

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศกำลังพัฒนา ที่ผ่านมามีการใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นกรอบในการพัฒนาประเทศ ในหลายครั้งที่รัฐบาลมีนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจ โดยมุ่งเน้นให้มีการส่งเสริมการลงทุนทางตรงกับภาคธุรกิจขนาดใหญ่ และธุรกิจของบริษัทข้ามชาติ รวมถึงภาคการท่องเที่ยวจากต่างประเทศ โดยมุ่งหวังให้มีการเติบโตทางเศรษฐกิจ การกระจายรายได้ และการจ้างงานในประเทศ อีกทั้งยังมีความต้องการได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีจากต่างประเทศ ตลอดจนมีความคาดหวังให้ธุรกิจเหล่านั้นได้มีโอกาสในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขึ้นในประเทศอย่างต่อเนื่องในระดับมหภาค เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการครองชีพของประชาชนให้สูงขึ้น ในขณะเดียวกันก็มีนโยบายการส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจชุมชน (Community Enterprise) ให้เป็นแหล่งผลิตสินค้าและบริการที่สร้างงานสร้างรายได้ในท้องถิ่น เพื่อสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชน ที่เน้นการพึ่งพาตนเองในชุมชน ซึ่งในรอบทศวรรษที่ผ่านมา มีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเข้าให้การสนับสนุนกิจการท้องถิ่น ในการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่เริ่มเป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ระดับชุมชน โดยเฉพาะสินค้าในโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambon One Product: OTOP) ที่มุ่งหวังให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองตามอัตลักษณ์ (Identity) ของท้องถิ่น ตลอดจนการสนับสนุนช่วยเหลือในการสร้างธุรกิจใหม่ให้ผู้ประกอบการท้องถิ่นสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและแหล่งเงิน (Gowen et al., 2006) เพื่อเพิ่มโอกาสและช่องทางในการสนับสนุนให้เกิดการสร้างธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ประสบความสำเร็จ และยั่งยืน (Esin & Cemal, 2010) ที่นำไปสู่การเพิ่มศักยภาพความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจชุมชน

วิสาหกิจชุมชนของประเทศไทย ถือว่าเป็นหน่วยผลิตสินค้าและบริการที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐมาเกือบทศวรรษ โดยเริ่มตั้งแต่ประเทศไทยมีการใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ในปี พ.ศ. 2548 เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจชุมชน ลดทอนภาวะพึ่งพิงทางสังคม ส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้ภูมิปัญญาที่ผสมผสานกับระบบนิเวศในท้องถิ่น สำหรับพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นของแต่ละชุมชนในประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการผลิตสินค้าประเภทโอท็อป โดยที่ผ่านมามีหลายประเทศที่ประสบความสำเร็จในการส่งเสริมการผลิตสินค้าท้องถิ่น อาทิ โครงการหนึ่งเมืองหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Town One Product: OTOP) ของประเทศฟิลิปปินส์และสาธารณรัฐประชาชนจีน (เขตปกครองพิเศษไต้หวัน) และโครงการหนึ่งหมู่บ้านหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Village One Product: OVOP) ของประเทศญี่ปุ่น (Phonsuwan & Kachitvichyanukul, 2011, pp. 498-503) อย่างไรก็ตามความสำคัญของวิสาหกิจชุมชนกับสังคมไทยมีหลายด้าน เช่น เป็นการส่งเสริมการรวมตัวกันของคน ในชุมชนลดการพึ่งพาทายนอก เป็นการส่งเสริมความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นกลไกสร้างฐานความยั่งยืนของชุมชนด้วยฐานแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง เป็นระบบเศรษฐกิจชุมชนที่มีความเข้มแข็ง พึ่งพาตนเองได้ มีความพร้อมที่จะพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจนเป็นเครื่องมือระดับจุลภาค (Tool of Micro Level) เพื่อบรรลุ

วัตถุประสงค์ด้านเศรษฐกิจและสังคมในระดับมหภาค (Macro Economy) วิสาหกิจชุมชนจึงเป็นเครื่องมือในการสร้างฐานรากเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (ณรงค์ เพชรประเสริฐ และพิทยา ว่องกุล, 2550)

พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548 ได้นิยามคำว่า วิสาหกิจชุมชน (Community Enterprise) หมายถึง กิจการของชุมชนเกี่ยวกับการผลิตสินค้า การให้บริการ หรือกิจการอื่นที่ดำเนินการ โดยคณะบุคคลที่มีความผูกพัน มีวิถีชีวิตร่วมกัน และรวมตัวกันประกอบกิจการดังกล่าว (ราชกิจจานุเบกษา, 2548, หน้า 1) เพื่อสร้างรายได้และเพื่อการพึ่งพาตนเองของครอบครัว ชุมชน และระหว่างชุมชน ซึ่งต้องประกอบด้วยบุคคลไม่น้อยกว่า 7 คน และไม่อยู่ในครอบครัวเดียวกัน ยื่นคำขอจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชนต่อกรมส่งเสริมการเกษตร โดยมีลักษณะสำคัญ คือ ชุมชนเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ผลผลิตมาจากการกระบวนการในชุมชน ใช้วัตถุดิบ ทรัพยากรทุน แรงงานในชุมชนเป็นหลัก ริเริ่มสร้างสรรค์เป็นนวัตกรรมของชุมชน เป็นฐานภูมิปัญญาท้องถิ่น ผสมผสานภูมิปัญญาสากล มีการดำเนินการแบบบูรณาการ เชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ มีการกระบวนการเรียนรู้เป็นหัวใจสำคัญ และมีการพึ่งพาตนเองของครอบครัวและชุมชนเป็นเป้าหมาย ซึ่งวิสาหกิจชุมชนตามพระราชบัญญัตินี้มี 2 รูปแบบ คือ ห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ที่มีทุนก่อตั้งไม่เกิน 1,200,000 บาท จะได้รับยกเว้นภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด หรือ บริษัทมหาชนจำกัด (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการวิสาหกิจชุมชน, 2548)

ปัจจุบันวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่จะดำเนินการผลิตสินค้าประเภทหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambol One Product) หรือโอท็อป โดยวิสาหกิจชุมชนเป็นแหล่งรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมนอกฤดูกาลเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในส่วนภูมิภาคของประเทศได้อย่างยั่งยืน ในขณะที่เดียวกันวิสาหกิจชุมชนยังมีความสำคัญกับระบบโซ่อุปทาน (Supply Chain) โดยจัดเป็นจุดเริ่มต้นในการลงทุนและสร้างเสริมประสบการณ์วิชาชีพภาคประชาชนในท้องถิ่น ที่เป็นฐานการผลิตสินค้าเชื่อมโยงกับกิจกรรมการผลิตในอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ทั้งในและต่างประเทศ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2555) ดังนั้น ความยั่งยืนทางธุรกิจของวิสาหกิจชุมชนนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ท่ามกลางสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจทุกระดับมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วบนกระแสโลกาภิวัตน์ ในขณะที่ทรัพยากรในการผลิตสินค้าและบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ที่ดิน ทุน แรงงาน และการประกอบการ ล้วนเผชิญกับความขาดแคลนทั้งสิ้น (Clarke & Garside, 1997, pp. 537-545) อีกทั้งวิสาหกิจชุมชนจะได้รับผลกระทบจากการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงจากการเป็นระบบตลาดเดียวในภูมิภาคเศรษฐกิจอาเซียนหรือ Asean Economics Community (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554) อย่างไรก็ตามวิสาหกิจชุมชนหรือธุรกิจโดยทั่วไป ก็มีแนวทางพัฒนาธุรกิจให้เกิดความยั่งยืนได้ จากการประยุกต์มาตรฐานการบริหารจัดการคุณภาพภายใต้แนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) มาเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการองค์กร สำหรับในต่างประเทศผู้ผลิตสินค้าชุมชนหรือธุรกิจโดยทั่วไป มีการประยุกต์เกณฑ์การจัดการคุณภาพที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการของไต้หวัน (Taiwan National Quality Award: TNQA) จากผลการวิจัยของยางและ

เซียน (Yang & Hsieh, 2009, pp. 7594-7603) เกณฑ์การบริหารคุณภาพของยุโรป (European Foundation for Quality Management: EFQM) จากผลการวิจัยของบัว แอลลูซา และคณะ (Bou-Lluis et al., 2009, pp. 1-22) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพ (Malcolm Baldrige National Award: MBNQA) จากผลการวิจัยของพริบุดคและคณะ (Prybutok et al., 2011, pp. 118-129) ทั้งนี้ สำหรับประเทศไทยมีการประยุกต์เกณฑ์มาตรฐานบริหารระบบงาน เช่น ระบบมาตรฐาน ISO 9001 และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ (Thailand Quality Award: TQA) (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2550, หน้า 16) เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการดำเนินงานวิสาหกิจชุมชนก็ต้องเผชิญกับข้อจำกัดนันทนาการ โดยเฉพาะด้านบริหารจัดการ เช่น ปัญหาด้านการตลาด ซึ่งวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่มักตอบสนองความต้องการของตลาดในท้องถิ่นหรือตลาดภายในประเทศเป็นหลัก ยังขาดความรู้ความสามารถในการตลาดในวงกว้าง รวมถึงการมุ่งพัฒนาสินค้าในการรองรับการขยายขอบเขตทางการตลาด ด้วยการส่งออกไปยังต่างประเทศ และปัญหาด้านการขาดแคลนเงินทุน ซึ่งส่วนใหญ่มักประสบปัญหาการขอกู้เงินจากสถาบันการเงินเพื่อมาลงทุนในการขยายงาน อีกทั้งยังเผชิญกับปัญหาด้านแรงงาน โดยมักจะมีปัญหาการเข้าออกของแรงงานในอัตราที่สูง กล่าวคือเมื่อมีฝีมือและมีความชำนาญมากขึ้น ก็จะย้ายออกไปทำงานในโรงงานขนาดใหญ่ ที่มีระบบและผลตอบแทนที่ดีกว่า ส่งผลให้วิสาหกิจชุมชนซึ่งส่วนใหญ่เป็นการจัดตั้งในลักษณะกลุ่มผู้ผลิตสินค้าในชุมชน ขาดแรงงานที่มีความรู้ความสามารถ อีกทั้งยังคงใช้แรงงานที่ทำงานประจำเป็นแรงงานในระบบเครือญาติ จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและการควบคุมคุณภาพการบริหารกิจการ (เสรี พงศ์พิศ และสุภาส จันทรหงส์, 2548) ในขณะที่ปัญหาด้านข้อจำกัดทางเทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิต ก็มีผลกระทบต่อคุณภาพการผลิตสินค้าเป็นอย่างมาก โดยทั่วไปวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่จะผลิตสินค้าประเภทโอท็อป มักใช้เทคนิคการผลิตไม่ซับซ้อน เนื่องจากการลงทุนต่ำ ผู้ประกอบการและพนักงานขาดความรู้พื้นฐานที่จะรองรับเทคนิคที่ทันสมัย จึงทำให้ขาดการพัฒนาในรูปแบบผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของสินค้าที่ติดตามความต้องการของลูกค้า และที่สำคัญการดำเนินกิจการของโอท็อปเกิดปัญหาด้านการบริหารจัดการที่ด้อยคุณภาพ ซึ่งประเด็นสำคัญเกิดจากการขาดการวางแผน และขาดความรู้ความสามารถในการจัดการหรือการบริหารงานที่มีระบบที่เป็นมาตรฐาน ส่วนใหญ่มักใช้ประสบการณ์ของผู้ประกอบการหรือสมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจ จากการเรียนรู้ด้วยตัวเอง และการอาศัยบุคคลในครอบครัวหรือญาติพี่น้องมาช่วยงานด้านการบริหารภายใน ลักษณะนี้แม้จะมีข้อดีในเรื่องการดูแลที่ทั่วถึง (หากธุรกิจไม่ใหญ่นัก) แต่เมื่อกิจการเริ่มขยายตัวมากขึ้น มีสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงในอนาคต หากไม่ปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีระบบที่ดี ก็จะทำให้เกิดปัญหาทางด้านการบริหารจัดการที่กระทบต่อการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ (เสรี พงศ์พิศ, 2552)

จากสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตถึงความสำเร็จและความยั่งยืนในการประกอบกิจการของวิสาหกิจชุมชนของประเทศไทย ที่ส่วนใหญ่จะผลิตสินค้าประเภทโอท็อปนั้น การดำเนินงานในภาพรวมยังขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการในหลาย ๆ ด้าน เช่น การคัดเลือกวัตถุดิบที่มีคุณภาพสูง การผลิตที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตลอดจนการขาดความเอาใจใส่ด้านการผลิตที่คำนึงถึงความต้องการของลูกค้า อันจะนำไปสู่การเลิกกิจการ โดยความเห็นในเบื้องต้นสอดคล้องกับผลการศึกษาของเยท และคณะ (Yeth et al., 2000) ที่กล่าวว่า โดยทั่วไปความไม่ยั่งยืนในธุรกิจ

ขนาดเล็ก ส่วนใหญ่จะเกิดมาจากปัญหาความไร้ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด ฉะนั้นความล้มเหลวของการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจในระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะความไร้ประสิทธิภาพทางด้านการบริหารจัดการธุรกิจ จะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้การประกอบธุรกิจเผชิญกับการขาดทุนและเลิกกิจการ หรืออาจกล่าวได้ว่าการบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ นับเป็นภัยคุกคามหรือภัยเงียบที่เกิดจากปัญหาภายในของกิจการเองและนำไปสู่ปัญหาความไม่ยั่งยืนทางธุรกิจ การไร้ประสิทธิภาพ หรือการขาดคุณภาพการบริหารกิจการของวิสาหกิจชุมชน ถือว่าเป็นการบั่นทอนความสามารถในการบริหารเศรษฐกิจของประเทศในระดับมหภาคได้เช่นกัน ทำให้ความสามารถทางการแข่งขันของประเทศลดลง และในอนาคตอันใกล้ประเทศไทยจะเผชิญสถานการณ์ทางการค้าเข้าสู่การแข่งขันด้วยตลาดเดียวในภูมิภาคเอเชียหรือการเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียน (Asean Economic Community: AEC) ในปี พ.ศ. 2558 ผู้ประกอบการในธุรกิจระดับต่าง ๆ รวมถึงวิสาหกิจชุมชนจะต้องเตรียมความพร้อมและปรับตัวเพื่อยกระดับขีดความสามารถทางการผลิต ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวให้เท่าทันกับการรองรับการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจะต้องมีความรู้ในการทำธุรกิจกับกลุ่มประเทศอาเซียนทั้งในเชิงรับและเชิงรุก เพื่อรับมือกับการแข่งขันทางการค้าที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนความสามารถในการพัฒนาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ (อานาจธีระวนิช, 2553, หน้า 555)

หากพิจารณาจำนวนวิสาหกิจชุมชนจากจำนวนสมาชิกวิสาหกิจชุมชนและเครือข่ายวิสาหกิจชุมชน ของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน, 2555) ที่สมาชิกวิสาหกิจชุมชนเข้าจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548 แบ่งพื้นที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน (สสช.) ออกเป็น 6 เขต ได้แก่

สสช. 1 จังหวัดชัยนาท ประกอบด้วยจังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท และจังหวัดสระบุรี

สสช. 2 จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วยจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สสช. 3 จังหวัดระยอง ประกอบด้วยจังหวัดสมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา บราจันบุรี นครนายก และจังหวัดสระแก้ว

สสช. 4 จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วยจังหวัดนครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ยโสธร ชัยภูมิ อำนาจเจริญ บึงกาฬ หนองบัวลำภู ขอนแก่น อุดรธานี เลย หนองคาย มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ สกลนคร นครพนม และจังหวัดมุกดาหาร

สสช. 5 จังหวัดสงขลา ประกอบด้วยจังหวัดนครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี ระนอง ชุมพร สงขลา สตูล ตรัง พัทลุง ปัตตานี ยะลา และจังหวัดนราธิวาส

สสช. 6 จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง อุตรดิตถ์ แพร่ น่าน พะเยา เชียงราย แม่ฮ่องสอน นครสวรรค์ อุทัยธานี กำแพงเพชร ตาก สุโขทัย พิษณุโลก พิจิตร และจังหวัดเพชรบูรณ์

