ความรู้ในด้านต่างๆ	x	x	x	x			4
102 การสื่อสาร	x		x				2
103 การออกแบบ			x				1
104 การใช้ระบบ/การทำงานโดยใช้คน	x	x	x	x	x	x	6
105 การทำงานเป็นทีม					x		1
200 ปัจจัยเรื่องเครื่องจักร							
201 การมีเครื่องจักรหลากหลายชนิดที่เหมาะสม				x	x		2
202 การซ่อมบำรุง							0
203 คู่มือการใช้และวิธีดูแลรักษา							0
300 ปัจจัยเรื่องเงินทุน							
301 แหล่งเงินทุนเพื่อการลงทุน				x	x	x	3
302 เงินสำหรับลงทุน							0
300 ปัจจัยเรื่องเงินทุน							
303 การควบคุมค่าใช้จ่ายในการผลิต				x		x	2
304 ค่าซ่อมบำรุง							0
400 ปัจจัยเรื่องเทคโนโลยี							
401 ระบบการทำงานอัตโนมัติ	x		x			x	3
402 โปรแกรมหรือระบบที่เหมาะสมในการทำงาน	x	x					2
403 การเก็บข้อมูลหรือเอกสารความลับ		x					1

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ของบริษัท และทำการวิเคราะห์ระหว่างบริษัท

ปัจจัยตามหมวดหมู่	บริษัท	บริษัท	บริษัท	บริษัท	บริษัท	บริษัท	ความถี่	
	1	2	3	4	5	6		
404 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อทดแทนการทำงานเดิม	x		x				x	3
405 เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการ		X						1
406 ระบบสารสนเทศที่เหมาะสม		x					x	2
500 ปัจจัยเรื่องการตลาด								
501 การวางแผนทางการตลาด							x	1
502 ลูกค้ำ						x		1
503 คู่แข่ง								0
504 ราคา						x		1
600 ปัจจัยเรื่องทรัพยากร								
601 หมึกพิมพ์ทุกชนิด							x	1
602 กระดาษทุกชนิด							x	1
603 ลดการใช้ทรัพยากร			x	X				2

อภิปรายผลวิจัย

ในงานวิจัยนี้ได้มีการสรุปทรัพยากรในองค์กรที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบการทำงาน และการสร้างนวัตกรรมของอุตสาหกรรมกราฟิกพิมพ์ในเขตกรุงเทพ และปริมณฑล จากการสัมภาษณ์ไว้ดังนี้

ทรัพยากรพื้นฐานที่องค์กรต้องมี ได้แก่

การอบรมพนักงาน หมายถึง การจัดฝึกอบรมความรู้พื้นฐานในธุรกิจให้บริการของตนเอง และติดตามความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ให้ความสำคัญกับการสรรหาและฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารหรือเสนอความคิดเห็น มีความรักและภักดีต่อองค์กร

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ในการบริหารงานและบริหารคน ในยุคปัจจุบัน มีความหลากหลาย ทั้งเรื่องวัฒนธรรม เชื้อชาติ ศาสนา ภาษาและ Generation เทคนิคการสื่อสารที่ตอบโจทย์ให้ทั้งองค์กรและลูกค้า การสื่อสารให้คนอื่นเข้าใจก็ต้องเข้าใจคนอื่นก่อน ต้องเข้าใจสารที่ผู้สื่อสารกำลังสื่อ ไม่คิดไปเอง ถ้าเข้าใจแล้ว ผู้นำก็จะสื่อสารได้ตรงประเด็นยิ่งขึ้น การสื่อสารที่ดี เป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง รวมทั้งบุคลิก น้ำเสียง รวมถึงภาษาที่เหมาะสมของการสื่อสาร หากผู้นำที่ดีสามารถเข้าใจและใช้

วิธีการที่เหมาะสม หมายถึง เพื่อบริการขยายตัวของธุรกิจสิ่งพิมพ์ เทคโนโลยีการพิมพ์ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการพิมพ์ เป็นงานพิมพ์ที่มีประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความประหยัด ซึ่งจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มในงานพิมพ์ รวมทั้งบริษัทฯ

เครื่องจักรที่เหมาะสม หมายถึง เครื่องจักรที่มีคุณภาพต้องมีการออกแบบที่ดีและตรงตามความประสงค์ต่อการใช้งาน มีความเที่ยงตรงแม่นยำ รวมทั้ง สามารถทำงานได้เต็มกำลังความสามารถที่ออกแบบไว้ มีความแข็งแรงทนทาน สามารถทำงานได้

