

การพัฒนาเกณฑ์การประเมิน การจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน*

A Development on Evaluation Criteria of Quality Management in Community Enterprises

ธีระวัฒน์ จันทร์ทิพย์** และ เสรี ชัดแจ้ง***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน โดยใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) และเปรียบเทียบผลการใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ระหว่างวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อประดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้า การศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน โดยใช้เทคนิคการวิจัยอนาคต (Ethnographic Delphi Futures Research: EDFR) โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน เรื่องแนวโน้มที่จะนำประเด็นต่างๆ มาใช้ในการพัฒนาเกณฑ์ ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบผลการใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนใน

- * งานวิจัยนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินการตามหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิตสาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา และได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยประเภทบัณฑิตศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ประจำปี 2556
- ** นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา
- *** รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี ชัดแจ้ง อาจารย์วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

with criteria of local product standard which was used to categorize OTOP product selection toward 1 to 5 star levels.

If can be concluded that the evaluation criteria of community enterprise quality management were efficient.

Keyword: Criteria Quality Management Community Enterprise

บทนำ

วิสาหกิจชุมชนของประเทศไทย ถือว่าเป็นหน่วยผลิตสินค้าและบริการ ที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐมาเกือบทศวรรษ โดยเริ่มตั้งแต่ประเทศไทย มีการใช้พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนในปี พ.ศ. 2548 เพื่อให้เกิดความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจชุมชน ลดทอนภาวะพึ่งพิงทางสังคม ส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้ภูมิปัญญาที่ผสมผสานกับระบบนิเวศในท้องถิ่น สำหรับพัฒนาผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นของแต่ละชุมชนในประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการผลิตสินค้าประเภทโอท็อป โดยที่ผ่านมามีหลายประเทศที่ประสบความสำเร็จในการส่งเสริมการผลิตสินค้าท้องถิ่น อาทิ โครงการหนึ่งเมืองหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Town One Product: OTOP) ของประเทศฟิลิปปินส์และสาธารณรัฐประชาชนจีน (เขตปกครองพิเศษไต้หวัน) และโครงการหนึ่งหมู่บ้านหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Village One Product: OVOP) ของประเทศญี่ปุ่น¹

วิสาหกิจชุมชนความสำคัญกับสังคมไทยมีหลายด้าน เช่น เป็นการส่งเสริมการรวมตัวกันของคนในชุมชนลดการพึ่งพาภายนอก เป็นการส่งเสริมความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นกลไกสร้างฐานความยั่งยืนของชุมชนด้วยฐานแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงเป็นระบบเศรษฐกิจชุมชนที่มีความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้มีความพร้อมที่จะพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจนเป็นเครื่องมือระดับจุลภาค (Tool of Micro Level) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ด้านเศรษฐกิจและสังคมใน

¹ Seksan Phonsuwan and Voratas Kachitvichyanukul. "Management System Models to Support Decision-making for Micro and Small Business of Rural Enterprise in Thailand". *Procedia Engineering*. 8.1(2011): 498-503.

ระดับมหภาค (Macro Economy) วิสาหกิจชุมชนจึงเป็นเครื่องมือในการสร้างฐานรากเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ² นอกจากนี้วิสาหกิจชุมชนยังมีความสำคัญกับระบบโซ่อุปทาน (Supply Chain) โดยนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นในการลงทุน และสร้างเสริมประสบการณ์วิชาชีพภาคประชาชนในท้องถิ่นที่เป็นฐานการผลิตสินค้าส่งต่อและเชื่อมโยงกับกิจกรรมการผลิตในอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ทั้งในและต่างประเทศ³ ปัจจุบันวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่มีการผลิตสินค้าประเภทหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambol One Product) หรือ โอท็อป เนื่องจากเป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนจำนวนไม่มาก และยังสามารถรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมนอกฤดูกาลเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร

การดำเนินงานวิสาหกิจชุมชนเผชิญกับข้อจำกัดนานัปการโดยเฉพาะด้านบริหารจัดการ เช่น ปัญหาด้านการตลาด ซึ่งวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่มักตอบสนองความต้องการของตลาดในท้องถิ่นหรือตลาดภายในประเทศเป็นหลัก ยังขาดความรู้ความสามารถในด้านการตลาดในวงกว้าง รวมถึงการมุ่งพัฒนาสินค้าในการรองรับการขยายขอบเขตทางการตลาด ด้วยการส่งออกไปขายยังต่างประเทศ และปัญหาด้านการขาดแคลนเงินทุน ซึ่งส่วนใหญ่มักประสบปัญหาการขอกู้เงินจากสถาบันการเงินเพื่อมาลงทุนในการขยายงาน อีกทั้งยังเผชิญกับปัญหาด้านแรงงาน โดยมักจะมีปัญหาการเข้าออกของแรงงานในอัตราที่สูง กล่าวคือเมื่อมีฝีมือและมีความชำนาญมากขึ้น ก็จะย้ายออกไปทำงานในโรงงานขนาดใหญ่ ที่มีระบบและผลตอบแทนที่ดีกว่า ส่งผลให้วิสาหกิจชุมชนซึ่งส่วนใหญ่เป็นการจัดตั้งในลักษณะกลุ่มผู้ผลิตสินค้าในชุมชนขาดแรงงานที่มีความรู้ความสามารถ อีกทั้งยังคงใช้แรงงานที่ทำงานประจำเป็นแรงงานในระบบเครือข่าย จึงส่งผลกระทบต่อการสั่งการและควบคุมคุณภาพการบริหารกิจการ⁴ ในขณะที่ปัญหาด้านข้อจำกัดทางเทคโนโลยีที่ใช้ใน

² ณรงค์ เพชรประเสริฐ และพิทยา ว่องกุล. เศรษฐศาสตร์การเมือง: วิสาหกิจชุมชน กลไกเศรษฐกิจฐานราก. 2550.

³ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. เว็บ. <http://www.ismed.or.th/SME2/src/bin/controller.php?view=first.First>. 15 ธันวาคม 2554.

⁴ เสรี พงศ์พิศ และสุภาส จันทร์หงส์. ข้อควรระวังเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชน. 2548.

การผลิตก็มีผลกระทบต่อคุณภาพการผลิตสินค้าเป็นอย่างมาก โดยทั่วไปวิสาหกิจชุมชนส่วนใหญ่จะผลิตสินค้าประเภทโอท็อป มักใช้เทคนิคการผลิตไม่ซับซ้อนเนื่องจากการลงทุนต่ำ ผู้ประกอบการและพนักงานขาดความรู้พื้นฐานที่จะรองรับเทคนิคที่ทันสมัย จึงทำให้ขาดการพัฒนาในรูปแบบผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของสินค้าที่ดีตามความต้องการของลูกค้า และที่สำคัญการดำเนินกิจการของโอท็อปเกิดปัญหาด้านการบริหารจัดการที่ด้อยคุณภาพ ซึ่งประเด็นสำคัญเกิดจากการขาดการวางแผน และขาดความรู้ความสามารถในการจัดการหรือการบริหารงานที่มีระบบที่เป็นมาตรฐาน ส่วนใหญ่มักใช้ประสบการณ์ของผู้ประกอบการหรือสมาชิกในกลุ่มวิสาหกิจ จากการเรียนรู้ด้วยตัวเอง และการอาศัยบุคคลในครอบครัวหรือญาติพี่น้องมาช่วยงานด้านการบริหารภายใน ลักษณะนี้แม้จะมีข้อดีในเรื่องการดูแลที่ทั่วถึง (หากธุรกิจไม่ใหญ่นัก) แต่เมื่อกิจการเริ่มขยายตัวมากขึ้นมีสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงในอนาคต หากไม่ปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีระบบที่ดี ก็เกิดปัญหาทางด้านการบริหารจัดการที่กระทบต่อการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ⁵

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนากลุ่มวิสาหกิจชุมชนด้านคุณภาพการจัดการ เพื่อเพิ่มศักยภาพการผลิตสินค้าและบริการ ให้ชุมชนสามารถดำรงอยู่ท่ามกลางการใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศที่ผสมผสานกับภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งมีผลต่อการเสริมสร้างความยั่งยืนและความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชน จึงสนใจพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ที่ผลิตสินค้าโอท็อป โดยเกณฑ์ดังกล่าวจะพัฒนาขึ้นจากการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) ด้วยเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) เพื่อสรุปเป็นเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน และกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อป จำนวน 30 แห่ง จากนั้นจะได้นำเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาได้เบื้องต้น ไปประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนจำนวน

⁵ เสรี พงศ์พิศ. คู่มือการทำวิสาหกิจชุมชน. 2552.

10 แห่ง จำแนกตามประเภทของวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อป ในระดับพื้นฐานจำนวน 5 แห่ง และระดับก้าวหน้าจำนวน 5 แห่งเพื่อเปรียบเทียบการใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ระหว่างวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อประดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้า ที่จะนำไปสู่การพัฒนาเกณฑ์ ดังกล่าวให้มีความสมบูรณ์และเกิดความเหมาะสม ในการใช้ประเมินคุณภาพการจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรม สำหรับการพัฒนาและเพิ่มพูนศักยภาพทางด้านการจัดการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

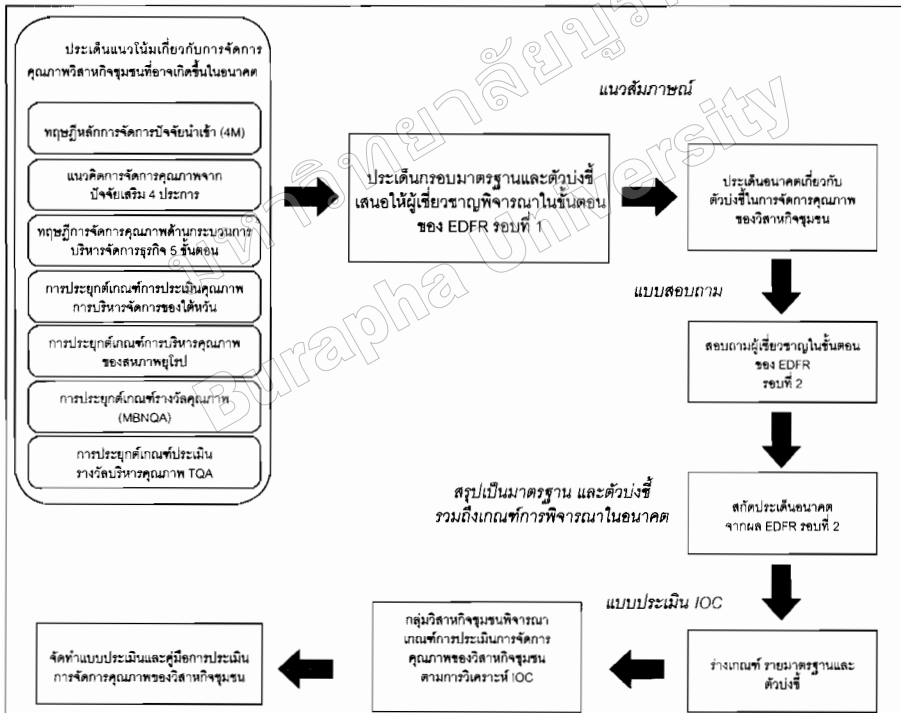
1. เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน โดยใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research)
2. เพื่อเปรียบเทียบผลการใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ระหว่างวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อประดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้า

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

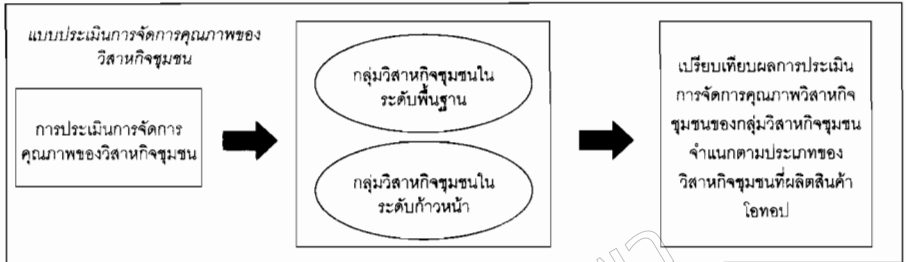
1. ได้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ให้เกิดคุณภาพการดำเนินงานที่นำไปสู่การยกระดับวิสาหกิจชุมชนจากระดับพื้นฐานไปสู่ระดับก้าวหน้า
2. ได้คู่มือเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน สำหรับเป็นแนวทางให้กลุ่มวิสาหกิจชุมชนสามารถศึกษา นำมาตราบฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณาของเกณฑ์ ไปใช้สำหรับการจัดการวิสาหกิจชุมชนให้มีคุณภาพทั่วทั้งระบบและมีความยั่งยืนในการดำเนินงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นการพัฒนาเกณฑ์การประเมิน การจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน โดยใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR ส่วนตอนที่ 2 เป็นการนำเกณฑ์การจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนที่ได้จัดทำขึ้นจากตอนที่ 1 ไปประเมินการจัดการคุณภาพกับวิสาหกิจชุมชน จำแนกตามประเภทของวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อป ซึ่งมีกรอบแนวคิดการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนตามกรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1



การนำเกณฑ์ไปใช้ประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน



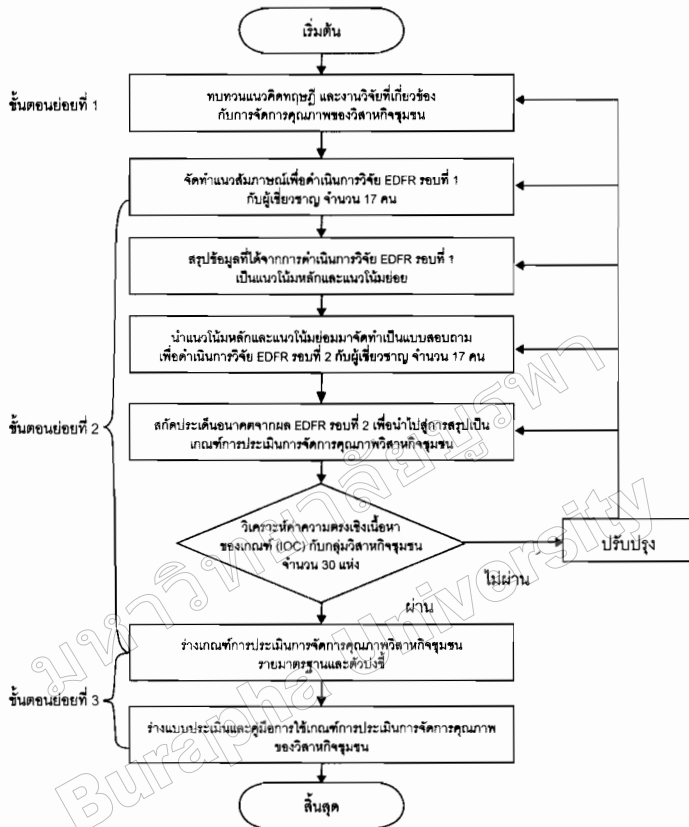
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ผลการประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนระหว่างวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อประดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้าแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ได้แบ่งการวิจัยเป็น 2 ตอน ประกอบด้วยในตอนที่ 1 เป็นการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน โดยใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR พิจารณาได้ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผังขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow Chart) การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนโดยใช้เทคนิควิจัยขนาดแบบ EDFA