ในอนาคตอันใกล้ การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดย่อมซึ่งรวมถึงวิสาหกิจชุมชน มีโอกาสได้รับผลทางบวกจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economics Community: AEC) ในปี พ.ศ. 2558 โดยอาจได้รับผลทางบวกจากสถานการณ์ที่ทำให้ต้นทุนในการผลิตต่ำลง เนื่องจากสามารถนำเข้าวัตถุดิบและสินค้าขั้นกลางที่ใช้ในการผลิตได้ในราคาถูกลง อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างโอกาสการลงทุนจากการเคลื่อนย้ายเงินทุนได้เสรี ในขณะที่การเข้าสู่ AEC ก็ยังเป็นการเพิ่มทุนขีดความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมของประเทศ โดยอาจนำไปสู่การใช้ทรัพยากรการผลิตร่วมกันและเป็นพันธมิตรทางธุรกิจร่วมกับประเทศต่าง ๆ ในอาเซียน ตลอดจนเป็นการเพิ่มอำนาจการต่อรองของผู้ประกอบการในเวทีการค้าโลก (ศูนย์ข้อมูลความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2555) แต่อย่างไรก็ตามการเข้าสู่ AEC ก็อาจส่งผลทางลบได้เช่นกัน จากการที่สินค้าของประเทศในอาเซียนอื่นเข้าสู่ตลาดไทยได้โดยไม่มีภาระภาษี ทำให้ผู้ประกอบการไทยต้องแข่งขันมากขึ้น และหากประเทศไทยไม่มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) อย่างต่อเนื่อง และไม่มีการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของแรงงาน (Labor Productivity) ในทักษะความรู้ ความสามารถ ตลอดจนไม่มีการปรับปรุงกฎ ระเบียบ กฎหมายให้มีความทันสมัย อาจทำให้นักลงทุนต่างชาติมีการย้ายฐานการผลิตจากประเทศไทยไปยังประเทศอื่นในอาเซียนที่เหมาะสมกว่า รวมถึงจะเกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานได้อย่างเสรี (ศูนย์ข้อมูลความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2555) จากปรากฏการณ์ข้างต้น ในอนาคตหากผู้ประกอบการรวมถึงสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ไม่คำนึงถึงหลักการควบคุมระบบการบริหารจัดการทางธุรกิจที่มีคุณภาพ ก็มีความเสี่ยงในการเผชิญกับวงจรแห่งการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจจากการเข้าสู่ AFC ที่อาจได้รับผลกระทบทางลบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของไอมิน และบาร์บารา (Aimin & Barbara, 2001) ที่กล่าวว่า การควบคุมระบบการบริหารจัดการคุณภาพของธุรกิจเป็นปัจจัย สำคัญที่ส่งผลให้ธุรกิจบรรลุประสิทธิภาพทางการจัดการ เพื่อรองรับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันทางธุรกิจได้

วิสาหกิจชุมชนก็ถือว่าเป็นหน่วยธุรกิจที่มีความต้องการเพิ่มคุณภาพของการจัดการ โดยเกือบทั้งหมดมีการขอรับการประเมินมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ซึ่งส่วนใหญ่จะประยุกต์เกณฑ์ประเมินมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) เป็นแนวทางในการบริหารคุณภาพการจัดการธุรกิจ และการขอเข้ารับรองการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนผ่านระบบมาตรฐานการจัดการวิสาหกิจชุมชน (มจก.) ที่เป็นมาตรฐานสำหรับประเมินระบบการจัดการวิสาหกิจชุมชนตามความสมัครใจ แบ่งออกเป็น 5 หมวดใหญ่ ๆ ได้แก่ 1) การบริหารจัดการองค์กรและพนักงาน 2) การบริหารจัดการตลาดและลูกค้า 3) การบริหารจัดการการผลิตและการสนับสนุนการผลิต 4) การบริหารจัดการด้านบัญชีและการเงิน และ 5) การปรับปรุงและพัฒนาวิสาหกิจชุมชนสู่ความยั่งยืน (สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมชุมชน, 2555) ซึ่งหลักเกณฑ์การจัดกลุ่มมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ดังกล่าว ถือได้ว่าเป็นเกณฑ์มาตรฐานที่วิสาหกิจชุมชนประเภทโอท็อป นำมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และขอรับรองมาตรฐานมากที่สุด เพื่อประโยชน์ทางด้านการตลาดและการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ ในแต่ละประเภทตามลักษณะของสินค้าโอท็อปที่กลุ่มชุมชนได้ผลิตขึ้น ดังนั้น เกณฑ์ดังกล่าวจึงจัดอยู่ในลักษณะเกณฑ์การรับรองแบบสมัครใจ ด้วยการคัดสรรผลิตภัณฑ์ในระดับจังหวัดและระดับภูมิภาค ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการให้คะแนนเพื่อกำหนดระดับกลุ่มสินค้า (Product Level) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ กลุ่มสินค้านระดับ 5 ดาว เป็นสินค้าที่มีคุณภาพเป็นเลิศ ได้มาตรฐานสินค้าและมีศักยภาพในการเป็นสินค้าส่งออก กลุ่มสินค้านระดับ 4 ดาว

