

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบในการประเมินผู้ผลิตสินค้า OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ซึ่งสามารถที่จะชี้บ่งความสามารถรวมทั้งปัญหาขององค์กรบนพื้นฐานของ คุณภาพ มาตรฐาน ประสิทธิภาพ ความสามารถในการผลิต และ ประเด็นต่างๆที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ งานวิจัยนี้เริ่มต้นจากการสำรวจผู้ผลิตสินค้าหัตถอุตสาหกรรมที่เป็น OTOP และ SME ในเขตจังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน และ ลำปาง จากผลการสำรวจกลุ่มสินค้าหัตถอุตสาหกรรม 3 อันดับแรก พบว่า มีผู้ผลิตสินค้าที่เป็น ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า (62.47%) เครื่องไม้ (28.06%) และ ผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช (9.47%) ซึ่ง 3 กลุ่มนี้ได้ถูกกำหนดไว้เป็นขอบเขตของการศึกษาวิจัย

รูปแบบในการประเมินถูกพัฒนาขึ้น ภายใต้กรอบแนวคิดของ แบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงาน (Supply Chain Operations Reference: SCOR Model) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาร่วมกันกับแนวคิดพื้นฐานของรางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ หรือ Thailand Quality Award for Performance Excellence (TQA) เป็นหลัก เริ่มแรกรูปแบบในการคัดกรองได้พัฒนามาตรวัด 58 ตัวขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเกณฑ์เพื่อการประเมิน ในท้ายสุด เพียง 38 มาตรวัดถูกพิจารณาเพื่อใช้เพื่อประเมินใน 4 ด้าน คือ การจัดการลูกค้า การจัดการผู้ส่งมอบ การผลิตและการตรวจสอบ และการส่งมอบ โดยที่เกณฑ์ในการประเมินใช้แนวคิดของ TQA ที่แบ่งเป็น 1-5 ในการประเมิน แต่ละผู้ผลิตอาจมีความแตกต่างในจำนวนปัจจัยที่จะต้องถูกประเมิน ดังนั้น ฟังก์ชันความพึงพอใจ (Desirability Function) จึงถูกประยุกต์ใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการรวมคะแนนในแต่ละด้าน ซึ่งผลประเมินโดยรวมของแต่ละองค์กรจะอยู่ในรูปแบบของ A-ดีเลิศ B-ดี C-พอใช้ และ D-ควรปรับปรุง

รูปแบบในการคัดกรองที่ถูกพัฒนาขึ้นมาถูกนำไปประเมินผู้ประกอบการจำนวน 60 ราย ในเขต เชียงใหม่ ลำพูน และ ลำปาง และผลการประเมินก็ชี้บ่งว่ารูปแบบที่นำเสนอ มีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือที่ยอมรับได้ นอกจากนั้น โครงการยังคัดเลือกกลุ่มหัตถอุตสาหกรรมตัวอย่างจำนวน 11 กลุ่ม เพื่อศึกษาปัญหาและหาแนวทางแก้ไข จากรูปแบบในการคัดกรองข้างต้น และทำการพัฒนาปรับปรุงจนสามารถแก้ไข ปัญหาต่างๆ ได้ผลที่น่าพอใจในระดับหนึ่ง

## ABSTRACT

This research project proposes an assessment model for Thai handicrafts OTOP and SMEs that can prioritize the organizations in terms of quality, standard, performance, capability of production and any related matter that is necessary for running a business as well as identifying the problems of each organization as well. First the representative groups of OTOP and SMEs in Chiang Mai, Lamphun and Lampang Province were surveyed and found to be clothes (62.47%), woods (28.06%) and natural fibers (9.47%). This top three was defined to be the target group of study and used for basis of model development.

The model was developed according to conceptual frameworks of Supply Chain Operations Reference (SCOR) model, Thailand Quality Award (TQA) models and various related notions of Supply Chain Management. The assessment model was applied to the target groups of study by first establishing the Business Process Chart that leads to 58 Metrics of performance attribute. The metrics were used as a guideline to design the criteria of appraising and grading. Finally only 39 out of 58 metrics are considered relevant and classified the assessment into four aspects of customer management, supplier management, production and testing and delivery. The scoring scheme was based on the concept of TQA which varies from 1 to 5 points was adapted for the assessment model. Since each organization may differ from one another in terms of the business content, the concept of desirability function was adapted as a tool for summarizing those aggregated and different but not necessary the same sets of activities. Overall assessment of each organization is reported in terms of grades A-Excellent, B-Good, C-Fair and D-Poor.

The implementation of developed model to additional sixty organization OTOP and SMEs in Chiang Mai, Lamphun and Lampang Province indicated that the proposed model correctly classify the organization based upon those conceptual framework. In addition, 11 organizations had been selected to study and analyze. Then make an improvement based on the suggestion from the developed model. The results of implementation are satisfied.