จากภาพที่ 2 เป็นการแสดงผังขั้นตอนการดำเนินงาน ของการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน โดยใช้เทคนิคการวิจัยขนาดแบบ EDFA มีขั้นตอนย่อยที่เกี่ยวข้อง 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนย่อยที่ 1 การทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน ในขั้นตอนนี้ได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดเป็น

กรอบประเด็นที่มีโอกาสเป็นไปได้ ในการนำมาใช้เป็นมาตรฐานและตัวบ่งชี้ โดยยึดทฤษฎีเชิงระบบ ซึ่งได้ประยุกต์ตามทฤษฎีเชิงระบบขององค์การ⁶ (Context - Input - Process - Output - Delivery - Outcome: CIPODO) ดังนั้นเพื่อให้ได้ประเด็นที่สามารถนำไปจัดทำเป็นกรอบ EDFR รอบที่ 1 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก

ขั้นตอนย่อยที่ 2 การดำเนินการวิจัย EDFR ในรอบที่ 1 และรอบที่ 2 ซึ่งการดำเนินการวิจัย EDFR ในรอบที่ 1 กับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน ตามแนวคิดการศึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจของคาสเซลและไซมอน⁷ จะใช้จำนวนผู้เชี่ยวชาญ 17 คน⁸ ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และมีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการของวิสาหกิจชุมชน ได้แก่ กลุ่มนักวิชาการและคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย จำนวน 5 คน กลุ่มผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับรางวัลเกณฑ์มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน ในระดับ 5 ดาว จำนวน 5 คน กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือบุคคลากรในสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนจำนวน 4 คน และกลุ่มผู้บริหารและนักปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้นำชุมชนที่ได้รับรางวัลนักบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นดีเด่น จำนวน 3 คน จากนั้นจะพัฒนาแนวสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อดำเนินการวิจัยในขั้นตอน EDFR รอบที่ 1 พร้อมทั้งได้ดำเนินการพัฒนาแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญด้านแนวโน้มหลักและแนวโน้มย่อย ตามเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR รอบที่ 2 ซึ่งเป็นรอบที่ผู้เชี่ยวชาญจะประเมินว่าแนวโน้มแต่ละด้านของเกณฑ์มีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด

ในขั้นตอนนี้ผู้เชี่ยวชาญยังได้ดำเนินการสรุปความเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มหลักและแนวโน้มย่อย ที่ผ่านการคัดเลือกจากผู้เชี่ยวชาญ ตามเทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR รอบที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ในลักษณะสรุปฉันทามติ (Consensus)

⁶ วันชัย มีชาติ. *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ*. 2550. หน้า 59.

⁷ Catherine Cassell and Gillian Symon. *Qualitative Methods in Organizational Research*. 1994.

⁸ จุมพล พลภักตร์ชวิน. "ปฏิบัติการวิจัยอนาคตด้วย EDFR". *วารสารบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 1.2(2548):19-31.

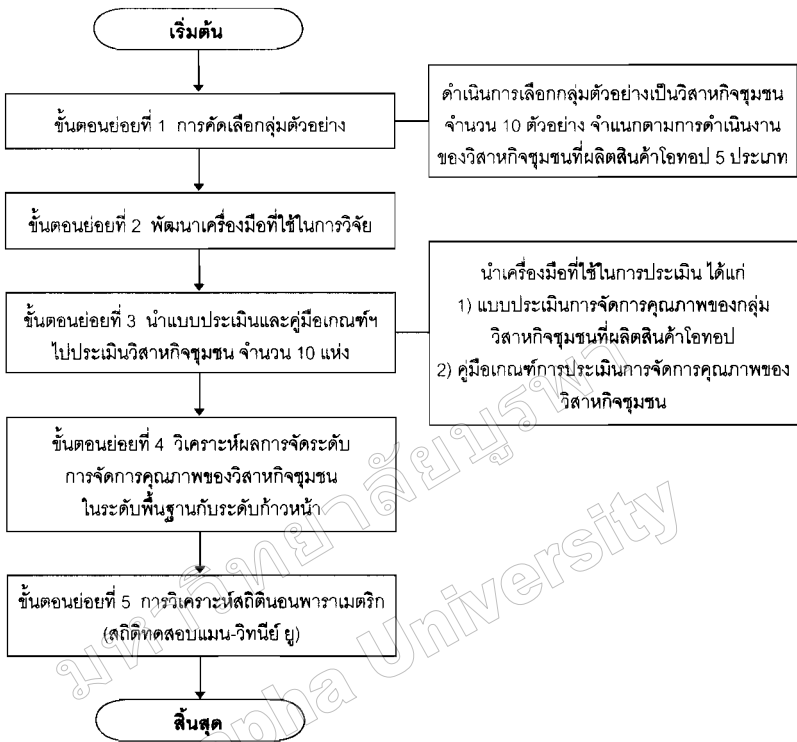
เป็นการตอบแบบสอบถามเพื่อคำนวณหาค่ามัธยฐาน (Median) และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Intreqrtile Range หรือ ค่า Q3-Q1) เป็นรายชื่อเพื่อพิจารณาเลือกแนวโน้มที่เป็นไปได้ในระดับมากขึ้นไป การพิจารณาคัดเลือกแนวโน้มหลักและแนวโน้มย่อย ที่มีโอกาสพัฒนาเป็นเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน ในส่วนของมาตรฐานและตัวบ่งชี้ จากผู้เชี่ยวชาญในขั้นตอนนี้ คือ ประเด็นที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป และประเด็นที่มีความสอดคล้องกันของความเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีค่าพิสัยควอไทล์ไม่เกิน 1.5⁹

จากนั้นจึงดำเนินการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งเป็นการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปกับกลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกในวิสาหกิจชุมชนตามการเข้าจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน พ.ศ. 2548 ของสมาชิกวิสาหกิจชุมชนที่ดำเนินการผลิตสินค้าประเภทโอท็อป ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) เนื่องจากในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Dampling) ที่เป็นสมาชิกในวิสาหกิจชุมชนจำนวน 30 ตัวอย่าง

ขั้นตอนย่อยที่ 3 ร่างเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนรายมาตรฐานและตัวบ่งชี้ จากนั้นจึงจัดทำร่างแบบประเมินและคู่มือการใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน จากมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่สรุปผลจากการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนขึ้นมา 1 ชุด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำเกณฑ์ไปประเมินการจัดการคุณภาพจัดกรวิสาหกิจชุมชน

สำหรับในตอนที่ 2 เป็นการเปรียบเทียบผลการใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ระหว่างวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อปในระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้าดังภาพที่ 3

⁹ ล.ด.



ภาพที่ 3 การนำเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนไปประเมินการจัดการคุณภาพกับวิสาหกิจชุมชน

จากภาพที่ 3 แสดงขั้นตอนย่อยในการวิจัยตอนที่ 2 มีขั้นตอนย่อยที่เกี่ยวข้อง 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนย่อยที่ 1 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในขั้นตอนนี้เป็นการคัดเลือกวิสาหกิจชุมชนที่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนปี พ.ศ. 2548 เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงโดยไม่อาศัยหลักความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) จำนวนวิสาหกิจชุมชนจำนวน 10 แห่งจำแนกตามประเภทลักษณะการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อป

ขั้นตอนย่อยที่ 2 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของขั้นตอนของการนำเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนไปประเมินการจัดการคุณภาพกับวิสาหกิจชุมชน คือ แบบประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน

ขั้นตอนย่อยที่ 3 เป็นการนำแบบประเมินและคู่มือเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ไปประเมินการจัดการคุณภาพกับวิสาหกิจชุมชนทั้ง 10 แห่ง

ขั้นตอนย่อยที่ 4 การวิเคราะห์ผลการจัดระดับการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน

ขั้นตอนย่อยที่ 5 การวิเคราะห์สถิตินอนพาราเมตริก (Nonparametric Statistics) ในขั้นตอนนี้ เป็นการจำแนกความแตกต่างของคะแนนการประเมินจากการประเมินการใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ในการเปรียบเทียบการประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนระหว่างกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อประดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้า ผู้วิจัยเลือกสถิติทดสอบแมน-วิทนีย์ ยู (The Mann-Whitney U Test) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบ ผลการประเมินการใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้า¹⁰ มีสูตรการคำนวณดังนี้

$$U = \min\{U_A, U_B\}$$

$$U_A = N_A N_B + \frac{N_A(N_A + 1)}{2} - R_A$$

$$U_B = N_A N_B + \frac{N_B(N_B + 1)}{2} - R_B$$

จากสูตรสถิติทดสอบแมน-วิทนีย์ ยู (The Mann-Whitney U Test) ใช้ค่า U ที่น้อยกว่า¹¹ กำหนดให้

R_A คือ ผลรวมอันดับ (Rank) ในกลุ่ม N_A

¹⁰ Sheng Yue and Chuh Yuan Wang. "The influence of serial correlation on the Mann-Whitney test for detecting a shift in median". *Advances in Water Resources*. 25.1(2002): 325-333.