นานที่สุด และตลอดเวลาที่มีการติดตั้งในสถานที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งาน มีระบบการบำรุงรักษาที่ดีเนื่องจากเครื่องมือเครื่องใช้เมื่อถูกใช้งานไปนาน ๆ ก็ต้องมีการ เชื่อมสภาพ ซ้ำรูป สึกหรือ เสียหายขัดข้อง ดังนั้นต้องมีการบำรุงรักษา เครื่องจักรในระบบการดำเนินงาน จึงจะสามารถควบคุมการทำงานของเครื่องมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การมีเงินทุน หมายถึง การดำเนินธุรกิจสิ่งพิมพ์ จะพบว่า ต้นทุนส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 40-50 จะเป็นกระดาษ ซึ่งราคาจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยทางเศรษฐกิจราคาซื้อขายในตลาดโลก รวมทั้งอัตราแลกเปลี่ยน ดังนั้นการบริหารและสั่งซื้อสินค้าให้ได้รับราคาที่เหมาะสมจากแหล่งผลิต รวมทั้งการพัฒนาประสิทธิภาพของเครื่องจักรเพื่อลดการสูญเสียกระดาษในกระบวนการผลิตให้เกิดน้อยที่สุด จะช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับลดต้นทุนลงได้

การมีเทคโนโลยีที่เหมาะสม หมายถึง เทคโนโลยีและอุปกรณ์การพิมพ์ที่ทันสมัยที่จะเข้ามาช่วยในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจุบันเทคโนโลยีการพิมพ์มีความก้าวหน้าและมีความทันสมัยกว่าแต่ก่อนมาก โดยเฉพาะเครื่องพิมพ์ระบบดิจิทัลที่ช่วยลดขั้นตอนการทำงานควบคุมคุณภาพของงานพิมพ์ รวมทั้งลดจำนวนช่างเทคนิคที่ขาดแคลนลงซึ่งเครื่องพิมพ์ดังกล่าวไม่เพียงแต่ตอบโจทย์ลูกค้าที่ต้องการส่งมอบงานที่รวดเร็วแต่ยังตอบโจทย์สำหรับผู้ประกอบการโรงพิมพ์ทางด้านการลดบุคลากร

ทรัพยากรในองค์กรที่ช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน ได้แก่

มีกระบวนการในลดการใช้ทรัพยากร หมายถึง การพิมพ์สะอาดปราศจากมลพิษ คือแนวทางของการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรจากการพิมพ์ที่ก่อให้เกิดมลพิษ ทั้งด้านกระบวนการพิมพ์และด้านวัสดุอุปกรณ์บางประเภทที่เรานำมาปฏิบัติการเป็นการพิมพ์ที่ปราศจากมลพิษ เริ่มจาก วัสดุอุปกรณ์พลังงาน กระบวนการพิมพ์ การปล่อยมลพิษทางอากาศ / น้ำ / ขยะมลพิษ พร้อมกับการประหยัดพลังงาน ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีมลพิษและผลิตภัณฑ์บางประเภทต้องย่อยสลายได้ตามเวลาที่กำหนด หรือต้องมีการจัดเก็บไปทำลาย อุตสาหกรรมกรพิมพ์กำลังปรับตน บุคลากร และองค์กรไปสู่แนวทางที่ถูกต้องด้วยความพร้อมใจ ด้วยสำนึกด้วยความรับผิดชอบและความเข้าใจถึงการรักษาสภาพแวดล้อมของโลก

มีวิธีการลดการผิดพลาดในการทำงาน หมายถึง การทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล เพื่อลดความซ้ำซ้อนของงาน หรือ ลดความบกพร่องการทำงานให้น้อยที่สุด หรือเป็น “ศูนย์” ในที่สุด ลดความกดดันในการทำงานที่แข่งกับเวลาอันมีข้อจำกัดนั้น การเป็นคนทำงานที่รวดเร็วและรอบคอบไม่ผิดพลาดง่าย เป็นคุณสมบัติที่ควรจะมีในการทำงานกันทุกคน

