

ความสำเร็จของผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกลำพูนภายใต้เครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs)
ของจังหวัดลำพูน

SUCCESS OF ENTREPRENEURS LAMPHUN BROCADE THAI SILK UNDER GEOGRAPHICAL
INDICATIONS OF LAMPHUN PROVINCE

ดร.ไพเราะ สุภาพ^๑

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความสำคัญของตัวชี้วัดเชิงธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการภายใต้เครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน เพื่อพัฒนาความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจ และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในระดับความสำคัญของตัวชี้วัดเชิงธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการที่ได้รับและไม่ได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ ของจังหวัดลำพูน เก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็นผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกลำพูน ๒๕ ราย โดยใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบความรู้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ระดับความสำคัญ ได้แก่ น้ำหนักคะแนนเฉลี่ย เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้สถิติ T-Test พบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดเชิงธุรกิจในระดับมาก การพัฒนาความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจในผู้ประกอบการที่ไม่ได้รับเครื่องหมายพบว่า มีความรู้อยู่ในระดับน้อย เปรียบเทียบความแตกต่าง ผู้ประกอบการที่ได้รับเครื่องหมายและไม่ได้รับเครื่องหมายพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : ความสำเร็จ ผู้ประกอบการ ผ้าไหมยกดอกลำพูน สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate the level of importance of business indicators effecting the success of entrepreneurs Lamphun brocade Thai silk under geographical indications of Lamphun province, find out the development of knowledge on business management effecting the success of entrepreneurs Lamphun brocade Thai silk under geographical indications of Lamphun province and compare the difference of importance level of business indicators effecting the success of entrepreneurs Lamphun brocade Thai silk under geographical indications of Lamphun province who had or hadn't got a geographical indication of Lamphun province. Respondents in this study are 25 of entrepreneurs Lamphun brocade Thai silk. A set of questionnaire was used for data collection The statistic of description data consisted of Frequency, Percentage, Means and Standard derivative. T-test was applied to observe differences among groups.

Findings showed that The entrepreneurs Lamphun brocade Thai silk under geographical indications of Lamphun province placed the importance of business indicators in a high level. Moreover, the entrepreneurs Lamphun brocade Thai silk under geographical indications of Lamphun province had a low level of knowledge on business management before acquiring knowledge on finance. Its showed that placed the importance of business indicators which significantly differed from those who had or hadn't got a geographical indication of Lamphun province.

^๑ ครูวิทยฐานะ ครูชำนาญการพิเศษ วิทยาลัยเทคนิคลำพูน อ.เมือง จ.ลำพูน

Keywords: Success, Entrepreneur, Lamphun brocade Thai silk, Geographical indication