R_B	คือ	ผลรวมอันดับ (Rank) ในกลุ่ม N_B
N_A	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในที่นี้ คือ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนระดับพื้นฐาน
N_B	คือ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในที่นี้ คือ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนระดับก้าวหน้า

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยออกเป็น 2 ตอนได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน โดยใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research)

จากตอนที่ 1 ได้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน จำนวน 6 มาตรฐาน 20 ตัวบ่งชี้ และ 65 เกณฑ์การพิจารณา ได้แก่

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

2. มาตรฐานที่ 2 ปัจจัยนำเข้า มี 4 ตัวบ่งชี้ คือ 1) มีการคัดเลือกปัจจัยที่มีคุณภาพสูงในการผลิต 2) มีการปรับปรุงคุณภาพวัตถุดิบในการผลิต 3) มีระบบรักษาคุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตและ 4) มีการประเมินคุณภาพของวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต

3. มาตรฐานที่ 3 กระบวนการผลิต มี 4 ตัวบ่งชี้ คือ 1) มีการจัดองค์ประกอบเป็นระบบ 2) มีการจัดระบบดำเนินงานที่มีคุณภาพ 3) การส่งเสริมให้สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการคุณภาพและ 4) มีการจัดการสิ่งแวดล้อมในการทำงานของวิสาหกิจชุมชน

4. มาตรฐานที่ 4 การรักษาและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ มี 3 ตัวบ่งชี้ คือ 1) มีการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ 2) มีการยกระดับ

¹¹ Dana S. Dunn. *Statistics and data analysis for the behavioral sciences*. 2001.

มาตรฐานผลิตภัณฑ์และ 3) มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า

5. มาตรฐานที่ 5 คุณภาพการส่งมอบผลิตภัณฑ์ มี 2 ตัวบ่งชี้ คือ

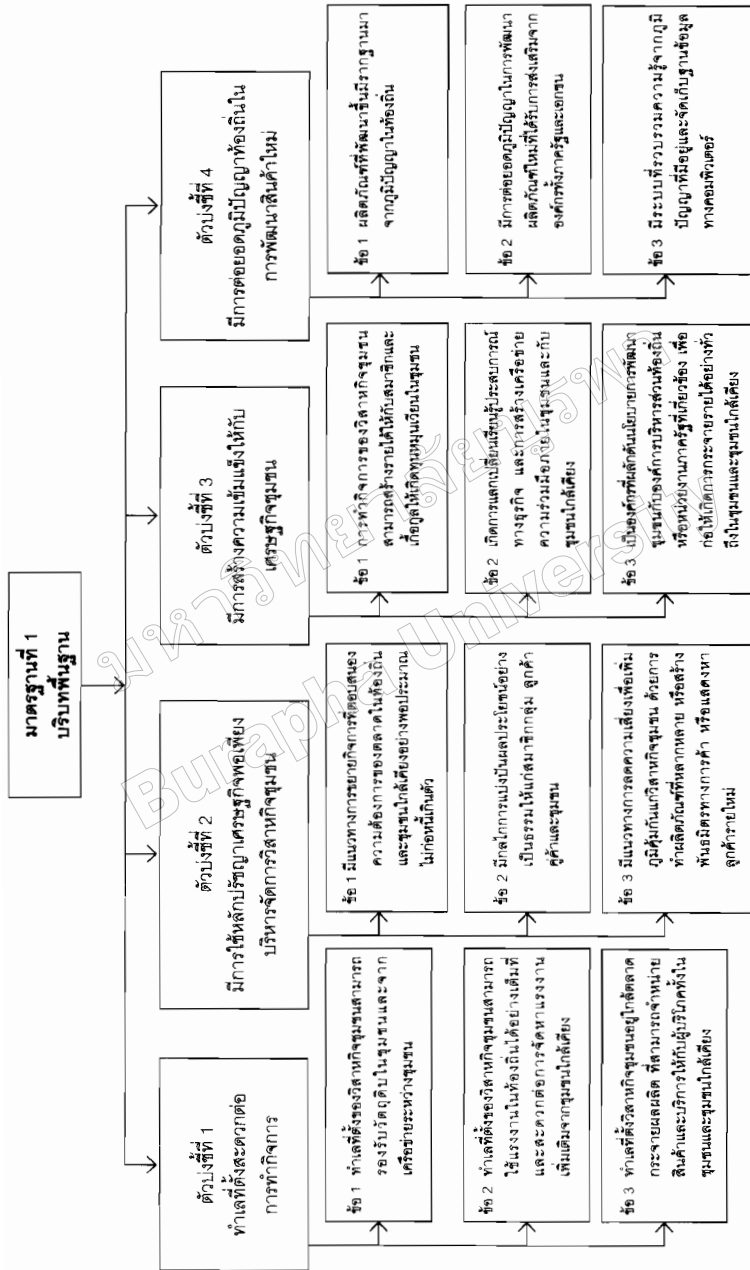
1) มีการควบคุมคุณภาพระหว่างการส่งมอบผลิตภัณฑ์ 2) มีการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพในการส่งมอบผลิตภัณฑ์

6. มาตรฐานที่ 6 ความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน มี 3 ตัวบ่งชี้ คือ