เป็นสินค้าที่มีศักยภาพและคุณภาพเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ สามารถพัฒนาสู่สากลได้ กลุ่มสินค้าระดับ 3 ดาว เป็นสินค้าคุณภาพระดับปานกลาง สามารถพัฒนาสู่ระดับมาตรฐานที่สูงขึ้นเป็น 4 ดาวได้ กลุ่มสินค้าระดับ 2 ดาว เป็นสินค้าที่มีศักยภาพน้อย แต่สามารถพัฒนาคุณภาพสู่ระดับมาตรฐานสินค้าเป็น 3 ดาวได้ และกลุ่มสินค้าระดับ 1 ดาว เป็นสินค้าที่ต่ำกว่ามาตรฐานสากลและสามารถพัฒนาสู่ระดับ 2 ดาวได้แต่ต้องใช้เวลาอันยาวนาน เนื่องจากมีจุดบกพร่องมากที่สุด โดยเกณฑ์ดังกล่าวเป็นเกณฑ์ที่มุ่งพิจารณาผลผลิตของสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชน ที่ผู้ประกอบการสมัครเข้ารับการประเมินเองไม่ได้บังคับ จึงต้องเสียค่าใช้จ่ายเองในการประเมินผลิตภัณฑ์แต่ละครั้ง (กรมการพัฒนาชุมชน, 2555) จึงมีความเข้าใจได้ว่าเกณฑ์ มผช. ถือว่าเป็นเกณฑ์การรับรอง ไม่ใช่เกณฑ์การพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพให้แก่วิสาหกิจชุมชนโดยตรง จึงใช้เป็นเพียงแนวทางในการปฏิบัติเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ ส่งผลให้วิสาหกิจชุมชนยังขาดเกณฑ์มาตรฐานและตัวบ่งชี้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้มีคุณภาพ ซึ่งหากต้องพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานและตัวบ่งชี้ของวิสาหกิจชุมชน จะต้องพัฒนาอยู่บนพื้นฐานแนวคิดและทฤษฎีการจัดการปัจจัยนำเข้า 4M ได้แก่ 1) การจัดการด้านเงินทุน 2) ด้านพนักงานและผู้บริหาร 3) ด้านเครื่องจักร และ 4) ด้านวัสดุวัตถุดิบ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550) แนวคิดจัดการคุณภาพด้านปัจจัยเสริม 4 ประการ ได้แก่ 1) ปัจจัยเสริมการจัดการด้านการตลาด 2) ด้านระบบปฏิบัติงาน ระเบียบ กฎเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน 3) ด้านการบริหารจัดการ และ 4) ด้านการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน (วีระพงศ์ มาลัย, 2554) และทฤษฎีการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจ 5 ขั้นตอนของ ฟาโยล (Fayol, 1923 อ้างถึงใน อำนาจ ธีระวนิช, 2553, หน้า 76 - 77) ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดการองค์กร 3) ด้านบริหารงานบุคคล 4) ด้านการอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านการควบคุม

กล่าวโดยสรุป ปัจจุบันสมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชุมชน มีความต้องการเกณฑ์มาตรฐานที่จะใช้เป็นแบบแผนในการสร้างคุณภาพการบริหารจัดการ ที่จะสามารถพัฒนามาตรฐานสินค้าชุมชนในเชิงระบบ ตั้งแต่กระบวนการในระดับปัจจัยนำเข้า ปัจจัยการผลิต จนกระทั่งการส่งมอบผลิตภัณฑ์ ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นที่สำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับความสามารถด้านการบริหาร และการกำหนดวิสัยทัศน์ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์การบริหารกิจการในอนาคต (Aimin & Barbara, 2001)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนากลุ่มวิสาหกิจชุมชนด้านคุณภาพการจัดการ เพื่อเพิ่มศักยภาพการผลิตสินค้าและบริการ ให้ชุมชนสามารถดำรงอยู่ท่ามกลางการใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศที่ผสมผสานกับภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งมีผลต่อการเสริมสร้างความยั่งยืนและความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชน จึงสนใจพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ที่ผลิตสินค้าโอท็อป โดยเกณฑ์ดังกล่าวจะพัฒนาขึ้นจากการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) เพื่อสรุปเป็นเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน และกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อป จำนวน 30 แห่ง จากนั้นจะได้นำเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาได้เบื้องต้น ไปประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนจำนวน 10 แห่ง จำแนกตามประเภทของวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อปในระดับพื้นฐานจำนวน 5 แห่ง และระดับก้าวหน้าจำนวน 5 แห่ง เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง ผลการประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนของเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้น กับเกณฑ์มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ที่จะนำไปสู่การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ให้มี

ความสมบูรณ์และเกิดความเหมาะสม ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม สำหรับการพัฒนาและเพิ่มพูนศักยภาพทางด้านการจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

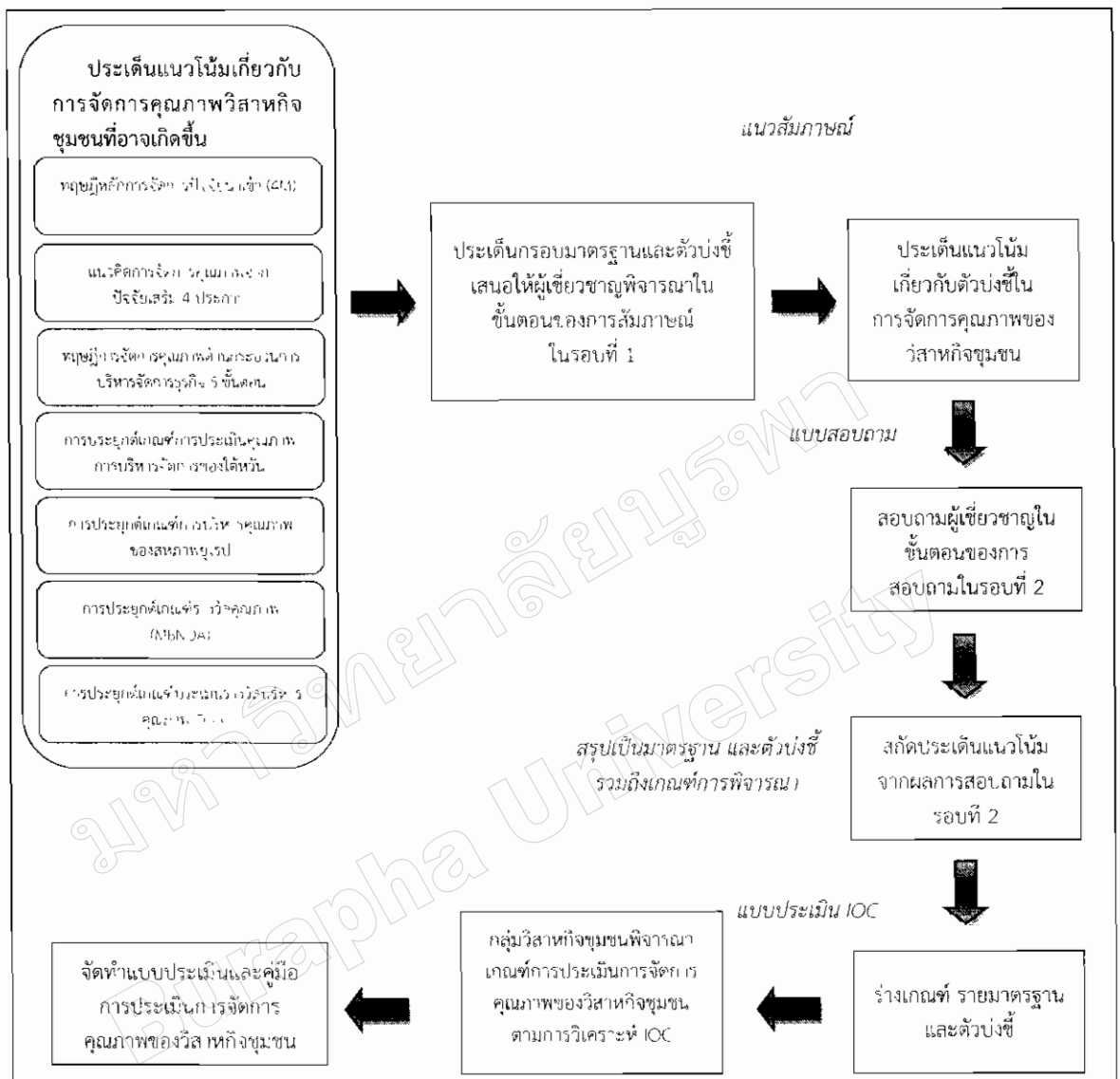
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาขึ้นกับเกณฑ์มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน

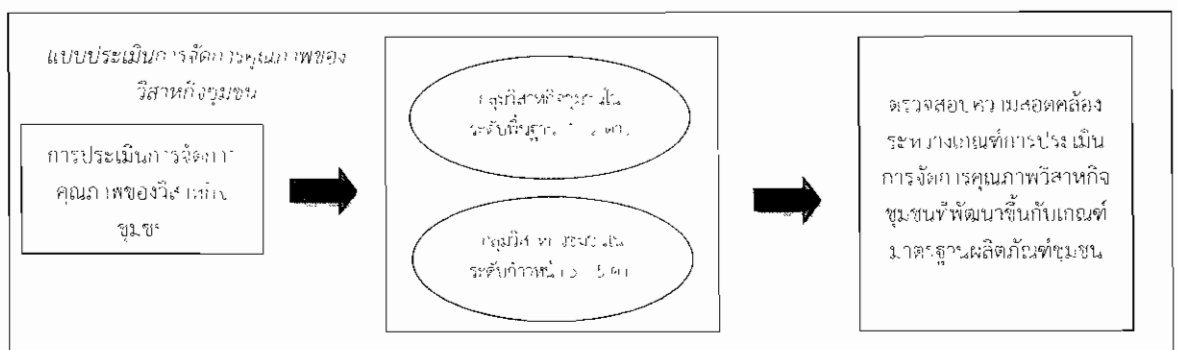
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน โดยประยุกต์เทคนิคการวิจัยแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) ซึ่งเป็นการศึกษาจากการกำหนดปัจจัยที่นำไปสู่การจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน ในลักษณะเป็นแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้น จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ทฤษฎีหลักการจัดการปัจจัยนำเข้า (4M) ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) และเครื่องจักร (Machine) แนวคิดการจัดการคุณภาพจากปัจจัยเสริม 4 ประการ ได้แก่ ปัจจัยมาเสริมในการจัดการทางการตลาด ทางระบบการปฏิบัติงาน ทางการบริหาร และทางการจูงใจ ทฤษฎีการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การอำนวยการ และการควบคุมงาน การประยุกต์เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการของไต้หวัน การประยุกต์เกณฑ์การบริหารคุณภาพของสหภาพยุโรป การประยุกต์เกณฑ์รางวัลคุณภาพ (MBNQA) และการประยุกต์เกณฑ์ประเมินรางวัลบริหารคุณภาพ TQA เพื่อกำหนดขึ้นเป็นประเด็นของกรอบมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาในขั้นตอนของการสัมภาษณ์ในรอบที่ 1 โดยกำหนดขึ้นเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ เพื่อนำไปสู่การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและสกัดประเด็นเกี่ยวกับแนวโน้มหลักและแนวโน้มย่อย ที่มีโอกาสใช้เป็นประเด็นในการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน แล้วจึงสรุปเป็นแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญในขั้นตอนของการสอบถามในรอบที่ 2 การสรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ที่สามารถนำมาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนได้

จากนั้นจึงนำไปจัดทำเป็นร่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน มาตรฐานและตัวบ่งชี้ เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจชุมชนประเมินความเหมาะสมของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน โดยการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ในการสรุปเป็นเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ส่วนตอนที่ 2 เป็นการนำเกณฑ์การจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนที่ได้จัดทำขึ้นจากตอนที่ 1 ไปประเมิน การจัดการคุณภาพกับวิสาหกิจชุมชน จำแนกตามประเภทของวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อป 5 ประเภท ได้แก่ ประเภทอาหาร ประเภทเครื่องดื่ม ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย ประเภทของใช้ ของตกแต่งและของที่ระลึก และประเภทสมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร และจำแนกตามลักษณะของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในระดับพื้นฐานถึงระดับก้าวหน้า เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องผลการประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ของเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นกับเกณฑ์มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ซึ่งมีกรอบแนวคิดการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนตามกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1