บทนำ

สังคมไทยเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนับตั้งแต่ยุคโลกาภิวัตน์ประมาณ ๓๐ ปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงด้านการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ รูปแบบการดำเนินธุรกิจยังไม่มี ความซับซ้อนมากนัก จนกระทั่งในปัจจุบันการแข่งขันในเชิงธุรกิจเกิดขึ้นอย่างรุนแรงทำให้ระบบธุรกิจต่างๆต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลงรูปแบบไปทั้งทางด้านการบริหารการจัดการแหล่งเงินทุน การบริการ ตลอดจนเทคโนโลยีต่างๆเพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ กิจกรรมแบบการประกอบการกำลังได้รับการกล่าวขานกันอย่างแพร่หลายในทุกวันนี้ เนื่องจากโลกธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นกิจกรรมที่จะประสบความสำเร็จและเติบโตต่อไปอย่างมั่นคง จำเป็นต้องเป็นกิจกรรมที่มีนวัตกรรมและสร้างสรรค์มูลค่าใหม่ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการใหม่ของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการสร้างกิจการให้เป็นกิจกรรมแบบการประกอบการในลักษณะเช่นนี้ต้องอาศัยบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ประกอบการ ในขณะที่จุดมุ่งหมายของการประกอบการธุรกิจก็คือต้องการมีผลตอบแทนจากการลงทุนคือกำไร ต้องการให้สิ่งที่ได้ที่สุดแก่ผู้บริโภคภายใต้เงื่อนไขของราคาและการแข่งขัน ต้องการความมั่นคง ความก้าวหน้าเจริญเติบโต และต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย ซึ่งปัจจัยในการประกอบธุรกิจที่สำคัญคือ คน (man) เงินทุน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) เครื่องจักร (machine) และความรู้ในการบริหารจัดการ (management) โดยมีคนเป็นปัจจัยและทรัพยากรในการประกอบธุรกิจที่สำคัญที่สุด นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงตัวชี้วัดเชิงธุรกิจ ซึ่ง Professor Robert Kaplan และ Dr. David Norton ได้ศึกษาถึงการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ด้วยตัวชี้วัดสี่มุมมอง (perspectives) ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (financial perspectives) มุมมองด้านลูกค้า (customer perspectives) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (internal process perspectives) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (learning and growth perspective) จะเห็นได้ว่ามุมมองทั้ง ๔ ด้าน ได้ถูกกำหนดขึ้นมา จากปรัชญาในการดำเนินธุรกิจทั่วไป และยังไปก่อกำหนดเป็นเหตุและผลต่อกันและกันได้ (cause and effect) เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างกำไรได้โดยมาจากลูกค้า ซึ่งการจะหาลูกค้าได้จะต้องมีการดำเนินงานภายในที่ดี ซึ่งการจะดำเนินงานภายในให้ดีได้ พนักงานต้องซื่อสัตย์ ความพร้อมในการทำงาน เพื่อจะนำพาธุรกิจของตนไปสู่ความสำเร็จก้าวหน้าต่อไป ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความสำคัญของผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอก ลำพูนภายใต้สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน ในประเด็นความสำคัญของตัวชี้วัดทางธุรกิจมีความสำคัญอยู่ในระดับใด การพัฒนาความรู้ของผู้ประกอบการก่อนและหลังมีความแตกต่างกันหรือไม่ ระดับความสำคัญของตัวชี้วัดเชิงธุรกิจ ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการมีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาถึงระดับความสำคัญของตัวชี้วัดเชิงธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอก ลำพูนภายใต้เครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน
๒. เพื่อพัฒนาความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอก ลำพูนภายใต้เครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน
๓. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในระดับความสำคัญของตัวชี้วัดเชิงธุรกิจ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอก ลำพูน ที่ได้รับเครื่องหมายและไม่ได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน

^๒ อารอนดี เอ็นจิเนียร์. R&D of Product เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ, (กรุงเทพมหานคร :สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๕๙), หน้า ๗-๘.

^๓ อานาจ ชีระวนิช. ผู้ประกอบการ. (กรุงเทพมหานคร : มาเธอร์มอสแพคเกจจิ้ง, ๒๕๕๙), หน้าคำนำ.

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๓ “นวัตกรรมสร้างสรรค์ชุมชน และสังคมไทย ๔.๐”
วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ขอบเขตในการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยกำหนดเนื้อหาความสำเร็จของผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกลำพูนจากตัวชี้วัดเชิงธุรกิจ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านการเงิน ๒) ด้านลูกค้า ๓) ด้านกระบวนการภายใน และ ๔) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจ ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ความรู้ด้านการเงิน ๒) ความรู้ด้านลูกค้า ๓) ความรู้ด้านกระบวนการภายใน และ ๔) ความรู้ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในขั้นตอนการวิจัยที่ ๑ ประกอบด้วยตัวแปรตัวชี้วัดเชิงธุรกิจ ได้แก่ ด้านการเงิน (financial) ด้านลูกค้า (customer) ด้านกระบวนการภายใน (internal process) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (learning and growth)^๔

ตัวแปรที่ศึกษาในขั้นตอนการวิจัยที่ ๒ ประกอบด้วย ตัวแปรทดลอง (treatment variables) อัน ได้แก่ ความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจด้านการเงิน ความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจด้านลูกค้า ความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจด้านกระบวนการภายใน ความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ประชากรการวิจัย