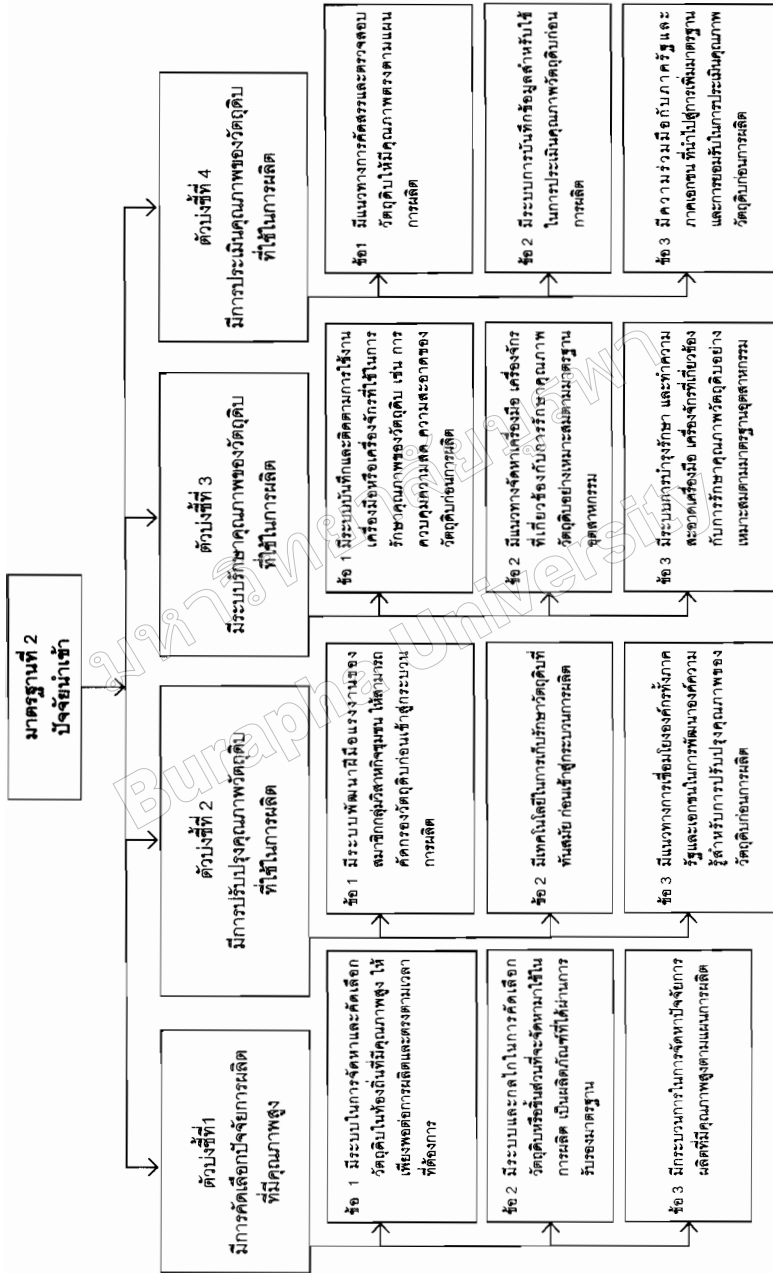
1) มีการประเมินเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานให้สูงขึ้น 2) มีการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชนและ 3) มีการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจของคนในชุมชน

พิจารณาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน จำนวน 6 มาตรฐาน 20 ตัวบ่งชี้ และ 65 เกณฑ์การพิจารณา ได้ดังภาพ

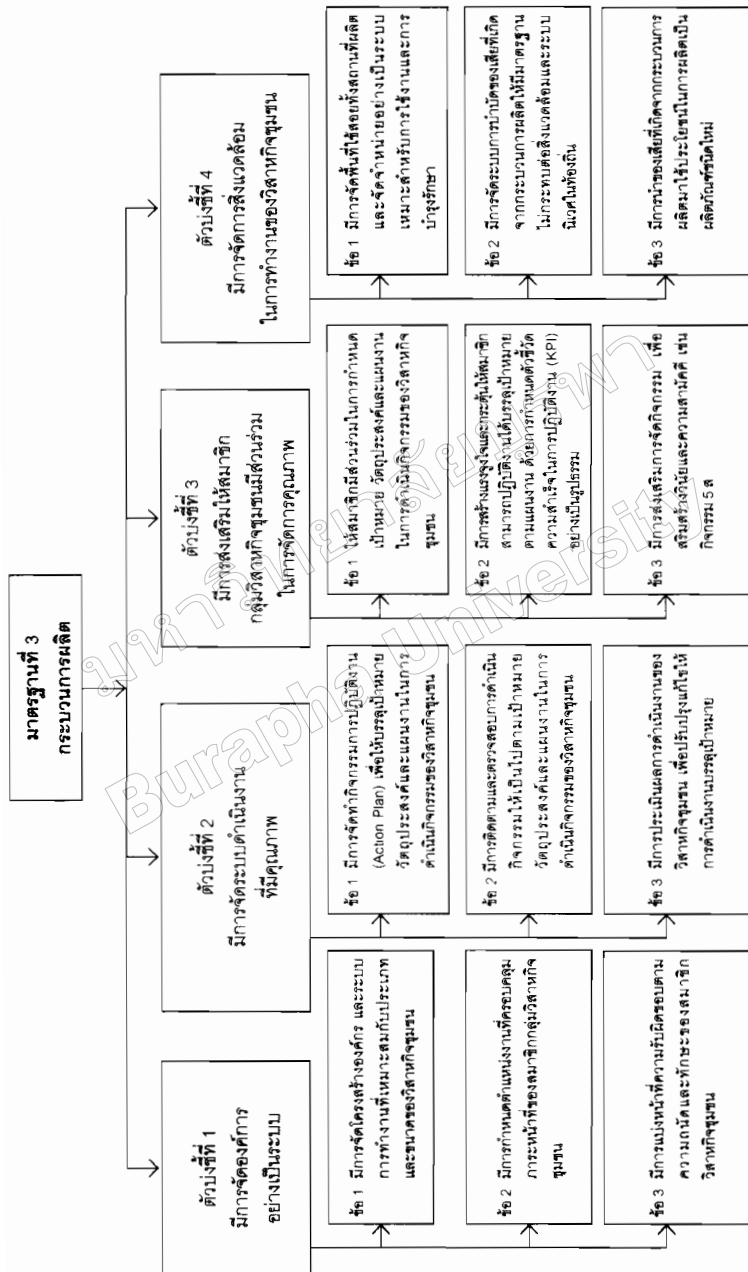
มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University



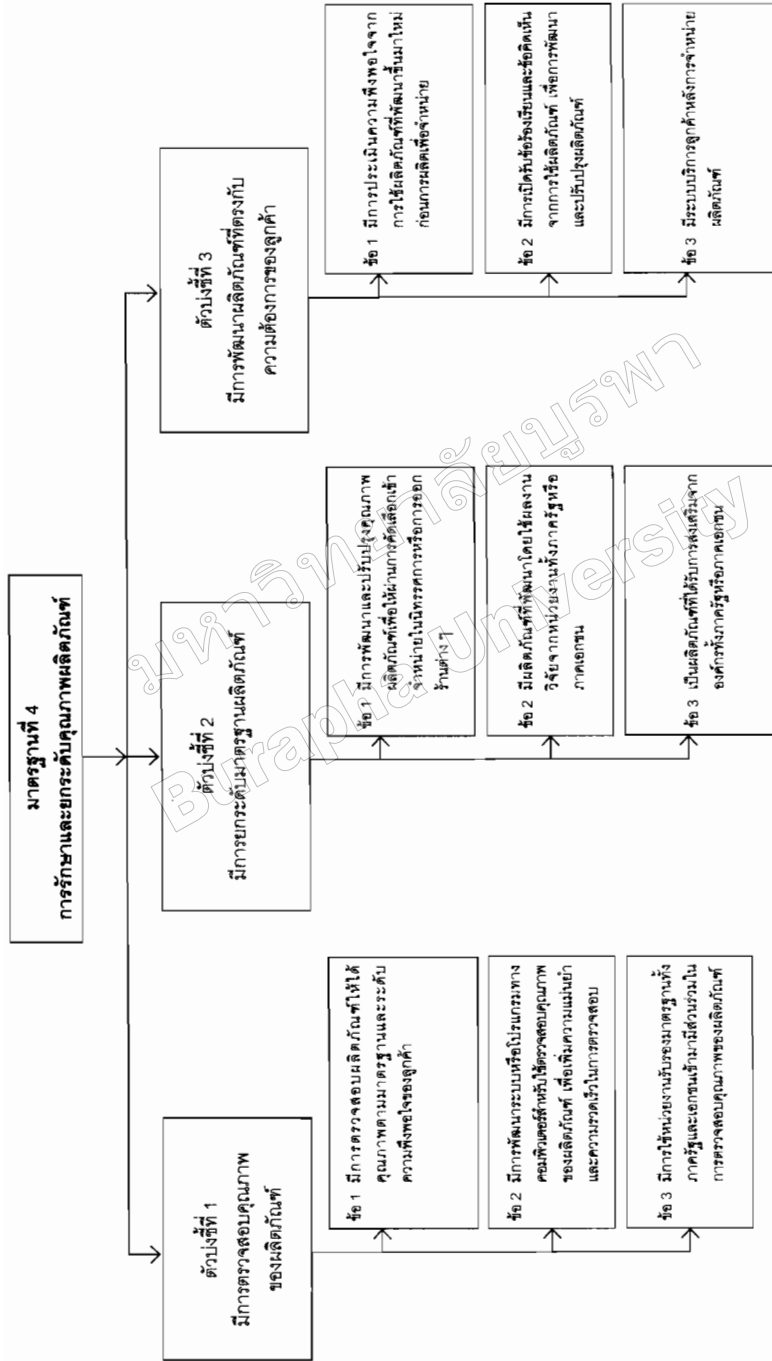
ภาพที่ 4 เกณฑ์การจัดวัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน มาตรฐานที่ 1 บริบทพื้นฐาน



