

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน และเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาขึ้นกับเกณฑ์มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในขั้นตอนของการสัมภาษณ์รอบที่ 1 และการสอบถามรอบที่ 2 และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา และการนำเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาขึ้นกับเกณฑ์มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน การศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ซึ่งสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน ถึงแนวโน้มที่จะสามารถนำประเด็นต่างๆ มาใช้ในการพัฒนาเกณฑ์ จากนั้นจึงดำเนินการสกัดประเด็นผลการสอบถามรอบที่ 2 แล้วดำเนินการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งเป็นการประเมินจากกลุ่มวิสาหกิจชุมชนจำนวน 30 แห่ง เพื่อนำไปสู่การสรุปเป็นเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนเบื้องต้น ตอนที่ 2 เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาขึ้นกับเกณฑ์มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน จำแนกตามประเภทของวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อป 5 ประเภท ได้แก่ ประเภทอาหาร ประเภทเครื่องดื่ม ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย ประเภทของใช้ ของตกแต่งและของที่ระลึก และประเภทสมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร ด้วยการวิเคราะห์สถิติทดสอบแมน-วิทนี ยู (The Mann-Whitney U Test)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ได้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน จำนวน 6 มาตรฐาน 20 ตัวบ่งชี้ และ 60 เกณฑ์การพิจารณา ได้แก่

1.1 มาตรฐานที่ 1 บริบทพื้นฐาน มี 4 ตัวบ่งชี้ คือ 1) มีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการทำกิจการ 2) มีการใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชน 3) มีการสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจชุมชนและ 4) มีการต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาสินค้าใหม่

1.2 มาตรฐานที่ 2 บัณฑิตนำเข้า มี 4 ตัวบ่งชี้ คือ 1) มีการคัดเลือกปัจจัยที่มีคุณภาพสูงในการผลิต 2) มีการปรับปรุงคุณภาพวัตถุดิบในการผลิต 3) มีระบบรักษาคุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต และ 4) มีการประเมินคุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต

1.3 มาตรฐานที่ 3 กระบวนการผลิต มี 4 ตัวบ่งชี้ คือ 1) มีการจัดองค์การอย่างเป็นระบบ 2) มีการจัดระบบดำเนินงานที่มีคุณภาพ 3) การส่งเสริมให้สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการคุณภาพ และ 4) มีการจัดการสิ่งแวดล้อมในการทำงานของวิสาหกิจชุมชน

1.4 มาตรฐานที่ 4 การรักษาและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ มี 3 ตัวบ่งชี้ คือ 1) มีการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ 2) มีการยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ และ 3) มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

1.5 มาตรฐานที่ 5 คุณภาพการส่งมอบผลิตภัณฑ์ มี 2 ตัวบ่งชี้ คือ 1) มีการควบคุมคุณภาพระหว่างการส่งมอบผลิตภัณฑ์ 2) มีการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพในการส่งมอบผลิตภัณฑ์

1.6 มาตรฐานที่ 6 ความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน มี 3 ตัวบ่งชี้ คือ 1) มีการประเมินเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานให้สูงขึ้น 2) มีการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน และ 3) มีการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจของคนในชุมชน

2. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาขึ้นกับเกณฑ์มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน

ผู้วิจัยได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนดังกล่าวในเบื้องต้นแล้ว ได้นำมาตรฐานต่าง ๆ ที่ได้พัฒนาขึ้น ไปจัดทำเป็นแบบประเมินและคู่มือการประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน สำหรับนำไปประเมินกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน 10 แห่ง เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาขึ้นกับเกณฑ์มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ซึ่งการประเมินกลุ่มวิสาหกิจชุมชนระดับก้าวหน้า มีคะแนนประเมินสูงกว่ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนระดับพื้นฐานในทุกมาตรฐานของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ Mann - Whitney U test ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า ผลการพิจารณาการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนตามเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน นั่นหมายถึงวิสาหกิจชุมชนระดับก้าวหน้ามีการจัดการคุณภาพในด้านบริบทพื้นฐาน ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต การรักษาและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ การส่งมอบผลิตภัณฑ์ และความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชนได้ดีกว่าวิสาหกิจชุมชนระดับพื้นฐาน แสดงให้เห็นว่าเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ในการจำแนกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถจำแนกระดับการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ในระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้า ได้อย่างเหมาะสม เช่นเดียวกับเกณฑ์ มผช. ที่เป็นเกณฑ์ใช้จำแนกการคัดสรรผลิตภัณฑ์สินค้าโอท็อปเข้าสู่ระดับ 1 - 5 ดาว