ประชากรการวิจัยในครั้งนี้ คือผู้ให้ข้อมูลให้แก่ผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกในจังหวัดลำพูนที่ได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน จำนวน ๑๒ ราย และผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกในจังหวัดลำพูนที่ไม่ได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน จำนวน ๑๓ ราย รวม ๒๕ ราย

ขอบเขตพื้นที่

การวิจัยนี้จะดำเนินการในพื้นที่อำเภอเมือง อำเภอบ้านธิ อำเภอทุ่งหัวช้าง อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

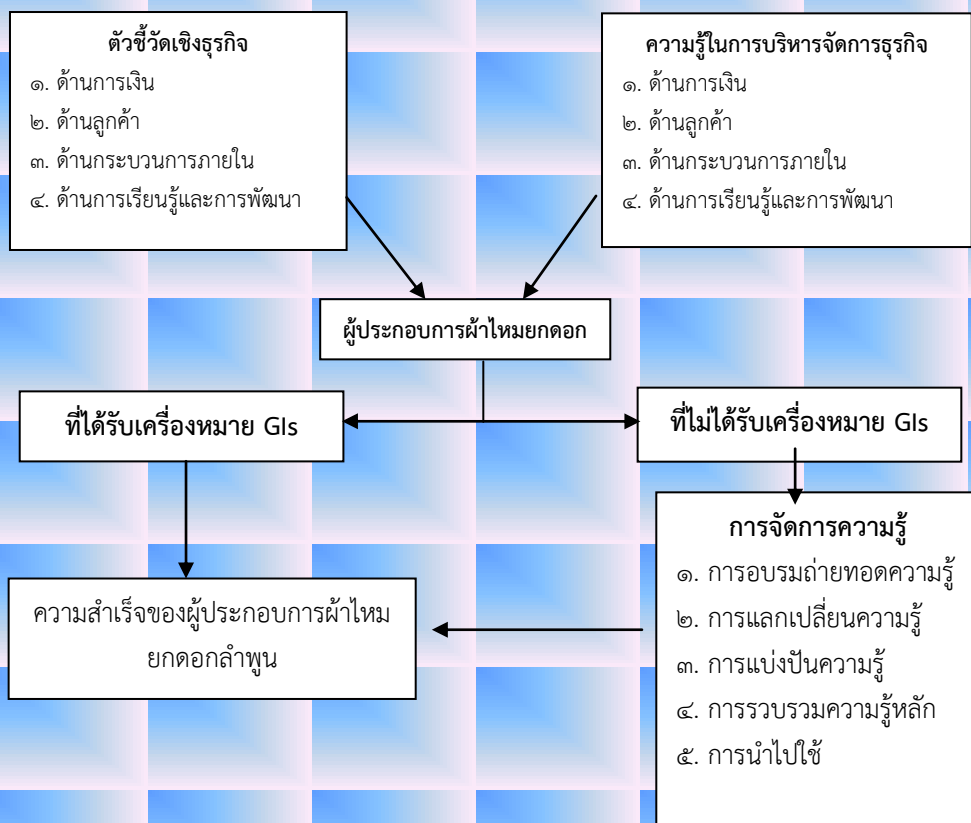
ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

การวิจัยดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๘ ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๕๙ เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น ๑๒ เดือน

^๔ พสุ เดชะรินทร์. Balance Scorecard รู้ลึกในทางปฏิบัติ, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๓๐-๓๑.