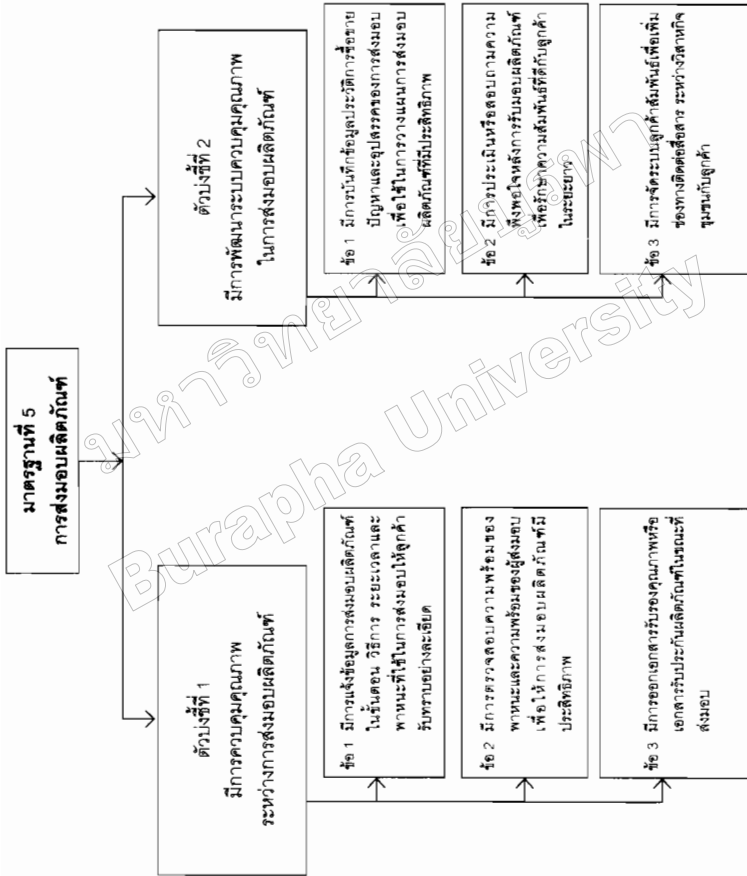
ภาพที่ 5 เกณฑ์การจัดการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน มาตรฐานที่ 2 ปัจจัยนำเข้า



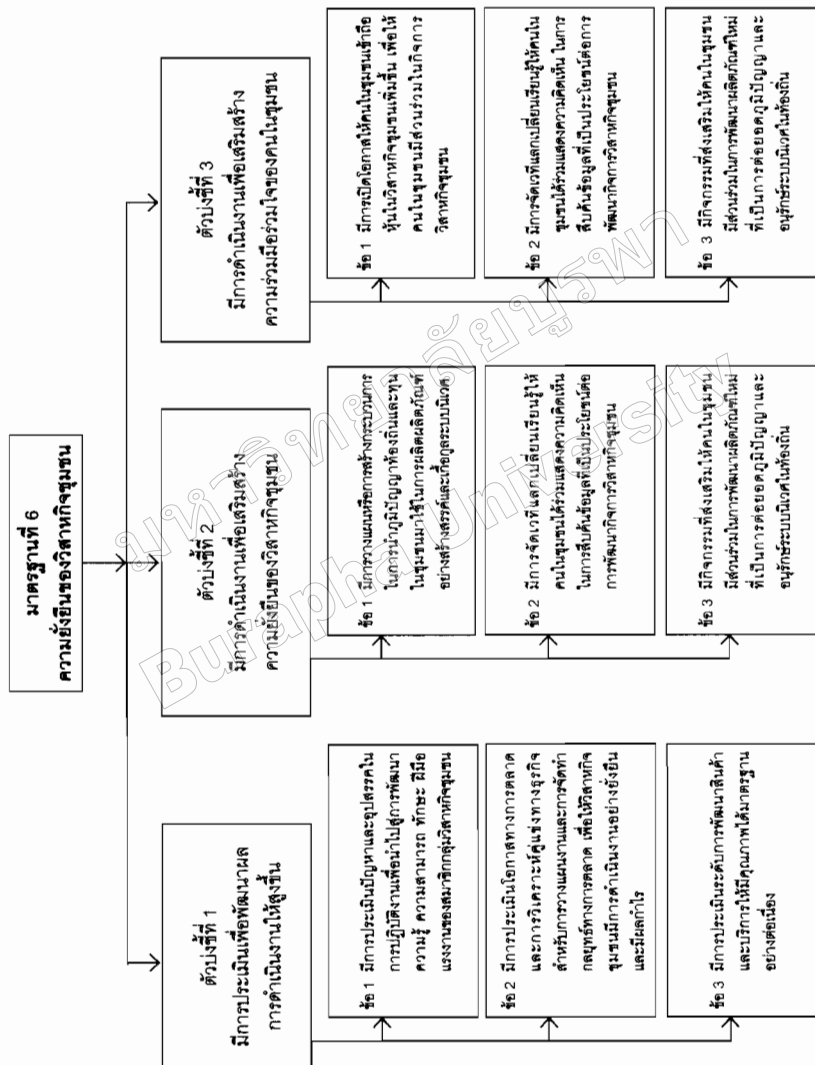
ภาพที่ 6 เกณฑ์การจัดการคุณภาพสถานศึกษาชุมชน มาตรฐานที่ 3 กระบวนการผลิต



ภาพที่ 7 เกณฑ์การจัดจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน มาตรฐานที่ 4 การรักษาระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์



ภาพที่ 8 เกณฑ์การจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน มาตรฐานที่ 5 การส่งมอบผลิตภัณฑ์



ภาพที่ 9 เกณฑ์การจัดการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน มาตราฐานที่ 6 ความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบผลการใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนระหว่างวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อประดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้า

ผู้วิจัยได้พัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนดังกล่าวในเบื้องต้นแล้ว ก็จะนำมาตรฐานต่างๆ ที่ได้พัฒนาขึ้น ไปจัดทำเป็นแบบประเมินและคู่มือการประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนสำหรับนำไปประเมินกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน 10 แห่ง เพื่อเปรียบเทียบผลการใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ระหว่างวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อปในระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้า ซึ่งการประเมินกลุ่มวิสาหกิจชุมชนระดับก้าวหน้า มีคะแนนประเมินสูงกว่ากลุ่มวิสาหกิจชุมชนระดับพื้นฐาน ในทุกมาตรฐานของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน และมีผลการเปรียบเทียบการใช้เกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ระหว่างวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อประดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้า จากการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Mann-Whitney U test นั้นเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน สามารถจำแนกความแตกต่างของการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนระหว่างระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้าได้ นั่นหมายถึงวิสาหกิจชุมชนระดับก้าวหน้ามีการจัดการคุณภาพ ในด้านบริบทพื้นฐาน ปัจจุบันนำเข้ากระบวนการผลิต การรักษาและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ การส่งมอบผลิตภัณฑ์ และความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน ได้ดีกว่าวิสาหกิจชุมชนระดับพื้นฐาน อีกทั้งยังแสดงให้เห็นว่าเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ในการจำแนกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถจำแนกระดับการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนในระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้าได้อย่างเหมาะสม เช่นเดียวกับเกณฑ์ มผช. ที่เป็นเกณฑ์ใช้จำแนกการคัดสรรผลิตภัณฑ์สินค้าโอท็อปเข้าสู่ระดับ 1-5 ดาว