การทำงานด้วยระบบอัตโนมัติ หมายถึง เครื่องจักรที่นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาเพื่อช่วยควบคุมการทำงาน หรือเพื่อใช้สำหรับทำงานในทุกขั้นตอน เหมาะสำหรับงานที่ต้องอาศัยการควบคุมอย่างเต็มที่ในด้านความสะอาดหรือด้านคุณภาพ รวมทั้งเหมาะสำหรับงานที่ต้องใช้อุณหภูมิสูงมากซึ่งเป็นระดับอุณหภูมิที่มนุษย์ไม่สามารถทำงานได้ ตัวอย่างเช่น การทำงานในอุณหภูมิ 100-1000 องศาเซลเซียส เป็นต้น โดยการทำงานของเครื่องจักรอัตโนมัติสามารถทำงานเองได้ เพียงแค่ต้องการมนุษย์ในการดูแลควบคุมระบบและออกคำสั่งเครื่องเท่านั้น

คุณภาพของสินค้า หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าทางธุรกิจหรือลูกค้าตั้งแต่แรกพบ สื่อสิ่งพิมพ์เข้าถึงลูกค้าได้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ คุณภาพของกระดาษ พื้นผิวที่หนาหรือบางทำให้ผู้อ่านสามารถเกิดความประทับใจได้ อีกทั้งยังสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าได้อีกด้วย

ทรัพยากรในองค์กรที่ช่วยในการสร้างนวัตกรรม ได้แก่

องค์กรมีระบบอัตโนมัติ หมายถึง การปรับปรุงกระบวนการผลิตให้ดียิ่งขึ้นโดยการใช้เครื่องจักรและเทคโนโลยีที่ทันสมัย การทำงานแบบอัตโนมัติที่ใช้หุ่นยนต์รองรับ ในการผลิตจะช่วยให้สามารถปรับตัวให้เหมาะสมกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับความเร็ว ความยืดหยุ่น อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไรและการสร้างสรรค์คุณค่าให้แก่องค์กรได้อีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากการสัมภาษณ์พบข้อเสนอแนะในการพัฒนาอุตสาหกรรมการพิมพ์ที่สรุปได้ดังนี้ การพัฒนาองค์กรทั้งทางด้านการปรับปรุงการทำงานและการสร้างนวัตกรรมเป็นสิ่งที่ดี และในอุตสาหกรรมการพิมพ์ก็ควรปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องจากการแข่งขันในอุตสาหกรรม แต่สิ่งที่ขาดไม่ได้ คือการบริหารตลาด หรือการบริหารลูกค้า เพราะการตลาดมีกลยุทธ์หลาย ๆ รูปแบบ เช่นการสื่อสาร การใช้คำพูดเพื่อสื่อสารไปยังลูกค้าต้องมีประสิทธิภาพ และน่าเชื่อถือ เทคนิคการโน้มน้าวลูกค้าให้ลูกค้ายังคงใช้สินค้าของเรา เป็นต้น แนวทางการบริหารตลาด หรือการบริหารลูกค้าจึงมีผลต่อธุรกิจอย่างมาก หากบริหารตลาด หรือบริหารลูกค้าไม่เป็น สินค้ามีคุณภาพก็ไม่มีผล ต้องดูแลด้านการตลาด เพราะเป็นเรื่องที่ลึกซึ้งมาก

เอกสารอ้างอิง

- Adams, R., Bessant, J., & Phelps, R. (2006). *Innovation management measurement: A review. International journal of management reviews.* 8(1), 21-47.
- Barney, J. (1991). *Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. Journal of Management.* 17(1): 99.
- Barney, J., & and Griffin, R. W. (1992). *The Management of Organizations Strategy Structure Behavior. Boston: Houghton Mifflin.*
- Dess, G. G., Lumpkin, G. T., & Eisner, A. B. (2007). *Strategic Management Creating Competitive Advantage. Boston: McGraw-Hill/Irwin.*
- Kirzner, I. M. (1979). *Perception, Opportunity and Profit: Studies in the Theory of Entrepreneurship.* Chicago: The University of Chicago Press.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement.* 30(3): 607-610.
- Maghsoudi, S., Duffield, C., & Wilson, D. (2016). *Innovation in infrastructure projects: an Australian perspective. International Journal of Innovation Science.*
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook.* sage.
- Oliver, C. (1992). The antecedents of deinstitutionalization. *Organization studies.* 13(4): 563-588.
- Payne, J. (2001). Local perspectives on globalisation and learning: A case study of the printing and packaging industry in south-west England. *Studies in Continuing Education.* 23(2): 215-228.
- Scott, W. R. (2005). Institutional theory: Contributing to a theoretical research program. *Great minds in management: The process of theory development.* 37(2): 460-484.
- Tan, M., & Teo, T. (1997). *From low technology to high technology: a tale of two printing companies. Information Technology & People.*