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสำเร็จของผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกลำพูนภายใต้เครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน” จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ดังนี้



แผนภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

เป็นการดำเนินการวิจัยเพื่อการพัฒนา (research for development) การวิจัยครั้งนี้ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบทดสอบความรู้ (Test Paper)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประกอบด้วย ผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกลำพูนที่ได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) จำนวน ๑๒ ราย และผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกลำพูนที่ไม่ได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) จำนวน ๑๓ ราย โดยใช้ประชากรทั้งหมดรวม ๒๕ ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามตัวบ่งชี้ของตัวชี้วัดเชิงธุรกิจทั้ง ๔ ด้าน อันประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด จำนวน ๕๔ ข้อ เพื่อวิเคราะห์ถึงระดับความสำคัญของตัวชี้วัดเชิงธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบกิจการของผู้ให้ข้อมูล และแบบทดสอบความรู้ผู้วิจัยได้สร้างแบบทดสอบความรู้ใน

การบริหารจัดการธุรกิจ โดยมีข้อคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาการบริหารจัดการธุรกิจด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ประกอบด้วยข้อคำถามด้านละ ๓๐ ข้อ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๑๒๐ ข้อ สำหรับลักษณะของแบบทดสอบเป็นแบบปรนัยชนิด ๔ ตัวเลือก

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

๑. สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์และบรรยายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะทางสังคมของผู้ให้ข้อมูล อีกทั้งยังใช้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบทดสอบความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจ โดยใช้ค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์สัดส่วนของผู้ให้ข้อมูลที่มีความรู้ในระดับดี ระดับปานกลางหรือระดับน้อย

๒. น้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) เพื่อวิเคราะห์ระดับความสำคัญของตัวชี้วัดเชิงธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ให้ข้อมูล

๓. สถิติ t-test เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างในระดับความสำคัญของตัวชี้วัดเชิงธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกภายใต้เครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน ที่ได้รับและไม่ได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ ๐.๐๕

ผลการวิจัย

ระดับความสำคัญของตัวชี้วัดเชิงธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการ

ผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกจังหวัดลำพูนที่ได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน ระดับความสำคัญของตัวชี้วัดเชิงธุรกิจที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการประกอบการในระดับมาก ในตัวชี้วัดเชิงธุรกิจ ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านการเงิน มีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่ดีขึ้นในรอบปีที่ผ่านมาถึง ๗ ตัวบ่งชี้ จากทั้งหมด ๑๒ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ สภาพการปลอดหนี้ ความสามารถในการได้เงินกู้จากสถาบันการเงินด้วยอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่า สภาพการเพิ่มแหล่งเงินทุน ความสามารถในการลดต้นทุน สภาพการเพิ่มรายได้จากลูกค้ารายเก่า สภาพการลดค่าใช้จ่าย ความสามารถในการระดมทุนได้ด้วยตนเอง และสภาพการเพิ่มจำนวนเงินลงทุนเพียง ๕ ตัวบ่งชี้เท่านั้นที่ผู้ให้ข้อมูลยืนยันยืนยันว่าไม่มีการเคลื่อนไหว คือ คงสภาพเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ สภาพการลดค่าใช้จ่าย ความสามารถในการเพิ่มรายได้ ความคล่องตัวด้านการเงิน ยอดรวมสุทธิของกำไร และสภาพการเพิ่มรายได้โดยรวม

๒. ตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านลูกค้า มีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่ดีขึ้นในรอบปีที่ผ่านมาทั้งหมด ๑๒ ตัวบ่งชี้ จากทั้งหมด ๑๔ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ การสร้างความพอใจให้กับลูกค้าการสร้างภาพพจน์ที่ดี การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ การสร้างสายใยผูกพันกับลูกค้า การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า การกำหนดราคาสินค้า การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ความสามารถในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า การให้บริการที่รวดเร็ว ความสามารถในการรักษาลูกค้ารายเก่า และยอดขายของลูกค้าเก่า มีเพียง ๒ ตัวบ่งชี้เท่านั้นที่ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนระบุว่าไม่มีการเคลื่อนไหว ยังคงอยู่ในสภาพเดิม ได้แก่ ความสามารถในการหาลูกค้ารายใหม่ ยอดรวมของลูกค้ารายใหม่