การอภิปรายผล

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ได้มาตรฐานของเกณฑ์ จำนวน 6 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 บริบทพื้นฐาน มาตรฐานที่ 2 ปัจจัยนำเข้า มาตรฐานที่ 3 กระบวนการผลิต มาตรฐานที่ 4 การรักษาและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ มาตรฐานที่ 5 คุณภาพการส่งมอบผลิตภัณฑ์ และมาตรฐานที่ 6 ความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน มีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 20 ตัวบ่งชี้ โดยแต่ละมาตรฐานของเกณฑ์ มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันเป็นระบบตามทฤษฎีเชิงระบบ (วันชัย มีชาติ, 2550) โดยเริ่มจากบริบทพื้นฐาน ซึ่งวิสาหกิจชุมชนมีความแตกต่างจากธุรกิจขนาด

ยอมโดยทั่วไป ที่มีบริบทผูกพันเชื่อมโยงกับวิถีทางชุมชน ทั้งด้านทำเลที่ตั้งกับชุมชน การใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจชุมชน ตลอดจนการใช้ภูมิปัญญาในท้องถิ่น ผู้เชี่ยวชาญ ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก โดยเห็นว่าวิสาหกิจชุมชนเป็นการดำเนินงานกิจกรรมทางธุรกิจที่มาจากรากฐานในการพึ่งพาตนเองและชุมชน รวมถึงระบบนิเวศในท้องถิ่นด้วย ภูมิปัญญา ดังนั้น การจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ควรเริ่มต้นด้วยการพิจารณาบริบทพื้นฐาน ที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของนพธมน์ อีระกุล, อารี วิบูลย์พงศ์ และทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์ (2548) ที่ชี้ให้เห็นว่า วิสาหกิจชุมชนจะต้องใช้หลัก 3 ประการที่เป็นปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน คือ การพึ่งพาตนเองและชุมชน การมุ่งผลิตภาคเกษตรกรรมบนรากฐานของชุมชน และการบริหารจัดการอย่างมีอาชีพตามภูมิปัญญาของบริบทในท้องถิ่น (นพธมน์ อีระกุล, อารี วิบูลย์พงศ์ และทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์, 2548) จากนั้นการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนจะเริ่มเข้าสู่การจัดการคุณภาพด้วยการคัดเลือกปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต การรักษาและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ และการส่งมอบผลิตภัณฑ์ ตลอดจนความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน

การพัฒนาเกณฑ์การจัดการคุณภาพนี้ ได้พัฒนาขึ้นเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพการดำเนินงานที่นำไปสู่การยกระดับวิสาหกิจชุมชนจากระดับพื้นฐานไปสู่ระดับก้าวหน้า ซึ่งหากเป็นเช่นนั้นกลุ่มวิสาหกิจชุมชนต้องเริ่มจากการจัดการคุณภาพทางด้านการบริหารให้ประสบความสำเร็จและมีความต่อเนื่อง ให้เกิดพัฒนาการทางการจัดการ (วุฒิชัย จงคำนึงศิลป์, 2547) โดยหนทางที่สำคัญในการสร้างความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรของวิสาหกิจชุมชนนั้น ผู้วิจัยได้พัฒนาเป็นแนวทางการปฏิบัติที่บรรจุไว้ในมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณาในเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน ซึ่งเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นนั้น มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Prybutok et al. (2011) ที่ชี้ให้เห็นว่า ความสำเร็จของการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพขององค์กรทางธุรกิจนั้น ไม่ว่าจะเป็นขนาดกลางและขนาดเล็กในถิ่นรวมถึงกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จะประกอบด้วยเกณฑ์ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งลูกค้าและการตลาด ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริหารทางด้านกระบวนการผลิต ในขณะที่เกณฑ์ด้านทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริหารทางด้านปัจจัยนำเข้า และด้านผลของการดำเนินธุรกิจนั้นจัดเป็นองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ (Prybutok et al., 2011) ทั้งนี้ปัญหาหลักของชุมชนไทยมีปัญหาด้านการคิดวิเคราะห์ทางการจัดการธุรกิจ ซึ่งถือว่าเป็นรากฐานของคนไทยที่มีปัญหาด้านการจัดการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนให้มีคุณภาพ จึงเป็นประเด็นที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยต้องการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนขึ้น เพื่อเป็นแนวทางและองค์ความรู้ที่จะทำให่วิสาหกิจชุมชนมีความคิดเชิงธุรกิจและมีแนวทางที่ถูกต้องในการพัฒนาสินค้าให้คุณภาพสูงขึ้น