การอภิปรายผล

การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน โดยใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) ได้มาตรฐานของเกณฑ์ จำนวน 6 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 บริบทพื้นฐาน มาตรฐานที่ 2 ปัจจัยนำเข้า มาตรฐานที่ 3 กระบวนการผลิต มาตรฐานที่ 4 การรักษาและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ มาตรฐานที่ 5 คุณภาพการส่งมอบผลิตภัณฑ์ และมาตรฐานที่ 6 ความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชนมีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 20 ตัวบ่งชี้ โดยแต่ละมาตรฐานของเกณฑ์ มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันเป็นระบบตามทฤษฎีเชิงระบบ¹² โดยเริ่มจากบริบทพื้นฐาน ซึ่งวิสาหกิจชุมชนมีความแตกต่างจากธุรกิจขนาดย่อมโดยทั่วไป ที่มีบริบทผูกพันเชื่อมโยงกับวิถีทางชุมชน ทั้งด้านทำเลที่ตั้งกับชุมชน การใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจชุมชน ตลอดจนการใช้ภูมิปัญญาในท้องถิ่น ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก โดยเห็นว่าวิสาหกิจชุมชนเป็นการดำเนินงานกิจกรรมทางธุรกิจที่มาจากรากฐานในการพึ่งพาตนเองและชุมชน รวมถึงระบบนิเวศในท้องถิ่นด้วย ภูมิปัญญา ดังนั้น การจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนควรเริ่มต้นด้วยการพิจารณาบริบทพื้นฐาน ที่เหมาะสมต่อการดำเนินงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของนทธมน ธีระกุล อารี วิบูลย์พงศ์ และทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์¹³ ที่ชี้ให้เห็นว่า วิสาหกิจชุมชนจะต้องใช้หลัก 3 ประการ ที่เป็นปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน คือ การพึ่งตนเองและชุมชน การมุ่งผลิตภาคเกษตรกรรมบนรากฐานของชุมชน และการบริหารจัดการอย่างมีอาชีพตามภูมิปัญญาของบริบทในท้องถิ่น¹⁴ จากนั้นการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนจะเริ่มเข้าสู่การจัดการคุณภาพด้วยการคัดเลือกปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต การรักษาและยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ และการส่งมอบผลิตภัณฑ์ ตลอดจนความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน

¹² วันชัย มีชาติ. พฤติกรรมบริหารองค์การสาธารณะ. 2550.

¹³ นทธมน ธีระกุล และคนอื่น. กระบวนการพึ่งตนเองของชุมชนเกษตรสู่ OVOP และบทเรียนสำหรับ OTOP ไทย. 2548.

¹⁴ ล.ด.

การพัฒนาเกณฑ์การจัดการคุณภาพนี้ ได้พัฒนาขึ้นเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพ การดำเนินงานที่นำไปสู่การยกระดับวิสาหกิจชุมชนจากระดับพื้นฐานไปสู่ระดับก้าวหน้า ซึ่งหากเป็นเช่นนั้นกลุ่มวิสาหกิจชุมชนต้องเริ่มจากการจัดการคุณภาพทางด้านการบริหารให้ประสบความสำเร็จ และมีความต่อเนื่องให้เกิดพัฒนาการทางการจัดการ¹⁵ โดยหนทางที่สำคัญในการสร้างความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรของวิสาหกิจชุมชนนั้น ผู้วิจัยได้พัฒนาเป็นแนวทางการปฏิบัติที่บรรจุไว้ในมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณาในเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชน ซึ่งเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นนั้น มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Prybutok and other¹⁶ ที่ชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จของการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพขององค์กรทางธุรกิจนั้น ไม่ว่าจะเป็นขนาดกลางและขนาดเล็ก ในที่นี้รวมถึงกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จะประกอบด้วยเกณฑ์ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งลูกค้าและการตลาด ซึ่งเป็นองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริหารทางด้านการประกอบการผลิต ในขณะที่เกณฑ์ด้านทรัพยากรบุคคลเป็นองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริหารทางด้านปัจจัยนำเข้า และด้านผลของการดำเนินธุรกิจนั้นจัดเป็นองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ¹⁷ ในขณะเดียวกันเกณฑ์ก็มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tsai and Chou¹⁸ ที่เห็นว่าความสำเร็จที่สำคัญในการจัดการทางธุรกิจ คือ การเข้าสู่การปฏิบัติงานระบบมาตรฐานคุณภาพ หรือมีระบบที่เชื่อมโยง

¹⁵ วุฒิชัย จงคำเนิ่งศีล. *การศึกษาและพัฒนาคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม*. 2547.

¹⁶ Prybutok and other. "Assessing the effectiveness of the Malcolm Baldrige National Quality Award model with municipal government". *Socio-Economic Planning Sciences*. 45.1(2011):118-129.

¹⁷ *ibid.*

¹⁸ Wen-Hsien Tsai and Wen-Chin Chou. "Selecting management systems for sustainable development in SMEs: A novel hybrid model based on DEMATEL, ANP, and ZOGP Taiwan". *Expert Systems with Applications*. 36.1(2009): 1,444-1, 458.

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยเริ่มต้นจากการพิจารณาปัจจัยการผลิต กระบวนการผลิต การจัดการผลิตภัณฑ์ และการส่งมอบผลิตภัณฑ์ ล้วนแต่ต้องอาศัยระบบมาตรฐานคุณภาพมาใช้ในการจัดการคุณภาพ เพื่อความสำเร็จ และความยั่งยืนในการบริหารกิจการในธุรกิจ SMEs อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bou-Llusar and other¹⁹ ซึ่งให้เห็นว่าเกณฑ์ ที่ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดการคุณภาพที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ ในขนาดเล็กและขนาดกลาง ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ผลทางสังคม ผลภาวะผู้นำ ผลทางด้านเทคนิคการผลิต ผลจากระบบการผลิต ผลการจัดการ นโยบายและกลยุทธ์ และผลการปฏิบัติต่อลูกค้า และยังสอดคล้องกับผลการ ศึกษาของ Yang and Hsieh²⁰ ที่เสนอว่า เกณฑ์ให้เห็นความสามารถทางกำไร และการเงิน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ทางด้านผลประโยชน์ทางการเงินที่จะสามารถใช้ วิเคราะห์ศักยภาพการดำเนินงานขององค์กร

เมื่อได้พัฒนาเกณฑ์ขึ้นมาแล้ว ก็ได้พัฒนาแบบประเมินและคู่มือเกณฑ์ การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนขึ้น เพื่อนำไปทดลอง ประเมินเกณฑ์กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชน สำหรับใช้เปรียบเทียบผลการใช้เกณฑ์ ระหว่างวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อปในระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้า ซึ่งเกณฑ์การจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนที่พัฒนาขึ้น สามารถจำแนก ความแตกต่างของการจัดการคุณภาพวิสาหกิจชุมชนได้ โดยสามารถจำแนก การจัดการคุณภาพ ระหว่างวิสาหกิจชุมชนระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้า โดยคะแนนประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนระดับก้าวหน้า สูงกว่าระดับพื้นฐานในทุกมาตรฐาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน ผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ที่ใช้ในการจำแนกระดับการคัดสรรผลิตภัณฑ์ชุมชน ในระดับ 1 ดาว ถึง 5 ดาว นั้นหมายถึงเกณฑ์การจัดการคุณภาพของวิสาหกิจ

¹⁹ J. Carlos Bou-Llusar and other. "An empirical assessment of the EFQM Excellence Model: Evaluation as a TQM framework relative to the MBNQA Model". *Journal of Operations Management*. 27.1(2009): 1-22.

²⁰ Taho Yang and Chiung-Hsi Hsieh. "Six-Sigma project selection using national quality award criteria and Delphi fuzzy multiple criteria decision-making method". *Expert Systems with Applications*. 36.1(2009): 7594-7603.

ชุมชนที่พัฒนาขึ้นทั้ง 6 มาตรฐาน ใช้ในการจำแนกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนด้านการจัดการคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถจำแนกระดับการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชนในระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้าออกจากกันได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาวิสาหกิจชุมชน

1.1 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรมีมาตรการส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนอย่างเร่งด่วนกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าโอท็อป ประเภทของใช้ ของตกแต่งและของที่ระลึก และประเภทสมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร ในการผลักดันให้เกิดการจัดการคุณภาพ โดยเน้นการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนจะต้องมีการจัดทำกิจกรรมตามแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ และแผนงานในการดำเนินกิจกรรมของวิสาหกิจชุมชนมีการติดตามและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และแผนงานในการดำเนินกิจกรรมของวิสาหกิจชุมชน รวมถึงมีการประเมินผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายทั้งความสามารถในการแสวงหากำไร และการสร้างความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน ตลอดจนการสร้างความร่วมมือร่วมใจของคนในชุมชน

1.2 กลุ่มวิสาหกิจชุมชนทั้งในระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้า ควรเร่งและเน้นการจัดการคุณภาพในด้านการส่งเสริมให้สมาชิกของวิสาหกิจชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการคุณภาพ โดยให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์และแผนงานในการดำเนินกิจกรรมของวิสาหกิจชุมชน และมีการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้สมาชิกสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามแผนงาน และการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator: KPI) อย่างเป็นทางการ รวมถึงมีการส่งเสริมการจัดการกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างวินัยและความสามัคคี เช่น กิจกรรม 5 ส เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

2.1 สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนควรมีคู่มือเกณฑ์ไปศึกษา มาตรฐานต่างๆ ของเกณฑ์และวิธีการประเมินอย่างละเอียด เพื่อให้เป็น แนวทางในการกำหนดกรอบการปรับปรุงคุณภาพการจัดการของวิสาหกิจ ชุมชนให้มีพัฒนาการที่สูงขึ้น

2.2 สมาชิกวิสาหกิจชุมชนสามารถใช้มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ไปปฏิบัติ ให้เกิดเป็นรูปธรรม โดยเน้นการจัดการคุณภาพในมาตรฐานที่ 3 กระบวนการผลิต ในตัวบ่งชี้ด้านการจัดองค์ประกอบอย่างเป็นระบบ การจัดระบบดำเนินงาน ที่มีคุณภาพ การส่งเสริมให้สมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการ คุณภาพ ตลอดจนการจัดการสิ่งแวดล้อมในการทำงานของวิสาหกิจชุมชน รวมถึงมาตรฐานที่ 5 การส่งมอบผลิตภัณฑ์ ในตัวบ่งชี้ด้านการควบคุมคุณภาพ ระหว่างการส่งมอบผลิตภัณฑ์ และการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพในการ ส่งมอบผลิตภัณฑ์

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการพัฒนามาตรฐานและตัวบ่งชี้เพิ่มเติม ในประเด็นที่ เกี่ยวกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ผลิตสินค้าประเภทอื่นนอกจากการผลิตสินค้า ประเภทโอท็อป อีกทั้งควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการใช้อยู่คู่มือการจัดการ คุณภาพวิสาหกิจชุมชน ที่เกิดจากการพัฒนาเกณฑ์การประเมินการจัดการ คุณภาพวิสาหกิจชุมชน

3.2 ควรดำเนินการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบ การจัดการคุณภาพที่เป็นรูปธรรมของวิสาหกิจชุมชน ในด้านการจัดการ กระบวนการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน การจัดการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพของ วิสาหกิจชุมชน และการจัดการการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพของวิสาหกิจ ชุมชน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการสนับสนุนการพัฒนาแนวทางการ จัดการคุณภาพในประเด็นดังกล่าว เนื่องจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าประเด็น ดังกล่าว ทั้งวิสาหกิจชุมชนในระดับพื้นฐานกับระดับก้าวหน้ามีระดับคะแนน ประเมินคุณภาพการจัดการที่ต่ำมาก

3.3 ควรนำเกณฑ์การจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อสกัดตัวบ่งชี้ของเกณฑ์การประเมินการจัดการคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน ให้เหมาะสม ในเวลาที่วิสาหกิจชุมชนมีการนำเกณฑ์นี้ไปใช้ในการจัดการคุณภาพอย่างแพร่หลายในอนาคต

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

รายการอ้างอิง

- จุมพล พูลภัทรชีวิน. "ปฏิบัติการวิจัยอนาคตด้วย EDFR". *วารสารบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 1.2(2548):19-31.
- ณรงค์ เพชรประเสริฐ และพิทยา ว่องกุล. *เศรษฐศาสตร์การเมือง: วิชาทฤษฎีชุมชน กลไกเศรษฐกิจฐานราก*. กรุงเทพมหานคร: เอดิชั่นเพรสโปรดักส์, 2550.
- นทธมน ธีระกุล, อารี วิบูลย์พงศ์ และทรงศักดิ์ ศรีบุญจิตต์. *กระบวนการพึ่งตนเองของชุมชนเกษตรสู่ OVOOP และบทเรียนสำหรับ OTOP ไทย*. เชียงใหม่: ศูนย์วิจัยเพื่อเพิ่มผลผลิตทางเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.
- วันชัย มีชาติ. *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.
- วุฒิชัย จงคำเนิ่งศิลป์. *การศึกษาและพัฒนาคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม*. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. เว็บ. <http://www.ismed.or.th/SME2/src/bin/controller.php?view=first>. First. 15 ธันวาคม 2554.
- เสรี พงศ์พิศ. *คู่มือการทำวิสาหกิจชุมชน*. กรุงเทพมหานคร: เจริญวิทยาการพิมพ์, 2552.
- เสรี พงศ์พิศ และสุภาส จันทร์หงษ์. *ข้อควรรู้เกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชน*. กรุงเทพมหานคร: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย, 2548.
- Bou-Llusar, J.C., Escrig-Tena, A. B., Roca-Puig, V., & Beltran-Martin, I. "An empirical assessment of the EFQM Excellence Model: Evaluation as a TQM framework relative to the MBNQA Model". *Journal of Operations Management*. 27.1(2009): 1-22.

- Cassell, C. M., & Symon, G. *Qualitative Methods in Organizational Research*. London: Sage, 1994.
- Dunn, D. S. *Statistics and Data Analysis for the Behavioral Sciences*. New York: Mcgraw hill, 2001.
- Phonsuwan, S., & Kachitvichyanukul, V. "Management System Models to Support Decision-making for Micro and Small Business of Rural Enterprise in Thailand". *Procedia Engineering*. 8.1(2011): 498-503.
- Prybutok, V., Zhang, X., & Peak, D. "Assessing the effectiveness of the Malcolm Baldrige National Quality Award model with municipal government". *Socio-Economic Planning Sciences*. 45.1(2011): 118-129.
- Tsai, W. H., & Chou, W. C. "Selecting management systems for sustainable development in SMEs: A novel hybrid model based on DEMATEL, ANP, and ZOGP Taiwan". *Expert Systems with Applications*. 36.1(2009): 1,444-1,458.
- Yang, T., & Hsieh, C. H. "Six-Sigma project selection using national quality award criteria and Delphi fuzzy multiple criteria decision-making method". *Expert Systems with Applications*. 36.1(2009): 7594-7603.
- Yue, S., & Wang, C. Y. "The influence of serial correlation on the Mann-Whitney test for detecting a shift in median". *Advances in Water Resources*. 25.1(2002): 325-333.