๓. ด้านกระบวนการภายใน มีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่ดีขึ้นในรอบปีที่ผ่านมาทั้งหมด ๑๓ ตัวบ่งชี้ จากทั้งหมด ๑๔ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ การลดขั้นตอนการทำงาน การจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา ประสิทธิภาพการผลิตสินค้า การโฆษณาผลิตภัณฑ์ในสื่ออินเทอร์เน็ต การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการบริการลูกค้า ความสามารถในการให้บริการลูกค้าที่รวดเร็วและถูกต้อง การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการบริหารงาน การลดขั้นตอนการบริหารงาน การลดขั้นตอนการผลิตสินค้า และการปรับเปลี่ยนระเบียบที่ไม่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการสร้างเครือข่ายลูกค้าอย่างเป็นระบบ การเปิดสาขาใหม่ การซื้อพื้นที่โฆษณาในสื่อ

สิ่งพิมพ์มีเพียง ๑ ตัวบ่งชี้เท่านั้นที่ผู้ให้ข้อมูลจำนวนหนึ่งยืนยันว่าไม่มีการเคลื่อนไหวแต่อย่างใด ได้แก่ การซื้อเวลาในการโฆษณาสินค้าในสื่อโทรทัศน์

๔. ตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่ดีขึ้นในรอบปีที่ผ่านมา ถึง ๑๓ ตัวบ่งชี้จากทั้งหมด ๑๔ ตัวบ่งชี้ คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การให้โอกาสบุคลากรไปทัศนศึกษา ความสามารถในการให้สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนแก่บุคลากร การเป็นผู้มีทักษะบุคลากร การเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร การให้บุคลากรไปฝึกทักษะในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการเพิ่มจำนวนบุคลากร ความยั่งยืนในการทำงานกับองค์กรของบุคลากร ความรู้สึกภาคภูมิใจของบุคลากร ความร่วมมือร่วมใจกันของบุคลากร ความรู้สึกภาคภูมิใจของบุคลากร ความสัมพันธ์อันดีของบุคลากร มีเพียง ๑ ตัวบ่งชี้เท่านั้น ที่ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนยืนยันว่าไม่มีการเคลื่อนไหว ยังคงอยู่ในสภาพเดิม ได้แก่ ความสามารถในการเสนอความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร

ผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกลำพูนที่ไม่ได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน ระบุความสำคัญของตัวชี้วัดเชิงธุรกิจที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการประกอบการ ในระดับปานกลาง ในตัวชี้วัดเชิงธุรกิจ ๓ ด้าน ได้แก่ ตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านการเงิน ตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านลูกค้า และตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านการเรียนรู้และพัฒนา และให้ความสำคัญต่อความสำเร็จต่อการประกอบการในระดับน้อยกับตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านกระบวนการภายใน

๑. ตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านการเงิน มีทิศทางการเคลื่อนไหวอยู่ในลักษณะคงที่ ในรอบปีที่ผ่านมา จำนวน ๕ ตัวบ่งชี้ จากทั้งหมด ๑๒ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ สภาวะการปลอดหนี้ ความสามารถในการได้เงินกู้จากสถาบันการเงิน ด้วยอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ สภาวะการลดค่าใช้จ่าย สภาวะการเพิ่มแหล่งเงินทุน สภาวะการเพิ่มรายได้จากลูกค้าเก่า สภาวะการเพิ่มจำนวนเงินทุน ความสามารถในการระดมทุนได้ด้วยตนเอง และความสามารถในการลดต้นทุน มีเพียง ๗ ตัวบ่งชี้ ที่มีความเคลื่อนไหวไปในทิศทางลดลง ได้แก่ สภาวะการเพิ่มรายได้โดยรวม ความสามารถในการเพิ่มลูกค้าใหม่ ความคล่องตัวด้านการเงิน และยอดรวมสุทธิของกำไร

๒. ตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านลูกค้า มีความเคลื่อนไหวไปในทิศทางคงที่ ในรอบปีที่ผ่านมาถึง ๙ ตัวบ่งชี้ จากทั้ง ๑๔ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า การสร้างความพอใจให้กับลูกค้า ความสามารถในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า การให้บริการที่รวดเร็ว การสร้างสายใยผูกพันกับลูกค้า การกำหนดราคาสินค้า ความสามารถในการรักษาลูกค้ารายเก่า ยอดรวมของลูกค้านายเก่า และการสร้างภาพพจน์ที่ดี มีเพียง ๔ ตัวบ่งชี้ ที่มีความเคลื่อนไหวไปในทิศทางลดลง ได้แก่ ยอดรวมของลูกค้านายใหม่ และความสามารถในการหาลูกค้ารายใหม่