ในขณะเดียวกันเกณฑ์ก็มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tsai & Chou (2009) ที่เห็นว่าความสำเร็จที่สำคัญในการจัดการทางธุรกิจ คือ การเข้าสู่การปฏิบัติงานบนระบบมาตรฐานคุณภาพ หรือมีระบบที่เชื่อมโยงการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยเริ่มต้นจากการพิจารณาปัจจัยการผลิต กระบวนการผลิต การจัดการผลิตภัณฑ์ และการส่งมอบผลิตภัณฑ์ ล้วนแต่ต้องอาศัยระบบ

มาตรฐานคุณภาพมาใช้ในการจัดการคุณภาพ เพื่อความสำเร็จและความยั่งยืนในการบริหารกิจการ ในธุรกิจ SMEs (Tsai & Chou, 2009) อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bou-I luser et al (2009) ซึ่งให้เห็นว่าเกณฑ์ ที่ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการคุณภาพ ที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ผลทางสังคม ผลภาวะผู้นำ ผลทางด้านเทคนิคการผลิต ผลจากระบบการผลิต ผลการจัดการ นโยบายและกลยุทธ์ และผลการปฏิบัติต่อลูกค้า (Bou-I luser et al., 2009) และยิ่งสอดคล้อง กับผลการศึกษาของ Yang and Hsieh (2009) ที่เสนอว่า เกณฑ์ให้เห็นความสามารถทางกำไร และการเงิน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ทางด้านผลประโยชน์ทางการเงินที่จะสามารถใช้วิเคราะห์ศักยภาพ การดำเนินงานขององค์กร (Yang & Hsieh, 2009)

เมื่อได้พัฒนาเกณฑ์ขึ้นมาแล้ว ก็ได้พัฒนาแบบประเมินและคู่มือเกณฑ์การประเมินการจัดการ คุณภาพของวิสาหกิจชุมชนขึ้น เพื่อนำไปทดลองประเมินเกณฑ์กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน สำหรับตรวจสอบ ความสอดคล้องระหว่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาขึ้นกับเกณฑ์ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ซึ่งเกณฑ์การจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาขึ้น สามารถจำแนก ความแตกต่างของการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนได้ โดยสามารถจำแนกการจัดการคุณภาพ ระหว่าง วิสาหกิจชุมชนระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้า โดยคะแนนประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจ ชุมชนระดับก้าวหน้าสูงกว่าระดับพื้นฐานในทุกมาตรฐาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน ผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ที่ใช้ในการจำแนกระดับการคัดสรรผลิตภัณฑ์ชุมชนในระดับ 1 ดาว ถึง 5 ดาว นั้นหมายถึงเกณฑ์การจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาขึ้นทั้ง 6 มาตรฐาน ใช้ในการจำแนก กลุ่มวิสาหกิจชุมชนด้านการจัดการคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถจำแนกระดับการจัดการ คุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ในระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้าออกจากกันได้

แม้กระนั้นการดำเนินงานด้านการจัดการคุณภาพของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในระดับ ก้าวหน้า ก็ยังมีการดำเนินงานที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุงคุณภาพในหลายประเด็น ซึ่งเป็นการ ดำเนินงานด้านการจัดการที่ไม่ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะในตัวบ่งชี้ด้านการจัดระบบการดำเนินงานที่มี คุณภาพ และตัวบ่งชี้ด้านการส่งเสริมให้สมาชิกวิสาหกิจชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการคุณภาพ ที่อยู่ใน มาตรฐานที่ 3 กระบวนการผลิต ซึ่งประเด็นดังกล่าวเป็นเรื่องที่สำคัญที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจ ชุมชนในระดับก้าวหน้า จะต้องมีการพัฒนาการบริหารจัดการในตัวบ่งชี้ดังกล่าวให้มีคุณภาพที่สูงขึ้น อย่างเร่งด่วน ในขณะเดียวกันยังพบการประเมินคุณภาพการจัดการในระดับพอใช้ ของวิสาหกิจ ชุมชนในระดับก้าวหน้าอยู่ในหลายตัวบ่งชี้ เช่น มาตรฐานที่ 1 บริบทพื้นฐาน ตัวบ่งชี้เรื่องการดำเนิน ด้านมีการต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาสินค้า มาตรฐานที่ 2 ปัจจัยนำเข้า ตัวบ่งชี้เรื่องมี ระบบรักษาคุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต มาตรฐานที่ 3 กระบวนการผลิต ตัวบ่งชี้เรื่องมีการจัด องค์กร อย่างเป็นระบบ มาตรฐานที่ 5 การส่งมอบผลิตภัณฑ์ ตัวบ่งชี้เรื่องมีการควบคุมคุณภาพ ระหว่างการส่งมอบผลิตภัณฑ์ มาตรฐานที่ 4 การรักษาและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ ตัวบ่งชี้เรื่องมี การตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ รวมถึงตัวบ่งชี้เรื่องมีการยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ซึ่งกลุ่ม วิสาหกิจชุมชน ในระดับก้าวหน้าควรต้องเร่งจัดการคุณภาพในประเด็นดังกล่าวเช่นกัน อย่างไรก็ตาม วิสาหกิจชุมชน ในระดับก้าวหน้า ก็ยังมีระดับการจัดการคุณภาพอยู่ในระดับที่ดีมากอยู่หลายตัวบ่งชี้ เช่น ตัวบ่งชี้เรื่องมีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการทำกิจการ มีการใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงใน การบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชน มีการสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจชุมชน มีการคัดเลือกปัจจัยที่มี

คุณภาพสูง ในการผลิต มีการจัดการสิ่งแวดล้อมในการทำงานของวิสาหกิจชุมชน มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีการประเมินเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานให้สูงขึ้น และตัวบ่งชี้เรื่องมีการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน ทั้งนี้ได้สอดคล้องกับแนวคิดของไมเคิล อี พอร์เตอร์ ที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการดำเนินธุรกิจ เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจไว้ 3 ประการ ได้แก่ กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านราคา การสร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์การแบ่งส่วนการตลาด ซึ่งการดำเนินงานที่เหมาะสมจะนำไปสู่การสร้างความสามารถหรือสมรรถนะ ให้เกิดขึ้นกับองค์กร โดยสิ่งที่สำคัญยิ่งในกระบวนการทำงาน คือ การจัดหาแหล่งวัตถุดิบกระบวนการผลิต การจัดเก็บ การตลาด ทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยี และโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร เป็นต้น (ไมเคิล อี พอร์เตอร์, 2546)

สำหรับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในระดับพื้นฐานเกือบทั้งหมดมีคะแนนการประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนที่ต่ำมากในตัวบ่งชี้หลายเรื่อง เช่น ตัวบ่งชี้ด้านการต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาสินค้าใหม่ มีการประเมินคุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต มีการจัดองค์กรอย่างเป็นระบบ มีการจัดระบบดำเนินงานที่มีคุณภาพ การส่งเสริมให้สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการคุณภาพ มีการจัดการสิ่งแวดล้อมในการทำงานของวิสาหกิจชุมชน มีการควบคุมคุณภาพระหว่างการผลิต มีการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ มีการประเมินเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานให้สูงขึ้น รวมถึงตัวบ่งชี้เรื่องมีการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจของคนในชุมชน ซึ่งวิสาหกิจชุมชนในระดับพื้นฐานมีความจำเป็นเร่งด่วน ที่จะต้องดำเนินการให้มีการเพิ่มระดับการจัดการคุณภาพ เพื่อรองรับการแข่งขันที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงสภาพสถานการณ์การแข่งขันภายใต้การเข้าสู่ความเป็นประชาคมอาเซียนของประเทศในปี พ.ศ. 2558 และจากการลงพื้นที่สังเกตการณ์และประเมินของผู้วิจัย ทำให้ทราบข้อมูลว่าวิสาหกิจชุมชนในระดับพื้นฐาน มีข้อจำกัดอยู่หลายประการที่จะนำไปสู่การจัดการคุณภาพการดำเนินงานที่สูงขึ้น เช่น การได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจากแหล่งทุนภายนอก การได้รับการพัฒนาความรู้ทางด้านการจัดการเพื่อรองรับการแข่งขัน ผู้บริหารในระดับท้องถิ่นมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยไม่ต่อเนื่อง ซึ่งทำให้การรับการสนับสนุนจากภาครัฐขาดช่วงไม่ต่อเนื่อง เป็นต้น อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนในระดับพื้นฐาน ก็มีความต้องการจะพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีคุณภาพที่สูงขึ้น

จากปรากฏการณ์ข้างต้น สนับสนุนแนวคิดการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ที่จะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีความเห็นว่าเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนจะเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการจัดการที่ยั่งยืนให้แก่วิสาหกิจชุมชนในอนาคต หากวิสาหกิจชุมชนมีการดำเนินงานที่ยั่งยืน ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจชุมชน ส่งผลให้สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีความมั่นคง ชุมชนในท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งก่อให้เกิดความยั่งยืนในการดำเนินงานในอนาคต นั้นหมายถึงหากวิสาหกิจชุมชนต้องการความสำเร็จตามเจตนารมณ์การก่อตั้งวิสาหกิจชุมชนนั้น วิสาหกิจชุมชนจะต้องมีการจัดการคุณภาพการดำเนินงาน ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มศักยภาพในการบริหาร ที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จทางธุรกิจประการหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิชย โสสุวรรณจินดา (2552) ที่ได้เสนอแนวทางการบริหารจัดการในวิสาหกิจขนาดย่อมว่า หากวิสาหกิจจะเผชิญความสำเร็จในการจัดการองค์กรนั้น ผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริหารจัดการ ทั้งทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดองค์กร รวมถึง

การจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler and Keller ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจไว้ว่า จะต้องมีการบริหารงานที่ไม่เน้นผลกำไรมากเกินไป มีการฝึกอบรม พัฒนาฝีมือแรงงาน การรักษาวินัยธรรมองค์กร ส่งเสริมความมีวินัย และสามัคคีในองค์กร รวมถึงการรักษาความพึงพอใจของลูกค้า ยึดคุณภาพการจัดการหรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์จากลูกค้าเป็นต้น (Kotler & Keller, 2012)

เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน ที่พัฒนาขึ้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาคุณภาพทางการจัดการของวิสาหกิจชุมชน สอดรับกับแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2555-2559) ซึ่งเป็นเป้าหมายที่ภาครัฐจะเร่งให้การสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนดังกล่าว ทั้งทางด้านการเร่งส่งเสริมให้วิสาหกิจมีการพัฒนาธุรกิจที่มีฐานการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมและเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม ถือว่าเป็นการผลิตสินค้าบนฐานแห่งภูมิปัญญาในท้องถิ่น ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการทางธุรกิจที่เน้นหลักการดำเนินงานตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง อีกทั้งเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นนี้ยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์กระบวนการ ควบคู่ไปกับการใช้เกณฑ์มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ที่จัดว่าเป็นเกณฑ์ผลผลิตด้วยการมุ่งจำแนกและคัดสรรผลิตภัณฑ์ชุมชนในระดับ 1 ดาว ถึง 5 ดาว เพื่อควบคุมและรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ของสินค้าโอท็อป ดังนั้นหากวิสาหกิจชุมชนได้นำเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน ที่ได้พัฒนาขึ้น ไปใช้เป็นแนวทางการจัดการคุณภาพทางการบริหารจัดการ ก็จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพทางการบริหารให้กับวิสาหกิจชุมชน ตามเจตนารมณ์ของแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอนาคต ตลอดจนจะสามารถผลักดันให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีการปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาคอาเซียนได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน

1.1 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรมีมาตรการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนอย่างเร่งด่วน กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อป ประเภทของใช้ ของตกแต่งและของที่ระลึก และประเภทสมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร ในการผลักดันให้เกิดการจัดการคุณภาพ โดยเน้นการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนจะต้องมีการจัดทำกิจกรรมตามแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์และแผนงานในการดำเนินกิจกรรมของวิสาหกิจชุมชน มีการติดตามและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์และแผนงานในการดำเนินกิจกรรมของวิสาหกิจชุมชน รวมถึงมีการประเมินผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายทั้งความสามารถในการแสวงหากำไร และการสร้างความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน ตลอดจนการสร้างความร่วมมือร่วมใจของคนในชุมชน

1.2 กลุ่มวิสาหกิจชุมชนทั้งในระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้า ควรเร่งและเน้นการจัดการคุณภาพในด้านการส่งเสริมให้สมาชิกของวิสาหกิจชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการคุณภาพ โดยให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์และแผนงานในการดำเนินกิจกรรมของ

วิสาหกิจชุมชน และมีการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้สมาชิกสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามแผนงาน และการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator: KPI) อย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงมีการส่งเสริมการจัดกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างวินัยและความสามัคคี เช่น กิจกรรม 5 ส เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

2.1 สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนควรนำคู่มือเกณฑ์ไปศึกษามาตรฐานต่าง ๆ ของเกณฑ์ และวิธีการประเมินอย่างละเอียด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบการปรับปรุงคุณภาพการจัดการของวิสาหกิจชุมชนให้มีความก้าวหน้าที่สูงขึ้น

2.2 สมาชิกวิสาหกิจชุมชนสามารถใช้มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ไปปฏิบัติให้เกิดเป็นรูปธรรม โดยเน้นการจัดการคุณภาพในมาตรฐานที่ 3 กระบวนการผลิต ในตัวบ่งชี้ด้านการจัดองค์ประกอบอย่างเป็นระบบ การจัดระบบดำเนินงานที่มีคุณภาพ การส่งเสริมให้สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการคุณภาพ ตลอดจนการจัดการสิ่งแวดล้อมในการทำงานของวิสาหกิจชุมชน รวมถึงมาตรฐานที่ 5 การส่งมอบผลิตภัณฑ์ ในตัวบ่งชี้ด้านการควบคุมคุณภาพระหว่างการส่งมอบผลิตภัณฑ์ และการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพในการส่งมอบผลิตภัณฑ์

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้เพิ่มเติม ในประเด็นที่เกี่ยวกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าประเภทอื่นนอกจากการผลิตสินค้าประเภทโอท็อป อีกทั้งควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการใช้อยู่มีผลการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนที่เกิดจากการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน

3.2 ควรดำเนินการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพที่เป็นรูปธรรมของวิสาหกิจชุมชน ในด้านการจัดการกระบวนการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน การจัดการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน และการจัดการการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสนับสนุนการพัฒนาแนวทางการจัดการคุณภาพในประเด็นดังกล่าว เนื่องจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าประเด็นดังกล่าว ทั้งวิสาหกิจชุมชนในระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้ามีระดับคะแนนประเมินคุณภาพการจัดการที่ต่ำมาก

3.3 ควรนำเกณฑ์การจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อสกัดตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนให้เหมาะสม ในเวลาที่วิสาหกิจชุมชนมีการนำเกณฑ์นี้ไปใช้ในการจัดการคุณภาพอย่างแพร่หลายในอนาคต