การนำเกณฑ์ไปใช้ประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ผลการประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนตามเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับการจำแนกการคัดสรรสินค้าตามเกณฑ์มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ให้เกิดคุณภาพการดำเนินงานที่นำไปสู่การยกระดับวิสาหกิจชุมชนจากระดับพื้นฐานไปสู่ระดับก้าวหน้า ซึ่งหากเป็นเช่นนั้นกลุ่มวิสาหกิจชุมชนต้องเริ่มจากการจัดการคุณภาพทางด้านการบริหารให้ประสบความสำเร็จและมีความต่อเนื่อง ให้เกิดพัฒนาการทางการจัดการ โดยมีกระบวนการจัดการคุณภาพที่เริ่มจากบริบทพื้นฐานของวิสาหกิจชุมชน จากนั้นจึงเริ่มเข้าสู่การจัดการคุณภาพด้วยการคัดเลือกปัจจัยนำเข้าที่มีคุณภาพ การจัดการกระบวนการผลิตให้ได้คุณภาพ การจัดการเพื่อรักษาและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ และการจัดการการส่งมอบผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการสร้างควมยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน โดยวิสาหกิจชุมชนจะมีพัฒนาการและสามารถบริหารระบบการจัดการคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนสามารถศึกษาแนวทางการจัดการคุณภาพจากคู่มือการใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน

2. ได้คู่มือเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน สำหรับเป็นแนวทางให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสามารถศึกษา นำมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณาของเกณฑ์ ไปใช้สำหรับการจัดการวิสาหกิจชุมชนให้มีคุณภาพทั่วทั้งระบบ และมีความยั่งยืนในการดำเนินงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การเสริมสร้างศักยภาพ และพัฒนาขีดความสามารถทางการบริหารจัดการของกลุ่มสมาชิกวิสาหกิจชุมชน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัย กำหนดตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการบริหารในวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าประเภทโอท็อป (Cassell & Symon, 1994, pp. 1-13) ได้แก่ สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน เจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน กลุ่มผู้บริหารหรือนักปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยจำแนกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนตามประเภทการผลิตสินค้าโอท็อป 5 ประเภท ได้แก่ ประเภทอาหาร ประเภทเครื่องดื่ม ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย ประเภทของใช้ ของตกแต่งและของที่ระลึก และประเภทสมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร ที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548 ของสมาชิกวิสาหกิจชุมชน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน เป็นผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน

2. ขอบเขตด้านการศึกษาประเด็นแนวโน้มเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน ที่อาจเกิดขึ้น ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกเป็น 4 เรื่อง ดังนี้

2.1 เรื่องที่ 1 คือ แนวคิดทฤษฎีการจัดการปัจจัยนำเข้า 4M ในด้านการจัดการเงินทุน ด้านพนักงานและผู้บริหาร ด้านเครื่องจักร และด้านวัสดุวัตถุดิบ

2.2 เรื่องที่ 2 คือ แนวคิดการจัดการคุณภาพจากปัจจัยเสริม 4 ประการ ประกอบด้วย ปัจจัยเสริมด้านการตลาด ด้านระบบปฏิบัติงาน ระเบียบ กฎเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน ด้านการบริหารจัดการ และด้านการจูงใจผู้ปฏิบัติงาน

2.3 เรื่องที่ 3 คือ ทฤษฎีการจัดการคุณภาพด้วยกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจ 5 ขั้นตอนของฟายล์ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านบริหารงานบุคคล ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม

2.4 เรื่องที่ 4 คือ การยึดตัวแบบเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการ ที่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย เกณฑ์รางวัลคุณภาพการจัดการไต้หวัน (Taiwan National Quality Award: TNQA) เกณฑ์จัดการคุณภาพสหภาพยุโรป (European Foundation for Quality Management: EFQM) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Malcom Baldrige National Quality Award: MBNQA) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA)

3. ขอบเขตของผลการจัดระดับการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนตามช่วงระดับคะแนน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 คะแนนการจัดการคุณภาพ อยู่ในช่วงระดับคะแนนตั้งแต่ 0.01 – 0.60 ผลการจัดระดับการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนอยู่ในระดับต้องปรับปรุง

ระดับที่ 2 คะแนนการจัดการคุณภาพ อยู่ในช่วงระดับคะแนนตั้งแต่ 0.61 – 1.21 ผลการจัดระดับการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนอยู่ในระดับพอใช้

ระดับที่ 3 คะแนนการจัดการคุณภาพ อยู่ในช่วงระดับคะแนนตั้งแต่ 1.22 – 1.82 ผลการจัดระดับการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนอยู่ในระดับดี

ระดับที่ 4 คะแนนการจัดการคุณภาพ อยู่ในช่วงระดับคะแนนตั้งแต่ 1.83 – 2.43 ผลการจัดระดับการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนอยู่ในระดับดีมาก

ระดับที่ 5 คะแนนการจัดการคุณภาพ อยู่ในช่วงระดับคะแนนตั้งแต่ 2.44 – 3.00 ผลการจัดระดับการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนอยู่ในระดับดีเด่น

4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อป แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อปในระดับพื้นฐานจำแนกตามเกณฑ์ มผช. 1 ดาว ถึง 2 ดาว และกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อป ในระดับก้าวหน้าจำแนกตามเกณฑ์ มผช. 3 ดาว ถึง 5 ดาว

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คะแนนการประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ระหว่างวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อปในระดับพื้นฐานจำแนกตามเกณฑ์ มผช. 1 ดาว ถึง 2 ดาว กับระดับก้าวหน้าจำแนกตามเกณฑ์ มผช. 3 ดาว ถึง 5 ดาว