๓. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีความเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่คงที่ ในรอบปีที่ผ่านมาถึง ๖ ตัวบ่งชี้ จากทั้งหมด ๑๔ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีของบุคลากร ความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร ความสมัครสมานสามัคคีกันของบุคลากร การเป็นผู้มีความรู้ความสามารถของบุคลากร ความยั่งยืนในการทำงานกับองค์กรของบุคลากร ความรู้สึกภาคภูมิใจของบุคลากร มีเพียง ๘ ตัวบ่งชี้ที่มีความเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่ลดลง ได้แก่ การเปิดโอกาสให้บุคลากรไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การให้บุคลากรไปฝึกทักษะในการปฏิบัติงานและความสามารถในการเพิ่มจำนวนบุคลากร การเป็นผู้มีทักษะของบุคลากร ขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร การให้โอกาสบุคลากรเดินทางไปทัศนศึกษา ความสามารถในการให้สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทนบุคลากร และความสามารถในการเสนอความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร

ส่วนด้านกระบวนการภายในมีความเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่คงที่ ในรอบปีที่ผ่านมา จำนวน ๘ ตัวบ่งชี้ จากทั้งหมด ๑๔ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนระเบียบที่ไม่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนการทำงาน ประสิทธิภาพการผลิตสินค้า การลดขั้นตอนการบริหารงาน การลดขั้นตอนการผลิตสินค้า ความสามารถในการให้บริการลูกค้าที่รวดเร็วและถูกต้อง การจัดส่งสินค้าที่ตรงเวลา และการเปิดสาขาใหม่ ส่วนอีก ๖ ตัวบ่งชี้มีความเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่ลดลง ได้แก่ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการบริการลูกค้า

ความสามารถในการสร้างเครือข่ายลูกค้าอย่างเป็นระบบ การใช้เวลาในการโฆษณาสินค้าในสื่อโทรทัศน์ การซื้อพื้นที่โฆษณาในสิ่งพิมพ์ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการบริหารงาน และการโฆษณาผลิตภัณฑ์ในสื่ออินเทอร์เน็ต

การพัฒนาความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการ

ผลการวิจัย พบว่า ก่อนการรับการถ่ายทอดความรู้ ผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกที่ไม่ได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ส่วนมากมีความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจ ในระดับน้อย ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ภายหลังรับการถ่ายทอดความรู้ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความรู้ในการบริหารจัดการธุรกิจ ในระดับปานกลาง ๓ ด้าน ได้แก่ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ส่วนด้านการเงินนั้น พบว่าอยู่ในระดับน้อย

เปรียบเทียบความแตกต่างในระดับความสำคัญของตัวชี้วัดเชิงธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอก ที่ได้รับและไม่ได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกจังหวัดลำพูนที่ได้รับและไม่ได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านการเงินในตัวบ่งชี้ที่ว่า ความคล่องตัวด้านการเงินมีระดับความสำคัญของตัวชี้วัดเชิงธุรกิจที่ไม่แตกต่างกัน ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน คือ ตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านการเงิน ตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านลูกค้า ตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านกระบวนการภายใน และตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านการเรียนรู้และการพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

ด้านการเงิน

ผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกจะต้องลงทุนทอผ้าไหมยกดอก สมเหตุสมผลดูสถานการณ์ในขณะนั้นเพื่อไม่ให้เกิดอัตราความเสี่ยงสูง ดังนั้นควรยึดแนวปฏิบัติตามหลักของเศรษฐกิจพอเพียง

ด้านลูกค้า

ในยุคปัจจุบันผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกลำพูน ต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก โดยการผลิตผ้าไหมยกดอกมีคุณภาพ ได้รับการรับรองมาตรฐานในตัวสินค้า เพราะเป็นสิ่งบ่งบอกให้ลูกค้ารับรู้ได้ว่าสินค้าที่มีเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ มาตรฐาน

ด้านกระบวนการภายใน

ภายในหน่วยงานของผู้ประกอบการต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีตามสัดส่วนของงบประมาณที่มีอยู่ ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ให้ความช่วยเหลือเสมือนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน

ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ผู้ประกอบการต้องไม่หยุดการเรียนรู้ มุ่งพัฒนาทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ทันต่อโลกยุคสมัยใหม่ ขณะเดียวกันต้องสามารถใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันและเป็นการขยายฐานลูกค้าไปยังต่างประเทศให้ได้ หรือไม่เช่นนั้นต้องมีการสืบทอดโดยลูกหลานเพื่อพัฒนาองค์กรธุรกิจของผู้ประกอบการให้ทันโลกยุคปัจจุบันให้ได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

๑. ผู้บริหารสถาบันผ้าทอมือหรือศูนย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการทอผ้าไหมยกดอกลำพูน ที่มีสภดาบงกถึงภูมิปัญญา อัตลักษณ์ของจังหวัดลำพูน

๒. ผู้บริหารสถาบันผ้าทอมือหรือศูนย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ควรอนุรักษ์ สืบทอด ถ่ายทอด การทอผ้าไหมยกดอกลำพูน ให้สู่ชนรุ่นหลังต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปปฏิบัติ

๑. ผู้บริหารสถาบันผ้าทอมือหรือศูนย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ควรกำหนดแผนการจัดการความรู้ในเรื่องตัวชี้วัดเชิงธุรกิจทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านการเงิน ตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านลูกค้า ตัวชี้วัดเชิงธุรกิจด้านกระบวนการภายใน ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ให้เป็นนโยบายหรือแผนแม่บท เพื่อดำเนินการอบรมถ่ายทอดความรู้เรื่องตัวชี้วัดเชิงธุรกิจดังกล่าว

๒. ผู้บริหารสถาบันผ้าทอมือหรือศูนย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ควรอบรมให้ความรู้เรื่องเกณฑ์ที่จะนำไปสู่การได้มาตรฐานเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน

ผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกลำพูนที่ได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน

๑. ควรสร้างค่านิยมร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการด้วยกัน เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่ม มีการกำหนดราคาสินค้าให้เป็นมาตรฐานและเหมาะสมกับคุณภาพของสินค้า

๒. ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เพื่อเพิ่มช่องทางการติดต่อให้หลากหลาย

ผู้ประกอบการผ้าไหมยกดอกลำพูนที่ไม่ได้รับเครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (GIs) ของจังหวัดลำพูน

๑. ควรแสวงหาความรู้และคิดหาเกณฑ์ในการที่จะทำได้เครื่องหมายสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ ให้เข้าใจและปฏิบัติตามเกณฑ์ดังกล่าว เพื่อผลิตผ้าไหมยกดอกให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด

๒. ควรพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนทักษะด้วยการเข้ารับการฝึกอบรม หรือไปศึกษาดูงาน เพื่อจะผลิตผ้าไหมยกดอกให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามเกณฑ์ดังกล่าว

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะตัวชี้วัดทางธุรกิจเพียง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเท่านั้น ควรมีตัวชี้วัดเชิงธุรกิจอื่นเข้ามาเพิ่มเติมอีกเพื่อความเหมาะสม

๒. ควรมีการติดตามผลที่เกิดจากการพัฒนาความรู้จากการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

อาร์แอนดี เอ็นจิเนียร์. R&D of Product เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๔๙.

อำนาจ อีระวนิช. ผู้ประกอบการ. กรุงเทพมหานคร : มาเธอร์มอสแพคเก็จจิ้ง. ๒๕๔๙.

พสุ เตชะรินทร์. Balance Scorecard รู้ลึกในทางปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๑.