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **วิสาหกิจชุมชน (Community Enterprise)** หมายถึง กิจกรรมของชุมชนที่ดำเนินกิจกรรมการผลิตสินค้าและบริการ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนปี พ.ศ. 2548 ในที่นี้คือกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนที่ดำเนินกิจกรรมการผลิตสินค้าโอท็อป จำแนกออกได้เป็นการผลิต 5 ประเภท คือ ประเภทอาหาร ประเภทเครื่องดื่ม ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย ประเภทของใช้ของตกแต่งและของที่ระลึก และประเภทสมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร

2. **วิสาหกิจชุมชนระดับพื้นฐาน (Community Enterprise in Basic)** หมายถึง กลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่มีการดำเนินการผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ ด้วยขั้นตอนอย่างง่าย มีขอบเขตของการใช้ประโยชน์จากสินค้าและบริการเพื่อกิน เพื่อใช้หรือเพื่อจำหน่ายในชุมชนหรือชุมชนอื่นโดยรอบ ในที่นี้คือกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่คัดเลือกจากกลุ่มผลิตสินค้าประเภทโอท็อปที่ได้รับรางวัลมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนในระดับ 1 ดาว ถึง 2 ดาว

3. **วิสาหกิจชุมชนระดับก้าวหน้า (Community Enterprise in Advanced)** หมายถึง กลุ่มวิสาหกิจที่มีการดำเนินการผลิตสินค้าและบริการต่าง ๆ ด้วยขั้นตอนที่มีความซับซ้อนตามเทคนิคการผลิต ซึ่งจะผลิตจากชุมชนไปสู่ตลาดการบริโภคทั่วไป มีการปรับปรุงคุณภาพของการผลิต การบรรจุหีบห่อและการตลาด เพื่อให้สามารถแข่งขันทางธุรกิจได้ ในที่นี้คือกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่คัดเลือกจากกลุ่มผลิตสินค้าประเภทโอท็อปที่ได้รับรางวัลมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนในระดับ 3 ดาว ถึง 5 ดาว

4. **การจัดการคุณภาพ (Quality Management)** หมายถึง การดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนด้วยการคัดเลือก การออกแบบ การวางแผน การควบคุม การปรับปรุง และการพิจารณาที่มุ่งสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ บนความต้องการของลูกค้า ที่มีความเชื่อมโยงกันเชิงระบบ ตั้งแต่บริบทพื้นฐาน ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต การรักษาและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ การส่งมอบผลิตภัณฑ์ และความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน

5. **เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน (Criteria of the Quality Management of Community Enterprise Assessment)** หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้วัดระดับการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนที่ดำเนินกิจกรรมการผลิตสินค้าโอท็อป แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณา

6. **เกณฑ์ (Criteria)** หมายถึง เกณฑ์การจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน

7. **มาตรฐาน (Standards)** หมายถึง องค์ประกอบของเกณฑ์ที่ใช้แบ่งกลุ่มการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 บริบทพื้นฐาน มาตรฐานที่ 2 ปัจจัยนำเข้า มาตรฐานที่ 3 กระบวนการผลิต มาตรฐานที่ 4 การรักษาและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ มาตรฐานที่ 5 การส่งมอบผลิตภัณฑ์ และมาตรฐานที่ 6 ความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน

8. **ตัวบ่งชี้ (Indicators)** หมายถึง ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ที่ต้องนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มคุณภาพในการจัดการ ที่ระบุไว้ในมาตรฐานของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน

9. **เกณฑ์การพิจารณา (Criteria of Consideration)** หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนให้เกิดคุณภาพในการจัดการ สำหรับใช้

ประเมินการปฏิบัติงานเป็นรายชื่อ ที่ระบุไว้ในตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน

10. บริบทพื้นฐาน (Context) หมายถึง มาตรฐานของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน มาตรฐานที่ 1 ที่ครอบคลุมการจัดการคุณภาพในประเด็นทำเลที่ตั้ง การใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และการสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจชุมชน รวมถึงการต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาสินค้าใหม่

11. ปัจจัยนำเข้า (Input) หมายถึง มาตรฐานของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน มาตรฐานที่ 2 ที่ครอบคลุมการจัดการคุณภาพในประเด็นการคัดเลือกปัจจัยการผลิต การปรับปรุงคุณภาพวัตถุดิบ และระบบรักษาคุณภาพของวัตถุดิบ รวมถึงการประเมินคุณภาพของวัตถุดิบ

12. กระบวนการผลิต (Process) หมายถึง มาตรฐานของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน มาตรฐานที่ 3 ที่ครอบคลุมการจัดการคุณภาพในประเด็นการจัดองค์กร การจัดระบบดำเนินงาน และการส่งเสริมให้สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีส่วนร่วมรวมถึงการจัดการสิ่งแวดล้อมในการทำงานของวิสาหกิจชุมชน

13. การรักษาและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Output) หมายถึง มาตรฐานของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน มาตรฐานที่ 4 ที่ครอบคลุมการจัดการคุณภาพในประเด็นการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์

14. การส่งมอบผลิตภัณฑ์ (Delivery) หมายถึง มาตรฐานของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน มาตรฐานที่ 5 ที่ครอบคลุมการจัดการคุณภาพในประเด็นการควบคุมคุณภาพระหว่างการส่งมอบผลิตภัณฑ์ และการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพในการส่งมอบผลิตภัณฑ์

15. ความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน (Outcome) หมายถึง มาตรฐานของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน มาตรฐานที่ 6 ที่ครอบคลุมการจัดการคุณภาพในประเด็นการประเมินเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงาน การสร้างความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน และการสร้างความร่วมมือร่วมใจของคนในชุมชน

16. ผลการประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน (The Assessment of Quality Management in Community Enterprise) หมายถึง คะแนนจากการประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อปในระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้าตามมาตรฐานทั้ง 6 มาตรฐานของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน