



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ “การพัฒนารูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่ง
ตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม”

โดย ผศ.ดร.อภิชาติ ไสกาแดง และคณะ

กุมภาพันธ์ 2549

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ “การพัฒนารูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่ง
ตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม”

คณะผู้วิจัย

สังกัด

- | | |
|----------------------------|----------------------|
| 1. ผศ.ดร. อภิชาติ โสภิตา | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 2. ผศ.ดร.ชนนาท กฤตวรกาญจน์ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 3. อ.ดร.วิชัย จัทรทิวัฒน์ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 4. อ.ธัญญาภาณุภาพ อานันทนะ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
(ความเห็นชอบในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว.ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

บทสรุปผู้บริหาร

1. ชื่อโครงการ

(ภาษาไทย) การพัฒนารูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม

(ภาษาอังกฤษ) **The Development of Selection Model for OTOP Industrial Handicrafts**

2. ชื่อหัวหน้าโครงการ

ชื่อ-สกุล ดร.อภิชาติ โสภางค์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ 8

หน่วยงาน ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ที่อยู่ ถนนห้วยแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200

โทรศัพท์ (053)-944125-6

โทรสาร (053)-944185

E-mail address apichat@chiangmai.ac.th

3. ระยะเวลาดำเนินการ 12 เดือน

4. ปัญหาที่ทำวิจัย และความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีสินค้าหัตถอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก ด้วยความโดดเด่น และเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของสินค้าหัตถอุตสาหกรรมไทย ทำให้การส่งออกสินค้าหัตถอุตสาหกรรมเป็นนโยบายหนึ่งที่รัฐให้ความสำคัญ อันนำมาซึ่งการขยายตัวทางเศรษฐกิจในด้านต่างๆ ของประเทศ

โครงการ “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” (One Tambon One Product: OTOP) เป็นโครงการที่นำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีมาแต่ดั้งเดิมและใช้เองภายในชุมชนของตน มาทำให้เป็นธุรกิจเพื่อก่อให้เกิดรายได้ นำไปสู่การพึ่งพาตนเองและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในปัจจุบันกลุ่มผู้ผลิต OTOP ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจและสามารถพึ่งพาตนเองได้ ซึ่งปัจจุบันพบว่ายังมีปัญหาอยู่อีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ คุณภาพ มาตรฐานที่เหมือนหรืออยู่ในระดับเดียวกันของผลิตภัณฑ์ ความสามารถในการผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ ฯลฯ รัฐบาลโดยความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ได้ถูกตั้งขึ้น ก็ได้มีความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว อันจะเห็นได้จากการจัดทำโครงการมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) เพื่อพัฒนามาตรฐานและคุณภาพ OTOP หรือการมุ่งทำการพัฒนาบรรจุภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์โดยมีการร่วมมือกันกับ ส่วนบรรจุภัณฑ์ ศูนย์การบรรจุหีบห่อไทย และสมาคมการบรรจุภัณฑ์ไทย รวมทั้งโครงการที่เป็นโครงการสำคัญในการปูพื้นฐานการส่งออก นั่นคือ โครงการ OTOP Product Champion (OPC) หรือการคัดเลือกสุดยอดผลิตภัณฑ์ OTOP โดยมีการให้คะแนนและแบ่งระดับของสินค้า OTOP เป็นระดับดาว ตั้งแต่ 1 ดาวถึง 5 ดาว รวมทั้งแบ่งเกรดสินค้าโดยพิจารณาเพื่อการส่งออกเป็นเกรด A-D ซึ่งโครงการที่ภาครัฐได้พยายามผลักดันและสนับสนุนเหล่านี้ ยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการดำเนินการแทบทั้งสิ้น

ประกอบกับการขยายตัวและพัฒนาอย่างรวดเร็วของสินค้า OTOP จึงทำให้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของโครงการเหล่านี้ยังไม่เต็มที่นัก

ในส่วนของโครงการ OTOP Product Champion (OPC) นั้น ปัจจุบันได้มีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดสรรออกมาอย่างชัดเจน ครอบคลุมทุกประเภทผลิตภัณฑ์ของสินค้า OTOP รวมทั้งมีการนำไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตามโครงการ OPC นี้ยังมีจุดอ่อนอยู่หลายประการ เช่น การประเมินยังเป็นในรูปแบบภาพกว้างเกินไป หัวข้อพิจารณามีการแยกขาดจากกันโดยชัดเจนต่างๆ ในความเป็นจริงมีโอกาสมันจะมีประเด็นร่วมกันอยู่ หรือบางประเด็นพิจารณาเป็นเพียงแค่การพิจารณาว่ามีหรือไม่มี โดยที่ไม่ได้ตระหนักถึงคุณภาพของการมีสิ่งเหล่านั้น รวมทั้งการที่ยังไม่สามารถประเมินหรือตัดสินโดยพิจารณาความเชื่อมโยงของระบบธุรกิจตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นของการหาวัตถุดิบ จนกระทั่งสินค้าถึงมือลูกค้า หรือการพิจารณาตลอดห่วงโซ่อุปทานนั่นเอง (Supply Chain) ซึ่งการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน หรือ Supply Chain Management ถือเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลกว่าสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพของธุรกิจต่างๆ ได้อย่างมากมาย

ดังนั้นโครงการวิจัยนี้จึงจะมุ่งที่จะพัฒนารูปแบบการคัดกรอง OTOP ที่มุ่งเป้าการใช้งานไปที่ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมไทย โดยกำหนดขอบเขตในการเก็บข้อมูลที่จังหวัด เชียงใหม่ ลำปาง และลำพูน เพื่อให้เกิดรูปแบบที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพในการคัดกรอง ภายใต้กรอบแนวคิดของ Logistics & Supply Chain Management โดยการนำเอาแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงาน (Supply Chain Operations Reference: SCOR Model) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาร่วมกันกับแนวคิดพื้นฐานของรางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ หรือ Thailand Quality Award for Performance Excellence (TQA) เป็นหลัก และอาจจะเสริมแนวคิดการประกันคุณภาพ แนวคิดด้านคุณภาพ และแนวคิดทางวิศวกรรมอุตสาหกรรม และเทคนิคการจัดการที่มีอยู่ในปัจจุบันซึ่งจะทำให้ได้รูปแบบการคัดกรองที่สามารถแบ่งระดับของคุณภาพ มาตรฐาน ศักยภาพ ความสามารถในการผลิต และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งบ่งชี้ปัญหาของผู้ผลิต OTOP นั้นๆ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

การศึกษานี้จะทำการแบ่งเป็น 2 ระยะ โดยในระยะที่ 1 (เดือนที่ 1-6) จะเป็นระยะของการพัฒนารูปแบบการคัดกรอง ประเมินผลรูปแบบที่ได้ พร้อมทั้งหาข้อสรุปของรูปแบบการคัดกรองที่มีประสิทธิภาพ ในส่วนของระยะที่ 2 (เดือนที่ 7-12) จะเน้นไปที่การนำรูปแบบการคัดกรองไปประยุกต์ใช้กับผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม เมื่อทราบถึงระดับ และปัญหาของผู้ผลิต OTOP นั้นๆ ก็จะเป็นการเข้าไปให้คำปรึกษา ช่วยเหลือและแนะแนวทางแก้ไขปัญหาให้ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา และนำไปสู่การผ่านการคัดกรองในระดับที่สูงต่อไปในที่สุด อันหมายถึงการยกระดับมาตรฐานและคุณภาพของผู้ผลิต และสินค้า OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ของประเทศไทย

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่สามารถแบ่งระดับของคุณภาพ มาตรฐาน ศักยภาพ ความสามารถในการผลิต และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งสามารถบ่งชี้ปัญหาของผู้ผลิต OTOP นั้นๆ ได้
2. เพื่อการปรับปรุงพัฒนา และแก้ปัญหาให้แก่ ผู้ผลิต และสินค้า OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม โดยผ่านการประยุกต์ใช้รูปแบบการคัดกรองที่ได้ถูกพัฒนาขึ้น

3. เพื่อเป็นแนวทางต้นแบบในการพัฒนารูปแบบการคัดกรองในกลุ่มผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของประเทศไทยต่อไป

6. ระเบียบวิธีวิจัย (โดยย่อ)

ภายใต้ระยะเวลาดำเนินโครงการประมาณ 12 เดือน (ระยะที่ 1 เป็นเวลา 6 เดือน และระยะที่ 2 เป็นเวลา 6 เดือน) โดยในระยะที่ 1 คณะวิจัยจะใช้วิธีการในการศึกษาวิจัยโดยเริ่มจากการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบจากผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัด เชียงใหม่ ลำปาง และลำพูน แล้วจึงนำมาออกแบบรูปแบบการคัดกรองภายใต้กรอบแนวคิดหลักของ Logistics & Supply Chain Management โดยการนำเอาแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงาน (Supply Chain Operations Reference: SCOR Model) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาร่วมกันกับแนวคิดพื้นฐานของรางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ หรือ Thailand Quality Award for Performance Excellence (TQA) อาจจะเสริมแนวคิดการประกันคุณภาพ แนวคิดด้านคุณภาพ และแนวคิดทางวิศวกรรมอุตสาหกรรม และเทคนิคการจัดการที่มีอยู่ในปัจจุบัน มาใช้จากนั้นจึงจะนำไปทดลองประยุกต์ใช้จริงกับผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ส่วนในระยะที่ 2 จะเป็นการดำเนินการของคณะวิจัยในการให้คำปรึกษา และช่วยเหลือ ผู้ผลิต OTOP ที่มีผลการคัดกรองอยู่ในระดับต่ำ และมีปัญหาในองค์กร

7. สิ่งที่ได้รับ

สิ่งที่ได้รับจากการวิจัยนี้ในภาพรวมมีหลายประการด้วยกัน ดังนี้

1. ได้รูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่มีการพิจารณาภายใต้กรอบแนวคิดทางวิชาการ ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ (เช่น SCOR Model & TQA)
2. ทราบถึงปัญหาของผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหา และปรับปรุง พัฒนา
3. ได้องค์ความรู้ต้นแบบในการวิจัยพัฒนารูปแบบการคัดกรองผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ต่อไป
4. สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วน ได้แก่ตัวผู้ผลิต และสินค้า OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมที่ได้ถูกคัดกรอง เอกชนผู้รับสินค้า OTOP ไปจำหน่าย รัฐบาลผู้ให้เงินสนับสนุนในการพัฒนาในด้านต่างๆ รวมทั้งผู้บริโภคที่ซื้อสินค้า OTOP ที่ผ่านการคัดกรอง

9. บทสรุป

โครงการการพัฒนารูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม นี้มีวัตถุประสงค์หลัก สองประการ ดังนี้ ประการแรกเพื่อ พัฒนารูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่สามารถแบ่งระดับของคุณภาพ มาตรฐาน ศักยภาพ ความสามารถในการผลิต ภายใต้ขอบเขตกลุ่มสินค้าหัตถอุตสาหกรรม 3 อันดับแรกที่มีจำนวนมากที่สุด และ/หรือมีความต้องการของตลาดมากที่สุดในจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง ได้แก่ (1) ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า (2) เครื่องไม้ และ (3) ผลิตภัณฑ์เส้นใยจากพืช ประการที่สองปรับปรุงพัฒนาและแก้ปัญหาแก่ผู้ผลิตและสินค้า OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมโดยผ่านการประยุกต์ใช้รูปแบบการคัดกรองที่ได้ถูกพัฒนาขึ้น

กิจกรรมโครงการฯ ประกอบด้วยการศึกษาทฤษฎีด้านวิชาการ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ผลิต OTOP ออกแบบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจริงจากผู้ผลิต OTOP แล้วนำมาพัฒนารูปแบบการคัดกรอง ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมตามขอบเขตที่ได้กำหนดไว้ แล้วทำการประชาสัมพันธ์ โดยจะจัดการประชุมสัมมนา และทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ แก่ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม และบุคคลทั่วไปที่สนใจ รวมทั้งการคัดเลือกกลุ่มหัตถอุตสาหกรรมตัวอย่างจำนวน 11 กลุ่ม และเข้าไปศึกษาปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงจนสามารถแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปได้ในระดับหนึ่ง

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 แต่ละผู้ผลิตอาจจะมีค่าแตกต่างในจำนวนปัจจัยที่จะต้องถูกประเมิน 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 และทำการพัฒนาปรับปรุงจนสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ 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.

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	บ1
บทคัดย่อ	ก
บทที่ 1: บทนำ	
- ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย	1
- สรุปสาระสำคัญของเอกสารที่เกี่ยวข้อง	2
- วัตถุประสงค์	14
- สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ	14
บทที่ 2: ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
- ISO 9000: 2000	18
- Thailand Quality Award	20
- Total Quality Management	21
- Benchmarking	22
- Logistic and Supply Chain Management	22
- Supply Chain Operations Reference: SCOR Model	24
บทที่ 3: วิธีการดำเนินงานวิจัย	
- ขั้นตอนการศึกษาวิจัยในระยะที่ 1	29
- ขั้นตอนการศึกษาวิจัยในระยะที่ 2	31
บทที่ 4: การพัฒนารูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม	
- การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม	33
- การออกแบบระบบการเก็บข้อมูล	34
- การเก็บข้อมูลจากผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม	34
- การพัฒนารูปแบบการคัดกรองขั้นต้น	37
- การทดสอบการใช้รูปแบบการคัดกรองขั้นต้น และ ประเมินผล	39
- การพัฒนารูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้าย	45
บทที่ 5: การคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม	
- การให้คะแนนผลการคัดกรอง	46
- การวิเคราะห์ผลการคัดกรองด้วยอัตราส่วนคิดจากคะแนนเต็ม	49
- การวิเคราะห์ผลการคัดกรองด้วย Desirability	56

บทที่ 6: การแก้ปัญหาและปรับปรุงผู้ผลิตสินค้า OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม

- กลุ่มผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือ	59
- กลุ่มผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายใส่งาม	63
- มงคลผ้าไหมยกดอก	67
- สุภัทรเกมส์ไม้	69
- ร่มฉัตรหัตถกรรม	73
- สุดารัตน์กระดาษสา	77
- ดันสา	80
- โฟล์ค แอนดิคราฟท์	83
- บัวจันทร์กระดาษสา	86
- บ้านหัตถกรรม	88
- บริษัท ยู.เอ็ม.ไทย อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	92
- สรุปผลการปรับปรุง	95

บทที่ 7: การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินองค์กรตามรูปแบบการคัดกรอง สินค้า OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม

- ระบบฐานข้อมูล	100
- โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล	102
- โปรแกรมติดต่อผู้ใช้งาน	103
- การพัฒนาระบบฐานข้อมูล	104
- การออกแบบระบบฐานข้อมูล	108
- การพัฒนาระบบสารสนเทศ	109

บทที่ 8: บทสรุป

- สรุปผลการวิจัย	116
- การอภิปรายผล	120

ภาคผนวก

- ภาคผนวก 4.1 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้ผลิต OTOP และ SMEs	ผ1
- ภาคผนวก 4.2 รายชื่อผู้ผลิต OTOP และ SMEs ที่เข้าร่วมโครงการ	ผ9
- ภาคผนวก 4.3 มาตรฐานที่ว่าจะเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ	ผ18
- ภาคผนวก 4.4 รูปแบบการคัดกรองขั้นต้น	ผ21
- ภาคผนวก 4.5 ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองขั้นต้น	ผ29
- ภาคผนวก 4.6 รูปแบบการคัดกรองขั้นต้นฉบับปรับปรุง	ผ47
- ภาคผนวก 4.7 ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองขั้นต้น	ผ62
- ภาคผนวก 4.8 รูปแบบการคัดกรองขั้นต้นฉบับสมบูรณ์	ผ98
- ภาคผนวก 4.9 รูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้าย	ผ105

- ภาคผนวก 5.1 รายละเอียดผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรอง	ผ114
- ภาคผนวก 5.2 การประเมินค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	ผ121
- ภาคผนวก 6 รายงานสรุปการพัฒนาปรับปรุง (แยกเล่ม)	
- ภาคผนวก 8.1 เอกสารความรู้ (แยกเล่ม)	
- ภาคผนวก 8.2 การประชุม สัมมนา	ผ8.2
- ภาคผนวก 8.3 รายชื่อการเผยแพร่รูปแบบการคัดกรอง	ผ8.3
- ภาคผนวก 9.1 ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรม และผลที่ได้รับ	ผ9.1
- ภาคผนวก 9.2 บทความทางวิชาการที่ได้ตีพิมพ์	ผ9.2

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

ประเทศไทย จัดเป็นหนึ่งในประเทศที่มีวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดเล็ก (SMEs) อยู่เป็นจำนวนมาก จากตัวเลขสถิติในปี พ.ศ. 2542 ของสำนักนโยบายและแผนส่งเสริมอุตสาหกรรม ในภาคการผลิตอุตสาหกรรมของไทย จัดเป็น SMEs ถึง 89.36 เปอร์เซ็นต์ และเป็น SMEs ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับหัตถอุตสาหกรรม อยู่เป็นจำนวนมาก คำว่าหัตถอุตสาหกรรมในที่นี้หมายถึง งานอุตสาหกรรมหัตถกรรมในครัวเรือนที่ทำกันอยู่ทั่วไปในท้องถิ่นชนบท และอุตสาหกรรมที่พัฒนาเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีการใช้เครื่องจักรและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการผลิตบางขั้นตอนหรือเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน และปริมาณเพียงพอกับความต้องการของตลาด (สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมในครอบครัวและหัตถกรรม, 2546) ด้วยความโดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของสินค้าหัตถอุตสาหกรรมไทย ทำให้การส่งออกสินค้าหัตถอุตสาหกรรมเป็นนโยบายหนึ่งที่รัฐให้ความสำคัญอันนำมาซึ่งการขยายตัวทางเศรษฐกิจในด้านต่างๆของประเทศ นอกจากนี้ยังมี โครงการ “หนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์” (One Tambon One Product: OTOP) ซึ่งเป็นโครงการที่นำเอาภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีมาแต่ดั้งเดิมและใช้เองภายในชุมชนของตน มาทำให้เป็นธุรกิจเพื่อก่อให้เกิดรายได้ นำไปสู่การพึ่งพาตนเองและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในปัจจุบันมีสินค้า OTOP อยู่มากมายกว่า 25,000 รายการ และมีปริมาณยอดขายเฉพาะในช่วงเดือนตุลาคม 2545 – มิถุนายน 2546 รวมมูลค่ากว่า 2.3 หมื่นล้านบาท (ฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2546) ซึ่งทำให้สินค้า OTOP กลายเป็นสินค้าสำคัญที่รัฐบาลมองเห็นศักยภาพที่จะผลักดันให้เป็นสินค้าส่งออกที่ทำเงินให้กับประเทศชาติ

ในการแบ่งประเภทสินค้าหัตถอุตสาหกรรมนั้น ได้มีการแบ่งตามลักษณะของการผลิตและวัตถุดิบออกเป็น 13 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ ผ้าและผลิตภัณฑ์ผ้า ผลิตภัณฑ์จักสานไม้ไผ่และหวาย เครื่องรัก ผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช เครื่องปั้นดินเผา เครื่องโลหะ เครื่องไม้ เครื่องหนัง อัญมณีและเครื่องจากเปลือกหอย ผลิตภัณฑ์จากเขาสัตว์ ผลิตภัณฑ์จากกระดูกสัตว์ เครื่องแก้ว ผลิตภัณฑ์หินและผลิตภัณฑ์เรซิน ในส่วนของสินค้า OTOP เองก็มีหลักเกณฑ์มาตรฐานของการคัดเลือก OTOP เช่นเดียวกัน โดยทำการแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่เป็นสินค้า และกลุ่มศิลปวัฒนธรรม สถานที่และบริการ ในกลุ่มของสินค้าก็สามารถแบ่งเป็นประเภทหลักๆ ได้อีก 6 ประเภทด้วยกันคือ (1) อาหาร (2) เครื่องดื่ม (3) ผ้าและเครื่องแต่งกาย (4) เครื่องใช้และเครื่องประดับตกแต่ง (5) ศิลปประดิษฐ์และของที่ระลึก และ (6) สมุนไพรที่ไม่ใช่อาหารและยา จะเห็นได้ว่าสินค้า OTOP ส่วนใหญ่ก็จัดอยู่ในกลุ่มของพวกหัตถอุตสาหกรรมเช่นเดียวกัน แต่อาจจะมียกเว้นในส่วนของสินค้าประเภทอาหาร และเครื่องดื่ม ซึ่งสินค้าหัตถอุตสาหกรรมเหล่านี้ถือเป็นสินค้าที่มีศักยภาพในการส่งออก ไปแข่งขันยังต่างประเทศ โดยที่ยังโอกาสทางการตลาดอยู่อีกมาก โดยเฉพาะในตลาดของประเทศญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา

ในปัจจุบันกลุ่มผู้ผลิต OTOP ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจและสามารถพึ่งพาตนเองได้ แต่พบว่ายังมีปัญหาย่อยอีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ คุณภาพ มาตรฐานที่เหมือนหรืออยู่ในระดับเดียวกันของผลิตภัณฑ์ ความสามารถในการผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ ฯลฯ รัฐบาลโดยความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ได้ถูกตั้งขึ้น ก็ได้มีความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าว อันจะเห็นได้จากการจัดทำโครงการมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) เพื่อ

พัฒนามาตรฐานและคุณภาพ OTOP หรือการมุ่งทำการพัฒนาบรรจุภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์โดยมีการร่วมมือกับ ส่วนบรรจุภัณฑ์ ศูนย์การบรรจุหีบห่อไทย และสมาคมการบรรจุภัณฑ์ไทย รวมทั้งโครงการที่เป็นโครงการสำคัญในการปูพื้นฐานการส่งออก นั่นคือ โครงการ OTOP Product Champion (OPC) หรือการคัดเลือกสุดยอดผลิตภัณฑ์ OTOP โดยมีการให้คะแนนและแบ่งระดับของสินค้า OTOP เป็นระดับดาว ตั้งแต่ 1 ดาวถึง 5 ดาว รวมทั้งแบ่งเกรดสินค้าโดยพิจารณาเพื่อการส่งออกเป็นเกรด A-D อย่างไรก็ตามโครงการที่ภาครัฐได้พยายามผลักดันและสนับสนุนเหล่านี้ ยังอยู่ในช่วงเริ่มต้นของการดำเนินการแทบทั้งสิ้น ประกอบกับการขยายตัวและพัฒนาอย่างรวดเร็วของสินค้า OTOP จึงทำให้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของโครงการเหล่านี้ยังไม่เต็มที่นัก

การคัดสรรผลิตภัณฑ์ของ SMEs ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม และสินค้าของ OTOP นั้นได้มีโครงการ OPC ซึ่งได้มีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดสรรออกมาอย่างชัดเจน ครอบคลุมทุกประเภทผลิตภัณฑ์ของสินค้า OTOP รวมทั้งมีการนำไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตามโครงการ OPC นี้ยังมีจุดอ่อนอยู่หลายประการ เช่น การประเมินยังเป็นในรูปแบบภาพกว้าง หัวข้อพิจารณามีการแยกขาดจากกันโดยชัดเจนทั้งๆ ที่ในความเป็นจริงมีโอกาสที่จะมีประเด็นร่วมกันอยู่ หรือบางประเด็นเป็นการพิจารณาเพียงแต่ว่ามีหรือไม่มี โดยที่ไม่ได้ตระหนักถึงคุณภาพของการมีสิ่งเหล่านั้น รวมทั้งการที่ยังไม่สามารถประเมิน หรือคัดสรรโดยพิจารณาความเชื่อมโยงของระบบธุรกิจตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นของการหาวัตถุดิบจนกระทั่งสินค้าถึงมือลูกค้า หรือการพิจารณาตลอดห่วงโซ่อุปทานนั่นเอง (Supply Chain) ซึ่งการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน หรือ Supply Chain Management ถือเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลกที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพของธุรกิจต่างๆ ได้อย่างมากมาย

ดังนั้นโครงการวิจัยนี้จึงมุ่งที่จะพัฒนา รูปแบบการคัดกรองผู้ผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ และวิสาหกิจขนาดย่อมและขนาดกลางของไทย ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมไทย โดยกำหนดขอบเขตการเก็บข้อมูลในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง เพื่อให้เกิดรูปแบบที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพในการใช้รูปแบบการคัดกรอง ภายใต้กรอบแนวคิดของ Logistics & Supply Chain Management โดยการนำเอาแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงาน (Supply Chain Operations Reference: SCOR Model) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาร่วมกันกับแนวคิดพื้นฐานของรางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ หรือ Thailand Quality Award for Performance Excellence (TQA) รวมทั้งแนวคิดด้านการประกันคุณภาพ วิศวกรรมอุตสาหกรรม และเทคนิคการจัดการต่างๆ ซึ่งจะทำให้ได้รูปแบบการคัดกรองที่สามารถแบ่งระดับของคุณภาพ มาตรฐาน ศักยภาพ ความสามารถในการผลิต และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งสามารถบ่งชี้ปัญหาของ SMEs และผู้ผลิต OTOP นั้นๆ รูปแบบการคัดกรองนี้ยังเป็นเหมือนเครื่องผลักดันให้องค์กรที่ถูกคัดกรอง พยายามที่จะพัฒนาคุณภาพของตนเองให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจต่อไป

1.2 สรุปสาระสำคัญจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนแรกของการทบทวนและสรุปสาระที่สำคัญของเอกสารที่เกี่ยวข้องจะเป็นการพิจารณาในเรื่องของสภาพปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับ หัตถกรรม หัตถอุตสาหกรรม SMEs และผู้ผลิต OTOP เพื่อให้ทราบข้อมูลอันเป็นปัจจุบัน เพื่อนำไปใช้เป็นพื้นฐานของการศึกษาวิจัยที่ต้องการ

สินค้าหัตถกรรม หรือสินค้าหัตถอุตสาหกรรมของไทย (ความหมายในเชิงของตัวผลิตภัณฑ์เหมือนกัน แตกต่างกันในเรื่องของกระบวนการผลิต) จัดว่าเป็นสินค้าที่มีศักยภาพในตัวเอง ทั้งในด้านการมีเอกลักษณ์โดดเด่น เป็นสิ่งที่แสดงออกถึงวัฒนธรรม ค่านิยม ความคิด และเป็นสิ่งที่ใช้ภูมิปัญญาของชาวบ้าน

จริงๆ ทำให้ปัจจุบันสินค้าหัตถกรรม มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ ทำให้เกิดการจ้างงาน เพิ่มรายได้ และการนำทรัพยากรภายในประเทศมาใช้อย่างคุ้มค่า (สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมในครอบครัวและหัตถกรรม, 2546) จะเห็นได้ว่าความสำคัญของหัตถอุตสาหกรรมมีอยู่ค่อนข้างสูง และเริ่มเข้ามามีบทบาทต่อประเทศไทย จึงเป็นที่น่าสนใจในการที่จะเข้าไปทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับหัตถกรรมของไทย

สินค้าประเภทหัตถกรรม หรือหัตถอุตสาหกรรมนั้น มีหลากหลายประเภท และชนิด ขึ้นอยู่กับลักษณะในการจัดแบ่ง โดยสำนักพัฒนาอุตสาหกรรมในครอบครัวและหัตถกรรม (2546) ได้ทำการแบ่งสินค้าหัตถกรรมพื้นบ้านในประเทศไทย โดยพิจารณาตามความเหมาะสมทางด้านภูมิศาสตร์ วัฒนธรรมท้องถิ่น และวัตถุดิบออกได้เป็นประเภทต่างๆ ดังนี้ ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า ผลิตภัณฑ์จักสานไม้ไผ่และหวาย ผลิตภัณฑ์เครื่องรัก ผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช ผลิตภัณฑ์เครื่องปั้นดินเผา เครื่องโลหะ เครื่องไม้ เครื่องหนัง อัญมณีและเครื่องประดับ ผลิตภัณฑ์กระดาษ ดอกไม้ประดิษฐ์ ผลิตภัณฑ์กะลามะพร้าว ผลิตภัณฑ์เปลือกหอย ผลิตภัณฑ์เขาสัตว์ ผลิตภัณฑ์จากกระดูกสัตว์ ผลิตภัณฑ์หิน ซึ่งผลิตภัณฑ์เหล่านี้มีการผลิต และจำหน่ายอยู่ทุกภาคของประเทศ ตามความเหมาะสมทั้งทางด้านภูมิศาสตร์ วัฒนธรรมท้องถิ่นและแหล่งวัตถุดิบ เช่น ภาคเหนือนิยมผลิตผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้าย ผลิตภัณฑ์ไม้ กระดาษสา เครื่องปั้นดินเผา เครื่องเงิน เครื่องเงิน ฯลฯ ภาคใต้นิยมผลิตผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช ผลิตภัณฑ์จากเปลือกหอย ผลิตภัณฑ์เครื่องถม ผลิตภัณฑ์หนังตะลุง ผลิตภัณฑ์ไม้ยางพารา ฯลฯ ภาคกลางนิยมผลิต ผลิตภัณฑ์จักสานไม้ไผ่ – หวาย เครื่องปั้นดินเผา ดอกไม้ประดิษฐ์ อัญมณีและเครื่องประดับ ฯลฯ จากการที่สินค้าหัตถกรรมมีจำนวนมากมาย มีการกระจายอยู่ทุกภูมิภาค ถึงแม้จะมีความนิยมในการผลิตที่แตกต่างกันไป ประกอบกับกรอบเวลาในการศึกษาวิจัยที่จำกัด ดังนั้นเพื่อความสะดวก และมีประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูล ในการศึกษาวิจัยนี้จึงจะทำการกำหนดขอบเขตของการเก็บข้อมูลสินค้าที่จะใช้ในการศึกษาวิจัยให้อยู่ภายใน 3 จังหวัด อันได้แก่เชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง

ในการศึกษาวิจัยพัฒนารูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมนั้น จำเป็นที่จะต้องชี้ชัดว่ารูปแบบคัดกรองที่ได้ถูกพัฒนาขึ้นนั้น ต้องการที่จะให้กลุ่มบุคคลใดเป็นผู้นำไปใช้ ซึ่งเมื่อมองในด้านการตลาดอันหมายถึงกลุ่มลูกค้าของสินค้าหัตถอุตสาหกรรมนั้น ได้มีการแบ่งกลุ่มลูกค้าไว้เป็น 3 กลุ่มด้วยกัน ดังตาราง 1.1

ตาราง 1.1 แสดงกลุ่มลูกค้าของสินค้าหัตถกรรมของไทย

No.	กลุ่มลูกค้า	รายละเอียดลูกค้า	วัตถุประสงค์ในการซื้อ/ส่งผลิต
1	กลุ่มลูกค้าทั่วไป	เพื่อนบ้านในท้องถิ่นหรือท้องถิ่นใกล้เคียง ข้าราชการ นักท่องเที่ยวคนไทย บุคคลทั่วไปที่สนใจงานหัตถกรรม	เพื่อนำไปใช้ประโยชน์หรือเป็นของฝากที่ระลึก
2	กลุ่มลูกค้าที่เป็นคนกลาง หรือตัวแทนจำหน่าย	คนกลางประเภทต่างๆ บริษัทตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ค้าส่งในกรุงเทพฯ และเมืองใหญ่ๆ	เพื่อนำไปจำหน่ายต่ออีกทอดหนึ่ง
3	กลุ่มลูกค้าต่างประเทศ	นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและ ผู้นำเข้าหรือผู้ส่งสินค้าจากต่างประเทศ	เพื่อเป็นของฝากของที่ระลึก และ เพื่อจำหน่ายในประเทศของตนเอง

ที่มา: สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมในครอบครัว และหัตถกรรม, กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2546

ดังที่กล่าวข้างต้น ปัจจัยหนึ่งที่ต้องพิจารณาในรูปแบบการคัดกรองก็คือเรื่องของลูกค้า จากตาราง 1.1 ทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐานส่วนหนึ่งในการจัดทำประเด็นเรื่องของลูกค้าในรูปแบบการคัดกรอง เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่ม และวัตถุประสงค์ของลูกค้าที่แตกต่างกัน รวมทั้งจะนำไปสู่การพิจารณากำหนดผู้ใช้รูปแบบการคัดกรองให้เหมาะสมกับเป้าหมายการคัดกรองที่ตนเองต้องการ

ถึงแม้ว่าสินค้าหัตถอุตสาหกรรมจะมีจุดเด่นอยู่หลายประการ ที่เป็นจุดเด่นที่ค่อนข้างเป็นเอกลักษณ์ แต่อย่างไรก็ดีสินค้าหัตถกรรมเองก็เป็นเช่นดังสินค้าอื่นๆ ทั่วไป กล่าวคือ มีทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน และ โอกาส รายละเอียด ดังตาราง 1.2

ตาราง 1.2 แสดงจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาส ของสินค้าหัตถกรรมของไทย

No.	จุดแข็ง	จุดอ่อน	โอกาส
1	เป็นงานที่มีคุณค่าทางวัฒนธรรมและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่สืบทอดกันมา	กระบวนการผลิตใช้เวลามากไม่ประหยัดแรงงาน	ความโดดเด่นทางด้านเอกลักษณ์
2	มีวิธีการผลิตที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน	ไม่เหมาะสมกับการแข่งขันเชิงธุรกิจ	กระแสความนิยมใช้ของไทย
3	สามารถหาวัตถุดิบในการผลิตได้ในท้องถิ่นที่ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ผู้ผลิตไม่ให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพ	การรักษาสิ่งแวดล้อม
4	ใช้เงินลงทุนไม่มากสามารถที่จะพัฒนาขึ้นมาเป็นอาชีพส่งเสริมให้กับชาวชนบท	ขาดแรงจูงใจ ขาดข้อมูล ขาดความรู้และความคิดสร้างสรรค์ในการที่จะพัฒนาทางด้านการผลิต และการดำเนินธุรกิจ	การผลิตเรียบง่าย และใช้เงินลงทุนต่ำ
5	ช่วยลดการเคลื่อนย้ายแรงงานไปสู่ภูมิภาคเมืองได้		หน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจส่งเสริมกันเป็นจำนวนมาก

ที่มา: สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมในครอบครัว และหัตถกรรม, กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2546

จากผลการศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาส ของสินค้าหัตถกรรม ตามที่ สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมในครอบครัว และหัตถกรรม, กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ระบุในตาราง 1.2 สามารถสรุปในเบื้องต้นได้ว่า จุดแข็งและโอกาสของสินค้าหัตถกรรมมีอยู่ค่อนข้างมาก และเป็นจุดแข็งที่ค่อนข้างยั่งยืน และถ้าพิจารณาในเรื่องจุดอ่อน จะเห็นได้ว่าจุดอ่อนแต่ละตัว เป็นเรื่องของผู้ผลิตโดยตรงในประเด็นของความรู้ เทคนิคในการผลิต ซึ่งสิ่งเหล่านี้ สามารถที่จะนำความรู้ทางด้านการประกันคุณภาพ วิศวกรรม การจัดการสมัยใหม่ เข้ามาช่วยแก้ปัญหาได้

จากการพิจารณาจุดอ่อนในตาราง 1.2 ทำให้ทราบถึงจุดอ่อนซึ่งนำไปสู่ประเด็นของการเกิดปัญหาที่ถึงแม้ว่าหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานได้พยายามที่จะสนับสนุน และส่งเสริมสินค้าหัตถกรรมในหลากหลาย

หลายวิธีการด้วยกันเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้นแล้วก็ตาม สินค้าหัตถกรรมส่วนใหญ่ก็ยังคงประสบปัญหา และข้อจำกัดต่างๆ อีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็น ปัญหาในด้านการผลิต ปัญหาการขาดแคลนวัตถุดิบหรือวัตถุดิบด้อยคุณภาพ ปัญหากรรมวิธีการผลิตและเครื่องมือที่ล้าสมัย ปัญหาการขาดการพัฒนาเทคโนโลยีคุณภาพ ปัญหาการขาดแคลนความรู้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่และได้มาตรฐาน ปัญหาการขาดแคลนแรงงานฝีมือ ปัญหาการตลาดที่ถูกพ่อค้าคนกลางเอาเปรียบ และปัญหาเรื่องของแหล่งเงินทุน เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าวทำให้หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบ หรือมีความเกี่ยวข้อง ได้ทำการศึกษาวิจัย วิเคราะห์ และหาแนวทาง หรือกลยุทธ์ ในการแก้ปัญหา โดยสำนักพัฒนาอุตสาหกรรมในครอบครัว และหัตถกรรม, กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ได้มีงานวิจัยอยู่หลายชิ้นที่ทำการศึกษาในหัวข้อปัญหา และแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวกับหัตถกรรมที่แตกต่างกัน สรุปดังตาราง 1.3 จากตาราง 1.3 ทำให้พอเห็นภาพแนวทาง และกลยุทธ์ในการพัฒนา และแก้ไขปัญหของสินค้าหัตถกรรมและหัตถอุตสาหกรรมไทย โดยหลักๆ จะเป็นเรื่องของพัฒนาตัวแบบสินค้า ตามแนวโน้มความต้องการตลาดและความต้องการของชุมชน การควบคุมคุณภาพสินค้า การจัดการองค์กร การศึกษาหาข้อมูล และจัดการเกี่ยวกับตลาด รวมทั้งการประชาสัมพันธ์สินค้าหัตถกรรม ซึ่งแนวทางและกลยุทธ์เหล่านี้จะถูกใช้เป็นข้อพิจารณาเบื้องต้นในการพัฒนาแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมไทย

หลังจากที่ได้ทบทวนในส่วนของสภาพที่เป็นปัจจุบันของหัตถอุตสาหกรรมในปัจจุบัน ลำดับต่อมาจะเป็นการพิจารณาในส่วนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งสินค้าหัตถอุตสาหกรรมของไทยส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของ SMEs โดยได้มีการศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับ SMEs มากมายทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ ซึ่งจะมีความเชื่อมโยงกันตั้งแต่ในเรื่องของ ลักษณะการประกอบการ ปัญหา และอุปสรรคของ SMEs การประเมินประสิทธิภาพ รวมทั้งกลยุทธ์ มาตรการในการส่งเสริม และสนับสนุน SMEs

เริ่มต้นมองในส่วนของปัญหาที่ SMEs ไทยประสบอยู่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง “ลักษณะการประกอบการ และปัญหาอุปสรรคของ SMEs ไทยในภาคการค้า” โดยได้มีการเน้นศึกษาพฤติกรรมการประกอบการและปัญหาอุปสรรคของ SMEs โดยพิจารณาทั้งในกิจการที่พึ่งตลาดท้องถิ่นและตลาดภายในประเทศเป็นหลัก และกิจการที่มุ่งสู่ตลาดต่างประเทศ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยทำให้ทราบ 1.รายการแหล่งข้อมูลที่จะใช้ในการวิเคราะห์โครงสร้างภาคบริการ รายการแหล่งข้อมูล (Data fields) จากแต่ละแหล่งที่จะนำมาวิเคราะห์ตามขอบเขตงาน 2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิในเบื้องต้นเกี่ยวกับโครงสร้างของภาคบริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจและแหล่งที่ตั้ง จากระบบฐานข้อมูล และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิอื่นๆ ที่มีอยู่ 3.ข้อเสนอประเภทธุรกิจบริการที่เป็นเป้าหมายในการวิจัยโดยละเอียด 4.ข้อเสนอเกณฑ์ในการจำแนกขนาดของกิจการในแต่ละประเภทธุรกิจที่จะสำรวจ 5.รายชื่อหน่วยงานและบุคคลที่จะเข้าสัมภาษณ์ 6.ร่างประเด็นที่จะสัมภาษณ์หน่วยงานและบุคคลตามข้อ 5 โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และหรือลักษณะบทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน 7.กรอบตัวอย่างผู้ประกอบการที่จะตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ ขนาด และแหล่งที่ตั้งร่างแบบสอบถามที่จะใช้สำรวจ ซึ่งจากการพิจารณาลักษณะการศึกษาวิจัยนี้ ทำให้ทราบโครงสร้างประเด็นที่ต้องพิจารณาในการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะ และปัญหาของ SMEs เพิ่มเติม และสามารถนำไปใช้เป็นกรอบเบื้องต้นในการศึกษาวิจัยรูปแบบการคัดกรองได้

ตาราง 1.3 สรุปการศึกษาวิจัยในเรื่องของแนวทาง กลยุทธ์ ในการแก้ปัญหาและพัฒนาหัตถกรรมไทย

No.	ชื่องานวิจัย			
	“แนวทางการส่งเสริมพัฒนาและดำเนินธุรกิจส่งออกสินค้าหัตถอุตสาหกรรม”	“การพัฒนาเพื่อยกระดับผลิตภัณฑ์หัตถกรรมพื้นบ้านให้ได้เปรียบในเชิงแข่งขัน”	“แนวทางการอนุรักษ์และพัฒนาผลิตภัณฑ์หัตถกรรมไทยเพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจชุมชน : กรณีศึกษาหัตถกรรมในจังหวัดภาคเหนือ”	“แนวทางการพัฒนาสินค้าหัตถกรรมไทย : กรณีศึกษาประเทศญี่ปุ่น”
1	ความพร้อมของผู้ส่งออกในด้านเงินทุน สถานที่เจ้าหน้าที่ ตัวสินค้า และความสามารถในการผลิต	กลยุทธ์ทางการตลาด	ศึกษา หาข้อมูลความเป็นมาของผลิตภัณฑ์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	ศึกษา วิจัย แนวโน้ม ความต้องการของตลาดต่อสินค้าหัตถกรรม
2	ตัวสินค้า วิจัยตลาดก่อนกำหนดสินค้า การทราบข้อจำกัดของสินค้า เกณฑ์การตั้งราคา คุณภาพ และความพร้อมในการออกแบบ และปรับปรุง	กลยุทธ์การจัดการ	การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน และความต้องการของตลาด	ศึกษาวิจัยประเภทและรูปแบบหัตถกรรม รวมทั้งคุณภาพที่ตลาดต้องการ
3	การเลือกตลาด การวิจัยตลาด การหาข้อมูลตลาด และทดลองตลาด การออกงานแสดงสินค้า การประชาสัมพันธ์ และกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติในการส่งออก	กลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยี และวัตถุดิบให้มีคุณภาพ	ศึกษา หาข้อมูลผลิตภัณฑ์ ที่มีโอกาสในการพัฒนาศักยภาพการตลาด	ศึกษาวิจัยระบบและโครงสร้างตลาดหัตถกรรม
4	-	-	เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์แหล่งผลิตประเภทรูปแบบของหัตถกรรมอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ซื้อ และผู้ผลิต	ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของตลาดสินค้าหัตถกรรม
5	-	-	-	ศึกษาลู่ทางส่งเสริมการขายตลาดหัตถกรรมไทย

ที่มา: สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมในครอบครัว และหัตถกรรม, กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2543-2546

ในด้านของการประเมินประสิทธิภาพ และขีดความสามารถของ SMEs นั้น ชรินทร์ ศรีวรรณสุรณ์ และธัญญาภาพ อานันตะ (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง “การออกแบบฟอร์มมาตรฐานเพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน และวิเคราะห์ปัญหาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคเหนือของประเทศไทย” โดยเนื้อหาของแบบฟอร์มนั้น ได้นำกรอบแนวคิดของการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ (Project Feasibility Analysis) มาเป็นตัวจัดทำแบบฟอร์ม โดยมีการประเมินใน 4 ด้านด้วยกัน คือ ด้านการบริหาร การตลาด การผลิต และการเงิน จากผลการนำแบบฟอร์มไปประเมิน SMEs ในเขตภาคเหนือจำนวน 16 แห่ง (ส่วนใหญ่เป็น SMEs ที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าหัตถกรรม) พบว่า ในด้านการบริหาร ส่วนใหญ่มีการจัดทำแผนผังองค์กร แต่ปัญหาคือความชัดเจนของเนื้อหาที่ระบุในคำอธิบายภาระงาน (Job description) การขาดความชัดเจน และความรู้ในการบริหารงานอย่างแท้จริง ในด้านการตลาด พบว่ามีการวางแผนการตลาด แต่ขาดการวัดผล มีการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดแต่ยังไม่สมบูรณ์ การขาดความรู้ด้านการตลาด และการต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐในเรื่องการแข่งขันกับคู่แข่งต่างประเทศ ในด้านการผลิต มีปัญหาในเรื่องของการขาดเทคโนโลยีในการผลิต การนำเครื่องจักรมาใช้งานอย่างเหมาะสม และพนักงานขาดความรู้ความชำนาญ และในด้านสุดท้ายคือด้านการเงิน พบว่าส่วนใหญ่ขาดสภาพคล่องทางการเงิน มีความสามารถในการใช้สินทรัพย์มาดำเนินธุรกิจดีพอควร แต่มีความสามารถในการทำกำไรต่ำ ลักษณะโครงสร้างเงินทุนมาจากหนี้สินทำให้มีความเสี่ยงธุรกิจสูง นอกจากนั้นยังมีปัญหาหนี้สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และปัญหาสินเชื่อเพื่อการลงทุน จากงานวิจัยนี้ทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐานของ SMEs บางแห่ง ในเขตภาคเหนือ และแนวคิดเบื้องต้นในการออกแบบฟอร์มประเมิน โดยการใช้แนวคิดของการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ (Project Feasibility Analysis) ซึ่งการนำแนวคิดนี้มาใช้ทำให้เกิดความชัดเจนอีกมุมมองหนึ่ง อย่างไรก็ตามก็ยังคงมีช่องทางที่จะนำเอาแนวคิด หรือความรู้ด้านอื่นๆ มาใช้เป็นกรอบในการพัฒนาแบบฟอร์มประเมิน รวมทั้งรูปแบบการคัดกรองที่ต้องการศึกษาพัฒนาด้วย

งานวิจัยของ ชรินทร์ ศรีวรรณสุรณ์ และธัญญาภาพ อานันตะ ดังที่กล่าวไปข้างต้น เป็นการพิจารณาในระดับภูมิภาค ซึ่งเป็นภาพที่ค่อนข้างจะเล็ก และเป็นลักษณะเฉพาะของพื้นที่เดียว ในส่วนของการประเมินประสิทธิภาพในภาพกว้างที่เป็นมหภาค หรือระดับประเทศนั้น คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2542) ได้ทำการวิจัยในหัวข้อเรื่อง “การประเมินประสิทธิภาพและขีดความสามารถของ SMEs ไทยในภาคการผลิต” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเจาะลึกเพิ่มเติมจากข้อมูลสภาวะ ปัญหา อุปสรรค ของภาคการผลิตสาขาต่างๆ ที่เคยมีการศึกษาไว้แล้ว โดยเน้นให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณที่สามารถใช้กำหนดเป้าหมายการยกระดับขีดความสามารถของ SMEs และการขยายบทบาทของ SMEs ในระบบเศรษฐกิจของประเทศ รวมทั้งศึกษาทัศนคติและความพร้อมของ SMEs ในการปรับตัวตามกลยุทธ์ในแผนปรับโครงสร้าง ผลการศึกษา ได้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนการประเมินสัดส่วนของ SMEs ในการจ้างงานและเศรษฐกิจของประเทศ และส่วนประเมินผลิตภาพของ SMEs โดยในส่วนที่หนึ่งพบว่า ในภาคการผลิตของไทย SMEs มีสัดส่วนมากที่สุดถึง 89.36 % โดยมีปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาการขาดแคลนทุน ขาดแคลนวัตถุดิบและแรงงาน การตลาด และปัญหาความไม่แน่นอนของนโยบายรัฐบาล ในเรื่องของความต้องการการช่วยเหลือจากรัฐบาลนั้นส่วนใหญ่ คือการลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ การลดภาษีนำเข้า และการส่งเสริมทางการตลาดทั้งใน และนอกประเทศ ในส่วนที่สอง ได้มีการพิจารณาผลิตภาพของ SMEs ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ผลิตภาพปัจจัยการผลิตโดยรวมของเศรษฐกิจโดยรวม, ผลิตภาพแรงงานของเศรษฐกิจ, ผลิตภาพปัจจัยการผลิตโดยรวมของอุตสาหกรรมรายสาขา, ผลิตภาพแรงงานของอุตสาหกรรมรายสาขา ซึ่งค่าที่ได้ออกมาส่วนใหญ่เป็นค่าที่ยังต่ำกว่า

ประเทศอื่นๆ จากงานวิจัยชิ้นนี้ทำให้ทราบถึงแนวทางการประเมินผลผลิตภาพซึ่งเป็นการแสดงภาพใหญ่ของ SMEs ของไทย และเมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการประเมิน SMEs จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยที่ระบุถึงปัญหาของ SMEs ไทยที่พบนั้น มีประเด็นที่คล้ายกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องการผลิต ตลาด และการเงิน ซึ่งอาจจะนำไปประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิจัยพัฒนาแบบการคัดกรองต่อไป

หลังจากที่ได้พิจารณางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และการประเมินประสิทธิภาพ ของ SMEs ไปแล้ว ในส่วนนี้จะเป็นการพิจารณาในเรื่องของมาตรการสนับสนุนต่างๆ ที่ได้มีการนำมาใช้เพื่อพัฒนา SMEs ในรูปแบบต่างๆ โดยมูลนิธิสถาบันนโยบายสังคมและเศรษฐกิจ (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง "การดำเนินมาตรการสนับสนุน SMEs ของต่างประเทศ (กรณีศึกษาประเทศญี่ปุ่น ไต้หวัน ออสเตรเลีย และอิตาลี)" เพื่อเรียนรู้จากประสบการณ์ของประเทศที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการพัฒนา SMEs โดยศึกษาเจาะลึกถึงตัวบทกฎหมาย หลักเกณฑ์เงื่อนไข และโครงข่ายหน่วยงานที่นำนโยบายและมาตรการไปสู่ผลที่เป็นรูปธรรม โดยเฉพาะมาตรการที่ยังค่อนข้างใหม่ สำหรับประเทศไทย ผลการศึกษวิจัย ดังตาราง 1.4

ตาราง 1.4 มาตรการ / แนวทาง การส่งเสริมและพัฒนา SMEs ในประเทศต่างๆ

No.	ประเทศ	มาตรการ / แนวทาง การส่งเสริมและพัฒนา
1	ญี่ปุ่น	รัฐบาลมีบทบาทมากในการพัฒนา มีการกำหนดมาตรการทั้งทางด้านการเงิน และการลงทุน มาตรการด้านการรวมกลุ่ม มาตรการด้านการค้าประกันสินเชื่อ มาตรการด้านการคลังและภาษีมาตรการด้านการคลังและภาษี มาตรการด้านการรับช่วงการผลิต การเชื่อมโยงธุรกิจ และกฎหมายสนับสนุนที่ชัดเจน
2	ไต้หวัน	ใช้รัฐบาลสนับสนุนในช่วงแรก จากนั้นใช้เป็นลักษณะของการตั้งกองทุนเพื่อให้เอกชนทำการประมวลโครงการช่วยเหลือ SMEs ในด้านต่างๆ โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาที่ให้ความสำคัญแก่ SMEs ที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง และกลุ่มอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ
3	อิตาลี	รัฐบาลมีบทบาทน้อยในการพัฒนา SMEs ซึ่งใช้วิธีการรวมกลุ่มเป็น Industrial Cluster โดยที่สามารถที่จะรวมกลุ่มกันได้ตั้งแต่ท้องถิ่นขึ้นไปเป็นระดับภูมิภาค และระดับชาติ ทำให้หน่วยผลิตต่างๆ มีทั้งการพึ่งพา และการแข่งขันกันไปพร้อมๆ กัน
4	ออสเตรเลีย	รัฐบาลมีบทบาทในการพัฒนา โดยมีนโยบายทั่วไปคือเสรีนิยม ดังนั้นจึงไม่มีการให้สิทธิเฉพาะราย แต่พยายามสร้างเวทีทางเศรษฐกิจที่เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายสามารถแข่งขันกันได้อย่างยุติธรรมและเท่าเทียม และเน้นการพัฒนา ด้านเทคโนโลยี R&D และการค้นคว้าสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ พร้อมทั้งการร่วมมือกันระหว่างรัฐบาล เอกชน และสถาบันการศึกษา

ที่มา: มูลนิธิสถาบันนโยบายสังคมและเศรษฐกิจ, 2546

จากตาราง 1.4 จะเห็นได้ว่าแต่ละประเทศต่างมีแนวทาง มาตรการ การส่งเสริมและพัฒนา SMEs ที่แตกต่างกัน แต่โดยส่วนใหญ่รูปแบบการผลักดันการสนับสนุนจะมาจากทางรัฐบาล หรือเอกชน ทั้งนี้ต้องพิจารณาจากรูปแบบโครงสร้างการพัฒนาเศรษฐกิจ และความสัมพันธ์ระหว่างเอกชน และรัฐบาล รวมทั้งเป้า

หมายในการพัฒนาของประเทศนั้นๆ ซึ่งสำหรับประเทศไทยเองก็คงจะมีความเหมือน และแตกต่างจากประเทศอื่นๆ ในบางประเด็นยกตัวอย่างเช่น สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมในครอบครัวและหัตถกรรม (2546) ได้ทำการวิจัยและสรุปผลออกมาว่า การรวมกลุ่มการผลิตเป็นวิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่ง ที่จะพัฒนาผู้ผลิตให้มีความเข้มแข็ง สามารถที่จะดำเนินธุรกิจของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยควรที่จะมีการส่งเสริมแบบครบวงจรทางด้านการผลิต การพัฒนาทักษะฝีมือ และการบริหารจัดการ รวมทั้งการที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม หรือ สสว. ได้จัดตั้ง บริษัท ส่งเสริมการค้า เอสเอ็มอี จำกัดขึ้น เพื่อเป็นบริษัทตัวกลางในการทำตลาดส่งออก และประสานงานระหว่าง ใหญ่สุดตลาดต่างประเทศ ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสนับสนุนในการดำเนินธุรกิจ OTOP และ SMEs ของไทยอีกด้วย (นิตยา: ประชาชาติธุรกิจ, 2546)

ประเทศหนึ่งที่อยู่ในภูมิภาคเอเชีย และเชื่อว่ามีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจ ทั้งขนาดใหญ่ และที่เป็น SMEs ของไทยได้แก่ ประเทศจีนที่ในขณะนี้ได้มีการปรับปรุงส่งเสริมพัฒนาอุตสาหกรรม และการทำธุรกิจระหว่างประเทศเป็นอย่างมาก มีบทความของ ยุทธศักดิ์ สุขโกษา (2546) ที่ได้ทำการสรุปลักษณะการพัฒนา SMEs ของประเทศจีน ดังนี้ ประเทศจีนพยายามที่จะส่งเสริมให้มีการทำอุตสาหกรรมพื้นฐาน ที่อุตสาหกรรมอื่นๆ สามารถนำไปต่อยอดได้ ซึ่งจะช่วยให้จีนสามารถควบคุมราคาของอุตสาหกรรมต่อเนื่องได้ และมีอำนาจต่อรองกับอุตสาหกรรมอื่นๆ ได้ในอนาคต ในขณะเดียวกันยังมีอีกหลายบทความที่วิเคราะห์การพัฒนาอุตสาหกรรมของจีนในปัจจุบัน ยกตัวอย่างเช่น สมภพ มานะรังสรรค์ (2546) ซึ่งได้ทำการสรุปในเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาอุตสาหกรรมของจีนเปรียบเทียบกับประเทศไทยว่า จีนมีความพยายามที่จะผลักดันให้เกิดการขยายตัวของอุตสาหกรรมเมืองเข้าไปสู่ภูมิภาค ชนบทมากขึ้น และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการขนส่งเพิ่มขึ้น เพื่อลดปัญหาการว่างงาน และกระจายสินค้าชนบทของแต่ละมณฑลให้ส่งถึงกันง่ายขึ้น ในขณะที่ประเทศไทยการส่งออกไปยังจีนส่วนใหญ่ยังเป็นสินค้าประเภทวัตถุดิบ เช่น ชิ้นส่วนด้านไอที รวมถึงวัตถุดิบแปรรูปปิโตรเคมี ได้แก่ พลาสติก เหล็ก เป็นต้น โดยสินค้าส่งออกเหล่านี้ต้องอาศัยการนำเข้าวัตถุดิบจากนอกประเทศมาอีกต่อหนึ่ง ซึ่งจากข้อสรุปทั้งสองนี้ การส่งเสริมในเรื่องของหัตถอุตสาหกรรมที่รัฐบาลกำลังให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่นั้น เป็นแนวทางที่รัฐบาลได้ดำเนินการมาถูกทางแล้ว เนื่องจากการใช้ความโดดเด่น เป็นเอกลักษณ์ อันเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน รวมทั้งยังสามารถที่จะใช้วัตถุดิบ และทรัพยากรที่มีอยู่ในประเทศในการผลิตได้อย่างคุ้มค่า การศึกษาวิจัยในการพัฒนาแบบการคัดกรองก็เป็นอีกทางหนึ่งในการนำไปสู่การพัฒนาได้

อีกประเด็นในการพัฒนา SMEs ที่กำลังเป็นที่กล่าวถึงอย่างกว้างขวางในประเทศไทยก็คือเรื่องของ SMART SMEs โดย วิวัฒน์ วิจิณญกุล (2546) ได้กล่าวถึงแนวทางในการสร้างผู้ประกอบการ SMEs สมัยใหม่ เพื่อผลักดันให้ผู้ประกอบการมีการพัฒนา และสามารถเป็น SMEs อัจฉริยะ (SMART SMEs) ได้โดยจะส่งเสริมสนับสนุนเพิ่มขึ้น 3 เรื่อง คือ การจัดจำหน่ายขนส่ง, การออกแบบบรรจุภัณฑ์ และการตลาด โดยทั้ง 3 ส่วนจะต้องพัฒนาและดำเนินการไปพร้อมๆ กัน ทั้งนี้การจะสร้างผู้ประกอบการให้สามารถเป็น SMEs สมัยใหม่ที่เป็น SMART SMEs ได้นั้น จะต้องปลูกฝังลักษณะของระบบผู้ประกอบการในอนาคต คือ 1.จะต้องมีความเก่งเฉพาะ (Core Competency) และมีความสามารถในการสร้างความแตกต่างของตนเอง (Differentiate) 2.มีความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) 3.มีความเชื่อมโยงกับธุรกิจ อื่นๆ (Networking) 4.มีความสามารถปรับตัวทันกับโลกธุรกิจสมัยใหม่ 5.มีระบบบริหารจัดการที่ดี และ 6.มีฐานะทางการเงินมั่นคง ทั้ง 6 กลยุทธ์นี้ต้องอยู่บนพื้นฐานของการที่ผู้ประกอบการต้องมีข้อมูลของอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ รวมทั้งการมีความรู้ในเรื่องสินค้า การบริหารจัดการ ฐานลูกค้า และการกำหนดจุดแข็งของตนเอง ในขณะเดียวกัน สำนักงานส่งเสริมการลงทุน (BOI) ซึ่งเป็นอีกหนึ่งหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับ SMEs ก็มี

ทิศทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกัน โดย สมพงษ์ วนาภา (2546) ได้กล่าวว่า BOI จะเน้นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไทยเป็น SMART SMEs เพื่อให้นำความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ (Design and Creative) มาผลิตสินค้าให้มีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งจัดให้มีการเชื่อมโยงกับตลาดต่างประเทศเพื่อสร้างโอกาสในตลาดโลก รวมทั้งสนับสนุนให้มีการเชื่อมโยงการผลิตและการบริการแบบครบวงจร อาทิ Logistics การผลิตบรรจุภัณฑ์ที่ตรงความต้องการของตลาด ซึ่งจากกลยุทธ์ทั้ง 6 นี้สามารถที่จะนำมาใช้พิจารณาร่วมเป็นกรอบแนวคิดในการจัดทำรูปแบบการคัดกรองได้

ส่วนสุดท้ายของหัวข้อนี้จะเป็นการพิจารณาในเรื่องของสินค้า OTOP ซึ่งสินค้าส่วนใหญ่จัดเป็นประเภทสินค้าหัตถกรรม ในปัจจุบันทางรัฐบาลได้มีการส่งเสริมและสนับสนุน OTOP อย่างเต็มที่ ฝ่ายวิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (2546) ได้ทำการสรุปกลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานของโครงการ OTOP ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนดำเนินงานของโครงการ OTOP ในปี 2546-2547 ของ คณะกรรมการอำนวยการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์แห่งชาติ (กอ.นตผ.) ที่จะมีการดำเนิน 2 ยุทธศาสตร์พร้อมกัน คือ ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพและคุณภาพของการพัฒนามาตรฐานผลิตภัณฑ์ ซึ่งได้ร่วมกับกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมในการพัฒนา มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ขึ้น รวมทั้งการกำหนดให้มีโครงการ OTOP Product Champion (OPC) และยุทธศาสตร์สนับสนุนการพัฒนาเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนเชื่อมต่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน

เมื่อพิจารณาถึงยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพ และคุณภาพของการพัฒนามาตรฐานผลิตภัณฑ์ ซึ่งมีโครงการ และกิจกรรมต่างๆ อยู่หลายกิจกรรมด้วยกัน หนึ่งในโครงการที่ได้รับการส่งเสริมอย่างเต็มที่ในขณะนี้ได้แก่ โครงการมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) โดย ส่วนการตลาด กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2546) ได้สรุปถึง มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช.) ว่าเป็นโครงการหนึ่งที่เข้ามาสนับสนุนในด้านการกำหนดมาตรฐาน และการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ได้จากโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่ยอมรับและประกันคุณภาพให้กับผู้บริโภค ซึ่งจะเป็นแนวทางหนึ่งที่เชื่อมโยงผลิตภัณฑ์จากชุมชนสู่ตลาดผู้บริโภคทั้งในประเทศ และต่างประเทศต่อไปได้อย่างครบวงจร ซึ่งมีแนวทางการดำเนินงาน 4 ด้านด้วยกัน คือ 1.การกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน 2.การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ 3.การพัฒนาผู้ผลิตชุมชน 4. การส่งเสริมประชาสัมพันธ์ และยังมีเป้าหมายที่จะยกระดับสินค้าชุมชน โดยเพิ่มศักยภาพให้ผู้ผลิต สามารถผลิตสินค้าจนได้รับการรับรองจากมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม หรือ มอก. ซึ่งมาตรฐาน มอก. นับเป็นหลักประกันที่แน่นอนสำหรับสินค้าทุกรายการ ที่เมื่อมีการผลิตออกสู่ตลาดแล้ว ย่อมต้องได้รับการยอมรับถึงกระบวนการผลิต การตลาด และคุณภาพของสินค้าที่เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ และต่างประเทศ ต่อไปจากข้อสรุปข้างต้น จะเห็นได้ว่า มผช. เป็นแนวทางหนึ่งในการประกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยใช้ลักษณะของการจัดทำข้อกำหนดที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และทำได้จริง ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรนำมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาแบบการคัดกรองที่ต้องสอดคล้อง และเหมาะสมกับสภาพที่เป็นจริง และการยอมรับของชุมชน

นอกจาก มผช. แล้ว ในส่วนของการพัฒนามาตรฐาน และคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ ยังมีโครงการ OTOP Product Champion (OPC) หรือการคัดเลือกสุดยอดผลิตภัณฑ์ OTOP เพื่อดำเนินการหาผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นเลิศจากระดับจังหวัด ภาค และประเทศ รวมทั้งเป็นการจัดระดับขั้นของผลิตภัณฑ์ไปพร้อมๆ กัน โดยคณะกรรมการอำนวยการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์แห่งชาติ (2546) ได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิดในการดำเนินการคัดสรรสินค้า OTOP พร้อมทั้งหลักเกณฑ์การประเมินกลุ่มผู้ผลิต (ดังตาราง 1.5 และตาราง 1.6) โดยจะคัดสรรจากสินค้าสุดยอดของจังหวัด ภาค และประเทศ ทั้งนี้ได้มีการจัดประเภทของสินค้าที่จะคัด

สรรเป็น 6 ประเภท คือ 1.ประเภทอาหาร 2.ประเภทเครื่องดื่ม 3.ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย 4.ประเภทเครื่องใช้และเครื่องประดับตกแต่ง 5.ประเภทศิลปประดิษฐ์และของที่ระลึก 6.ประเภทสมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร และยา นอกจากนั้นการคัดสรรโดยใช้หลักเกณฑ์การคัดสรรที่ได้กำหนดขึ้นถือเป็นการพิจารณาถึง ความสามารถในการผลิต หรือกลุ่มผู้ผลิต (Supply side) อันรวมถึง กลุ่ม ชุมชน สมาคม สหกรณ์ มูลนิธิ และ SMEs ซึ่งจะเป็นการคัดสรรในระดับจังหวัด และภาค จากนั้นจะนำสุดยอดผลิตภัณฑ์เหล่านี้ไปสู่การคัดสรรระดับประเทศ ตามหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดสรร กลุ่มผู้ซื้อ (Demand side) ในการส่งออกต่างประเทศต่อไป เป็นการเชื่อมโยงมาตรฐานสินค้าจากระดับภูมิภาคสู่สากลที่เป็นรูปธรรม (Local Link Global)

ตาราง 1.5 แสดงกรอบแนวคิดในการคัดสรรสินค้า OTOP

กรอบแนวคิดหลักในการคัดสรร			
1. สามารถส่งออกได้ (Exportable) โดยมีความแข็งแกร่งของตราสินค้า (Brand Equity)	2. ผลิตอย่างต่อเนื่องและคุณภาพคงเดิม (Continuous & Consistent)	3. ความมีมาตรฐาน (Standardization) โดยมีคุณภาพ (Quality) และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า (Satisfaction)	4. ประวัติความเป็นมาของผลิตภัณฑ์ (Story of Product)

ที่มา: คณะกรรมการอำนวยการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์แห่งชาติ, 2546

ตาราง 1.6 แสดงหลักเกณฑ์ในการคัดสรรสินค้า OTOP

หลักเกณฑ์การคัดสรรสุดยอดสินค้า OTOP		
ส่วน ก ข้อมูลทั่วไป	ส่วน ข หลักเกณฑ์ทั่วไป (General Criteria)	ส่วน ค หลักเกณฑ์เฉพาะกลุ่มผลิตภัณฑ์ (Specific Criteria)
1. ชื่อกลุ่ม จำนวนสมาชิก กลุ่ม ประเภท ผลิตภัณฑ์ ชื่อ หัวหน้ากลุ่ม สถานที่ตั้ง และ การติดต่อกลุ่ม	<u>1. ด้านการผลิต</u> - แหล่งที่มาของวัตถุดิบ - การขยายแรงงาน/กำลังผลิต - ช่วงระยะเวลาในการผลิต - กำลังการผลิต - การรักษาสิ่งแวดล้อมในกระบวนการผลิต - ศักยภาพการผลิตจำนวนมากเพื่อจำหน่าย	<u>1. ประเภทอาหาร</u> - ลักษณะทั่วไป - มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานที่ได้รับทั้งหมด

ตาราง 1.6 (ต่อ)

2. สถานะของกลุ่ม	<u>2. ด้านการตลาด</u> - แหล่งจำหน่ายหลักของสินค้า - จำนวนแหล่งจำหน่ายสินค้า - รายได้ในการจัดจำหน่ายสินค้า - ความต่อเนื่องของตลาด - รูปแบบของบรรจุภัณฑ์ - เครื่องหมายและฉลาก - ช่องทางการจำหน่าย - การสร้างแรงจูงใจ	<u>2. ประเภทเครื่องดื่ม</u> <u>2.1 เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์</u> - ลักษณะทั่วไป - การได้รับอนุญาตตามกฎหมาย - มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานที่ได้รับทั้งหมด <u>2.1 เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์</u> - ลักษณะทั่วไป - มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานที่ได้รับทั้งหมด
3. จำนวนแรงงาน	<u>3. ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์</u> - ที่มาของรูปแบบ สี สันของผลิตภัณฑ์ - การพัฒนารูปแบบ สี สัน ของผลิตภัณฑ์ - การพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ผลิตใน 1 ปี - การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ - คุณภาพของผลิตภัณฑ์	<u>3. ประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย</u> - ลักษณะทั่วไป - มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานที่ได้รับทั้งหมด
	<u>4. ด้านเรื่องราวหรือตำนานของผลิตภัณฑ์</u> - เรื่องราวของตัวผลิตภัณฑ์ - ภูมิปัญญาท้องถิ่น/ เอกลักษณ์ของท้องถิ่น	<u>4. ประเภทเครื่องใช้และเครื่องประดับตกแต่ง</u> - ลักษณะทั่วไป - มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานที่ได้รับทั้งหมด
	<u>5. ด้านความเข้มแข็งของชุมชน</u> - ระยะเวลาในการจัดตั้งกลุ่ม - กองทุนของกลุ่ม - การบริหารจัดการองค์กรของกลุ่ม	<u>5. ประเภทศิลปประดิษฐ์ และของที่ระลึก</u> - ลักษณะทั่วไป - มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานที่ได้รับทั้งหมด <u>6. ประเภทสมุนไพรที่ไม่ใช่อาหารและยา</u> - ลักษณะทั่วไป - มีเครื่องหมายรับรองมาตรฐานที่ได้รับทั้งหมด

ที่มา: คณะกรรมการอำนวยการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์แห่งชาติ, 2546

โดยมีการให้คะแนนใน ส่วน ข 85 คะแนน (แต่ละประเด็นพิจารณาคิดคะแนน 5 3 1 ตามลำดับ) และให้คะแนนใน ส่วน ค 15 คะแนน รวมเป็น 100 คะแนน จากนั้นจึงจะนำไปจัดระดับคะแนน ซึ่งการจัดระดับ

คะแนนจะเริ่มที่ระดับจังหวัด/ภาค โดยแบ่งระดับตามจำนวนดาวที่ได้รับจาก 5 ดาว – 1 ดาว และจึงจะนำผู้ที่ได้รับระดับ 5 ดาว ไปจัดระดับในระดับประเทศ โดยมีการแบ่งระดับเป็น เกรด A – D ดังตาราง 1.7

ตารางที่ 1.7 แสดงแบ่งระดับคะแนนสินค้า OTOP ทั้งในระดับ จังหวัด / ภาค และประเทศ

การแบ่งระดับสินค้า OTOP	
การแบ่งระดับ จังหวัด / ภาค	การแบ่งระดับประเทศ
1. ระดับ 5 ดาว -ได้คะแนนตั้งแต่ 90 คะแนนขึ้นไป	1. ระดับ A - เป็นสินค้าที่สามารถส่งออกได้ทันที
2. ระดับ 4 ดาว -ได้คะแนนตั้งแต่ 70-80 คะแนน	2. ระดับ B - เป็นสินค้าที่มีศักยภาพสูง เป็นที่ยอมรับระดับประเทศ และสามารถพัฒนาสู่สากลได้ โดยภาครัฐสนับสนุน
3. ระดับ 3 ดาว -ได้คะแนนตั้งแต่ 50-69 คะแนน	3. ระดับ C - เป็นสินค้านี้อันดับกลาง ที่สามารถพัฒนาสู่ระดับ B ได้ โดยปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อน / ข้อจำกัดต่างๆ ของสินค้า โดยภาครัฐให้การสนับสนุน
4. ระดับ 2 ดาว -ได้คะแนนตั้งแต่ 30-49 คะแนน	4. ระดับ D - เป็นสินค้าที่มีศักยภาพต่ำ มี 2 แนวทาง คือ - D1 เป็นสินค้าที่สามารถพัฒนาสู่ระดับ C ได้ โดยภาครัฐให้การสนับสนุน และมีการประเมินศักยภาพเป็นระยะ - D2 เป็นสินค้าที่ไม่สามารถพัฒนาสู่ระดับ C ได้ เนื่องจากมีจุดอ่อนมาก และยากต่อการพัฒนา ภาครัฐอาจยกเลิกการส่งเสริมสินค้านั้น
5. ระดับ 1 ดาว -ได้คะแนนต่ำกว่า 30 คะแนน	

ที่มา: คณะกรรมการอำนวยการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์แห่งชาติ, 2546

จากตาราง 1.5 ถึง 1.7 จะเห็นได้ว่า OPC เป็นหลักเกณฑ์การคัดเลือกที่มีจุดแข็งอยู่หลายประการในเรื่องของกรอบแนวคิดที่ค่อนข้างชัดเจน มีการประเมินที่ครอบคลุม และเหมาะสมกับสภาพจริงในทางปฏิบัติ รวมทั้งมีการให้คะแนนตั้งแต่ในประเด็นย่อย และระดับคะแนนในระดับจังหวัด/ภาค และประเทศ ที่ค่อนข้างชัดเจน อย่างไรก็ตามก็ยังมีจุดแข็งที่มีอยู่เมื่อทำการวิเคราะห์ในลักษณะของกรอบแนวคิด และการตั้งประเด็นพิจารณา พบว่ายังมีจุดอ่อนอยู่พอสมควร เช่น หลักเกณฑ์การประเมินยังเป็นในรูปแบบภาพกว้าง หัวข้อประเด็นพิจารณามีการให้คะแนนแยกขาดจากกันโดยชัดเจนทุกๆ ที่ในความเป็นจริงมีโอกาสที่จะมีประเด็นร่วมกันอยู่ หรือบางประเด็นเป็นการพิจารณาเพียงแค่ว่ามีหรือไม่มี โดยที่ไม่ได้ตระหนักถึงคุณภาพของการมีสิ่งเหล่านั้นว่ามีแล้วคุณภาพดีด้วยหรือไม่ รวมทั้งการที่ยังไม่สามารถประเมินหรือคัดสรรโดยพิจารณาความเชื่อมโยงของระบบธุรกิจ ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นของการหาวัตถุดิบจนกระทั่งสินค้าถึงมือลูกค้า หรือการพิจารณาตลอดห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) เป็นต้น อีกทั้งในระดับของ SMEs เองยังไม่มีมีการพัฒนาแบบการคัด

กรองใดๆ ที่เหมาะสมกับหัตถอุตสาหกรรมไทยเลย ดังนั้นจึงควรที่จะทำการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมไทย โดยนำแนวคิด และความรู้ที่หลากหลายมาใช้ร่วมกันในการพัฒนาและให้เกิดความเชื่อมโยงในประเด็นพิจารณาตลอดห่วงโซ่อุปทานที่เกี่ยวข้อง

1.3 วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่สามารถแบ่งระดับของคุณภาพ มาตรฐาน ศักยภาพ ความสามารถในการผลิต และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งสามารถบ่งชี้ปัญหาของผู้ผลิต OTOP นั้นๆ ได้
2. เพื่อการปรับปรุงพัฒนา และแก้ปัญหาให้แก่ ผู้ผลิต และสินค้า OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม โดยผ่านการประยุกต์ใช้รูปแบบการคัดกรองที่ได้ถูกพัฒนาขึ้น
3. เพื่อเป็นแนวทางต้นแบบในการพัฒนาแบบการคัดกรองในกลุ่มผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของประเทศไทยต่อไป

1.4 สิ่งคาดว่าจะได้รับ

สิ่งที่จะได้รับจากการวิจัยนี้ในภาพรวมมีหลายประการด้วยกัน ดังนี้

1. ได้รูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่มีการพิจารณาภายใต้กรอบแนวคิดทางวิชาการ ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ (เช่น SCOR Model & TQA)
2. ทราบถึงปัญหาของผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหา และปรับปรุงพัฒนา
3. ได้องค์ความรู้ต้นแบบในการวิจัยพัฒนาแบบการคัดกรองผลิตภัณฑ์อื่นๆ ต่อไป
4. สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วน ได้แก่ตัวผู้ผลิต และสินค้า OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมที่ได้ถูกคัดกรอง เอกชนผู้รับสินค้า OTOP ไปจำหน่าย รัฐบาลผู้ให้เงินสนับสนุนในการพัฒนาในด้านต่างๆ รวมทั้งผู้บริโภคที่ซื้อสินค้า OTOP ที่ผ่านการคัดกรอง

บทที่ 2

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนต่อไปนี้จะเป็นการทบทวน บทความ งานวิจัย ต่างๆ ที่มีการนำเอาแนวคิดของ Logistics & Supply Chain Management แบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงาน (Supply Chain Operations Reference: SCOR Model) แนวคิดพื้นฐานของรางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ หรือ Thailand Quality Award for Performance Excellence (TQA) รวมทั้งแนวคิดด้านการประกันคุณภาพ วิศวกรรมอุตสาหกรรม และเทคนิคการจัดการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ร่วมกัน หรือมาประยุกต์ใช้กับกรณีศึกษาที่เป็น SMEs หรือที่เป็น หัตถอุตสาหกรรม

ปัจจัยเรื่องของความสามารถในการตอบสนองเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวพันพ้องสมควรกับการพิจารณา ห่วงโซ่อุปทาน โดย Pricha Pantumsinchai et al. (2002) ได้ทำการศึกษาวิจัย ในการหามาตรฐานการตอบสนองอย่างรวดเร็วสำหรับอุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย โดยอาศัยแนวคิดของ Supply Chain Management ซึ่งจากการวิจัยสามารถสรุป 6 มาตรฐานที่จะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่โรงงานต่างๆ ดังนี้ 1. มาตรฐานสิทธิมนุษยชน 2. มาตรฐานการประกันคุณภาพ 3. มาตรฐานผลิตผล 4. มาตรฐานการค้าและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ 5. มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 6. มาตรฐานการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ซึ่งจากทั้ง 6 มาตรฐานนี้อาจใช้เป็นอีกแนวทางหนึ่งของกรอบพิจารณาเพื่อพัฒนารูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมไทย ในขณะเดียวกัน คุณวุฒิ สวัสดิ์มูล และคณะ (2545) ก็ได้ทำการศึกษาความสามารถในการตอบสนองของอุตสาหกรรม ในระดับการดำเนินงาน โดยใช้กรณีศึกษาในอุตสาหกรรมอาหารภายในเขต จังหวัดกรุงเทพฯ และนครปฐม โดยในขั้นตอนของการสร้างแนวทางการประเมินระดับความสามารถในการตอบสนอง ได้ตั้งคำถามภายใต้กลุ่มที่สนใจ 4 กลุ่ม ตามหลักการของ SCOR Model อันได้แก่ Plan, Source, Make และ Delivery ร่วมกับหลักการของความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) นอกจากนั้นถ้าพิจารณาถึงแบบจำลองในการศึกษาเรื่องของห่วงโซ่อุปทานนั้น ประมาณ ศิริวิมล และคณะ (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยในการสร้างแบบจำลองสถานการณ์สำหรับการจัดการโซ่อุปทานขึ้น ซึ่งแบบจำลองนี้ไม่เป็นตัวแทนของอุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่ง แต่เป็นแบบจำลองที่แสดงคุณสมบัติที่แท้จริง ซึ่งสะท้อนให้เห็นภาพรวมของสินค้าชนิดหนึ่ง ตั้งแต่เป็นวัตถุดิบจนกระทั่งเป็นสินค้าสำเร็จรูปส่งถึงมือผู้บริโภคในที่สุด ซึ่งในการพัฒนาแบบจำลองนี้ มีการกำหนดตัววัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับการวัดประสิทธิภาพในแต่ละกระบวนการ โดยมีการอ้างอิงมาจากแบบอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทาน (Supply Chain Operations Reference: SCOR Model) ซึ่งครอบคลุม 4 แขนง คือ Plan, Source, Make และ Delivery

จากการทบทวนบทความและงานวิจัยต่างๆ พบว่ามีงานวิจัยจำนวนมากที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการจัดการโซ่อุปทาน โดยได้มีการนำเอา SCOR Model มาใช้เป็นกรอบในการวิจัย หรือกำหนดตัวชี้วัด หรือประเมินผลเปรียบเทียบประเด็นต่างๆ อาทิเช่น เสาวลักษณ์ อินทร์บำรุง (2545) ได้นำ SCOR Model มาใช้ร่วมกับ ทฤษฎีความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อพัฒนาแนวทางในการคัดเลือกกลุ่มผู้จัดส่งวัตถุดิบ ในอุตสาหกรรมต่างๆ นอกจากนั้นยังได้มีการนำเอาระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process: AHP) มาใช้ในการให้ความสำคัญกับหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการสร้างตัวแบบการตัดสินใจ อรรถพรณ วะชกิจ และวิทยา สุทธิทตดำรง (2545) ได้นำเอา SCOR Model มาเป็นพื้นฐานในการวัดวิเคราะห์ประสิทธิภาพ ร่วม

กับการกำหนดตัวชี้วัดสมรรถนะของกระบวนการ (Key Performance Indicators) เพื่อพัฒนาแบบจำลองอ้างอิงกระบวนการธุรกิจสำหรับการผลิตแบบสิ้น นราศรี ถาวรกุล และวิทยา สุทธิดำรง (2545) ได้นำเอา SCOR Model มาใช้เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการศึกษาโซ่อุปทานร่วมกับการประยุกต์ใช้แผนภาพสายธารคุณค่า (Value Stream Mapping: VSM) เพื่อให้ได้แบบจำลองใหม่ที่มุ่งเน้นการกำจัดกิจกรรมที่ไม่เพิ่มคุณค่าในกระบวนการ โดยใช้มาตรวัดทั้งจากใน SCOR Model และ VSM เป็นตัววัดประสิทธิภาพในโซ่อุปทานนั้นๆ นอกจากนี้ยังมี งานวิจัยของ ดวงพรรณ กริชชาญชัย และคณะ (2546) ได้นำเอา SCOR Model มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปัญหาการทำงานและการดำเนินการของระบบการขนส่ง เพื่อพัฒนาดัชนีชี้วัดและเครื่องมือในการประเมินความสามารถของระบบการขนส่งสินค้าอุปโภค บริโภค จะเห็นได้ว่าเทคนิค SCOR Model เป็นเทคนิคที่มักจะถูกใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการดำเนินการ ตัวชี้วัด ตัววิเคราะห์ ประเมินเปรียบเทียบประสิทธิภาพ และยังสามารถประยุกต์ใช้ร่วมกับเทคนิคทางด้านวิศวกรรมอื่นๆ อีกมากมายเพื่อให้เกิดประโยชน์ตามที่ต้องการสูงที่สุด ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ที่จะนำ SCOR Model มาใช้เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมไทย

ยังมีงานวิจัยอื่นๆ ที่นำเอาเทคนิคทางด้านการประกันคุณภาพ วิศวกรรมอุตสาหกรรม และการจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ร่วมกันในงานวิจัย เช่น James Tannock, Ladawan Krasachol and Somchai Ruangprempool (2002) ได้ทำการวิจัยเรื่องของการพัฒนาเทคนิค TQM กับ SMEs ภาคการผลิตของไทย โดยในงานวิจัยได้กล่าวถึงการเปรียบเทียบระหว่าง TQM กับ ISO 9000 ซึ่ง ISO 9000 จะมีการนำไปประยุกต์ใช้ใน SMEs ของไทยมากกว่า ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการใช้ประโยชน์จากการได้การรับรองเพื่อการส่งออก หรือทำเพราะเป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า ในขณะที่ TQM เองได้ถูกมองว่าเป็นการเพิ่มขึ้นของการประเมินตนเองอย่างเป็นทางการ และเป็นการควบคุมที่ประณีตระมัดระวังในเรื่องความยืดหยุ่น และความสามารถในการตอบสนอง ในงานวิจัยยังมีการอ้างอิงงานวิจัยของ Ahire and Golhar (1996) ที่ว่าจากการวัดผลในเรื่องของการฝึกอบรม การใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ การเปรียบเทียบสมรรถนะ ระหว่าง SMEs ขนาดเล็กที่ประยุกต์ใช้ TQM กับบริษัทขนาดใหญ่ สามารถที่จะให้ประสิทธิภาพที่เท่ากัน ดังนั้นจึงน่าจะเป็นไปได้ในการที่จะนำ TQM มาเป็นแนวทางหนึ่งในการพิจารณาการดำเนินการของหัตถอุตสาหกรรมไทย

ในส่วนของการนำแนวคิดการจัดการที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ร่วมกันนั้น มีงานวิจัยเป็นจำนวนมากที่ได้มีการจับคู่แนวคิด หรือผสมผสานแนวคิดต่างๆ ที่มีอยู่ อาทิเช่น สุรัชย์ สานติสุขรัตน์ และจิตรา รุจิการพานิช (2545) ได้ทำการวิจัยในการพัฒนาดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลัก(Key Performance Indicator) ภายใต้หลักการของ ISO 9000 และ GMP โดยใช้กรณีศึกษาโรงงานไส้กรอก ซึ่งจากการวิจัยทำให้ได้ตัวชี้วัดสมรรถนะหลัก(Key Performance Indicator) โดยแบ่งตามระดับการบริหาร 3 ระดับ รวมทั้งสิ้น 132 ตัวชี้ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อไป ในส่วนของเทคนิค Balanced Scorecard ที่กำลังเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน สุรัชย์ สานติสุขรัตน์ (2546) ได้ทำวิจัยเรื่อง การติดตามและตรวจวัดระบบบริหารคุณภาพด้วย Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้ร่วมกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 โดยใช้กรณีศึกษาโรงงานบ่มใบยาสูบ ทำให้สามารถเปลี่ยนมุมมองของข้อกำหนด ISO 9001: 2000 ตั้งแต่ข้อที่ 4 ถึง ข้อที่ 8 มามองในมุมทั้ง 4 ด้านของ Balanced Scorecard เป็นผลให้การนำไปปฏิบัติกับองค์กรทำได้ง่ายยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน กันยา อัครอารีย์ และประเสริฐ อัครประณพพงศ์ (2546) ได้ทำการวิจัยในหัวข้อเรื่อง การพัฒนาดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลัก (Key Performance Indicator) โดยใช้วิธีการประเมินแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) โดยใช้กรณีศึกษาโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์พลาสติก จากผลการวิจัยตัวชี้วัดสมรรถนะหลักที่พัฒนาโดยใช้วิธีการประเมินแบบดุลยภาพทำให้โรงงานสามารถพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานทั้ง

ในด้านการลดต้นทุนการผลิต การสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการ การปรับปรุงคุณภาพสินค้า รวมถึงการพัฒนาบุคลากร ซึ่งก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในอนาคตได้ นอกจากนี้ยังมีการนำเอาแนวคิดรางวัลคุณภาพบางกระบวนการมาประยุกต์ใช้ โดย เขียว ศรีไพจิตร และประเสริฐ อัครประมพงค์ (2546) ได้ทำการวิจัย การปรับปรุงระบบการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการวิเคราะห์ข้อมูลตามโครงสร้างรางวัลคุณภาพแห่งประเทศไทย (TQA) โดยใช้กรณีศึกษาโรงงานผลิตสีและทินเนอร์ จากการวิจัยได้นำเอาแนวทางการประเมินตนเองจาก TQA มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงจุดอ่อนของบริษัท ซึ่งจุดอ่อนที่พบได้แก่ 1.หมวดการวางแผนเชิงกลยุทธ์ 2.หมวดสารสนเทศและการวิเคราะห์ 3.หมวดการจัดการกระบวนการ จากนั้นได้ใช้เครื่องมือทางคุณภาพต่างๆ ในการวิเคราะห์ และปรับปรุง แล้วจึงทำการประเมินตนเองอีกครั้งตามโครงสร้างของ TQA ซึ่งพบว่าจุดอ่อนทั้ง 3 ด้านที่พบนั้นมีคะแนนเพิ่มขึ้นเป็นที่น่าพอใจ ในเรื่องของเชื่อมโยงกับแนวคิดของการเปรียบเทียบสมรรถนะนั้น Pricha Pantumsinchai et al. (2003) ได้ทำวิจัยในหัวข้อเรื่องการทำ Benchmark Survey ในเรื่อง On-time Performance ของ อุตสาหกรรมสิ่งทอของไทย โดยในงานวิจัยได้ทำการสำรวจ และ benchmark On-time Performance (OTP) จากผู้ซื้อต่างประเทศที่ซื้อสินค้าไทย ทำให้ได้ ดัชนีชี้วัด OTP และยังได้การวัดประเมินที่สำคัญในเรื่องของความสามารถในการแข่งขัน เช่น ราคา และคุณภาพ จากการงานวิจัยที่ได้ยกตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่า แนวคิดการประกันคุณภาพ แนวคิดทางวิศวกรรมอุตสาหกรรม และแนวคิดการจัดการที่มีอยู่ในปัจจุบัน ค่อนข้างที่จะมีความยืดหยุ่นสูงในการที่จะนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกัน เพื่อพัฒนาผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ดังนั้นในส่วนของการพัฒนาแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมไทย ก็มีความเป็นไปได้ที่จะนำเอาแนวคิดต่างๆ ที่มีอยู่มาทำการประยุกต์ใช้ร่วมกัน

ในด้านของการประยุกต์ใช้เทคนิควิศวกรรมอุตสาหกรรมนั้น เป็นที่ทราบกันดีว่าหน่วยงานภาครัฐได้มีความพยายามที่จะสนับสนุนให้ SMEs ได้รับการพัฒนาโดยที่ผ่านมาในรูปของการให้เงินสนับสนุน และการจัดทำโครงการให้คำปรึกษาโดย นักวิชาการที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และส่วนใหญ่ ในการที่จะแก้ปัญหา หรือปรับปรุงประสิทธิภาพนั้น มักจะมีการนำเทคนิควิศวกรรมอุตสาหกรรม (IE) มาใช้ วีรพัฒน์ เศรษฐสมบูรณ์ และอนุวรรตน์ ศรีสวัสดิ์ (2546) จึงได้ทำการศึกษาวิจัย ในหัวข้อเรื่อง วิศวกรรมอุตสาหกรรมกับการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยได้สรุป วิเคราะห์ ประเมินการดำเนินการที่เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำต่างๆ ทำให้เห็นภาพของปัญหาของ SMEs พร้อมทั้งแนวทางแก้ไขที่เคยทำมา นอกจากนี้ยังมีการแยกกลุ่มและจำแนกความถี่ในการนำเอา IE Techniques/Tools ไปใช้ในการแก้ปัญหา พร้อมทั้งนำเสนอการวิเคราะห์ระดับการแก้ปัญหาของ SMEs เหล่านั้นด้วย ซึ่งจากการศึกษาวิจัย พบว่า SMEs ของไทยส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการผลิต และการจัดการ ซึ่งสามารถใช้เทคนิค IE ไปใช้ในการแก้ปัญหาได้ จากการประมวลผลเทคนิคและเครื่องมือที่ถูกนำไปใช้ส่วนใหญ่เป็นเทคนิคและเครื่องมือในระดับปฏิบัติการ ซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาในระยะเวลาด้านและสอดคล้องกับช่วงเวลาในการให้คำปรึกษา มากกว่าการใช้เทคนิคระดับสูง

จากการทบทวนบทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ SMEs และการใช้แนวคิดและเครื่องมือต่างๆ มาประยุกต์ใช้ร่วมกันดังที่กล่าวมาแล้ว พบว่าในปัจจุบันยังไม่มีรูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมของ SMEs ที่ชัดเจน ในขณะที่ OTOP มีโครงการ OPC แต่ก็พบว่ายังมีจุดอ่อนอยู่ในบางประเด็น โดยเฉพาะในเรื่องของการที่ยังไม่สามารถประเมิน หรือคัดสรรโดยพิจารณาความเชื่อมโยงของระบบธุรกิจ ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นของการหาวัตถุดิบจนกระทั่งสินค้าถึงมือลูกค้า หรือการพิจารณาตลอดห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) และจากการพิจารณาการประยุกต์ใช้แนวคิดด้านประกันคุณภาพ วิศวกรรมอุตสาหกรรม และการจัดการที่ทันสมัย

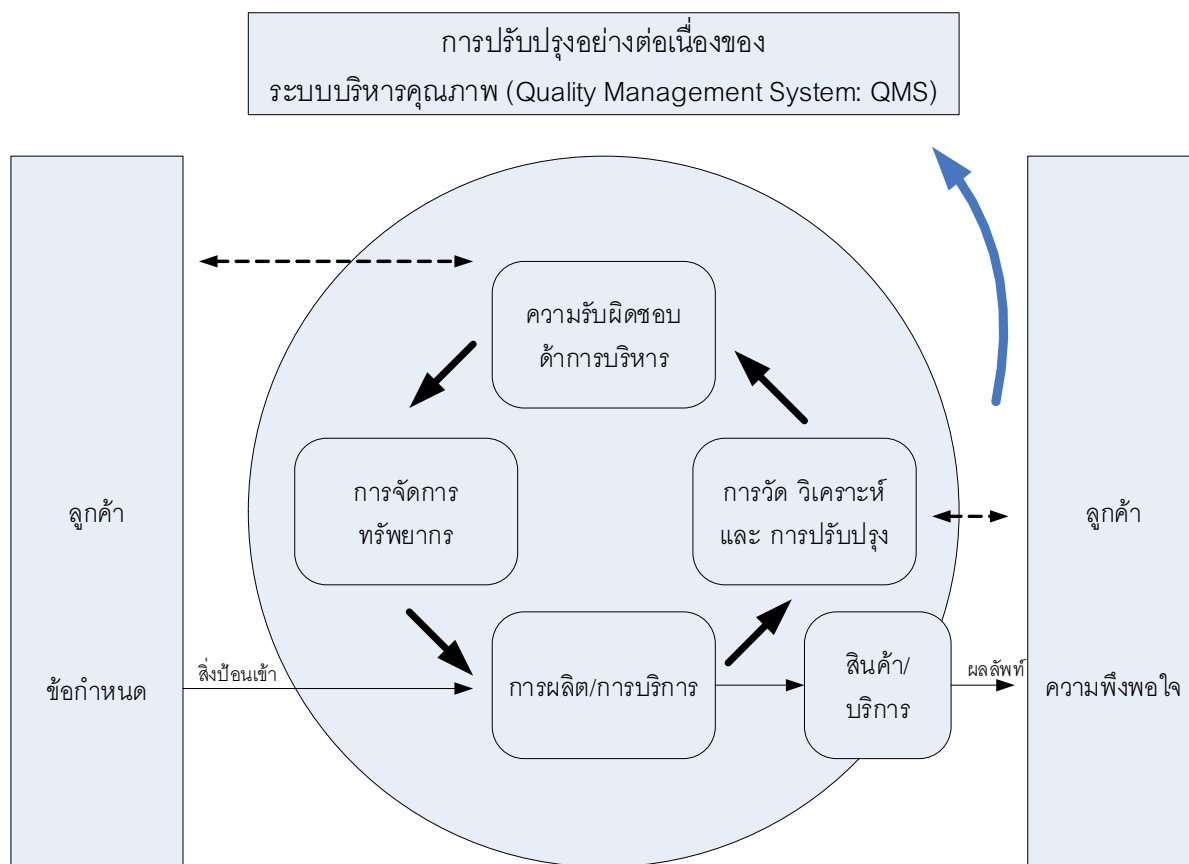
จะเห็นได้ว่ามีความหลากหลายในการผสมผสาน และให้ประสิทธิผลที่ค่อนข้างเป็นที่น่าพอใจ ดังนั้นจึงสามารถที่จะสรุปได้ว่า ในการพัฒนารูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมไทยนี้ จะได้มีการนำเทคนิค รูปแบบการประกันคุณภาพ แนวคิดด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรม และแนวคิดด้านการจัดการที่ทันสมัย มาใช้อ้างอิงเป็นพื้นฐานในการศึกษาวิจัย อาทิเช่น ISO 9000: 2000, Thailand Quality Award for Performance Excellence (TQA), Total Quality Management (TQM), Benchmarking, Logistics & Supply Chain Management, แบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงาน (Supply Chain Operations Reference: SCOR Model) การกำหนดดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลัก (Key Performance Indicator) เป็นต้น ประกอบการพิจารณาร่วมกันกับข้อมูล สารสนเทศ ของ หัตถกรรม หัตถอุตสาหกรรม SMEs และ OTOP ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ได้รูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมไทยที่มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพในการนำไปใช้คัดกรอง SMEs และผู้ผลิต OTOP ของไทยที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม

2.2 ISO 9000: 2000

อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000: 2000 เป็นมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพที่สามารถนำมาใช้กับองค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ และบริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และข้อกำหนดในระเบียบปฏิบัติที่บังคับใช้ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้า และการทำให้เกิดกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการป้องกันการเกิดสภาพที่ผิดเงื่อนไขในกระบวนการทำงาน อีกทั้งยังถือเป็นมาตรฐานที่รับรองกระบวนการ หรือระบบที่ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ว่ามีคุณภาพ ไม่ใช่การรับรองที่ตัวผลิตภัณฑ์ว่ามีคุณภาพ โดยมีโครงสร้างของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000: 2000 ที่ต้องดำเนินการกับระบบบริหารคุณภาพในเชิงอนุกรมของกระบวนการต่างๆ ตาม “วิธีการดำเนินการเชิงระบบ (Process Approach)” รูป 1.1 ซึ่งแสดงรูปแบบเชิงกระบวนการในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อันประกอบไปด้วยการจัดการในส่วนของการรับผิดชอบด้านการบริหาร การจัดการทรัพยากร การผลิต/การบริการ และการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง โดยวงจรดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ และเป็นระบบ ซึ่งโครงสร้างนี้มีความสอดคล้องกับวงจรการปรับปรุงที่มีการใช้อย่างกว้างขวางในการปรับปรุง พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องในธุรกิจที่ประสบความสำเร็จทั้งหลาย นั่นคือ วงจร Plan – Do – Check – Action (PDCA)

- *Plan* : การวางแผน โดยการตั้งนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ และกระบวนการที่จำเป็นเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และองค์กร
- *Do* : ลงมือปฏิบัติ การประยุกต์ใช้กระบวนการที่จัดตั้งขึ้น
- *Check* : การตรวจสอบ โดยการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ วิเคราะห์ คุณลักษณะของกระบวนการ และผลิตภัณฑ์เพื่อให้แน่ใจโดยเทียบกับนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ และข้อกำหนด
- *Action* : การดำเนินการแก้ไข อย่างเหมาะสมเพื่อปรับปรุงสมรรถนะของกระบวนการ และประเมินประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System: QMS) อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนั้น ISO 9000: 2000 ยังได้มีการกำหนด “หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ (The 8 Principles of Quality Management)” และการนำหลักการเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อการบรรลุถึงคุณภาพ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในรูปแบบการดำเนินการเชิงกระบวนการที่นำมาปรับใช้ใน มาตรฐานข้อกำหนด ISO 9001: 2000



รูป 2.1 รูปแบบระบบการบริหารคุณภาพตามวิธีการดำเนินงานเชิงระบบ ของ ISO 9000: 2000
ที่มา: Quality Management System-Fundamentals and Vocabulary, 2000

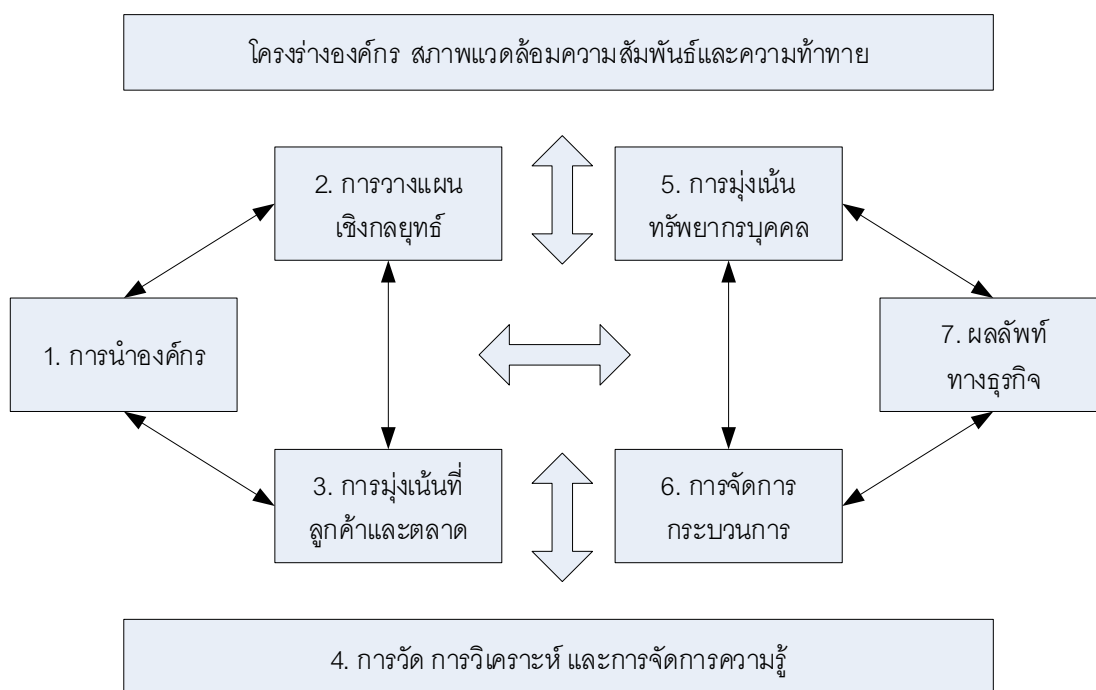
ในส่วน of ข้อกำหนด อันเปรียบเสมือนประเด็นที่องค์กรต้องนำไปพิจารณา และปฏิบัตินั้น จะถูกรรจยอยู่ใน ISO 9001: 2000 อันประกอบไปด้วยข้อกำหนด 8 ข้อ ดังนี้

1. ขอบเขต
2. การอ้างอิง
3. คำศัพท์ และนิยาม
4. ระบบบริหารงานคุณภาพ
5. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
6. การจัดการทรัพยากร
7. การผลิต / การบริการ
8. การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง

2.3 Thailand Quality Award for Performance Excellence (TQA)

รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ หรือ Thailand Quality Award for Performance Excellence (TQA) เป็นรางวัลที่มอบให้แก่องค์กรทุกประเภท และทุกขนาด ที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ เทียบเท่าระดับมาตรฐานโลก โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา 7 หมวด โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงระบบ ดังรูป 1.2 ได้แก่

1. ภาวะผู้นำ
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์
3. การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด
4. สารสนเทศและการวิเคราะห์
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
6. การจัดการกระบวนการ
7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

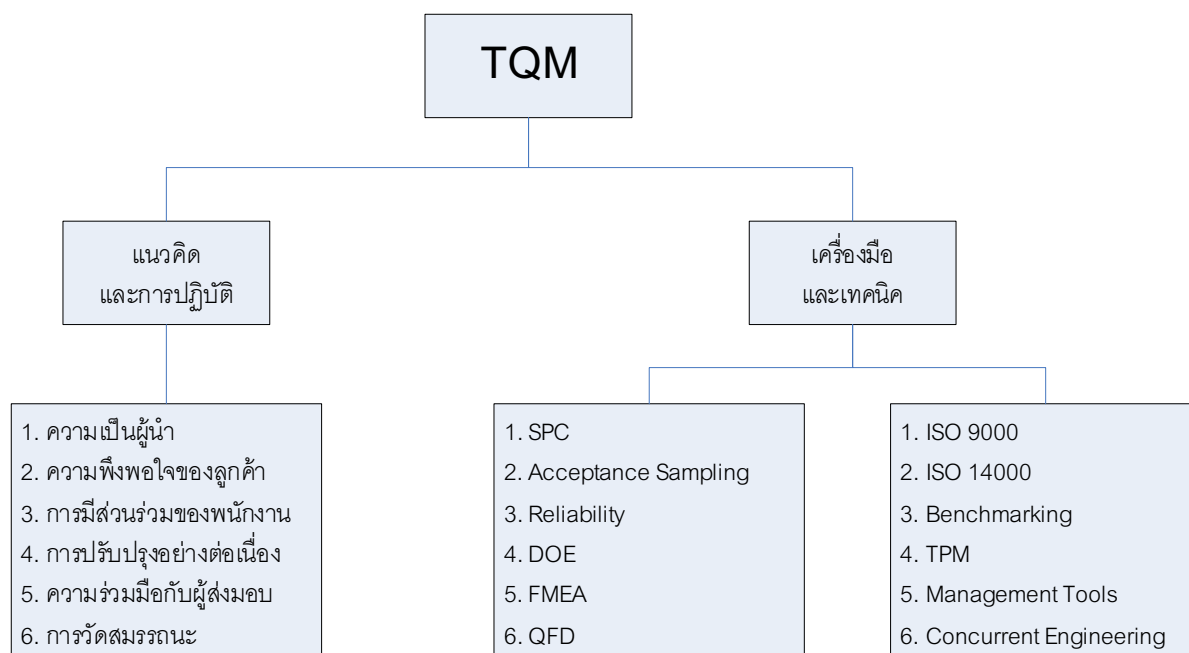


รูป 2.2 ความสัมพันธ์เชิงระบบของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
ที่มา: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2546

โดยการมอบรางวัลนั้น จะมอบให้แก่องค์กรที่ได้คะแนน 650 คะแนน ขึ้นไปจากคะแนนรวม 1,000 คะแนน และไม่มีการจำกัดจำนวนรางวัลในแต่ละปี รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ถือเป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลก เนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินรางวัลเช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ซึ่งเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่ประเทศต่างๆ หลายประเทศทั่วโลกนำไปประยุกต์ เช่น ประเทศญี่ปุ่น ออสเตรเลีย สิงคโปร์ และฟิลิปปินส์ เป็นต้น

2.4 Total Quality Management (TQM)

การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร คือ แนวทางในการบริหาร จัดการองค์กรที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนขององค์กรมีส่วนร่วม และมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่หมู่สมาชิกขององค์กรและแก่สังคมด้วย โดยมีปรัชญาที่มุ่งหวังให้บุคลากรทุกคน ทุกฝ่าย ร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกัน ในการสร้างคุณภาพของงานขององค์กร โดยทั่วไปขอบเขตของ TQM มีการแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ ดังรูป 2.3



รูป 2.3 แสดงขอบเขตของ TQM

ที่มา: Dale H. Besterfield, Quality Control, 6th edition, 2001

โดยทั่วไป TQM ประกอบไปด้วย 6 แนวคิดพื้นฐานหลัก ดังต่อไปนี้

1. การแสดงความเกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังของผู้บริหาร ในการสนับสนุนจากระดับบนลงล่าง ที่เป็นระยะยาวทั่วทั้งองค์กร
2. การไม่ลังเลที่จะใส่ใจในการมุ่งเน้นที่ลูกค้า ทั้งลูกค้าภายนอก และลูกค้าภายใน
3. การทำให้เกิดบรรทัดฐานประโยชน์ และการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานทุกระดับ
4. การทำให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องของธุรกิจ และกระบวนการผลิต
5. การปฏิบัติตนต่อผู้ส่งมอบประดุจดังเพื่อนคู่ค้า หรือพันธมิตร
6. การสร้างระบบการตรวจวัดสมรรถนะของกระบวนการขึ้น

2.5 Benchmarking

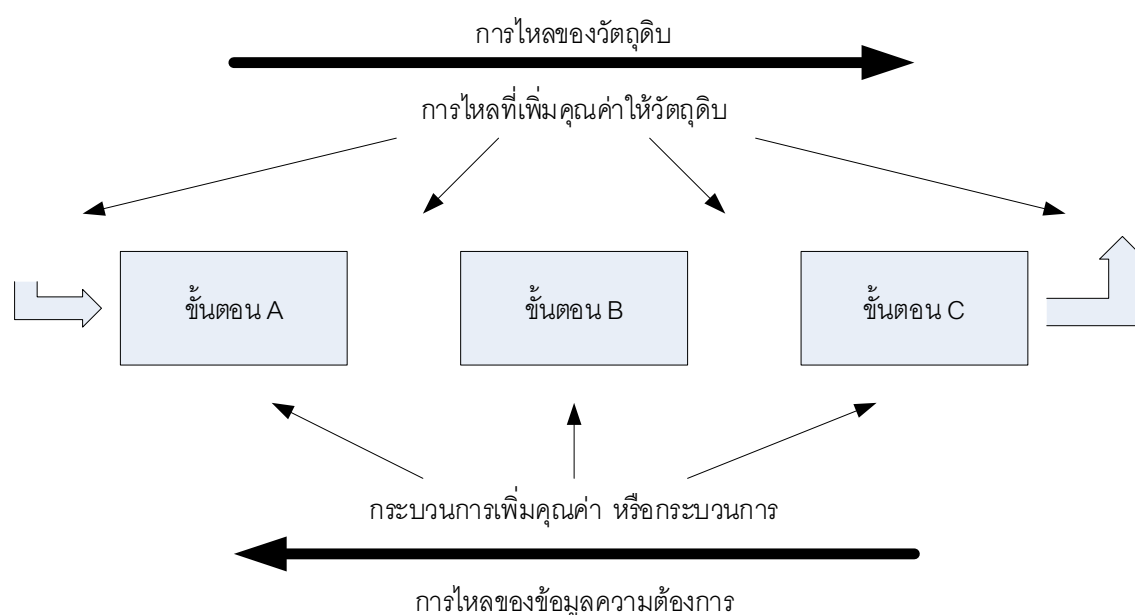
“Benchmarking หรือการเปรียบเทียบสมรรถนะ เป็นกระบวนการในการวัดผลและเปรียบเทียบกับกระบวนการธุรกิจขององค์กรอื่นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เรารู้จักตัวของเราเอง พิจารณาวิเคราะห์ว่าสภาพภาพของตนเอง เมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ดีที่สุดหรือผู้นำในอุตสาหกรรม โดยได้รับข้อมูลที่สามารถนำไปช่วยวินิจฉัยองค์กรและนำไปสู่การปรับปรุงองค์กร เพื่อที่จะปรับปรุง พัฒนาให้อยู่ในแนวหน้าเท่ากับหรือดีกว่าคนที่เก่งที่สุดในปัจจุบัน

ประเด็นที่อาจจะใช้พิจารณาในการทำ Benchmarking ได้แก่

- ต้นทุนสินค้าต่อหน่วย (Cost per unit)
- เวลาที่ใช้ในกระบวนการต่อหน่วย (Process time per unit)
- อัตราการรักษาลูกค้าขององค์กร (Customer retention rates)
- มูลค่าทรัพย์สินต่อหน่วย (Revenue per unit)
- ผลตอบแทนการลงทุน (Return on investment)
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction levels)
- อื่นๆ

2.6 Logistics & Supply chain Management

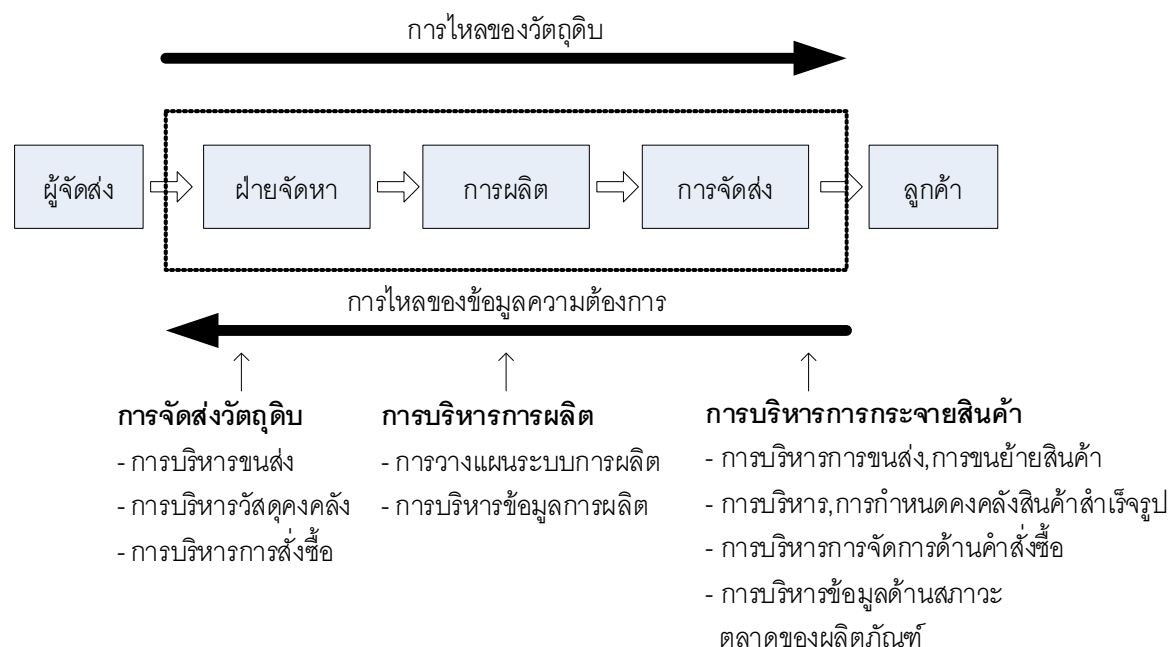
Logistics เป็นการดำเนินงานที่รวบรวมกิจกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดหา การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บและการจัดส่งสถานะทั้งหมดของสินค้าที่ทำการผลิต โดยมีการบริการและบริหารข้อมูล เป็นปัจจัยสนับสนุนที่ช่วยทำให้การดำเนินงานดังกล่าว สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นส่วนหลักที่ช่วยขับเคลื่อนให้การดำเนินงานในส่วนต่างๆ ของระบบการผลิต และกิจกรรมขององค์กรให้มีการขับเคลื่อนไปได้ โดยมีหัวใจหลักคือการจัดการด้านเวลา และสถานที่ของวัตถุที่จะเคลื่อนที่ผ่านไปยังส่วนต่างๆ ของระบบการผลิตและการบริการ



รูป 2.4 การเพิ่มคุณค่าและกิจกรรมเชิงระบบของ Logistics

ที่มา: วิทยา สุฤทธดำรง, 2546

องค์ประกอบที่สำคัญที่ Logistics เข้าไปมีบทบาทนั้น เริ่มตั้งแต่จากผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Suppliers) ไปสู่การผลิต (Manufacturing) ผ่านไปยังผู้กระจายสินค้าและผู้ขาย (Distribution and Sales) ไปยังลูกค้า (Consumer) โดยกระบวนการทั้งหมดนำไปสู่คุณค่าที่เพิ่มขึ้นในตัวผลิตภัณฑ์ (Values Added) อย่างเป็นระบบ ดังรูป 2.4 และ 2.5



รูป 2.5 แสดงองค์ประกอบของระบบ Logistics และการจัดการที่เกี่ยวข้องในส่วนต่างๆ

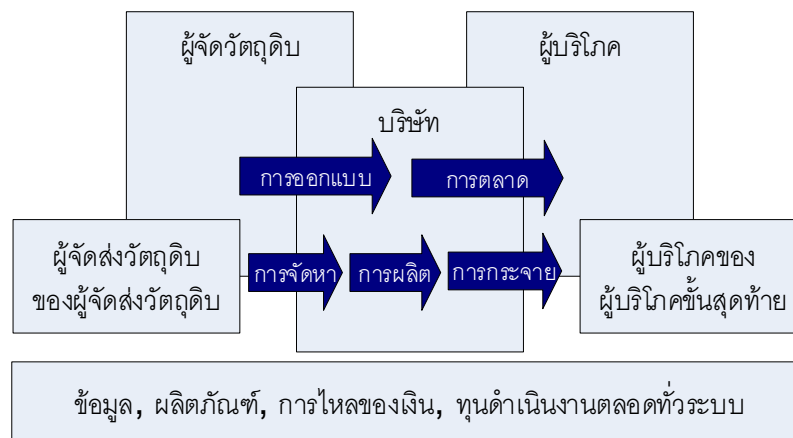
ที่มา: วิทยา สุหฤตดำรง, 2546

รูปที่ 2.4 ได้แสดงถึงลักษณะของกระบวนการหนึ่งที่มี 3 ขั้นตอนคือ A B และ C โดยเมื่อมีการส่งผ่านวัตถุดิบที่ละขั้นตอนจาก A ไป C จะทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มแก่วัตถุดิบ ในขณะเดียวกันโดยทั่วไปเมื่อมีการดำเนินการเสร็จสิ้น จะมีการป้อนกลับข้อมูลการดำเนินการ หรือข้อมูลความต้องการ ผ่านมายังขั้นตอน C ไป A ตามลำดับ ทำให้เกิดคุณค่าที่เพิ่มขึ้นของข้อมูล

รูป 2.5 ได้แสดงถึงการไหลของวัตถุดิบ และข้อมูลผ่านขั้นตอน หรือกระบวนการต่างๆ ที่พบเห็นในการทำธุรกิจทั่วไป โดยแบ่งเป็นการไหลของวัตถุดิบ (ไปข้างหน้า) และการไหลของข้อมูลความต้องการ (ย้อนกลับ) อันประกอบไปด้วยข้อมูล การบริหารการกระจายสินค้า การบริหารการผลิต การจัดส่งวัตถุดิบ โดยกล่องที่อยู่ในเส้นประหมายถึงกระบวนการภายในองค์กร ซึ่งในการไหลของวัตถุดิบและข้อมูลจะทำให้เกิดการเพิ่มขึ้นของคุณค่าของสิ่งที่ไหลนั้น ตลอดกระบวนการ อันเป็นแนวคิดสำคัญของระบบ Logistics

ระบบ Logistics ประกอบไปด้วยกิจกรรมการดำเนินการที่สำคัญ 2 ประการคือ การสื่อสาร (Communication) และการดำเนินงานที่ประสานกัน (Coordination) เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความได้เปรียบในการแข่งขันเหนือคู่แข่งในอุตสาหกรรม และสามารถสร้างผลกำไรต่อองค์กร การจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) เป็นการประยุกต์ปรัชญาการดำเนินงานของ Logistics ที่ขยายขอบข่ายจากระดับภายในองค์กร ไปสู่ระดับระหว่างองค์กรในระบบการผลิต กล่าวคือเป็นการประสาน

รวมกระบวนการทางธุรกิจที่ครอบคลุมจากผู้ส่งวัตถุดิบ ผ่านระบบธุรกิจอุตสาหกรรมไปสู่ผู้บริโภคขั้นสุดท้าย ซึ่งมีการส่งผ่านผลิตภัณฑ์ การบริการและข้อมูลสารสนเทศควบคู่กันไป อันเป็นการสร้างคุณค่าเพิ่มในตัวผลิตภัณฑ์ และนำเสนอสิ่งเหล่านี้สู่ผู้บริโภคขั้นสุดท้าย ดังรูป 2.6



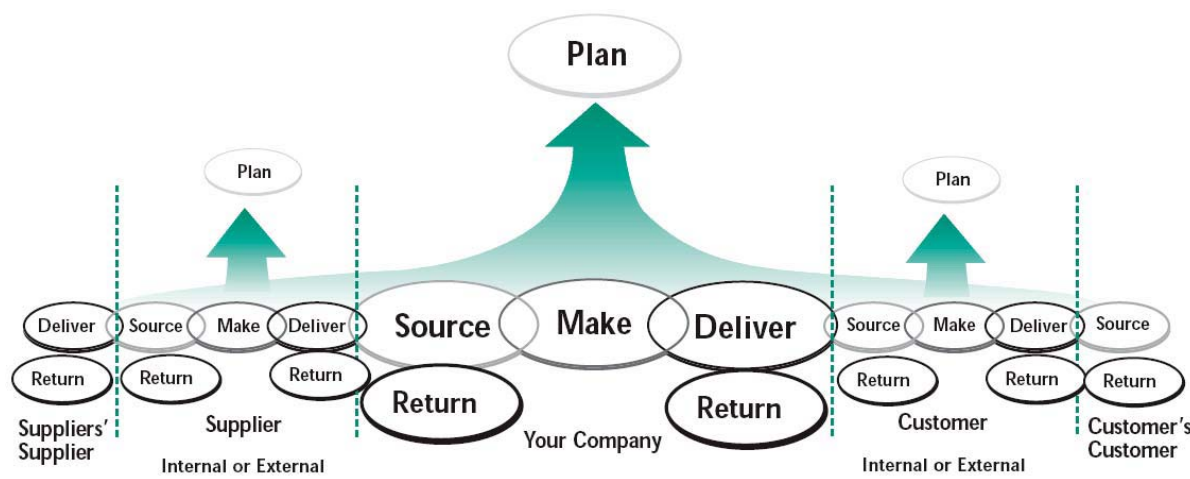
รูป 2.6 องค์ประกอบโดยรวมของการจัดการโซ่อุปทาน
ที่มา: วิทยา สุฤทธดำรง, 2546

จากรูป 2.6 จะเห็นได้ว่า ขอบข่ายการพิจารณาของการจัดการโซ่อุปทาน ขยายขอบเขตไปจนครอบคลุมทั่วถึงตลอดระบบอุตสาหกรรม ตั้งแต่ผู้จัดส่งวัตถุดิบของผู้จัดส่งวัตถุดิบจนถึงผู้บริโภคและผู้บริโภคขั้นสุดท้าย ซึ่งกว้างกว่าการพิจารณาเฉพาะภายในองค์กรดังที่แสดงในระบบ Logistics

สิ่งที่เป็นตัวเชื่อมต่อองค์ประกอบต่างๆ ในโซ่อุปทานคือ สายสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Business Relationship) ตั้งแต่ต้นน้ำ (Upstream) ถึงปลายน้ำ (Downstream) ซึ่งการมีสายสัมพันธ์ที่ดีในทางธุรกิจจะทำให้เกิดความไว้วางใจ (Trust) นำไปสู่การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Alliance) และจะทำให้การดำเนินงานภายในโซ่อุปทานเป็นผลในทางปฏิบัติมากขึ้น ทั้งนี้การดำเนินงานภายใต้โซ่อุปทานนี้ จะพิจารณาถึงผลการดำเนินงานในระยะยาวของธุรกิจ ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่าย (Mutually Benefit)

2.7 แบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงาน (Supply Chain Operations Reference: SCOR Model)

SCOR Model เป็นแบบจำลองที่ใช้เพื่ออธิบายลักษณะการดำเนินการจัดการโซ่อุปทาน และแสดงให้เห็นกิจกรรมทางธุรกิจในโซ่อุปทานทั้งหมด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า การดำเนินงานในส่วนต่างๆ ของระบบการผลิต และกิจกรรมขององค์กรให้มีการขับเคลื่อนไปได้ SCOR Model ประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 5 ส่วนคือ Plan, Source, Make, Deliver และ Return ซึ่งภายใต้ส่วนสำคัญทั้ง 5 ส่วนนี้ จะประกอบไปด้วยกิจกรรมใน 3 ลักษณะ คือ การวางแผน (Planning) การดำเนินงาน (Execution) และกระบวนการที่ทำให้เกิดขึ้น (Enable Process) ดังรูป 2.7



รูป 2.7 แสดงกระบวนการหลักของ SCOR Model ทั้ง 5 กระบวนการ

ที่มา: Supply Chain Operations Reference Model Version 5.0. Supply-Chain Council, 2001

รูป 2.7 แสดงกระบวนการหลักของแต่ละส่วนในโซ่อุปทานซึ่งมีความแตกต่างกัน ตามบทบาท หน้าที่ และลักษณะงาน ตั้งแต่ผู้จัดส่งวัตถุดิบของผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Suppliers' Supplier) ซึ่งจะมีกระบวนการหลักในส่วนของการวางแผน (Plan) การขนส่ง (Deliver) และการส่งกลับ (Return) จนถึงผู้บริโภคและผู้บริโภคขั้นสุดท้าย (Customer's customer) ที่มีกระบวนการในลักษณะเดียวกันโดยตัวแบบสามารถใช้อธิบายโซ่อุปทานที่ไม่มีความซับซ้อนจนถึงโซ่อุปทานที่มีความซับซ้อนมากๆ ได้ โดยใช้ชุดของคำจำกัดความง่าย ๆ ทำให้สามารถมองเห็นภาพของโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมหลากหลายประเภท ตัวแบบจะอธิบายและกำหนดกฎเกณฑ์ในการปรับปรุงโซ่อุปทานไว้อย่างชัดเจน

ขอบเขตของ SCOR Model จะครอบคลุมกิจกรรมของลูกค้ากับผู้ผลิต (ตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อถึงขั้นตอนการชำระเงินและการส่งมอบสินค้า) การขนย้ายวัตถุดิบ (จากผู้จัดส่งวัตถุดิบไปยังผู้ผลิต) โดยตัวแบบไม่ได้อธิบายกระบวนการทางธุรกิจบางกระบวนการ เช่น การขาย และการตลาด, การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบางส่วนของบริการหลังการขาย

SCOR Model ถูกแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับสูงสุด หรือ Top Level (Process Type) ในระดับสูงสุดของ SCOR Model นี้ จะอธิบายถึงขอบเขต และรายละเอียดของส่วนประกอบต่าง ๆ (Process Type) ของ SCOR Model โดยส่วนประกอบต่าง ๆ จะแบ่งออกเป็น 5 ส่วนด้วยกัน คือ

- 1.1 Plan (การวางแผน) เป็นการกำหนดนโยบาย หรือแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อจัดสมดุลระหว่างศักยภาพในการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- 1.2 Source (การจัดหาจัดซื้อ) เป็นขั้นตอนในการจัดหาแหล่งวัตถุดิบ หรือ ผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Supplier) แล้วดำเนินการจัดซื้อวัตถุดิบเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินกิจการขององค์กรได้ตามนโยบายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังรวมถึงการประเมิน และการจัดการฐานข้อมูลของผู้จัดส่งวัตถุดิบแต่ละรายด้วย

1.3 Make (การผลิต) เป็นการเปลี่ยนรูปคุณสมบัติ รูปร่าง และการประกอบ เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่วัตถุดิบ กระบวนการทั้งหมดในการผลิตจะเริ่มต้นจากการที่องค์กรรับคำสั่งผลิตมาจากลูกค้าจนกระทั่งสินค้าผลิตเสร็จ และพร้อมสำหรับการจัดส่งไปให้ลูกค้า

1.4 Deliver (การขนส่ง) เป็นการจัดส่งสินค้าสำเร็จรูปไปให้แก่ลูกค้าโดย เกี่ยวข้องกับกระบวนการติดต่อกับลูกค้าก่อนรับคำสั่งผลิต และกระบวนการจัดส่งสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้วไปถึงมือลูกค้า

1.5 Return (การส่งคืน) เป็นการปฏิเสธการยอมรับและการส่งคืนสินค้าให้แก่ผู้ผลิต อันเนื่องมาจากความไม่ได้คุณภาพของสินค้า และการจัดส่งสินค้ามากเกินไปกว่ารายการที่ได้สั่งซื้อไป เป็นต้น การส่งคืนจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ก) Source Return เป็นการจัดส่งวัตถุดิบคืนให้แก่ผู้จัดส่งวัตถุดิบ

ข) Deliver Return เป็นการจัดส่งสินค้าจากลูกค้าคืนให้แก่ผู้ผลิต

2. การศึกษาในระดับกำหนดแนวทาง หรือ Configuration Level (Process Categories) SCOR Model ได้กำหนดรูปแบบของการดำเนินการทางธุรกิจในส่วนนี้ไว้ทั้งหมด 3 รูปแบบ คือ

2.1 Make-to-Stock เป็นการผลิตสินค้าขึ้นมาเก็บไว้ก่อน แล้วจึงหาวิธีการกระจายสินค้า เช่น ทำการตลาด โฆษณา ไปยังผู้บริโภค การผลิตในรูปแบบนี้มักจะใช้การพยากรณ์ (Forecast) ความต้องการของลูกค้าร่วมกับการสำรวจความต้องการของตลาด (Market Need Survey) เพื่อเอาไปผลิตเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายได้ดีที่สุด ซึ่งเป็นรูปแบบที่ผู้ผลิตรายใหญ่ทั่วไปใช้กัน เช่นในอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค

2.2 Make-to-Order เป็นการผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อของลูกค้า โดยการผลิตจะเริ่มขึ้นได้หลังจากที่มีลูกค้าแจ้งความต้องการให้ผลิตสินค้าให้เท่านั้น โดยลักษณะรูปร่าง ข้อกำหนด และคุณสมบัติของสินค้านั้น ลูกค้าจะเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง โดยผู้ผลิตจะมีหน้าที่ในการผลิตให้ได้ตามรูปแบบที่ลูกค้าต้องการ การผลิตในรูปแบบนี้มักเป็นการผลิตแบบตามงานที่สั่ง (Job Order)

2.3 Engineering-to-Order เป็นการผลิตสินค้าในรูปแบบเดียวกับ Make-to-Order แต่ทางผู้ผลิตจะต้องรับผิดชอบในการออกแบบสินค้าให้แก่ลูกค้าในแบบที่ลูกค้าต้องการด้วย การผลิตแบบนี้ต้องอาศัยทักษะในการแปลงความต้องการของผู้บริโภคออกมาเป็นสินค้า ซึ่งฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์เป็นผู้รับผิดชอบในส่วนนี้

การแบ่งรูปแบบออกเป็น 3 รูปแบบข้างต้นจะนำไปใช้ในกระบวนการ Source, Make และ Deliver เท่านั้น โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 สำหรับผลิตภัณฑ์ Make-to-Stock ประกอบด้วย

S1: Source Stocked Product

M1: Make-to-Stock

D1: Deliver Stocked Product

กลุ่มที่ 2 สำหรับผลิตภัณฑ์ Make-to-Order ประกอบด้วย

S2: Source Make-to-Order Product

M2: Make-to-Order

D2: Deliver Make-to-Order Product

กลุ่มที่ 3 สำหรับผลิตภัณฑ์ Engineer-to-Order ประกอบด้วย

S3: Source Engineer-to-Order Product

M3: Engineer-to-Order

D3: Deliver Engineer-to-Order Product

ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบสามารถเลือกใช้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในทั้งหมด 3 กลุ่มที่ได้กล่าวมาข้างต้นโดยคำนึงความเหมาะสม และความสอดคล้องของรูปแบบการดำเนินงานกิจกรรมขององค์กรกับกลุ่มของกระบวนการแต่ละกลุ่ม ส่วนกระบวนการ Plan, Execute และ Enable นั้นจะสามารถนำไปใช้ได้กับอุตสาหกรรมทั่ว ๆ ไป ไม่ได้แบ่งแยกประเภทของการดำเนินงาน

3. การศึกษาในระดับองค์ประกอบของกระบวนการ หรือ Process Element Level (Decompose Process) เป็นขั้นตอนในการแยกองค์ประกอบของกระบวนการ โดยในแต่ละกระบวนการแยกออกเป็นองค์ประกอบย่อย (Process Element) ซึ่งเป็นขั้นตอนย่อยในการดำเนินการแต่ละกระบวนการในแต่ละองค์ประกอบจะมีส่วนประกอบที่เหมือนกันดังต่อไปนี้

- 1.1. ชื่อ และรหัสของแต่ละองค์ประกอบ (Process Element Name & Number) เพื่อใช้ในการอ้างอิงถึงแต่ละองค์ประกอบ
- 1.2. คำอธิบายองค์ประกอบเพิ่มเติม (Process Element Definition) ใช้ขยายความ และอธิบายรายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้มีความเข้าใจแต่ละองค์ประกอบมากขึ้น
- 1.3. หัวข้อในการวัดประสิทธิภาพ (Performance Attribute) ประกอบไปด้วยหัวข้อหลักที่ใช้ในการวัดประสิทธิภาพของแต่ละองค์ประกอบทั้งหมด 5 หัวข้อ ดังต่อไปนี้
 -) ความเชื่อมั่น (Reliability) คือค่าวัดความน่าเชื่อถือของการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบของกระบวนการ
 -) ความเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) คือค่าเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบของกระบวนการ
 -) ความยืดหยุ่น (Flexibility) คือความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของแต่ละองค์ประกอบของกระบวนการ
 -) ต้นทุน (Cost) ต้นทุนที่ใช้ในแต่ละองค์ประกอบของกระบวนการ
 -) สินทรัพย์ (Assets) การจัดการสินทรัพย์ของทางบริษัทมาใช้ให้เกิดประโยชน์
- 1.4. ตัววัดประสิทธิภาพ (Metrics) ที่ใช้เพื่อวัดประสิทธิภาพของหัวข้อในการวัดประสิทธิภาพแต่ละหัวข้อ
- 1.5. แนวทางในการปรับปรุง (Best Practice) เป็นการนำเสนอวิธีการที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบของกระบวนการ
- 1.6. ตัวอย่างในการปรับปรุง (Features) เป็นการยกตัวอย่างของแนวทางในการปรับปรุงแต่ละหัวข้อ เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนขึ้น
- 1.7. ส่วนป้อนเข้า (Input) เป็นข้อมูลรวมถึงเอกสารต่าง ๆ ที่จะต้องนำไป ใช้ในแต่ละองค์ประกอบของกระบวนการ
- 1.8. ส่วนผลได้ (Output) เป็นข้อมูลรวมถึงเอกสารต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินการในแต่ละองค์ประกอบของกระบวนการ

4. การศึกษาในระดับการประยุกต์ใช้หรือ Implementation Level (Decompose Process Element) เป็นขั้นตอนในการนำเอา SCOR Model ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของแต่ละองค์กรเอง

สรุปเกี่ยวกับ SCOR Model จะพบว่า SCOR Model เป็นตัวแบบที่สามารถหาจุดบกพร่องที่ไม่เกิดการประสานงาน และไม่สอดคล้องระหว่างห่วงโซ่อุปทานในแต่ละห่วงในการดำเนินการของการจัดการห่วงโซ่อุปทาน และหาวิธีการแก้ปัญหา โดยมีตัววัดประสิทธิภาพเพื่อทำการวัดผลที่เกิดขึ้นเมื่อได้ทำการแก้ไขปัญห การไม่ประสานงานระหว่างสมาชิกในสายโซ่อุปทานของการดำเนินการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ภายใต้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ 12 เดือน (ระยะที่ 1 เป็นเวลา 6 เดือน และระยะที่ 2 เป็นเวลา 6 เดือน) โดยในระยะที่ 1 คณะวิจัยจะใช้วิธีการในการศึกษาวิจัยโดยเริ่มจากการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบจากผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัด เชียงใหม่ ลำปาง และลำพูน แล้วจึงนำมาออกแบบรูปแบบการคัดกรองภายใต้กรอบแนวคิดหลักของ Logistics & Supply Chain Management โดยการนำเอาแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงาน (Supply Chain Operations Reference: SCOR Model) มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาร่วมกันกับแนวคิดพื้นฐานของรางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ หรือ Thailand Quality Award for Performance Excellence (TQA) อาจจะเสริมแนวคิดการประกันคุณภาพ แนวคิดด้านคุณภาพ และแนวคิดทางวิศวกรรมอุตสาหกรรม และเทคนิคการจัดการที่มีอยู่ในปัจจุบัน มาใช้จากนั้นจึงจะนำไปทดลองประยุกต์ใช้จริงกับผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ส่วนในระยะที่ 2 จะเป็นการดำเนินการของคณะวิจัยในการให้คำปรึกษา และช่วยเหลือ ผู้ผลิต OTOP ที่มีผลการคัดกรองอยู่ในระดับต่ำ และมีปัญหาในองค์กร

รูปแบบการคัดกรองที่ได้ อาจจะเป็นการนำเอาหลักการของ SCOR model มาเป็นกรอบหลัก หัวข้อใหญ่ของการประเมิน โดยอาจเริ่มที่การพิจารณาที่การวางแผน (Plan) เป็นอันดับแรก ซึ่งในประเด็นเรื่องการวางแผนนั้น ก็จะมีประเด็นประเมินย่อยๆ ลงไปในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการวางแผนอีก ในทำนองเดียวกัน ประเด็นหลักที่จะทำการประเมินต่อไปก็จะเป็นเรื่องของ Source ซึ่งก็จะประกอบไปด้วยประเด็นย่อยๆ อีก เช่นเดียวกัน จนครบประเด็นหลักอื่นๆ คือ Make Deliver และ Return โดยในเรื่องของการคิดคะแนนในแต่ละประเด็น ก็อาจจะดึงแนวคิดการให้คะแนนของ TQA มาใช้

3.1 ขั้นตอนในการศึกษาวิจัยในระยะที่ 1 (6 เดือน)

ได้มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานไว้เป็นลำดับขั้นดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี รูปแบบการประกันคุณภาพ แนวคิดด้านคุณภาพ และแนวคิดด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรม ที่จะนำมาใช้อ้างอิงเป็นพื้นฐานในการศึกษาวิจัย
2. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นในปัจจุบันในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม
3. กำหนด และคัดเลือก ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่ครอบคลุมในทุกแขนงของผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้มากที่สุด เพื่อใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการออกแบบระบบการเก็บข้อมูล
4. ออกแบบระบบการเก็บข้อมูล และแบบฟอร์มที่จำเป็น เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลที่จำเป็นในการพัฒนารูปแบบการคัดกรองจากผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่ได้คัดเลือกไว้
5. เก็บข้อมูลที่ต้องการตามระบบที่ได้ออกแบบไว้ จากผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่อยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน อย่างน้อย 10 ราย
6. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ และพัฒนารูปแบบการคัดกรองขั้นต้น (First Selection model)
7. นำรูปแบบการคัดกรองขั้นต้นไปทวนสอบกับการปฏิบัติจริง และประเมินผลจากผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่อยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน อย่างน้อย 10 ราย
8. ปรับปรุงรูปแบบการคัดกรองขั้นต้น และพัฒนารูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้าย (Final Selection model)

9. นำรูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้าย (Final Selection model) ไปประยุกต์ใช้กับ ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่อยู่ในเขตภาคเหนืออย่างน้อย 50 ราย พร้อมทั้งทำการบันทึกผลการคัดกรอง
10. ปรับปรุงขั้นสุดท้าย และสรุปผลการศึกษาวิจัยในระยะที่ 1 รวบรวมปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
11. ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่รูปแบบคัดกรองให้แก่ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม และบุคคลทั่วไปที่สนใจ ผ่านทางการจัดประชุมสัมมนา การออกคู่มือเอกสารความรู้ ฯลฯ โดยคาดหวังให้ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมในประเทศไทยได้รับทราบอย่างน้อย 100 ราย และจัดทำคู่มือเอกสารความรู้อย่างน้อย 3,000 เล่ม

ตารางที่ 3.1 แสดงระเบียบวิธีวิจัยของโครงการในระยะที่ 1

No.	วิธีการวิจัย	หลักการ / ทฤษฎีที่ใช้อ้างอิง	ผลลัพธ์ / ดัชนีชี้วัด
1	1.1) การศึกษาทฤษฎี ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ และวิศวกรรมอุตสาหกรรม การจัดการ รวมทั้งบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง	- ทฤษฎีด้านการประกันคุณภาพ - ทฤษฎีด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรม - ทฤษฎีด้านการจัดการ - บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง - SCOR Model, TQA, ISO 9000, TQM, Benchmarking, KPIs, Balance Score Card	- องค์ความรู้ที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา รูปแบบการคัดกรอง
	1.2) การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของ ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม	- ข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐ - ข้อมูลจากหน่วยงานเอกชนที่ให้ความร่วมมือ	- ข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็นในการออกแบบระบบการเก็บข้อมูล
2	ออกแบบระบบการเก็บข้อมูล และแบบสอบถามที่จำเป็น	- ทฤษฎีการจัดทำแบบสอบถาม - ทฤษฎีการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และการกำหนดระดับความเชื่อมั่นของข้อมูล - SCOR Model, TQA, ISO 9000, TQM, Benchmarking, KPIs, Balance Score Card	- ระบบการเก็บข้อมูลพร้อมทั้งจำนวนกลุ่มตัวอย่าง - แบบสอบถาม
3	เก็บข้อมูลจริงจาก ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม	- ทฤษฎีการสัมภาษณ์ และสำรวจเก็บข้อมูล	- ข้อมูล ข้อจำกัดของ ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่ใช้จะพัฒนา รูปแบบการคัดกรอง - จำนวนผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมอย่างน้อย 10 รายในเขตจังหวัด

			เชียงใหม่ ลำปาง และลำพูน
4	พัฒนารูปแบบการคัดกรองขั้นต้น (First Selection model)	- SCOR Model, TQA, ISO 9000, TQM, Benchmarking, KPIs, Balance Score Card - ข้อจำกัดของ ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่ได้ข้อมูลมา	- รูปแบบ และเกณฑ์การคัดกรองขั้นต้นโดยมีคะแนนในแต่ละเกณฑ์ที่ชัดเจน
5	การทดสอบรูปแบบการคัดกรองขั้นต้น และประเมินผล	- การทดสอบ และประเมินผลโดยผู้เชี่ยวชาญ และผู้กระจายสินค้า (Distributor) - ทฤษฎีทางสถิติในการพิจารณาผลการประเมิน	- ข้อมูลที่ใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการคัดกรอง - ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่อยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน อย่างน้อย 10 ราย
6	การพัฒนารูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้าย (Final Selection model)	- ข้อมูลที่ได้จากการประเมินผลรูปแบบคัดกรองขั้นต้น	- รูปแบบ และเกณฑ์การคัดกรองที่สมบูรณ์ โดยมีคะแนนในแต่ละเกณฑ์ที่ชัดเจน สามารถบอกระดับขององค์กรที่ผ่านการคัดกรองได้
7	การนำรูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้ายไปประยุกต์ใช้กับ ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมตามขอบเขตที่ได้กำหนดไว้	- การทดสอบ ประเมินผลโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้กระจายสินค้า(Distributor) และลูกค้าปลายทาง (End user) - ทฤษฎีการใช้สถิติในการประเมินผล	- ทราบระดับของผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่อยู่ในเขตภาคเหนือ อย่างน้อย 50 ราย จากการใช้รูปแบบการคัดกรอง
8	ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ รูปแบบคัดกรองให้แก่ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม และบุคคลทั่วไปที่สนใจ ผ่านทาง การจัดประชุมสัมมนา การออกคู่มือเอกสารความรู้ ฯลฯ	- การประชาสัมพันธ์	- ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมในประเทศไทยได้รับทราบรูปแบบคัดกรองอย่างน้อย 100 ราย - จัดทำคู่มือเอกสารความรู้ อย่างน้อย 3,000 เล่ม

3.2 ขั้นตอนในการศึกษาวิจัยในระยะที่ 2 (6 เดือน)

ได้มีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานไว้เป็นลำดับขั้นดังนี้

1. นำผลบันทึกระดับของ ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่อยู่ในเขตภาคเหนือ อย่างน้อย 50 ราย ที่ได้รับการคัดกรองแล้ว มาทำการรวบรวม วิเคราะห์ และบ่งชี้ปัญหาที่พบ

2. ดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำในการปรับปรุงพัฒนา รวมทั้งการแก้ปัญหา ให้แก่ผู้ผลิต OTOP ที่ได้ระดับการคัดกรองอยู่ในเกณฑ์ต่ำ จำนวน 10 ราย
3. ประเมินผลการปรับปรุงพัฒนา และแก้ไขปัญหา
4. สรุปผลการศึกษาวิจัยในระยะที่ 2 และตลอดโครงการ

ตารางที่ 3.2 แสดงระเบียบวิธีวิจัยของโครงการในระยะที่ 2

No.	วิธีการวิจัย	หลักการ / ทฤษฎีที่ใช้อ้างอิง	ผลลัพธ์ / ดัชนีชี้วัด
1	นำผลบันทึกระดับของ ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่อยู่ในเขตภาคเหนือ มาทำการรวบรวม วิเคราะห์ และบ่งชี้ปัญหาที่พบ	- รูปแบบการคัดกรอง OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม - ทฤษฎีการใช้สถิติในการประเมินผล	- ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่ได้รับการคัดกรองในเขตภาคเหนืออย่างน้อย 50 ราย - ผลสรุปการวิเคราะห์ และปัญหาที่พบจากการคัดกรองผู้ผลิต OTOP ทั้งหมดที่ได้รับการคัดกรอง
2	ดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปรับปรุงพัฒนา รวมทั้งการแก้ปัญหา ให้แก่ผู้ผลิต OTOP ที่ได้ระดับการคัดกรองต่ำ	- วิศวกรรมอุตสาหกรรม	- ผู้ผลิต OTOP ที่ได้ระดับการคัดกรองอยู่ในเกณฑ์ต่ำ จำนวนทั้งสิ้น 10 ราย
3	ประเมินผลการปรับปรุงพัฒนา และแก้ไขปัญหา	- ทฤษฎีการประเมินผล - วิศวกรรมอุตสาหกรรม - ทฤษฎีการใช้สถิติในการประเมินผล	- ผลการปรับปรุง พัฒนา และการแก้ไขปัญหาของ ผู้ผลิต OTOP ที่ได้ระดับการคัดกรองต่ำ - ค่าเป้าหมายในการปรับปรุงพัฒนา และการแก้ไขปัญหา อย่างน้อย 5% เมื่อเทียบอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลก่อนการปรับปรุง

บทที่ 4

การพัฒนารูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม

4.1 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ผลิต OTOP ที่ เป็นหัตถอุตสาหกรรม

การศึกษาวิจัยตามโครงการนี้ ได้ขอความร่วมมือกับพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่ ในการร่วมดำเนินการพัฒนารูปแบบการคัดกรอง โดยขอให้พัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่เน้นการมีส่วนร่วมในส่วนของการสนับสนุนข้อมูลของ SMEs และ OTOP ตามที่ผู้ศึกษาวิจัยต้องการ รวมทั้งการประสานความร่วมมือไปยัง SMEs และ OTOP ในการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ศึกษาวิจัย

ขอบเขตของการเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยนี้ได้กำหนดไว้คือกลุ่มสินค้าหัตถอุตสาหกรรมที่อยู่ในพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง ซึ่งจากข้อมูลที่ได้จากพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่ และการหาข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับ SMEs และ OTOP ในเขตพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง พบว่ามีผู้ประกอบการ SMEs และ OTOP รวมทุกกลุ่มสินค้าที่ขึ้นทะเบียนขอรับการคัดสรรในโครงการ OTOP Product Champion (OPC) กว่า 2,000 รายการ โดยในจำนวนนี้เป็นสินค้าประเภทหัตถอุตสาหกรรมจำนวนทั้งสิ้น 1,142 รายการ (คณะกรรมการอำนวยการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์, 2547) โดยในจำนวน 1,142 รายการนี้ ได้มีการกำหนดกลุ่มของหัตถอุตสาหกรรมที่จะนำมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานอ้างอิงในการศึกษา โดยใช้เกณฑ์ในเรื่องของจำนวนที่มีมากที่สุด (จำนวนผู้ผลิตมากที่สุด) 3 อันดับแรก เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกกลุ่มสินค้า (กลุ่มผู้ผลิตสินค้า) หัตถอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง ตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตของการศึกษาวิจัยโครงการ ซึ่งสรุปผล 3 อันดับที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่

1. ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า (62.47%)
2. เครื่องไม้ (28.06%)
3. ผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช (9.47%)

ซึ่งสินค้าทั้ง 3 กลุ่มนี้ถูกใช้เป็นพื้นฐานในการเก็บข้อมูลอ้างอิง เพื่อพัฒนาแบบการคัดกรองที่ต้องการ รายละเอียด ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงกลุ่มสินค้าหัตถอุตสาหกรรม 3 อันดับแรก ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง

กลุ่มสินค้าหัตถอุตสาหกรรม	เชียงใหม่		ลำพูน		ลำปาง		รวม (ราย)	ร้อยละ (%)
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ (%)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ (%)	จำนวน (ราย)	ร้อยละ (%)		
1. ผ้า	420	78	61	11	60	11	541	62.47
2. เครื่องไม้	201	83	27	11	15	6	243	28.06
3. เส้นใยพืช	69	84	2	2	11	14	82	9.47
รวม	690	79.67	90	10.39	86	9.93	866	100

4.2 การออกแบบระบบการเก็บข้อมูล และแบบสอบถามที่จำเป็น

เพื่อให้ได้แผนภาพกระบวนการธุรกิจตามแบบ SCOR Model ซึ่งเป็นแผนภาพที่แสดงถึงรายละเอียดของกระบวนการดำเนินธุรกิจขององค์กรที่สอดคล้องกับแนวคิดของ SCOR Model ในระดับที่ 2 (Process Categories) อันจะนำไปสู่การกำหนดกรอบของรูปแบบการคัดกรองที่จะถูกพัฒนาขึ้น ซึ่งในการจัดทำแผนภาพกระบวนการธุรกิจของกลุ่มสินค้าหัตถอุตสาหกรรมทั้ง 3 กลุ่มสินค้า ดังที่ระบุในกิจกรรมที่ 2 นั้น จำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูล ข้อจำกัด ลักษณะการดำเนินธุรกิจพื้นฐานของผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมที่จะใช้พัฒนารูปแบบการคัดกรอง จึงได้มีการออกแบบระบบการเก็บข้อมูลและออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้ผลิตที่เป็น SMEs และ OTOP (ดูรายละเอียดของแบบฟอร์มเก็บข้อมูลในภาคผนวก 4.1) เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มสินค้าทั้ง 3 กลุ่มเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแผนภาพกระบวนการธุรกิจ โดยได้ออกเก็บข้อมูล ผู้ผลิตสินค้าหัตถอุตสาหกรรมทั้ง 3 กลุ่มในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง รวม 30 ราย ตามคำแนะนำของพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่ และความสนใจในการให้ข้อมูล (ดูรายละเอียดของผู้ผลิตสินค้าหัตถอุตสาหกรรมที่เป็น SMEs และ OTOP ที่ได้เก็บข้อมูลทั้ง 30 ราย ในภาคผนวก 4.2)

โดยในส่วน of แบบฟอร์มเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจที่ได้จัดทำ และนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลนั้น จะเป็นการเก็บข้อมูลการดำเนินธุรกิจขององค์กรนั้นๆ ใน 4 ด้านด้วยกันคือ (1) ด้านการบริหาร (2) ด้านการตลาด (3) ด้านการผลิต และ (4) ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์

4.3 เก็บข้อมูลจากผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม

จากการเก็บข้อมูลผู้ผลิตที่เป็น SMEs และ OTOP ทั้ง 3 กลุ่มสินค้า ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง รวม 30 ราย สามารถสรุปประเด็นการดำเนินธุรกิจในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการบริหาร

ลักษณะการจดทะเบียนขององค์กรส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคล (36.67%) รองลงมาเป็นกลุ่มแม่บ้าน/ชุมชน (26.67%) มีระยะเวลาในการประกอบกิจการส่วนใหญ่ไม่เกิน 5 ปี (76.67%) โดยเป็นองค์กรที่มีจำนวนพนักงานอยู่ในช่วงไม่เกิน 15 คน (86.66%) และพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนในชุมชน (96.67%) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนขององค์กรส่วนใหญ่อยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาท

องค์กรส่วนใหญ่มีการกำหนดผังโครงสร้างการบริหารองค์กร (82.14%) และปฏิบัติตามผังนั้นๆ (95.24%) แต่ยังคงขาดการกำหนดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ชัดเจน (70%) มีเพียงส่วนน้อยที่มีการกำหนดอย่างชัดเจน ซึ่งองค์กรที่มีการกำหนดจะสามารถปฏิบัติตามได้ (66.67%) ในส่วนของระบบการตัดสินใจนั้น ส่วนใหญ่ใช้ระบบการรวมอำนาจ (63.33%) ที่เหลือจะเป็นการใช้ระบบกระจายอำนาจ (33.33%) และใช้รวมทั้ง 2 ระบบ (3.34%)

องค์กรส่วนใหญ่ไม่มีการจัดฝึกอบรมพนักงาน (60%) ส่วนองค์กรที่มีการอบรมนั้นในรอบปีที่ผ่านมาได้มีการอบรมในเรื่องดังต่อไปนี้ การออกแบบและบรรจุผลิตภัณฑ์, เทคนิคตกแต่งลดลาย, รูปแบบการทำงาน, เทคนิคการแกะสลักไม้, การรักษาความสะอาด, ความปลอดภัยในการทำงาน, การตลาด, การซ่อมบำรุงรักษา และการย้อมสีผ้า

องค์กรที่ได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐและเอกชน และองค์กรที่ไม่ได้รับการส่งเสริมมีสัดส่วนเท่ากัน (50%) หน่วยงานที่ให้การส่งเสริมมีดังนี้ ธกส., จังหวัด, กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงอุตสาหกรรม, ศูนย์อุตสาหกรรมภาคเหนือ, กรมวิทยาศาสตร์, ธนาคารพาณิชย์, กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, และ Nohmex

การปรับปรุงด้านการบริหารในอนาคตที่องค์กรต้องการคือ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์, การจัดอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน และการเป็นโรงงานที่ครบวงจร

2. ด้านการตลาด

องค์กรส่วนใหญ่มีการวางแผนด้านการตลาด (82.14%) รับผิดชอบโดย ฝ่ายการตลาด, สมาชิกในองค์กร, หน่วยงานของรัฐ และเจ้าของกิจการ และส่วนมากมีการวัดผลด้านการตลาด (52.36%) โดยประเมินจากการประเมินยอดขาย, จำนวนลูกค้า, แบบสอบถาม, ความต้องการของลูกค้า และคุณภาพสินค้า

จำนวนผลิตภัณฑ์ที่มีของแต่ละองค์กรคือ 1-5 ผลิตภัณฑ์ (53.33%) 6-10 ผลิตภัณฑ์ (26.67%) โดยจุดเด่นสำคัญของผลิตภัณฑ์คือ รูปร่างลักษณะ (70.72%) คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (12.20%) และความสวยงาม (9.76%) ตามลำดับ โดยองค์กรส่วนใหญ่ไม่มีเรื่องราวของผลิตภัณฑ์ (86.67%) แต่ถ้ามี จะเป็นในเรื่องของที่มาของวัตถุดิบ วัตถุดิบ และภูมิปัญญาชาวบ้าน

สัดส่วนของส่วนแบ่งตลาดเป็นดังนี้ ต่างจังหวัด (41.17%) ภายในจังหวัด (27.15%) ต่างประเทศ (17.25%) และลูกค้าจร (14.43%)

การตั้งราคาผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ใช้หลักการตั้งราคาจากต้นทุนเป็นหลัก (76.67%) รองลงมาคือการตั้งราคาตามคู่แข่ง (13.33%) และโดยส่วนใหญ่ราคาของผลิตภัณฑ์ขององค์กรเมื่อเทียบกับคู่แข่งจะมีราคาที่เท่ากัน (86.67%)

รายได้ขององค์กรเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาส่วนใหญ่เพิ่มขึ้น (80%) โดยอาศัยความต่อเนื่องของตลาดจากทั้งลูกค้าใหม่ และลูกค้าเก่าผสมผสานกัน (93.33%)

ช่องทางการจำหน่ายขององค์กรคือ โทรศัพท์, Email, โบว์ชัวร์, ขายโดยตรง, Internet, นามบัตร และการออกนิทรรศการ โดยมีการจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่ายมากที่สุด (49.84%) รองลงมาคือการจำหน่ายถึงผู้บริโภคโดยตรง (41.93%) การออกงานนิทรรศการ (6.45%) และ ทาง Internet (1.78%) ตามลำดับ

ช่องทางการขนส่งสินค้าไปถึงผู้บริโภค คือ ทางไปรษณีย์, รถขนส่ง, เรือ และผู้บริโภคมาซื้อ หรือมาใช้บริการด้วยตนเอง

การส่งเสริมการขายที่องค์กรส่วนใหญ่ใช้กัน คือ ข้อเสนอส่วนลด (64.29%) รองลงมาคือของแถม (21.42%) และการให้ตัวอย่างสินค้า (14.29%) ตามลำดับ สัดส่วนการนำสินค้ามาคืนอยู่ที่ 5.67% ซึ่งเป็นในลักษณะของการเปลี่ยนสินค้า, แก้ไขให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

องค์กรส่วนใหญ่ต้องการการปรับปรุงด้านการตลาดในอนาคต (80%) โดยเป็นในเรื่องของ การจดลิขสิทธิ์สินค้า, การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ มากขึ้น, การขยายตลาด, การแสดงสินค้าในต่างประเทศ ส่วนปัญหาและความต้องการด้านการตลาดคือ งบประมาณทางสื่อโฆษณา, วารสารร้านค้า/สื่อโฆษณามีน้อย, การเข้าถึงผู้บริโภคยังไม่ทั่วถึง, การหาตลาดต่างประเทศ

3. ด้านการผลิต

องค์กรส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งที่อยู่ใกล้แหล่งแรงงานเป็นหลัก (76.67%) รองลงมาคือใกล้แหล่งวัตถุดิบ (20%) ที่มาของวัตถุดิบส่วนใหญ่มาจากแหล่งวัตถุดิบในจังหวัด (63.33%) ทั้งในและนอกจังหวัด (33.34%) โดยตัวชี้วัดในการคัดเลือกแหล่งวัตถุดิบพิจารณาจาก ต้นทุนการซื้อ คุณภาพ และความรวดเร็วในการส่ง ตามลำดับ ซึ่งการซื้อวัตถุดิบส่วนใหญ่ยังไม่มี การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ (86.67%)

องค์กรส่วนใหญ่มีการวางแผนการผลิต (93.33%) โดยอาศัยการพยากรณ์ความต้องการจากฤดูกาล/ผู้เชี่ยวชาญ, การสั่งซื้อวัตถุดิบ, การออกแบบผลิตภัณฑ์, การลดปริมาณของเสีย

กรรมวิธีการผลิตที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นการใช้ทั้งมือ และเครื่องจักร (56.67%) รองลงมาคือ การใช้เฉพาะมือเพียงอย่างเดียว (43.33%) โดยการดำเนินการผลิตส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการทำตามสั่งซื้อ (76.67%) รองลงมาคือการผลิตเพื่อเสนอขาย (23.33%) และองค์กรส่วนใหญ่ยังไม่มีการจัดระบบสินค้าคงคลัง (73.33%)

การบรรจุภัณฑ์สินค้าส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการเองภายในองค์กร (70%) โดยตัวบรรจุภัณฑ์ที่ใช้้นั้นมาจากทั้งที่ผลิตขึ้นเอง (50%) และที่สั่งผลิต (50%)

องค์กรส่วนใหญ่มีกำลังการผลิตที่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า (80%) แต่ในส่วนที่กำลังผลิตไม่เพียงพอ นั้น เนื่องจาก การสั่งซื้อที่ไม่สม่ำเสมอ และไม่มีการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าไว้ล่วงหน้า ในปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่ยังไม่มีกลยุทธ์ในการลดต้นทุนในการผลิต (66.67%)

องค์กรส่วนใหญ่มีการรักษาสีและกลิ่นในกระบวนการผลิต (93.33%) โดยมีวิธีในการจัดการของเสียประเภทต่างๆ ดังนี้ น้ำเสีย ใช้วิธีบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยทิ้งลงสู่ท่อระบายหรือแม่น้ำ / ขยะ ใช้วิธีแยกขยะ โดยมีเทศบาลมาเก็บ, การรีไซเคิล, การเผาทำลายหรือเชื้อเพลิง และการนำไปขาย

การปรับปรุงด้านการผลิตพบว่ายังมีความต้องการปรับปรุงอยู่อีกมาก (66.67%) โดยมีประเด็นที่ต้องการดังนี้ การเพิ่มปริมาณเครื่องจักรที่ทันสมัยในการผลิต, การจ้างพนักงานที่มีความชำนาญงาน, การเพิ่มปริมาณการผลิต, การจัดระบบบำรุงรักษา, การจัดระบบสินค้าคงคลัง และการพัฒนารูปแบบการผลิต

4. ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์

ที่มาของรูปแบบ สีสันทของผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่มาจากการออกแบบและสร้างสรรค์ใหม่ และภูมิปัญญาท้องถิ่น (83.33%) ทุกองค์กรที่ให้ข้อมูลมีการพัฒนารูปแบบ สีสันทของผลิตภัณฑ์ (100%) โดยเป็นการพัฒนาในเรื่องของ การพัฒนาตามฤดูกาล/ยุคสมัย/เทศกาล, การออกแบบตาม Supplier สั่งให้, การเพิ่มลวดลายและสีสันท โดยในรอบปีที่ผ่านมาคิดเป็น 33.33% มีการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ในเรื่อง การใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นมากขึ้น และการเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น และ 43.33% มีการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ในอนาคต โดยการสร้างเอกลักษณ์หรือลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์, การนำวัตถุดิบจากธรรมชาติมาใช้มากขึ้น และการผลิตให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

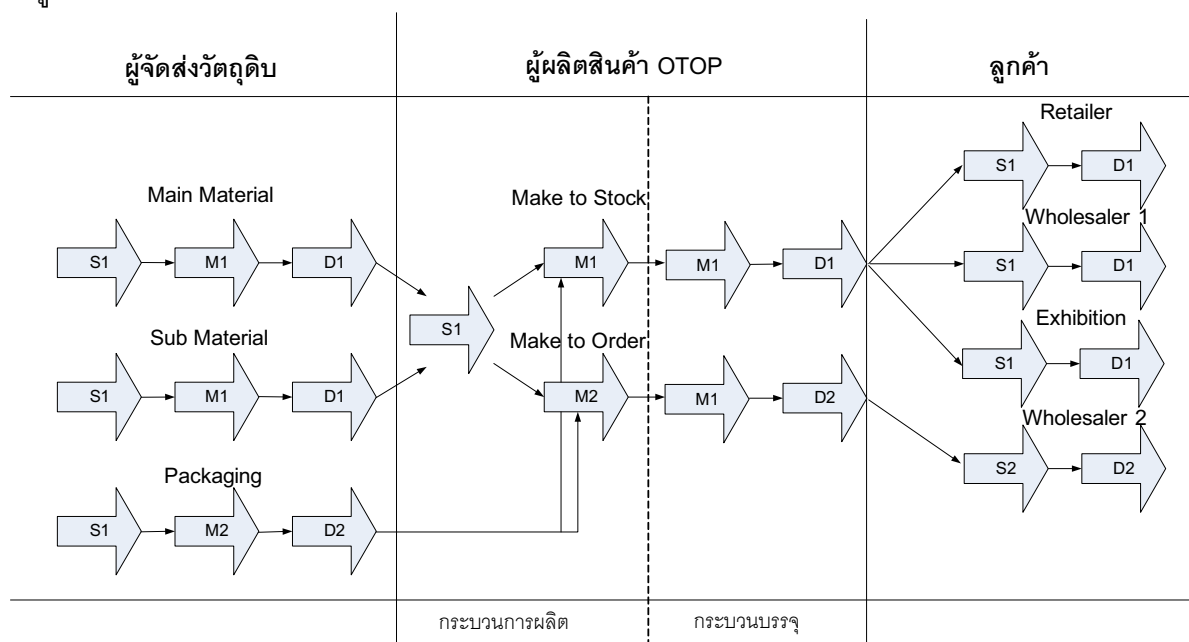
ในส่วนของการพัฒนาบรรจุภัณฑ์นั้นส่วนใหญ่ยังไม่มีการพัฒนา (56.67%) แต่เฉพาะที่มีการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ จะเป็นในเรื่องของการพัฒนาตามความต้องการลูกค้า, ความเหมาะสมกับรูปร่าง ลักษณะของผลิตภัณฑ์, มีความคงทนแข็งแรง และรูปแบบที่หลากหลาย

ความต้องการอื่นๆ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ได้แก่การออกแบบผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ให้ทันสมัย และการหาวัตถุดิบในท้องถิ่นมาใช้ให้มากขึ้น

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 4 ด้านข้างต้น ทำให้ทราบถึงลักษณะของการดำเนินธุรกิจของผู้ผลิตที่เป็น SMEs และ OTOP ทั้ง 3 กลุ่มสินค้า ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ได้ในส่วนนี้จะถูกนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการประกอบการพิจารณาการเขียนแผนภาพกระบวนการธุรกิจตามแบบ SCOR model ดังรายละเอียดที่จะกล่าวถึงต่อไป

4.4 พัฒนารูปแบบการคัดกรองขั้นต้น (First Selection Model)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 4 ด้านดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบถึงลักษณะของการดำเนินธุรกิจของผู้ผลิตที่เป็น SMEs และ OTOP ทั้ง 3 กลุ่มสินค้า ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลที่ได้ในส่วนนี้จะถูกนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการประกอบการพิจารณาการเขียนแผนภาพกระบวนการธุรกิจตามแบบ SCOR model โดยกรอบกระบวนการของ SCOR model ในระดับที่ 1 (Process Type) ที่กำหนดให้มีกระบวนการหลักอยู่ 5 กระบวนการด้วยกันคือ การวางแผน (Plan) การจัดหา (Source) การผลิต (Make) การจัดส่ง (Deliver) และการย้อนกลับหรือการรับคืน (Return) ซึ่งจากการพิจารณาผลข้อมูลเบื้องต้นในการประกอบการ และดำเนินธุรกิจของ SMEs และ OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมทั้ง 30 แห่งตามที่ได้เก็บข้อมูลมา จึงเลือกที่จะกำหนดขอบเขตการศึกษาให้อยู่ในขอบเขตของ 3 กระบวนการหลักคือ การจัดหา (Source) การผลิต (Make) และการจัดส่ง (Deliver) เนื่องจากมีความเหมาะสม และเพียงพอกับลักษณะการดำเนินการของ SMEs และ OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมตามที่ได้เก็บข้อมูลมา เมื่อนำมาจัดทำเป็นแผนภาพกระบวนการธุรกิจตามแบบ SCOR model ในระดับที่ 2 Configuration Level (Process Categories) ของผู้ผลิตทั้ง 3 กลุ่มสินค้าตามที่กำหนด ได้ดังรูปที่ 4.1



รูปที่ 4.1 แสดงแผนภาพกระบวนการธุรกิจหัตถอุตสาหกรรมตามแบบ SCOR model ในระดับที่ 2

แผนภาพกระบวนการธุรกิจตามแบบ SCOR model ในระดับที่ 2 (Process Categories) ดังรูปที่ 1 จะถูกใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางของการศึกษา SCOR Model สำหรับกลุ่มผู้ผลิตสินค้าหัตถอุตสาหกรรมทั้ง 3 กลุ่มสินค้าตามที่กำหนด และนำไปสู่การพิจารณาองค์ประกอบของกระบวนการ Process Element Level ในระดับที่ 3 (Decompose Process) ที่เหมาะสมในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์การคัดกรอง

องค์ประกอบของ SCOR Model ในระดับที่ 3 นี้ จะมีส่วนสำคัญที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์การคัดกรอง นั่นคือ องค์ประกอบมาตรวัด (Metric) ตามแบบของ SCOR model ซึ่งจะเป็นมาตรวัดที่มีคุณลักษณะของสมรรถนะ (Performance Attributes) อยู่ 5 ประการด้วยกันคือ (1) ความน่าเชื่อถือ

ถือ (Reliability) (2) การตอบสนอง (Responsiveness) (3) ความยืดหยุ่น (Flexibility) (4) ต้นทุน (Cost) และ (5) สินทรัพย์ (Asset) จากกิจกรรมย่อยในระดับที่ 3 (Decompose Processes) ที่กำหนดขึ้น สามารถที่จะนำมากำหนด และคัดเลือกมาตรวจวัดที่มีคุณลักษณะของสมรรถนะที่น่าจะเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของทั้ง 3 กลุ่มสินค้าหัตถอุตสาหกรรมที่คัดเลือกมา โดยมีการแบ่งเป็น 3 กระบวนการหลักคือ การจัดหา (Source) การผลิต (Make) และการจัดส่ง (Deliver) ซึ่งจะถูกนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์การคัดกรองต่อไปดังแสดงในภาคผนวกที่ 4.3

จากมาตรวัดทั้ง 58 ตัวที่ได้ ดังภาคผนวก 4.3 ทำให้สามารถที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์การคัดกรอง โดยมีการนำเอาแนวคิดการประกันคุณภาพอื่นๆ เช่น ISO 9000 มาเสริมเพื่อให้ได้เกณฑ์การคัดกรองที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการมากที่สุด

รูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรม OTOP และ SMEs ขั้นต้นที่ได้ออกแบบมา ซึ่งมีด้วยกันทั้งหมด 8 หน้า ประกอบไปด้วย 4 ส่วนหลัก คือ (1) การจัดการลูกค้า (2) การจัดการผู้ส่งมอบ (3) การผลิตและตรวจสอบ และ (4) การจัดส่ง

ส่วนที่ 1: การจัดการลูกค้า (คะแนนเต็ม 35 คะแนน)

เป็นส่วนของการคัดกรองในด้านการจัดการลูกค้าในประเด็นต่างๆ ได้แก่ การกำหนดกลุ่มลูกค้า และการนำมากำหนดทิศทางสินค้าและบริการ การสื่อสารกับลูกค้า การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า การสื่อสารภายในองค์กร การประเมินคู่แข่ง กลยุทธ์การตั้งราคาตอบสนองต่อตลาด เป็นต้น

ส่วนที่ 2: การจัดการผู้ส่งมอบ (คะแนนเต็ม 50 คะแนน)

เป็นส่วนของการคัดกรองในด้านการจัดการผู้ส่งมอบและผู้รับเหมาช่วงในประเด็นต่างๆ ได้แก่ การวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ ช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ ความสามารถในการควบคุมแผนการสั่งซื้อ ความสามารถในการควบคุมช่วงระยะเวลานำ ความสมบูรณ์ของวัตถุดิบ หรือสินค้าที่ได้รับ ในด้านของชนิด จำนวน และคุณภาพ การประเมินผู้ส่งมอบ และความสามารถในการจัดเก็บวัตถุดิบ เป็นต้น

ส่วนที่ 3: การผลิตและการตรวจสอบ (คะแนนเต็ม 70 คะแนน)

เป็นส่วนของการคัดกรองในด้านการผลิตและการตรวจสอบในประเด็นต่างๆ ได้แก่ การวางแผนและควบคุมการผลิต การจัดการคำสั่งซื้อที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนไว้ การผลิตที่ตรงกับความต้องการผลิตผลของการผลิต (ผลผลิต/ปัจจัยนำเข้า) การใช้ทรัพยากรประโยชน์จากทรัพยากรในกระบวนการผลิต การจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับมาจากลูกค้า การผลิตสินค้าที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกชิ้น ความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิต การบรรจุสินค้า ระบบการตรวจสอบสินค้า ความสามารถในการเบิกจ่ายวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการผลิต ความสามารถในการควบคุมสินค้าคงคลัง การสร้างแบบมาตรฐานของสินค้า เป็นต้น

ส่วนที่ 4: การขนส่ง (คะแนนเต็ม 25 คะแนน)

เป็นส่วนของการคัดกรองในด้านการขนส่งในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ในการยืนยันการส่งสินค้า ความสามารถในการส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างสมบูรณ์ทั้งชนิด ปริมาณ ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการกำหนดมาตรฐานช่วงเวลานำ การจัดการขนส่งที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่มีการวางแผนล่วงหน้า การประเมินผู้รับจ้างขนส่ง เป็นต้น

หลักการให้คะแนนในแต่ละเกณฑ์

ในส่วนของการให้คะแนนในแต่ละเกณฑ์/ประเด็นการคัดกรอง โดยการพัฒนาหลักการให้คะแนนของรูปแบบการคัดกรองนี้ มีแนวทางมาจากหลักการให้คะแนนของ Thailand Quality Award (TQA) ซึ่งมีวิธีการให้คะแนนที่ค่อนข้างที่จะชัดเจน โดยวิธีการให้คะแนนจะอาศัย การสอบถาม สัมภาษณ์ สังเกต ขอดูเอกสาร และขอดูบันทึก เรื่องราวตามเกณฑ์/ประเด็นการคัดกรอง แล้วประเมินการให้คะแนน เมื่อได้มีการคัดกรองโดยให้คะแนนในแต่ละประเด็น หรือเกณฑ์การคัดกรองแล้ว ในหน้าที่สองนี้ยังระบุถึงวิธีการแบ่งระดับขององค์กรที่ถูกคัดกรอง โดยอาศัยการแบ่งช่วงของคะแนนที่แต่ละองค์กรที่ถูกคัดกรองได้รับ เป็นตัวแบ่งระดับขององค์กร รายละเอียดดังนี้

คะแนนเต็ม 4 ด้าน = 180 คะแนน

180 – 144	เกรด A	มีศักยภาพในธุรกิจสูงมาก สามารถแข่งขันในตลาดได้ดีมาก
143 – 108	เกรด B	มีศักยภาพในธุรกิจสูง สามารถแข่งขันในตลาดได้ดี
107 – 72	เกรด C	มีศักยภาพในธุรกิจพอใช้ อาจจะสามารถแข่งขันในตลาดได้บ้าง
น้อยกว่า 71	เกรด D	มีศักยภาพในธุรกิจต่ำ ไม่สามารถแข่งขันในตลาดได้ ต้อง

ปรับปรุง

ดูรายละเอียดรูปแบบการคัดกรองขั้นต้นในภาคผนวก 4.4

4.5 การทดสอบใช้รูปแบบการคัดกรองขั้นต้น และประเมินผล

หลังจากที่ได้พัฒนารูปแบบการคัดกรองขั้นต้นขึ้น การดำเนินการขั้นต่อไปคือการนำรูปแบบการคัดกรองขั้นต้นที่ได้นี้ ไปทำการทดลองใช้คัดกรองจริงกับผู้ผลิต SMEs และ OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมใน 3 กลุ่มสินค้าที่ได้คัดเลือกมา โดยวัตถุประสงค์ของการทดลองใช้รูปแบบการคัดกรองขั้นต้นในครั้งนี้ เพื่อที่จะทำการพิจารณาถึงความเหมาะสมในการกำหนดเกณฑ์การคัดกรอง ความซับซ้อนของเกณฑ์ ความยากง่ายในการนำเกณฑ์การคัดกรองไปใช้จริง รวมทั้งยังเป็นการทดลองสรุปผลการคัดกรองเบื้องต้น การบ่งชี้ปัญหา การให้คะแนน และการแบ่งระดับขององค์กรตามผลการคัดกรองที่เกิดขึ้น

เนื่องจากการเก็บข้อมูลเพื่อการพัฒนาแบบการคัดกรองขั้นต้นได้ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ผลิต SMEs และ OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมใน 3 กลุ่มสินค้าที่ได้คัดเลือกมา ทั้งในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง รวมจำนวน 30 ราย ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมตามขอบเขตที่กำหนด ในส่วนของการทดลองรูปแบบการคัดกรอง เพื่อให้เกิดความสะดวกในการคัดกรองในเรื่องของการเดินทาง รวมทั้งการขอความร่วมมือในการทดลองใช้รูปแบบการคัดกรองกับผู้ผลิต SMEs และ OTOP ที่จำเป็นต้องมีการอ้างอิงถึงพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่ที่มีความร่วมมือกันอยู่ในเรื่องของการวิจัยนี้ เนื่องจากข้อมูลบางข้อมูลของผู้ผลิตที่ต้องถูกสอบถามเพื่อพิจารณาตามเกณฑ์การคัดกรองนั้นอาจจะเป็นความลับของแต่ละผู้ผลิต ซึ่งถ้ามีการอ้างอิงถึงพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่จะทำให้ผู้ผลิตเหล่านั้นมีความเต็มใจ และกล้าที่จะให้ข้อมูลที่เป็นจริงที่สุด เนื่องจากที่ผ่านมาผู้ผลิตเหล่านี้ได้มีการประสานงาน และได้รับความช่วยเหลือจากพัฒนาชุมชนเชียงใหม่ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ดังนั้นในการทดลองใช้รูปแบบการคัดกรองขั้นต้น และรูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้าย จะทดลองกับผู้ผลิตที่อยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น

ในส่วนของการทดลองใช้รูปแบบการคัดกรองขั้นต้นนี้ ได้ทดลองใช้กับผู้ผลิต SMEs และ OTOP ที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ รวม 3 ราย คือ กลุ่มผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช 2 ราย และ กลุ่มผ้า และผลิตภัณฑ์จากผ้า 1 ราย

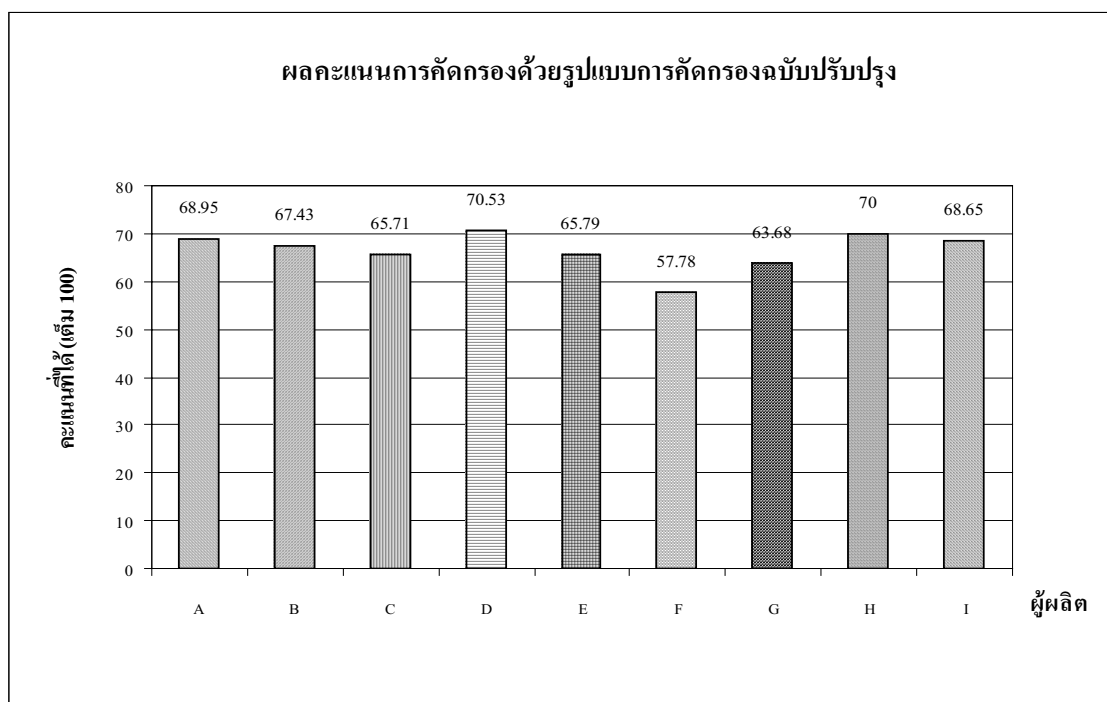
(ดูรายละเอียดของผู้ผลิตทั้ง 3 รายในภาคผนวก 4.2) จากนั้นได้ทำการทดลองสรุปผลการคัดกรอง การแบ่งระดับผู้ผลิต และการระบุปัญหาที่พบของผู้ผลิตทั้ง 3 ราย ดังรายละเอียดในภาคผนวก 4.5 ซึ่งแสดงผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองขั้นต้น

จากการทดลองใช้รูปแบบการคัดกรองขั้นต้นกับผู้ผลิตทั้ง 3 รายข้างต้น และผลการคัดกรองที่ออกมาพบว่า ยังมีประเด็นที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงรูปแบบการคัดกรอง เช่น คำอธิบายของหลักการให้คะแนนมีความหมายที่ยังไม่ชัดเจน การแบ่งช่วงคะแนนเพื่อแบ่งระดับองค์กรผู้ผลิตนั้นยังไม่สามารถสื่อถึงระดับองค์กรที่แท้จริง การจัดลำดับของเกณฑ์การคัดกรองยังไม่ต่อเนื่อง คำอธิบายในรายละเอียดของเกณฑ์การคัดกรองบางเกณฑ์ยังไม่สมบูรณ์ ยังขาดประเด็นการคัดกรองบางประเด็นที่น่าจะสำคัญต่อการประเมิน ส่วนของการเก็บข้อมูลในเรื่องของรายรับ และรายจ่ายในด้านต่างๆ ยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็นที่เกี่ยวข้อง และมีปัญหาในการสอบถามข้อมูลในส่วนนี้กับผู้ผลิต เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ค่อนข้างจะเป็นความลับ และทางผู้ผลิตเองส่วนใหญ่ก็ไม่ได้มีการบันทึกไว้อย่างชัดเจน เป็นต้น

หลังจากที่ได้ปรับปรุงพัฒนา รูปแบบการคัดกรองขั้นต้นเดิมตามประเด็นที่ได้พบในช่วงของการทดลองใช้รูปแบบการคัดกรองขั้นต้นกับผู้ผลิตทั้ง 3 ราย ทำให้ได้รูปแบบการคัดกรองฉบับขั้นต้นฉบับปรับปรุง (ดูรายละเอียดรูปแบบการคัดกรองขั้นต้นฉบับปรับปรุงในภาคผนวก 4.6) ซึ่งน่าจะมีความครบถ้วน สมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการคัดกรองที่ได้ตั้งไว้ การดำเนินการขั้นต่อไปคือการนำรูปแบบการคัดกรองขั้นต้นฉบับปรับปรุงที่ได้นี้ ไปทำการทดลองใช้คัดกรองจริงกับผู้ผลิต SMEs และ OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมใน 3 กลุ่มสินค้าที่ได้คัดเลือกมา โดยทำการประเมิน กลุ่มสินค้าละ 3 ราย รวมเป็น 9 ราย (ดูรายละเอียดของผู้ผลิตทั้ง 9 รายในภาคผนวก 4.2) จากนั้นได้ทำการสรุปผลการคัดกรอง การแบ่งระดับผู้ผลิต และการระบุปัญหาที่พบของผู้ผลิตทั้ง 9 ราย ดังรายละเอียดในภาคผนวก 4.7 ซึ่งสามารถสรุปประเด็นหลักในผลการคัดกรองของแต่ละองค์กรได้ดัง รูปที่ 4.2 และ ตารางที่ 4.2

จากการใช้รูปแบบการคัดกรองฉบับปรับปรุงกับผู้ผลิต SMEs และ OTOP ทั้ง 9 ราย ตามขอบเขตของการศึกษาวิจัยที่กำหนด และการสรุปผลการคัดกรอง พบว่า

1. รูปแบบการคัดกรองฉบับปรับปรุง เมื่อนำไปคัดกรองแล้ว พบว่ามีเกณฑ์การคัดกรองที่ครอบคลุมมากขึ้น การจัดเรียงเกณฑ์ในการคัดกรองมีความต่อเนื่อง ทำให้การสื่อสารความเข้าใจกับองค์กรผู้ผลิต ในการคัดกรองเป็นไปอย่างราบรื่น และได้ข้อมูลที่ครบถ้วนมากขึ้น
2. ในการคัดกรองครั้งนี้ ได้มีความพยายามที่จะเก็บข้อมูลทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นรายรับ รายจ่าย ตามหัวข้อที่ได้ออกแบบไว้ในรูปแบบการคัดกรอง แต่ประสบปัญหาเป็นอย่างมาก เนื่องจากทางผู้ผลิต SMEs และ OTOP ส่วนใหญ่ไม่ได้มีการรวบรวมข้อมูลในส่วนนี้ไว้ และเมื่อให้มีการประมาณการตัวเลขทางการเงินเหล่านี้ ก็พบว่าตัวเลขทางการเงินที่ประมาณการมานั้นน่าจะไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ไม่สามารถสะท้อนภาพขององค์กรได้ เหตุผลอีกประการหนึ่งก็อาจจะเนื่องจากข้อมูลด้านการเงินเหล่านี้ ค่อนข้างที่จะเป็นความลับขององค์กร ทางผู้ผลิตเองก็ไม่กล้าที่จะเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริงเท่าใดนัก



รูปที่ 4.2 กราฟแสดงผลคะแนนการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองฉบับปรับปรุง

จากข้อสรุปทั้ง 4.2 ข้างต้น จึงได้ทำการปรับปรุงรูปแบบการคัดกรองฉบับปรับปรุงอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ได้รูปแบบการคัดกรองฉบับสมบูรณ์ โดยมีรายละเอียดของการปรับปรุง คือ สลับตำแหน่งของเกณฑ์การคัดกรองบางเกณฑ์ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องที่สุด และ คงหัวข้อในการเก็บข้อมูลทางการเงินไว้อยู่ เนื่องจากยังคงเป็นประเด็นที่มีผลต่อการประเมินองค์กรผู้ผลิต แต่ควรมีการปรับในวิธีการที่จะเข้าคัดกรอง โดยอาศัยการพัฒนาเป็นโปรแกรมความร่วมมือกับผู้ประกอบการอย่างเป็นทางการ ที่จะมีผลในการช่วยเหลือ หรือ พัฒนางค์กรนั้นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด (ดูรายละเอียดของรูปแบบการคัดกรองขั้นต้นฉบับสมบูรณ์ ในภาคผนวก 4.8)

ตารางที่ 4.2 ผลคะแนนการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองฉบับปรับปรุง และระดับขององค์กรผู้ผลิต

องค์กรผู้ผลิต	คะแนนรวมขององค์กรที่ได้ (เต็ม100)	เกรดขององค์กรที่ได้รับ	คะแนนในแต่ละด้าน (เต็มด้านละ 100)				ภาพรวมองค์กร	
			การจัดซื้อค่า	การจัดผู้ส่งมอบ	การผลิตและตรวจสอบ	การขนส่ง	บทสรุปขององค์กร	ปัญหาที่พบ
A	68.95	B	62.22	56.00	80.00	75.00	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง สินค้ามีจุดเด่นในตัวเอง ทำให้สามารถแข่งขันได้	การสื่อสารข้อมูลของลูกค้าไปยังพนักงานที่ยังมีข้อบกพร่อง การขยายตลาดเพิ่มลูกค้าใหม่ที่ยังไม่เป็นรูปธรรม การจัดการด้านผู้ส่งมอบวัตถุดิบที่ยังไม่สามารถเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การควบคุมการผลิตในภาคนี้การนี้ที่มีคำสั่งซื้อเพิ่มมากขึ้น
B	67.43	B	57.50	70.00	73.85	60.00	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง สินค้ามีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เป็นงานฝีมือ มีแรงงานที่มีความชำนาญสูง	ไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาตลาดเดิมและการขยายตลาดเพิ่มลูกค้าใหม่ที่ยังไม่เป็นรูปธรรม มีผู้ส่งมอบวัตถุดิบหลักและชนิดเพียงรายเดียว ยังไม่มีการสร้างแรงจูงใจฝีมือเพื่อรองรับการผลิตในอนาคตในกรณีที่มีคำสั่งซื้อเพิ่มมากขึ้น ไม่มีการบรรจุภัณฑ์สินค้า และพบว่าสินค้ามีความเสียหายในการขนส่ง
C	65.71	B	55.00	70.00	67.14	73.33	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง สินค้ามีความปราณีต และแบบเฉพาะตัว แห่ส่งวัตถุดิบหาง่าย มีแรงงานที่มีฝีมือ	ไม่มีความสามารถ และไม่มีแนวทางในการขยายตลาดเพื่อเพิ่มลูกค้าใหม่ กำลังการผลิตที่จำกัดที่ ถึงแม้ในปัจจุบันจะรับได้ปริมาณค่อนข้างมากและมีความยืดหยุ่น

ตาราง 2 (ต่อ)

องค์กรผู้ผลิต	คะแนนรวมขององค์กรที่ได้ (เต็ม100)	เกรดขององค์กรที่ได้	คะแนนในแต่ละด้าน (เต็มด้านละ 100)				บทสรุปขององค์กร	ภาพรวมองค์กร	
			การจัด การ ลูกค้า	การจัด การ ผู้ส่งมอบ	การผลิต และตรวจ สอบ	การขนส่ง		ปัญหาที่พบ	
D	70.53	B	64.44	70.00	74.67	70.00	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง สินค้ามีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ผู้ผลิตรายอื่นทำไม่ได้ มีการจัดการลูกค้าที่ดี วัตถุดิบหลักสามารถใช้ร่วมกันได้ มีการวางกระบวนการผลิตที่เป็นระบบ	การสื่อสารข้อมูลกับผู้ส่งมอบและการติดตามวัตถุดิบยังมีความล่าช้าอยู่บ้าง การมีผู้ส่งมอบวัตถุดิบน้อยราย การรองรับการขยายตัวของการผลิตในอนาคต	
E	65.79	B	62.22	50.00	76.00	75.00	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง มีจุดเด่นที่คุณภาพสินค้าและการบริการลูกค้า มีช่องทางการขยายตลาดต่างประเทศ	การรักษาลูกค้าเก่ายังทำได้ไม่ดี ไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ความคุ้มค่าเวลานำในการสั่งซื้อวัตถุดิบค่อนข้างยาก การจัดการด้านผู้ส่งมอบวัตถุดิบที่ยังไม่สามารถเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ยังไม่มีแนวทางการพัฒนาวิธีการผลิตที่ชัดเจน การมีข้อจำกัดในเรื่องของกำลังการผลิตเพื่อรองรับการขยายตลาดในอนาคต ความล่าช้าในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิต และการส่งมอบสินค้า	
F	57.78	C	45.00	40.00	78.57	55.00	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจพอใช้ มีจุดเด่นเรื่องของแนวคิดในการออกแบบผลิตภัณฑ์	การรักษาลูกค้าเก่า และการขยายธุรกิจ เพิ่มลูกค้าใหม่ยังทำได้ไม่ดี ไม่มีระบบการสื่อสาร รับผิดชอบต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ไม่สามารถควบคุมช่วงเวลานำในการสั่งซื้อวัตถุดิบ การจัดการด้านผู้ส่งมอบวัตถุดิบที่ยังไม่สามารถเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ วัตถุดิบที่ได้มีคุณภาพไม่ดีนัก มีข้อจำกัดในเรื่องของกำลังการผลิตและไม่มีความยืดหยุ่นในการผลิตที่ไม่ได้วางแผนล่วงหน้า	

ตาราง 4.2 (ต่อ)

องค์กรผู้ผลิต	คะแนนรวมขององค์กรที่ได้ (เต็ม100)	เกรดขององค์กรที่ได้	คะแนนในแต่ละด้าน (เต็มด้านละ 100)				ภาพรวมองค์กร	
			การจัด การลูกค้า	การจัด การผู้ส่งมอบ	การผลิต และตรวจสอบ	การขาย ส่ง	บทสรุปขององค์กร	ปัญหาที่พบ
G	63.68	B	55.55	60.00	72.00	48.00	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง สินค้ามีความเฉพาะตัวสูง เนื่องจากใช้ภูมิปัญญาของชาวเขา ที่ชาวพื้นราบทำไม่ได้ มีการพยายามปรับปรุงพัฒนาในเรื่องแบบ และประโยชน์ใช้สอยของสินค้าอยู่เสมอ	การสื่อสารข้อมูลกับลูกค้ายังมีข้อบกพร่อง การสื่อสารกับผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมาช่วงหรือแรงงานผลิตที่ยังมีปัญหา ในอนาคตอาจไม่สามารถกำหนดรายละเอียดของการผลิตได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากธรรมชาติของแรงงานผลิตที่มีความเป็นตัวของตัวเองค่อนข้างสูง
H	70	B	62.50	48.00	90.00	70.00	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง มีจุดเด่นที่คุณภาพสินค้าที่ดีเมื่อเทียบกับสินค้าแบบเดียวกันที่มีอยู่ในตลาด มีการวางระบบการผลิตที่ดี และเป็นมาตรฐาน	ไม่มีแนวทางในการขยายตลาดธุรกิจและการเพิ่มลูกค้าใหม่ วัตถุดิบต้องสั่งทำพิเศษทำให้ขาดความยืดหยุ่นเมื่อมีการสั่งซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้า การจัดการกับผู้ส่งมอบวัตถุดิบที่ยังไม่สามารถเชื่อถือหรือไว้วางใจได้และมีผู้ส่งมอบที่ล่าช้า ต้องการการพัฒนาวิธีการผลิตในบางขั้นตอน
I	68.65	B	57.78	70	74.29	70	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง สินค้ามีคุณภาพดี วัตถุดิบที่ใช้สามารถหาได้ง่าย	ปัญหาในการขยายธุรกิจและเพิ่มลูกค้า ไม่มีแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และวิธีการผลิต มีข้อจำกัดของกำลังการผลิตทำให้ไม่ยืดหยุ่นในการรับความต้องการจากลูกค้าที่มีจำนวนมาก หรือมีการเปลี่ยนแปลงกะทันหัน

4.6 การพัฒนารูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้าย (Final Selection Model)

หลังจากที่ได้ทดสอบรูปแบบการคัดกรองขั้นต้น และ ทำการประเมินผล ที่วิจัยได้นำรูปแบบการคัดกรองขั้นต้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการประเมิน แล้วทำการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการคัดกรอง โดยรูปแบบในการคัดกรองที่ได้ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. การประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินการขององค์กร
2. การประเมินด้านตัวสินค้า
3. การประเมินด้านโซ่คุณค่า (Value Chain) และการส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น
4. การประเมินด้านผลลัพธ์ขององค์กร

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านที่ 1 การประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินการขององค์กร

การประเมินเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินการ (Process) จะทำการประเมินใน 5 ส่วนหลัก คือ (1) การจัดการตลาดและลูกค้า (2) การจัดการผู้ส่งมอบ (3) การบริหารการผลิต (4) การจัดส่ง และ (5) การบริหารองค์กร สำหรับการให้คะแนนจะอาศัย การสอบถาม สัมภาษณ์ สังเกต ขอดูเอกสาร และขอดูบันทึก

ด้านที่ 2 การประเมินด้านตัวสินค้า

ในการประเมินตัวสินค้าให้ใช้การประเมินของ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช) เป็นเกณฑ์ โดยแยกตามผลิตภัณฑ์หลักๆ ในงานวิจัยคือ (1) ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า (2) เครื่องไม้ และ (3) ผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืช ซึ่งทำการประเมินในเรื่องของ ลักษณะทั่วไป สี การประกอบ การประกอบด้วยวัสดุอื่น และ การเคลือบเงา

ด้านที่ 3 การประเมินด้านโซ่คุณค่า (Value Chain) และการส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น

ในการประเมินด้านโซ่คุณค่าและการส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น สามารถที่จะประเมินได้จาก (1) มูลค่าเพิ่มที่สร้างขึ้น (2) ราคาขายต่อต้นทุนในการผลิตทั้งหมด (3) สัดส่วนการใช้วัตถุดิบภายในพื้นที่ (4) การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น (5) จำนวนสมาชิก และ คนงาน (6) การมีส่วนในการสร้างตลาดในผลิตภัณฑ์หรือสินค้าอื่นๆ และ (7) จำนวนภาษีที่จ่าย

ด้านที่ 4 การประเมินผลการดำเนินงาน

ในการประเมินผลการดำเนินงานสามารถประเมินออกมาโดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ (1) คุณภาพสินค้าและบริการ ซึ่งจะประเมินจาก จำนวนลูกค้า ยอดขายสินค้า ความต่อเนื่องของตลาด คุณภาพของผู้ขาย ปัจจัยการผลิต และ ผู้รับเหมาช่วง คุณภาพในการผลิต และ ส่งมอบสินค้า สัดส่วนของเสียในกระบวนการผลิต และ สัดส่วนสินค้าที่ถูกส่งกลับจากลูกค้า (2) ต้นทุนของสินค้า ประเมินจาก มูลค่าสินค้าคงคลัง ระยะเวลาเฉลี่ยของสินค้าคงคลัง ค่าเสียโอกาสสินค้าขาดมือ และ สัดส่วนต้นทุนของสินค้า (3) ความรวดเร็วและถูกต้องของการจัดส่ง (4) ความยืดหยุ่น ประเมินจาก การพัฒนาสินค้า ความสามารถในการจัดการกับคำสั่งซื้อหรือผลิตในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดต่างๆทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน วัน-เวลา และ รายละเอียดในการขนส่ง โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า และ (5) การสร้างมูลค่าเพิ่ม และ การส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น

สำหรับรายละเอียดของรูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้ายในภาคผนวก 4.9

บทที่ 5

การคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม

5.1 การให้คะแนนผลการคัดกรองที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ในการศึกษาวิจัยตามโครงการนี้ ได้ขอความร่วมมือกับพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่ ในการร่วมดำเนินการพัฒนาแบบการคัดกรอง โดยขอให้พัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่เน้นการมีส่วนร่วมในส่วนของ การสนับสนุนข้อมูลของ SMEs และ OTOP ตามที่ผู้ศึกษาวิจัยต้องการ รวมทั้งการประสานความร่วมมือไปยัง SMEs และ OTOP ในการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ศึกษาวิจัย โดยขอบเขตของการเก็บข้อมูลในการศึกษา วิจัยนี้ได้กำหนดไว้คือกลุ่มสินค้าหัตถอุตสาหกรรมที่อยู่ในพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง ซึ่งจาก ข้อมูลที่ได้จากพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 50 ราย โดยการใช้เกณฑ์ในเรื่องของจำนวนที่มีมากที่สุด (จำนวนผู้ผลิตมากที่สุด) 3 อันดับแรก เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกกลุ่มสินค้า (กลุ่มผู้ผลิตสินค้า) หัตถอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง ตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตของการศึกษาวิจัย โครงการ ซึ่งสรุปผล 3 อันดับที่มีจำนวนมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 5.1 ได้แก่

1. ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า
2. เครื่องไม้
3. ผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช

รูปแบบการให้คะแนนผลการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรม (Grading Model) OTOP และ SMEs ที่ได้ มีด้วยกัน 5 ส่วน โดยในแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1: การจัดการตลาด มีคะแนนการประเมิน 35 คะแนน

เป็นส่วนของการคัดกรองในด้านการจัดการลูกค้าในประเด็นต่างๆ ได้แก่ การกำหนดกลุ่มลูกค้า และการนำมากำหนดทิศทางสินค้าและบริการ การสื่อสารกับลูกค้า การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า การสื่อสารภายในองค์กร การประเมินคู่แข่งชั้น กลยุทธ์การตั้งราคาที่ตอบสนองต่อตลาด เป็นต้น

ส่วนที่ 2: การจัดการผู้ส่งมอบ มีคะแนนการประเมิน 35 คะแนน

เป็นส่วนของการคัดกรองในด้านการจัดการผู้ส่งมอบและผู้รับเหมาช่วงในประเด็นต่างๆ ได้แก่ การวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ ช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ ความสามารถในการควบคุม แผนการสั่งซื้อ ความสามารถในการควบคุมช่วงระยะเวลานำ ความสมบูรณ์ของวัตถุดิบ หรือสินค้าที่ได้รับ ในด้านของชนิด จำนวน และคุณภาพ การประเมินผู้ส่งมอบ และความสามารถในการจัดเก็บวัตถุดิบ เป็นต้น

ส่วนที่ 3: การผลิตและการตรวจสอบ มีคะแนนการประเมิน 55 คะแนน

เป็นส่วนของการคัดกรองในด้านการผลิตและการตรวจสอบในประเด็นต่างๆ ได้แก่ การวางแผนและ ควบคุมการผลิต การจัดการคำสั่งซื้อที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนไว้ การผลิตที่ตรงกับความต้องการ ผลผลิตของการผลิต (ผลผลิต/ปัจจัยนำเข้า) การใช้ทรัพยากรประโยชน์จากทรัพยากรในกระบวนการ ผลิต การจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับมาจากลูกค้า การผลิตสินค้าที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกชิ้น ความสามารถ

ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิต การบรรจุสินค้า ระบบการตรวจสอบสินค้า ความสามารถในการเบิกจ่ายวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการผลิต ความสามารถในการควบคุมสินค้าคงคลัง การสร้างแบบมาตรฐานของสินค้า เป็นต้น

ตารางที่ 5.1 กลุ่มสินค้าหัตถอุตสาหกรรมที่มีจำนวนมากสุด 3 อันดับใน จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง

กลุ่มสินค้าหัตถอุตสาหกรรมเรียงลำดับตามจำนวนที่มีอยู่จาก มาก - น้อย	เชียงใหม่		ลำพูน		ลำปาง		รวมจำนวนผู้ผลิตแต่ละกลุ่มสินค้าใน 3 จังหวัด (ราย)	ร้อยละรวมของแต่ละกลุ่มสินค้าใน 3 จังหวัด (%)
	จำนวนผู้ผลิต (ราย)	ร้อยละ (%)	จำนวนผู้ผลิต (ราย)	ร้อยละ (%)	จำนวนผู้ผลิต (ราย)	ร้อยละ (%)		
1. ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า	420	78	61	11	60	11	541	62.47
2. เครื่องไม้	201	83	27	11	15	6	243	28.06
3. ผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช	69	84	2	2	11	14	82	9.47
รวมจำนวนผู้ผลิตของทั้ง 3 กลุ่มสินค้าในแต่ละจังหวัด	690	79.67 (เฉลี่ย)	90	10.39 (เฉลี่ย)	86	9.93 (เฉลี่ย)	866	100

ส่วนที่ 4: การขนส่ง มีคะแนนการประเมิน 25 คะแนน

เป็นส่วนของการคัดกรองในด้านการขนส่งในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในการยืนยันการส่งสินค้า ความสามารถในการส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างสมบูรณ์ทั้งชนิด ปริมาณ ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการกำหนดมาตรฐานช่วงเวลานำ การจัดการขนส่งที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่มีการวางแผนล่วงหน้า การประเมินผู้รับจ้างขนส่ง เป็นต้น

ส่วนที่ 5: การบริหารองค์กร มีคะแนนการประเมิน 15 คะแนน

เป็นส่วนของการคัดกรองในด้านการจัดการองค์กร การบริหารงานบัญชี และความเป็นผู้นำในการบริหารงาน

วิธีการให้คะแนนในเกณฑ์/ประเด็นการคัดกรอง นั้นมีการให้คะแนนในแต่ละประเด็น หรือเกณฑ์การคัดกรองโดยใช้เกณฑ์การประเมินในตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 หลักการให้คะแนนในแต่ละเกณฑ์/ประเด็นการคัดกรอง

คะแนน	แนวทาง และการนำไปปฏิบัติ
0	● ไม่มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ
1	● เริ่มมีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ ● การนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก เป็นอุปสรรคในความสำเร็จในการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ
2	● มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติ ● มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติ ถึงแม้จะยังไม่สมบูรณ์
3	● มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติ โดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ● มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างดี ถึงแม้จะยังมีบางส่วนไม่สมบูรณ์ ● แนวทางการดำเนินการในเกณฑ์ดังกล่าวสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานและการพัฒนาขององค์กร
4	● มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติ โดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ และมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น ● มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างดี โดยไม่มีจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่สำคัญ ● มีการนำแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์ดังกล่าวบูรณาการกับเกณฑ์อื่นๆ รวมทั้งความต้องการพื้นฐานและการพัฒนาขององค์กรได้เป็นอย่างดี
5	● มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติ โดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจทั้งหมด และมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น ● มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่สำคัญ ● มีการนำแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์ดังกล่าวบูรณาการกับเกณฑ์อื่นๆ รวมทั้งความต้องการพื้นฐานและการพัฒนาขององค์กรได้อย่างสมบูรณ์

5.2 การวิเคราะห์ผลการคัดกรองด้วยอัตราส่วนคิดจากคะแนนเต็ม

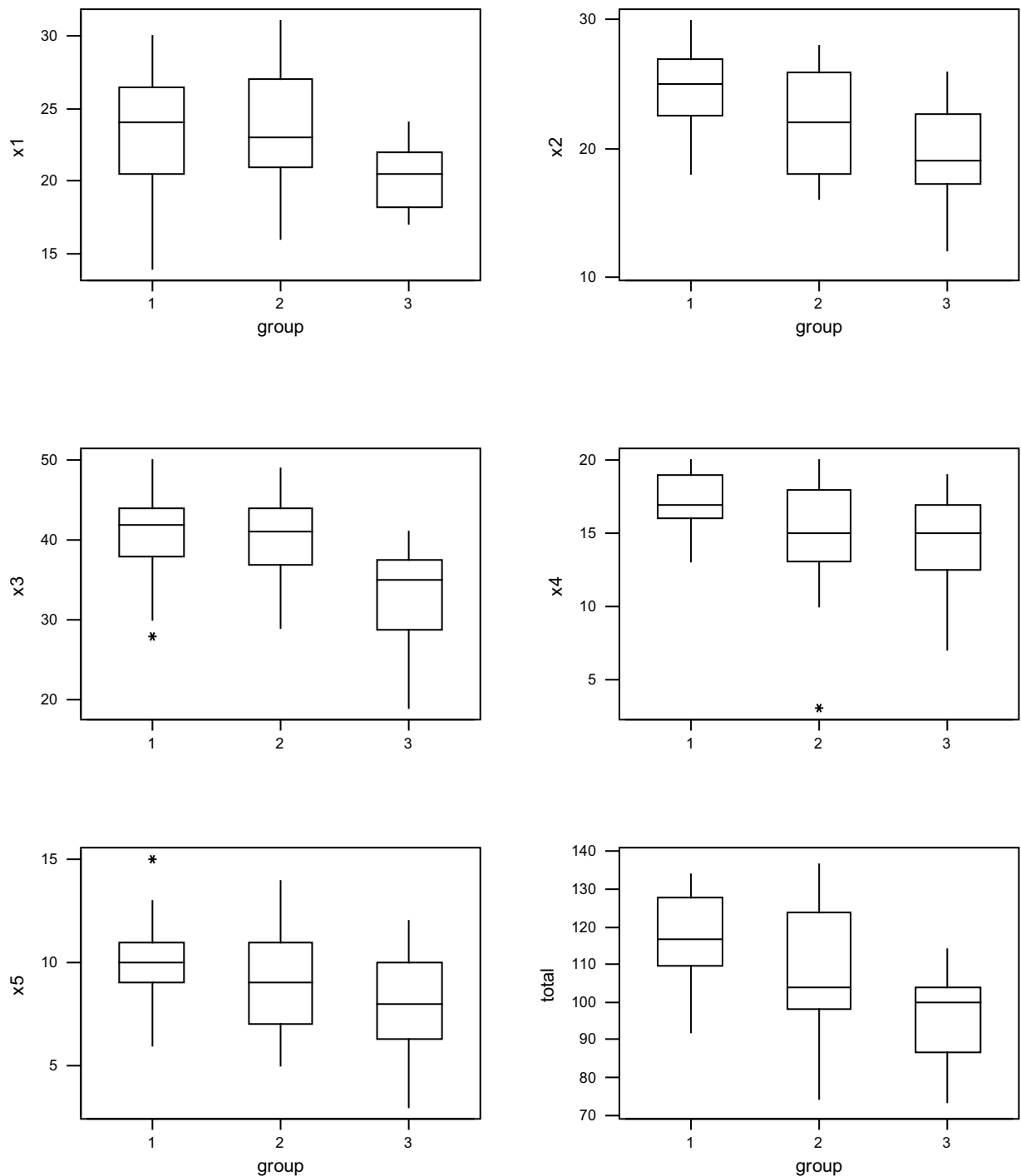
จากรูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้ายที่ถูกพัฒนาขึ้นมา ทีมวิจัยได้นำไปทำการประเมินผู้ประกอบการด้านหัตถอุตสาหกรรมจำนวน 60 ราย โดยการวิเคราะห์ จะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

ด้านที่ 1 การประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินงาน

จากการประเมินองค์กรทั้ง 60 องค์กร พบว่าบางองค์กรมีผลการประเมินไม่ครบทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ผลคะแนนการประเมินในแต่ละหัวข้อ แยกตามกลุ่มของหัตถอุตสาหกรรม 3 กลุ่มได้แก่ 1) ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า 2) เครื่องไม้ และ 3) ผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช โดยผลคะแนนการประเมินสามารถที่จะแจกแจงค่าสถิติพรรณนาได้ดังตารางที่ 5.3 และแสดงเปรียบเทียบโดยใช้แผนภาพในรูปที่ 5.1 ผลจากการวิเคราะห์พบว่า หากพิจารณาเฉพาะในสำนที่ 1 (X1 การจัดการตลาด) พบว่าหัตถอุตสาหกรรม ในกลุ่มที่ 3 ผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช จะมีผลการดำเนินงานด้านการจัดการตลาดและลูกค้าด้อยกว่า หัตถอุตสาหกรรม ในกลุ่มที่ 1 และ 2 ซึ่งการวิเคราะห์ในสำนที่ 2-5 ให้ผลในลักษณะเดียวกันคือ หัตถอุตสาหกรรม ในกลุ่มผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช จะมีผลการดำเนินงานโดยรวมด้อยกว่าหัตถอุตสาหกรรม ในกลุ่มที่ 1 และ 2 โดยสังเกตได้จากแผนภูมิจากจุดกึ่งกลางของ Box Plot

ตารางที่ 5.3 ค่าสถิติพรรณนาผลคะแนนการประเมินในแต่ละส่วนจากการประเมินองค์กร

กลุ่มที่	คะแนนรวม	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1	X1 การจัดการตลาด	21	14.00	30.00	23.7619	3.99881
	X2 ผู้ส่งมอบ	21	18.00	30.00	24.7619	3.01504
	X3 ผลิต	21	28.00	50.00	40.6667	5.52570
	X4 ขนส่ง	21	13.00	20.00	17.1429	2.03189
	X5 องค์กร	21	6.00	15.00	10.1905	2.04007
2	X1 การจัดการตลาด	19	16.00	31.00	23.0000	4.42217
	X2 ผู้ส่งมอบ	19	16.00	28.00	22.1053	3.79905
	X3 ผลิต	19	29.00	49.00	40.0000	5.72519
	X4 ขนส่ง	19	3.00	20.00	14.7368	4.10747
	X5 องค์กร	19	5.00	14.00	9.1579	2.60903
3	X1 การจัดการตลาด	20	17.00	24.00	20.2500	2.14905
	X2 ผู้ส่งมอบ	20	12.00	26.00	19.4000	4.08334
	X3 ผลิต	20	19.00	41.00	33.3500	5.80630
	X4 ขนส่ง	20	7.00	19.00	14.6500	2.99605
	X5 องค์กร	20	3.00	12.00	8.1500	2.51888



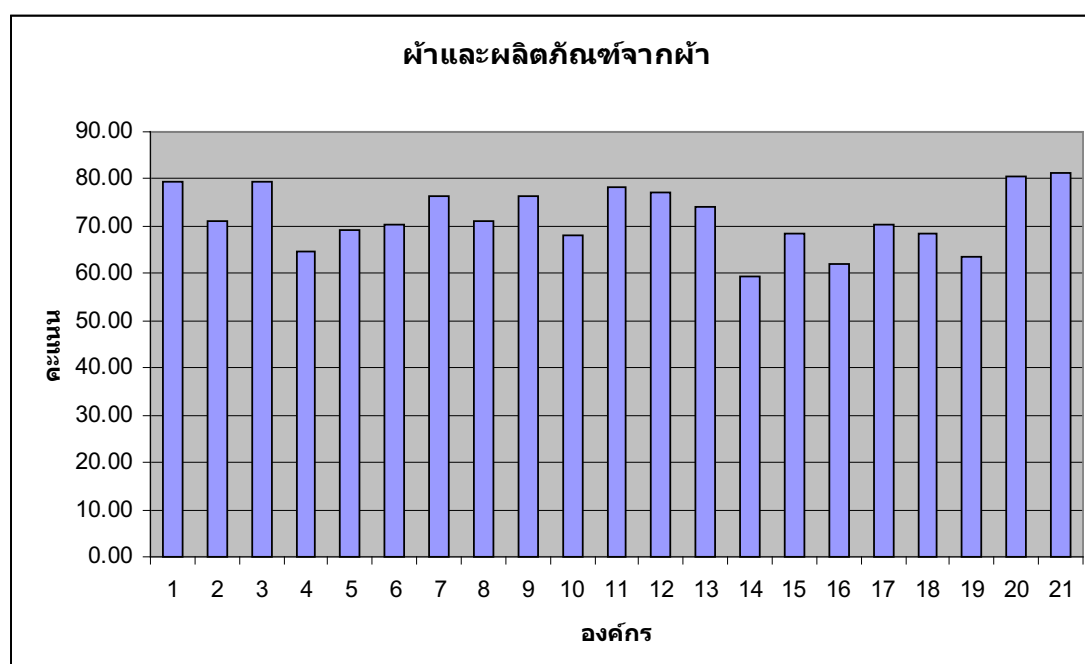
รูปที่ 5.1 ผลคะแนนการประเมินในแต่ละส่วนจากการประเมินองค์กร เปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม

ในการประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินงาน ผู้วิจัยได้ทำการประเมินจากการพิจารณาคะแนนทั้ง 5 ส่วน อันได้แก่ ส่วนที่ 1: การจัดการตลาด มีคะแนนการประเมิน 35 คะแนน ส่วนที่ 2: การจัดการผู้ส่งมอบ มีคะแนนการประเมิน 35 คะแนน ส่วนที่ 3: การผลิตและการตรวจสอบ มีคะแนนการประเมิน 55 คะแนน ส่วนที่ 4: การขนส่ง มีคะแนนการประเมิน 25 คะแนน และส่วนที่ 5: การบริหารองค์กร มีคะแนนการประเมิน 15 คะแนน โดยคะแนนคะแนนรวมทั้งสิ้น 5 ส่วน คือ 165 คะแนน คิดเป็นเทียบเท่า 100% ถ้า

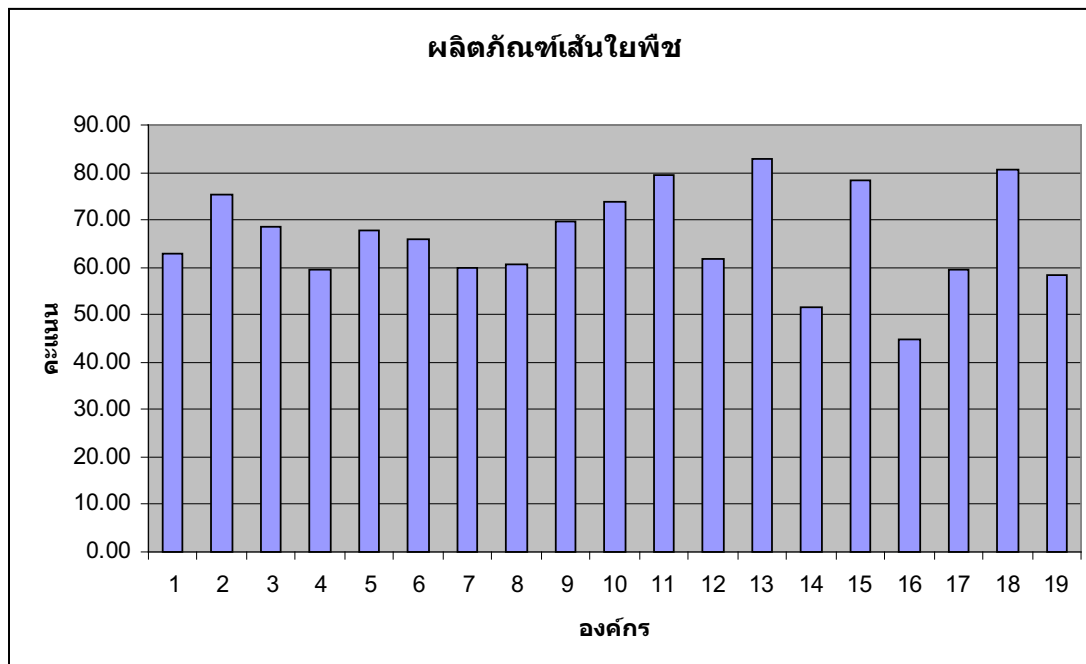
องค์กรใดไม่มีการดำเนินการก็จะมีระดับคะแนนที่ลดหลั่นลงไป แต่ก็ทำการคิดเทียบให้เป็น 100% ผลคะแนนในการประเมินรวมจะถูกนำมาคิดสัดส่วน และถูกแบ่งระดับออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่

ระดับ %	เกรด	การแปลความหมาย
80%-100%	เกรด A	มีศักยภาพในธุรกิจสูงมาก สามารถแข่งขันในตลาดได้ดีมาก
70%-79%	เกรด B	มีศักยภาพในธุรกิจสูง สามารถแข่งขันในตลาดได้ดี
60%-69%	เกรด C	มีศักยภาพในธุรกิจพอใช้ อาจจะสามารถแข่งขันในตลาดได้บ้าง
น้อยกว่า 59%	เกรด D	มีศักยภาพในธุรกิจต่ำ ไม่สามารถแข่งขันในตลาดได้ ต้องปรับปรุง

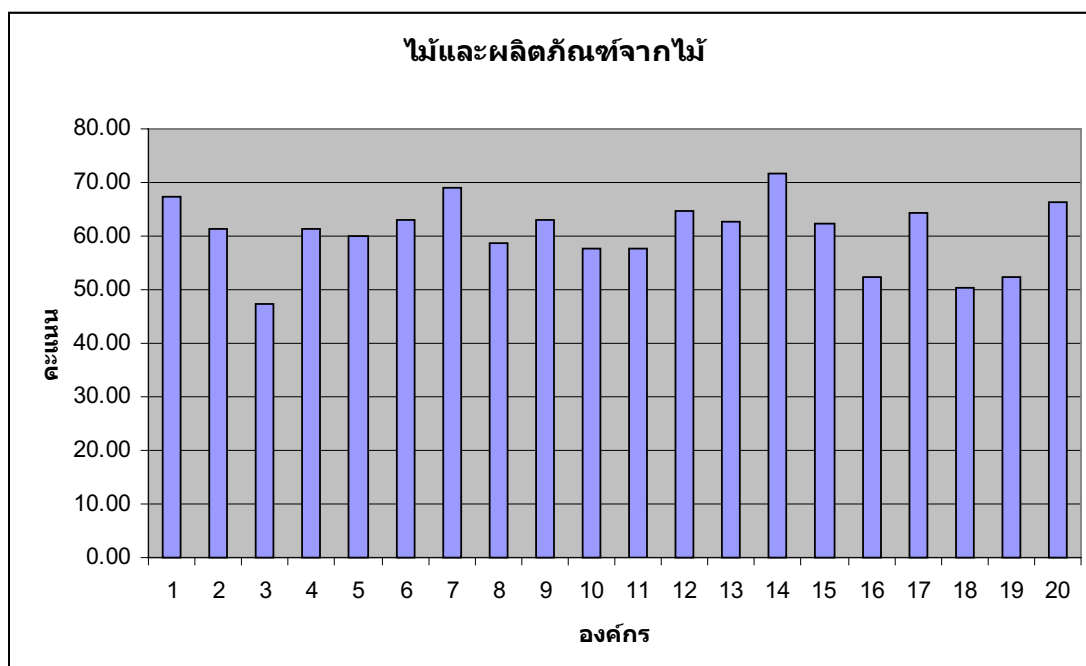
รูปที่ 5.2 ถึง 5.4 แสดงให้เห็นว่าองค์กรที่ประกอบกิจการด้านผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้ามีการดำเนินงานที่ดีกว่า องค์กรที่ประกอบกิจการด้านผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืช และ ไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้ โดยพบว่า องค์กรที่ประกอบกิจการด้านผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้ามีระดับการดำเนินการในระดับ A อยู่ 2 องค์กร B 11 องค์กร C 7 องค์กร และ D 1 องค์กร จากทั้งหมด 21 องค์กร ในขณะที่ องค์กรที่ประกอบกิจการด้านผลิตภัณฑ์จากเส้นใย มีระดับการดำเนินการในระดับ A อยู่ 2 องค์กร B 4 องค์กร C 8 องค์กร และ D 5 องค์กร จากทั้งหมด 19 องค์กร และ องค์กรที่ประกอบกิจการด้านไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้มีระดับการดำเนินการในระดับ A อยู่ 0 องค์กร B 1 องค์กร C 12 องค์กร และ D 7 องค์กร จากทั้งหมด 20 องค์กร (ดูรายละเอียดผลการคัดกรองขั้นสุดท้ายได้ในภาคผนวก 5.1)



รูปที่ 5.2 แสดงระดับคะแนนขององค์กรที่ประกอบกิจการด้านผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า



รูปที่ 5.3 แสดงระดับคะแนนขององค์กรที่ประกอบกิจการด้านผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืช



รูปที่ 5.4 แสดงระดับคะแนนขององค์กรที่ประกอบกิจการด้านไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้

ด้านที่ 2 การประเมินด้านตัวสินค้า

ในการประเมินตัวสินค้าได้ใช้เกณฑ์การประเมินของ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช) เป็นหลัก โดยแยกตามผลิตภัณฑ์หลักๆ คือ (1) ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า (2) เครื่องไม้ และ (3) ผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืช ดังแสดงได้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 5.4 แสดงผลสรุปการประเมินด้านตัวสินค้าประเภทของหัตถอุตสาหกรรมตามมาตรฐาน มผช

คุณลักษณะ	ประเภทของหัตถอุตสาหกรรม		
	ไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้	ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า	ผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืช
ลักษณะทั่วไป	ดีมาก	ดีมาก	ดี
สี	ดี	ดีมาก	ดี
การประกอบ	ดี	ดี	ดี
การประกอบด้วยวัสดุอื่น	ดีมาก	ดี	ดี
การเคลือบเงา	ดีมาก	ดีมาก	ดี

จากการประเมินพบว่า ตัวสินค้าขององค์กรตัวอย่างที่ได้รับการประเมิน อยู่ในระดับที่ดี ถึง ดีมาก จะมีเฉพาะผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืชเท่านั้นที่ระดับคุณภาพของสินค้าอยู่ในระดับที่ดีเท่านั้น

ด้านที่ 3 การประเมินด้านโซ่คุณค่า (Value Chain) และการส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น

ในการประเมินด้านโซ่คุณค่าและการส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น จะประเมินจากมูลค่าเพิ่มที่สร้างขึ้น สัดส่วนการใช้วัตถุดิบภายในพื้นที่ การใช้ภูมิปัญญาที่พัฒนาจากท้องถิ่น จำนวนแรงงาน และการสร้างตลาดในผลิตภัณฑ์หรือสินค้าเกี่ยวเนื่องอื่นๆ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงการสร้างมูลค่าเพิ่ม และการพัฒนาท้องถิ่น จากผลการประเมินสามารถที่จะสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5.5 แสดงผลสรุปการประเมินด้านการประเมินด้านโซ่คุณค่า และการส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น

คุณลักษณะ	ประเภทของหัตถอุตสาหกรรม		
	ไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้	ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า	ผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืช
มูลค่าเพิ่มที่สร้างขึ้น (%)	60-65	70-80	60-65
สัดส่วนการใช้วัตถุดิบภายในพื้นที่ (%)	60-80	70	60-80
การใช้ภูมิปัญญาที่พัฒนาจากท้องถิ่น	ใช้	ใช้	ใช้
จำนวนแรงงาน (คน)	20	15	20
การสร้างตลาดในผลิตภัณฑ์หรือสินค้าเกี่ยวเนื่องอื่นๆ	ไม้สัก ไม้ไผ่ และ กะลา	ไม้ โลหะ ผ้า	ไม้สัก ไม้ไผ่ และ กะลา

ซึ่งจะเห็นได้ว่าหัตถอุตสาหกรรมประเภท ไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้ ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า และ ผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืชสามารถที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มที่สูงมาก รวมทั้งมีการใช้วัตถุดิบในท้องถิ่นที่ค่อนข้างสูงด้วย

ด้านที่ 4 การประเมินผลการดำเนินงาน

ในด้านนี้จะเป็นการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะทำการประเมินใน 5 เรื่องใหญ่ๆ คือ คุณภาพสินค้าและบริการ ต้นทุนของสินค้า ความรวดเร็วและความถูกต้องในการจัดส่ง ความยืดหยุ่น และการสร้างมูลค่าเพิ่มและส่งเสริมท้องถิ่น โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังตารางที่ 5.6 ซึ่งจะพบว่า ลูกค้าหลักส่วนใหญ่เป็นลูกค้าภายในพื้นที่และภายในประเทศ แต่มีการสัดส่วนของลูกค้าทั่วไป อยู่ที่ต่างประเทศ เป็นส่วนใหญ่ ยอดขายอยู่ในช่วง 30,000 – 60,000 บาทต่อเดือน ตลาดมีความต่อเนื่องค่อนข้างดี คุณภาพของผู้ขายปัจจัยการผลิตและผู้รับเหมาช่วงอยู่ในระดับ ดี ถึง ดีมาก มีสัดส่วนของเสียน้อย มีมูลค่าสินค้าคงคลังน้อย ยอดวันประเภทผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้าจะมีประมาณ 30% แต่ระยะเวลาสินค้าคงคลังโดยเฉลี่ยค่อนข้างจะยาว ต้นทุนส่วนใหญ่จะเป็นต้นทุนด้านแรงงานและวัตถุดิบ มีความรวดเร็วและความถูกต้องในการจัดส่งที่สูง ผู้ประกอบการมีการพัฒนาสินค้าอยู่อย่างสม่ำเสมอ มีการสร้างมูลค่าเพิ่มและส่งเสริมท้องถิ่น คือ มีการซื้อปัจจัยการผลิตจำนวนประมาณ 10,000 - 40,000 และยังไม่มียระบบเครือข่าย

การประเมินค่าความเที่ยงตรงของรูปแบบคัดกรองขั้นสุดท้าย

หลังจากการนำรูปแบบการคัดกรองฉบับสมบูรณ์ไปประเมินผู้ประกอบการ OTOP และ SMEs จำนวน 60 องค์กร ผลข้อมูลจากการประเมินทางคณะผู้วิจัยได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของรูปแบบการคัดกรองเพื่อให้มั่นใจว่ารูปแบบการคัดกรองมีความเชื่อมั่นและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลการประเมินโดยใช้คะแนนผลการประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินการขององค์กร พบว่ารูปแบบการคัดกรองมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวม (ค่า Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.896 แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการคัดกรองมีความเชื่อมั่นสูง ผู้วิจัยยังได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นรูปแบบการคัดกรองในแต่ละด้าน พบว่า ความเชื่อมั่นของรูปแบบการคัดกรองในการประเมินเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินการ (Process) ในด้าน การจัดการตลาดและลูกค้ามีค่าเท่ากับ 0.596 ความเชื่อมั่นของรูปแบบการคัดกรองในการประเมินเกี่ยวกับการจัดการผู้ส่งมอบมีค่าเท่ากับ 0.698 ความเชื่อมั่นของรูปแบบการคัดกรองในการประเมินเกี่ยวกับการบริหารการผลิตมีค่าเท่ากับ 0.749 ความเชื่อมั่นของรูปแบบการคัดกรองในการประเมินเกี่ยวกับการจัดส่งมีค่าเท่ากับ 0.529 และ ความเชื่อมั่นของรูปแบบการคัดกรองในการประเมินเกี่ยวกับการบริหารองค์กรมีค่าเท่ากับ 0.702 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่ารูปแบบการคัดกรองมีค่าความเชื่อมั่นในการประเมินทุกด้าน

ตารางที่ 5.6 สรุปผลการดำเนินงานขององค์กร

การประเมิน	ประเภทของหัตถอุตสาหกรรม		
	ไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้	ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า	ผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืช
1. คุณภาพสินค้าและบริการ			
จำนวนลูกค้าหลักในพื้นที่ในประเทศ:ต่าง ประเทศ	0:6:4	2:4:0	3:5:7
สัดส่วนลูกค้าในในพื้นที่ในประเทศ:ต่างประเทศ	0:40:60	0:20:80	25:25:50
ยอดขายต่อเดือน (บาท)	30,000	60,000	-
ความต่อเนื่องของตลาด (เดือน)	7	7	7
คุณภาพของผู้ขายปัจจัยการผลิตและผู้รับเหมา			
- ส่งตามรายการ (%)	90/90	100/100	85/90
- ส่งตามปริมาณ (%)	90/90	100/100	85/90
- ส่งตามคุณภาพ (%)	90/90	80/90	80/90
สัดส่วนของเสีย (%)	5-10	1-2	5
สัดส่วนสินค้าถูกส่งกลับ (%)	1-2	0	2
2. ต้นทุนของสินค้า			
มูลค่าสินค้าคงคลัง (ร้อยละของเงินทุน)	10	30	20
ระยะเวลาเฉลี่ยของสินค้าคงคลัง (เดือน)	3	2	1-2
ค่าเสียโอกาสของขาดมือ	-	-	-
สัดส่วนต้นทุน แรงงาน:วัตถุดิบ:ตลาด:โซ่หุ้:ขน ส่งอื่นๆ (ร้อยละของราคาขาย)	30:30:0:5:0:0	30:30:10:5:0:0	40:50:10:2:5:3
3. ความรวดเร็วและถูกต้องในการจัดส่ง			
ระยะเวลาขนส่ง (วัน)	1	1	2-3
ของถูกส่งกลับรอบปี (%)	1-2	0	1
4. ความยืดหยุ่น			
การพัฒนาสินค้า	สม่ำเสมอ	สม่ำเสมอ	สม่ำเสมอ
ความสามารถในการจัดการกับคำสั่งซื้อหรือ ผลิตในกรณีที่ไม่ได้วางแผนล่วงหน้า	สม่ำเสมอ	สม่ำเสมอ	สม่ำเสมอ
5. การสร้างมูลค่าเพิ่มและส่งเสริมท้องถิ่น			
จำนวนผู้ขายปัจจัยการผลิต (ราย)	5-10	6	10
มูลค่าซื้อปัจจัยการผลิต (บาท/เดือน)	10,000-15,000	40,000	-
จำนวนแรงงาน (ราย)	20	30	-
ค่าใช้จ่ายแรงงาน (บาท/เดือน)	10,000-20,000	10,000	-
ระบบเครือข่าย	ไม่มี	ไม่มี	น้อยมาก

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยพบว่ายังได้คำนวณค่าความเที่ยงตรงของรูปแบบการคัดกรอง โดยใช้คะแนนผลการประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินการขององค์กรทั้ง 5 ด้าน พบว่ารูปแบบการคัดกรองมีค่าความเที่ยงตรงในแต่ละด้านสูง ดังแสดงในตารางที่ 4.7 ค่าความเที่ยงตรงของรูปแบบการคัดกรองเมื่อนำไปใช้คัดกรองกลุ่มของผู้ผลิต 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า (2) ไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้ และ (3) ผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืช พบว่ารูปแบบการคัดกรองมีค่าความเที่ยงตรงในแต่ละด้านสูงในทุกๆกลุ่ม หมายถึงรูปแบบการคัดกรองมีค่าความเที่ยงตรงสม่ำเสมอ (ดูภาคผนวกที่ 5.2) รูปแบบการคัดกรองมีค่าความเที่ยงตรงไม่ขึ้นอยู่กับผู้ถูกสอบถาม สามารถนำไปใช้ประเมินคัดกรองกลุ่มของผู้ผลิตอื่นๆได้อย่างมีความเชื่อ

ตารางที่ 5.7 ความเที่ยงตรงของรูปแบบการคัดกรอง

	ค่าความเที่ยงตรง
1. การจัดการตลาด	0.788*
2. ผู้ส่งมอบ	0.804*
3. ผลิต	0.860*
4. ขนส่ง	0.735*
5. องค์กร	0.656*

5.3 การวิเคราะห์ผลการคัดกรองด้วยค่า Desirability

ในการประเมินผลด้านกระบวนการในการดำเนินงาน โดยใช้สัดส่วนคิดจากคะแนนเต็มคิดเป็นเทียบเท่า 100% ถ้าองค์กรใดไม่มีการดำเนินการก็จะมีระดับคะแนนที่ลดหลั่นลงไปและทำการคิดเทียบให้เป็น 100% นั้น อาจจะทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบการประเมินในลักษณะที่ว่า หากองค์กร ก มีการดำเนินงานครบถ้วนตั้งแต่ส่วนที่ 1: การจัดการตลาด จนถึงส่วนที่ 5: การบริหารองค์กร โดยองค์กร ก อาจจะมีผลคะแนนการประเมินคิดเป็น 75% ในขณะที่องค์กร ข เป็นองค์กรขนาดเล็ก ที่รับจ้างผลิตอย่างเดียว ไม่ต้องหาตลาดหรือลูกค้า รวมถึงการจัดส่งก็ดำเนินการโดยลูกค้ามารับสินค้าเอง ดังนั้นหากนำรูปแบบคัดกรองไปประเมินจะพบว่ามีส่วนที่ 2: การจัดการผู้ส่งมอบ ส่วนที่ 3: การผลิตและการตรวจสอบ และส่วนที่ 5: การบริหารองค์กร เท่านั้นที่สามารถใช้ประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินงานขององค์กร ข ซึ่งสมมติว่าผลคะแนนการประเมินคิดเป็น 80% ซึ่งสูงกว่าคะแนนการประเมินขององค์กร ก

การเปรียบเทียบระหว่างผลคะแนนการประเมิน ระหว่างองค์กร ก และ ข อาจจะได้ตระหนักถึงความแตกต่างในด้านขนาด (Size) หรือขอบเขตขององค์กร การที่องค์กร ข มีคะแนนการประเมินสูงกว่าองค์กร ก นั้นสามารถโต้แย้งได้ในลักษณะที่ว่า องค์กร ข มีขนาดเล็กกว่าทำให้มีความน่าจะเป็นมากกว่าที่จะประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานสูงกว่า องค์กร ก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ใช้แนวคิดของการประเมินโดยใช้ค่า Desirability ซึ่งคำนวณจาก

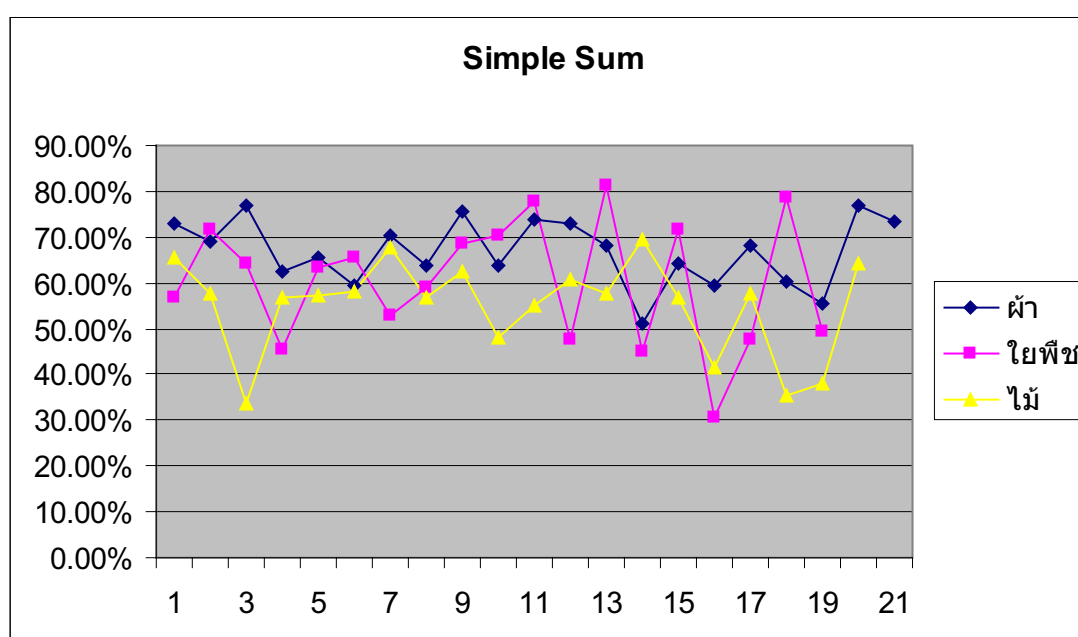
1. ในแต่ละส่วนการประเมิน แปลงผลคะแนนการประเมินในแต่ละข้อให้อยู่ระหว่าง 0-1 (ค่า d_i) โดยคิดจากอัตราส่วนของคะแนนที่ได้ต่อคะแนนเต็มในข้อนั้น ในกรณีที่องค์กรนั้นๆไม่มีกิจกรรมที่ประเมิน ผลการประเมินในหัวข้อนั้นจะถูกกำหนดให้เป็นค่า 0.1 (แทนที่จะเป็น 0 เพื่อให้การคำนวณมีความสมเหตุสมผล)

2. คำนวณค่า Desirability ในแต่ละส่วนการประเมิน $D_k = \left(\prod_{i=1}^{n_k} d_i \right)^{\frac{1}{n_k}}$

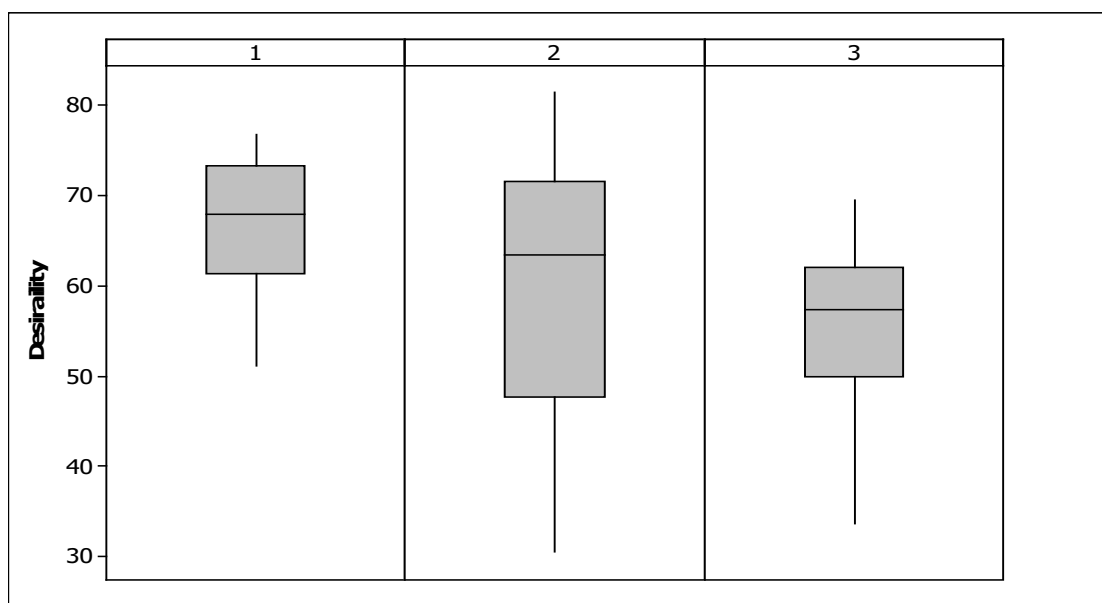
3. คำนวณค่า Desirability รวมจากค่าเฉลี่ยของค่า Desirability ในแต่ละส่วน $\bar{D} = \sum_{k=1}^5 D_k / 5$ และ

แสดงในรูปของร้อยละ

การประเมินโดยใช้ค่า Desirability นั้นเป็นวิธีการคำนวณที่รวมเอาขนาด ขอบเขตการดำเนินงาน ขององค์กรเข้ามาพิจารณาด้วย โดยองค์กรที่มีขอบเขตการดำเนินงานที่เล็กกว่าถึงแม้ว่าจะมีสัดส่วนคะแนน จาก 100% เท่ากันกับองค์กรที่มีขอบเขตการดำเนินงานที่มากกว่า ผลคะแนนการประเมินจะถูกคำนวณออกมาให้ค่าที่น้อยกว่า ซึ่งตรงกับความมีเหตุมีผลและสอดคล้องกับสิ่งที่ควรจะเป็น ผลการประเมินโดยใช้ค่า Desirability ในแต่ละกลุ่มของหัตถอุตสาหกรรม แสดงในรูปที่ 5.5 และ 5.6



รูปที่ 5.5 ค่าเฉลี่ยของค่า Desirability ในแต่ละกลุ่มของหัตถอุตสาหกรรม



รูปที่ 5.6 Box Plot ของค่าเฉลี่ยของค่า Desirability ในแต่ละกลุ่มของหัตถอุตสาหกรรม

จากการประเมินองค์กรทั้ง 60 องค์กร พบเช่นเดียวกันว่าหัตถอุตสาหกรรม ในกลุ่มที่ 3 ผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช จะมีผลการดำเนินงานโดยรวมดีกว่าหัตถอุตสาหกรรม ในกลุ่มที่ 1 และ 2 โดยสังเกตได้จากแผนภูมิจากจุดกึ่งกลางของ Box Plot ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าจุดกึ่งกลางของ Box Plot ในกลุ่มที่ 1 และ 2 ในการประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินงาน ผลคะแนนในการประเมินรวมจะถูกนำมาคิดสัดส่วน และถูกแบ่งระดับออกเป็น 4 ระดับเช่นกันโดยใช้เกณฑ์เดียวกันกับในข้อที่ 4.2.1 ได้แก่

ระดับ %	เกรด	การแปลความหมาย
80%-100%	เกรด A	มีศักยภาพในธุรกิจสูงมาก สามารถแข่งขันในตลาดได้ดีมาก
70%-79%	เกรด B	มีศักยภาพในธุรกิจสูง สามารถแข่งขันในตลาดได้ดี
60%-69%	เกรด C	มีศักยภาพในธุรกิจพอใช้ อาจจะสามารถแข่งขันในตลาดได้บ้าง
น้อยกว่า 59%	เกรด D	มีศักยภาพในธุรกิจต่ำ ไม่สามารถแข่งขันในตลาดได้ ต้องปรับปรุง

จากการประเมินโดยใช้ค่า Desirability พบว่าองค์กรที่ประกอบกิจการด้านผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า มีระดับการดำเนินการในระดับ A อยู่ 0 องค์กร B 8 องค์กร C 9 องค์กร และ D 4 องค์กร จากทั้งหมด 21 องค์กร ในขณะที่ องค์กรที่ประกอบกิจการด้านผลิตภัณฑ์จากเส้นใย มีระดับการดำเนินการในระดับ A อยู่ 1 องค์กร B 5 องค์กร C 4 องค์กร และ D 9 องค์กร จากทั้งหมด 19 องค์กร และ องค์กรที่ประกอบกิจการด้านไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้มีระดับการดำเนินการในระดับ A อยู่ 0 องค์กร B 0 องค์กร C 6 องค์กร และ D 14 องค์กร จากทั้งหมด 20 องค์กร

บทที่ 6

การพัฒนาปรับปรุงผู้ผลิตสินค้า OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม

ในส่วนนี้ จะเป็นการนำผลการคัดกรองรวมทั้งปัญหาที่พบของแต่ละรายที่ได้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งเป็นผู้ผลิตที่ได้รับคะแนนในการประเมินระดับปานกลาง-ต่ำ ทั้งหมด 11 ราย โดยผู้ผลิตจะได้รับคำปรึกษา เพื่อปรับปรุงตามผลการคัดกรองและปัญหาที่พบนั้นๆ

กลุ่มผู้ผลิตประเภทผ้า และผลิตภัณฑ์จากผ้า 3 ราย

1. กลุ่มผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือ (ผ้าฝ้ายข้างเผือก)
2. กลุ่มผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายสีงาม
3. มงคลผ้าไหมยกดอก

กลุ่มผู้ผลิตประเภทเครื่องมือ 2 ราย

1. สุภัทรเกมส์ไม้
2. ร่มฉัตรหัตถกรรม

กลุ่มผู้ผลิตประเภทเส้นใยพืช 6 ราย

1. สุดารัตน์กระดาษสา
2. ต้นสา
3. โพล็ค แอนด์กราฟท์
4. บัวจันทร์กระดาษสา
5. บ้านหัตถกรรม
6. บริษัท ยู เอ็ม ไทย อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

โดยทั้ง 10 ราย ที่ทางคณะวิจัยได้เข้าไปให้คำปรึกษาเพื่อทำการปรับปรุงนั้น มีการกำหนดค่าเป้าหมายในการปรับปรุงไว้ที่ 5% เมื่อเทียบกับก่อนการปรับปรุง โดยวิธีการในการให้คำปรึกษา ปรับปรุง แก้ปัญหา รวมทั้งผลการดำเนินการสามารถสรุปได้ดังนี้

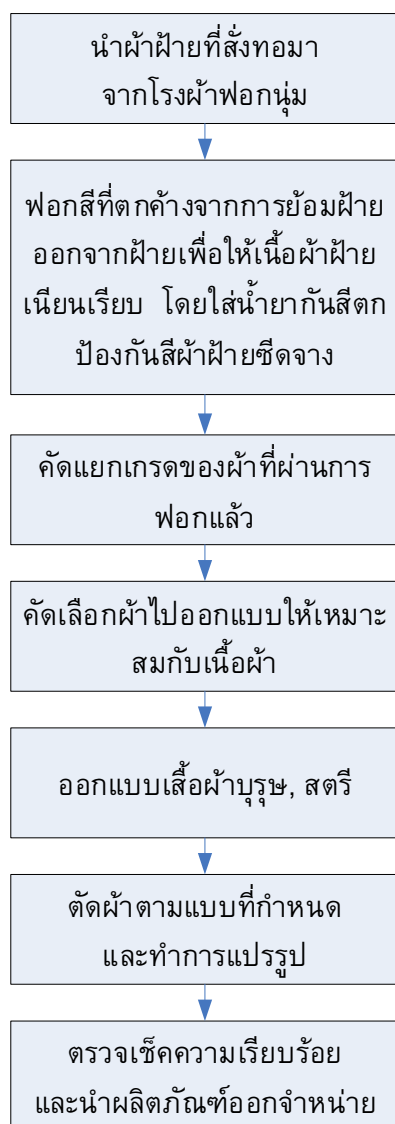
6.1 กลุ่มผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือ (ผ้าฝ้ายข้างเผือก)

สถานที่ตั้ง 127/20 หมู่ 2 ต.ข้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่

ข้อมูลผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต

ข้อมูลผลิตภัณฑ์ เสื้อผ้าบุรุษ สตรี / บรรจุภัณฑ์ผ้าฝ้าย / กระเป๋า ยาม / ศิลปะประดิษฐ์จากผ้าฝ้าย (รวมกว่า 100 รายการ) คัดเลือกผ้าไปออกแบบให้เหมาะสมกับเนื้อผ้า

กระบวนการผลิตหลัก



ผลคัดกรองในด้านกระบวนการในการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้

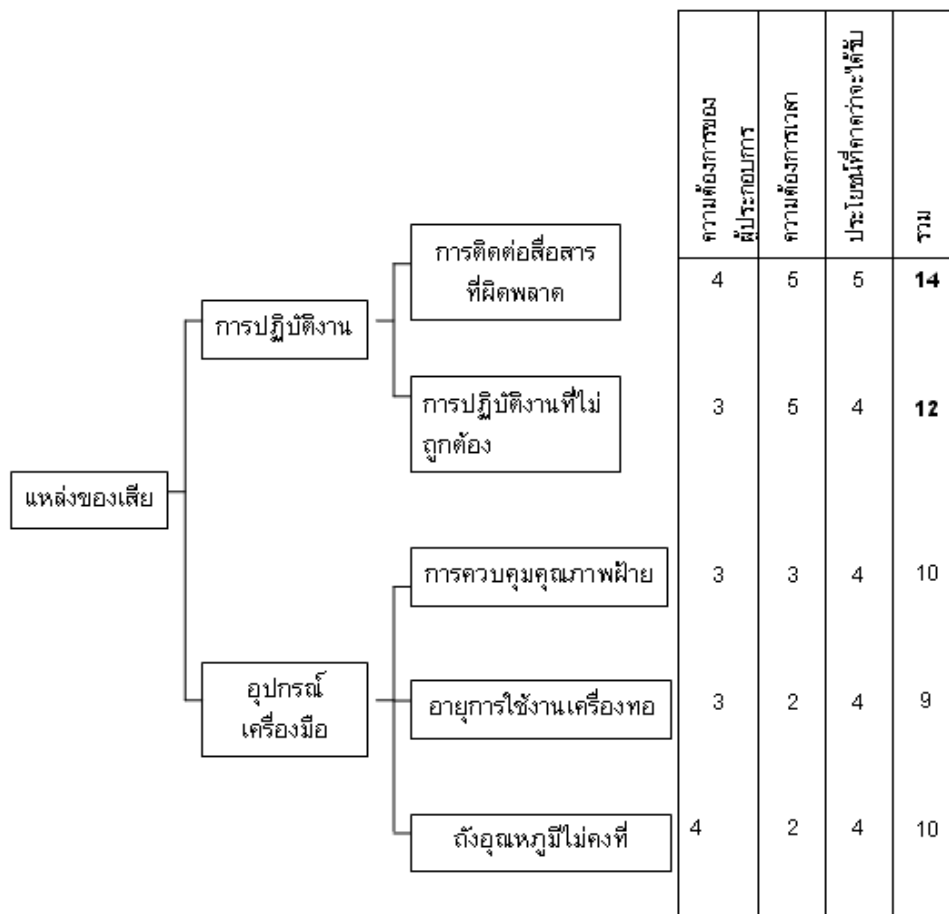
	การจัดการ ตลาดและลูกค้า	การจัดการผู้ ส่งมอบ	การบริหาร การผลิต	การจัดส่ง	การบริหาร องค์กร
ผลคะแนน	62.22	56.00	80.00	75.00	60.00

จากผลการคัดกรององค์กรด้วยรูปแบบคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมจะพบว่าองค์กรประสบปัญหาในส่วนของการจัดส่งผู้ส่งมอบ เนื่องจากองค์กรมีการติดต่อสื่อสารตลอดการส่งมอบวัตถุดิบ (ผ้าทอ) แบบอาศัยการเชื่อใจเนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่รู้จักกันมาก่อนอยู่แล้ว ดังที่กล่าวมาข้างต้นคือองค์กรผ้าฝ้ายทอมือหรือผ้าฝ้ายช่างเผือกนี้เป็นกลุ่มองค์กรที่เกิดจากการรวมกลุ่มกันของกลุ่มหมู่บ้าน

บ้านและการติดต่อสื่อสารจนกระทั่งการส่งมอบวัตถุดิบจะอาศัยหัวหน้ากลุ่มแต่ละหมู่บ้าน ซึ่งยังไม่มีการบริหารการจัดการที่ดี ทำให้เกิดของเสียที่เกิดจากการปฏิเสธผลิตภัณฑ์ผ้าทอโดยลูกค้า

สรุปปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ปัญหาของเสียที่เกิดจากการปฏิเสธผ้าทอ โดยสามารถทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาการเกิดของเสีย ได้ดังนี้



จากแผนผังต้นไม้ที่ใช้วิเคราะห์สาเหตุของการเกิดของเสีย ซึ่งนำไปสู่การปฏิเสธการยอมรับผ้าโดยลูกค้า พบว่า สาเหตุที่มีความสำคัญ 2 อันดับ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารที่ผิดพลาด และการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง โดยสาเหตุทั้งสองนี้จะเป็นตัวนำไปสู่การหาแนวทางดำเนินการแก้ไขต่อไป

การดำเนินการแก้ไข ที่ปรึกษาร่วมกับทางโรงงานได้ดำเนินการแก้ไข โดยการดำเนินการ

1. จัดทำแคตตาล็อกสีผ้า เพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารที่ผิดพลาด
2. จัดทำใบแนะนำการปฏิบัติงานในเรื่องของการย้อมสีผ้าและการขึ้นลายผ้า เพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง และ
3. จัดทำเว็บไซต์ เพื่อแนะนำสินค้าและขยายกลุ่มลูกค้า

โครงการการพัฒนารูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม



ใบแนะนำการปฏิบัติงานเรื่องการย้อมสีผ้า

เปอร์เซ็นต์สีย้อม 0.2%

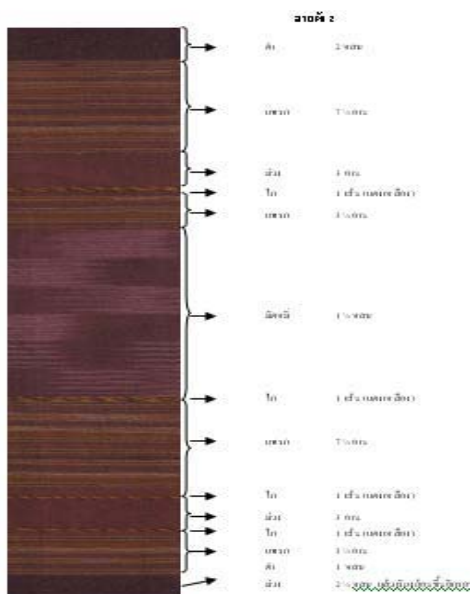
ใช้เกลือปริมาณ 10-12 ช้อน

น้ำหนักฝ้าย(กิโลกรัม)	ปริมาณสี (กรัม)
ฝ้าย 4.5 (ฝ้าย 1 ลูก)	9
ฝ้าย 9 (ฝ้าย 2 ลูก)	18
ฝ้าย 13.5 (ฝ้าย 3 ลูก)	27
ฝ้าย 18 (ฝ้าย 4 ลูก)	36

รายชื่อสีที่มีเปอร์เซ็นต์สีย้อม 0.2%

รหัสสี	ชื่อสี
121	เปลือกไม้อ่อน
404	กะปิอ่อน
407	ชมพูอมน้ำตาล

ตัวอย่างแคตาล็อกและใบแนะนำการปฏิบัติงาน



ภาพแสดงเว็บไซต์

สรุปผลที่ได้จากการดำเนินงาน

จากตารางแสดงเปอร์เซ็นต์การยอมรับผ้าทอที่เพิ่มขึ้นหลังการปรับปรุง ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้ผลิตสามารถลดปริมาณของเสียที่เกิดจากการสั่งซื้อวัตถุดิบจากผู้ส่งมอบได้ 8.20 % ซึ่งมีค่ามากกว่าเป้าหมาย 5% ที่ได้ตั้งไว้ก่อนเริ่มดำเนินการ

เดือน	จำนวนผ้าที่ส่ง (ม้วน)	จำนวนผ้าที่รับ (ม้วน)	จำนวนผ้าที่ส่งคืน (ม้วน)	% การยอมรับผ้า
ตุลาคม	16	13	3	81.25
พฤศจิกายน	17	14	3	82.35
ธันวาคม	21	18	3	85.71
มกราคม (หลังการปรับปรุง)	23	21	2	91.30

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมของการให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ปัญหา ในภาคผนวก 6.1

6.2 กลุ่มผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายใส่แกม

สถานที่ตั้ง 38 ต.ทรายมูล อ.สันกำแพง จ. เชียงใหม่

ข้อมูลผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต

จำหน่าย ผ้าฝ้ายปัก เป็นผ้าทอพื้นบ้าน มีการปักลวดลายบนผืนผ้าด้วยมือ เพื่อให้เกิดความงดงาม ซึ่งสามารถนำไปตัดเป็นชุดในลักษณะต่างๆได้ ไม่ว่าจะเป็นชุดทำงาน, ผ้าถุง, เสื้อและกางเกง, หรืออาจจะนำไปประดับตกแต่งเป็นผ้าม่าน และผ้าปูโต๊ะและจำหน่ายเสื้อผ้าฝ้ายสำเร็จรูป

ผลคัดกรองในด้านกระบวนการในการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้

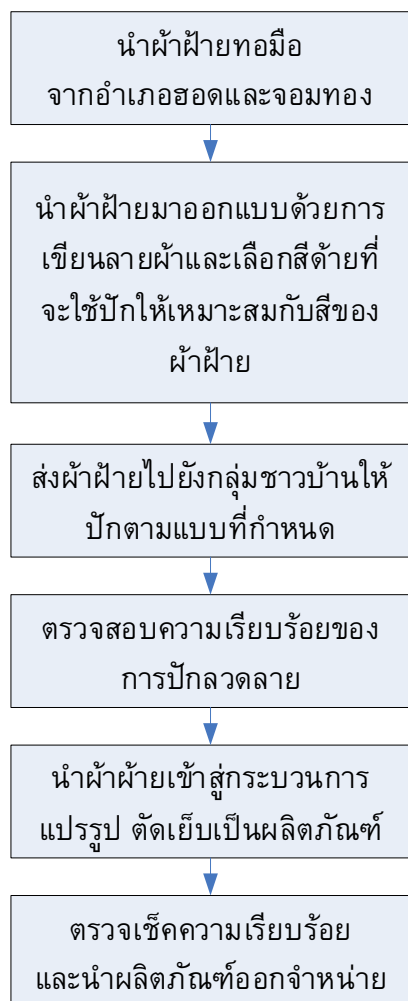
	การจัดการ ตลาดและลูกค้า	การจัดการผู้ ส่งมอบ	การบริหาร การผลิต	การจัดส่ง	การบริหาร องค์กร
ผลคะแนน	37.14	68.57	77.14	56.00	40.00

ปัญหาที่บ่งชี้จากผลการคัดกรอง คือ การจัดการตลาดและลูกค้า เพราะได้รับคะแนนจากผลการประเมินน้อยที่สุด โดยทั่วไปแล้วคะแนนการประเมินด้านนี้จะอยู่ในเกณฑ์ที่ดีต้องได้รับคะแนน 70-80 คะแนน

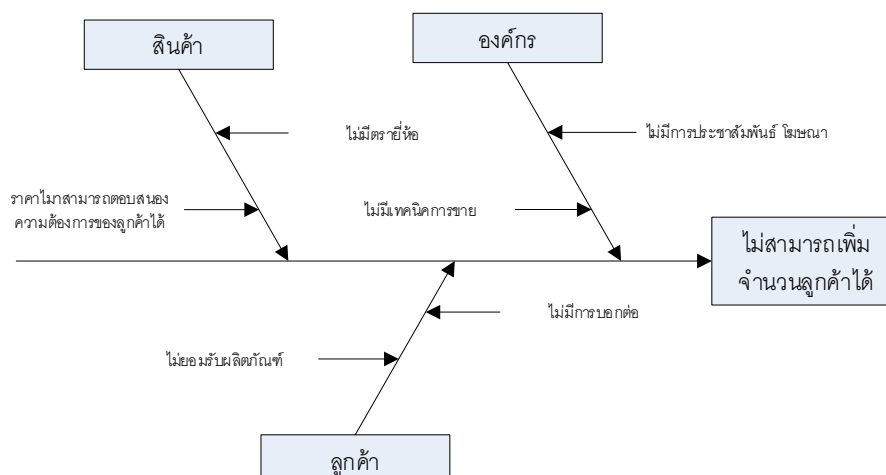
สรุปปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

1. ปัญหาที่ทางองค์กรไม่สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้า
2. ปัญหาการจัดการตลาดและลูกค้าไม่เหมาะสม

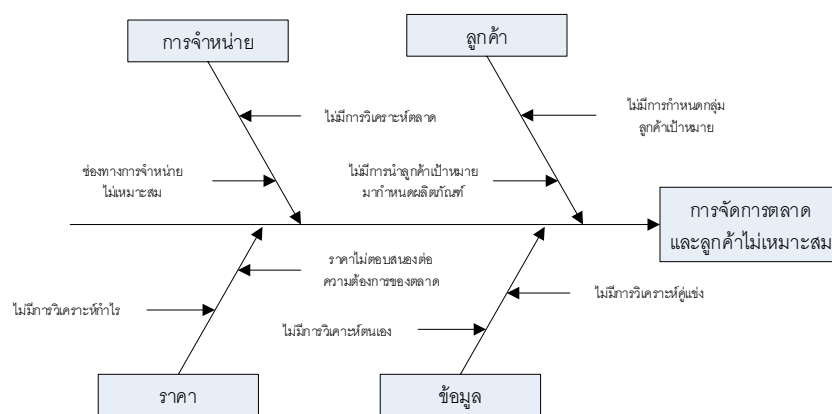
กระบวนการผลิตหลัก



การวิเคราะห์สาเหตุที่ทางองค์กรไม่สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้า

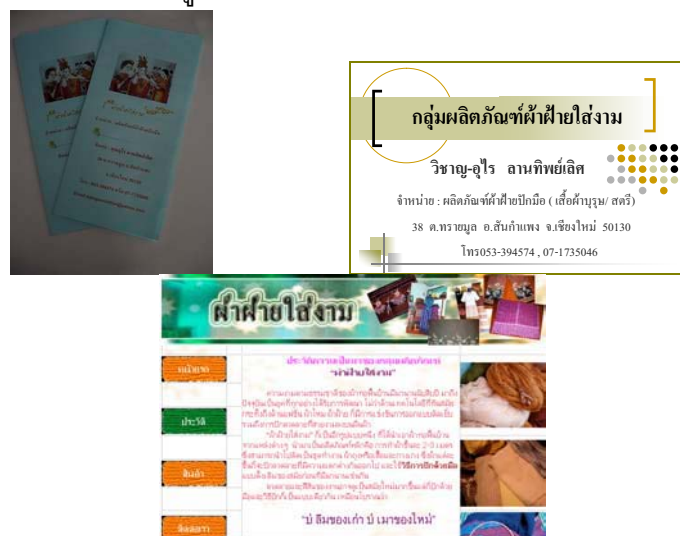


การวิเคราะห์สาเหตุที่การจัดการตลาดและลูกค้าไม่เหมาะสม



การดำเนินการแก้ไข ที่ปรึกษาร่วมกับทางโรงงานได้ดำเนินการแก้ไข โดยการดำเนินการ

1. การจัดทำสื่อสำหรับการประชาสัมพันธ์ คือ แผ่นพับ นามบัตร เว็บไซต์
2. การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและการนำกลุ่ม ลูกค้าเป้าหมายมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์โดยใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment: QFD)
3. การวิเคราะห์ตัวเองและคู่แข่งโดยใช้หลักการ SWOT รวมทั้ง การวิเคราะห์ตลาดปัจจุบัน



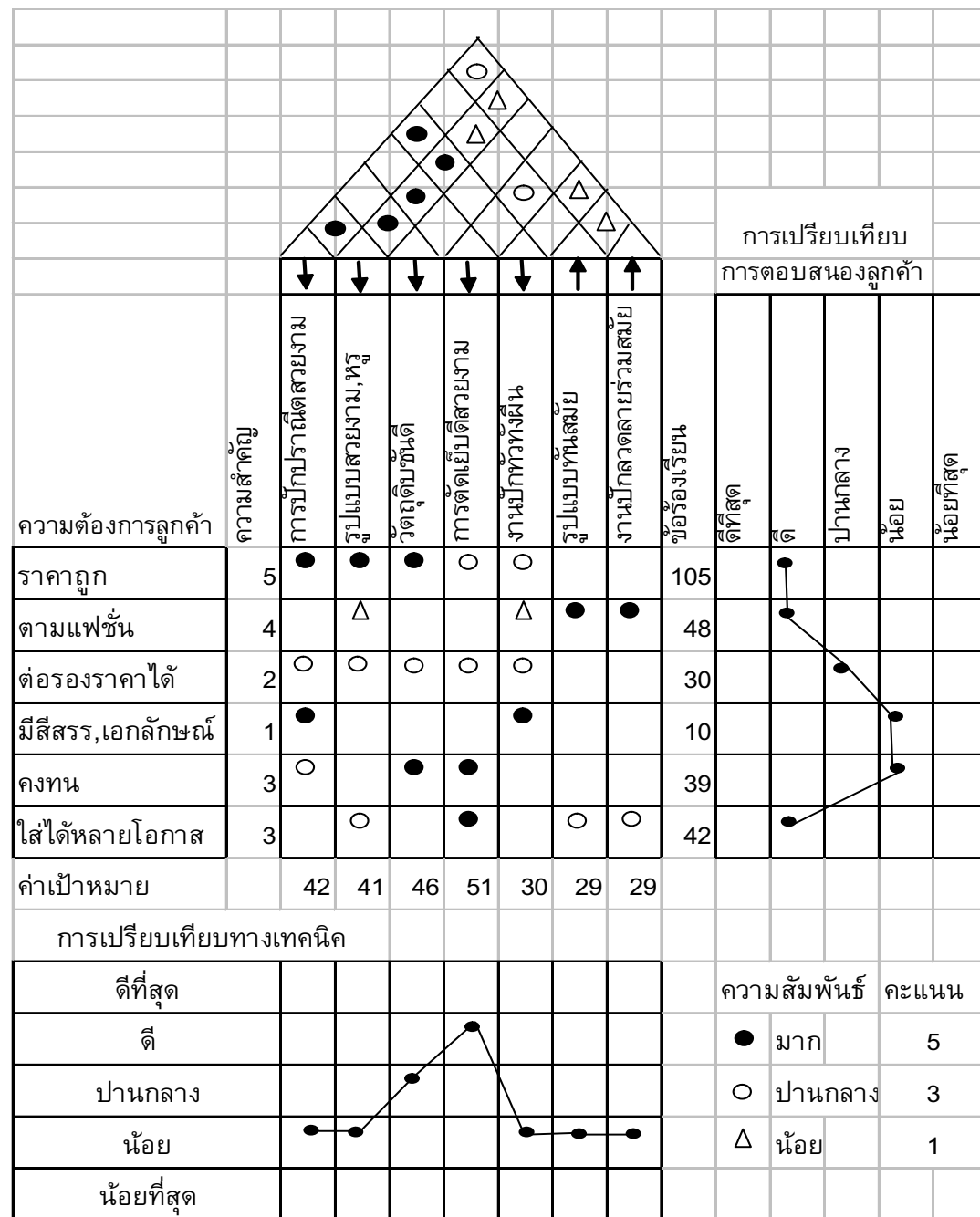
สื่อสำหรับการประชาสัมพันธ์



แสดงสินค้าที่ได้จากการทำ QFD

สรุปผลที่ได้จากการดำเนินงาน

สามารถเพิ่มยอดขายสินค้าได้ประมาณ 26.57% ถ้าเทียบกับเดือนก่อนหน้า และประมาณ 6.59% ถ้าเทียบกับเดือนเดียวกันกับปีที่ผ่านมา



แผนภาพแสดง House of Quality ในการออกแบบผลิตภัณฑ์

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมของการให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ปัญหา ในภาคผนวก 6.2

6.3 มงคลผ้าไหมยกดอก

สถานที่ตั้ง 171 ถ.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000

ข้อมูลผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต

จำหน่าย ผ้าไหมแก้ว ผ้าไหมยกดอก โดยการ เปิดร้าน และ ออกงานแสดงสินค้าที่เมืองทองธานี ซึ่งกลุ่มลูกค้าหลักในปัจจุบันได้แก่ บริษัทชินวัตรไหมไทย และลูกค้าที่เป็นคนในท้องถิ่น

ผลคัดกรองในด้านกระบวนการในการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้

	การจัดการ ตลาดและลูกค้า	การจัดการผู้ ส่งมอบ	การบริหาร การผลิต	การจัดส่ง	การบริหาร องค์กร
ผลคะแนน	68.88	72.00	70.67	72.00	70.77

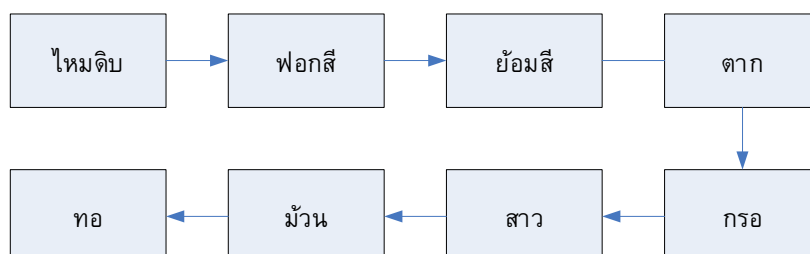
จากผลการคัดกรองมงคลผ้าไหม พบว่าด้านที่ได้คะแนนการคัดกรองน้อยที่สุดได้แก่ด้านการจัดการลูกค้า โดยการสื่อสารข้อมูลของลูกค้าไปยังพนักงานที่ยังมีข้อบกพร่อง การขยายตลาดเพิ่มลูกค้าใหม่ที่ยังไม่เป็นรูปธรรม ด้านการจัดการด้านการตลาดนั้นยังไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากยังไม่มีทางช่องทางในการขายที่มากนัก ทำให้ไม่สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าได้

สรุปปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

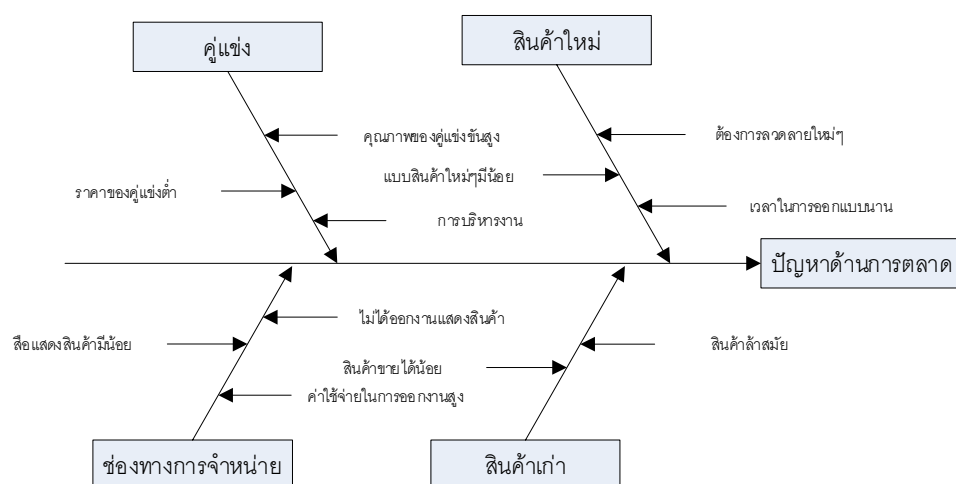
จากการรวบรวมปัญหาจากผลการคัดกรอง และความต้องการของร้านมงคลผ้าไหมยกดอกโดยมีปัญหาคือควรจะดำเนินการแก้ไข ดังนี้

1. ผู้ประกอบการต้องการความช่วยเหลือด้านการออกแบบลวดลาย เพราะสิ่งนี้จะเป็นตัวกำหนดราคาของผ้าไหม
2. ผ้าไหมมีการตกสี
3. ผู้ประกอบการขาดเทคโนโลยีด้านการผลิต เช่นหม้อต้มเพื่อใช้ย้อมเส้นไหม
4. ปัญหาด้านการตลาด ไม่สามารถขยายตลาดเพิ่มฐานลูกค้า
5. ผู้ประกอบการต้องการแคตตาล็อกหรือเว็บไซต์สำหรับแสดงสินค้า

กระบวนการผลิตหลัก



จากการวิเคราะห์ปัญหาในหลาย ๆ ด้านประกอบกับความต้องการของทางองค์กร จึงเลือกที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านการตลาด โดยสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้ดังนี้



การดำเนินการแก้ไข ที่ปรึกษาร่วมกับทางโรงงานได้ดำเนินการแก้ไข โดยการดำเนินการ

การขยายช่องทางการตลาดทำได้หลายวิธีเช่นการโฆษณาผ่านโทรทัศน์ วิทยุ สื่อหนังสือพิมพ์ ใบปลิว แผ่นพับ หรือทางเว็บไซต์ จากการวิเคราะห์ความเหมาะสมกับทางองค์กร พบว่าการประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์มีความเหมาะสมที่สุด โดยการสร้างเว็บไซต์สร้างผ่านโปรแกรม Dreamweaver MX 2004 โดยใช้ชื่อเว็บไซต์ว่า <http://www.autos-express.com/otopshopping> ซึ่งภายในจะประกอบไปด้วยการแสดงผลสินค้าจากร้านมงคลผ้าไหมยกดอก



การสร้างเว็บไซต์จุดประสงค์คือเพื่อขยายช่องทางการจำหน่ายให้แก่ร้านมงคลผ้าไหมยกดอก โดยเน้นกลุ่มลูกค้าภายในประเทศ ซึ่งในช่วงแรกเว็บไซต์อาจไม่เป็นที่รู้จักมากนักเนื่องจากยังไม่มีฐานข้อมูลในเว็บไซต์ www.google.com แต่จะเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับลูกค้ารายใหม่ที่รู้จักร้านมงคลผ้าไหมยกดอกจากการแสดงผลสินค้า เพราะทำให้ลูกค้ารายใหม่สามารถชมสินค้าที่ทางร้านมีและไม่ได้นำไปจัดแสดงหรือ ออกจำหน่ายตามงานมหกรรมสินค้าต่างๆ ได้ทางเว็บไซต์

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมของการให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ปัญหา ในภาคผนวก 6.3

6.4 สุกัทรเกมส์ไม้

สถานที่ตั้ง 394 ตำบลห้างฉัตร อำเภอ ห้างฉัตร จังหวัด ลำปาง

ข้อมูลผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต

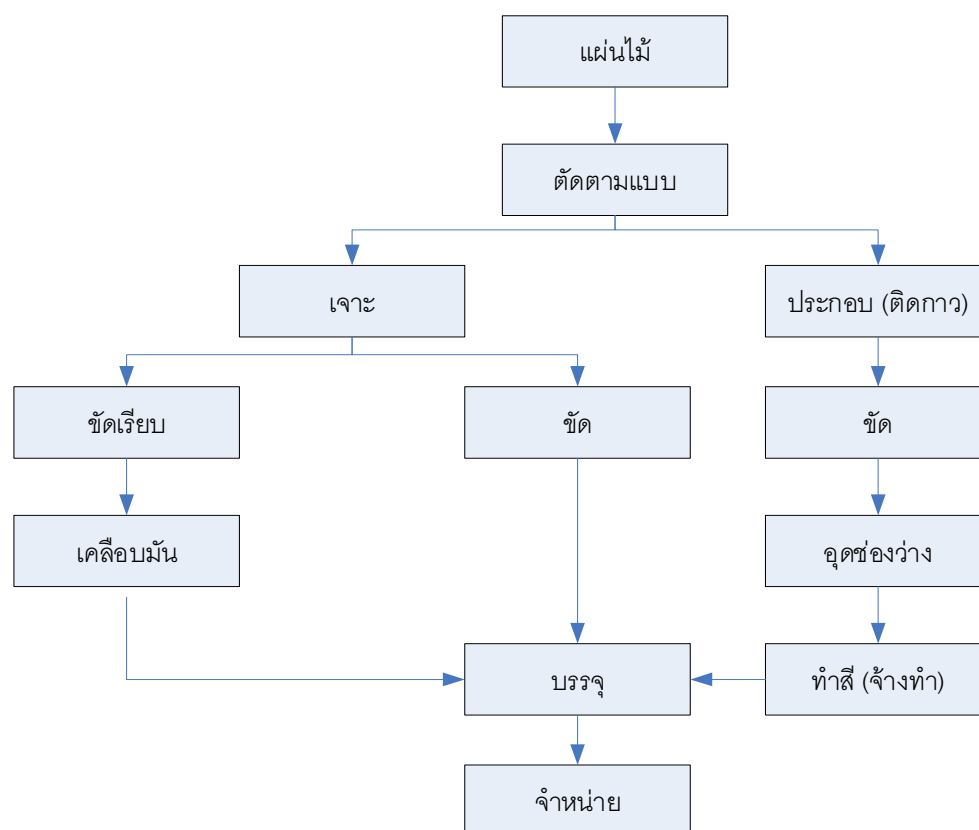
สุกัทรเกมส์ไม้ ผลิตภัณฑ์หลักที่ผลิตเป็นเกมส์ไม้ กล่องนามบัตร งานแกะและสลักไม้ โดยวัตถุดิบหลักที่ใช้ในการแปรรูปคือ ไม้ยางพารา และ ไม้ฉำฉา เริ่มต้นการผลิตจากการก่อตั้งด้วยทุนส่วนตัว ประมาณ ปี พ.ศ. 2539 ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 – 2547 ได้ผ่านการคัดสรรผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ รัฐบาล ได้เข้ามาช่วยเหลือส่งเสริมทำให้เป็นอาชีพ โดยมีการส่งเสริมให้มีการออกโชว์ผลิตภัณฑ์

ผลคัดกรองในด้านกระบวนการในการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้

	การจัดการ ตลาดและลูกค้า	การจัดการผู้ ส่งมอบ	การบริหาร การผลิต	การจัดส่ง	การบริหาร องค์กร
ผลคะแนน	66.67	54.28	77.78	56.00	40.00

จากผลคัดกรองจะเห็นได้ว่ามีด้านที่ได้คะแนนต่ำที่สุดเรียงลำดับ ได้แก่ การบริหารองค์กร การจัดการผู้ส่งมอบ และการขนส่ง ตามลำดับ

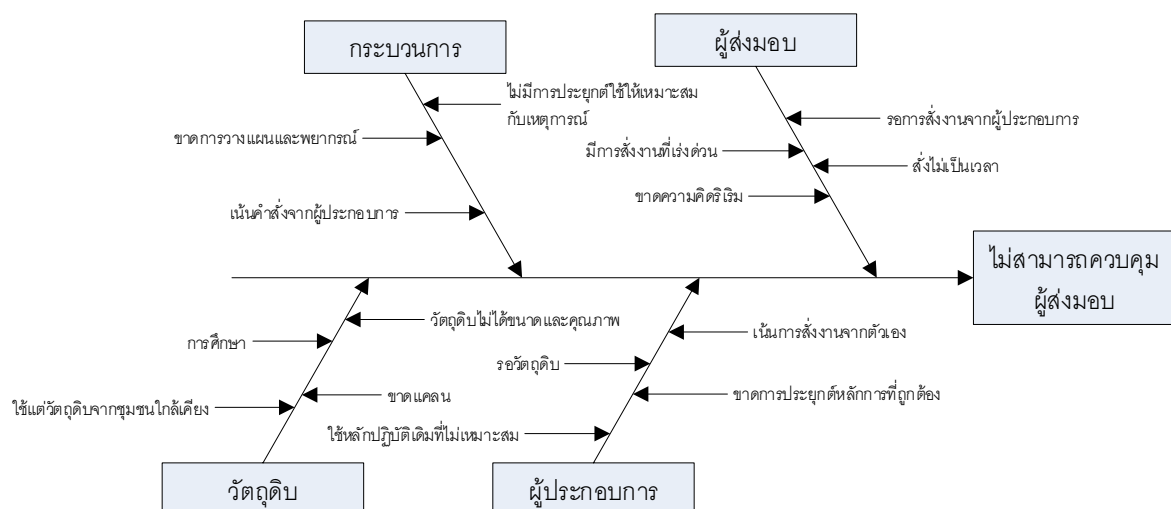
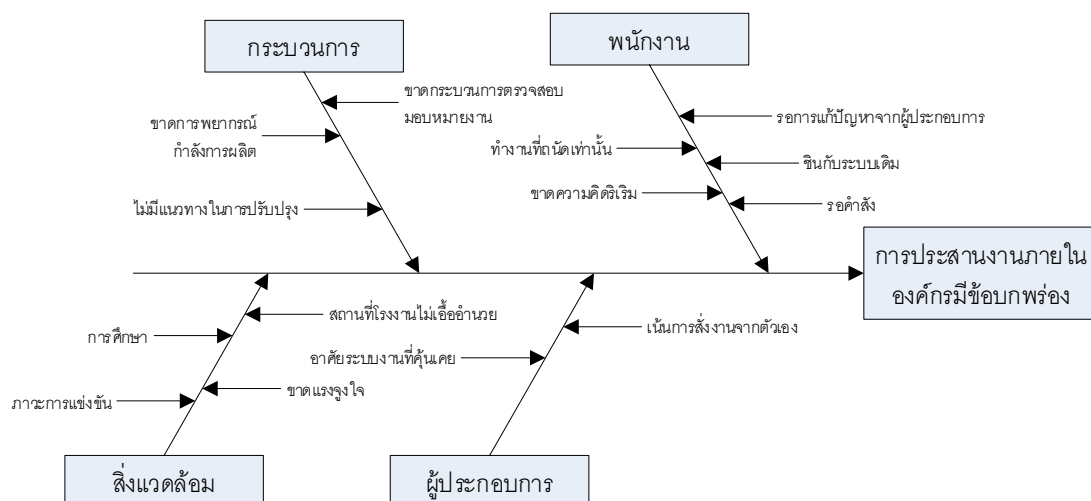
กระบวนการผลิต



สรุปปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากผลการคัดกรอง และความต้องการของผู้ประกอบการ สามารถสรุปปัญหาได้คือ

1. การประสานงานภายในองค์กรมีข้อบกพร่อง
2. ไม่สามารถควบคุมผู้ส่งมอบได้



พิจารณาสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อปัญหาการประสานงานภายในองค์กรมากที่สุด ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสาเหตุหลัก ๆ ได้ 3 ประเด็นด้วยกัน คือ

1. การขาดกระบวนการตรวจสอบมอบหมายงาน
2. ผู้ประกอบการเน้นการสั่งงานด้วยตนเอง
3. คณงานรอการแก้ไขจากผู้ประกอบการเพียงอย่างเดียว

พิจารณาสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อปัญหาการไม่สามารถควบคุมผู้ส่งมอบมากที่สุด ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสาเหตุหลัก ๆ ได้ 3 ประเด็นด้วยกัน คือ

1. ขาดการวางแผนการพยากรณ์

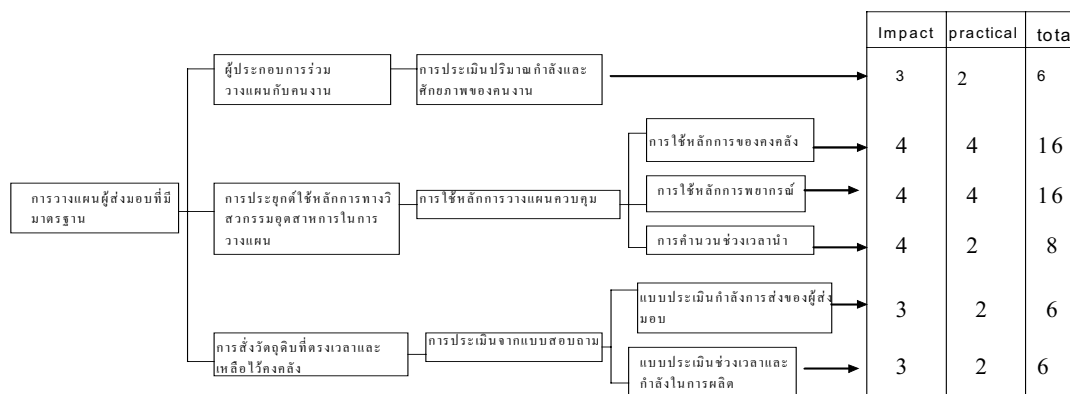
2. ขาดแคลนวัตถุดิบ

3. ขาดการประยุกต์หลักการที่ถูกต้อง

การดำเนินการแก้ไข ที่ปรึกษาร่วมกับทางโรงงานได้ดำเนินการแก้ไข โดยการดำเนินการ
ผลจากการวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไข มีวิธีการดำเนินการดังนี้

การประสานงานภายในมีข้อบกพร่อง

- การจัดขั้นตอนการทำงาน
- การสร้างแบบชิ้นงานและขั้นตอนที่ชัดเจน
- การตรวจสอบชิ้นงานที่เสียหาย

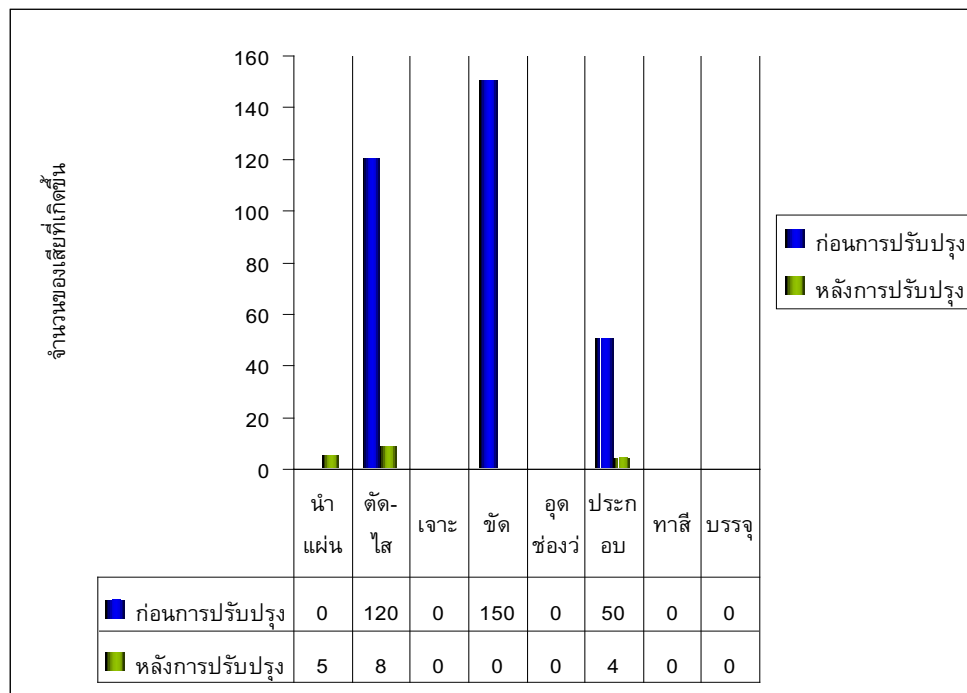


การไม่สามารถควบคุมผู้ส่งมอบ

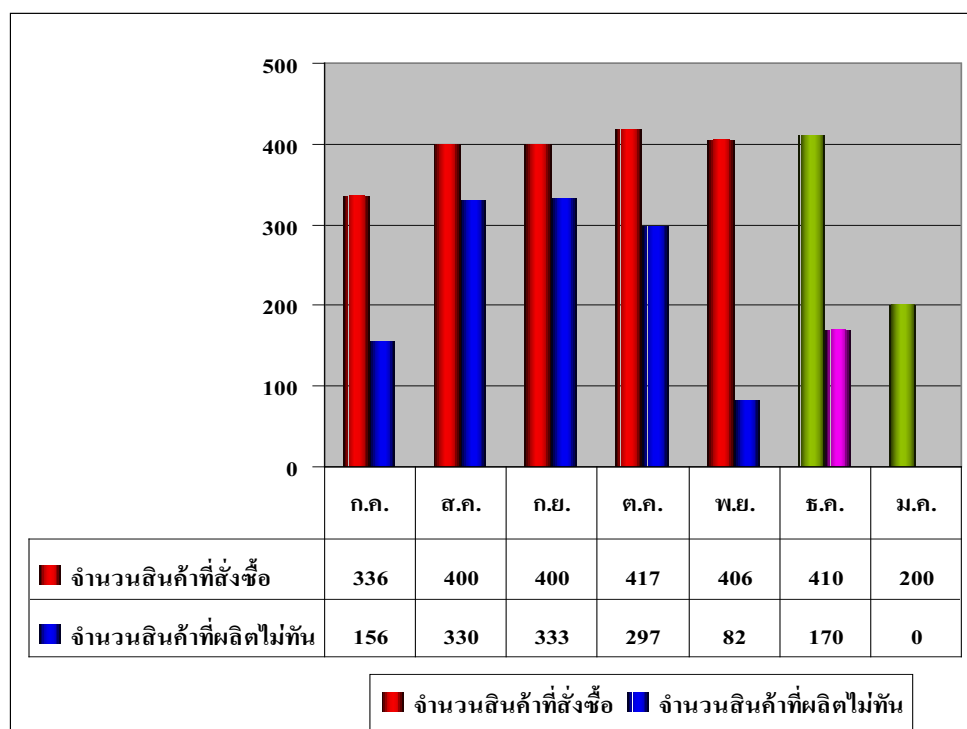
- การใช้หลักการของคลัง
- การใช้หลักการพยากรณ์

สรุปผลที่ได้จากการดำเนินงาน

สามารถของเสียในขบวนการผลิตลงได้ 6.06% และสามารถลดจำนวนผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบไม่ทันกำหนดลงได้ถึง 33.29 ดังแสดงในกราฟ



กราฟเปรียบเทียบจำนวนของเสียที่เกิดขึ้น



กราฟเปรียบเทียบจำนวนสินค้าที่สั่งซื้อและผลิตได้

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมของการให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ปัญหา ในภาคผนวก 6.4

6.5 รมจักรหัตถกรรม

สถานที่ตั้ง 211 หมู่ 6 ตำบลหำงจักร อำเภหำงจักร จังหวัดลำปาง

ข้อมูลผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต

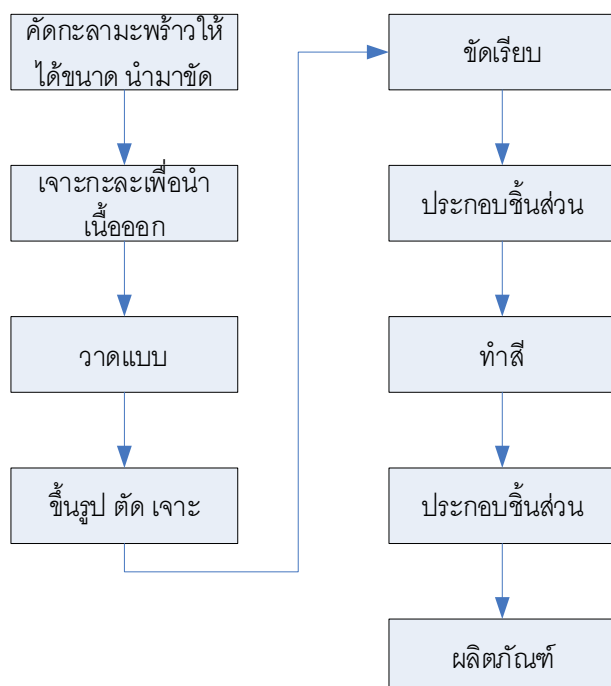
ผลิตภัณฑ์หลักเป็นงานหัตถกรรมที่นำกะลามะพร้าวและไม้มาใช้เป็นวัตถุดิบหลักในการผลิตผลิตภัณฑ์ ซึ่งได้อาศัยภูมิปัญญาชาวบ้านนำมาสร้างสรรค์ผลงาน พัฒนารูปแบบ และเป็นการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย สามารถแยกประเภทผลงานหัตถกรรมจากกะลามะพร้าวได้ 7 รูปแบบ คือ เครื่องใช้ในครัวเรือน เครื่องประดับตกแต่งบ้านเรือนตั้งโชว์ เครื่องประดับตกแต่งร่างกาย เครื่องดนตรี งานปรัษฎา งานด้านสุขภาพ และงานของเล่น

ผลคัดกรองในด้านกระบวนการในการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้

	การจัดการตลาดและลูกค้า	การจัดการผู้ส่งมอบ	การบริหารการผลิต	การจัดส่ง	การบริหารองค์กร
ผลคะแนน	68.57	48.57	65.45	60.00	60.00

จากผลคัดกรองจะเห็นได้ว่ามีด้านที่ได้คะแนนต่ำที่สุดเรียงลำดับ ได้แก่ การจัดการผู้ส่งมอบ การบริหารองค์กร และการขนส่ง ตามลำดับ

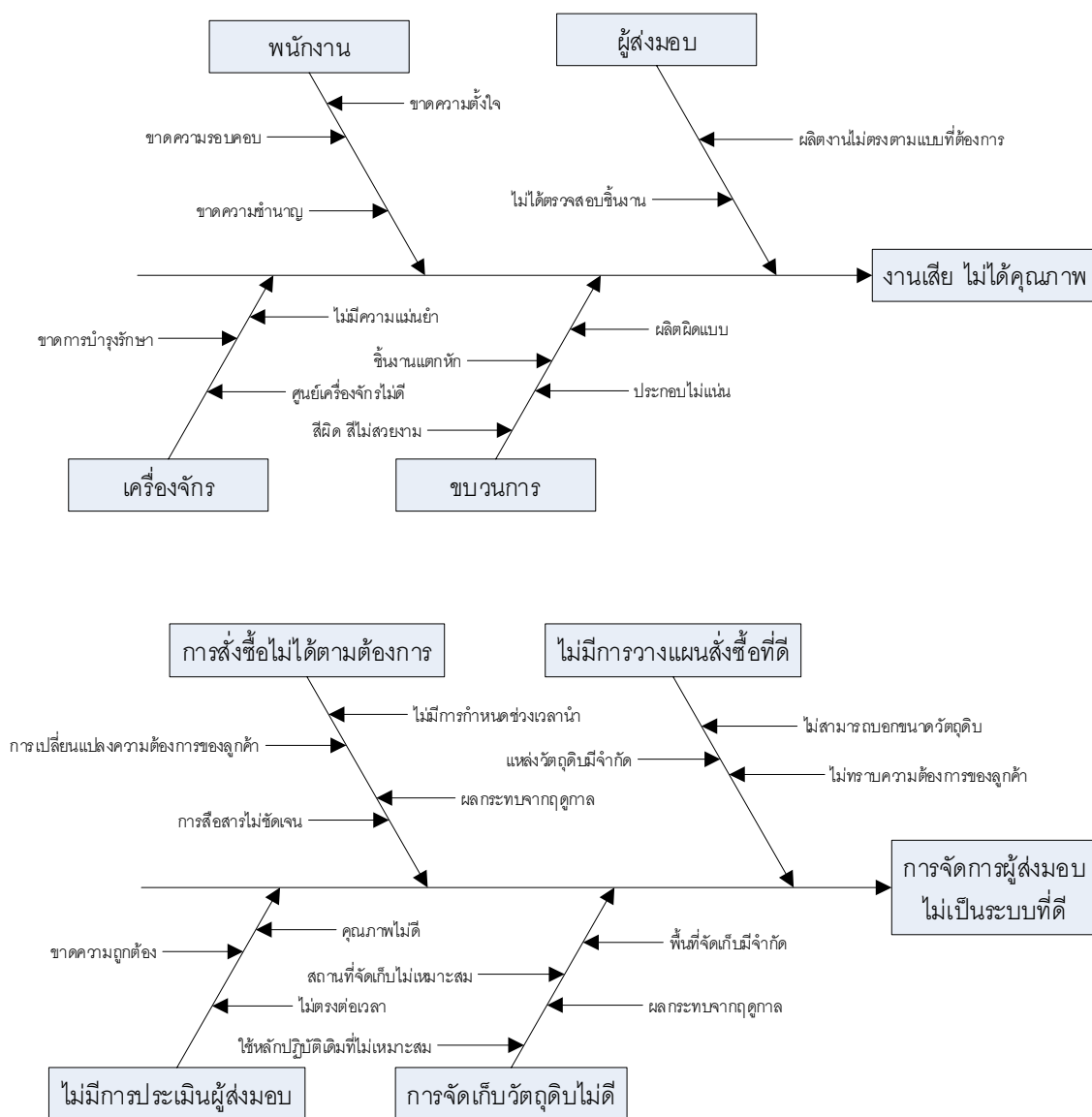
กระบวนการผลิต



สรุปปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากผลการคัดกรอง และความต้องการของผู้ประกอบการ สามารถสรุปปัญหาได้คือ

1. ชี้นงานเสียหรือไม่ได้คุณภาพ
2. การจัดการผู้ส่งมอบยังไม่มีประสิทธิภาพ



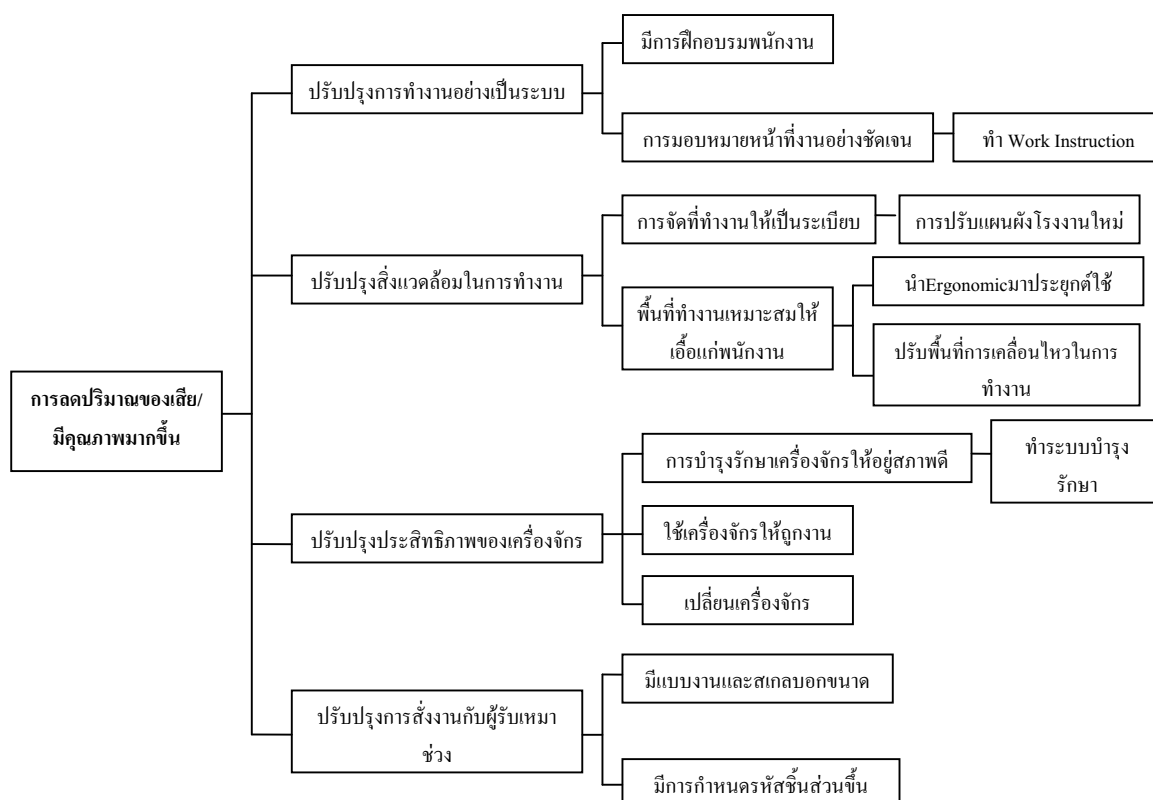
พิจารณาสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชิ้นงานเสียหรือไม่ได้คุณภาพมากที่สุด ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสาเหตุหลัก ๆ ได้ 2 ประเด็นด้วยกัน คือ

- ผู้รับเหมาช่วงทำชิ้นงานได้ไม่ตรงตามแบบที่องค์กรต้องการหรือไม่ได้ขนาดที่ต้องการ
- การทำงานหรือการประกอบชิ้นงานของพนักงานภายในองค์กรไม่ได้คุณภาพ

พิจารณาสาเหตุที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการจัดการผู้ส่งมอบไม่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสาเหตุหลัก ๆ ได้ 2 ประเด็นด้วยกัน คือ

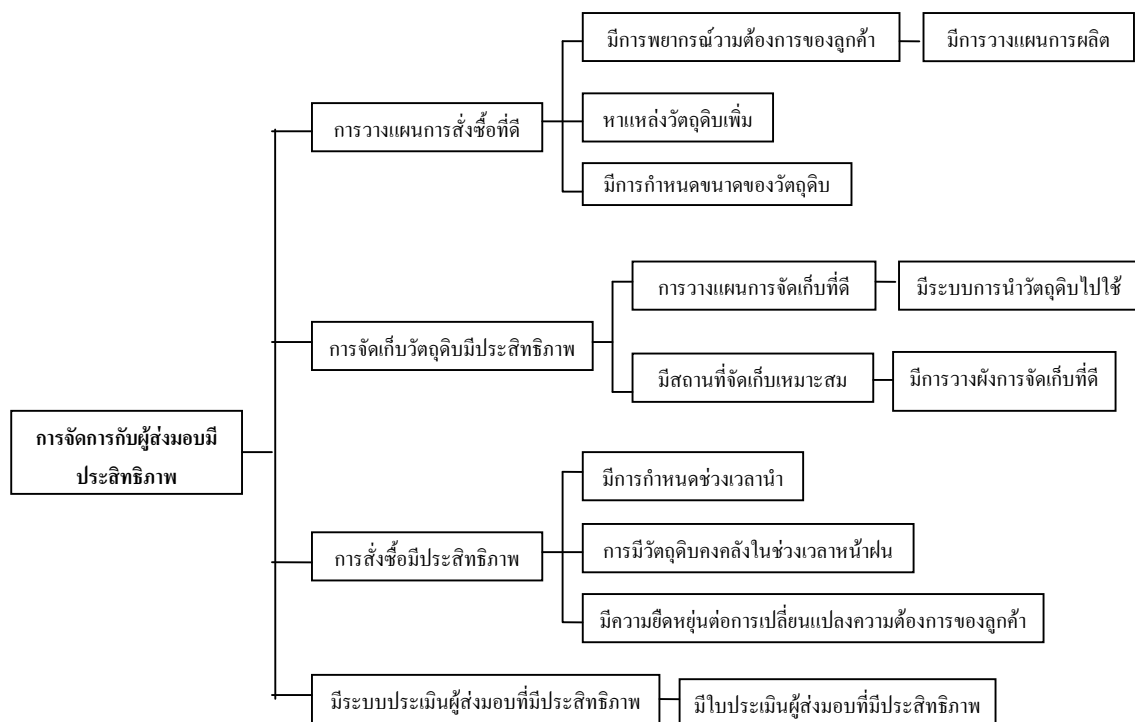
- องค์กรไม่มีการกำหนดช่วงเวลานำในการสั่งซื้อ จึงทำให้การสั่งซื้อในบางครั้งไม่ได้จำนวนที่ต้องการใช้ในการผลิตไม่มีการประเมินการผู้ส่งมอบอย่างชัดเจน
- การที่ไม่มีการประเมินผู้ส่งมอบ

การดำเนินการแก้ไข ที่ปรึกษาร่วมกับทางโรงงานได้ดำเนินการแก้ไข โดยการวิเคราะห์แนวทางในการแก้ไขด้วยแผนผังต้นไม้



ผลจากการวิเคราะห์ด้วยแผนผังต้นไม้เพื่อหาแนวทางการแก้ไขที่จะนำไปดำเนินการแก้ปัญหาชิ้นงานเสียนั้นมีอยู่ 2 วิธีการ คือ

- ทำคู่มือการปฏิบัติงานให้กับพนักงานภายในองค์กรเพื่อเป็นการปรับปรุงความผิดพลาดในการทำงานให้ถูกต้องตามแบบงานที่องค์กรต้องการ
- มีแบบงานและสเกลบอกขนาดให้แก่ผู้รับเหมาช่วง เพื่อให้ผู้รับเหมาช่วงสามารถรับทราบได้อย่างชัดเจน และทำชิ้นงานได้ตรงตามขนาดที่ต้องการ



ผลจากการวิเคราะห์ด้วยแผนผังต้นไม้เพื่อหาแนวทางการแก้ไขที่จะนำไปดำเนินการแก้ปัญหาการจัดการผู้ส่งมอบนั้นมีอยู่ 2 วิธีการ คือ

- ทำการกำหนดช่วงเวลานำในการสั่งซื้อ
- ทำใบประเมินผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ

สรุปผลที่ได้จากการดำเนินงาน

สามารถลด ของเสียที่เกิดจากการผลิตจากพนักงานลดลง 5.15% และ ของเสียที่เกิดจากผู้รับเหมาช่วงลดลง 5.30%

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมของการให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ปัญหา ในภาคผนวก 6.5

6.6 สูตรรัตน์กระดาศา

สถานที่ตั้ง 95/2 หมู่ 1 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลตันเปา อำเภอสันกำแพง
จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต

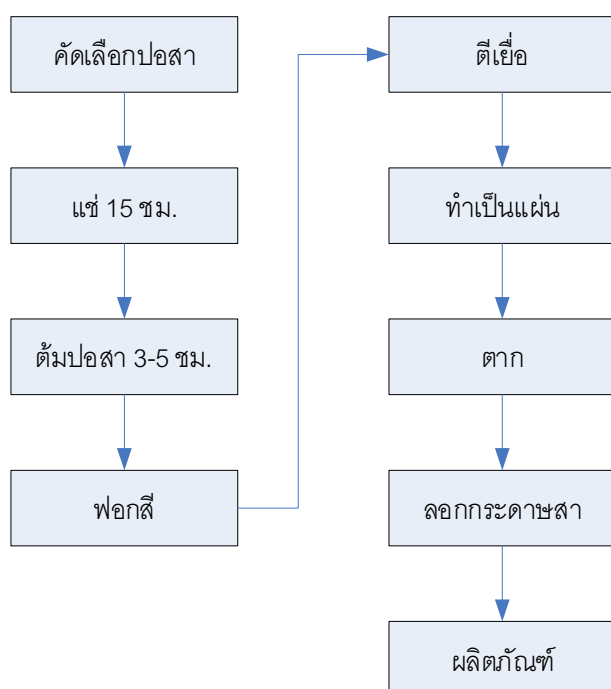
สูตรรัตน์กระดาศา เป็นผู้ผลิตผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืช เช่น ผลิตภัณฑ์จากกระดาศา เช่น กล้อง
ใส่นามบัตร , อัลบั้มใส่รูป, สมุด, ถุงกระดาศา, โคมไฟ โดยมีระยะเวลาในการประกอบที่ผ่านมา 3ปี
และได้รับผลการคัดสรรที่ผ่านม่าสุด 4 ดาว

ผลคัดกรองในด้านกระบวนการในการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้

	การจัดการ ตลาดและลูกค้า	การจัดการผู้ ส่งมอบ	การบริหาร การผลิต	การจัดส่ง	การบริหาร องค์กร
ผลคะแนน	65.71%	51.42%	65.45%	52.00%	66.67%

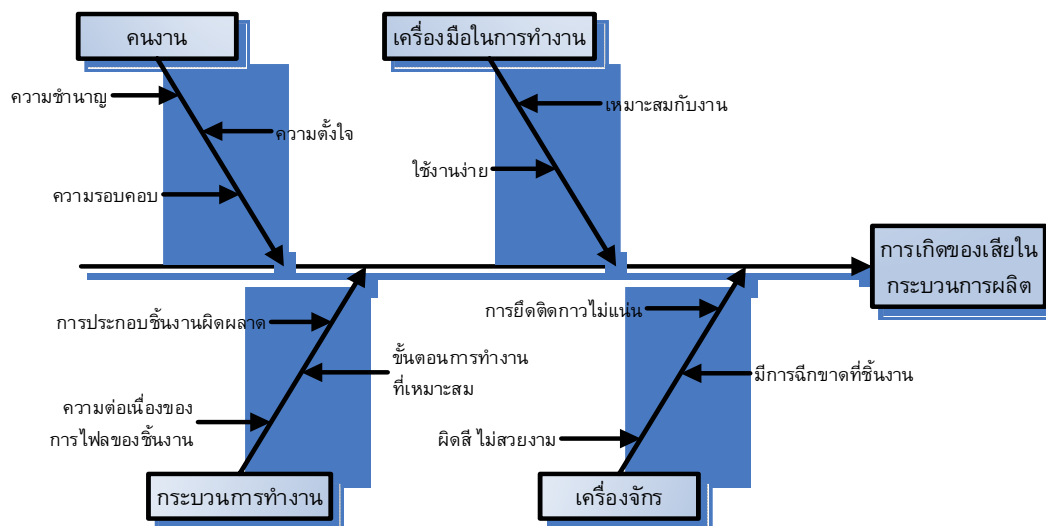
จากผลการคัดกรอง และความต้องการของผู้ประกอบการ สามารถสรุปประเด็นปัญหาที่จะดำเนินการปรับปรุง แก้ไข คือ การเกิดของเสียในกระบวนการผลิต

กระบวนการผลิต



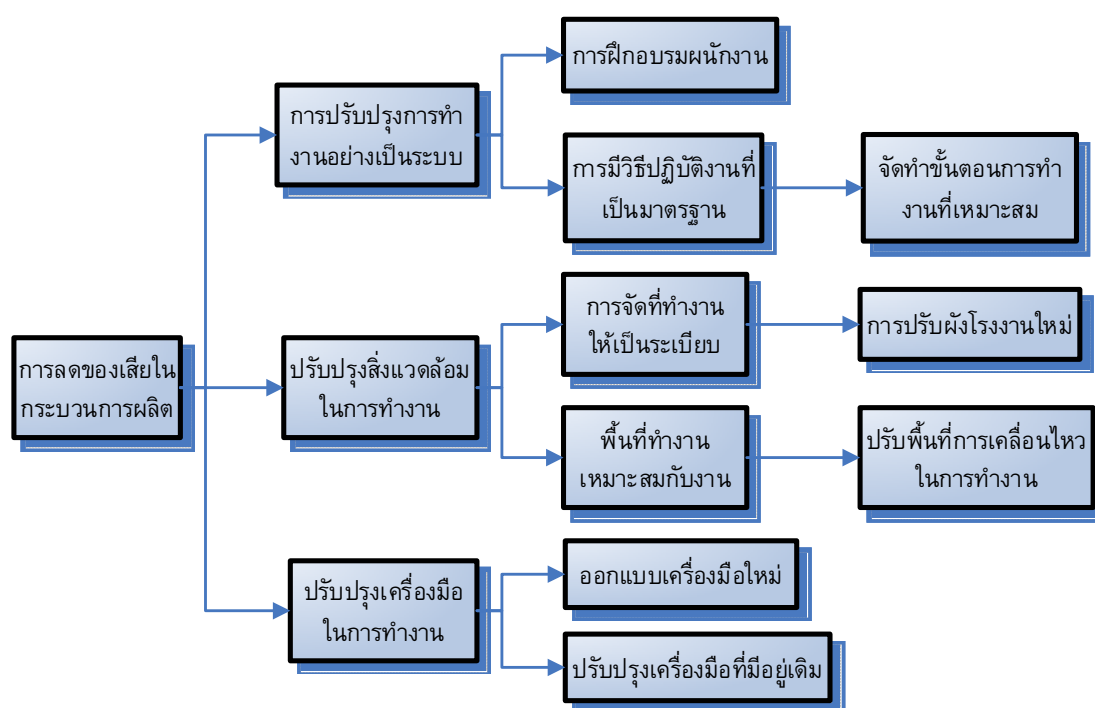
สรุปปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากผลการคัดกรอง และความต้องการของผู้ประกอบการ สามารถสรุปปัญหาได้คือ การเกิดของเสียในกระบวนการผลิต



จากการวิเคราะห์ด้วยแผนภูมิแก๊งปลา พบว่าสาเหตุของการเกิดของเสียในกระบวนการผลิต ได้แก่ การไม่มีขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสม

การดำเนินการแก้ไข ที่ปรึกษาร่วมกับทางโรงงานได้ดำเนินการแก้ไข ได้ทำการวางแผนการแก้ไข ปัญหา ด้วยเครื่องมือคุณภาพที่เรียกว่า แผนผังต้นไม้ และนำวิธีการแก้ไขปัญหานั้นมาประเมินด้วยแผนผังเมทริกซ์



จากแผนผังต้นไม่ทำให้ได้ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหาด้วยการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมในการทำงาน โดยเน้นที่ขั้นตอนในการผลิตกรอบรูป การผลิตสมุด (14X18 ซม.) และอัลบั้มรูปขนาด 36 ภาพ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีการผลิตสม่ำเสมอ

สรุปผลที่ได้จากการดำเนินงาน

ก่อนการนำขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสมไปใช้ ผู้ผลิตมีปริมาณมีของเสียในกระบวนการผลิตคิดเป็น 8.21% หลังจากที่ได้นำขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสมไปใช้ ปริมาณของเสียได้ลดลงโดยมีปริมาณของเสียคิดเป็น 5.88% โดยสามารถลดลงไปได้ 28.38% จากเปอร์เซ็นต์ของของเสียเดิม

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมของการให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ปัญหา ในภาคผนวก 6.6

6.7 ต้นสา

สถานที่ตั้ง 119/8 ม.1 ต.ต้นเปา อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่

ข้อมูลผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต

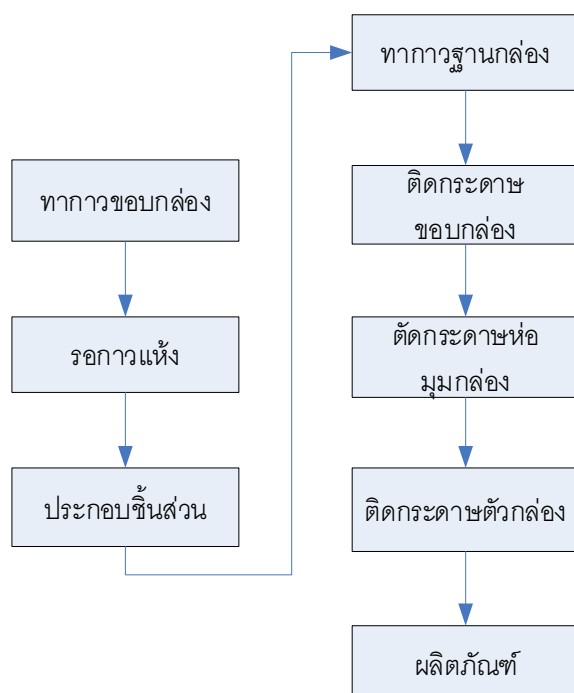
สินค้าหัตถกรรมที่นำกระดาษมาใช้เป็นวัตถุดิบหลักในการผลิตผลิตภัณฑ์ ซึ่งได้อาศัยภูมิปัญญาชาวบ้านนำมาสร้างสรรค์ผลงาน พัฒนารูปแบบ และเป็นการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย สามารถแยกประเภทผลงานหัตถกรรมจากกระดาษได้หลากหลายรูปแบบ

ผลคัดกรองในด้านกระบวนการในการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้

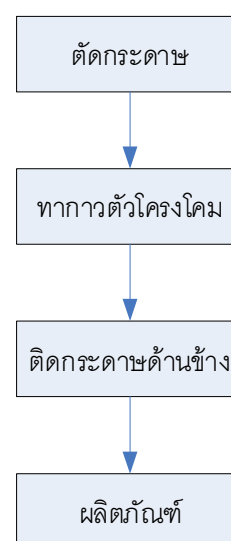
	การจัดการตลาดและลูกค้า	การจัดการผู้ส่งมอบ	การบริหารการผลิต	การจัดส่ง	การบริหารองค์กร
ผลคะแนน	71.43	74.28	83.63	56	73.33

จากผลการคัดกรอง และความต้องการของผู้ประกอบการ สามารถสรุปประเด็นปัญหาที่จะดำเนินการปรับปรุง แก้ไข คือ การเกิดของเสียในกระบวนการผลิต ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาในส่วนของผลิตภัณฑ์ที่มีการสั่งซื้อเป็นประจำ คือ กล่องรองขวด และ โคมไฟ

กระบวนการผลิตกล่องรองขวด

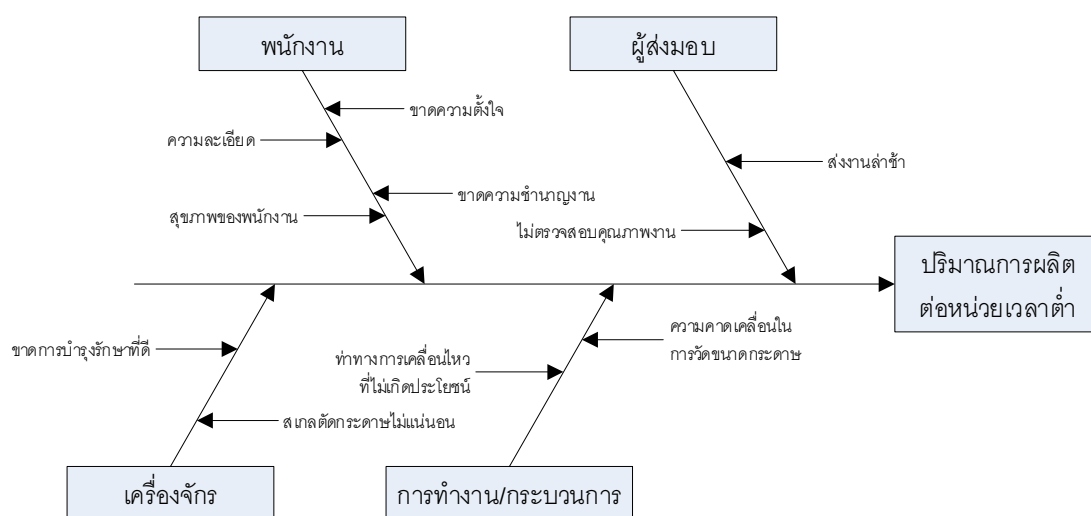


กระบวนการผลิตโคมไฟ



สรุปปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากผลการคัดกรอง ความต้องการขององค์กร และการเข้าไปสำรวจสภาพปัจจุบัน พบว่าปัญหาขององค์กรโดยแท้จริงแล้ว ทางองค์กรมีความต้องการในเรื่องประสิทธิภาพในการผลิต คือต้องการผลิตกระตาสให้ได้ปริมาณเพิ่มขึ้นในขณะที่ใช้เวลาเท่าเดิม จากการเข้าไปเก็บข้อมูลพบว่าสินค้าที่ทางองค์กรต้องการเพิ่มกำลังการผลิต คือ กระตาส เนื่องจากว่า กระตาสเป็นสินค้าหลักที่จำหน่ายได้มาก ดังนั้นหากผลิตได้มากในขณะที่ใช้เวลาเท่าเดิม จะทำให้ลดต้นทุนได้ ทำให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในด้านราคาได้ โดยปัญหาที่จะทำการแก้ไข คือ การลดเวลาในการผลิต โดยใช้เทคนิคทางวิศวกรรม ทางด้าน Motion and Time study โดยสามารถลดต้นทุนได้อีกทางหนึ่ง



การดำเนินการแก้ไข ที่ปรึกษาร่วมกับทางโรงงานได้ดำเนินการแก้ไข นั้นใช้หลักการของ Work study โดยจากการสำรวจพบว่าการทำงานเดิมของขั้นตอนการประกอบของตัวกล่อง ซึ่งแต่เดิมการทำงานจะหยิบชิ้นส่วนแต่ละชิ้นมาประกอบทีละด้าน ในการปรับปรุงการทำงานของมือซ้าย-มือขวา จะให้มีการทำงานของมือทั้งสองข้างโดยการหยิบชิ้นส่วนสองชิ้นโดยมือซ้ายและมือขวา

สรุปผลที่ได้จากการดำเนินงาน

จากการปรับปรุงการทำงานของมือซ้าย – มือขวา พบว่าสามารถทำให้ลดเวลาในการประกอบของตัวกล่องลดลงได้ 23.7 วินาที และสามารถลดต้นทุนการผลิตด้านแรงงานเท่ากับ 0.1 บาทต่อกล่อง คิดเป็นค่าที่ดีขึ้น 10.9% เมื่อเทียบกับก่อนปรับปรุง

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมของการให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ปัญหา ในภาคผนวก 6.7

แสดงตัวอย่างแผนภูมิการทำงานของมือ

แผนภูมิมือซ้าย-มือขวา													
กิจกรรม ประกอบชิ้นรูปกล่อง						แผ่นที่ 1 จากทั้งหมด 2 แผ่น							
ผู้บันทึกข้อมูล						วัน/เดือน/ปี ที่บันทึก							
ผู้ปฏิบัติงาน						ปัจจุบัน ○ ปรับปรุง ●							
S	ปัจจุบัน		ปรับปรุง		ผลต่าง		ผังการปฏิบัติงาน						
	ซ้าย	ขวา	ซ้าย	ขวา	ซ้าย	ขวา							
○													
⇒													
D													
▽													
กิจกรรม													
เวลา													
รายละเอียดกิจกรรม													
เวลา (s)	ระยะ (cm)	○	⇒	D	▽	มือซ้าย	มือขวา	○	⇒	D	▽	เวลา (s)	ระยะ(cm)
0.72	10		●			เอื้อมมือ	เอื้อมมือ		●			0.72	10
0.67		●				หยิบ	หยิบ	●				0.67	
0.82	10		●			นำมาที่กล่อง	นำมาที่กล่อง		●			0.82	10
4.03		●				ประกอบ	ประกอบ	●				4.03	
0.47	10		●			เอื้อมมือ	เอื้อมมือ		●			0.47	10
0.40		●				หยิบ	หยิบ	●				0.40	
0.84	10		●			นำมาที่กล่อง	นำมาที่กล่อง		●			0.84	10
4.34			●			ประกอบ	ประกอบ	●				4.34	

6.8 โฟล์ค แฮนดิคราฟท์

สถานที่ตั้ง 20/3 หมู่ 1 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง
จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต

ผลิตภัณฑ์ที่ทางร้านผลิตและจำหน่าย ได้แก่ผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา โดยดำเนินการผลิตกระดาษสาเอง ซึ่งในอดีตนั้นทางผู้ประกอบการได้ทำการผลิตกระดาษสาโดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการแปรรูปปอสาเอง แต่กระบวนดังกล่าวมีความยุ่งยากและไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการผลิตในขั้นตอนนี้จึงได้ทำการยกเลิกขั้นตอนการต้มปอสาไป โดยเปลี่ยนมาเริ่มกระบวนการตั้งแต่ขั้นตอนการโม่สา โดยซื้อเยื่อสาสำเร็จรูปที่ผ่านกระบวนการต้มปอสาแล้วมาทำการเริ่มกระบวนการผลิตกระดาษสา

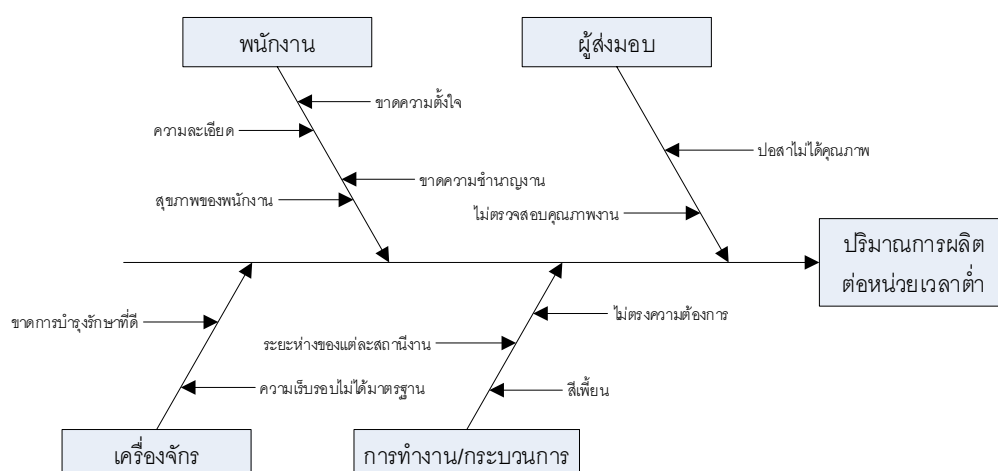
ผลคัดกรองในด้านกระบวนการในการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้

	การจัดการ ตลาดและลูกค้า	การจัดการผู้ ส่งมอบ	การบริหาร การผลิต	การจัดส่ง	การบริหาร องค์กร
ผลคะแนน	68.57	71.43	70.90	64	73.33

จากผลการคัดกรอง ความต้องการขององค์กร และการเข้าไปสำรวจสภาพปัจจุบัน พบว่าปัญหาขององค์กร โดยแท้จริงแล้ว ทางองค์กรมีความต้องการในเรื่องประสิทธิภาพในการผลิต คือต้องการผลิตกระดาษสาให้ได้ปริมาณเพิ่มขึ้นในขณะที่ใช้เวลาเท่าเดิม โดยปัญหาที่จะทำการแก้ไข คือ ปริมาณการผลิตต่อหน่วยเวลาต่ำ

สรุปปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

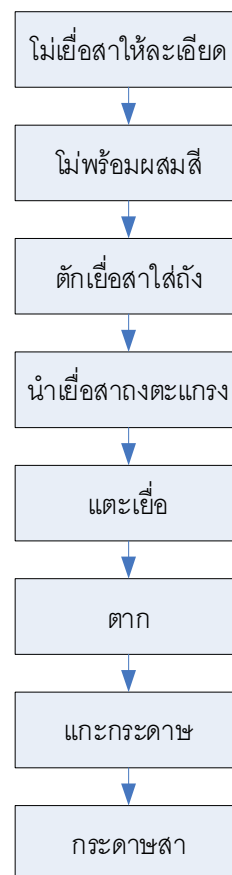
ใช้ผังก้างปลาในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาปริมาณการผลิตต่อหน่วยเวลาต่ำ โดยพบว่าสาเหตุสำคัญของปัญหาปริมาณการผลิตต่อหน่วยเวลาต่ำ ได้แก่ การขาดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ



กระบวนการผลิต 1 การตัด

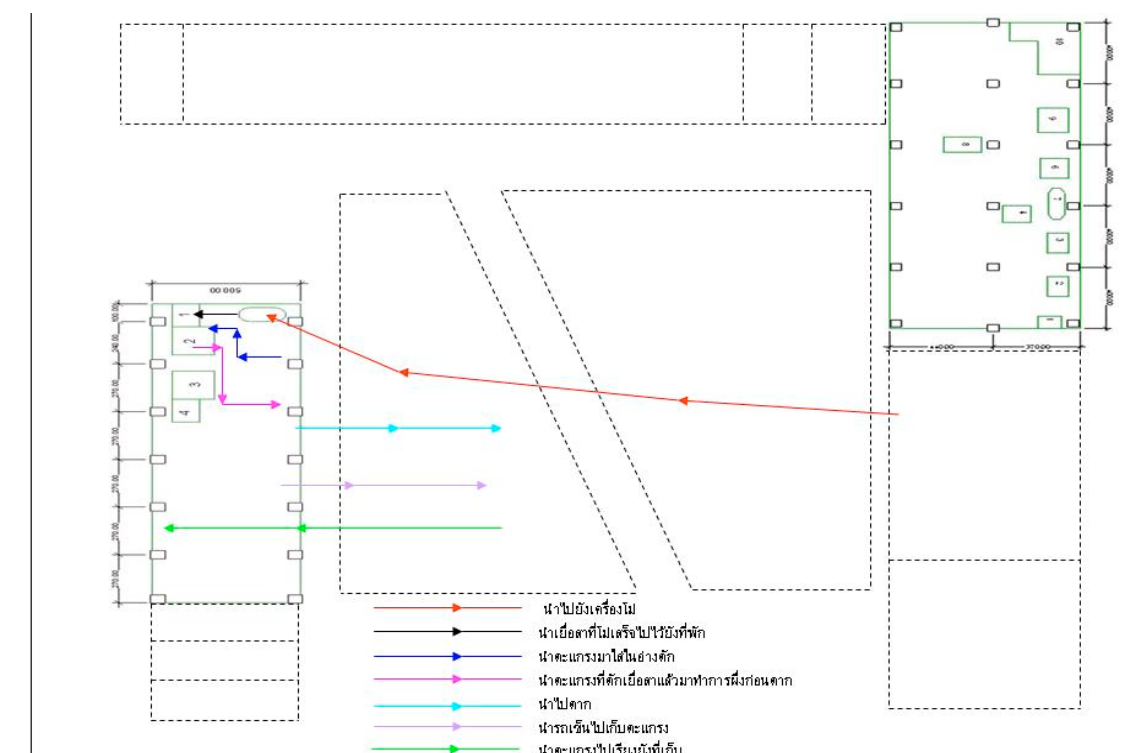


กระบวนการผลิต 2 การแตะ



การดำเนินการแก้ไข ที่ปรึกษาร่วมกับทางโรงงานได้ดำเนินการแก้ไข โดยปัญหาที่จะทำการแก้ไข คือ ปริมาณการผลิตต่อหน่วยเวลาดำ โดยใช้เทคนิคทางวิศวกรรม ทางด้าน Motion and Time study และ Plant Layout

- มาตรการการลดระยะทางโดยการแก้ไขแผนผังโรงงาน
จากการเข้าไปศึกษาพบว่าแผนผังของทางโรงงานยังมีส่วนที่ทำให้กระบวนการผลิตกระดาษสา เสียเวลาการผลิตในเรื่องของการขนย้าย
- มาตรการการทำให้สมดุลเพื่อความสะดวกต่อการเปรียบเทียบสี
ในการผลิตกระดาษสาจะมีกระบวนการในการไม่และเทียบสีซึ่งจะใช้เวลาในกระบวนการตัด 35.26 วินาทีต่อแผ่น และกระบวนการแตะ 32.02 วินาทีต่อแผ่นซึ่งจะใช้เวลานานพอสมควรในการผลิตกระดาษสาทั้งนี้จากการขาดการทำสารระบบที่ใช้ในการเทียบสี
- มาตรการการเปลี่ยนโลหะเทียบสี เพื่อลดเวลาในการเทียบสี
จากการศึกษาในกระบวนการไม่และเทียบสีพบว่าในการเทียบสีจะมีการนำตัวอย่างของเยื่อไม่ มาทำการเทียบสีโดยการเทียบจะนำเยื่อตัวอย่างมาติดกับภาชนะซึ่งเป็นอะลูมิเนียมแล้วใช้ เครื่องไต่เป่าแห้ง ในการทำให้เยื่อตัวอย่างแห้งเพื่อที่จะทำการเทียบกับสีตัวอย่างซึ่งในการ เทียบแต่ละครั้งจะใช้เวลา ประมาณ 3 นาทีและจำนวนครั้งในการเทียบแต่ละไม่จะอยู่ที่ 10 ครั้ง ต่อ 1 การไม่ ซึ่งจะใช้เวลาประมาณ 30 นาทีต่อการไม่ 1 ไม่



รูปแสดงแผนภาพขบวนการผลิต กรรมวิธีการตาก แบบปรับปรุง

สรุปผลที่ได้จากการดำเนินงาน

จากมาตรการที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถเพิ่มกำลังการผลิตส่งผลให้ต้นทุนต่อแผ่นของการทำกระดาษสาที่โรงงานโพลีแซนดิคราฟส์ลดลง ซึ่งทางผู้ทำวิจัยสามารถเพิ่มปริมาณการผลิตได้จาก 1042 แผ่นต่อวัน เป็น 1161 แผ่นต่อวัน ซึ่งเพิ่มขึ้นคิดเป็น 11.42% โดยสามารถลดต้นทุนค่าไฟฟ้าจาก 0.043 บาทต่อแผ่นเป็น 0.034 บาทต่อแผ่น นอกจากนั้นยังสามารถลดระยะทางซึ่งทำให้ช่วยลดเวลาลงได้ ทำให้ระยะทางลดลงรวมจากเดิมถึง 71.08% สำหรับวิธีการตาก และ 14.78% สำหรับวิธีการแตะ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ต้นทุนต่อแผ่นลดลง และจากการจัดทำสมุดเทียบสีและเปลี่ยนโลหะเทียบสี เพื่อลดเวลาในการผลิตลง ซึ่งหลังจากการนำไปปรับปรุงและทดลองจับเวลา สามารถลดเวลาลงได้ 8.38 วินาทีสำหรับขั้นตอนการตาก และ 5.52 วินาทีสำหรับกรรมวิธีการแตะ

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมของการให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ปัญหา ในภาคผนวก 6.8

6.9 บัณฑิตกระดาศา

สถานที่ตั้ง 32/1 หมู่ 1 ถ.เชียงใหม่-สันกำแพง ต.ต้นเปา อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่

ข้อมูลผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต

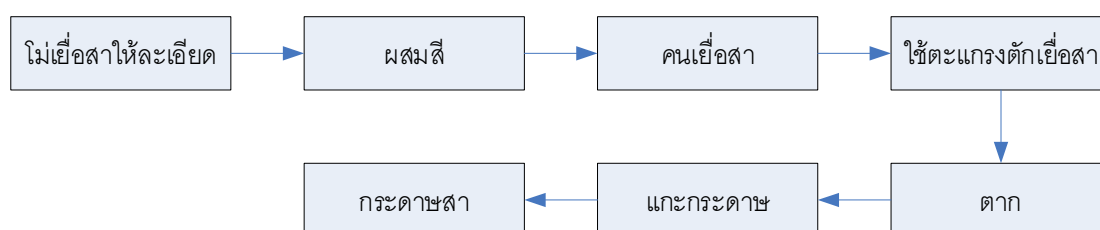
ผลิตภัณฑ์ที่ทางร้านผลิตและจำหน่าย ได้แก่ผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืช เช่น ถู กรอบรูป สมุดกล่องใส่กระดาษทิชชู กล่องใส่นามบัตร

ผลคัดกรองในด้านกระบวนการในการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้

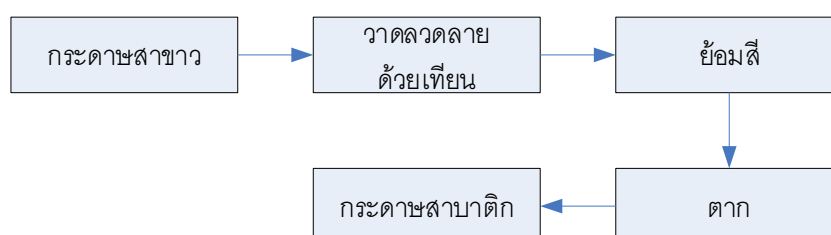
	การจัดการตลาดและลูกค้า	การจัดการผู้ส่งมอบ	การบริหารการผลิต	การจัดส่ง	การบริหารองค์กร
ผลคะแนน	66.67	62.00	61.33	56.00	62.56

จากผลการคัดกรอง พบว่าการดำเนินการขององค์กร อยู่ในระดับที่พอใช้คือมีค่าการประเมินในระดับประมาณ 60-65 คะแนน ยกเว้นการจัดส่งซึ่งจะมีค่าที่ค่อนข้างจะต่ำ ในส่วนของความต้องการขององค์กร พบว่าองค์กรมีความต้องการในเรื่อง เช่น การขยายตลาด เพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่าย, การผลิตขึ้นอยู่กับสภาพอากาศ, ขั้นตอนในการตากกระดาษหลังการลงสี จะไม่สามารถย้ายกระดาษได้จนกว่ากระดาษจะแห้งพอที่จะย้ายแล้วกระดาษไม่ขาด, ไม่มีสวดลายของกระดาษตามที่ลูกค้าต้องการ แต่สามารถผลิตขึ้นมาให้ลูกค้าได้แต่ต้องใช้เวลา หรืออาจจะซื้อสวดลายที่ต้องการจากร้านอื่น และ ในการส่งสินค้าให้ลูกค้าอาจมีปัญหาค่าไม่ครบตามจำนวน ขาดการบริหารจัดการที่ดี ในการนี้ได้เลือกปัญหาที่จะดำเนินการแก้ไข ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับการตลาด

กระบวนการผลิตกระดาษสา

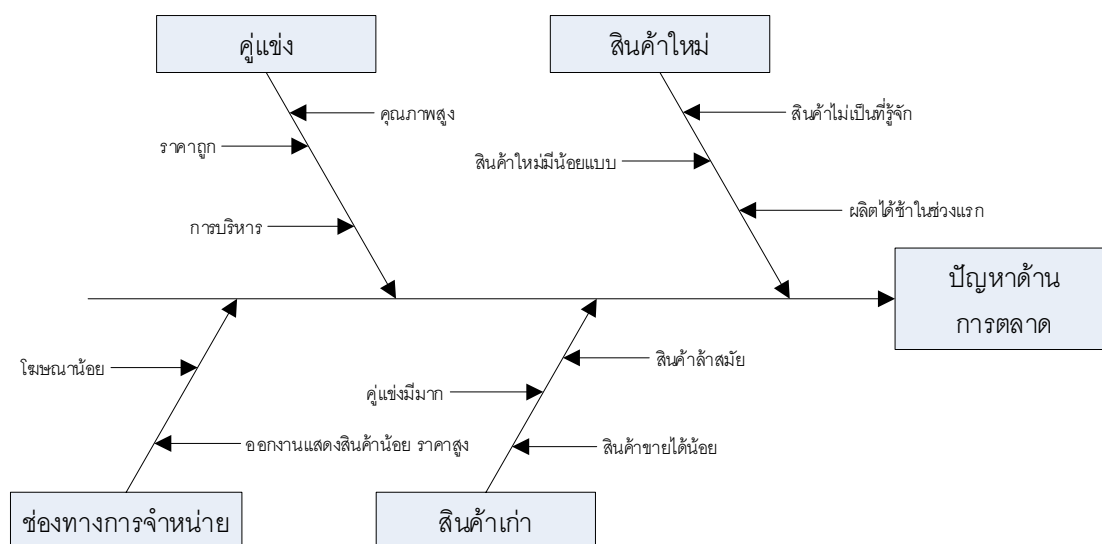


กระบวนการผลิตกระดาษสาบดิก



สรุปปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากปัญหาที่เลือกมาคือปัญหาด้านการตลาดซึ่งวิเคราะห์ด้วยแผนภูมิแก๊งปลาได้ดังนี้ ซึ่งพบว่าสาเหตุของปัญหาที่มีส่วนสำคัญทำให้เกิดปัญหาก็คือ สาเหตุในเรื่องของช่องทางการจำหน่าย และสาเหตุในเรื่องของการออกสินค้าใหม่



การดำเนินการแก้ไข ที่ปรึกษาร่วมกับทางโรงงานได้ดำเนินการแก้ไข โดยปัญหาที่จะทำการแก้ไขคือ

การขยายช่องทางการตลาด

การขยายช่องทางการตลาดทำได้หลายวิธีเช่นการโฆษณาผ่านโทรทัศน์ วิทยุ สื่อหนังสือพิมพ์ ใบปลิว แผ่นพับ หรือทางเว็บไซต์ เมื่อพิจารณาจะเห็นว่าการโฆษณาผ่านทางเว็บไซต์เป็นช่องทางที่มีความเหมาะสมมากที่สุดและสอดคล้องกับความต้องการของเจ้าของกิจการมากที่สุด โดยการสร้างเว็บไซต์สร้างผ่านโปรแกรม Dreamweaver MX 2004 โดยใช้ชื่อเว็บไซต์ว่า <http://www.autos-express.com/otopshopping> ซึ่งภายในจะประกอบไปด้วยการแสดงผลสินค้าของร้านบัวจันกระดาศา

การออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่

การออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่จะใช้ส่วนหนึ่งของหลักการเทคนิคการกระจายหน้าซึ่งเชิงคุณภาพเข้ามาช่วย ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ช่วยผู้ประกอบการออกแบบป้ายติดรถยนต์และพัดกระดาศา ดังแสดงในรูป



สรุปผลที่ได้จากการดำเนินงาน

จากการข้อมูลของผู้ประกอบการ การขายปายติตรถยนต์กระดาศาในราคา 25 บาท ได้ 200 ชิ้น ต่อเดือน จะมีรายได้เพิ่มขึ้น 5,000 บาท และการขาย พัดกระดาศาในราคา 25 บาทได้ 200 ชิ้นต่อเดือน จะมีรายได้เพิ่มขึ้น 5,000 บาท รวมมูลค่าที่เพิ่มขึ้นมาจากผลิตภัณฑ์ใหม่คือ 10,000 บาท โดยเฉลี่ยแล้วจะมี รายรับในอดีตคือ 150,000 บาทต่อเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าของผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เพิ่มขึ้นมา แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีรายรับเพิ่มขึ้น ประมาณ 6.66 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งมากกว่าค่าเป้าหมายในการปรับปรุง 5% ที่ได้ กำหนดไว้

การสร้างเว็บไซต์จุดประสงค์คือเพื่อขยายช่องทางการจำหน่ายให้แก่ร้านบัวจันทร์กระดาศา โดย เน้นกลุ่มลูกค้าภายในประเทศ ซึ่งในช่วงแรกเว็บไซต์อาจไม่เป็นที่รู้จักมากนักเนื่องจากยังไม่มีฐานข้อมูลใน เว็บไซต์ www.google.com แต่จะเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับลูกค้ารายใหม่ที่รู้จักร้านบัวจันทร์กระดาศาจากการแสดงสินค้า เพราะทำให้ลูกค้ารายใหม่สามารถชมสินค้าที่ทางร้านมี และไม่ได้นำไปจัดแสดง หรือ ออกจำหน่ายตามงานมหกรรมสินค้าต่าง ๆ ได้ทางเว็บไซต์

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมของการให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ปัญหา ในภาคผนวก 6.9

6.10 บ้านหัตถกรรม

สถานที่ตั้ง 30/1 หมู่ 1 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต

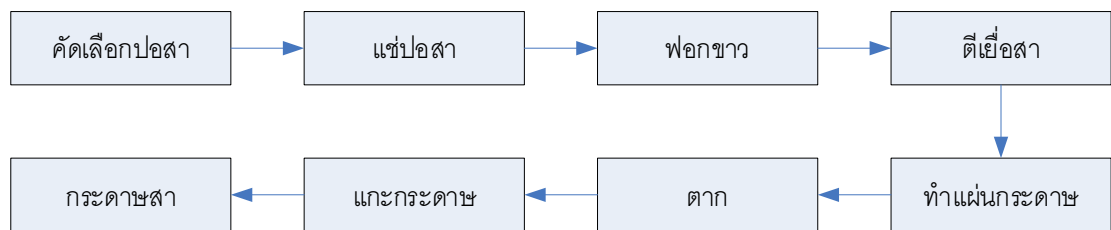
ผู้ประกอบการ บ้านหัตถกรรม ผลิตผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืช ผลิตภัณฑ์จากกระดาศา เช่น กล้อง ใส่นามบัตร, อัลบั้มใส่รูป, สมุด, ทุ่งกระดาศา มีระยะเวลาในการประกอบการที่ผ่านมา 15 ปี เคยได้รับการ สนับสนุนจากภาครัฐคือ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และผลการคิดสรรที่ผ่านมาล่าสุด 3 ดาว

ผลคัดกรองในด้านกระบวนการในการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้

	การจัดการ ตลาดและลูกค้า	การจัดการผู้ ส่งมอบ	การบริหาร การผลิต	การจัดส่ง	การบริหาร องค์กร
ผลคะแนน	48.57	51.43	52.73	12.00	46.67

จากผลการคัดกรอง พบว่าการดำเนินการขององค์กร อยู่ในระดับที่สมควรปรับปรุง คือมีค่าการประเมินในระดับประมาณ 40-50 คะแนน ยกเว้นการจัดส่งซึ่งจะมีค่าที่ต่ำมาก ในส่วนของความต้องการขององค์กร พบว่าองค์กรมีความต้องการในเรื่อง เช่น การขยายตลาด เพื่อเพิ่มช่องทางการจำหน่าย และกระบวนการผลิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการลดของเสียที่เกิดขึ้น

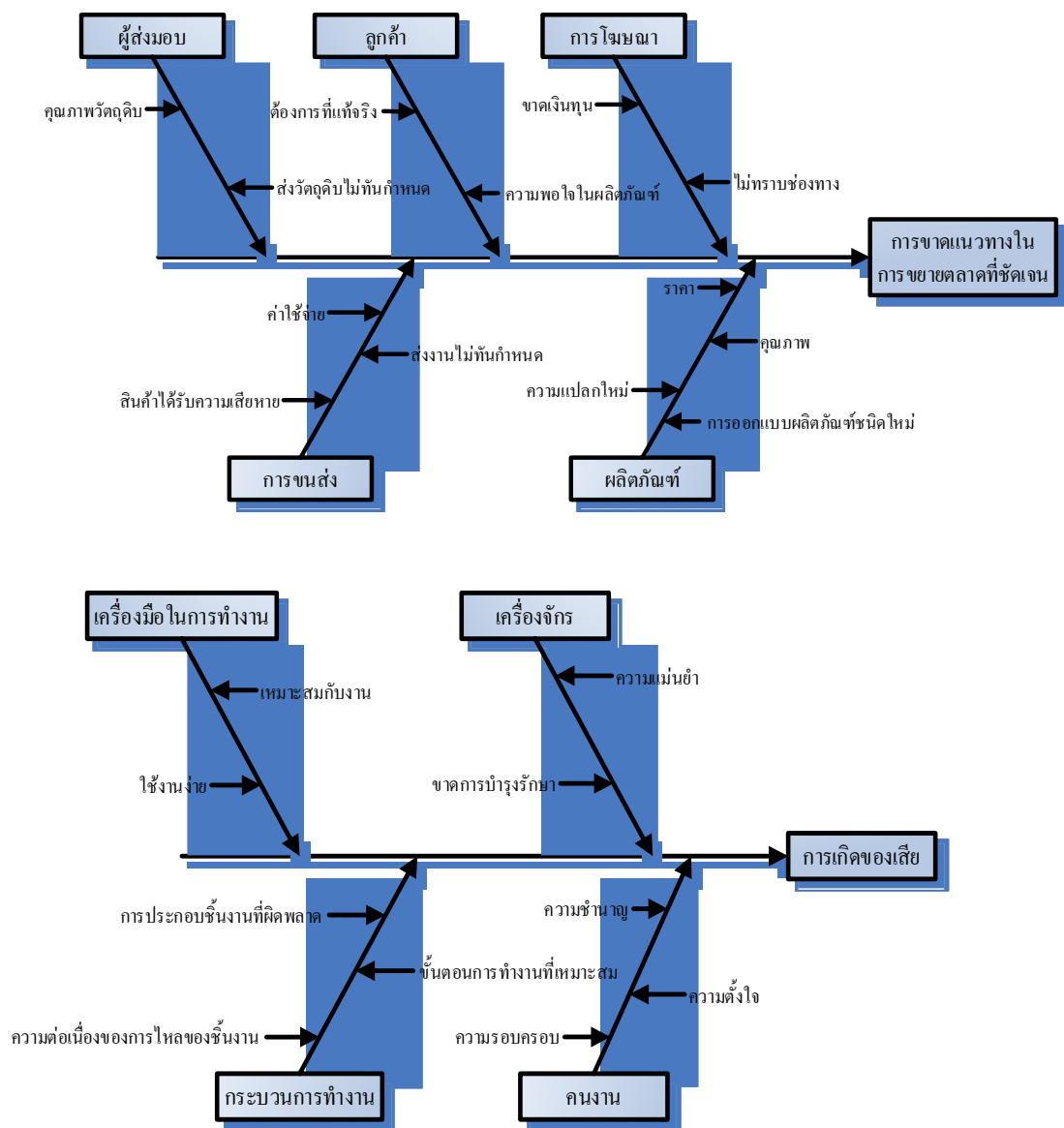
กระบวนการผลิต



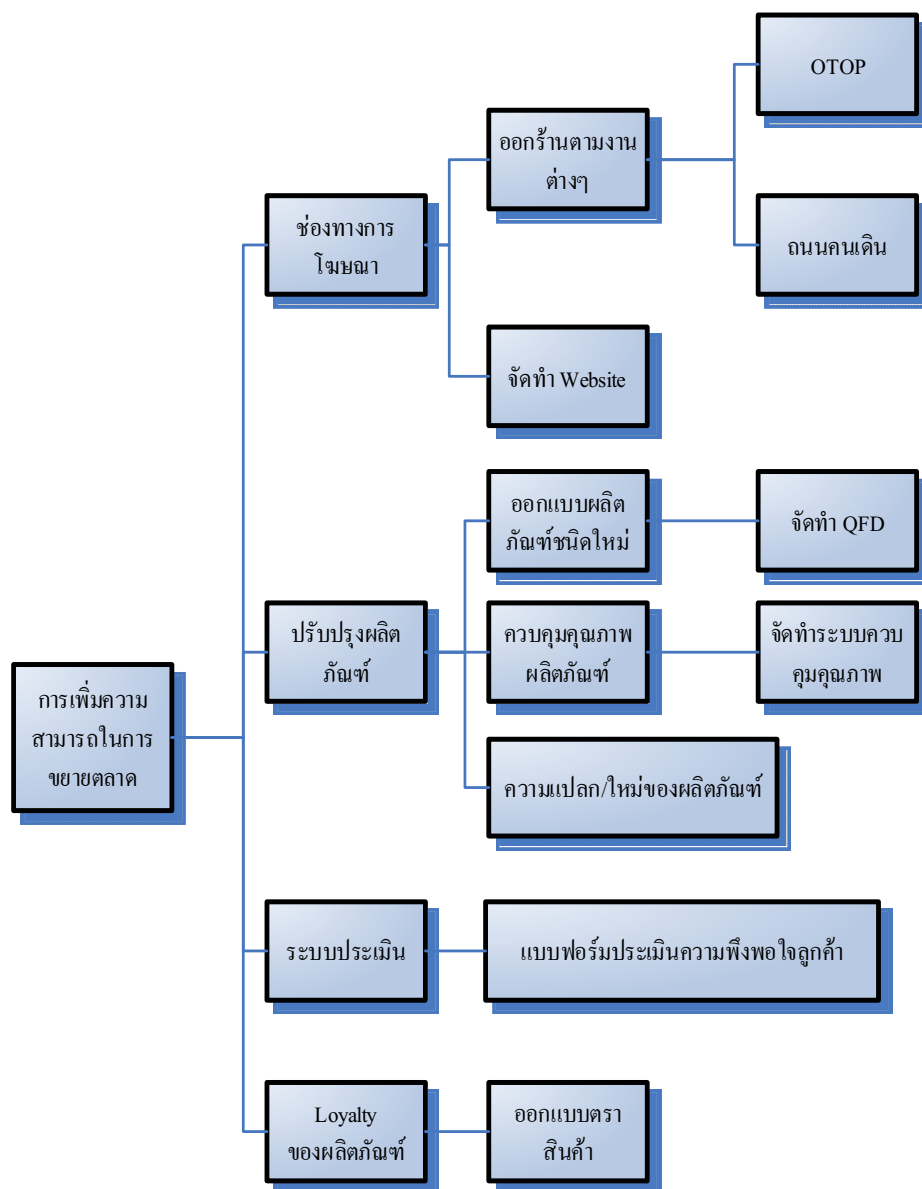
สรุปปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากปัญหาที่เลือกมาคือ

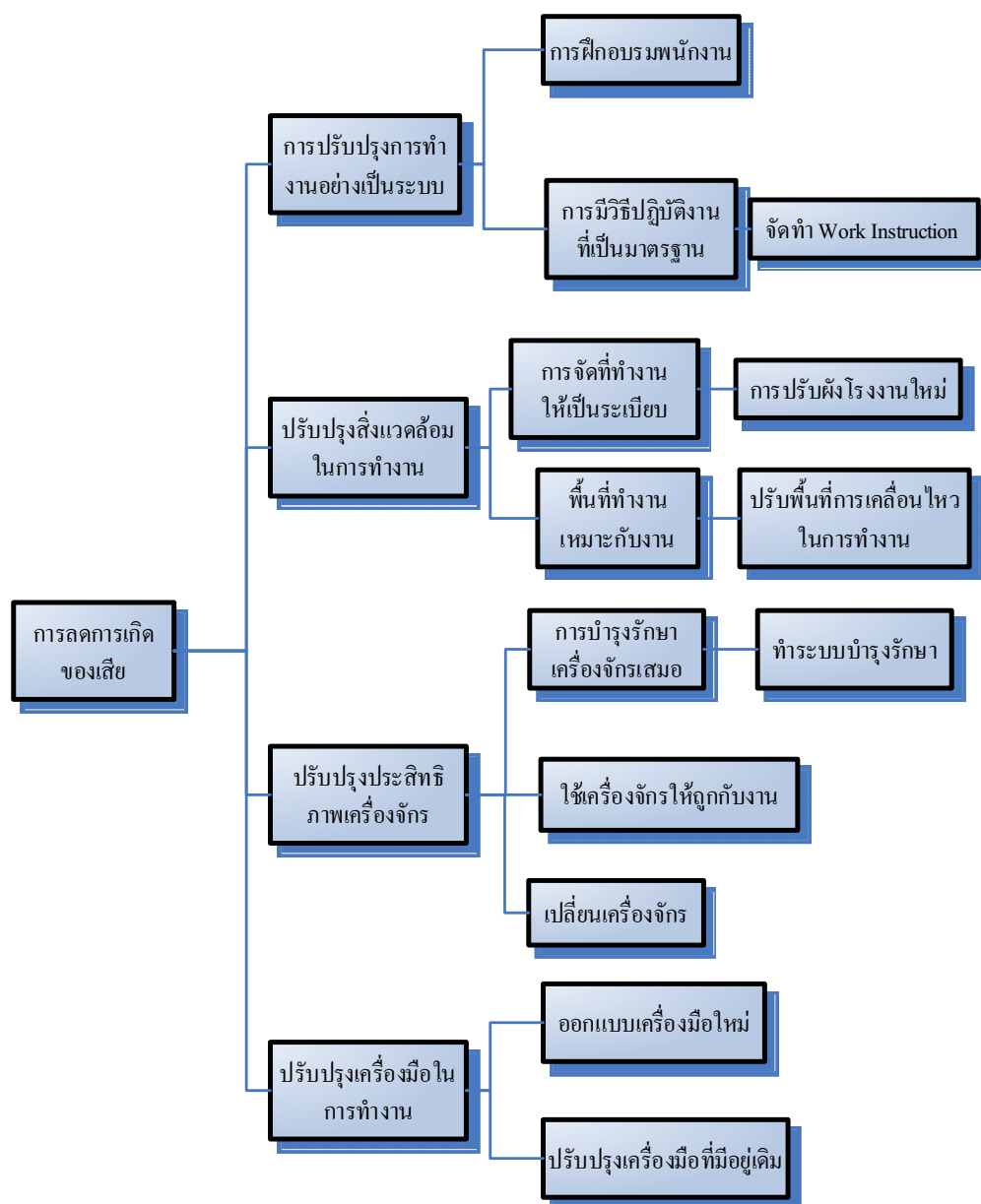
- การขาดแนวทางในการขยายตลาดที่ชัดเจน
- การเกิดของเสีย



การดำเนินการแก้ไข ที่ปรึกษาร่วมกับทางโรงงานได้ดำเนินการแก้ไข ด้วยเครื่องมือคุณภาพที่เรียกว่า แผนผังต้นไม้ และนำวิธีการแก้ไขปัญหานั้นมาประเมินด้วยแผนผังเมทริกซ์โดยให้ คะแนนตามความสามารถขององค์กรที่จะทำได้



การเพิ่มความสามารถในการขยายตลาด โดยทำการเก็บข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ และข้อมูลของผู้ผลิต เพื่อนำไปจัดทำเป็นWebsite โดยในWebsite จะมีการแสดงถึงผลิตภัณฑ์ขององค์กร การสั่งซื้อสินค้า ที่อยู่ที่จะติดต่อแคตตาล็อกของสินค้า และแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจของลูกค้า โดย Website ได้จัดแสดงไว้ที่ <http://doi.eng.cmu.ac.th/otop>



การลดการเกิดของเสียในการผลิตเริ่มต้นตั้งแต่การเก็บข้อมูลขั้นตอนในการทำงาน เพื่อนำไปทำขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสม ขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสม โดยได้พัฒนาขั้นตอนในการทำงานขึ้นมา 3 ฉบับ คือ ขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสม การผลิตสมุดขนาดเล็ก (10X20 ซม.) , ขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสม การผลิตสมุดขนาดใหญ่ (20X33 ซม.) และ ขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสม การผลิต อัลบั้มรูปขนาด 72 ภาพ

สรุปผลที่ได้จากการดำเนินงาน

ผู้ผลิตมีปริมาณของเสียก่อนการปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 5.14 หลังจากที่ได้นำขั้นตอนที่เหมาะสมในการทำงานไปใช้ปริมาณของเสียได้ลดลงเหลือร้อยละ 4.19 ซึ่งสามารถลดลงไปได้ 18.48 เปอร์เซนต์จากร้อยละของของเสียเดิม

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมของการให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ปัญหา ในภาคผนวก 6.10

6.11 บริษัท ยู.เอ็ม.ไทย อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

สถานที่ตั้ง ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต

บริษัท ยู.เอ็ม.ไทย อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2537 ทำการผลิตกระดาดสา และผลิตภัณฑ์จากกระดาดสาทุกชนิด เช่น กรอบรูป สมุด อัลบั้ม ดอกไม้ เป็นต้น โดยทางบริษัทได้มีการจำหน่ายสินค้าให้แก่ลูกค้าในต่างประเทศเป็นหลัก โดยคิดเป็นอัตราส่วนในประเทศต่อต่างประเทศ เท่ากับ 5:95 ซึ่งมีตลาดต่างประเทศที่สำคัญอยู่ในยุโรป เช่น อิตาลี สวิตเซอร์แลนด์ สเปน และเยอรมัน โดยทางบริษัทมีเป้าหมายที่จะขยายตลาดในประเทศสหรัฐอเมริกา และญี่ปุ่นให้มากขึ้น

ผลคัดกรองในด้านกระบวนการในการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้

	การจัดการ ตลาดและลูกค้า	การจัดการผู้ ส่งมอบ	การบริหาร การผลิต	การจัดส่ง	การบริหาร องค์กร
ผลคะแนน	74.28	71.43	72.73	84.0	73.33

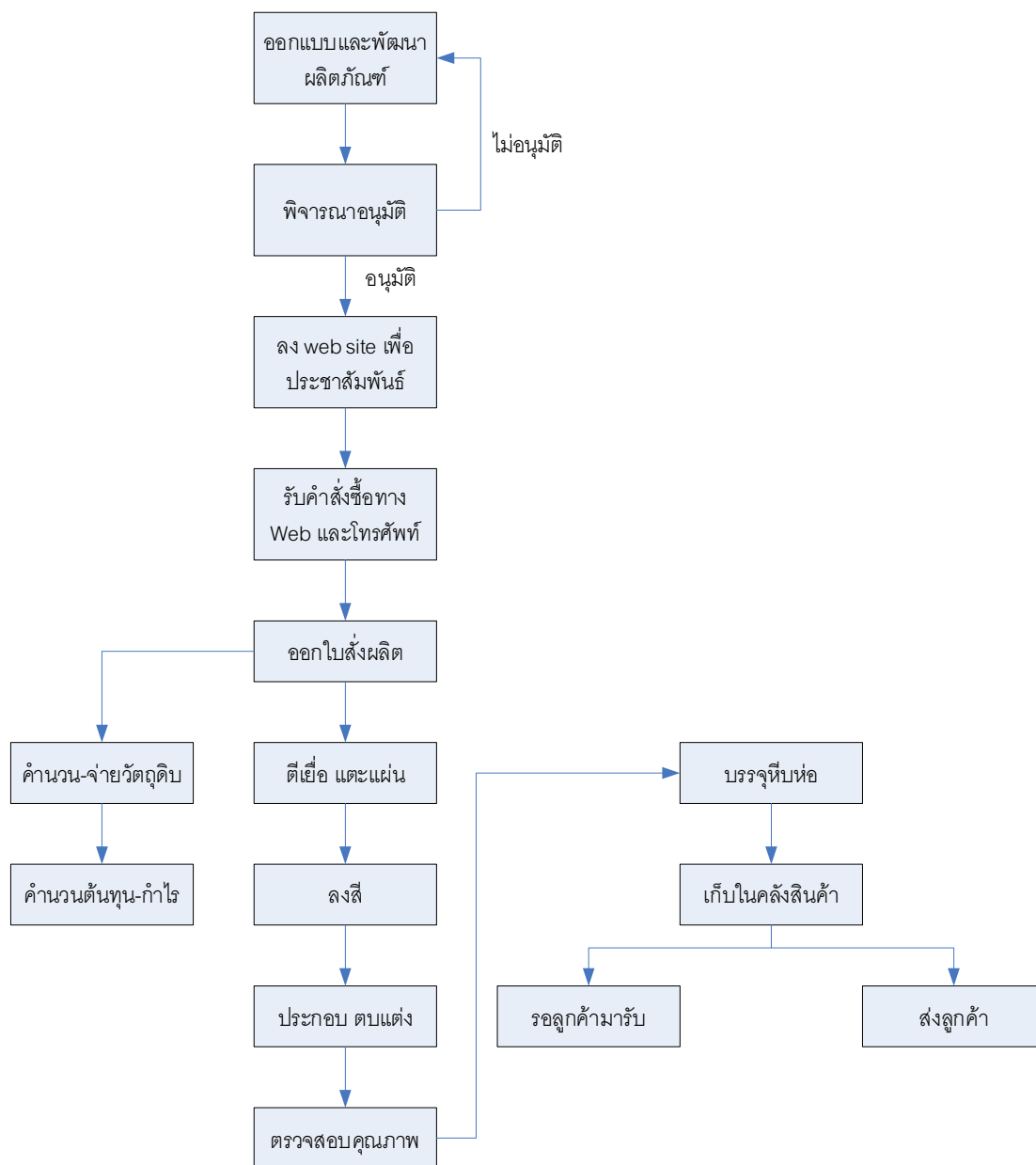
จากผลการคัดกรอง พบว่าการดำเนินการขององค์กร อยู่ในระดับที่ค่อนข้างดี ถ้าเทียบกับผู้ผลิตสินค้า OTOP รายอื่นๆ ที่กล่าวมาข้างต้น จากการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ในเชิงลึก พบว่า คือ องค์กรไม่มีการจัดการระบบคุณภาพที่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จะเห็นได้จากจำนวนของเสียที่เกิดขึ้นทั้งที่เป็นตัววัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป กล่าวคือ องค์กรจะทำการตรวจสอบคุณภาพสินค้าในขั้นสุดท้ายก่อนการบรรจุเท่านั้น ไม่มีการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบหรือตรวจสอบระหว่างกระบวนการผลิตในจุดที่มีความเสี่ยงต่อคุณภาพ ทำให้กระบวนการผลิตไม่สม่ำเสมอ และกลไกการตรวจสอบไม่สามารถตรวจสอบสินค้าที่เสียได้ทันที นอกจากนี้ยังพบว่า ขั้นตอนการผลิตสินค้ายังไม่เป็นระบบจึงเกิดคอขวดในระหว่างการผลิต จากสภาพการณ์ดังกล่าวทำให้นำมาซึ่งต้นทุนการผลิตที่สูง อันจะส่งผลต่อกำไรที่องค์กรได้รับ อีกทั้งองค์กรยังไม่มีมีการวิเคราะห์ความแตกต่างถึงข้อได้เปรียบ หรือเสียเปรียบของตนเทียบกับคู่แข่ง ทำให้ไม่มีแนวทางการขยายตลาดธุรกิจ และเพิ่มลูกค้าใหม่ จะเห็นว่าปัญหาที่องค์กรประสบอยู่นี้ ทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจยังไม่เต็มที่นัก

สรุปปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นสามารถที่จะสรุปประเด็นปัญหาที่จะดำเนินการแก้ไข ได้ดังนี้

- ปัญหาด้านของเสีย
- ปัญหาด้านต้นทุนการผลิต
- ปัญหาด้านการขยายตลาด

กระบวนการผลิต



การดำเนินการแก้ไข ที่ปรึกษาร่วมกับทางโรงงานได้ดำเนินการแก้ไข ดังนี้

- ปัญหาด้านของเสีย

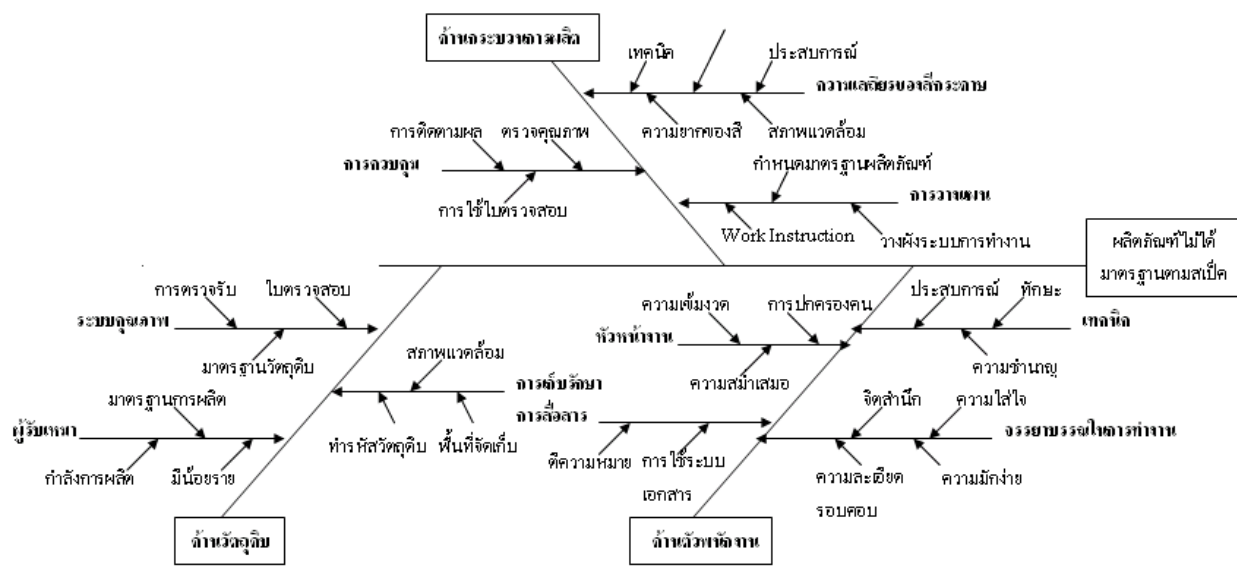
ทำการสร้างจุดสกัดของเสียในระหว่างกระบวนการผลิต จัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบก่อนการรับ ติดตามการดำเนินงานโดยใช้ระบบเอกสาร

- ปัญหาด้านต้นทุน

ทำการปรับปรุงวิธีการทำงานโดยการเปลี่ยนลำดับขั้น และศึกษาเวลาในแต่ละขั้นตอนการทำงาน เพื่อหาเวลามาตรฐาน สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการผลิต

- ปัญหาด้านการตลาด

ทำการวิเคราะห์สถานการณ์ขององค์กรในด้านต่าง ๆ และใช้จุดแข็งเป็นช่องทางในการแก้ปัญหา ตลอดจนออกแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า



รูปแบบผังก้างปลาแสดงสาเหตุการเกิดปัญหาด้านของเสีย

สรุปผลที่ได้จากการดำเนินงาน

ผู้ผลิต สามารถลดของเสียที่เกิดจากการสั่งซื้อจากผู้ส่งมอบลงได้ 11.4 % และของเสียที่เกิดจากกระบวนการผลิตลดลงได้ 3.02 % และยังสามารลดต้นทุนการผลิตต่อการสั่งผลิต 1 ครั้งลดลงได้ 3,117 บาท

ดูรายละเอียดเพิ่มเติมของการให้คำปรึกษา ปรับปรุง และแก้ปัญหา ในภาคผนวก 6.11

6.12 สรุปผลการปรับปรุง

ผ้าฝ้ายทอมือ		
ปัญหา	การดำเนินการแก้ไข	ผลการแก้ไขปรับปรุง
- ปัญหาของเสียจากการปฏิเสธผ้าทอ	- จัดทำแคตตาล็อกสีผ้า เพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารที่ผิดพลาด - จัดทำใบแนะนำการปฏิบัติงานในเรื่องของการย้อมสีผ้าและการขึ้นลายผ้า เพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้อง	สามารถเพิ่มเปอร์เซ็นต์การยอมรับผ้าทอหลังการปรับปรุง ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้ผลิตสามารถลดปริมาณของเสียที่เกิดจากการสั่งซื้อวัตถุดิบจากผู้ส่งมอบได้ 8.20% (เพิ่มสัดส่วนการยอมรับขึ้นเป็น 91.30%)
ผ้าฝ้ายใส่สาม		
- ไม่สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าได้ - การจัดการด้านการตลาดและลูกค้าไม่เหมาะสม (สินค้าไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า)	- การจัดทำสื่อสำหรับการประชาสัมพันธ์ คือ แผ่นพับ นามบัตร เว็บไซต์ - การวิเคราะห์ตลาด - การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและการนำข้อมูลความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์โดยใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment: QFD)	สามารถเพิ่มยอดขายสินค้าได้ประมาณ 26.57% ถ้าเทียบกับเดือนก่อนหน้า และประมาณ 6.59% ถ้าเทียบกับเดือนเดียวกันกับปีที่ผ่านมา
มงคลผ้าไหมยกดอก		
- การสื่อสารข้อมูลของลูกค้าไปยังพนักงานที่ยังมีข้อบกพร่อง - การขยายตลาดเพิ่มลูกค้าใหม่ที่ยังไม่เป็นรูปธรรม - ยังไม่มีทางช่องทางในการขายที่มากนัก	- การสร้างเว็บไซต์เพื่อขยายช่องทางการจำหน่ายให้แก่ร้านมงคลผ้าไหมยกดอก โดยเน้นกลุ่มลูกค้าภายในประเทศ	ยังไม่สามารถประเมิณผลได้
สุกัทรเกมส์ไม้		
- การประสานงานภายในองค์กรมีข้อบกพร่องส่งผลให้	- การจัดขั้นตอนการทำงาน - การสร้างแบบชิ้นงานและ	สามารถของเสียในขบวนการผลิตลงได้ 6.06%

เกิดของเสียในกระบวนการผลิต - ไม่สามารถควบคุมผู้ส่งมอบได้	ขั้นตอนที่ชัดเจน - การตรวจสอบชิ้นงานที่เสียหาย - การจัดการของคงคลัง - การวางแผนการผลิตโดยอ้างอิงหลักการพยากรณ์	สามารถลดจำนวนผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบไม่ทันกำหนดลงได้ถึง 33.29%
ร่วมจัดหัตถกรรม		
- ชิ้นงานเสียหรือไม่ได้คุณภาพ - การจัดการผู้ส่งมอบ (ผู้รับเหมาจากภายนอก) ยังไม่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดชิ้นงานเสีย	- ทำคู่มือการปฏิบัติงานให้กับพนักงานภายในองค์กรเพื่อเป็นการปรับปรุงความผิดพลาดในการทำงานให้ถูกต้องตามแบบงานที่องค์กรต้องการ - มีแบบงานและสเกลบอกขนาดให้แก่ผู้รับเหมาช่วงเพื่อให้ผู้รับเหมาช่วงสามารถรับทราบได้อย่างชัดเจน และทำชิ้นงานได้ตรงตามขนาดที่ต้องการ - ทำการกำหนดช่วงเวลานำในการสั่งซื้อ - ทำใบประเมินผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ	ของเสียที่เกิดจากการผลิตจากพนักงานลดลง 5.15% ของเสียที่เกิดจากผู้รับเหมาช่วงลดลง 5.30%
สูตรรัตนกระดาศา		
- การเกิดของเสียในกระบวนการผลิต	- การจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมในการทำงาน โดยเน้นที่ขั้นตอนในการผลิตกรอบรูปการผลิตสมุด และอัลบั้มรูปซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีการผลิตสม่ำเสมอ	ผู้ผลิตมีปริมาณมีของเสียในกระบวนการผลิตคิดเป็น 8.21% หลังจากที่ได้นำขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสมไปใช้ปริมาณของเสียได้ลดลงคิดเป็น 5.88% โดยสามารถลดลงไปได้ 28.38% จากเปอร์เซ็นต์ของของเสียเดิม
ต้นสา		
- ประสิทธิภาพในการผลิตยังไม่สูง ทำให้กำลังการผลิตไม่เพียงพอต่อความ	- การลดเวลาในการผลิตโดยใช้เทคนิคการศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลา (	สามารถทำให้ลดเวลาในการประกอบของตัวกล่อง (ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ทำการศึกษา)

ต้องการ	Motion and Time study)	ลดลงได้ 23.7 วินาที คิดเป็นค่าที่ดีขึ้น 10.9% เมื่อเทียบกับก่อนปรับปรุงและ สามารถลดต้นทุนการผลิตด้านแรงงานเท่ากับ 0.1 บาทต่อกล่อง
โพล์ค แชนดิคราฟท์		
- ปริมาณการผลิตต่อหน่วยเวลาต่ำ	- การลดระยะทางโดยการแก้ไขแผนผังโรงงาน - การทำสมุดเทียบสี เพื่อความง่ายต่อการเปรียบเทียบสี - การเปลี่ยนโลหะเทียบสีเพื่อลดเวลาในการเทียบสี	- เพิ่มปริมาณการผลิตได้จาก 1,042 แผ่นต่อวัน เป็น 1,161 แผ่นต่อวัน ซึ่งเพิ่มขึ้นคิดเป็น 11.42% - ลดต้นทุนค่าไฟฟ้าจาก 0.043 บาทต่อแผ่นเป็น 0.034 บาทต่อแผ่น - สามารถลดระยะทางลดลงรวมจากเดิมถึง 71.08% สำหรับวิธีการดัก และ 14.78% สำหรับวิธีการแตะ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ต้นทุนต่อแผ่นลดลง - การจัดทำสมุดเทียบสีและเปลี่ยนโลหะเทียบสีสามารถลดเวลาลงได้ 8.38 วินาทีสำหรับขั้นตอนการดัก และ 5.52 วินาทีสำหรับกรรมวิธีการแตะ
บัวจันทร์กระดาศา		
- ไม่สามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าได้ - การจัดการด้านการตลาดและลูกค้าไม่เหมาะสม (สินค้าไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า)	- การขยายช่องทางการตลาดผ่านทางเว็บไซต์ซึ่งก็สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากที่สุด - การออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่โดยหลักการเทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ	จากการประมาณการของผู้ประกอบการ การขยายป้ายติดรถยนต์กระดาศาในราคา 25 บาท ได้ 200 ชิ้นต่อเดือน จะมีรายได้เพิ่มขึ้น 5,000 บาท การขยาย พัดกระดาศาในราคา 25

		บาทได้ 200 ชิ้นต่อเดือน จะมีรายได้เพิ่มขึ้น 5,000 บาท รวมมูลค่าที่เพิ่มขึ้นมาจากผลิตภัณฑ์ใหม่คือ 10,000 บาท โดยเฉลี่ยแล้วจะมีรายรับในอดีตคือ 150,000 บาทต่อเดือนเมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าของผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เพิ่มขึ้นมา แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีรายรับเพิ่มขึ้น
บ้านหัตถกรรม		
- การขาดแนวทางในการขยายตลาดที่ชัดเจน - การเกิดของเสีย	- จัดทำเป็นWebsite โดยในWebsite จะมีการแสดงถึงผลิตภัณฑ์ขององค์กร การสั่งซื้อสินค้า ที่อยู่ที่จะติดต่อแคตตาล็อกของสินค้า และแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจของลูกค้า - การลดการเกิดของเสียในการผลิตสมุดขนาดเล็ก (10x20 ซม) ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีการผลิตมากที่สุด โดยให้มีการศึกษาวิเคราะห์การทำงาน และจัดทำขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสม	ผู้ผลิตมีปริมาณของเสียก่อนการปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 5.14 หลังจากที่ได้นำขั้นตอนที่เหมาะสมในการทำงานไปใช้ปริมาณของเสียได้ลดลงเหลือร้อยละ 4.19 ซึ่งสามารถลดลงไปได้ 18.48 เปอร์เซนต์จากร้อยละของของเสียเดิม
บริษัท ยู.เอ็ม.ไทย อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด		
- เกิดของเสียเกิดขึ้นทั้งที่เป็นตัววัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป - ต้นทุนการผลิตสูงเมื่อเทียบกับผู้ประกอบการรายอื่น	- พัฒนาระบบเอกสารทำการสร้างจุดสกัดของเสียในระหว่างกระบวนการผลิต โดยจัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบก่อนการรับติดตามการดำเนินงาน - ปรับปรุงวิธีการทำงานโดยการเปลี่ยนลำดับขั้น และศึกษาเวลาในแต่ละขั้นการทำงานเพื่อหาเวลามาตร	- สามารถลดของเสียที่เกิดจากการสั่งซื้อจากผู้ส่งมอบลงได้ 11.4 % และของเสียที่เกิดจากกระบวนการผลิตลดลงได้ 3.02 % - ลดต้นทุนการผลิตต่อการสั่งผลิต 1 ครั้งลดลงได้ 3,117 บาท

- ไม่มีแนวทางการขยายตลาดธุรกิจและเพิ่มลูกค้าใหม่	ฐาน สามารถใช้เป็นแนวทางการวางแผนการผลิต - ทำการวิเคราะห์สถานภาพขององค์กรในด้านต่าง ๆ และใช้จุดแข็งเป็นช่องทางในการแก้ปัญหา ตลอดจนออกแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า	
---	---	--

จากข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุง พบว่า รูปแบบการคัดกรองสามารถที่จะบ่งชี้ถึงจุดที่จะต้องดำเนินการพัฒนาและปรับปรุง ถึงแม้ว่าบางองค์กรสิ่งที่ได้ดำเนินการแก้ไขจะไม่ค่อยตรงกับ ค่าที่ได้ประเมินมาในตอนแรก เพราะ การประเมินจะใช้เวลาไม่นานเท่าไร ในขณะที่ยังคงเวลาดำเนินการปรับปรุงค่อนข้างที่ยาว ทำให้รับทราบข้อมูลมากขึ้น ในการแลกหัวข้อ

จากประเด็นปัญหา ทีมวิจัยก็สามารถที่จะแก้ไขปัญหาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานต่างๆ ขององค์กรได้ ซึ่งสามารถที่จะวัดเป็นค่าที่ชัดเจนออกมา ซึ่งโดยเฉลี่ยก็สามารถที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ตั้งแต่ต้นคือ มีการพัฒนาปรับปรุงเกิน 5%

บทที่ 7

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินองค์การตามรูปแบบ การคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม

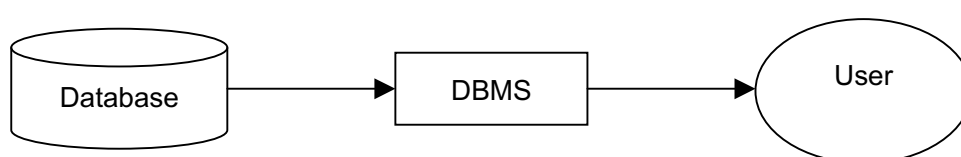
ในบทนี้จะกล่าวถึงการพัฒนาแบบสารสนเทศ Online เพื่อการประเมินองค์การตามรูปแบบ การคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นระบบฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลการประเมินของผู้ผลิตสินค้า OTOP ที่เข้าร่วมโครงการ จำนวนทั้งสิ้น 60 ราย โดยมีแนวทางในการพัฒนาดังนี้

7.1 ระบบฐานข้อมูล

ระบบฐานข้อมูลเป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการจัดการกับข้อมูลขนาดใหญ่ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ การจัดการข้อมูลจะเกี่ยวกับการกำหนดโครงสร้างของสื่อบันทึกข้อมูล และวิธีการในการจัดการกับข้อมูล รวมถึงการรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูลจากผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตให้เรียกใช้ข้อมูล สำหรับข้อดีของการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะระบบฐานข้อมูลได้แก่

1. สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล (Redundancy can be reduced)
2. สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งของข้อมูล (Inconsistency can be avoided)
3. สามารถกำหนดให้ข้อมูลมีรูปแบบและมาตรฐานเดียวกัน (Standard can be enforced)
4. สามารถกำหนดความปลอดภัยให้กับข้อมูลได้ (Security restriction can be applied)
5. สามารถรักษาความถูกต้องของข้อมูลได้ (Integrity can be maintained) แฟ้มที่มีความถูกต้อง มั่นคงและสมบูรณ์ เมื่อปรับเปลี่ยนข้อมูลตัวใดก็ไม่กระทบกระเทือนโครงสร้างทั้งหมด
6. แต่ละหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ (The data can be shared)
7. ตอบสนองต่อความต้องการใช้ข้อมูลในหลายรูปแบบ (Conflicting requirements can be balance)
8. ข้อมูลเป็นอิสระจากโปรแกรมที่ใช้งาน (Data Independence) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงค่าของข้อมูลก็ไม่ต้องแก้ไขโปรแกรม หรือเมื่อแก้ไขโปรแกรมก็ไม่ควรต้องแก้ไขโครงสร้างของข้อมูลด้วย

สำหรับระบบฐานข้อมูลจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ ฐานข้อมูล, ระบบจัดการฐานข้อมูล และผู้ใช้งาน ดังแสดงในรูปที่ 1 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้



รูปที่ 7.1 แสดงองค์ประกอบของระบบฐานข้อมูล

ฐานข้อมูล (Database)

ฐานข้อมูล (Database) หมายถึงการรวบรวมข้อมูลที่สัมพันธ์กัน และมีการกำหนดรูปแบบการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยการจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลมักจะจัดเก็บข้อมูลที่หน่วยศูนย์กลาง และอาศัยระบบจัดการฐานข้อมูลเป็นผู้สร้างและจัดการฐานข้อมูล ซึ่งกลุ่มของข้อมูลที่ถูกจัดเก็บจะจัดเก็บอยู่ในรูปของแฟ้มข้อมูล ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กันระหว่างแฟ้มเดียวกัน หรือหลายๆ แฟ้มข้อมูล โดยองค์ประกอบของหน่วยข้อมูลที่มีอยู่ภายในแฟ้มข้อมูลใดๆ จำแนกได้เป็น 3 ระดับด้วยกันคือ

1. เรคคอร์ด (Record หรือ Entry) เป็นหน่วยหลักที่กำหนดการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ หน่วยที่ใช้จัดเก็บเป็นเรคคอร์ด อาจได้แก่พนักงาน โรงเรียน หน่วยงาน
2. ฟิลด์ (Field) เป็นหน่วยของข้อมูลย่อยแต่ละตัวที่ต้องจัดเก็บไว้ในเรคคอร์ด เช่น ฟิลด์ของเรคคอร์ดพนักงาน ประกอบด้วย ชื่อพนักงาน เพศ วัน วันที่เริ่มเข้าทำงาน เงินเดือน เป็นต้น
3. แวลลู (Values) คือค่าของข้อมูลแต่ละฟิลด์ที่ถูกจัดเก็บอยู่ในแต่ละเรคคอร์ด

ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System)

ในการติดต่อกับข้อมูลในฐานข้อมูลจะต้องกระทำการผ่านโปรแกรมที่มีชื่อว่าโปรแกรมระบบการจัดการฐานข้อมูล (Database Management System: DBMS) ซึ่งโปรแกรม DBMS นี้ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการติดต่อกับฐานข้อมูล ควบคุมการใช้ข้อมูลในสภาพที่มีผู้ใช้พร้อมกันมากกว่า 1 คน คอยควบคุมดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานฐานข้อมูล เช่น การสร้างฐานข้อมูลใหม่ การเพิ่มข้อมูล การแก้ไขข้อมูล การค้นหาข้อมูล และการดูแลเรียกใช้ข้อมูลในฐานข้อมูล เป็นต้น ซึ่งในโปรแกรม DBMS จะมีส่วนของ Query Language ซึ่งเป็นภาษาที่ใช้ในการจัดการและเรียกใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูล ซึ่งสามารถนำไปใช้ร่วมกับ ภาษาคอมพิวเตอร์อื่นๆ เพื่อพัฒนาเป็นโปรแกรมที่ใช้สำหรับเรียกใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลมาประมวลผล ตัวอย่างโปรแกรมระบบจัดการฐานข้อมูลได้แก่ Access, Oracle, Sybase, SQL Server

โปรแกรมการจัดการฐานข้อมูลหรือ DBMS มีหน้าที่ดังนี้

- แปลงคำสั่งที่ใช้จัดการเก็บข้อมูลภายในฐานข้อมูล
- นำคำสั่งต่างๆ ที่ได้รับการแปลไปสั่งงานกับฐานข้อมูล
- ป้องกันความเสียหายที่จะเกิดกับข้อมูลภายในฐานข้อมูล
- รักษาความสัมพันธ์ของข้อมูลภายในฐานข้อมูล ให้มีความถูกต้องเสมอ
- เก็บรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลภายในฐานข้อมูลใน Data Dictionary ซึ่งรายละเอียดเหล่านี้ จะเรียกว่า ข้อมูลของข้อมูล (Metadata)

ผู้ใช้ (Users)

ผู้ใช้ของระบบฐานข้อมูล สามารถแบ่งกลุ่มเป็น 3 กลุ่ม ตามลักษณะการเรียกใช้ข้อมูลดังนี้

- ผู้พัฒนาโปรแกรม (Programmer) ทำหน้าที่พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ (Application Programming) เพื่อเรียกใช้ข้อมูลในฐานข้อมูล
- ผู้ใช้ทั่วไป (Users) ผู้ที่นำข้อมูลจากฐานข้อมูลไปใช้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ
 - ผู้ใช้ที่เรียกใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลผ่านโปรแกรมที่พัฒนา (Application Program) ขึ้น
 - ผู้ใช้ที่เรียกใช้ฐานข้อมูลด้วยคำสั่งของภาษาที่ช่วยในการสอบถามข้อมูล (Query Language) เช่น SQL

- ผู้บริหารฐานข้อมูล (Database Administrator: DBA) คือผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุมและตัดสินใจในการกำหนดโครงสร้างของฐานข้อมูล รวมถึงความปลอดภัยของข้อมูล ระเบียบ ควบคุมความถูกต้องของข้อมูลภายในฐานข้อมูล การแบ่งระดับ การเข้าถึงข้อมูลของ User การกำหนดแผนในการสร้างระบบสำรองและฟื้นฟูสภาพข้อมูล กรณีที่ระบบเสียหาย

7.2 โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล

โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล MySQL เป็นโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลที่มีความสามารถที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าระบบจัดการฐานข้อมูลชนิดอื่น ระบบจัดการฐานข้อมูลของ MySQL ประกอบด้วย ระบบจัดการฐานข้อมูลเชิงเดี่ยวและระบบจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ ยิ่งกว่านั้นภาษา SQL ซึ่งเป็นจุดกำเนิดของ MySQL เป็นหัวใจสำคัญของระบบจัดการฐานข้อมูลในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็น Microsoft Access, Oracles หรือ Lotus Note ฐานข้อมูล MySQL มีจุดเด่นที่ความเร็วในการจัดการ มีความน่าเชื่อถือและใช้งานง่าย

ระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL เป็นระบบเครือข่ายแบบ Server/Client Side ซึ่งประกอบด้วย Server และ Client หลายเครื่อง โดย Server มีหน้าที่สนับสนุนการจัดเก็บข้อมูล บริหารระบบห้องสมุดข้อมูล และ API ซึ่งทำให้ผู้ใช้ได้ฐานข้อมูลที่จัดการง่าย และสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้ากับโปรแกรมประยุกต์อื่นได้ง่ายและสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้ากับโปรแกรมประยุกต์อื่นได้ง่าย และรวดเร็ว

คุณลักษณะเด่นที่สำคัญของระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL ได้แก่

1. MySQL เป็นระบบจัดการฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ โดย MySQL เป็นโปรแกรมสำหรับใช้ในการสร้างฐานข้อมูล โดยมีคุณลักษณะของระบบจัดการฐานข้อมูลที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าระบบจัดการฐานข้อมูลชนิดอื่น ๆ รวมทั้งสามารถสร้างและจัดการฐานข้อมูลขนาดใหญ่ได้รวดเร็วอีกด้วยโดยที่ MySQL มีระบบสืบค้นข้อมูลที่รวดเร็ว และแม่นยำ สามารถใช้งานได้กับคอมพิวเตอร์ระบบ Stand-Alone และ Network รวมทั้งทำงานร่วมกับ Application ได้หลายชนิด

2. MySQL เป็นระบบจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ ที่มีความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างตาราง จัดเก็บข้อมูลจำนวนมาก สะดวกและค้นหาง่าย ซึ่งเป็นคุณลักษณะปกติของโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นจาก SQL แต่การสร้างฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ของ MySQL ให้ทางเลือกในการออกแบบ และพัฒนาฐานข้อมูลแก่ผู้ใช้มากกว่าโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลชนิดอื่น

3. MySQL เป็นซอฟต์แวร์แบบฟรีแวร์และเป็น Open Source ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้ MySQL สามารถพัฒนาโปรแกรมต่อเองได้อย่างอิสระและทุกคนมีสิทธิที่จะ download ระบบจัดการฐานข้อมูลนี้ผ่านทาง internet หรือทำสำเนาได้ แต่โปรแกรม MySQL มีการจดลิขสิทธิ์ ดังนั้นสิทธิบางประการ เช่น การจัดจำหน่ายซอฟต์แวร์ซึ่งพัฒนามาจาก MySQL หรือการจัดจำหน่ายซอฟต์แวร์เสริมการทำงานของ MySQL จะถูกสงวนไว้โดยบริษัทผู้ผลิต

นอกจากคุณลักษณะดังที่ได้กล่าวมา MySQL ยังมีลักษณะพิเศษเฉพาะ อาทิเช่น

- เป็นระบบการจัดการฐานข้อมูล ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ และสามารถเคลื่อนย้ายระบบได้
- พัฒนาภาษา C และ C++ ทำให้แปลงข้อมูลได้หลายรูปแบบ
- สามารถทำงานได้กับระบบปฏิบัติการที่แตกต่างกันและให้พื้นที่ในการเก็บข้อมูลมากกว่า SQL เช่น ในระบบปฏิบัติการ Solaris 2.6 ระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL ในพื้นที่เก็บข้อมูลสูงสุด 2

GB ใน SunOs 4.X ให้พื้นที่ในการเก็บข้อมูลสูงสุด 1.6 GB หรือใน Win 95 ให้พื้นที่เก็บข้อมูลสูงสุด 1.4 GB เป็นต้น

- ทำงานได้โดยใช้ GUN Automake(1.4) , Autoconf (Ver 2.52) , และ Libtool
- เลือกรูปแบบการเชื่อมโยงข้อมูลได้หลายระบบ เช่น C, C+ , Eiffel , Java , Perl , PHP , Python หรือ Ruby เป็นต้น
- เก็บข้อมูลขนาดใหญ่ได้ดี
- มีชนิดของข้อมูลให้เลือกมาก โดยแบ่งออกเป็น integers 1,2,3,4 และ 8 bytes, FIOAT, DOUBLE ,CHAR, VARCHAR, TEXT, BLOB, DATE, TIME, DATETIME, TIMESTAMP , YEAR, SET หรือ ENUM
- ตัด – เชื่อมต่อเรคคอร์ดหรือตัวแปรที่มีความยาวมากโดยอัตโนมัติสามารถนำเข้าข้อมูล ได้จากการพิมพ์และบันทึกลงในฐานข้อมูลหรือนำเข้าจากไฟล์ .txt โดยมีการกำหนดค่าคงที่ของแต่ละเรคคอร์ดแยกจากกัน ทำให้สามารถสร้างส่วนย่อยของแต่ละเรคคอร์ดได้ในขณะที่ SQL ผู้ใช้ต้องแปลงข้อมูลเป็นไฟล์ .sql

มากไปกว่านั้น ในปัจจุบัน MySQL ยังมีการปรับเปลี่ยน Version เป็น Version 4.0 โดยมีลักษณะพิเศษที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการสร้างฐานข้อมูลในยุคใหม่ที่มีจำนวนมาก และเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างซับซ้อน ซึ่งจะส่งผลในการทำงานของผู้ใช้ โดยผู้ใช้จะได้รับความสะดวกสบายในการใช้งาน MySQL และได้รับประโยชน์จากฐานข้อมูลของ MySQL มากกว่าเดิม สำหรับลักษณะที่พัฒนาขึ้นใหม่มีดังนี้

- ใช้ตารางแบบ InnoDB ซึ่งเหมาะกับการสร้างฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์สามารถกำหนด Foreign Key- Primary Key ได้
- มีการปรับปรุงระบบการสร้างดัชนี โดยสามารถใช้ตรรกะบูลีนในการสืบค้นได้ดีขึ้น รวมทั้งการค้นแบบ truncation และ pharase searching ได้
- มีคำสั่ง Union เพื่อการ MERGE ตารางสำหรับสร้างฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์รวมทั้งคำสั่ง AUTO_INCREMENT ซึ่งสามารถเรียงลำดับเลขได้อย่างถูกต้องกว่าโปรแกรมรุ่นเก่า
- เครื่องมือที่เรียกว่า myisamchk ภายใน MySQL ช่วยให้ผู้ใช้งานตรวจสอบสร้างและแก้ไขตารางได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้เครื่องมือนี้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับ SQL ได้อย่างดี

7.3 โปรแกรมติดต่อผู้ใช้งาน

เนื่องจากโปรแกรมติดต่อผู้ใช้งานที่จะนำมาประยุกต์ใช้จะต้องเป็นระบบที่สามารถติดต่อผู้ใช้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งในช่วงแรกภาษาที่นิยมใช้งานคือ ภาษา HTML (Hypertext Markup Language) แต่ภาษา HTML มีลักษณะเป็น Static ภาษาที่มีลักษณะของข้อมูลคงที่ ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการในปัจจุบันที่นิยมใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นศูนย์กลางในการติดต่อระหว่างกัน ทำให้ต้องการใช้เว็บไซต์ที่มีลักษณะเป็น Dynamic คือ เว็บไซต์ที่ข้อมูลสามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยอัตโนมัติตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ผู้เขียนเว็บไซต์เป็นผู้กำหนด และการควบคุมการทำงานเหล่านี้จะกระทำโดยโปรแกรมภาษาสคริปต์ เช่น ภาษาสคริปต์ PHP ซึ่งเป็นภาษาสคริปต์หนึ่งที่มีความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน

ภาษาสคริปต์ PHP ถูกสร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1994 โดย Rasmus Lerdorf ต่อมาผู้ให้ความสนใจเป็นจำนวนมากจึงได้ออกเป็นแพ็คเกจ “Personal Home Page” ซึ่งเป็นที่มาของ PHP โดยภาษาสคริปต์ PHP เป็นแบบ Server Side Script และเป็น Open Source ที่ผู้ใช้ทั่วไปสามารถดาวน์โหลด Source Code และโปรแกรมไปใช้ฟรีได้

ภาษาสคริปต์ PHP เป็นภาษาสคริปต์ที่พัฒนาขึ้นจากพื้นฐานของภาษาโปรแกรมมิ่งชนิดอื่นๆ เช่น C, C++ และ Perl ทำให้ภาษาสคริปต์ PHP เป็นภาษาที่รวมเอาลักษณะเด่นของภาษาต้นแบบแต่ละชนิดรวมกันอยู่ ความสามารถของภาษาสคริปต์ PHP ที่เห็นได้อย่างเด่นชัดมีดังนี้

- เป็นภาษาที่มีลักษณะเป็นแบบ Open Source ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดและนำ Source Code ของ PHP ไปใช้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- เป็นสคริปต์แบบ Server Side Script ดังนั้นจึงทำงานบนเว็บเซิร์ฟเวอร์ ไม่ส่งผลกับการทำงานของเครื่อง Client โดย PHP จะอ่านโค้ดและทำงานที่เซิร์ฟเวอร์ จากนั้นจึงส่งผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลที่เครื่องของผู้ใช้ในรูปแบบของเอกสาร HTML ซึ่งโค้ดของ PHP ผู้ใช้ไม่สามารถมองเห็นได้
- PHP สามารถทำงานได้ในระบบปฏิบัติการที่ต่างชนิดกัน เช่น Unix, Windows, Mac OS หรือ Risc OS อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก PHP เป็นสคริปต์ที่ต้องทำงานบนเซิร์ฟเวอร์ ดังนั้นคอมพิวเตอร์สำหรับเรียกใช้คำสั่ง PHP จึงจำเป็นต้องติดตั้งโปรแกรมเว็บเซิร์ฟเวอร์ได้ด้วยเพื่อให้สามารถประมวลผล PHP ได้
- PHP สามารถทำงานได้ในเว็บเซิร์ฟเวอร์หลายชนิด เช่น Personal Web Server (PWS), Apache, OmniHttpd และ Internet Information Service (IIS) เป็นต้น
- ภาษา PHP สนับสนุนการเขียนโปรแกรมแบบ Object Oriented
- PHP มีความสามารถในการทำงานร่วมกับระบบจัดการฐานข้อมูลที่หลากหลาย ซึ่งระบบจัดการฐานข้อมูลที่สนับสนุนการทำงานของ PHP เช่น Oracle, FilePro, Solid, FrontBase, MS SQL, mSQL และ MySQL เป็นต้น
- PHP อนุญาตให้ผู้สร้างเว็บไซต์ซึ่งทำงานผ่านโปรโตคอลชนิดต่างๆ ได้ เช่น LDAP, IMAP, SNMD, POP3 และ HTTP เป็นต้น
- โค้ด PHP สามารถเขียนและอ่านในรูปแบบของ XML ได้

7.4 การพัฒนาระบบฐานข้อมูล

ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูล จะสามารถแบ่งขั้นตอนออกเป็นขั้นตอน 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

การออกแบบฐานข้อมูล

โดยปกติผู้ออกแบบจะแบ่งดำเนินงานเป็นขั้นตอนตามลำดับ 4 ขั้นตอนคือ

1. รวบรวมข้อมูล โดยผู้ออกแบบระบบจะต้องเข้าใจระบบที่ต้องการสร้างทั้งระบบ ต้องรู้ว่าต้องมีข้อมูลอะไรบ้างอยู่ในระบบ (Input) และต้องการผลลัพธ์ (Output) ไດบ้าง
2. ทำความเข้าใจกับข้อมูลและการประยุกต์ใช้งาน วิธีการที่นิยมใช้กันมากในการศึกษาเพื่อวางรูปแบบระบบฐานข้อมูลคือ วิธีการแยกแยะความสัมพันธ์ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 4 ลักษณะคือ

- () Task-data relationship จุดมุ่งหมายของฐานข้อมูลคืออะไร ชีงงาน ผลลัพธ์ที่ต้องการคืออะไร จะต้องใช้ข้อมูลใดบ้างในการออกผลลัพธ์ ดังกล่าว
 - () Field-field/ key-field/ key-key relationship การจัดข้อมูลเป็นฟิลด์ต่างๆ นั้นมีกี่ฟิลด์ มีฟิลด์ใดที่จะใช้เป็นฟิลด์หลัก (key) ในการกำหนดรูปแบบหรือลักษณะของเรคคอร์ด และถ้ามีมากกว่า 1 ฟิลด์หลัก แต่ละฟิลด์หลักจะมีความสัมพันธ์กันอย่างไร
 - () Field-record relationship ลักษณะการจัดกลุ่มฟิลด์ที่สัมพันธ์กันอย่างไรจึงจะไม่ซ้ำซ้อน
 - () Field-field relationship ถ้าแยกข้อมูลเก็บไว้ในหลายๆ ไฟล์จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างไฟล์ได้อย่างไร ใช้ฟิลด์หลักใดบ้าง
- ซึ่งถ้ากล่าวโดยสรุปแล้วจะต้องพยายามทำความเข้าใจกับระบบในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ คือ
- แหล่งข้อมูล (จะรวบรวมข้อมูล เพื่อจัดเก็บและใช้ในฐานข้อมูลได้จากที่ใด)
 - จะมีความต้องการคงค่าของข้อมูลเหล่านี้ในฐานข้อมูลนานเท่าใด เมื่อใดจะลบทิ้งได้
 - ข้อมูลแต่ละตัว แต่ละชุดมีความสัมพันธ์กับข้อมูลตัวอื่นๆ หรือชุดอื่นๆ อย่างไรโดยใช้วิธีการแยกแยะความสัมพันธ์
 - ข้อมูลเหล่านี้จะทำให้เกิดสารสนเทศอะไรได้บ้าง ได้อย่างไร
 - กระบวนการแปรผลของข้อมูลเป็นอย่างไร คำจำกัดความของข้อมูลแต่ละตัวคืออะไร
 - ข้อมูลเหล่านี้จะถูกจัดเก็บอย่างปลอดภัยไม่ถูกทำลายโดยอุบัติเหตุหรือสาเหตุอื่นๆ ได้อย่างไร
 - มีกฎเกณฑ์ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้อย่างไรบ้าง
3. จัดรูปแบบของข้อมูลเพื่อวางโครงสร้างของระบบขั้นต้น หลังจากที่ได้ออกแบบระบบได้กำหนดฟิลด์และไฟล์ (Table) ที่จะใช้ภายในระบบแล้ว ผู้ออกแบบจะต้องกำหนดร่างของระบบคร่าวๆ ว่าภายในระบบจะมีการส่งผ่านข้อมูล และแสดงผลลัพธ์ในลักษณะใดนั้นคือการกำหนดรูปแบบขั้นต้นของระบบ
4. วิเคราะห์และลงมือสร้างระบบที่ต้องการใช้งาน หลังจากได้รูปแบบของระบบขั้นต้นแล้ว ผู้ออกแบบจะต้องศึกษาอย่างละเอียดว่า จะต้องจัดการอย่างไรตามลำดับขั้นตอน แล้วจึงวางรูปแบบของระบบในรายละเอียดเป็นขั้นสุดท้าย ขั้นตอนวิเคราะห์รายละเอียดของระบบที่จะสร้างนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ เป็นการกำหนดว่ามีการใช้ฟิลด์และไฟล์ได้อย่างไร และจะมีขั้นตอนการดำเนินงานของระบบในภาพรวมอย่างไร ทั้งนี้เพื่อที่จะเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่จะลงมือสร้างระบบต่อไป

การสร้างไฟล์ฐานข้อมูล

ในการสร้างไฟล์ฐานข้อมูลนั้น ก่อนอื่นผู้ออกแบบจะต้องกำหนดโครงสร้างของระบบว่าจะประกอบขึ้นมาจากไฟล์ต่างๆ อะไรบ้าง มีกี่ไฟล์ที่จะเป็นแฟ้มเก็บข้อมูล (Database storage files) และกี่ไฟล์ที่จะเป็นแฟ้มจัดรูปแบบการเรียกใช้งาน (program control files)

กระบวนการสร้างแฟ้มเก็บข้อมูล อาจแบ่งได้เป็น 2 ขั้นตอน คือ

1. ให้คำจำกัดความของระบบฐานข้อมูล (database definition) เป็นขั้นตอนของการระบุโครงสร้างของไฟล์ ภายในไฟล์จะประกอบขึ้นมาด้วยเรคคอร์ดต่างๆ ที่มีฟิลด์อะไรบ้าง แต่ละฟิลด์จะมีลักษณะอย่างไร คำอธิบายรายละเอียดหรือขีดจำกัดความของข้อมูลนี้จะถูกจัดเก็บเป็นส่วนแยก

ต่างหากไปจากตัวข้อมูลที่จะจัดเก็บในไฟล์ฐานข้อมูลที่จะสร้างขึ้น ซึ่งขั้นตอนการระบุโครงสร้างของแฟ้มข้อมูลนั้น เป็นการกระทำเพียงครั้งเดียว เมื่อต้องการใส่ข้อมูลเพิ่มเติมในภายหลัง หรือเมื่อต้องการเรียกใช้ข้อมูลในไฟล์ฐานข้อมูลก็ไม่จำเป็นต้องกำหนดโครงสร้างใหม่อีก สามารถเรียกใช้ข้อมูลภายในแฟ้มเก็บข้อมูลได้เลยโดยตรง ทั้งนี้ยกเว้นว่าผู้ออกแบบระบบต้องการแก้ไขโครงสร้างคำจำกัดความของระบบฐานข้อมูล จึงต้องกำหนดใหม่อีกครั้ง

2. ใส่ค่าข้อมูล (input source data) เป็นขั้นตอนการใส่ข้อมูลดิบ จัดเก็บไว้ในแฟ้มเก็บข้อมูล ค่าของข้อมูลที่จะจัดเก็บไว้ในไฟล์จะต้องตรงกับคำจำกัดความ (definition) ที่ได้ไว้ในขั้นที่ 1 ผู้ออกแบบระบบนอกจากจะต้องสร้างกฎเกณฑ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของค่าของข้อมูลที่จะจัดเก็บไว้ในไฟล์ (validation criteria) แล้วยังจะต้องตั้งกฎเกณฑ์การแปลงค่าเปลี่ยนรหัส (code) ของค่าของข้อมูลต่างๆ (mapping instruction)

การออกแบบรายละเอียดและพัฒนาระบบ

การออกแบบรายละเอียดและพัฒนาระบบจะมีขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดลักษณะพื้นฐานของฐานข้อมูล
 - กำหนดจำนวน files/ tables ที่จำเป็นหรือควรมีภายในระบบพิจารณาความเหมาะสม ไม่ควรมีมากเกินไปหรือมีไม่เพียงพอ
 - กำหนดชื่อฟิลด์ในแต่ละ table พิจารณาระวังความซ้ำซ้อน และวางแผนการใช้ค่าของฟิลด์ร่วมกันระหว่าง files/tables ต่างๆ
2. กำหนดโครงสร้างการทำงานของระบบ
 - กำหนดและวาดผังการทำงานของระบบอย่างคร่าวๆ แจกแจงการโยงเครือข่ายและการทำงานของ tables ต่างๆ ในระบบ
 - ระบุว่าการออกผลลัพธ์แต่ละอย่างต้องใช้ files/tables ใดบ้าง
3. กำหนดรายละเอียดของข้อมูลและลงมือสร้าง
 - ระบุคำจำกัดความของเรคคอร์ดกำหนดลักษณะของแต่ละฟิลด์ (field definition) ที่จะสร้างในแต่ละ file/table
 - กำหนดฟิลด์หลักที่จะใช้ในการจัดเรียงลำดับเรคคอร์ด โดยเฉพาะที่จะเป็นตัวกำหนดเป็น index ของเรคคอร์ด
 - ลงมือสร้างไฟล์ฐานข้อมูล และไฟล์ดัชนีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปที่เลือก
4. ผลลัพธ์ของระบบจัดการฐานข้อมูล
 - ออกแบบและกำหนดรายละเอียดของผลลัพธ์ของระบบที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของผลลัพธ์ที่เป็นหน้าจอ ตารางสรุป รายงานหรืออื่นๆ
 - ทดลองออกผลลัพธ์ของระบบอย่างง่ายๆ เช่นการใช้ส่วนของโปรแกรมสำเร็จรูปออก report หรือ label เพื่อที่จะได้ทดสอบความเป็นไปได้ และความถูกต้องของข้อมูลที่จัดเก็บอยู่ในไฟล์ฐานข้อมูล
5. กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างระบบกับผู้ใช้ระบบ

- พิจารณาความสะดวกและความง่ายของการออกผลลัพธ์ของผู้ใช้ระบบ ปรับปรุง แก้ไขวิธีการที่จะนำเสนอ หรือใช้งานผลลัพธ์ของระบบ เพื่อให้ผู้ใช้ระบบทำงานได้คล่องตัวและมีความผิดพลาดน้อยที่สุด
- เขียนโปรแกรม จัดหน้าจอ และออกผลลัพธ์ต่างๆ ของระบบ

6. กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างไฟล์ฐานข้อมูล

- กำหนดลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างไฟล์ฐานข้อมูล มี files/tables ใดบ้างที่ต้องใช้ร่วมกันในการดึงเอาข้อมูลฟิลด์ต่างๆ มาออกผลลัพธ์ที่ต้องการ
- เขียนโปรแกรมเชื่อมโยง files/tables เพื่อออกผลลัพธ์ที่ต้องการ

7. พิจารณาจัดระบบอีกครั้งด้วยวิธีการ Normalization

- พิจารณาปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการเขียนโปรแกรมต่างๆ ว่ามีความซ้ำซ้อน ความล่าช้า หรือข้อผิดพลาดของข้อมูลที่เกิดขึ้น ในที่ใดบ้างหรือไม่
- ดำเนินการตามขั้นตอนของวิธีการ Normalization เพื่อขจัดปัญหาที่เกิดขึ้น
- ปรับเปลี่ยนโครงสร้างไฟล์ฐานข้อมูล หรือโปรแกรมใหม่ตามความเหมาะสม

8. ลงมือเขียนโปรแกรมโครงสร้าง

- พิจารณาความสัมพันธ์หรือเครือข่ายของการนำเสนอและใช้ผลลัพธ์ต่าง ๆ ของระบบแล้วออกแบบทำเป็นเมนู เพื่อนำเสนอต่อผู้ใช้ระบบ
- จัดให้โปรแกรมที่เขียนขึ้นมาออกผลลัพธ์ต่างๆ แต่ละผลลัพธ์เป็นโปรแกรมย่อยๆ ของโปรแกรมโครงสร้างรวมของทั้งระบบ แล้วเขียนโปรแกรมจัดเสนอเมนู เพื่อรวมเอาโปรแกรมย่อยต่างๆ ดังกล่าว เข้าไว้ด้วยกันเป็นระบบที่ต้องการ

9. กำหนดการติดตั้งและจัดการระบบ

- พิจารณาและเขียนขั้นตอนการนำระบบไปติดตั้ง และใช้งานในองค์กรที่ต้องการใช้ระบบที่ได้พัฒนาขึ้นมา
- เขียนคำแนะนำให้ผู้ใช้ระบบ ระบุวิธีการใช้ระบบ ผลลัพธ์ที่จะได้รับ วิธีการบำรุงรักษาระบบ และการแก้ไขปัญหาเล็กๆ น้อยๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น
- เขียนโครงสร้างเพื่อการปรับปรุง การใช้งานของระบบที่สร้างขึ้นในอนาคต

10. พิจารณาปัญหาของการใช้ระบบ

- เขียนระบุปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการนำระบบใหม่นี้มาใช้มีอะไรบ้าง
- พิจารณาและหาข้อสรุป ว่าข้อมูลที่จัดเก็บจะมีความถูกต้องสมบูรณ์ได้อย่างไรจะมีขั้นตอนและวิธีการควบคุมได้อย่างไรบ้าง
- เขียนแผนการจัดระบบจัดการฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นนี้ ว่าจะมีส่วนสัมพันธ์กับระบบอื่นๆ ภายในองค์กรอย่างไร และจะขยายเครือข่ายของการทำงานให้ประสานกันมากขึ้นได้อย่างไร

7.5 การออกแบบระบบฐานข้อมูล

ในการออกแบบระบบฐานข้อมูล ได้กำหนดให้มีการเรียกใช้ฐานข้อมูลชื่อ Benchmark โดยในฐานข้อมูลดังกล่าว จะประกอบด้วยตารางข้อมูลจำนวน 6 ตาราง คือตารางข้อมูลบริษัท ตารางคำถาม ตารางตัวเลือกตอบ ตารางชุดคำถาม ตารางผลคำตอบ และตารางผลการประเมิน โดยรายละเอียดโครงสร้างของตารางข้อมูลจะแสดงในตารางที่ 1, 2, 3, 4, 5 และ 6 ตามลำดับ

ตารางที่ 7.1 แสดงโครงสร้างของตารางข้อมูลบริษัท

ฟิลด์	ชนิด	เพิ่มเติม
Com_id	int(5)	Primary Key
com_title	Varchar(50)	
Username	Varchar(10)	
Passwd	Varchar(10)	
Email	Varchar(30)	
Ctype	Varchar(10)	

ตารางที่ 7.2 แสดงโครงสร้างของตารางคำถาม

ฟิลด์	ชนิด	เพิ่มเติม
Id	int(11)	Primary Key
no	int(11)	
text	Text	
section_id	int(11)	
numchoice	int(11)	
Poll_id	int(11)	
type	smallint(1)	
has_other	smallint(1)	

ตารางที่ 7.3 แสดงโครงสร้างของตารางตัวเลือกตอบ

ฟิลด์	ชนิด	เพิ่มเติม
Id	int(11)	Primary Key
No	int(11)	
Text	Text	
Quest_id	int(11)	
poll_id	int(11)	
section_id	int(11)	

ตารางที่ 7.4 แสดงโครงสร้างของตารางชุดคำถาม

ฟิลด์	ชนิด	เพิ่มเติม
Id	int(11)	Primary Key
No	int(11)	
Text	Text	
poll_id	int(11)	
Numquest	int(11)	

ตารางที่ 7.5 แสดงโครงสร้างของตารางผลคำตอบ

ฟิลด์	ชนิด	เพิ่มเติม
Com_id	int(10)	Primary Key
q1_1	int(11)	
q1_2	int(11)	
q1_3	int(11)	
...	...	
q5_3	int(11)	

ตารางที่ 7.6 แสดงโครงสร้างของตารางผลการประเมิน

ฟิลด์	ชนิด	เพิ่มเติม
Com_id	int(10)	Primary Key
Ctype	Varchar(10)	
s1	double	
s2	double	
s3	double	
s4	double	
s5	double	
s6	double	

7.6 การพัฒนาระบบสารสนเทศ

เนื่องจากความต้องการโปรแกรมเพื่อการประเมินองค์กรตามรูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่อนุญาตให้ผู้ใช้งานสามารถป้อนข้อมูล ประเมินผล และเปรียบเทียบสมรรถนะ ได้ด้วยตนเอง ดังนั้นการพัฒนาระบบสารสนเทศบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น ซึ่งโปรแกรมต่างๆ ที่ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการเปรียบเทียบเชิงสมรรถนะนี้ได้แก่ โปรแกรมดังต่อไปนี้

- 1) Apache เพื่อใช้เป็นเว็บเซิร์ฟเวอร์ให้บริการข้อมูล และเชื่อมโยงระหว่างระบบกับผู้ใช้งาน
- 2) PHP เพื่อใช้ในการเขียนคำสั่งหรือโค้ดโปรแกรม ทำให้ผู้ใช้สามารถประมวลผลข้อมูลต่างๆ ได้
- 3) MySQL เพื่อใช้เป็นโปรแกรมระบบจัดการฐานข้อมูล
- 4) PHPMyAdmin เพื่อช่วยในการจัดการฐานข้อมูล MySQL

จากโปรแกรมที่ได้กล่าวมา เมื่อมีการติดตั้ง Apache จะทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการข้อมูลเบื้องต้นผ่าน URL: <http://www.doi.eng.cmu.ac.th/otop> ซึ่งเมื่อผู้ใช้เรียก URL ดังกล่าว ระบบสารสนเทศจะส่งข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบนี้ กลับไปที่ผู้ใช้ ซึ่งเมื่อผู้ใช้สนใจที่จะประมวลผลข้อมูลในระบบ ผู้ใช้จะต้องลงทะเบียนเพื่อขอเข้าใช้งาน และเมื่อจะเริ่มทำการประมวลผลข้อมูล ผู้ใช้ก็จำเป็นต้องขอเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบก่อนที่จะทำงานอื่นต่อไป ภายหลังจากการที่ผู้ใช้เชื่อมต่อเข้าสู่ระบบ ผู้ใช้จะได้รับข้อมูลเบื้องต้นในลักษณะของภาษา HTML ที่เว็บเบราว์เซอร์ของผู้ใช้งานสามารถแสดงผลได้ โดยในเบื้องต้นข้อมูลที่นำเสนอจะเป็นลักษณะการนำเสนอแบบ One-Way Communication ที่ทางระบบจะนำเสนอต่อผู้ใช้ แต่เมื่อผู้ใช้ต้องการเข้าถึงระบบฐานข้อมูล หรือทำการประมวลผล การทำงานในระบบจะเปลี่ยนเป็น Two-Way Communication ที่ทำงานร่วมกันระหว่างผู้ใช้และระบบ ผ่านคำสั่งในภาษา PHP ซึ่งการทำงานในส่วนนี้จำเป็นต้องมีการควบคุมผู้ที่จะเข้าใช้งานระบบ เนื่องจากผู้ใช้งานจะสามารถแก้ไขและเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆ ของระบบได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในส่วนของโปรแกรมติดต่อผู้ใช้งานจะต้องถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแนะนำระบบ และ ส่วนติดต่อเชื่อมโยงฐานข้อมูล

ส่วนแนะนำระบบ

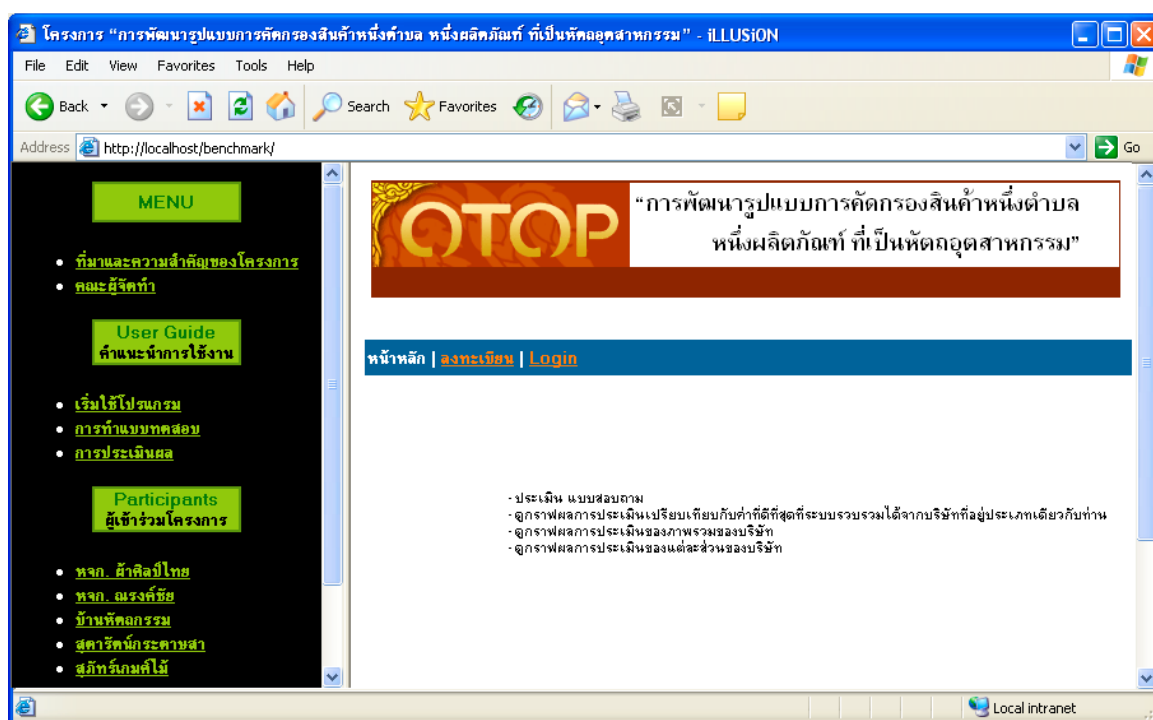
ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่จำเป็นต้องตรวจสอบผู้ใช้ เนื่องจากเป็นเพียงการเผยแพร่ข้อมูลที่นำเสนอให้กับผู้ใช้ โดยที่ผู้ใช้ไม่สามารถส่งข้อมูลกลับมายังระบบ ส่วนแนะนำระบบนี้แสดงดังภาพที่ 7.2

ส่วนติดต่อเชื่อมโยงฐานข้อมูล

เนื่องจากการติดต่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องควบคุม ผู้ใช้เฉพาะผู้ที่ถูกอนุญาตเท่านั้นจึงจะสามารถเพิ่มเติมข้อมูล หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลในฐานข้อมูลได้ ดังนั้นระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น โดยระบบต่างๆ ที่ได้พัฒนาขึ้นมีดังต่อไปนี้

1. ระบบลงทะเบียน

เนื่องจากการเข้าใช้งานในระบบ จำเป็นต้องมีการควบคุมดูแล ผู้ใช้เฉพาะที่ลงทะเบียนเท่านั้นจึงจะมีโอกาสเข้าสู่ระบบ ดังนั้นจึงได้มีการนำระบบลงทะเบียนเข้ามาใช้ เพื่อที่จะทำให้ผู้ต้องการใช้ระบบ สามารถลงทะเบียน และสามารถเรียกใช้งานระบบสารสนเทศได้ทันที สำหรับระบบลงทะเบียนจะเป็นการร้องขอข้อมูลจากผู้ใช้ จากนั้นข้อมูลจะถูกเก็บรวบรวม และบันทึกลงในฐานข้อมูล ซึ่งในอนาคตเมื่อผู้ใช้ที่ลงทะเบียนต้องการเข้ามาใช้งานในระบบ ก็สามารถป้อน username และ password เพื่อเข้าใช้งานระบบ ตัวอย่างระบบลงทะเบียนแสดงดังภาพที่ 7.3



รูปที่ 7.2 แสดงส่วนแนะนำระบบ

2. ระบบ Login

เนื่องจากเป็นข้อจำกัดเกี่ยวกับความปลอดภัยของระบบ ดังนั้นผู้ใช้งานจะสามารถเข้าใช้งานได้ถ้าป้อน username และ password ให้ตรงกับข้อมูลที่บันทึกในฐานข้อมูล หากข้อมูลที่ป้อนไม่ตรงกับข้อมูลในฐานข้อมูล ผู้ใช้ก็ไม่สามารถที่จะเข้าใช้งานในระบบได้ ตัวอย่างระบบ Login แสดงได้ดังภาพที่ 7.4

3. ระบบการประเมินองค์กร

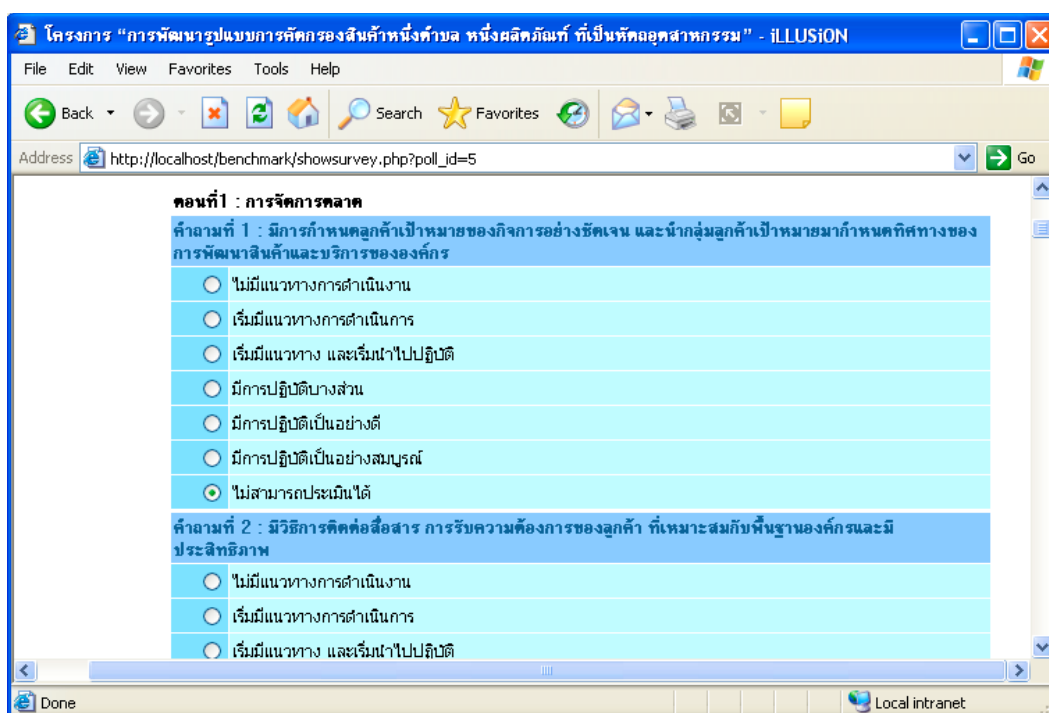
การประเมินองค์กรจะเป็นลักษณะการประเมินตัวเองขององค์กร โดยเมื่อผู้ใช้ ซึ่งเป็นตัวแทนขององค์กรต่างๆ Login เข้าสู่ระบบ ผู้ใช้จะต้องตอบแบบสอบถามข้อมูลขององค์กรในด้านต่างๆ 5 ด้านได้แก่ คือ (1) การจัดการตลาดและลูกค้า (2) การจัดการผู้ส่งมอบ (3) การบริหารการผลิต (4) การจัดส่ง และ (5) การบริหารองค์กร ซึ่งคำถามจะเป็นลักษณะการเลือกตอบ ตัวอย่างแสดงดังภาพที่ 5.5

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `http://localhost/benchmark/register.php`. The page title is "โครงการ “การพัฒนารูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม” - iLLUSION". The browser's menu bar includes File, Edit, View, Favorites, Tools, and Help. The address bar has a "Go" button. The page content includes a blue header with "หน้าแรก | ลงทะเบียน" and a section titled "ลงทะเบียน :". Below this, a message states: "กรุณกรอกข้อมูลของบริษัท พร้อมทั้ง username และ password ที่จะใช้ login เพื่อประเมินแบบสอบถาม". The registration form has a yellow background and contains the following fields: "ชื่อองค์กร" (Company Name) with the value "ผ้าหัตถกรรมไทย", "ประเภทองค์กร" (Organization Type) with a dropdown menu showing "ผ้า", "username" with the value "handycotton", "password" (masked with dots), "confirm password" (masked with dots), and "email" with the value "handycotton@hotmail.com". There are "Submit" and "Clear" buttons at the bottom right of the form. The status bar at the bottom indicates "Local intranet".

รูปที่ 7.3 แสดงตัวอย่างของระบบลงทะเบียน

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `http://localhost/benchmark/login.php`. The page title is "โครงการ “การพัฒนารูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม” - iLLUSION". The browser's menu bar includes File, Edit, View, Favorites, Tools, and Help. The address bar has a "Go" button. The page content includes a blue header with "หน้าแรก | Login". Below this, there is a banner with the text "OTOP" and "การพัฒนาแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม". The login form has a yellow background and contains the following fields: "username:" with the value "handycotton" and "password:" (masked with dots) with a note "(at most 8 characters)". There are "Login" and "Reset" buttons at the bottom of the form. The status bar at the bottom indicates "Local intranet".

รูปที่ 7.4 แสดงหน้าจอเมื่อเรียกใช้งานระบบ Login

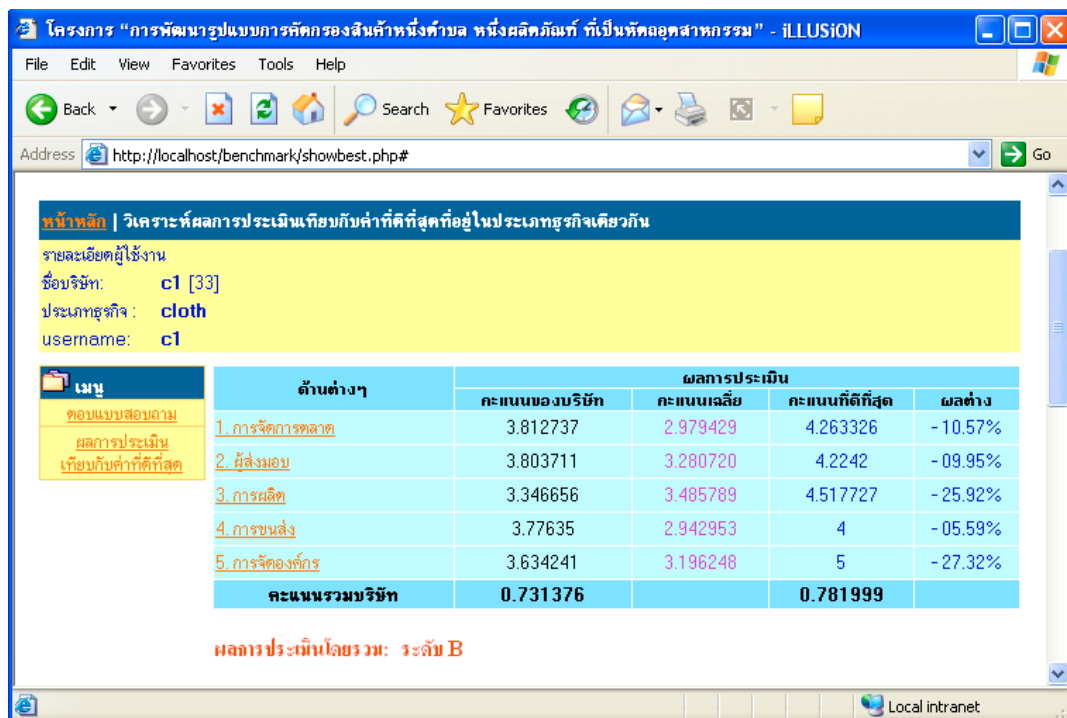


รูปที่ 7.5 แสดงหน้าจอของระบบการประเมินองค์กร

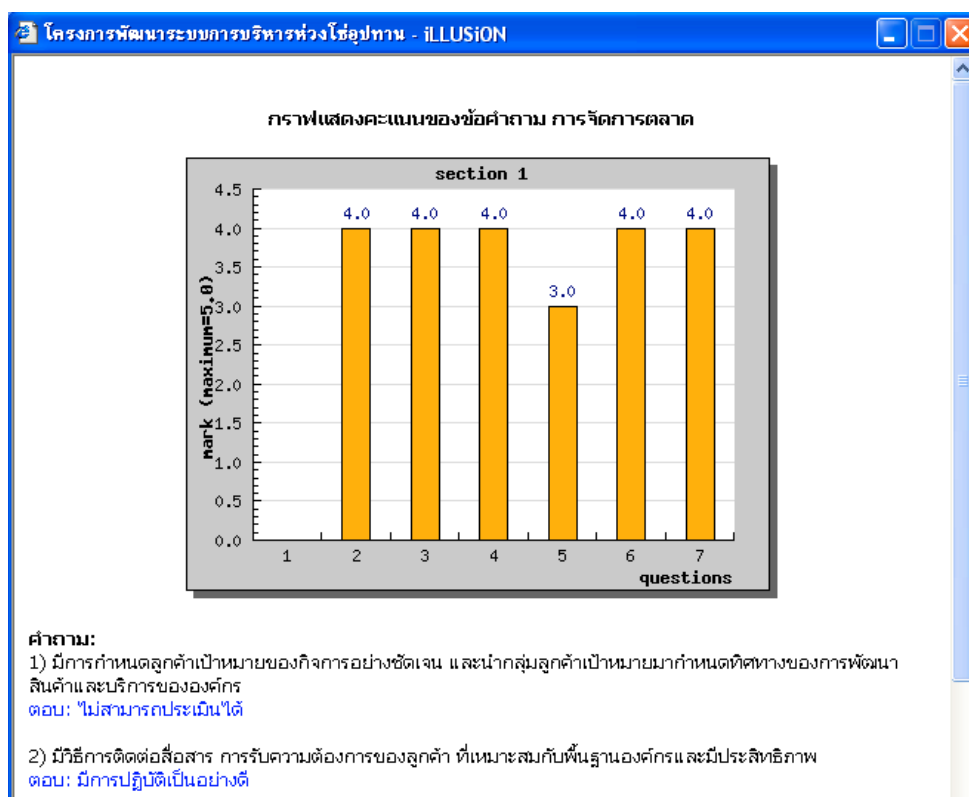
4. ระบบการเปรียบเทียบเชิงสมรรถนะ

ระบบการเปรียบเทียบเชิงสมรรถนะเป็นการแสดงผลการประเมินเทียบกับค่าที่ดีที่สุด ซึ่งในการเปรียบเทียบในระบบนี้จะเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างองค์กรที่เราป้อนข้อมูลกับองค์กรที่มีผลการประเมินดีที่สุด ในประเภทธุรกิจเดียวกันกับองค์กรที่เราป้อนข้อมูล สำหรับผลการเปรียบเทียบเชิงสมรรถนะจะดำเนินการใน 5 หัวข้อหลักคือ (1) การจัดการตลาดและลูกค้า (2) การจัดการผู้ส่งมอบ (3) การบริหารการผลิต (4) การจัดส่ง และ (5) การบริหารองค์กร ซึ่งผลที่ได้จากการเปรียบเทียบจะทำให้องค์กรต่างๆ มองเห็นตำแหน่งหรือสถานภาพขององค์กรที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยระบบจะแสดงผลแตกต่างระหว่างองค์กรของเราและองค์กรที่มีผลการประเมินที่ดีที่สุดในรูปเปอร์เซ็นต์ที่แตกต่าง หากองค์กรของเรามีผลการประเมินที่ดีที่สุด ค่าผลแตกต่างจะมีค่าเท่ากับ 0% (ตัวอย่างแสดงในรูปที่ 7.6) และถ้าหากต้องการดูรายละเอียดในแต่ละหัวข้อสามารถเชื่อมโยงไปดูรายละเอียดได้ ดังแสดงในรูปที่ 7.7

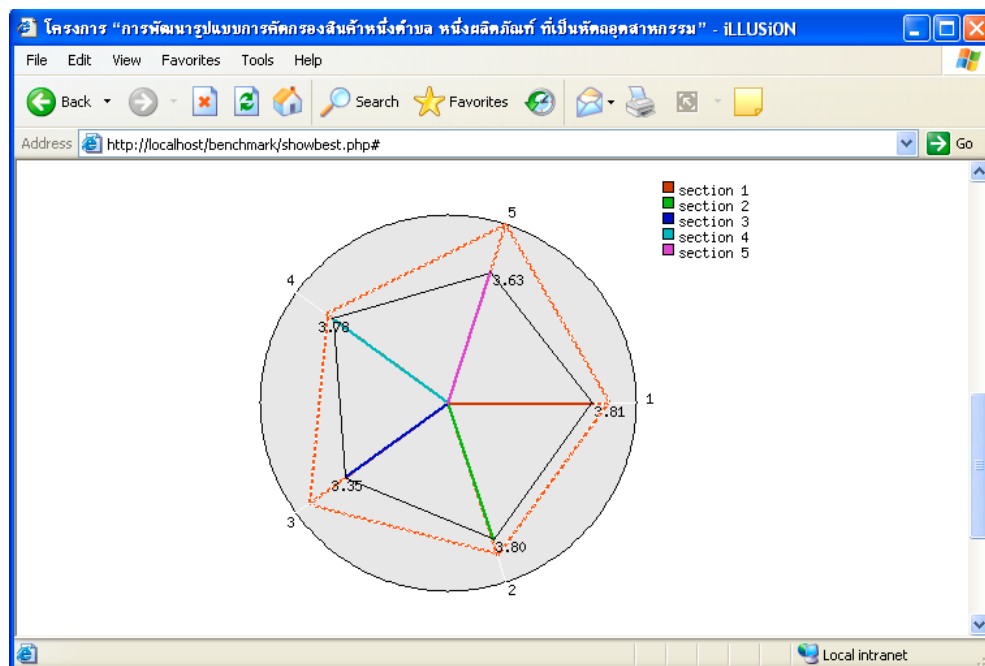
นอกจากการแสดงผลตามที่ได้กล่าวมา ระบบยังมีการแสดงผลการประเมินในรูปของกราฟเรดาร์ ซึ่งจะมีการแสดงค่าที่ดีที่สุดขององค์กรที่ดำเนินงานลักษณะเดียวกันกับองค์กรที่เรากำลังป้อนข้อมูล โดยค่าที่ดีที่สุดจะแสดงเป็นเส้นที่อยู่ชั้นนอกสุด สำหรับค่าที่ได้จากการประเมินองค์กรของตนเองจะแสดงอยู่ภายในค่าที่ดีที่สุด ซึ่งหากเราเป็นองค์กรที่มีผลการประเมินทั้ง 5 ด้านดีที่สุด กราฟแสดงค่าที่ดีที่สุดจะทับกับกราฟแสดงค่าผลการประเมินขององค์กร ตัวอย่างแสดงในรูปที่ 7.8



รูปที่ 7.6 แสดงหน้าจอเมื่อเรียกผลการประเมินเทียบกับค่าที่ดีที่สุด



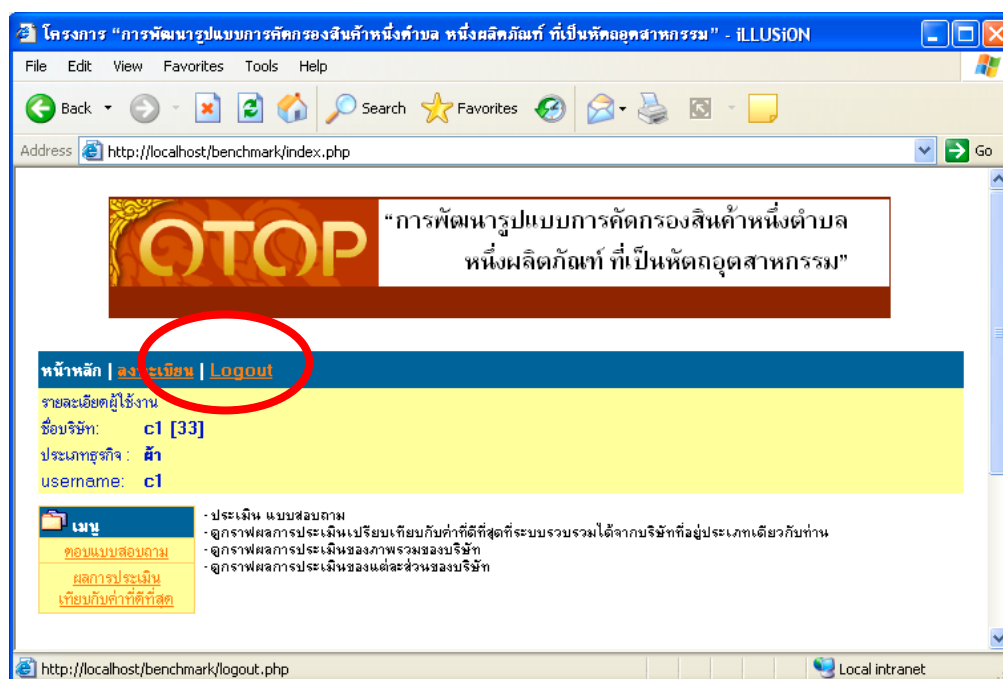
รูปที่ 7.7 แสดงรายละเอียดการประเมินในหัวข้อการจัดการตลาด



รูปที่ 7.8 แสดงหน้าจอเมื่อต้องการประเมินองค์กรด้วยกราฟเรดาร์

5. ระบบการ Logout

เมื่อต้องการออกจากการใช้งานโปรแกรมต้องคลิกที่ปุ่ม Logout ในหน้าจอในรูปที่ 7.9



รูปที่ 7.9 แสดงหน้าจอเมื่อต้องการคลิกปุ่ม Logout

บทที่ 8

บทสรุป

8.1 สรุปผลการวิจัย

โครงการการพัฒนา รูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม นี้มีวัตถุประสงค์หลัก สองประการ ดังนี้ ประการแรกเพื่อ พัฒนารูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่สามารถแบ่งระดับของคุณภาพ มาตรฐาน ศักยภาพ ความสามารถในการผลิต ภายใต้ขอบเขตกลุ่มสินค้าหัตถอุตสาหกรรม 3 อันดับแรกที่มีจำนวนมากที่สุด และ/หรือมีความต้องการของตลาดมากที่สุดในจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง ได้แก่ (1) ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า (2) เครื่องไม้ และ (3) ผลิตภัณฑ์เส้นใยจากพืช ประการที่สองปรับปรุงพัฒนาและแก้ปัญหาแก่ผู้ผลิตและสินค้า OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมโดยผ่านการประยุกต์ใช้รูปแบบการคัดกรองที่ได้ถูกพัฒนาขึ้น

กิจกรรมโครงการ ประกอบด้วย การศึกษาทฤษฎีด้านวิชาการ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ผลิต OTOP ออกแบบแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจริงจากผู้ผลิต OTOP แล้วนำมาพัฒนารูปแบบการคัดกรอง ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมตามขอบเขตที่ได้กำหนดไว้ แล้วทำการประชาสัมพันธ์ โดยจะจัดการประชุมสัมมนา และทำเอกสารเผยแพร่ความรู้ แก่ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม และบุคคลทั่วไปที่สนใจ รวมทั้งการคัดเลือกกลุ่มหัตถอุตสาหกรรมตัวอย่างจำนวน 11 กลุ่ม และเข้าไปศึกษาปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงจนสามารถแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปได้ในระดับหนึ่ง

ผลการศึกษาพอสรุปได้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

การศึกษาทฤษฎี รวมทั้งบทความวิชาการที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนบทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ SMEs และการใช้แนวคิดและเครื่องมือต่างๆ มาประยุกต์ใช้ร่วมกัน พบว่าในปัจจุบันยังไม่มีรูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมของ SMEs ที่ชัดเจน ในขณะที่ OTOP มีโครงการ OPC แต่ก็พบว่ายังมีจุดอ่อนอยู่ในบางประเด็น โดยเฉพาะในเรื่องของการที่ยังไม่สามารถประเมิน หรือคัดสรรโดยพิจารณาความเชื่อมโยงของระบบธุรกิจ ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นของการหาวัตถุดิบจนกระทั่งสินค้าถึงมือลูกค้า หรือการพิจารณาตลอดห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) และจากการพิจารณาการประยุกต์ใช้แนวคิดด้านประกันคุณภาพ วิศวกรรมอุตสาหกรรม และการจัดการที่ทันสมัย จะเห็นได้ว่ามีความหลากหลายในการผสมผสาน และให้ประสิทธิผลที่ค่อนข้างเป็นที่น่าพอใจ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ในการพัฒนารูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมไทยนี้ ควรมีการนำเทคนิค รูปแบบการประกันคุณภาพ แนวคิดด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรม และแนวคิดด้านการจัดการที่ทันสมัย มาใช้อ้างอิงเป็นพื้นฐานในการศึกษาวิจัย อาทิเช่น ISO 9000: 2000, Thailand Quality Award for Performance Excellence (TQA), Total Quality Management (TQM), Benchmarking, Logistics & Supply Chain Management, แบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงาน (Supply Chain Operations Reference: SCOR Model) การกำหนดดัชนีชี้วัดสมรรถนะหลัก (Key Performance Indicator) เป็นต้น ประกอบการพิจารณาร่วมกันกับข้อมูล สารสนเทศของ หัตถกรรม หัตถอุตสาหกรรม SMEs และ OTOP ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ได้รูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมไทยที่มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพในการนำไปใช้คัดกรอง SMEs และผู้ผลิต OTOP ของไทยที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม

การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม

การศึกษาวิจัยตามโครงการนี้ ได้ขอความร่วมมือกับพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่ ในการร่วมดำเนินการพัฒนาแบบการคัดกรอง โดยขอให้พัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่เน้นการมีส่วนร่วมในส่วนของการสนับสนุนข้อมูลของ SMEs และ OTOP ตามที่ผู้ศึกษาวิจัยต้องการ รวมทั้งการประสานความร่วมมือไปยัง SMEs และ OTOP ในการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ศึกษาวิจัย

ขอบเขตของการเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยนี้ได้กำหนดไว้คือกลุ่มสินค้าหัตถอุตสาหกรรมที่อยู่ในพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง ซึ่งจากข้อมูลที่ได้จากพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่ และการหาข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับ SMEs และ OTOP ในเขตพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง พบว่ามีผู้ประกอบการ SMEs และ OTOP รวมทุกกลุ่มสินค้าที่ขึ้นทะเบียนขอรับการคัดสรรในโครงการ OTOP Product Champion (OPC) กว่า 2,000 รายการ โดยในจำนวนนี้เป็นสินค้าประเภทหัตถอุตสาหกรรมจำนวนทั้งสิ้น 1,142 รายการ (คณะกรรมการอำนวยการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์, 2547) โดยในจำนวน 1,142 รายการนี้ ซึ่งสรุปผล 3 อันดับที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่

1. ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า (62.47%)
2. เครื่องไม้ (28.06%)
3. ผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช (9.47%)

ออกแบบระบบการเก็บข้อมูล และแบบสอบถามที่จำเป็น

เพื่อให้ได้แผนภาพกระบวนการธุรกิจตามแบบ SCOR Model ซึ่งเป็นแผนภาพที่แสดงถึงรายละเอียดของกระบวนการดำเนินการธุรกิจขององค์กรที่สอดคล้องกับแนวคิดของ SCOR Model ในระดับที่ 2 (Process Categories) อันจะนำไปสู่การกำหนดกรอบของรูปแบบการคัดกรองที่จะถูกพัฒนาขึ้น ซึ่งในการจัดทำแผนภาพกระบวนการธุรกิจของกลุ่มสินค้าหัตถอุตสาหกรรมทั้ง 3 กลุ่มสินค้า ดังที่ระบุในกิจกรรมที่ 2 นั้น จำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูล ข้อจำกัด ลักษณะการดำเนินธุรกิจพื้นฐานของผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมที่จะใช้พัฒนาแบบการคัดกรอง จึงได้มีการออกแบบระบบการเก็บข้อมูลและออกแบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้ผลิตที่เป็น SMEs และ OTOP เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มสินค้าทั้ง 3 กลุ่มเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำแผนภาพกระบวนการธุรกิจ โดยได้ออกเก็บข้อมูล ผู้ผลิตสินค้าหัตถอุตสาหกรรมทั้ง 3 กลุ่มในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง รวม 30 ราย ตามคำแนะนำของพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่และความสนใจในการให้ข้อมูล

โดยในส่วนของแบบฟอร์มเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจที่ได้จัดทำ และนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลนั้น จะเป็นการเก็บข้อมูลการดำเนินธุรกิจขององค์กรนั้นๆ ใน 4 ด้านด้วยกันคือ (1) ด้านการบริหาร (2) ด้านการตลาด (3) ด้านการผลิต และ (4) ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์

เก็บข้อมูลจริงจากผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม

จากการเก็บข้อมูลผู้ผลิตที่เป็น SMEs และ OTOP ทั้ง 3 กลุ่มสินค้า ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง รวม 30 ราย ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 4 ด้านข้าง ทำให้ทราบถึงลักษณะของการดำเนินธุรกิจของผู้ผลิตที่เป็น SMEs และ OTOP ทั้ง 3 กลุ่มสินค้า ได้ชัดเจนมาก

พัฒนาแบบการคัดกรองขั้นต้น (First Selection Model)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 4 ด้านดังกิจกรรมที่ 4 ทำให้ทราบถึงลักษณะของการดำเนินธุรกิจของผู้ผลิตที่เป็น SMEs และ OTOP ทั้ง 3 กลุ่มสินค้า ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น จากการพิจารณาผลข้อมูลเบื้องต้นในการประกอบการ และดำเนินธุรกิจของ SMEs และ OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมทั้ง 30 แห่งตามที่ได้เก็บข้อมูลมา จึงเลือกที่จะกำหนดขอบเขตการศึกษาให้อยู่ในขอบเขตของ 3 กระบวนการหลักคือ การจัดหา

(Source) การผลิต (Make) และการจัดส่ง (Deliver) เนื่องจากมีความเหมาะสม และเพียงพอกับลักษณะการดำเนินการของ SMEs และ OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมตามที่ได้เก็บข้อมูลมา

องค์ประกอบของ SCOR Model จะมีส่วนสำคัญที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์การคัดกรอง นั่นคือ องค์ประกอบมาตรวัด (Metric) ตามแบบของ SCOR model ซึ่งจะเป็นมาตรวัดที่มีคุณลักษณะของสมรรถนะ (Performance Attributes) อยู่ 5 ประการด้วยกันคือ (1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (2) การตอบสนอง (Responsiveness) (3) ความยืดหยุ่น (Flexibility) (4) ต้นทุน (Cost) และ (5) สินทรัพย์ (Asset) จากกิจกรรมย่อยในระดับที่ 3 (Decompose Processes) ที่กำหนดขึ้น สามารถที่จะนำมากำหนด และคัดเลือกมาตรวัดที่มีคุณลักษณะของสมรรถนะที่น่าจะเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของทั้ง 3 กลุ่มสินค้าหัตถอุตสาหกรรมที่คัดเลือกมา

จากมาตรวัดทั้ง 58 ตัวที่ได้ ทำให้สามารถที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์การคัดกรอง โดยมีการนำเอาแนวคิดการประกันคุณภาพอื่นๆ เช่น ISO 9000 มาเสริมเพื่อให้ได้เกณฑ์การคัดกรองที่มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการมากที่สุด รูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรม OTOP และ SMEs ขั้นต้นที่ได้ออกแบบมา ซึ่งมีด้วยกันทั้งหมด 8 หน้า ประกอบไปด้วย 4 ส่วนหลัก คือ (1) การจัดการลูกค้า (2) การจัดการผู้ส่งมอบ (3) การผลิตและตรวจสอบ และ (4) การจัดส่ง

การทดสอบใช้รูปแบบการคัดกรอง และประเมินผล

ในส่วนของการทดลองใช้รูปแบบการคัดกรองขั้นต้นนี้ ได้ทดลองใช้กับผู้ผลิต SMEs และ OTOP ที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ รวม 3 ราย คือ กลุ่มผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช 2 ราย และ กลุ่มผ้า และผลิตภัณฑ์จากผ้า 1 ราย จากนั้นได้ทำการทดลองสรุปผลการคัดกรอง การแบ่งระดับผู้ผลิต และการระบุปัญหาที่พบของผู้ผลิตทั้ง 3 ราย ดังรายละเอียดในภาคผนวก ง ซึ่งแสดงผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองขั้นต้น

หลังจากที่ได้ปรับปรุงพัฒนารูปแบบการคัดกรองขั้นต้นเดิมตามประเด็นที่ได้พบในช่วงของการทดลองใช้รูปแบบการคัดกรองขั้นต้นกับผู้ผลิตทั้ง 3 ราย ทำให้ได้รูปแบบการคัดกรองฉบับขั้นต้นฉบับปรับปรุง ซึ่งมีความครบถ้วน สมบูรณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการคัดกรองที่ได้ตั้งไว้ การดำเนินการขั้นต่อไปคือการนำรูปแบบการคัดกรองขั้นต้นฉบับปรับปรุงที่ได้นี้ ไปทำการทดลองใช้คัดกรองจริงกับผู้ผลิต SMEs และ OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมใน 3 กลุ่มสินค้าที่ได้คัดเลือกมา โดยทำการประเมิน กลุ่มสินค้าละ 3 ราย รวมเป็น 9 ราย จากนั้น ได้ทำการสรุปผลการคัดกรอง การแบ่งระดับผู้ผลิต และการระบุปัญหาที่พบของผู้ผลิตทั้ง 9 ราย และได้ทำการปรับปรุงรูปแบบการคัดกรองฉบับปรับปรุงอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ได้รูปแบบการคัดกรองฉบับสมบูรณ์ โดยมีรายละเอียดของการปรับปรุง คือ สลับตำแหน่งของเกณฑ์การคัดกรองบางเกณฑ์ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องที่สุด และ คงหัวข้อในการเก็บข้อมูลทางด้านการเงินไว้อยู่ เนื่องจากยังคงเป็นประเด็นที่มีผลต่อการประเมินองค์กรผู้ผลิต แต่ควรมีการปรับในวิธีการที่จะเข้าคัดกรอง โดยอาศัยการพัฒนาเป็นโปรแกรมความร่วมมือกับผู้ประกอบการอย่างเป็นทางการ ที่จะมีส่วนในการช่วยเหลือ หรือพัฒนาองค์กรนั้นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

การพัฒนารูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้าย (Final Selection Model)

หลังจากที่ได้ทดสอบรูปแบบการคัดกรองขั้นต้น และ ทำการประเมินผล ทีมวิจัยได้นำรูปแบบการคัดกรองขั้นต้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการประเมิน แล้วทำการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการคัดกรอง โดยรูปแบบในการคัดกรองที่ได้ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. การประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินการขององค์กร
2. การประเมินด้านตัวสินค้า

3. การประเมินด้านโซ่คุณค่า (Value Chain) และการส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น

4. การประเมินด้านผลลัพธ์ขององค์กร

การนำรูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้ายไปประยุกต์ใช้กับผู้ผลิต OTOP และ SMEs

จากรูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้ายที่ถูกพัฒนาขึ้นมา ทีมวิจัยได้นำไปทำการประเมินผู้ประกอบการด้านหัตถอุตสาหกรรมจำนวน 60 ราย ซึ่งผลข้อมูลจากการประเมินทางคณะผู้วิจัยได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของรูปแบบการคัดกรองเพื่อให้มั่นใจว่ารูปแบบการคัดกรองมีความเชื่อมั่นและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลการประเมินโดยใช้คะแนนผลการประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินการขององค์กร พบว่ารูปแบบการคัดกรองมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวม (ค่า Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.896 แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการคัดกรองมีความเชื่อมั่นสูง

ประชาสัมพันธ์เผยแพร่รูปแบบการคัดกรอง

ทางคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการ เผยแพร่ผลรูปแบบการคัดกรองให้แก่ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม และบุคคลทั่วไปที่สนใจ ผ่านทางการจัดประชุมสัมมนา จำนวน 3 ครั้ง ในหัวข้อ “โครงการพัฒนารูปแบบการคัดกรองผู้ผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม” โดยมีรายละเอียดดังนี้

ครั้งที่ 1 จัดขึ้นในวันที่ 26 กรกฎาคม 2548 เวลา 13.00 – 16.30 น. ณ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่

ครั้งที่ 2 จัดขึ้นในวันที่ 17 มกราคม 2549 เวลา 13.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุม 1 ศาลากลางจังหวัดน่าน

ครั้งที่ 3 จัดขึ้นในวันที่ 18 มกราคม 2549 เวลา 9.00 – 12.00 น. ณ ห้อง พรณภา โรงแรมเกษเวทย์ จังหวัด พะเยา

โดยในการประชุมทั้ง 3 ครั้ง ได้มีการแจกคู่มือเอกสารความรู้ (ภาคผนวกที่ 8.1) อธิบายเนื้อหาของสารของรูปแบบการคัดกรอง ผลในการประชาสัมพันธ์พบว่าผู้ประกอบการ OTOP ในส่วนของ SMEs โดยรวมมีความเห็นที่สอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานในการสร้างรูปแบบการคัดกรอง ความสำคัญของการประเมินศักยภาพขององค์กรและของตนเอง ความสำคัญในการบริหารจัดการการผลิตและองค์กร และ ความสำคัญในการสร้าง Value Chain ภายในท้องถิ่น (ภาคผนวกที่ 8.2)

นอกจากนั้น ทีมวิจัยยังได้ส่งเอกสารความรู้จำนวน 2,890 เล่ม ไปยังพัฒนาการจังหวัด และ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องจำนวน 50 แห่ง ดังรายชื่อในภาคผนวก 8.3

การพัฒนาผู้ผลิตสินค้า OTOP ที่เป็นหัตถกรรม

การนำผลการคัดกรองรวมทั้งปัญหาที่พบของแต่ละรายที่ได้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งเป็นผู้ผลิตที่ได้รับคะแนนในการประเมินระดับปานกลาง-ต่ำ ทั้งหมด 11 ราย โดยผู้ผลิตจะได้รับคำปรึกษาเพื่อปรับปรุงตามผลการคัดกรองและปัญหาที่พบนั้นๆ โดยแบ่งเป็น กลุ่มผู้ผลิตประเภทผ้า และผลิตภัณฑ์จากผ้า 3 ราย, กลุ่มผู้ผลิตประเภทเครื่องไม้ 2 ราย และ กลุ่มผู้ผลิตประเภทเส้นใยพืช 6 ราย

ผลการเข้าไปศึกษาปัญหาที่พบจากขั้นตอนการคัดกรอง และได้เข้าไปยืนยันปัญหาซ้ำอีกครั้งหนึ่ง เนื่องจากมีช่วงเวลาที่ห่างกันพอสมควร ปัญหาหรือความต้องการของกิจการอาจเปลี่ยนแปลงได้ นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านขีดจำกัดของความรู้และความสามารถของคณะผู้วิจัย เช่น ผู้ประกอบการต้องการให้ออกแบบลายผ้าแบบใหม่ขึ้นมา แต่คณะผู้วิจัยไม่สามารถทำได้ เนื่องจากมีความรู้ด้านวิศวกรรมศาสตร์เป็นต้น

ตลอดจนตกลงรายละเอียดในการทำงาน และหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้ประกอบการทั้ง 11 ราย พบว่าสามารถช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นได้ในระดับที่น่าพอใจ (ดูรายละเอียดในบทที่ 6 และ ภาคผนวกที่ 6)

8.2 การอภิปรายผล

รัฐบาลภายใต้การบริหารงานของ พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร ได้พยายามที่จะพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนวิสาหกิจชุมชนมาโดยตลอดมาเป็นเวลาหลายปี เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้มีความเจริญยิ่งขึ้น มีการสร้างโครงการต่างๆขึ้นมารองรับหลายโครงการและหลายระดับ และจัดสรรงบประมาณนับหมื่นล้านบาท เช่น ในระดับผู้ประกอบการ โครงการให้คำปรึกษาแก่สถานประกอบการระดับขนาดกลางและขนาดย่อม โครงการชุปชีวิตธุรกิจไทย ภายใต้การดูแลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม และในระดับวิสาหกิจชุมชน มีโครงการหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล โครงการกองทุนหมู่บ้าน โครงการบัณฑิตกองทุนหมู่บ้าน เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า โครงการต่างๆที่รัฐบาลสนับสนุนให้มีในระยะแรกๆนั้น เกิดขึ้นในระดับที่แตกต่างกัน มีความเป็นเอกเทศ ไม่เชื่อมโยงถึงกันอย่างเป็นรูปธรรมเท่าใดนัก เช่น การพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นการพัฒนากลุ่มบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนเป็นหลัก ส่วนโครงการหนึ่งผลิตภัณฑ์หนึ่งตำบล มีวัตถุประสงค์เพื่อให้กลุ่มชาวบ้านมารวมตัวกันสร้างผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นให้มีมูลค่า สร้างเอกลักษณ์ขึ้นมาในตัวผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยใช้ภูมิปัญญาชาวบ้านเป็นหลัก

อย่างไรก็ตาม แม้การพัฒนาจะเกิดขึ้นอย่างแยกส่วนในระยะแรก แต่การไหลของกระแสเศรษฐกิจกลับมีการไหลรวมกันอย่างแบ่งแยกได้ยาก กล่าวคือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ยังมีความต้องการใช้วัตถุดิบบางส่วนจากกลุ่มชาวบ้าน ต้องการแรงงานที่มีฝีมือจากชาวบ้าน ในขณะเดียวกัน ชาวบ้านก็ต้องการขายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปหรือกึ่งสำเร็จรูปแก่วิสาหกิจอื่น เพื่อนำไปจำหน่ายหรือผลิตเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปต่อไป และในบางครั้ง ยังเป็นคู่แข่งทางการค้าอีกด้วย ถ้าหากผลิตสินค้าชนิดเดียวกันและมีตลาดเดียวกัน

ด้วยศักยภาพที่แตกต่างกันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และวิสาหกิจชุมชน ทั้งในด้านเงินทุน และ ความรู้ความสามารถพื้นฐานของบุคลากร หรือด้านอื่นๆ การนำข้อเสนอแนะต่างๆไปปฏิบัติให้เกิดผลทางเศรษฐกิจย่อมมีความแตกต่างกัน มองในแง่ร้าย ถ้ากลุ่มวิสาหกิจเหล่านี้ต้องแข่งขันในตลาดเดียวกัน ผลลัพธ์ที่เลวร้ายย่อมตกเป็นของวิสาหกิจที่อ่อนกำลังกว่าอย่างแน่นอน วิสาหกิจที่เข้มแข็งกว่า พร้อมกว่าย่อมได้เปรียบ

วิสาหกิจชุมชนเป็นวิสาหกิจที่หลายฝ่ายให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะสมาชิกของกลุ่มเป็นชาวบ้านธรรมดา มีความรู้ไม่สูงมากนัก ขาดแคลนทุนทรัพย์ ขาดเทคโนโลยีการผลิต ขาดความรู้เรื่องการจัดการที่ดี แม้ว่าที่ผ่านมารัฐบาลจะได้พยายามสนับสนุนเรื่องแหล่งทุนบ้าง แต่บางครั้งกลับเป็นการสร้างปัญหาแก่ชาวบ้านที่นำเงินทุนไปใช้อย่างไม่เหมาะสม เกิดปัญหาหนี้สินในครัวเรือนมากมาย (เสนห์ จามริก, 2548)

จากการใช้เครื่องมือคัดกรองในการวิจัยนี้ พบว่า ในวิสาหกิจหนึ่งๆมีปัญหาหลายประการที่ต้องการการแก้ไข เช่น ด้านการเงิน การตลาด การออกแบบผลิตภัณฑ์ การจัดการการผลิต การจัดการต้นทุน เป็นต้น ปัญหาบางอย่างไม่สามารถแก้ไขหรือวัดผลการแก้ไขให้เห็นผลอย่างชัดเจน หรือเห็นผลในระยะเวลานานสั้น เช่น การเพิ่มยอดขาย โดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ หรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ เป็นต้น แต่เป็นเรื่องที่วิสาหกิจต่างๆไม่ว่าจะเป็นระดับใหญ่หรือเล็กต้องทำทั้งสิ้น เช่นบริษัทผู้ผลิตรถ

ยนต์ชั้นนำของโลกที่ต้องโฆษณาณดินรุ่มใหม่ ในสื่อทั้งทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือ นิตยสารหลายๆสื่อ พร้อมกัน เป็นต้น

ในมุมมองของรัฐบาลที่บริหารประเทศ ย่อมมองเห็นว่า การขยายฐานจำนวนผู้ประกอบการให้เพิ่มมากขึ้นย่อมเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศชาติโดยรวม จึงได้พัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ หรือผู้นำวิสาหกิจชุมชนให้เข้มแข็งขึ้น ให้เรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เรียนรู้ที่จะพึ่งพากันมากกว่าที่จะแข่งขันกันอย่างเอาเป็นเอาตาย โดยให้ความรู้ด้านการรวมกลุ่ม (Clusters) แสวงหาความร่วมมือและผลประโยชน์ร่วมกัน

เป็นที่น่าสังเกตว่า ปัจจุบันรัฐบาล ข้าราชการ และนักวิชาการ หลายฝ่าย รวมทั้งผู้ประกอบการและผู้นำชุมชน ได้มองเห็นปัญหานี้ร่วมกันและพยายามสร้างความเชื่อมโยงของวิสาหกิจระดับต่างๆเข้าด้วยกันมากขึ้น เพื่อพัฒนาวิสาหกิจของประเทศให้เจริญก้าวหน้าไปด้วยกัน สนับสนุนหรือเสริมความแข็งแกร่งให้กันและกัน

ภาคผนวก 4.1

แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้ผลิต OTOP และ SMEs



แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้ผลิต OTOP และ SMEs

วัตถุประสงค์ของแบบฟอร์มเก็บข้อมูล

1. เพื่อเก็บข้อมูลผู้ผลิต SMEs และ OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม เกี่ยวกับการประกอบการ และการดำเนินธุรกิจ

คำอธิบายแบบฟอร์มเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลประกอบไปด้วย 4 ส่วนหลัก คือ

- 1) การบริหาร
- 2) การตลาด
- 3) การผลิต
- 4) การพัฒนาผลิตภัณฑ์

ส่วนที่ 1

การบริหาร (Administrative)

1. ลักษณะการจดทะเบียนขององค์กร
() ห้างหุ้นส่วน จำกัด
() บริษัท จำกัด
() อื่นๆ.....
2. องค์กรของท่านมีแผนการบริหาร (Organization Chart) หรือไม่
() มี () ไม่มี
3. องค์กรของท่านมีการปฏิบัติตามแผนการบริหาร (Organization Chart) หรือไม่
() ปฏิบัติตาม () ไม่ปฏิบัติตาม ()
อื่นๆ.....
4. พนักงานทั้งหมดมีประมาณ..... คน
5. พนักงานส่วนใหญ่มาจากแหล่งใด.....
6. องค์กรของท่านมีใบระบุ อำนาจหน้าที่ และ ความรับผิดชอบของตำแหน่งต่างๆ (Job Description) อย่างชัดเจน หรือไม่
() มี () ไม่มี

7. องค์กรของท่านมีการปฏิบัติตามใบระบุ อำนาจหน้าที่ และ ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
ต่างๆ (Job Describtion) อย่างชัดเจน หรือไม่

() ปฏิบัติตาม () ไม่ปฏิบัติตาม ()
อื่นๆ.....

8. ระบบการตัดสินใจ

() รวมอำนาจ (เอ้าแก่)
() กระจายอำนาจ (สากล)
() อื่นๆ.....

9. องค์กรของท่านมีระยะเวลาในการประกอบกิจการ.....ปี

10. องค์กรของท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

11. องค์กรของท่านเคยมีการจัดฝึกอบรมพนักงานในรอบปีที่ผ่านมา

() มี อบรมเรื่องใด.....
() ไม่มี

12. องค์กรของท่านได้รับการส่งเสริมหรือสนับสนุนจากภาครัฐหรือสถาบันเอกชนใดๆ

() มี คือ.....
() ไม่มี

13. ในอนาคต 1-2 ปี องค์กรของท่านมีโครงการที่จะปรับปรุงการดำเนินงานด้านการบริหาร

() มี คือ.....
() ไม่มี

ส่วนที่ 2

การตลาด (Marketing)

1. ท่านมีการวางแผนด้านการตลาดในองค์กรของท่านหรือไม่ () มี () ไม่มี

(ถ้ามี) รับผิดชอบโดยใคร (ฝ่ายหรือหน่วยงาน)

2. ท่านมีการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการตลาดหรือไม่ () มี () ไม่มี อย่างไร

1.
2.
3.

3. องค์กรของท่านมีผลิตภัณฑ์.....ประเภท

4. ผลิตภัณฑ์ คือ.....
5. ผลิตภัณฑ์เคยได้รับการคัดสรร
 - () เคย ปี..... ผลการคัดสรร.....
 - () ไม่เคย
6. จุดเด่นของสินค้า
 - () คุณภาพอายุการใช้งาน
 - () บริการหลังการขาย
 - () การหาซื้อได้ง่าย
 - () รูปร่างลักษณะ
 - () การบรรจุภัณฑ์
 - () อื่นๆ.....
7. ส่วนแบ่งตลาดในปัจจุบัน

ภายในจังหวัด.....%

ลูกค้าจร.....%

ต่างจังหวัด.....%

ต่างประเทศ.....%
8. คู่แข่งที่สำคัญ คือ
 1.
 2.
9. เรื่องราวของตัวผลิตภัณฑ์
 - () มี.....
 - () ไม่มี
10. วิธีตั้งราคา
 - () ตั้งขึ้นเอง
 - () ตั้งตามคู่แข่ง (ตามราคาตลาด)
 - () ตั้งราคาโดยยึดต้นทุนเป็นหลัก
 - () อื่นๆ
11. ราคาเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น
 - () สูงกว่า

- () เท่ากัน
() ต่ำกว่า
() อื่นๆ.....
12. รายได้ในการจัดจำหน่ายสินค้าเทียบกับปีที่ผ่านมา
() เพิ่มขึ้น () ลดลง
13. ความต่อเนื่องของตลาด
() มีลูกค้าใหม่ () มีลูกค้าเก่า () มีทั้งลูกค้าเก่าและใหม่
14. ช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า.....
15. การจำหน่าย
() จำหน่ายถึงผู้บริโภคโดยตรงถึงผู้บริโภค.....%
() ให้ตัวแทนจำหน่ายต่อถึงผู้บริโภค.....%
() ขายผ่านทาง Internet%
() การออกงานนิทรรศการ.....%
() อื่นๆ.....
16. มีวิธีการขนส่งไปยังผู้บริโภคอย่างไร
1.
2.
3.
17. การส่งเสริมระดับผู้บริโภค
() การให้ตัวอย่างสินค้า
() ข้อเสนอส่วนลด
() ของแถม
() อื่นๆ.....
18. ปัจจุบันค่าใช้จ่ายในการขายคิดเป็นเท่าไร
() ต่อยอดขาย.....%
() ต่อต้นทุนสินค้า.....%
19. การนำสินค้ามาคิดเป็น.....%
มีการจัดการอย่างไร.....
20. ในอนาคต 1-2 ปี องค์กรของท่านมีโครงการที่จะปรับปรุงการดำเนินงานด้านการตลาด

() มี คือ.....

() ไม่มี

21. ปัญหาและความต้องการด้านการตลาด

1.

2.

ส่วนที่ 3

การผลิต (Production)

โปรดเลือกผลิตภัณฑ์หลัก 1 ชนิด เพื่อเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูล คือ.....

1. ทำเลที่ตั้งขององค์กร

() ใกล้แหล่งวัตถุดิบ

() ใกล้ตลาด

() ใกล้แหล่งแรงงาน

() อื่น ๆ

2. แหล่งที่มาของวัตถุดิบ

() ใช้วัตถุดิบจากนอกจังหวัดทั้งหมด

() ใช้วัตถุดิบจากภายในจังหวัดทั้งหมด

() ใช้ทั้งในจังหวัดและนอกจังหวัด

3. ตัวชี้วัดใดเป็นตัวที่สำคัญที่สุดในการคัดเลือกแหล่งวัตถุดิบขององค์กร(เรียงตามลำดับความสำคัญ)

() คุณภาพ

() ความรวดเร็วในการจัดส่ง
สินค้า

() ต้นทุนของการสั่งซื้อสินค้า

() อื่นๆ

.....

4. องค์กรของท่านมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมเพื่อช่วยในการจัดซื้อวัตถุดิบ

() มี คือ.....

() ไม่มี

5. เปอร์เซนต์ (%)

การสูญเสียของวัตถุดิบในการกระบวนการผลิต.....%

สาเหตุเพราะ

- () การสูญเสียปกติที่ต้องเกิด.....%
 - () กระบวนการผลิตมีปัญหา.....%
 - () ตัววัตถุดิบ.....%
 - () อื่น ๆ %
6. องค์กรของท่านมีการวางแผนการผลิต
- () มี.....
 - () ไม่มี
7. กรรมวิธีการผลิตขององค์กร
- () ใช้มือ () เครื่องจักร () อื่นๆ.....
8. องค์กรของท่านมีระบบการจัดการสินค้าคงคลัง
- () มี.....
 - () ไม่มี
9. การดำเนินการผลิตขององค์กรเป็นแบบ
- () เสนอขาย (Make to Stock) () ไปสั่งซื้อ (Make to Order)
10. การบรรจุภัณฑ์(Packing) สินค้า
- () ผลิตเอง () สั่งผลิต
11. วัสดุที่ใช้ในการบรรจุภัณฑ์(Packing) สินค้า
- () ผลิตเอง () สั่งผลิต
12. กำล้างการผลิตขององค์กรเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า
- () เพียงพอ
 - () ไม่เพียงพอ.....
13. มีการรักษาสิ่งแวดล้อมในกระบวนการผลิตหรือไม่
- () มี () ไม่มี
14. กลยุทธ์การลดต้นทุน
- () มี คือ
 - () ไม่มี
15. วิธีการกำจัดของเสียจากกระบวนการผลิต (โปรดระบุ)
- () นำเสีย โดยวิธี
 - () ขยะ โดยวิธี

- () อากาศเสีย โดยวิธี
- () อื่น ๆ
16. ในอนาคต 1-2 ปี องค์กรของท่านมีโครงการที่จะปรับปรุงการดำเนินงานด้านการผลิต
- () มี คือ.....
- () ไม่มี

ส่วนที่ 4

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Development of Product)

1. ที่มาของรูปแบบ สี สัน ของผลิตภัณฑ์

() การออกแบบและสร้างสรรค์ใหม่ทั้งหมด

() เป็นภูมิปัญญาจากท้องถิ่นเดิม

() เป็นภูมิปัญญาจากท้องถิ่นเดิมและมีการพัฒนาสร้างสรรค์

() อื่นๆ.....
2. การพัฒนารูปแบบ สี สัน ของผลิตภัณฑ์

() มีการพัฒนา

อย่างไร.....

() ไม่มีการพัฒนา
3. การพัฒนาบรรจุภัณฑ์

() มีการพัฒนา

อย่างไร.....

() ไม่มีการพัฒนา
4. การพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ที่ผลิตในรอบ 1 ปี

() มีการพัฒนา

อย่างไร.....

() ไม่มีการพัฒนา
5. ในอนาคต 1-2 ปี องค์กรของท่านมีโครงการที่จะปรับปรุงการดำเนินงานด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์

() มี คือ.....

() ไม่มี

6. ความต้องการอื่น ๆ ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์

1.

2.

3.

ภาคผนวก 4.2

รายชื่อผู้ผลิต OTOP และ SMEs ที่เข้าร่วมโครงการ

**รายชื่อผู้ผลิต OTOP และ SMEs ที่ให้ข้อมูลทั่วไปในการประกอบการ และการดำเนินธุรกิจ
(30 ราย)**

ประเภท	ผลิตภัณฑ์	ผู้ประกอบการ	ที่อยู่	ประเภทผู้ผลิต
เครื่องไม้	1. หัวอินเดียนแดง แกะสลัก	กลุ่มแกะสลักไม้ บ้านหลัก	กลุ่มแกะสลักไม้บ้านหลุก 196 หมู่ 12 บ้านหลุก ต.นาคร้ว อ.แม่ทะ จ. ลำปาง 52150 โทร : 054 289003	OTOP
	2. ม้าแกะสลัก	นายแดง มาปัน	กลุ่มผลิตภัณฑ์ไม้ยางพารา (เกมส์ไม้) หมู่ 3 ต.ห้างฉัตร อ.ห้างฉัตร จ. ลำปาง 52190	OTOP
	3. รถทำจากไม้	นางมาลา ท้าวอุ่น เรือง	กลุ่มสิ่งประดิษฐ์จากไม้ 35/1 หมู่ 1 บ้านมะเขือแจ้ ตำบลมะเขือแจ้ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 51000 ติดต่อ : นางมาลา ท้าวอุ่นเรือน โทร :053 581673,06 1845397	OTOP
	4. กรอบรูปตุ๊กตา	กลุ่มผลิตกรอบรูป	กลุ่มผลิตกรอบรูป 174/1 หมู่ 2 ตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน 51120 ติดต่อ : นาง ดาวนิล ศิลปเตชากุล โทร : 01 9506114	OTOP
	5. แหียงช้าง	นายอนุสรณ์ คำเมย	อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน	OTOP
	6. แจกันไม้มะม่วง	นายประพันธ์ เรือนแก้ว	เลขที่ 3 หมู่ 11 ตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	SMEs
	7. รูปช้างแกะสลัก (*)	บริษัทไทศิลป์เอกซ์พอร์ต	บ้านถวาย จังหวัดเชียงใหม่	SMEs
	8. ไม้แกะสลักพระพิฆเนศ (**)	มงคลศิลป์	บ้านถวาย จังหวัดเชียงใหม่	SMEs
	9. ไม้แกะสลักปลาอานนท์ (***)	นายยรรยง คำยวง	เลขที่ 127 หมู่ 2 ตำบลขุนคง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	OTOP
	10. ไม้แกะสลัก	นายชลวย ณสุนทร	เลขที่ 255 หมู่ 9 ตำบลหารแก้ว อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	SMEs

รายชื่อ (ต่อ)

เส้นใยพืช	1. โคมไฟกระดาษสา	กลุ่มผู้ประดิษฐ์โคมไฟ	กลุ่มผู้ประดิษฐ์โคมไฟ เลขที่ 191 หมู่ที่ 13 ตำบลห้วยยาบ อำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน 51180 ติดต่อ : นาย นิรันดร์ ปาลี โทร :053 984318	OTOP
	2. สมุดโน้ต	คุณสุกัญญา เครือระยา	อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	SME
	3. การ์ดอวยพรกระดาษสา	หจก.จันทร์เจ้าชา	หจก.จันทร์เจ้าชา ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000	SMEs
	4. ถุงกระดาษสา	ศูนย์ผลิตภัณฑ์กระดาษสา	ศูนย์ผลิตภัณฑ์กระดาษสา 362 หมู่ 9 ต.บ่อแก้ว อ.เมือง จ.ลำปาง 52120 ติดต่อ : รัชฎาทิพย์ ปาโกวงศ์ โทร : 053 230993	OTOP
	5. สมุดโน้ต	กลุ่มแม่บ้านช่อแก้ว	อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง	OTOP
	6. การ์ดอวยพรกระดาษสา	นายกิตติชัย ใจจ้อย	เลขที่ 28/1 หมู่ 3 ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โทร 0-5396-1269	SMEs
	7. โคมกระดาษสา	นายศรีภพ คำโพธิ์	เลขที่ 72/3 หมู่ 3 ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โทร 0-5396-0425	SMEs
	8. กระดาษรีไซเคิล ภาพหุ่นต่ำ	คุณสมศักดิ์ อร่ามเรือง	เลขที่ 126 หมู่ 2 ตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	OTOP
	9. อัลบั้มกระดาษสา	นส.อนงค์ลักษณ์ แก้วตุ้ย	เลขที่ 29 หมู่ 1 ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โทร 0-5333-9195	SMEs
	10. ถุงกระดาษสา	UM Thai	ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	SMEs

รายชื่อ (ต่อ)

ผลิตภัณฑ์ผ้า	1. เสื้อผ้าสำเร็จรูป จากผ้าฝ้าย	กลุ่มผ้าฝ้ายทอมือ ย้อมสีธรรมชาติ	กลุ่มผ้าฝ้ายทอมือย้อมสีธรรมชาติ บ้านศรีดอนมูล 145 หมู่ 2 บ้านศรี ดอนมูล ตำบลแจ้ซ้อน อำเภอเมือง ปาน จังหวัดลำปาง 52240 ติดต่อ : นางสุวรรณ บุตรประสะ โทร : 054 263027, 09 8522592	OTOP
	2. เสื้อผ้าสำเร็จรูป จากผ้าฝ้าย	กลุ่มสตรีสหกรณ์ ปฏิรูปที่ดินวังเหนือ	กลุ่มสตรีสหกรณ์ปฏิรูปที่ดินวังเหนือ 142 หมู่ 12 บ้านวังใหม่ ตำบลร่อง เคาะ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง 52140 ติดต่อ : นางจงรักษ์ เปิงขุน ทด โทร : 01 9808170, 09 5533000	OTOP
	3. ผ้าชิ้นกะเหรี่ยง	กลุ่มทอผ้าฝ้ายทอ มือบ้านแม่แรง	กลุ่มทอผ้ากะเหรี่ยงลายโบราณ 71/2 หมู่ 12 ตำบลนาทราย อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน 51110 ติดต่อ : คุณวัน ดี คำป่า โทร : 09 5539038	OTOP
	4. ผ้าตัดชุด	กลุ่มทอมือบ้านแม่ ขนาด	กลุ่มทอผ้าฝ้ายทอมือบ้านแม่แรง 25/1 หมู่ 2 บ้านแม่แรก ต.แม่แรง อ. ป่าซาง จ.ลำพูน 51120 ติดต่อ : นาง สุพิน จันทวรรณ โทร : 053- 556189, 508127, 01 7645975	OTOP
	5. ผ้าพันคอ	นางกัลยา อิมัง	จังหวัดลำพูน	SMEs
	6. ผ้าทอสำเร็จรูป	นางสุมาลย์ สึง ชนนัท	เลขที่ 36 หมู่ 7 ตำบลทรายมูล อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โทร 0-5333-1618	SMEs
	7. เสื้อคลุมสตรีทำ จากผ้าฝ้าย (****)	นางเหรียญทอง คำยอญ	เลขที่ 47 หมู่ 9 ตำบลบวกค้าง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โทร 0-5344-6982	OTOP
	8. ผ้าฝ้ายทอมือ, เสื้อผ้า, ของใช้ (*****)	นางเอี่ยมศิริ ตันสหวัดน์	เลขที่ 18/2 หมู่ 7 ตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โทร 0-5333-1296	SMEs

รายชื่อ (ต่อ)

	9. Fabric, Garment, Accessories	ไม่ระบุ	อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	SMEs
	10.ผลิตภัณฑ์จากผ้าไหม (*****)	นางอุไร ลานทิพย์ เสศ	เลขที่38 หมู่6 ตำบลทรายมูล อำเภอ สันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ โทร0- 5339-4574	SME

หมายเหตุ

- (*) การคัดสรรระดับ 3 ดาว ปี 2546
- (**) การคัดสรรระดับ 5 ดาว ปี 2546
- (***) การคัดสรรระดับ 3 ดาว ปี 2546
- (****) การคัดสรรระดับ 2 ดาว ปี 2546
- การคัดสรรระดับ 4 ดาวของ
- (****) อำเภอสันกำแพง ปี 2546
- การคัดสรรชนะเลิศที่ 1 ระดับ
- (*****) อำเภอสันกำแพง ปี2546

รายชื่อผู้ผลิต OTOP และ SMEs ที่ทดสอบการใช้รูปแบบการคัดกรองขั้นต้น (3 ราย)

SMEs

1. ดอกไม้กระดาษสา คุณพรพรรณ ชูกิจคุณ (3 ดาว) 053-271169
เลขที่ 17/2 ต.ช้างคลาน อ.เมือง เชียงใหม่
2. ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย ตรุณีผ้าฝ้าย คุณตรุณี แวเต็ง (3 ดาว) 053-234843
เลขที่ 278-280 ต.ช้างม่วย อ.เมือง เชียงใหม่

OTOP

1. ผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา กลุ่มดอกไม้ประดิษฐ์ บ้านกองบิน 41 คุณสมหมาย ชูแฉ่ม
(3 ดาว) 053-201512, 03-8554448
เลขที่ 10/931 ต.สุเทพ อ.เมือง เชียงใหม่

รายชื่อผู้ผลิต OTOP และ SMEs ที่ทดสอบการใช้รูปแบบการคัดกรองฉบับปรับปรุง (9 ราย)

ประเภท	ชื่อกิจการ/ผลิตภัณฑ์หลัก	ชื่อเจ้าของ	เบอร์โทร	ที่อยู่
1 SMEs / ไม้ (3 ตา)	ตระกร้าชาวเขาเชียงใหม่	คุณชบาไพร กัลยาณมิตร	053-800713, 01-6812953	เลขที่ 90 หมู่ 4 หหนองหอย เชียงใหม่
2 SMEs / ไม้ (3 ตา)	กล่องไม้แกะสลัก	คุณพงษ์ศักดิ์ บุญยมหา	053-218779	เลขที่ 102 ต.ศรีภูมิ อ.เมือง เชียงใหม่
3 SMEs / ผ้า (3 ตา)	บริษัทพรหมดารา จำกัด (ผ้าไหม ผ้าฝ้าย ผ้าบาติก)	คุณแก้วก๊อ ณ เชียงใหม่	053-874053, 01-7117212	เลขที่ 26-34 ต.ช้างม่อย อ.เมือง เชียงใหม่
4 SMEs / ผ้า (3 ตา)	ห้างหุ้นส่วนสามัญตระ (ผ้าไหม)	คุณชัยรัตน์ มั่นคง	053-810066	เลขที่ 8/18 ต.สุเทพ อ.เมือง เชียงใหม่
5 SMEs / กระดาษ (3 ตา)	โคมไฟเยื่อสา	คุณภาคินี บุญนาค	053-408532	เลขที่ 152/54 ต.ช้างเผือก อ.เมือง เชียงใหม่
6 SMEs / กระดาษ (3 ตา)	ทศวรรษณกระดาษสา	คุณทศวรรษณ แซ่เต๋น	053-801536	เลขที่ 100/4 หมู่ 3 ต.หนองหอย อ.เมือง เชียงใหม่
7 OTOP / ผ้า (4 ตา)	กลุ่มผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายทอมือ (ผ้าฝ้ายทอมือ)	คุณนันทวุฒิ พรหมรัตน์	053-227219	เลขที่ 127/20 หมู่ 2 ต.ช้างเผือก อ.เมือง เชียงใหม่
8 OTOP/ กระดาษ (3 ตา)	กลุ่มผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา กระดาษมูลช้าง	คุณสุพิตรา เสาร์จันทร์	053-240039, 01-5313388	เลขที่ 117/23 หมู่ 12 ต.ป่าแดด อ.เมือง เชียงใหม่
9 OTOP / ไม้ (3 ตา)	ไม้แกะสลักปลาฉลาม หัตถกรรมบ้านถาว	คุณบรรยงค์ คำยวง	053-441737 09-8511206	เลขที่ 127 หมู่ 2 ต.ขุนคง อ.หางดง เชียงใหม่

รายชื่อผู้ผลิต OTOP และ SMEs ที่ถูกคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองของขั้นสุดท้าย

1. คุณจรรยา สาร	44/1 หมู่ 4 บ้านแม่สารบ้านตอง ตำบลเวียงยอง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 51000	053-530072
2. คุณนิศรา อ่อนคล้าย	38/3 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130	053-386453 , 09-8505676
3. คุณวัฒนา วิเศษ	30/1 หมู่ 1 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130	053-339138
4. คุณอารีย์ ใจนะขี๋ยง	32/1 หมู่ 1 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130	053-339115
5. คุณสุภาพ ก่อเกิด	29/4 หมู่ 1 ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130	053-960615
6. คุณศิริพร จันทมาลา	115/1 หมู่ 2 บ้านเหมืองลึก ตำบลทุ่งหลวง อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน 51170	053-574781
7. คุณไมตรี โอสถานันกุล	65 ม.10 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130	053-331066 , 053-391060-2
8. คุณอนงค์ลักษณ์ แก้วตุ้ย	29 หมู่ 1 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130	053-339195
9. นาง สุตารัตน์ อภิโชติกร	95/2 หมู่ 1 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130	053-960760
10. นาง อารีย์ลักษณ์ นามวงศ์	20/3 หมู่ 1 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130	053-339153
11. ไพโรจน์ เกียรติรุ่งโรจน์กุล	119/8 ม.1 ต.ต้นเปา อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่	
12. ฉัตรฐิมา ปิงพยอม	230/43 ม.3 ต.ต้นเปา อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่	
13. รรินดา สุนทรารอด	90/4 ม.13 บ้านกล้วยไม้ ต.บ่อแก้ว อ.เมือง จ.ลำปาง	
14. ธารารณ อ่างนาวาสวัสดิ์		
15. สุพิศ วงศ์วัฒนา	86/2 ม.1 ต.ต้นเปา อ.สันกำแพง เชียงใหม่	
16. คุณไพศาล พรหมฤทธิ์	ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย ม.7 บ้านถวาย ต.หนองแก้ว อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230	
17. Mr.Chuchat Suwat	203/6 ม.5 ต.แม่เหียะ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50100	
18. คุณแสงชัยม ปันไหว	189/13 ม.7 ต.หนองแก้ว อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230	
19. คุณพรภวิชัย งามอาจชัย	177/1 M.3 T.laoyao A.banhong Lamphun 51130	
20. Mr.Prajak Fairipon	173 ม.5 ต.บ้านวัน อ. หางดง จ.เชียงใหม่ 50230	
21. คุณสุตสวาท วิชัยศรี	67 ม.2 ต.ขุนคอง อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230	

22. คุณสมจิตร ต่ายธานี 121 ม.2 ต.ขุนคอง อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230
23. คุณสุภัทร์ สายบุญเรือง 394 ม.3 ต.ห้างฉัตร อ.ห้างฉัตร จ.ลำปาง 52190
24. คุณปานทอง พिरาพา 76 ม.7 ถ.บ้านถวาย อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230
25. คุณอภิเชษฐ์ กลิ่นหอม 204/11 หางดงพลาซ่า ต.หางดง อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50200
26. คุณพิบูล จักกิต 119 ม.5 ต.หัวเมือง อ.เมืองปาน จ.ลำปาง 52240
27. คุณวรัญญา พวงมาลา 20/8 หมู่บ้านมงฟอร์ตวิลล่า ถ.มหิตล ต.ท่าศาลา อ.เมือง จ.เชียงใหม่
28. คุณอุษา เสนาธรรม 171 ถ.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200
29. คุณจุฬาลักษณ์ โมจมนสิน 49 บ้านแจ้ซ้อนเหนือ ม.11 ต.แจ้ซ้อน อ.เมืองปาน จ.ลำปาง
30. คุณทองอิน ทิพย์ปลุก 49/3 ม.7 ต.บ่อแก้ว อ.เมือง จ.ลำปาง 52100
31. คุณสุนทร อุทรานันท์ 19 ซอยต้นขาม ถนนเชียงใหม่-ลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
32. คุณสมบัติ แก้วบุญเรือง 382 ม.9 ต.ปงแสนทอง อ.เมือง จ.ลำปาง
33. คุณพรศักดิ์ ชันคำกาต 2/3 ม.1 ต.ทากาต อ.แม่ทา จ.ลำพูน
34. คุณประภาส รัตนประทีป 211 ม.6 ต.ห้างฉัตร อ.ห้างฉัตร จ.ลำปาง
35. คุณแสงเดือน เมืองวงศ์ 128 /2 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50100
36. คุณเกษม ทิพย์มณี 87 / 1 หมู่ 2 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่
37. คุณเพ็ญรดา เครือบุญมา 29/1 ม.7 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่
38. คุณณรงค์ ตาดี 127 ม.10 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่
39. คุณธารณี บุญญาลือ 70 / 1 ม.2 ต.ขุนคอง อ.หางดง จ.เชียงใหม่ 50230
40. คุณนันทนา สมภมิตร์ 173 หมู่ 2 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130
41. คุณชุกร เวียงสิมมา 86/6 ถนนอารักษ์ ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200
42. คุณสาธิต วรณรัตน์ 44/6 ถ.ลอยเคราะห์ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50100
43. คุณจินตนา ชัยมณี 5 ซอย 1 ถนนราชเชียงใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100

44. คุณเนาวรัตน์	บันสิทธิ์	105 หมู่ 8 ถ.เชียงใหม่ – ฮอด ต.สบเตี๊ยะ อ.จอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ 50160
45. คุณวีระพล	อัมิตลานั้น	ต.หายยา อ.เมือง จ.เชียงใหม่ และ ล็อค 2-3 นอร์ทเทิร์นวิลเลจ เซลทรัลแอร์พอร์ท ฐน2
46. คุณบุษยา	สุทิวราณห์	35/5 หมู่ 3 ตำบลสันกลาง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130
47. คุณจุลีส	สมณีวรรณ	179 หมู่ 7 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130
48. คุณวิชัย	อรรถปรียางกูร	8/3 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลท่าศาลา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130
49. คุณพรณี	ปัญญาสุข	48 หมู่ 4 บ้านแม่สารบ้านตอวง ตำบลเวียงของ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 51000
50. คุณอัจฉราพร	ยะเวียง	129 หมู่ 4 ตำบลเวียงของ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 50130
51. คุณศศิณฑา	ปิ่นทอง	127/29 หมู่ 13 ตำบลป่าแดด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100
52. คุณนงเยาว์	ใหม่คำแพง	16 หมู่ 3 บ้านแม่ฮาว ตำบลห้างฉัตร อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
53. คุณวรัญญา	อภิชัย	2 ถนนมหิตล ตำบลหายยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100
54. คุณสุนิทย	วงศ์ดาว	79 หมู่ 7 อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130
55. คุณดารณี		178 หมู่ 4 บ้านแม่สารบ้านตอง ตำบลเวียงของ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 51000
56. คุณวิจิตร	ญี่นาง	18 หมู่ 1 บ้านต้นเปา ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
57. นางฟองคำ	หล้าปิ่นตา	29/3 หมู่ 1 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130
58. คุณจุไรรัตน์	มันยาง	107/7 หมู่ 1 ถนนเชียงใหม่-สันกำแพง ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 50130
59. คุณสุ	ณ ลำปาง	153 หมู่ 9 บ้านท่าล้อ ตำบลบ่อแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
60. คุณัญญาทิพย์	ปาโกวงศ์	หมู่ 9 บ้านท่าล้อ ตำบลบ่อแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ภาคผนวก 4.3

มาตรวัดที่น่าจะเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ

มาตรวัดที่น่าจะเหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของ 3 กลุ่มสินค้าहतถอุตสาหกรรมที่คัดเลือกมา

การจัดหา (Source)		
No.	คุณลักษณะของสมรรถนะ (Performance Attributes)	มาตรวัด (Metric)
1.	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	1. % ตารางการจัดส่งตามช่วงเวลานำของผู้ส่งมอบ 2. % การเปลี่ยนตารางการจัดส่งตามช่วงเวลานำของผู้ส่งมอบ 3. % การสั่งซื้อ / ผลิตที่ได้รับแล้วไม่มีการเสียหาย 4. % การสั่งซื้อ / ผลิตที่ได้รับอย่างสมบูรณ์ 5. % การสั่งซื้อ / ผลิตที่ได้รับทันตามเวลาที่ต้องการ 6. % ผลิตภัณฑ์ที่เคลื่อนย้ายโดยไม่มีการเสียหาย 7. % ผลิตภัณฑ์ที่เคลื่อนย้ายอย่างสมบูรณ์ 8. % ผลิตภัณฑ์ที่เคลื่อนย้ายทันตามเวลาที่ต้องการ
2.	การตอบสนอง (Responsiveness)	1. รอบเวลาในการรับ 2. รอบเวลาในการส่ง
3.	ความยืดหยุ่น (Flexibility)	1. % การรับที่ไม่ต้องมีการทวนสอบเรื่องปริมาณ 2. % การรับที่ไม่ต้องมีการทวนสอบเรื่องคุณภาพ
4.	ต้นทุน (Cost)	1. ต้นทุนในการวางแผนและจัดการผลิตภัณฑ์ต่อต้นทุนทั้งหมดในการทำให้ได้รับผลิตภัณฑ์ 2. ต้นทุนในการรับต่อต้นทุนทั้งหมดในการทำให้ได้รับผลิตภัณฑ์ 3. ต้นทุนในการทวนสอบต่อต้นทุนทั้งหมดในการทำให้ได้รับผลิตภัณฑ์ 4. ต้นทุนในการเคลื่อนย้ายและจัดเก็บต่อต้นทุนทั้งหมดในการทำให้ได้รับผลิตภัณฑ์
5.	สินทรัพย์ (Assets)	-

การผลิต (Make)		
No.	คุณลักษณะของสมรรถนะ (Performance Attributes)	มาตรวัด (Metric)
1.	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	1. การทำตามตารางการผลิตได้สำเร็จ 2. ความเที่ยงตรงของสินค้าคงคลัง 3. % ของชิ้นส่วนที่ได้รับที่จุดใช้งาน 4. อัตราการเติมเต็ม 5. อัตราส่วนรอบเวลาจริงเทียบกับทางทฤษฎี 6. การประกันและการรับคืน 7. ผลลัพธ์ของกระบวนการ หรือผลผลิต 8. ค่าใช้จ่ายในการทำลายทิ้ง 9. อัตราการเสียหายในกระบวนการ 10. ต้นทุนการรับประกัน 11. เวลาในการจัดเก็บชั่วคราว
2.	การตอบสนอง (Responsiveness)	1. รอบเวลาของการสั่งจนถึงการได้รับวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ระหว่างกระบวนการ 2. เวลาในการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์หรือระดับในการผลิต 3. รอบเวลาในการบรรจุหีบห่อ
3.	ความยืดหยุ่น (Flexibility)	1. ช่วงห่างของเวลาในการผลิต 2. ความยืดหยุ่นในการรองรับการผลิตเมื่อมีคำสั่งซื้อเพิ่มขึ้น 3. ความยืดหยุ่นในการรองรับการผลิตเมื่อมีคำสั่งซื้อลดลง
4.	ต้นทุน (Cost)	1. ต้นทุนในการจัดเตรียมตารางการผลิต 2. สินค้าคงคลังที่ล้าสมัย หรือเสื่อมสภาพ 3. การจ้างงานทั้งหมดในการผลิต 4. ต้นทุนการรับประกัน 5. ต้นทุนการบรรจุหีบห่อ 6. ค่าใช้จ่ายในการทำลายบรรจุภัณฑ์ทิ้ง 7. ต้นทุนในการเก็บสินค้าคงคลัง
5.	สินทรัพย์ (Assets)	1. การใช้ทรัพย์สินจากกำลังการผลิต 2. สินทรัพย์รวม

การจัดส่ง (Deliver)		
No.	คุณลักษณะของสมรรถนะ	มาตรวัด
1.	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	1. จำนวนการติดต่อกลับต่อคำสั่งซื้อทั้งหมด 2. สมรรถนะในการส่งตามวันที่สัญญากับลูกค้า 3. การรวบรวมคำสั่งซื้อ 4. คุณภาพของวัตถุดิบที่รับเข้า 5. การเติมเต็มคำสั่งซื้ออย่างสมบูรณ์
2.	การตอบสนอง (Responsiveness)	1. เวลาในการตอบกลับ
3.	ความยืดหยุ่น (Flexibility)	1. ความยืดหยุ่นในการรองรับการจัดส่งเมื่อมีคำสั่งซื้อเพิ่มขึ้น 2. ความยืดหยุ่นในการรองรับการจัดส่งเมื่อมีคำสั่งซื้อลดลง 3. ความยืดหยุ่นในการรองรับเมื่อมีการจัดส่งเพิ่มขึ้น 4. ความยืดหยุ่นในการรองรับเมื่อมีการจัดส่งลดลง
4.	ต้นทุน (Cost)	1. ต้นทุนการเติมเต็มคำสั่งซื้อ 2. ต้นทุนการเคลื่อนย้าย 3. ต้นทุนการแจกจ่าย 4. ต้นทุนวัตถุดิบที่รับเข้า 5. ต้นทุนรวมในการทำให้ได้รับผลิตภัณฑ์
5.	สินทรัพย์ (Assets)	1. ต้นทุนการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ที่สำเร็จแล้ว

ภาคผนวก 4.4
รูปแบบการคัดกรองขั้นต้น



รูปแบบการคัดกรองขั้นต้น (Draft-First Selection Model)

ชื่อกิจการ OTOP / SMEs	คะแนนรวมที่ได้	
วันที่ถูกคัดกรอง	เกรดที่ได้	

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	
ผลิตภัณฑ์ที่มี	
ชื่อเจ้าของกิจการ	
ที่อยู่	
หมายเลขโทรศัพท์ / โทรสาร	
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	
จำนวนพนักงานที่มีทั้งหมด	
ระยะเวลาในการประกอบการที่ผ่านมา	
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	
ผลการคัดสรรที่ผ่านมาล่าสุด	

วัตถุประสงค์ของรูปแบบการคัดกรอง

1. เพื่อใช้คัดกรอง ผู้ผลิต OTOP และ SMEs ของไทยที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม เพื่อให้ทราบถึงระดับของคุณภาพมาตรฐาน ศักยภาพ ความสามารถในการผลิต และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของ ผู้ผลิต OTOP และ SMEs ของไทยที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ในการดำเนินธุรกิจ
3. เพื่อเป็นรูปแบบการคัดกรองต้นแบบในการนำไปประยุกต์ใช้กับกลุ่มสินค้าอื่นๆ ต่อไป

คำอธิบายรูปแบบการคัดกรอง

รูปแบบการคัดกรองนี้ประยุกต์มาจากแนวคิดของ SCOR Model, TQA และระบบประกันคุณภาพอื่นๆ ประกอบไปด้วย 4 ส่วนหลัก คือ

- 1) การจัดการลูกค้า
- 2) การจัดการผู้ส่งมอบ
- 3) การผลิตและตรวจสอบ
- 4) การจัดส่ง

หลักการให้คะแนนในแต่ละเกณฑ์ / ประเด็นการคัดกรอง

วิธีการให้คะแนนจะอาศัย การสอบถาม สัมภาษณ์ สังเกต ขอดูเอกสาร และขอฉบับที่ก เรื่องราวตามเกณฑ์/
ประเด็นการคัดกรอง แล้วประเมินเรื่องราวตามหลักการให้คะแนนดังต่อไปนี้

คะแนน	แนวทาง และ การนำไปปฏิบัติ
0	ไม่มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ
1	- เริ่มมีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ - การนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก เป็นอุปสรรคในความสำเร็จในการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ
2	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติ - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติ ถึงแม้จะยังไม่สมบูรณ์
3	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างดี ถึงแม้จะยังมีบางส่วนไม่สมบูรณ์ - แนวทางการดำเนินการในเกณฑ์ดังกล่าวสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐาน และการพัฒนาขององค์กร
4	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ และมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างดี โดยไม่มีจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่สำคัญ - มีการนำแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์ดังกล่าวบูรณาการกับเกณฑ์อื่นๆ รวมทั้งความต้องการพื้นฐานและการพัฒนาขององค์กรได้เป็นอย่างดี
5	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจทั้งหมด และมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่สำคัญ - มีการนำแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์ดังกล่าวบูรณาการกับเกณฑ์อื่นๆ รวมทั้งความต้องการพื้นฐานและการพัฒนาขององค์กรได้อย่างสมบูรณ์

คะแนนเต็ม 4 ด้าน = 180 คะแนน

180 – 144	เกรด A	มีศักยภาพในธุรกิจสูงมาก สามารถแข่งขันในตลาดได้ดีมาก
143 – 108	เกรด B	มีศักยภาพในธุรกิจสูง สามารถแข่งขันในตลาดได้ดี
107 – 72	เกรด C	มีศักยภาพในธุรกิจพอใช้ อาจจะสามารถแข่งขันในตลาดได้บ้าง
น้อยกว่า 71	เกรด D	มีศักยภาพในธุรกิจต่ำ ไม่สามารถแข่งขันในตลาดได้ ต้องปรับปรุง

1. การจัดการลูกค้า (35 คะแนน)

ลูกค้าขององค์กร (ราย)	ในพื้นที่ / จังหวัด	ในประเทศ	ต่างประเทศ
มูลค่าการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน (บาท) และสัดส่วน (%)			

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าของกิจการอย่างชัดเจน และนำกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากำหนดทิศทางของสินค้าและบริการขององค์กร		
2	มีวิธีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า มีช่องทางการรับความต้องการของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ		
3	มีวิธีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และได้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการ		
4	มีวิธีการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า หรือข้อบกพร่องที่ได้รับข้อมูลมาจากแหล่งอื่นๆ		
5	มีวิธีการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ในเรื่องของความต้องการ ข้อร้องเรียนต่างๆ จากลูกค้าให้แก่คนในองค์กร		
6	ทราบคู่แข่งทางธุรกิจ สามารถระบุความแตกต่าง ข้อได้เปรียบ หรือเสียเปรียบ ของตนเทียบกับคู่แข่งในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า		
7	มีวิธีการตั้งราคาที่ตอบสนองต่อตลาด แข่งขันได้ สมเหตุสมผลในมุมมองของลูกค้า และนำมาซึ่งกำไรขององค์กร		
รวมคะแนน (เต็ม 35)			

ข้อมูลอื่นๆ / ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

.....

2. การจัดการผู้ส่งมอบ (50 คะแนน)

ผู้ส่งวัตถุดิบขององค์กร (ราย)	ในพื้นที่ / จังหวัด	ในประเทศ	ต่างประเทศ
ผู้รับจ้างเหมาช่วงผลิตขององค์กร (ราย)			
มูลค่าการสั่งซื้อวัตถุดิบต่อเดือน (บาท) และสัดส่วน (%)			
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการสั่งซื้อจนได้รับวัตถุดิบต่อเดือน (บาท)			
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจ้างเหมาช่วงจนได้รับสินค้าต่อเดือน (บาท)			

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีการวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ / จ้างเหมาช่วงที่ชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร		
2	มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วง ที่มีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการร่วม ภายใต้อาณัติผลประโยชน์ร่วมกัน		
3	มีความสามารถในการควบคุมแผนการสั่งซื้อ / การรับวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาที่ต้องการ ไม่เกิดการขาดแคลน		
4	มีความสามารถในการจัดการการสั่งซื้อ / การรับวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการของวัตถุดิบ / สินค้า โดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า		
5	มีความสามารถในการควบคุมช่วงระยะเวลานำ (Lead Time) ในการสั่งซื้อวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง ให้เป็นไปตามที่ต้องการ		
6	วัตถุดิบหรือสินค้าที่ได้รับจากการสั่งซื้อ / จ้างเหมาช่วงตรงกับที่ได้สั่งไป ไม่จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวด		

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
7	วัตถุดิบหรือสินค้าที่ได้รับจากการสั่งซื้อ / จ้างเหมาช่วง มีปริมาณหรือจำนวนครบถ้วน ไม่จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวด		
8	วัตถุดิบหรือสินค้าที่ได้รับจากการสั่งซื้อ / จ้างเหมาช่วง มีคุณภาพที่ดี ไม่จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวด		
9	มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วง สามารถระบุถึงผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วงที่ดีได้		
10	มีความสามารถในการจัดเก็บวัตถุดิบที่ได้รับมาตามสภาพที่ควรเป็น ไม่ให้มีการเสียหาย เสื่อมสภาพ หรือหมดอายุ		
รวมคะแนน (เต็ม 50)			

ข้อมูลอื่นๆ / ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

3. การผลิตและตรวจสอบ (70 คะแนน)

ประเภท / ชนิดเครื่องจักรที่ใช้	
รูปแบบการวางแผนผังการผลิต	
จำนวนเครื่องจักร (เครื่อง)	
จำนวนคนงานในส่วนผลิต ทดสอบ และบรรจุ (คน)	
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการวางแผน ควบคุม และดำเนินการผลิต ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการบรรจุหีบห่อ ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการทำลาย (Scrap) สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการทำลาย (Scrap) บรรจุภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพ ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับจากลูกค้า อันเป็นผลมาจากการรับประกัน ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บสินค้าคงคลัง ต่อเดือน (บาท) (ไม่รวมต้นทุนสินค้า)	

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีการวางแผนการผลิตที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือตามแผนการเก็บกักสินค้า (Stock) ขององค์กร		
2	มีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่เกิดการขาดแคลน		
3	มีความสามารถในการจัดการการผลิต เมื่อคำสั่งซื้อหรือสั่งผลิตจากลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า		
4	มีความมั่นใจว่ากระบวนการผลิต ได้ดำเนินการผลิตสินค้าตามข้อกำหนดของสินค้าที่ลูกค้าระบุได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง		
5	สัดส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้า (Yield = Output / Input) มีค่าสูง อยู่ในเกณฑ์ที่องค์กรยอมรับได้ เหมาะสมกับประเภทของการผลิต		
6	มีการใช้ทรัพยากรประโยชน์จากทรัพยากรในกระบวนการผลิตที่คุ้มค่า ตามความสามารถ (Capacity) ของกระบวนการผลิตที่รองรับได้		
7	มีความสามารถในการจัดการกับสินค้าที่ถูกส่งกลับจากลูกค้า อันเป็นผลมาจากการรับประกันสินค้า ให้เป็นที่พอใจของลูกค้าตามเงื่อนไขที่สมควร		
8	มีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ละครั้งที่มีการผลิต		
9	มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิดต่างระดับ (Grade)		
10	มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า		
11	มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ให้มีของเสีย หรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดี ส่งให้แก่ลูกค้า		

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
12	มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้		
13	สามารถควบคุมสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพหรือหมดอายุ		
14	มีการสร้างแบบมาตรฐานของสินค้าที่ผลิต ที่ปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้า เพื่อใช้ในกระบวนการผลิตให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน		
รวมคะแนน (เต็ม 70)			

ข้อมูลอื่นๆ / ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

.....

4. การขนส่ง (25 คะแนน)

สัดส่วนการจำหน่ายสินค้า (%)	ลูกค้าโดยตรง	พ่อค้าคนกลาง	งานนิทรรศการ	E-commerce

ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้าถึงลูกค้า ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายในการเก็บพัสดุสินค้ายังแหล่งเก็บสินค้าอื่น ต่อเดือน (บาท)	

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า		
2	มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า ทันตามเวลาที่ตกลงกับลูกค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งอย่างสมบูรณ์		

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
3	มีความสามารถในการกำหนดมาตรฐานของช่วงเวลานำ (Lead time) ในการส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าแต่ละราย และสามารถปฏิบัติตามที่กำหนด		
4	มีความสามารถในการจัดการกับการขนส่งกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า		
5	มีระบบการประเมินผู้รับจ้างจัดส่ง เพื่อควบคุมคุณภาพ และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งตามสัญญาจ้างที่กำหนดขึ้น		
รวมคะแนน (เต็ม 25)			

ข้อมูลอื่นๆ / ปัญหาที่พบ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก 4.5

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองขั้นต้น

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองขั้นต้น

ชื่อผู้ประกอบการ: ก

บทสรุปของผลการคัดกรอง

สรุปขององค์กร	มีศักยภาพในธุรกิจสูงมาก สามารถแข่งขันในตลาดได้ดีมาก สินค้ามีจุดเด่นที่ลอกเลียนแบบได้ยาก มีการพัฒนาแบบสินค้าที่หลากหลาย
ปัญหาที่พบ	การกำหนดกลุ่มลูกค้ายังไม่ชัดเจน ไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบ

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	ดอกไม้จากกระดาษสา
ผลิตภัณฑ์ที่มี	ดอกไม้จากกระดาษสา 47 แบบ ทั้งเป็นดอกเดี่ยว / พุ่ม / พวงหรีด
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	ยังไม่ได้จดทะเบียน
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	500,000 บาท
จำนวนพนักงานที่มีทั้งหมด	8 คน (จ้างแบบรายวันเพิ่มได้ 30 คน)
ระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ผ่านมา	6 ปี
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	การอบรม SMART OTOP
ผลการคัดสรรที่ผ่านมาล่าสุด	3 ดาว

1. ผลการคัดกรองด้านการจัดการลูกค้า (ได้คะแนน 18 / 30)

(คะแนนเต็ม 30 เนื่องจากตัดเกณฑ์เรื่องข้อร้องเรียนออก 5 คะแนน)

	ในพื้นที่ / จังหวัด	ในประเทศ	ต่างประเทศ	รวม
ลูกค้าขององค์กร (ราย)	-	4	ผ่านพ่อค้าคนกลางในประเทศ	4
มูลค่าการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน (บาท) และสัดส่วน (%)	-	30,000	-	30,000

บทสรุปและปัญหาที่พบด้านการจัดการลูกค้า

1. ยังไม่มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจน แต่พอจะคาดเดากลุ่มได้ และยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
2. มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับองค์กร โดยใช้โทรศัพท์ แต่ในอนาคตถ้ามีคำสั่งซื้อมากขึ้นอาจจะเกิดข้อผิดพลาดได้ ควรมีระบบรองรับเสริม
3. ข้อมูลจากลูกค้ามีการสื่อสารไปยังพนักงานในองค์กรได้ค่อนข้างดี แต่ในอนาคตถ้ามีคำสั่งซื้อมากขึ้นอาจจะเกิดข้อผิดพลาดได้ ควรมีระบบรองรับเสริม
4. ทราบคู่แข่งในธุรกิจ แต่ยังไม่ได้ทำการวิเคราะห์ที่ชัดเจน เพื่อนำผลวิเคราะห์มาปรับปรุงองค์กรให้สามารถแข่งขันได้
5. มีวิธีการตั้งราคาที่เหมาะสม โดยอาศัยต้นทุน และการพิจารณาคู่แข่งเป็นหลัก และนำมาซึ่งกำไรขององค์กร

2. ผลการคัดกรองด้านการจัดการผู้ส่งมอบ (ได้คะแนน 44 / 50) (คะแนนเต็ม 50)

ผู้ส่งวัตถุดิบขององค์กร (ราย)	ในพื้นที่ / จังหวัด	ในประเทศ	ต่างประเทศ	รวม
	-	8	-	8
ผู้รับจ้างเหมาช่วงผลิตของ องค์กร (ราย)	-	-	-	-
มูลค่าการสั่งซื้อวัตถุดิบต่อ เดือน (บาท) และสัดส่วน (%)	-	5,000	-	5,000
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการสั่ง ซื้อจนได้รับวัตถุดิบต่อเดือน (บาท)	-	1,100	-	1,100
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจ้าง เหมาช่วงจนได้รับสินค้าต่อ เดือน (บาท)	-	-	-	-

บทสรุปและปัญหาที่พบด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

1. ยังไม่มีการวางแผนการสั่งซื้อที่ชัดเจน อาศัยการดูจากฤดูกาลเป็นหลัก ที่ผ่านมายังดำเนินการได้ โดยไม่บกพร่อง อย่างไรก็ตามก็ควรมีการเก็บข้อมูล และทำสถิติเพื่อช่วยในการวางแผนที่ดีขึ้น
2. มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม โดยใช้โทรศัพท์ มีการให้ผู้ส่งมอบทราบถึงคุณสมบัติของวัตถุดิบที่ต้องการอย่างชัดเจน
3. สามารถควบคุมให้การสั่งซื้อเป็นไปตามแผนได้อย่างสมบูรณ์ ไม่เกิดการขาดแคลนวัตถุดิบ ทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากลูกค้าโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้า นอกจากนั้นยังสามารถควบคุมช่วงเวลานำในการสั่งซื้อ และนำส่งวัตถุดิบได้
4. วัตถุดิบที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ทั้งชนิด ปริมาณ และคุณภาพ โดยไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบอย่างเข้มงวด
5. ยังไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบที่ชัดเจน แต่สามารถระบุผู้ส่งมอบที่มีคุณภาพได้ อย่างไรก็ตามก็ควรจะมีระบบการประเมินขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต และการนำไปสู่การแข่งขันในเชิงบวกของผู้ส่งมอบ
6. มีความสามารถในการจัดเก็บและดูแลวัตถุดิบที่ได้รับมาอย่างดี

3. ผลการคัดกรองด้านการผลิต และตรวจสอบ (ได้คะแนน 61 / 65)

(คะแนนเต็ม 65 เนื่องจากตัดเรื่องการจัดการสินค้าส่งกลับจากลูกค้าออก 5 คะแนน)

ประเภท / ชนิดเครื่องจักรที่ใช้	เครื่องพิมพ์แบบ
รูปแบบการวางแผนผังการผลิต	ตามชนิดเครื่องจักร
จำนวนเครื่องจักร (เครื่อง)	6
จำนวนคนงานในส่วนผลิต ทดสอบ และบรรจุ (คน)	8
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการวางแผน ควบคุม และดำเนินการผลิต ต่อเดือน (บาท)	-
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการบรรจุหีบห่อ ต่อเดือน (บาท)	1,000
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการทำลาย (Scrap) สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ ต่อเดือน (บาท)	-
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการทำลาย (Scrap) บรรจุภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพ ต่อเดือน (บาท)	-
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับจากลูกค้า อันเป็นผลมาจากการรับประกัน ต่อเดือน (บาท)	-
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บสินค้าคงคลัง ต่อเดือน (บาท) (ไม่รวมต้นทุนสินค้า)	-

บทสรุปและปัญหาที่พบด้านการผลิตและตรวจสอบ

1. มีการวางแผนการผลิตได้ดีโดยอาศัยคำสั่งซื้อจากลูกค้าเป็นหลัก ส่วนของที่ผลิตเพื่อจะเป็นสินค้าคงคลังไว้รอขายตอนออกงานนิทรรศการ
2. มีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการอย่างสมบูรณ์ ตรงตามความต้องการของลูกค้า ไม่เกิดการขาดแคลน ทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้า
3. มีความสามารถในการผลิตที่สมบูรณ์ ค่าผลิตผล (ผลผลิต/ปัจจัยนำเข้า) มีค่า 100% เนื่องจากของที่ผลิตไปจากที่ลูกค้าต้องการ สามารถนำไปใช้ผลิตสินค้าอื่น ที่มีลูกค้าต้องการได้เป็นอย่างดี
4. การใช้รถรถประโยชน์จากทรัพยากรด้านเครื่องจักรยังไม่ได้ แต่ด้านแรงงานใช้ได้เต็มที่
5. มีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ครั้งที่มีการผลิตได้ดี รวมทั้งการจัดทำแบบมาตรฐานของสินค้า
6. มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิด ต่างระดับ (Grade) ได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากความไม่ซับซ้อนของกระบวนการผลิต
7. มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพอย่างสมบูรณ์ ตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า

8. มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจน สมบูรณ์ ไม่ให้มีของเสีย หรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดี ส่งให้แก่ลูกค้า
9. มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้อย่างสมบูรณ์
10. สามารถควบคุมสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพหรือหมดอายุ

4. ผลการคัดกรองด้านขนส่ง (ได้คะแนน 16 / 20)

(คะแนนเต็ม 20 เนื่องจากตัดเรื่องการประเมินผู้รับจ้างจัดส่งออก 5 คะแนน)

สัดส่วนการจำหน่ายสินค้า	ลูกค้าโดยตรง	พ่อค้าคนกลาง	งานนิทรรศการ	E-commerce
(%)	50	15	35	-

ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้าถึงลูกค้า ต่อเดือน (บาท)	400
ค่าใช้จ่ายในการเก็บพัสดุสินค้ายังแหล่งเก็บสินค้าอื่น ต่อเดือน (บาท)	-

บทสรุปและปัญหาที่พบด้านการขนส่ง

1. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า
2. มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า ทันตามเวลาที่ตกลงกับลูกค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งได้อย่างดี รวมทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า
3. มีความสามารถในการกำหนดมาตรฐานของช่วงเวลานำ (Lead time) ในการส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าแต่ละราย และสามารถปฏิบัติตามที่กำหนด เนื่องจากใช้รถขนส่งของตนเอง

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองขั้นต้น

ชื่อผู้ประกอบการ: ข

คะแนนรวมที่ได้	123 / 165
เกรดที่ได้	B

บทสรุปของผลการคัดกรอง

สรุปขององค์กร	มีศักยภาพในธุรกิจสูง สามารถแข่งขันในตลาดได้ดี สินค้ามีจุดเด่นที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว มีการติดตามแนวโน้มของตลาดอยู่เสมอ
ปัญหาที่พบ	ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้ายังไม่เป็นระบบ ไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ไม่สามารถไว้วางใจผู้ส่งมอบได้ทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และคุณภาพ ไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบ

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์จากผ้าฝ้าย
ผลิตภัณฑ์ที่มี	เสื้อผ้าสำเร็จรูป ผ้าฝ้าย กางเกง ผ้าพันคอ
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	นิติบุคคล
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	500,000 บาท
จำนวนพนักงานที่มีทั้งหมด	40 คน
ระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ผ่านมา	6 ปี
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	กรมส่งเสริมการค้าส่งออก
ผลการคัดสรรที่ผ่านมาล่าสุด	3 ดาว

1. ผลการคัดกรองด้านการจัดการลูกค้า (ได้คะแนน 23 / 35)

(คะแนนเต็ม 35)

ลูกค้าขององค์กร (ราย)	ในพื้นที่ / จังหวัด	ในประเทศ	ต่างประเทศ	รวม
	1	1	11	13
มูลค่าการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน (บาท) และสัดส่วน (%)	25,000	50,000	425,000	500,000

บทสรุปและปัญหาที่พบด้านการจัดการลูกค้า

1. มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจน แต่ยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
2. มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสมกับองค์กรโดยใช้โทรศัพท์ แต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง
ในอนาคตถ้ามีคำสั่งซื้อมากขึ้นอาจจะเกิดข้อผิดพลาดได้ ควรมีระบบรองรับเสริม
3. มีการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ดีมาก
4. ข้อมูลจากลูกค้ามีการสื่อสารไปยังพนักงานในองค์กรได้ค่อนข้างดี แต่ในอนาคตถ้ามีคำสั่งซื้อ
มากขึ้นอาจจะเกิดข้อผิดพลาดได้ ควรมีระบบรองรับเสริม
5. ทราบคู่แข่งในธุรกิจ แต่ยังไม่ได้ทำการวิเคราะห์ที่ชัดเจน เพื่อนำผลวิเคราะห์มาปรับปรุงองค์กร
ให้สามารถแข่งขันได้
6. มีวิธีการตั้งราคาที่เหมาะสม โดยอาศัยต้นทุน และการพิจารณาคู่แข่งเป็นหลัก และนำมาซึ่ง
กำไรขององค์กรได้ดีมาก

2. ผลการคัดกรองด้านการจัดการผู้ส่งมอบ (ได้คะแนน 29/ 50) (คะแนนเต็ม 50)

ผู้ส่งวัตถุดิบขององค์กร (ราย)	ในพื้นที่ / จังหวัด	ในประเทศ	ต่างประเทศ	รวม
	3	-	-	3
ผู้รับจ้างเหมาช่วงผลิตของ องค์กร (ราย)	1	-	-	1
มูลค่าการสั่งซื้อวัตถุดิบต่อ เดือน (บาท) และสัดส่วน (%)	200,000	-	-	200,000
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการสั่ง ซื้อจนได้รับวัตถุดิบต่อเดือน (บาท)	40,000	-	-	40,000
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจ้าง เหมาช่วงจนได้รับสินค้าต่อ เดือน (บาท)	-	-	-	-

บทสรุปและปัญหาที่พบด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

1. มีการวางแผนการสั่งซื้อที่ค่อนข้างชัดเจน อาศัยการดูจากแนวโน้มของตลาดเป็นหลัก ที่ผ่านมายังดำเนินการได้ดี มีการเก็บวัตถุดิบคงคลังอยู่บ้าง
2. มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม โดยใช้โทรศัพท์ มีการให้ผู้ส่งมอบทราบถึงคุณสมบัติของวัตถุดิบที่ต้องการอย่างชัดเจน และมีการคัดเลือกสินค้าที่หน้างานของผู้ส่งมอบด้วยตนเอง
3. สามารถควบคุมให้การสั่งซื้อเป็นไปตามแผนได้ค่อนข้างดี ไม่ค่อยเกิดการขาดแคลนวัตถุดิบทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากลูกค้าโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้า ซึ่งถ้าขอเพิ่มก็จะใช้การจ้างเหมาช่วง นอกจากนี้ยังสามารถควบคุมช่วงเวลานำในการสั่งซื้อ และนำส่งวัตถุดิบได้บ้าง
4. วัตถุดิบที่ได้รับจำเป็นต้องมีการตรวจสอบอย่างเข้มงวดทั้งในเรื่องของความถูกต้องสมบูรณ์ทั้งชนิด ปริมาณ และคุณภาพ
5. ยังไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบที่ชัดเจน แต่สามารถระบุผู้ส่งมอบที่มีคุณภาพได้ อย่างไรก็ตามควรมีระบบการประเมินขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต และการนำไปสู่การแข่งขันในเชิงบวกของผู้ส่งมอบ
6. มีความสามารถในการจัดเก็บและดูแลวัตถุดิบที่ได้รับมาอย่างสมบูรณ์

3. ผลการคัดกรองด้านการผลิต และตรวจสอบ (ได้คะแนน 60 / 65)

(คะแนนเต็ม 65 เนื่องจากตัดเรื่องการบรรจุภัณฑ์สินค้าออก 5 คะแนน)

ประเภท / ชนิดเครื่องจักรที่ใช้	-
รูปแบบการวางแผนผังการผลิต	-
จำนวนเครื่องจักร (เครื่อง)	-
จำนวนคนงานในส่วนผลิต ทดสอบ และบรรจุ (คน)	35
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการวางแผน ควบคุม และดำเนินการผลิต ต่อเดือน (บาท)	10,000
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการบรรจุหีบห่อ ต่อเดือน (บาท)	-
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการทำลาย (Scrap) สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ ต่อเดือน (บาท)	10,000
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการทำลาย (Scrap) บรรจุภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพ ต่อเดือน (บาท)	-
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับจากลูกค้า อันเป็นผลมาจากการรับประกัน ต่อเดือน (บาท)	4,000
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บสินค้าคงคลัง ต่อเดือน (บาท) (ไม่รวมต้นทุนสินค้า)	8,000

บทสรุปและปัญหาที่พบด้านการผลิตและตรวจสอบ

1. มีการวางแผนการผลิตได้ดีโดยอาศัยคำสั่งซื้อจากลูกค้าเป็นหลัก
2. มีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการอย่างสมบูรณ์ ตรงตามความต้องการของลูกค้า ไม่เกิดการขาดแคลน ทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้ออกแบบล่วงหน้า
3. มีความสามารถในการผลิตที่สมบูรณ์ ค่าผลิตผล (ผลผลิต/ปัจจัยนำเข้า) มีค่า 80-90% เนื่องจากของที่ผิดไปจากข้อกำหนดที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าก็สามารถรับได้ เพราะเป็นธรรมชาติของสินค้า
4. การใช้ทรัพยากรประโยชน์จากทรัพยากรด้านแรงงานเป็นไปอย่างสมบูรณ์
5. มีความสามารถในการจัดการกับสินค้าที่ถูกส่งกลับได้ดีมาก โดยสามารถนำมาขายต่อได้
6. มีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ละครั้งที่มีการผลิตได้ดี รวมทั้งการจัดทำแบบมาตรฐานของสินค้า
7. มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิด ต่างระดับ (Grade) ได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากความไม่ซับซ้อนของกระบวนการผลิต
8. มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบค่อนข้างชัดเจน แต่ก็มีของเสีย หรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดีเล็กน้อย

9. มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้อย่างสมบูรณ์
10. สามารถควบคุมสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพหรือหมดอายุ

4. ผลการคัดกรองด้านการขนส่ง (ได้คะแนน 16 / 15)

(คะแนนเต็ม 15 เนื่องจากตัดเรื่องช่วงเวลานำและการประเมินผู้รับจ้างจัดส่งออก 10 คะแนน)

สัดส่วนการจำหน่ายสินค้า	ลูกค้าโดยตรง	พ่อค้าคนกลาง	งานนิทรรศการ	E-commerce
(%)	30	40	30	-

ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้าถึงลูกค้า ต่อเดือน (บาท)	-
ค่าใช้จ่ายในการเก็บพัสดุสินค้ายังแหล่งเก็บสินค้าอื่น ต่อเดือน (บาท)	-

บทสรุปและปัญหาที่พบด้านการขนส่ง

1. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า
2. มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า ทันตามเวลาที่ตกลงกับลูกค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งค่อนข้างดี รวมทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองขั้นต้น

ชื่อผู้ประกอบการ: ค

คะแนนรวมที่ได้	125 / 165
เกรดที่ได้	B

บทสรุปของผลการคัดกรอง

สรุปขององค์กร	มีศักยภาพในธุรกิจสูง สามารถแข่งขันในตลาดได้ดี สินค้ามีคุณภาพ ไม่มีการส่งคืนกลับจากลูกค้า มีการจัดการวัตถุดิบที่ดี
ปัญหาที่พบ	ไม่มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ขาดการวางแผนด้านการสั่งซื้อ ไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบ มีข้อจำกัดในการยืดหยุ่นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้า โดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้า

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	กระดาสา ดอกไม้สดอัดทับ
ผลิตภัณฑ์ที่มี	การ์ดยวยพร สมุดจากกระดาสา อัลบั้มรูป ถุงกระดาสา ดอกไม้ประดิษฐ์จากกระดาสา
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	กลุ่มอาชีพ
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	50,000 บาท
จำนวนพนักงานที่มีทั้งหมด	30-40 คน (แจกงานตามสมาชิกหมู่บ้าน)
ระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ผ่านมา	6 ปี
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	การอบรม SMART OTOP / ได้รับเตาอบจากพัฒนาชุมชน
ผลการคัดสรรที่ผ่านมาล่าสุด	3 ดาว

1. ผลการคัดกรองด้านการจัดการลูกค้า (ได้คะแนน 17 / 30)

(คะแนนเต็ม 30 เนื่องจากตัดเกณฑ์เรื่องข้อร้องเรียนออก 5 คะแนน)

	ในพื้นที่ / จังหวัด	ในประเทศ	ต่างประเทศ	รวม
ลูกค้าขององค์กร (ราย)	5	4	5	14
มูลค่าการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน (บาท) และสัดส่วน (%)	30,000	10,000	50,000	90,000

บทสรุปและปัญหาที่พบด้านการจัดการลูกค้า

1. ยังไม่มีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจน และยังไม่มียระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า
2. มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับองค์กรโดยใช้โทรศัพท์ Internet
3. ข้อมูลจากลูกค้ามีการสื่อสารไปยังพนักงานในองค์กรได้ค่อนข้างดี แจกจ่ายงานตามความชำนาญ แต่ในอนาคตถ้ามีคำสั่งซื้อมากขึ้นอาจจะเกิดข้อผิดพลาดได้ ควรมีระบบรองรับเสริม
4. ทราบคู่แข่งในธุรกิจ แต่ยังไม่ได้ทำการวิเคราะห์ที่ชัดเจน เพื่อนำผลวิเคราะห์มาปรับปรุงองค์กรให้สามารถแข่งขันได้
5. มีวิธีการตั้งราคาที่เหมาะสม โดยอาศัยคู่แข่ง คุณภาพงาน และต้นทุน และนำมาซึ่งกำไรขององค์กร

2. ผลการคัดกรองด้านการจัดการผู้ส่งมอบ (ได้คะแนน 39 / 50) (คะแนนเต็ม 50)

ผู้ส่งวัตถุดิบขององค์กร (ราย)	ในพื้นที่ / จังหวัด	ในประเทศ	ต่างประเทศ	รวม
	5	1	-	6
ผู้รับจ้างเหมาช่วงผลิตของ องค์กร (ราย)	4	-	-	4
มูลค่าการสั่งซื้อวัตถุดิบต่อ เดือน (บาท) และสัดส่วน (%)	10,000	-	-	10,000
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการส่ง ซื้อจนได้รับวัตถุดิบต่อเดือน (บาท)	1,000	-	-	1,000
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจ้าง เหมาช่วงจนได้รับสินค้าต่อ เดือน (บาท)	5,000	-	-	5,000

บทสรุปและปัญหาที่พบด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

1. ยังไม่มีการวางแผนการสั่งซื้อที่ชัดเจน อาศัยการซื้อเมื่อมีคำสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้า ควรมีการวางแผนที่ดีกว่านี้
2. มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม โดยใช้โทรศัพท์ มีการอ้างอิงรหัสของวัตถุดิบและสินค้า มีการให้ผู้ส่งมอบทราบถึงคุณสมบัติของวัตถุดิบที่ต้องการอย่างชัดเจน
3. สามารถควบคุมให้การสั่งซื้อเป็นไปตามแผนได้ดี ไม่ค่อยเกิดการขาดแคลนวัตถุดิบ ทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากลูกค้าโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้า โดยอาจมีการขอยืดเวลาบ้าง นอกจากนั้นยังสามารถควบคุมช่วงเวลานำในการสั่งซื้อ และนำส่งวัตถุดิบได้
4. วัตถุดิบที่ได้รับมีความถูกต้องสมบูรณ์ทั้งชนิด และคุณภาพ โดยไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบอย่างเข้มงวด แต่อาจจะมีบกพร่องเรื่องของจำนวนที่อาจจะไม่ครบบ้าง
5. ยังไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบที่ชัดเจน แต่สามารถระบุผู้ส่งมอบที่มีคุณภาพได้ อย่างไรก็ตามก็ควรจะมีระบบการประเมินขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต และการนำไปสู่การแข่งขันในเชิงบวกของผู้ส่งมอบ

6. มีความสามารถในการจัดเก็บและดูแลวัตถุดิบที่ได้รับมาอย่างดี ไม่ค่อยมีการเก็บวัตถุดิบคงคลังเท่าใดนัก

3. ผลการคัดกรองด้านการผลิต และตรวจสอบ (ได้คะแนน 52 / 65)

(คะแนนเต็ม 65 เนื่องจากตัวเรื่องการจัดการสินค้าส่งกลับจากลูกค้าออก 5 คะแนน)

ประเภท / ชนิดเครื่องจักรที่ใช้	เครื่องอัด / เครื่องตัด / เครื่องเจาะ
รูปแบบการวางแผนผังการผลิต	-
จำนวนเครื่องจักร (เครื่อง)	10
จำนวนคนงานในส่วนผลิต ทดสอบ และบรรจุ (คน)	20
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการวางแผน ควบคุม และดำเนินการผลิต ต่อเดือน (บาท)	4,000
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการบรรจุหีบห่อ ต่อเดือน (บาท)	2,000
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการทำลาย (Scrap) สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ ต่อเดือน (บาท)	-
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการทำลาย (Scrap) บรรจุภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพ ต่อเดือน (บาท)	-
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับจากลูกค้า อันเป็นผลมาจากการรับประกัน ต่อเดือน (บาท)	-
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บสินค้าคงคลัง ต่อเดือน (บาท) (ไม่รวมต้นทุนสินค้า)	-

บทสรุปและปัญหาที่พบด้านการผลิตและตรวจสอบ

1. มีการวางแผนการผลิตได้ค่อนข้างดี ส่วนของที่ผลิตเพื่อจะเป็นสินค้าคงคลังไว้รอขายตอนออกงานนิทรรศการ
2. มีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการได้ค่อนข้างดี ตรงตามความต้องการของลูกค้า ไม่เกิดการขาดแคลนแต่อาจจะมีกรล่าช้าบ้าง
3. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้า ไม่สามารถที่รองรับได้มากนัก ส่วนใหญ่ต้องไปต่อคิวการผลิตใหม่
4. มีความสามารถในการผลิตที่ดี ค่าผลิตผล (ผลผลิต/ปัจจัยนำเข้า) มีค่า 90%
5. การใช้รถบรรทุกประโยชน์จากทรัพยากรด้านเครื่องจักรยังไม่มีดี แต่ด้านแรงงานใช้ได้เต็มที่
6. มีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ละครั้งที่มีการผลิตได้ดี รวมทั้งการจัดทำแบบมาตรฐานของสินค้า

7. มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิด ต่างระดับ (Grade) ได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากความไม่ซับซ้อนของกระบวนการผลิต
8. มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพอย่างสมบูรณ์ ตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า
9. มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจน สมบูรณ์ ไม่ให้มีของเสีย หรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดี ส่งให้แก่ลูกค้า
10. มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้ค่อนข้างดี
11. สามารถควบคุมสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพหรือหมดอายุ

4. ผลการคัดกรองด้านการขนส่ง (ได้คะแนน 16 / 20)

(คะแนนเต็ม 20 เนื่องจากตัวเรื่องการประเมินผู้รับจ้างจัดส่งออก 5 คะแนน)

สัดส่วนการจำหน่ายสินค้า	ลูกค้าโดยตรง	พ่อค้าคนกลาง	งานนิทรรศการ	E-commerce
(%)	80		20	-

ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้าถึงลูกค้า ต่อเดือน (บาท)	1,000
ค่าใช้จ่ายในการเก็บพัสดุสินค้ายังแหล่งเก็บสินค้าอื่น ต่อเดือน (บาท)	-

บทสรุปและปัญหาที่พบด้านการขนส่ง

1. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า
2. มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า ทันตามเวลาที่ตกลงกับลูกค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งได้อย่างสมบูรณ์ รวมทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า
3. มีความสามารถในการกำหนดมาตรฐานของช่วงเวลานำ (Lead time) ในการส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าแต่ละรายค่อนข้างแน่นอน

ภาคผนวก 4.6

รูปแบบการคัดกรองขั้นต้นฉบับปรับปรุง



รูปแบบการคัดกรองขั้นต้นฉบับปรับปรุง (Improved-First Selection Model)

ชื่อกิจการ OTOP / SMEs

วันที่ถูกคัดกรอง

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	
ผลิตภัณฑ์ที่มี	
ชื่อเจ้าของกิจการ	
ที่อยู่	
หมายเลขโทรศัพท์ / โทรสาร	
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	
จำนวนพนักงานประจำ / ชั่วโมง	
ระยะเวลาในการประกอบการที่ผ่านมา	
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	
ผลการค้าขายที่ผ่านมาล่าสุด	

วัตถุประสงค์ของรูปแบบการคัดกรอง

1. เพื่อใช้คัดกรอง ผู้ผลิต OTOP และ SMEs ของไทยที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม เพื่อให้ทราบถึงระดับของคุณภาพมาตรฐาน ศักยภาพ ความสามารถในการผลิต และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของ ผู้ผลิต OTOP และ SMEs ของไทยที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ในการดำเนินธุรกิจ
3. เพื่อเป็นรูปแบบการคัดกรองต้นแบบในการนำไปประยุกต์ใช้กับกลุ่มสินค้าอื่นๆ ต่อไป

คำอธิบายรูปแบบการคัดกรอง

รูปแบบการคัดกรองนี้ประยุกต์มาจากแนวคิดของ SCOR Model, TQA และระบบประกันคุณภาพอื่นๆ ประกอบไปด้วย 4 ส่วนหลัก คือ

- 1) การจัดการลูกค้า
- 2) การจัดการผู้ส่งมอบ
- 3) การผลิตและตรวจสอบ
- 4) การจัดส่ง

หลักการให้คะแนนในแต่ละเกณฑ์ / ประเด็นการคัดกรอง

วิธีการให้คะแนนจะอาศัย การสอบถาม สัมภาษณ์ สังเกต ขอเอกสาร และขอฉบับที่ก เรื่องราวตามเกณฑ์/
ประเด็นการคัดกรอง แล้วประเมินเรื่องราวตามหลักการให้คะแนนดังต่อไปนี้

คะแนน	แนวทาง และ การนำไปปฏิบัติ
0	ไม่มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ
1	- เริ่มมีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ - การนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก
2	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติ - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติ ถึงแม้จะยังไม่สมบูรณ์
3	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างดี ถึงแม้จะยังมีบางส่วนไม่สมบูรณ์
4	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ ชัดเจน สอดคล้องกับพื้นฐานองค์กร มีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ และมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างดี โดยไม่มีจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่สำคัญ
5	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ ชัดเจน สอดคล้องกับพื้นฐานองค์กร มีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจทั้งหมด และมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่สำคัญ

คะแนนเต็ม 4 ด้าน = 195 คะแนน คิดเป็น 100%

80 % ขึ้นไป	เกรด A	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ <u>สูงมาก</u>
79-60 %	เกรด B	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ <u>สูง</u>
59-40 %	เกรด C	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ <u>พอใช้</u>
น้อยกว่า 39 %	เกรด D	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ <u>ต่ำ</u>

1. การจัดการลูกค้า (เกณฑ์ละ 5 คะแนน รวมเป็น 45 คะแนน)

ลูกค้าขององค์กร (ราย)	ในพื้นที่ / จังหวัด	ต่างจังหวัด	ต่างประเทศ
มูลค่าการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน (บาท)			
และสัดส่วน (%)			

สัดส่วนการจำหน่ายสินค้า (%)	ลูกค้าโดยตรง	พ่อค้าคนกลาง	งานนิทรรศการ	E-commerce

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีการกำหนดลูกค้าเป้าหมายของกิจการอย่างชัดเจน และนำกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากำหนดทิศทางการพัฒนาสินค้าและบริการขององค์กร		
2	มีวิธีการติดต่อสื่อสาร การรับความต้องการของลูกค้า ที่เหมาะสมกับพื้นฐานองค์กรและมีประสิทธิภาพ		
3	มีวิธีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และได้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการ		
4	มีวิธีการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า หรือข้อบกพร่องที่ได้รับข้อมูลมาจากแหล่งอื่นๆ ให้เป็นที่พอใจของลูกค้าตามเงื่อนไขที่สมควร		
5	มีวิธีการสื่อสารข้อมูลที่เหมาะสมกับพื้นฐานองค์กร และมีประสิทธิภาพ ในเรื่องของการจัดการ ข้อร้องเรียนต่างๆ จากลูกค้าให้แก่คนในองค์กร		
6	ทราบคู่แข่งทางธุรกิจ สามารถวิเคราะห์ความแตกต่าง ข้อได้เปรียบ หรือเสียเปรียบ ของตนเทียบกับคู่แข่ง และนำผลวิเคราะห์มาใช้ประโยชน์		
7	มีวิธีการตั้งราคาที่ตอบสนองต่อตลาด แข่งขันได้ สมเหตุสมผลในมุมมองของลูกค้า และนำมาซึ่งกำไรขององค์กร		
8	มีความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่า ให้ออกคำสั่งซื้ออย่างสม่ำเสมอ		

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
9	มีความสามารถในการขยายธุรกิจ เพิ่มลูกค้าใหม่ให้กับกิจการ		
รวมคะแนน (เต็ม 45)			

2. การจัดการผู้ส่งมอบ (เกณฑ์ละ 5 คะแนน รวมเป็น 50 คะแนน)

ผู้ส่งวัตถุดิบขององค์กร (ราย)	ในพื้นที่ / จังหวัด	ต่างจังหวัด	ต่างประเทศ
ผู้รับจ้างเหมาช่วงผลิตขององค์กร (ราย)			
มูลค่าการสั่งซื้อวัตถุดิบต่อเดือน (บาท)			
มูลค่าการจ้างเหมาช่วงต่อเดือน (บาท)			
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการสั่งซื้อจนได้รับวัตถุดิบต่อเดือน (บาท)			
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจ้างเหมาช่วงจนได้รับสินค้าต่อเดือน (บาท)			
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการเก็บวัตถุดิบคงคลังต่อเดือน (บาท)			

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีการวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ / จ้างเหมาช่วงที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร		
2	มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วง ที่มีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการร่วม ภายใต้อผลประโยชน์ร่วมกัน		
3	มีความสามารถในการควบคุมแผนการสั่งซื้อ / การรับวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาที่ต้องการ ไม่เกิดการขาดแคลน		
4	มีความสามารถในการจัดการการสั่งซื้อ / การรับวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการของวัตถุดิบ / สินค้า โดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า		

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
5	มีความสามารถในการควบคุมช่วงระยะเวลานำ (Lead Time) ในการสั่งซื้อวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง จนได้รับสินค้าให้เป็นไปตามที่ต้องการ		
6	วัตถุดิบหรือสินค้าที่ได้รับจากการสั่งซื้อ / จ้างเหมาช่วงตรงกับที่ได้ส่งไป ไม่จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวด		
7	วัตถุดิบหรือสินค้าที่ได้รับจากการสั่งซื้อ / จ้างเหมาช่วง มีปริมาณหรือจำนวนครบถ้วน ไม่จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวด		
8	วัตถุดิบหรือสินค้าที่ได้รับจากการสั่งซื้อ / จ้างเหมาช่วง มีคุณภาพที่ดี ไม่จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวด		
9	มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วงที่เหมาะสมกับพื้นฐานองค์กร และมีประสิทธิภาพสามารถระบุถึงผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วงที่ดีได้		
10	มีความสามารถในการจัดเก็บวัตถุดิบที่ได้รับมาตามสภาพที่ควรเป็น ไม่ให้มีการเสียหาย เสื่อมสภาพ หรือหมดอายุ		
รวมคะแนน (เต็ม 50)			

3. การผลิตและตรวจสอบ (เกณฑ์ละ 5 คะแนน รวมเป็น 75 คะแนน)

ประเภท / ชนิดเครื่องจักรที่ใช้	
จำนวนเครื่องจักร (เครื่อง)	
รูปแบบการวางแผนผังการผลิต	
จำนวนคนงานประจำในส่วนผลิต ทดสอบ และบรรจุ (คน)	
จำนวนคนงานชั่วคราวในส่วนผลิต ทดสอบ และบรรจุ (คน)	
ค่าแรงงานประจำต่อเดือน (บาท)	
ค่าแรงงานชั่วคราวต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการวางแผน ควบคุม และดำเนินการผลิต ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายของบรรจุภัณฑ์ ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการทำลาย (Scrap) สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการทำลาย (Scrap) บรรจุภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพ ต่อเดือน (บาท)	

ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับจากลูกค้า ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปคงคลัง ต่อเดือน (บาท)	

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีความสามารถในการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ และวิธีการผลิต เพื่อให้ตอบสนองลูกค้า ลดต้นทุนในการผลิต และเพิ่มกำไร		
2	มีการวางแผนการผลิตที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือตามแผนการเก็บกักสินค้า(Stock) ขององค์กร		
3	มีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่เกิดการขาดแคลน		
4	มีความสามารถในการจัดการการผลิต เมื่อคำสั่งซื้อ หรือสั่งผลิตจากลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า		
5	มีความมั่นใจว่ากระบวนการผลิต ได้ดำเนินการผลิตสินค้าตามข้อกำหนดของสินค้าที่ลูกค้าระบุ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง		
6	มีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ละครั้งที่มีการผลิต		
7	มีการสร้างแบบมาตรฐานของสินค้าที่ผลิต ที่ปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้า เพื่อใช้ในกระบวนการผลิตให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน		
8	มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้		
9	สัดส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้า (Yield = Output / Input) มีค่าสูง อยู่ในเกณฑ์ที่องค์กรยอมรับได้ เหมาะสมกับประเภทของการผลิต		
10	มีการใช้ทรัพยากรประโยชน์จากทรัพยากรในกระบวนการผลิตที่คุ้มค่า ตามความสามารถ (Capacity) ของกระบวนการผลิตที่รองรับได้		

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
11	มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิดต่างระดับ (Grade)		
12	มีความสามารถในการจัดการกับสินค้าที่ถูกส่งกลับจากลูกค้า อันเป็นผลมาจากการรับประกันสินค้า ให้เป็นที่พอใจของลูกค้าตามเงื่อนไขที่สมควร		
13	มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า		
14	มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ให้มีของเสีย หรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดี ส่งให้แก่ลูกค้า		
15	สามารถควบคุมสินค้าสำเร็จรูปคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพหรือหมดอายุ		
รวมคะแนน (เต็ม 75)			

4. การขนส่ง (เกณฑ์ละ 5 คะแนน รวมเป็น 25 คะแนน)

ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้าถึงลูกค้า ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายในการเก็บพัสดุสินค้ายังแหล่งเก็บสินค้าอื่น ต่อเดือน (บาท)	

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า		
2	มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า ทันตามเวลาที่ตกลงกับลูกค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งอย่างสมบูรณ์		
3	มีความสามารถในการกำหนดมาตรฐานของช่วงเวลา (Lead time) ในการส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าแต่ละราย และสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนด		

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
4	มีความสามารถในการจัดการกับการขนส่งกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า		
5	มีระบบการประเมินผู้รับจ้างจัดส่ง เพื่อควบคุมคุณภาพ และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งตามสัญญาจ้างที่กำหนดขึ้น		
รวมคะแนน (เต็ม 25)			

ข้อมูลอื่นๆ / ปัญหาที่พบในภาพรวมของทุกๆ ด้าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



รูปแบบการคัดกรอง OTOP และ SMEs ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม (Grading Model) (สมบูรณ์)

ชื่อกิจการ OTOP / SMEs

คะแนนรวมที่ได้	
เกรดที่ได้	

วันที่ถูกคัดกรอง

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	
ผลิตภัณฑ์ที่มี	
ชื่อเจ้าของกิจการ	
ที่อยู่	
หมายเลขโทรศัพท์ / โทรสาร	
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	
จำนวนพนักงานประจำ / ชั่วโมง	
ระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ผ่านมา	
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	
ผลการคัดสรรที่ผ่านมาล่าสุด	

วัตถุประสงค์ของรูปแบบการคัดกรอง

1. เพื่อใช้คัดกรอง ผู้ผลิต OTOP และ SMEs ของไทยที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม เพื่อให้ทราบถึงระดับของคุณภาพมาตรฐาน ศักยภาพ ความสามารถในการผลิต และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของ ผู้ผลิต OTOP และ SMEs ของไทยที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ในการดำเนินธุรกิจ
3. เพื่อเป็นรูปแบบการคัดกรองต้นแบบในการนำไปประยุกต์ใช้กับกลุ่มสินค้าอื่นๆ ต่อไป

คำอธิบายรูปแบบการคัดกรอง

รูปแบบการคัดกรองนี้ประยุกต์มาจากแนวคิดของ SCOR Model, TQA และระบบประกันคุณภาพอื่นๆ ประกอบไปด้วย 4 ส่วนหลัก คือ

- 1) การจัดการลูกค้า 2) การจัดการผู้ส่งมอบ 3) การผลิตและตรวจสอบ 4) การจัดส่ง

หลักการให้คะแนนในแต่ละเกณฑ์ / ประเด็นการคัดกรอง

วิธีการให้คะแนนจะอาศัย การสอบถาม สัมภาษณ์ สังเกต ขอดูเอกสาร และขอฉบับบันทึก เรื่องราวตามเกณฑ์/
ประเด็นการคัดกรอง แล้วประเมินเรื่องราวตามหลักการให้คะแนนดังต่อไปนี้

คะแนน	แนวทาง และ การนำไปปฏิบัติ
0	ไม่มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ
1	- เริ่มมีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ - การนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก
2	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติ - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติ ถึงแม้จะยังไม่สมบูรณ์
3	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างดี ถึงแม้จะยังมีบางส่วนไม่สมบูรณ์
4	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ ชัดเจน สอดคล้องกับพื้นฐานองค์กร มีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ และมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างดี โดยไม่มีจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่สำคัญ
5	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ ชัดเจน สอดคล้องกับพื้นฐานองค์กร มีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจทั้งหมด และมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่สำคัญ

คะแนนเต็ม 4 ด้าน = 195 คะแนน คิดเป็น 100%

80 % ขึ้นไป	เกรด A	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ <u>สูงมาก</u>
79-60 %	เกรด B	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ <u>สูง</u>
59-40 %	เกรด C	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ <u>พอใช้</u>
น้อยกว่า 39 %	เกรด D	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ <u>ต่ำ</u>

1. การจัดการลูกค้า (เกณฑ์ละ 5 คะแนน รวมเป็น 45 คะแนน)

ลูกค้าขององค์กร (ราย)	ในพื้นที่ / จังหวัด	ต่างจังหวัด	ต่างประเทศ
มูลค่าการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน (บาท)			
และสัดส่วน (%)			

สัดส่วนการจำหน่ายสินค้า (%)	ลูกค้าโดยตรง	พ่อค้าคนกลาง	งานนิทรรศการ	E-commerce

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีการกำหนดลูกค้าเป้าหมายของกิจการอย่างชัดเจน และนำกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากำหนดทิศทางการพัฒนาสินค้าและบริการขององค์กร		
2	มีวิธีการติดต่อสื่อสาร การรับความต้องการของลูกค้า ที่เหมาะสมกับพื้นฐานองค์กรและมีประสิทธิภาพ		
3	มีวิธีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และได้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการ		
4	มีวิธีการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า หรือข้อบกพร่องที่ได้รับข้อมูลมาจากแหล่งอื่นๆ ให้เป็นที่พอใจของลูกค้าตามเงื่อนไขที่สมควร		
5	มีวิธีการสื่อสารข้อมูลที่เหมาะสมกับพื้นฐานองค์กรและมีประสิทธิภาพ ในเรื่องของความต้องการ ข้อร้องเรียนต่างๆ จากลูกค้าให้แก่คนในองค์กร		
6	ทราบคู่แข่งทางธุรกิจ สามารถวิเคราะห์ความแตกต่าง ข้อได้เปรียบ หรือเสียเปรียบ ของตนเทียบกับคู่แข่ง และนำผลวิเคราะห์มาใช้ประโยชน์		
7	มีวิธีการตั้งราคาที่ตอบสนองต่อตลาด แข่งขันได้ สมเหตุสมผล ในมุมมองของลูกค้า และนำมาซึ่งกำไรขององค์กร		
8	มีความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่า ให้ออกคำสั่งซื้อซ้ำสม่ำเสมอ		
9	มีความสามารถในการขยายธุรกิจ เพิ่มลูกค้าใหม่ให้กับกิจการ		
รวมคะแนน (เต็ม 45)			

2. การจัดการผู้ส่งมอบ (เกณฑ์ละ 5 คะแนน รวมเป็น 50 คะแนน)

ผู้ส่งวัตถุดิบขององค์กร (ราย)	ในพื้นที่ / จังหวัด	ต่างจังหวัด	ต่างประเทศ
ผู้รับจ้างเหมาช่วงผลิตขององค์กร (ราย)			
มูลค่าการสั่งซื้อวัตถุดิบต่อเดือน (บาท)			
มูลค่าการจ้างเหมาช่วงต่อเดือน (บาท)			
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการสั่งซื้อจนได้รับวัตถุดิบต่อเดือน (บาท)			
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจ้างเหมาช่วงจนได้รับสินค้าต่อเดือน (บาท)			
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการเก็บวัตถุดิบคงคลังต่อเดือน (บาท)			

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีการวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ / จ้างเหมาช่วงที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร		
2	มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วง ที่มีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการร่วม ภายได้ผลประโยชน์ร่วมกัน		
3	มีความสามารถในการควบคุมแผนการสั่งซื้อ / การรับวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาที่ต้องการ ไม่เกิดการขาดแคลน		
4	มีความสามารถในการจัดการการสั่งซื้อ / การรับวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการของวัตถุดิบ / สินค้า โดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า		
5	มีความสามารถในการควบคุมช่วงระยะเวลานำ (Lead Time) ในการสั่งซื้อวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง จนได้รับสินค้าให้เป็นไปตามที่ต้องการ		
6	วัตถุดิบหรือสินค้าที่ได้รับจากการสั่งซื้อ / จ้างเหมาช่วงตรงกับที่ได้สั่งไป ไม่จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวด		
7	วัตถุดิบหรือสินค้าที่ได้รับจากการสั่งซื้อ / จ้างเหมาช่วง มีปริมาณหรือจำนวนครบถ้วน ไม่จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวด		

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
8	วัตถุดิบหรือสินค้าที่ได้รับจากการสั่งซื้อ / จ้างเหมาช่วง มีคุณภาพที่ดี ไม่จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวด		
9	มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วงที่เหมาะสมกับพื้นฐานองค์กร และมีประสิทธิภาพสามารถระบุถึงผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วงที่ดีได้		
10	มีความสามารถในการจัดเก็บวัตถุดิบที่ได้รับมาตามสภาพที่ควรเป็น ไม่ให้มีการเสียหาย เสื่อมสภาพ หรือหมดอายุ		
รวมคะแนน (เต็ม 50)			

3. การผลิตและตรวจสอบ (เกณฑ์ละ 5 คะแนน รวมเป็น 75 คะแนน)

ประเภท / ชนิดเครื่องจักรที่ใช้	
จำนวนเครื่องจักร (เครื่อง)	
รูปแบบการวางแผนผังการผลิต	
จำนวนคนงานประจำในส่วนผลิต ทดสอบ และบรรจุ (คน)	
จำนวนคนงานชั่วคราวในส่วนผลิต ทดสอบ และบรรจุ (คน)	
ค่าแรงงานประจำต่อเดือน (บาท)	
ค่าแรงงานชั่วคราวต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการวางแผน ควบคุม และดำเนินการผลิต ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายของบรรจุภัณฑ์ ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการทำลาย (Scrap) สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการทำลาย (Scrap) บรรจุภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพ ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับจากลูกค้า ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปคงคลัง ต่อเดือน (บาท)	

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีความสามารถในการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ และวิธีการผลิต เพื่อให้ตอบสนองลูกค้า ลดต้นทุนในการผลิต และเพิ่มกำไร		
2	มีการวางแผนการผลิตที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือตามแผนการเก็บกักสินค้า (Stock) ขององค์กร		

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
3	มีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่เกิดการขาดแคลน		
4	มีความสามารถในการจัดการการผลิต เมื่อคำสั่งซื้อหรือสั่งผลิตจากลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า		
5	มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้		
6	มีความมั่นใจว่ากระบวนการผลิต ได้ดำเนินการผลิตสินค้าตามข้อกำหนดของสินค้าที่ลูกค้าระบุ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง		
7	มีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ครั้งที่มีการผลิต		
8	มีการสร้างแบบมาตรฐานของสินค้าที่ผลิต ที่ปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้า เพื่อใช้ในกระบวนการผลิตครั้งต่อไปให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน		
9	สัดส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้า (Yield = Output / Input) มีค่าสูง อยู่ในเกณฑ์ที่องค์กรยอมรับได้ เหมาะสมกับประเภทของการผลิต		
10	มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ให้มีของเสีย หรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดี ส่งให้แก่ลูกค้า		
11	มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพ ตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า		
12	มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิด ต่างระดับ (Grade)		
13	มีการใช้อัตราประโยชน์จากทรัพยากรในกระบวนการผลิตที่คุ้มค่า ตามความสามารถ (Capacity) ของกระบวนการผลิตที่รองรับได้		
14	มีความสามารถในการจัดการกับสินค้าที่ถูกส่งกลับจากลูกค้า อันเป็นผลมาจากการรับประกันสินค้า ให้เป็นที่พอใจของลูกค้าตามเงื่อนไขที่สมควร		
15	สามารถควบคุมสินค้าสำเร็จรูปคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพ หรือหมดอายุ		
รวมคะแนน (เต็ม 75)			

4. การขนส่ง (เกณฑ์ละ 5 คะแนน รวมเป็น 25 คะแนน)

ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้าถึงลูกค้า ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายในการเก็บพัสดุสินค้ายังแหล่งเก็บสินค้าอื่น ต่อเดือน (บาท)	

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า		
2	มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า ทันตามเวลาที่ตกลงกับลูกค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งอย่างสมบูรณ์		
3	มีความสามารถในการจัดการกับการขนส่งกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า		
4	มีความสามารถในการกำหนดมาตรฐานของช่วงเวลานำ (Lead time) ในการส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าแต่ละราย และสามารถปฏิบัติตามที่กำหนด		
5	มีระบบการประเมินผู้รับจ้างจัดส่ง เพื่อควบคุมคุณภาพ และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง ตามสัญญาจ้างที่กำหนดขึ้น		
รวมคะแนน (เต็ม 25)			

ข้อมูลอื่นๆ / ปัญหาที่พบในภาพรวมของทุกๆ ด้าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก 4.7

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองงชั้นต้น
ฉบับปรับปรุง

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองขั้นต้นฉบับปรับปรุง

ชื่อผู้ประกอบการ: A

บทสรุปของผลการคัดกรอง

สรุปขององค์กร	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง สินค้ามีจุดเด่นในตัวเอง ทำให้สามารถแข่งขันได้
ปัญหาที่พบ	การสื่อสารข้อมูลของลูกค้าไปยังพนักงานที่ยังมีข้อบกพร่อง การขยายตลาดเพิ่มลูกค้าใหม่ที่ยังไม่เป็นรูปธรรม การจัดการด้านผู้ส่งมอบวัตถุดิบที่ยังไม่สามารถเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การควบคุมการผลิตในอนาคตในกรณีที่มีคำสั่งซื้อเพิ่มมากขึ้น

คะแนนที่ได้รับในแต่ละด้าน	การจัดการลูกค้า (เต็ม 100%)	การจัดการผู้ส่งมอบ (เต็ม 100%)	การผลิตและตรวจ สอบ (เต็ม 100%)	การขนส่ง (เต็ม 100%)
	62.22	56.00	80.00	75.00

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	ผ้าฝ้ายทอมือ
ผลิตภัณฑ์ที่มี	เสื้อผ้าบุรุษ สตรี / บรรจุภัณฑ์ผ้าฝ้าย / กระเป๋า ยาม / ศิลปะประดิษฐ์จากผ้าฝ้าย (รวมกว่า 100 รายการ)
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	กลุ่มอาชีพ
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	30,000 บาท
จำนวนพนักงานที่มีทั้งหมด	48 คน
ระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ผ่านมา	6 ปี
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	การอบรม SMART OTOP / พัฒนาชุมชน / พาณิชย์จังหวัด / กรมส่งเสริมการค้าส่งออก / กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
ผลการคัดสรรที่ผ่านมาล่าสุด	4 ดาว

1. ผลการคัดกรองด้านการจัดการลูกค้า

บทสรุปด้านการจัดการลูกค้า

พอจะสามารถคาดเดากลุ่มลูกค้าเป้าหมายขององค์กรได้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ลูกค้าต้องการการนำเสนอจากองค์กรมากกว่า ที่ผ่านมายังไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า อาศัยการพิจารณาจากการที่ยังมียอดขายสูงจากลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และสามารถรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้อย่างยาวนาน

มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับองค์กรโดยใช้โทรศัพท์ แต่ในอนาคตถ้ามีคำสั่งซื้อมากขึ้นอาจจะเกิดข้อผิดพลาดได้ ควรจะมีระบบรองรับเสริม มีความสามารถในการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าได้ค่อนข้างดี ส่วนใหญ่ลูกค้าต้องการแค่แจ้งให้ทราบเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในตัวผลิตภัณฑ์

ทราบคู่แข่งในธุรกิจ ถึงแม้จะยังไม่มีภาวะวิเคราะห์ที่ชัดเจน แต่ก็ได้นำจุดแข็งและจุดอ่อนของคู่แข่งเท่าที่ทราบมาพิจารณาปรับปรุงองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ นอกจากนั้นยังมีวิธีการตั้งราคาที่เหมาะสม โดยอาศัยการรักษาภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ที่ซุคุณภาพเป็นจุดขาย ประกอบกับการพิจารณาควบคู่ไปกับต้นทุน ซึ่งการตั้งราคาในปัจจุบันสามารถนำมาซึ่งกำไรขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ปัญหาที่พบด้านการจัดการลูกค้า

1. การสื่อสารข้อมูลไปยังพนักงานในองค์กรยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก เนื่องจากอาศัยช่องทางการสื่อสารโดยใช้วาจา ไม่มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร หรืออาศัยใบสั่งงาน ประกอบกับการผลิตเป็นลักษณะของการจ่ายงานไปตามบ้านต่างๆ ทำให้มีข้อจำกัดในการติดตาม และบางครั้งผู้รับงานมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนอันเป็นผลมาจากความสามารถในการรับรู้ที่แตกต่างกัน
2. ความสามารถในการขยายธุรกิจ เพิ่มลูกค้าใหม่ให้กับกิจการ โดยเริ่มมีการมองถึงการขยายตลาดไปยังต่างประเทศ ที่น่าจะมีความต้องการสินค้าขององค์กร แต่ยังไม่ได้มีการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม

2. ผลการคัดกรองด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

บทสรุปด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

มีการวางแผนการสั่งซื้อที่เหมาะสม อาศัยการดูจากฤดูกาลเป็นหลัก อาศัยการสั่งเพื่อเก็บวัตถุดิบช่วย ที่ผ่านมายังดำเนินการได้ค่อนข้างดี มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ

และเหมาะสม โดยใช้โทรศัพท์ มีการให้ผู้ส่งมอบทราบถึงคุณสมบัติของวัตถุดิบที่ต้องการอย่างชัดเจน

สามารถควบคุมให้การสั่งซื้อเป็นไปตามแผนได้อย่างดี มีการเก็บกักวัตถุดิบเพื่อไว้ จึงแทบจะไม่เกิดการขาดแคลนวัตถุดิบ ทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากลูกค้าโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้า นอกจากนั้นยังสามารถควบคุมช่วงเวลานำในการสั่งซื้อ และนำส่งวัตถุดิบได้

ยังไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบที่ชัดเจน แต่สามารถระบุผู้ส่งมอบที่มีคุณภาพได้ มีความผูกพันกับผู้ส่งมอบเนื่องจากเป็นการซื้อ-ขายในลักษณะพึ่งพาอาศัยกัน พอถึงสิ้นปีจะมีการประมวลผลงานในรอบปีเป็นประจำ นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการจัดเก็บและดูแลวัตถุดิบที่ได้รับมาก่อนข้างดี

ปัญหาที่พบด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

1. วัตถุดิบที่ได้รับมาจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบอย่างเข้มงวดมากในด้านความถูกต้องสมบูรณ์ทั้งชนิด ปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งค่อนข้างที่จะเสียเวลา และสิ้นเปลืองบุคลากร ถึงแม้ที่ผ่านมาจะได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพค่อนข้างดี แต่ก็เปรียบเสมือนการไม่สามารถควบคุมคุณภาพงานด้านวัตถุดิบจากผู้ส่งมอบได้

3. ผลการคัดกรองด้านการผลิต และตรวจสอบ

บทสรุปด้านการผลิตและตรวจสอบ

องค์กรมีแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และวิธีการผลิตที่เสริมจุดเด่นของสินค้าให้ชัดเจน มีการวางแผนการผลิตได้ค่อนข้างดี โดยอาศัยคำสั่งซื้อจากลูกค้าเป็นหลัก และมีการแจกงานตามความถนัดของแต่ละคน

มีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการอย่างดี ตรงตามความต้องการของลูกค้า ไม่เกิดการขาดแคลน ทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้า

มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้อย่างสมบูรณ์ นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ละครั้งที่มีการผลิตได้ดี รวมทั้งการจัดทำแบบมาตรฐานของสินค้า

มีความสามารถในการผลิตที่ดี ค่าผลิตผล (ผลผลิต/ปัจจัยนำเข้า) มีค่า 90% เนื่องจากของที่บกพร่องส่วนใหญ่เกิดจากธรรมชาติของผ้า ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นบรรจุภัณฑ์ หรือสินค้าเกรดบีได้

การใช้ทรัพยากรประโยชน์จากทรัพยากรด้านแรงงานเป็นไปอย่างสมบูรณ์ มีงานทำตลอด นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิด ต่างระดับ (Grade) ได้อย่างดี เนื่องจากเป็นงานทำจากมือ 100% ไม่ต้องมีการจัดเตรียมเครื่องจักรใดๆ

มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพอย่างสมบูรณ์ ตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจนดี มีของเสียหรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดีในปริมาณที่น้อยมาก

สามารถควบคุมสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพหรือหมดอายุ

ปัญหาที่พบด้านการผลิตและตรวจสอบ

1. ในปัจจุบันคำสั่งซื้อจากลูกค้ามีมาอย่างต่อเนื่อง และมีปริมาณที่ยังคงมีความสามารถในการผลิตอยู่ ซึ่งการแจกจ่ายงานไปยังคนทำงานตามบ้าน (ลูกบ้าน) ยังทำได้ดี และมีประสิทธิภาพเนื่องจากมีความชำนาญ และเป็นการติดต่อประสานงานกันแบบครอบครัวเดียวกัน ตามลักษณะของวัฒนธรรมท้องถิ่น แต่ในอนาคตถ้ามีการขยายตลาด และการรับคำสั่งซื้อที่มากขึ้น อาจจะมีปัญหาในเรื่องของการผลิตในส่วนของการควบคุมกระบวนการผลิตโดยเฉพาะในเรื่องของคุณภาพ และเวลาแล้วเสร็จของสินค้า จึงควรมีการมองหาช่องทางการผลิตที่สามารถรองรับได้ หรือหาแหล่งผลิตเพิ่มเติมที่สามารถรับงานไปทำได้ในคุณภาพที่ดี

4. ผลการคัดกรองด้านขนส่ง

บทสรุปด้านการขนส่ง

มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า

มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า ทันตามเวลาที่ตกลงกับลูกค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งได้อย่างดี รวมทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า

มีความสามารถในการกำหนดมาตรฐานของช่วงเวลานำ (Lead time) ในการส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าแต่ละราย และสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนด โดยอาศัยช่องทางการขนส่งที่มีมาตรฐาน

บทสรุปและปัญหาที่พบด้านการขนส่ง

ไม่มี

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมฉบับปรับปรุง

ชื่อผู้ประกอบการ: B

คะแนนรวมที่ได้	67.43 / 100
เกรดที่ได้	B

บทสรุปของผลการคัดกรอง

สรุปขององค์กร	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง สินค้ามีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เป็นงานฝีมือ มีแรงงานที่มีความชำนาญสูง
ปัญหาที่พบ	ไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาสต็อกเดิมและการขยายตลาดเพิ่ม ลูกค้าใหม่ที่ยังไม่เป็นรูปธรรม มีผู้ส่งมอบวัตถุดิบหลักแต่ละชนิดเพียงรายเดียว ยังไม่มีการสร้างแรงงานฝีมือเพื่อรองรับการผลิตในอนาคตในกรณีที่สินค้าสั่งซื้อเพิ่มมากขึ้น ไม่มีการบรรจุภัณฑ์สินค้า และพบว่าสินค้ามีความเสียหายในการขนส่ง

คะแนนที่ได้รับในแต่ละด้าน	การจัดการลูกค้า (เต็ม 100%)	การจัดการผู้ส่งมอบ (เต็ม 100%)	การผลิตและตรวจ สอบ (เต็ม 100%)	การขนส่ง (เต็ม 100%)
	57.50	70.00	73.85	60.00

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	ไม้แกะสลัก
ผลิตภัณฑ์ที่มี	ผลิตภัณฑ์ไม้แกะสลัก ของตกแต่งบ้าน ของที่ระลึกจากไม้
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	กลุ่มอาชีพ
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	-
จำนวนพนักงานที่มีทั้งหมด	ประจำ 10 คน / ชั่วโมง 10 คน
ระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ผ่านมา	16 ปี
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	การอบรม SMART OTOP / พัฒนาชุมชน / พาณิชย์จังหวัด / กรมส่งเสริมการค้าส่งออก / กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม / ชกส.
ผลการคัดสรรที่ผ่านมาล่าสุด	3 ดาว

1. ผลการคัดกรองด้านการจัดการลูกค้า

บทสรุปด้านการจัดการลูกค้า

พอจะสามารถคาดเดากลุ่มลูกค้าเป้าหมายขององค์กรได้ มีการนำลักษณะลูกค้ามาเป็นตัวพัฒนาผลิตภัณฑ์บ้าง มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับองค์กรโดยใช้โทรศัพท์ แต่ในอนาคตถ้ามีคำสั่งซื้อมากขึ้นอาจจะเกิดข้อผิดพลาดได้ ควรมีระบบรองรับเสริม

มีวิธีการสื่อสารข้อมูลไปยังพนักงานในองค์กรที่เหมาะสม อาศัยที่ลักษณะผลิตภัณฑ์ไม่ซับซ้อน และพนักงานมีความชำนาญสูง

ไม่มีคู่แข่งในธุรกิจ เท่าที่ประเมินเป็นลักษณะของการช่วยเหลือกันในกลุ่มของผู้ผลิตไม้แกะสลักด้วยกัน นอกจากนั้นยังมีวิธีการตั้งราคาที่เหมาะสม โดยอาศัยการพิจารณาต้นทุน ซึ่งการตั้งราคาในปัจจุบันสามารถนำมาซึ่งกำไรขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ปัญหาที่พบด้านการจัดการลูกค้า

1. ที่ผ่านมายังไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่ชัดเจน จึงไม่สามารถรับรู้ถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้
2. ความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่ายังทำได้ไม่ดี ทั้งนี้อาจเกิดจากลักษณะของสินค้าที่ลูกค้าใช้เองเป็นส่วนใหญ่ จึงมีอัตราการซื้อซ้ำที่ไม่สูงนัก
3. ความสามารถในการขยายธุรกิจ เพิ่มลูกค้าใหม่ให้กับกิจการ ยังไม่ได้มีการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม แต่ก็ได้เริ่มมีการมองถึงการขยายตลาดไปยังต่างจังหวัด และต่างประเทศ โดยอาศัยเว็บไซต์เป็นช่องทางการสื่อสาร

2. ผลการคัดกรองด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

บทสรุปด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

มีการวางแผนการสั่งซื้อที่เหมาะสมตามคำสั่งซื้อจากลูกค้า และอาศัยการเดิมเดิมระดับของวัตถุดิบคงคลังที่กำหนดไว้ มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม โดยใช้โทรศัพท์

สามารถควบคุมให้การสั่งซื้อเป็นไปตามแผนได้อย่างดี มีการเก็บกักวัตถุดิบเผื่อไว้ จึงแทบจะไม่เกิดการขาดแคลนวัตถุดิบ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากลูกค้าโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้าก็สามารถจัดการได้ค่อนข้างดีโดยอาจจะมีการขอขยายเวลาเพิ่มบ้างถ้าจำเป็น นอกจากนี้ส่วนใหญ่มายังสามารถควบคุมช่วงเวลานำในการสั่งซื้อ และนำส่งวัตถุดิบได้

วัตถุดิบที่ได้รับมาไม่จำเป็นที่จะต้องตรวจสอบอย่างเข้มงวดมาก ในด้านความถูกต้อง สมบูรณ์ทั้งชนิด ปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งที่ผ่านมาได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพค่อนข้างดี ประกอบกับ ปริมาณการสั่งซื้อในแต่ละงวดไม่มากนัก นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการจัดเก็บและดูแลวัตถุดิบที่ได้รับมาก่อนข้างดี

ปัญหาที่พบด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

1. ยังไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบที่ชัดเจน และมีผู้ส่งมอบในวัตถุดิบหลักแต่ละชนิดเพียงรายเดียว ซึ่งอาจจะเป็นข้อจำกัดในกรณีที่ต้องการวัตถุดิบที่มีคุณภาพสูงขึ้น หรือเมื่อมีความต้องการวัตถุดิบเพิ่มอย่างเร่งด่วน

3. ผลการคัดกรองด้านการผลิต และตรวจสอบ

บทสรุปด้านการผลิตและตรวจสอบ

มีการวางแผนการผลิตได้ค่อนข้างดี โดยอาศัยคำสั่งซื้อจากลูกค้าเป็นหลัก และการกำหนดระดับผลิตเป็นรายเดือน สามารถควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการค่อนข้างดี อาจเนื่องมาจากรายละเอียดของสินค้าไม่ซับซ้อน ไม่เกิดการขาดแคลนทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้อำนาจแผนล่วงหน้า

มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้อย่างดี นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ละครั้งที่มีการผลิตได้ดี รวมทั้งมีการจัดทำแบบมาตรฐานของสินค้าไว้ใช้อ้างอิงอยู่เสมอ

มีความสามารถในการผลิตที่ดี ค่าผลิตผล (ผลผลิต/ปัจจัยนำเข้า) มีค่า 90% ของที่บกพร่องส่วนใหญ่เกิดจากธรรมชาติของวัตถุดิบที่มีปัญหาในตัวของมันเอง (การมีผู้ส่งมอบวัตถุดิบที่เพิ่มขึ้นอาจจะสามารถช่วยในประเด็นนี้ได้ เพราะจะทำให้มีทางเลือกของวัตถุดิบมากขึ้น)

การใช้ทรัพยากรประโยชน์จากทรัพยากรด้านแรงงานเป็นไปอย่างสมบูรณ์ มีงานทำตลอด นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิด ต่างระดับ (Grade) ได้อย่างดี เนื่องจากเป็นงานทำจากมือ 100% ไม่ต้องมีการจัดเตรียมเครื่องจักรใดๆ

มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ค่อนข้างชัดเจน มีของเสีย หรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดีในปริมาณที่น้อยมาก ซึ่งลักษณะงานมีการผลิตในจำนวนที่ไม่มากอยู่แล้ว

สามารถควบคุมสินค้าคงคลังได้ค่อนข้างดี ในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสื่อมสภาพ หรือหมดอายุ แต่อาจมีการเสียหายบ้างในด้านของการเกิดอุบัติเหตุแตกหัก

ปัญหาที่พบด้านการผลิตและตรวจสอบ

1. การผลิตสินค้าขององค์กรเป็นงานที่ต้องใช้แรงงานฝีมือที่มีความชำนาญจริงๆ ดังนั้น ในอนาคตถ้ามีการผลิตที่เพิ่มขึ้น อาจจำเป็นที่จะต้องหาแรงงานฝีมือเพิ่มเติม หรืออาจจะต้องมีการฝึกอบรม พัฒนาแรงงานรุ่นใหม่ เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต
2. ยังไม่มีการบรรจุภัณฑ์สินค้า ซึ่งอาจจะพิจารณาในประเด็นนี้เพิ่มเติม เพื่อเสริมภาพลักษณ์ของสินค้า และใช้ประโยชน์บรรจุภัณฑ์ในแง่ของการป้องกันการเสียหายของสินค้าจากการเคลื่อนย้าย หรือขนส่ง

4. ผลการคัดกรองด้านขนส่ง

บทสรุปด้านการขนส่ง

มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า

การจัดการการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า ทันท่วงเวลาที่ตกลงกับลูกค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง โดยเฉพาะเรื่องของการเสียหายของสินค้าระหว่างการเดินทาง องค์กรสามารถจัดการได้ดีในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า

สามารถกำหนดมาตรฐานของช่วงเวลานำ (Lead time) ได้ค่อนข้างแน่นอน ในการส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าแต่ละราย แต่อย่างไรก็ดีทางองค์กรจะมีการบอกเวลาเพื่อในการขนส่งไว้เสมอ

ปัญหาที่พบด้านการขนส่ง

1. สินค้าขององค์กรค่อนข้างที่จะเกิดการเสียหายได้ง่าย โดยเฉพาะจากการขนส่ง ดังนั้นควรที่จะมีการระมัดระวังในเรื่องนี้ ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มเรื่องของการบรรจุภัณฑ์ที่สามารถกันการเสียหายของสินค้าได้ การมีสัญลักษณ์แสดงการแตกหักง่ายติดที่สินค้า หรือการกำชับผู้ขนส่งให้ระมัดระวังเป็นพิเศษ

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมฉบับปรับปรุง

ชื่อผู้ประกอบการ: C

คะแนนรวมที่ได้	65.71 / 100
เกรดที่ได้	B

บทสรุปของผลการคัดกรอง

สรุปขององค์กร	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง สินค้ามีความปราณีต และแบบเฉพาะตัว แหล่งวัตถุดิบหาง่าย มีแรงงานที่มีฝีมือ
ปัญหาที่พบ	ไม่มีความสามารถ และไม่มีแนวทางในการขยายตลาดเพื่อเพิ่มลูกค้าใหม่ กำลังการผลิตที่จำกัดที่ ถึงแม้ในปัจจุบันจะรับได้ปริมาณค่อนข้างมากและมีความยืดหยุ่น

คะแนนที่ได้รับในแต่ละด้าน	การจัดการลูกค้า (เต็ม 100%)	การจัดการผู้ส่งมอบ (เต็ม 100%)	การผลิตและตรวจ สอบ (เต็ม 100%)	การขนส่ง (เต็ม 100%)
	55.00	70.00	67.14	73.33

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	กระดาษสา กระดาษมูลช้าง
ผลิตภัณฑ์ที่มี	สมุดโน้ต / ที่คั่นหนังสือ / อัลบั้มรูป / กรอบรูป ที่ทำจากกระดาษสา และกระดาษมูลช้าง (รวมกว่า 50 รายการ)
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	กลุ่มอาชีพ
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	20,000 บาท
จำนวนพนักงานที่มีทั้งหมด	9 คน
ระยะเวลาในการประกอบการที่ผ่านมา	7 ปี
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	การอบรม SMART OTOP / ได้เครื่องจักรจากพัฒนาชุมชน
ผลการคัดสรรที่ผ่านม่าสุด	3 ดาว

1. ผลการคัดกรองด้านการจัดการลูกค้า

บทสรุปด้านการจัดการลูกค้า

สามารถคาดเดากลุ่มลูกค้าเป้าหมายขององค์กรอย่างกว้างๆ ได้ ผลผลิตขององค์กรมีผู้ผลิตอยู่จำนวนมาก ที่ผ่านมายังไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า อาศัยการสอบถามจากการออกร้าน และการสังเกตพฤติกรรมลูกค้า

มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับองค์กรโดยใช้โทรศัพท์ แต่ในอนาคตถ้ามีคำสั่งซื้อมากขึ้นอาจจะเกิดข้อผิดพลาดได้ ควรมีระบบรองรับเสริมการสื่อสารข้อมูลของลูกค้าไปยังพนักงานในองค์กรให้ดี โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารโดยใช้วาจา มีการส่งงานถึงบ้าน และติดตามงานระหว่างผลิตทุกวันเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด

ทราบคู่แข่งในธุรกิจบ้างซึ่งมีจำนวนมาก ถึงแม้จะยังไม่มีการวิเคราะห์ที่ชัดเจน แต่ก็ได้นำจุดแข็งของตนมาพิจารณาปรับปรุงองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ นอกจากนั้นยังมีวิธีการตั้งราคาที่เหมาะสม โดยอาศัยการพิจารณาต้นทุน ซึ่งการตั้งราคาในปัจจุบันสามารถนำมาซึ่งกำไรขององค์กรได้เป็นอย่างดี

มีความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่าได้เป็นอย่างดี มียอดการสั่งซื้ออยู่เสมอ ถึงแม้ลูกค้าขององค์กรจะมีการสั่งซื้อจากผู้ผลิตหลายราย

ปัญหาที่พบด้านการจัดการลูกค้า

1. ไม่มีความสามารถในการขยายธุรกิจ เพิ่มลูกค้าใหม่ให้กับกิจการ ไม่มีแนวทางในการดำเนินการ ในประเด็นนี้ที่ชัดเจน

2. ผลการคัดกรองด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

บทสรุปด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

มีการวางแผนการสั่งซื้อที่เหมาะสม โดยเป็นการสั่งซื้อเมื่อมีความต้องการมาจากลูกค้า และจะทำการซื้อเพื่อเพื่อผลิตเกินจำนวนที่ต้องการ เพื่อชดเชยของเสีย และส่วนที่เหลือสามารถเป็นสินค้าคงคลังที่ขายเวลาออกร้านตามงานนิทรรศการต่างๆ ได้ มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม โดยใช้โทรศัพท์ และการเดินทางไปเลือกวัตถุดิบด้วยตนเอง

สามารถควบคุมให้การสั่งซื้อเป็นไปตามแผนได้อย่างดี มีการเก็บกักวัตถุดิบเพื่อไว้ ผู้ส่งมอบวัตถุดิบหลักมีให้เลือกเป็นจำนวนมาก จึงแทบจะไม่เกิดการขาดแคลนวัตถุดิบ ทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากลูกค้าโดยไม่ได้ออกแผนล่วงหน้า นอกจากนั้นยังสามารถควบคุมช่วงเวลานำในการสั่งซื้อ และนำส่งวัตถุดิบได้

ภาคผนวก 4.8
รูปแบบการคัดกรองขั้นต้นฉบับสมบูรณ์

วัตถุดิบที่ได้รับมาไม่จำเป็นที่จะต้องตรวจสอบอย่างเข้มงวด ทั้งในด้านการถูกต้อง สมบูรณ์ทั้งชนิด ปริมาณ และคุณภาพ เนื่องจากวัตถุดิบประเภทนี้ส่วนใหญ่มีคุณภาพที่ค่อนข้างดี ส่วนที่เสียก็เป็นธรรมชาติของวัตถุดิบ ซึ่งมีปริมาณน้อยมาก

ยังไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบที่ชัดเจน แต่สามารถระบุผู้ส่งมอบที่มีคุณภาพได้ นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการจัดเก็บและดูแลวัตถุดิบที่ได้รับมาก่อนข้างดี ซึ่งที่ผ่านมาจะเก็บวัตถุดิบคงคลังเพื่อไว้แต่ในปริมาณที่ไม่มากนักเพราะวัตถุดิบสามารถหาซื้อได้ง่าย

ปัญหาที่พบด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

ไม่มี

3. ผลการคัดกรองด้านการผลิต และตรวจสอบ

บทสรุปด้านการผลิตและตรวจสอบ

มีการวางแผนการผลิตบ้างแต่ไม่ชัดเจน อาศัยคำสั่งซื้อจากลูกค้าเป็นหลัก มาก่อนผลิตก่อน แต่ก็ยังมีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการอย่างดี ตรงตามความต้องการของลูกค้า ถ้ารับคำสั่งซื้อจากลูกค้าแล้วจะไม่เกิดการขาดแคลน ทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้อำนาจแผนล่วงหน้า เนื่องจากวัตถุดิบหาได้ง่าย แต่ถ้าไม่สามารถรับการผลิตได้ก็จะบอกปฏิเสธลูกค้าไปตั้งแต่ต้นซึ่งมักจะเกิดจากการกำลังการผลิตไม่เพียงพอ

มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้ค่อนข้างดี ในกรณีผลิตจำนวนมากๆ จะอาศัยการตัดเตรียมวัตถุดิบเพื่อจากผู้รับจ้างตัดขนาดไว้ก่อนเลย นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ครั้งที่มีการผลิตได้ดี โดยมีการทำต้นแบบจากผู้รับคำสั่งซื้อขึ้นมาก่อน

มีความสามารถในการผลิตที่ดีมาก ค่าผลิตผล (ผลผลิต/ปัจจัยนำเข้า) มีค่า 100% เนื่องจากลักษณะงานไม่ยาก แรงงานมีประสบการณ์สูง แจกจ่ายงานตามถนัด และมีการติดตามงานระหว่างขั้นตอนอย่างใกล้ชิด

การใช้ทรัพยากรประโยชน์จากทรัพยากรด้านแรงงานเป็นไปอย่างสมบูรณ์ มีงานทำตลอด นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตได้ค่อนข้างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิด ต่างระดับ (Grade) เนื่องจากผู้รับคำสั่งซื้อที่มีการคิดแบบที่ค่อนข้างเร็ว แต่อาจจะมีการรอในส่วนของคุณสมบัติของสินค้าตัวต่อไปบ้าง

มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพดี ตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจนดี ไม่มีของเสีย หรือของ

ที่ไม่ได้คุณภาพนำไปกับของดี และมีความสามารถในการควบคุมสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพหรือหมดอายุ

ปัญหาที่พบด้านการผลิตและตรวจสอบ

1. มีปัญหาเรื่องกำลังการผลิตที่มีจำกัด เพราะเป็นลักษณะการจ้างงานตามบ้านซึ่งส่วนใหญ่มีงานประจำทำอยู่แล้ว ถึงแม้จะรับงานได้ในปริมาณค่อนข้างมากอันเนื่องมาจากผลิตภัณฑ์ไม่ซับซ้อนแรงงานค่อนข้างมีฝีมือ และสามารถที่จะทำล่วงหน้าได้ แต่ถ้ามีจำนวนมากกว่ากำลังการผลิตอย่างต่อเนื่อง และมีการเร่งงานมากๆ อาจจะไม่สามารถรับได้ ทำให้สูญเสียโอกาสในการขยายธุรกิจ

4. ผลการคัดกรองด้านขนส่ง

บทสรุปด้านการขนส่ง

มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมดรวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า

มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า ทันตามเวลาที่ตกลงกับลูกค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งได้อย่างดี

มีความสามารถในการกำหนดมาตรฐานของช่วงเวลานำ (Lead time) ในการส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าแต่ละราย และสามารถปฏิบัติตามที่กำหนด โดยอาศัยช่องทางการขนส่งที่มีมาตรฐาน

ปัญหาที่พบด้านการขนส่ง

ไม่มี

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมฉบับปรับปรุง

ชื่อผู้ประกอบการ: D

คะแนนรวมที่ได้	70.53 / 100
เกรดที่ได้	B

บทสรุปของผลการคัดกรอง

สรุปขององค์กร	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง สินค้ามีเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่ผู้ผลิตรายอื่นทำไม่ได้ มีการจัดการลูกค้าที่ดี วัตถุดิบหลักสามารถใช้ร่วมกันได้ มีการวางแผนกระบวนการผลิตที่เป็นระบบ
ปัญหาที่พบ	การสื่อสารข้อมูลกับผู้ส่งมอบและการติดตามวัตถุดิบยังมีความล่าช้าอยู่บ้าง การมีผู้ส่งมอบวัตถุดิบน้อยราย การรองรับการขายตัวของการผลิตในอนาคต

คะแนนที่ได้รับในแต่ละด้าน	การจัดการลูกค้า (เต็ม 100%)	การจัดการผู้ส่งมอบ (เต็ม 100%)	การผลิตและตรวจสอบ (เต็ม 100%)	การขนส่ง (เต็ม 100%)
	64.44	70.00	74.67	70.00

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	ผ้าไหม ผ้าฝ้าย ผ้าบาติก
ผลิตภัณฑ์ที่มี	เสื้อผ้า เครื่องครัว ตุ๊กตา กระเป๋า ผ้าจีน (รวมกว่า 100 รายการ)
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	บริษัทจำกัด
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	1,000,000 บาท
จำนวนพนักงานที่มีทั้งหมด	ประจำ 70 คน / ชั่วโมง 10 คน
ระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ผ่านมา	20 ปี
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ / กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม / IFCT
ผลการค้าขายที่ผ่านมาล่าสุด	3 ดาว

1. ผลการคัดกรองด้านการจัดการลูกค้า

บทสรุปด้านการจัดการลูกค้า

สามารถคาดเดากลุ่มลูกค้าเป้าหมายขององค์กรได้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่เน้นการคิดจากองค์กรเป็นหลัก โดยใช้หลักการแบบไม่ซ้ำทำจำนวนน้อย และมีมูลค่าสูง ที่ผ่านมายังไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า อาศัยพิจารณาจากการตอบกลับรายการส่งเสริมการขายประจำเดือน

มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับองค์กรโดยใช้โทรศัพท์ โทรสาร และอินเทอร์เน็ต มีความสามารถในการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าได้ค่อนข้างดีทั้งในเรื่องของการชี้แจงข้อมูล และการเปลี่ยนของใหม่ให้

การสื่อสารข้อมูลไปยังพนักงานในองค์กรทำได้ค่อนข้างดี โดยอาศัยใบสั่งงาน และมีตัวอย่างสินค้าให้ประกอบด้วยเสมอ

ทราบคู่แข่งในธุรกิจ ถึงแม้จะยังไม่มีภาวะวิเคราะห์ที่ชัดเจน แต่ก็ได้นำจุดแข็งและจุดอ่อนของคู่แข่งเท่าที่ทราบมาพิจารณาปรับปรุงองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ นอกจากนั้นยังมีวิธีการตั้งราคาที่เหมาะสม โดยอาศัยคุณภาพ และความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของสินค้าที่ผู้ผลิตรายอื่นทำไม่ได้มาเป็นจุดขาย ประกอบกับการพิจารณาควบคู่ไปกับต้นทุน ซึ่งการตั้งราคาในปัจจุบันสามารถนำมาซึ่งกำไรขององค์กรได้ดีมาก

มีความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่าได้ค่อนข้างดี เนื่องจากคุณภาพสินค้าและความเป็นเอกลักษณ์ที่ผู้ผลิตรายอื่นๆ ทำไม่ได้ รวมทั้งมีความสามารถในการขยายธุรกิจ เพิ่มลูกค้าใหม่ให้กับกิจการ โดยอาศัยการโฆษณาสร้างความเข้มแข็งและการรับรู้ในตราสินค้า รวมถึงการออกร้านเพื่อประชาสัมพันธ์

ปัญหาที่พบด้านการจัดการลูกค้า

ไม่มี

2. ผลการคัดกรองด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

บทสรุปด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

มีการวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบที่เหมาะสม โดยอาศัยการพยากรณ์ตามแผนการตลาดที่มีการออกสินค้าใหม่ทุกเดือน การสั่งซื้อเมื่อมีคำสั่งจากลูกค้า ที่ผ่านมายังดำเนินการได้ดี กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากลูกค้าโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้าสามารถจัดการได้ดีเพราะวัตถุดิบพื้นฐานสามารถใช้ร่วมกันได้ในสินค้าที่แตกต่างกัน และมีวัตถุดิบคงคลังรองรับ นอกจากนั้นยังสามารถควบคุมช่วงเวลาในการสั่งซื้อ และนำส่งวัตถุดิบได้บ้าง

วัตถุดิบที่ได้รับมาไม่จำเป็นที่จะต้องตรวจสอบอย่างเข้มงวด ทั้งในด้านการถูกต้อง สมบูรณ์ทั้งชนิด ปริมาณ และคุณภาพ เนื่องจากวัตถุดิบประเภทนี้ส่วนใหญ่มีคุณภาพที่ดี

ยังไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบที่ชัดเจน แต่สามารถระบุผู้ส่งมอบที่มีคุณภาพได้ นอก จากนั้นยังมีความสามารถในการจัดเก็บและดูแลวัตถุดิบคงคลังที่ดีมาก เนื่องจากความเอื้ออำนวยทั้ง ในเรื่องของความรู้ในการจัดเก็บและสถานที่จัดเก็บ

ปัญหาที่พบด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

1. ช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบที่มียังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง โดยเฉพาะเรื่องการล่าช้าในการส่ง ตัวอย่างวัตถุดิบที่ต้องการ และการรับทราบข้อมูลของบริษัท
2. ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้างในการควบคุมให้การจัดซื้อวัตถุดิบเป็นไปตามแผน โดยเฉพาะเรื่องของการล่าช้า แต่ยังคงดีที่การผลิตไม่ขาดแคลนเนื่องจากการเก็บวัตถุดิบคงคลังเผื่อไว้ และวัตถุดิบหลักสามารถใช้ร่วมกันได้
3. ผู้ส่งมอบวัตถุดิบค่อนข้างที่จะมีน้อยราย ทำให้กรณีเร่งด่วนที่จำเป็นต้องใช้วัตถุดิบเพิ่มเติมเนื่องจากวัตถุดิบคงคลังที่เผื่อไว้ไม่เพียงพอ อาจจะมีปัญหาได้

3. ผลการคัดกรองด้านการผลิต และตรวจสอบ

บทสรุปด้านการผลิตและตรวจสอบ

องค์กรมีแนวทางที่ค่อนข้างชัดเจนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และวิธีการผลิตเพื่อลดขั้นตอน และต้นทุน มีการวางแผนกระบวนการผลิตที่เป็นระบบ มีการวางแผนการผลิตได้ค่อนข้างดี โดยอาศัยคำสั่งซื้อจากลูกค้า และการผลิตตามแผนการตลาดเป็นหลัก และมีการกำหนดตารางการทำงานตามลักษณะของกระบวนการ

มีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการค่อนข้างดี สินค้าที่ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ไม่มีการขาดแคลนแต่อาจมีล่าช้า ซึ่งเป็นการล่าช้าที่สามารถเจรจากับลูกค้าได้ (ส่วนใหญ่การล่าช้ามาจากพนักงานที่เป็นคนในพื้นที่ติดเทศกาลสำคัญตามประเพณีต่างๆ) ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้าองค์กรจัดการโดยการขอขยายเวลาในการผลิตและส่งสินค้า

มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตค่อนข้างถูกต้อง รวดเร็วทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้ นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ละครั้งที่มีการผลิตได้ดี รวมทั้งมีการจัดทำแบบมาตรฐานของสินค้า

มีความสามารถในการผลิตที่ดี ค่าผลิตผล (ผลผลิต/ปัจจัยนำเข้า) มีค่า 90% เนื่องจากของที่บกพร่องส่วนใหญ่เกิดจากธรรมชาติของผ้า ซึ่งได้มีการบวกราคาเพิ่มในส่วนที่เสียนี้แล้ว ซึ่งลูกค้าก็ยอมรับได้

การใช้ทรัพยากรประโยชน์จากทรัพยากรด้านแรงงานเป็นไปอย่างสมบูรณ์ มีงานทำตลอด นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิด ต่างระดับ (Grade) ได้อย่างดี เนื่องจากเปลี่ยนเฉพาะวัตถุดิบหลักในการผลิตซึ่งมีอยู่ไม่มากนัก

มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพดี ตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจนดีมาก ไม่มีของเสีย หรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดี

สามารถควบคุมสินค้าคงคลังได้ค่อนข้างดี ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพหรือหมดอายุ แต่จะมีปัญหาบ้างเฉพาะในเรื่องของการเก็บสินค้าคงคลังที่หน้าร้าน ซึ่งบางสาขา มีการสัมผัสกับแสงแดดโดยตรง ทำให้คุณภาพของสินค้าเปลี่ยนไปบ้าง

ปัญหาที่พบด้านการผลิตและตรวจสอบ

1. ปัจจุบันระบบการผลิตทำได้ค่อนข้างดี แต่ในส่วนของการรองรับการขยายตัวของตลาดในอนาคต อันหมายถึงปริมาณการผลิตที่เพิ่มมากขึ้น อาจจะมีปัญหา เพราะการควบคุมพนักงานในการผลิตยังทำได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากพนักงานติดเทศกาลสำคัญตามประเพณีต่างๆ ควรที่จะหามาตรการรองรับ

4. ผลการคัดกรองด้านขนส่ง

บทสรุปด้านการขนส่ง

มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า มีการเลือกใช้ผู้ขนส่งตามความจำเป็น และความเร่งด่วน

มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งได้ดี รวมทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า โดยอาจจะมีความล่าช้าบ้างอันเป็นผลมาจากผู้ขนส่ง ไม่ใช่ความผิดขององค์กร

ปัญหาที่พบด้านการขนส่ง

ไม่มี

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมฉบับปรับปรุง

ชื่อผู้ประกอบการ: E

คะแนนรวมที่ได้	65.79 / 100
เกรดที่ได้	B

บทสรุปของผลการคัดกรอง

สรุปขององค์กร	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง มีจุดเด่นที่คุณภาพสินค้าและการบริการลูกค้า มีช่องทางการขยายตลาดต่างประเทศ
ปัญหาที่พบ	การรักษาลูกค้าเก่ายังทำได้ไม่ดี ไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ควบคุมช่วงเวลานำในการสั่งซื้อวัตถุดิบค่อนข้างยาก การจัดการด้านผู้ส่งมอบวัตถุดิบที่ยังไม่สามารถเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ยังไม่มีแนวทางการพัฒนาวิธีการผลิตที่ชัดเจน การมีข้อจำกัดในเรื่องของกำลังการผลิตเพื่อรองรับการขยายตลาดในอนาคต ความล่าช้าในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิต และการส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า

คะแนนที่ได้รับในแต่ละด้าน	การจัดการลูกค้า (เต็ม 100%)	การจัดการผู้ส่งมอบ (เต็ม 100%)	การผลิตและตรวจ สอบ (เต็ม 100%)	การขนส่ง (เต็ม 100%)
	62.22	50.00	76.00	75.00

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	ผ้าไหม
ผลิตภัณฑ์ที่มี	เครื่องแต่งกาย เครื่องใช้ กระเป๋า รองเท้า ผ้าคลุมไหล่
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	ห้างหุ้นส่วนสามัญ
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	500,000 บาท
จำนวนพนักงานที่มีทั้งหมด	4 คน
ระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ผ่านมา	3 ปี
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	สมาคมผู้ผลิตและผู้ส่งออกสินค้าหัตถกรรมภาคเหนือ
ผลการค้าสรรที่ผ่านมามีค่าสุด	3 ดาว

1. ผลการคัดกรองด้านการจัดการลูกค้า

บทสรุปด้านการจัดการลูกค้า

เริ่มที่จะสามารถกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงได้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่มีแนวทางจากการนำลูกค้ามาพิจารณาด้วย ที่ผ่านมายังไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า อาศัยการพูดคุยกับลูกค้าเป็นการส่วนตัว

มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับองค์กรโดยใช้โทรศัพท์ และอินเทอร์เน็ต มีความสามารถในการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าได้ค่อนข้างดี ซึ่งส่วนใหญ่ข้อร้องเรียนเป็นในส่วนของความล่าช้าในการขนส่งซึ่งอยู่นอกเหนือจากความรับผิดชอบ

การสื่อสารข้อมูลไปยังพนักงานในองค์กรทำได้ดี โดยอาศัยการทำตัวอย่างสินค้าให้ลูกค้าอนุมัติก่อนและใช้สินค้าตัวอย่างนั้นเป็นแบบในการจำหน่ายเพื่อผลิต

ทราบคู่แข่งในธุรกิจ ถึงแม้จะยังไม่มีภาวะที่ชัดเจน แต่ก็ได้นำจุดแข็งและจุดอ่อนของคู่แข่งมาพิจารณาปรับปรุงองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ นอกจากนั้นยังมีวิธีการตั้งราคาที่เหมาะสม โดยอาศัยคุณภาพ การบริการ สถานที่หน้าร้านที่ขายสินค้า รวมทั้งการจับกลุ่มลูกค้าต่างประเทศ ประกอบกับการพิจารณาควบคู่ไปกับต้นทุน ซึ่งการตั้งราคาในปัจจุบันสามารถนำมาซึ่งกำไรขององค์กรได้ดีมาก

มีความสามารถในการขยายธุรกิจ เพิ่มลูกค้าใหม่ให้กับกิจการที่ดี โดยอาศัยการบุกตลาดที่คู่แข่งยังไม่ถึง การใช้ช่องทางเว็บไซต์ เจ้าขององค์กรผู้ทำการตลาดมีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศค่อนข้างดี จึงทำให้การเปิดตลาดต่างประเทศเป็นไปได้ดี

ปัญหาที่พบด้านการจัดการลูกค้า

1. การรักษาลูกค้าเก่ายังทำได้ไม่ดีนัก ปริมาณการสั่งซื้อจากลูกค้าไม่สม่ำเสมอ และไม่ต่อเนื่อง
2. เนื่องจากองค์กรจับกลุ่มตลาดต่างประเทศเป็นหลัก โดยเฉพาะในส่วนของขยายตลาด ดังนั้นช่องทางการประเมินความพึงพอใจลูกค้า และการรับรู้ความต้องการของลูกค้า จึงควรที่จะได้รับการจัดการที่เป็นระบบที่ชัดเจนมากกว่านี้

2. ผลการคัดกรองด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

บทสรุปด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

มีการวางแผนการส่งซื้อวัตถุดิบที่เหมาะสม อาศัยการพิจารณาจากคำสั่งซื้อจากลูกค้า และแผนการส่งเพื่อเติมเต็มระดับวัตถุดิบคงคลังที่กำหนดไว้ ที่ผ่านมายังดำเนินการได้ค่อนข้างดี มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม โดยใช้โทรศัพท์ และการพบปะกับผู้ส่งมอบโดยตรง

สามารถควบคุมให้การสั่งซื้อเป็นไปตามแผนได้อย่างดี มีการเก็บกักวัตถุดิบเพื่อไว้ จึงแทบจะไม่เกิดการขาดแคลนวัตถุดิบ ทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากลูกค้าโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้า

มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบที่ดี โดยอาศัยการรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากใบสั่งซื้อที่ผ่านมาเป็นตัวประเมิน และสามารถระบุผู้ส่งมอบที่มีคุณภาพได้ นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการจัดเก็บและดูแลวัตถุดิบที่ได้รับมาก่อนข้างดี ซึ่งโดยทั่วไปจะจัดเก็บวัตถุดิบไว้ไม่นาน

ปัญหาที่พบด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

1. การควบคุมช่วงเวลานำในการสั่งซื้อ และนำส่งวัตถุดิบยังทำได้ไม่ดีนัก เนื่องจากธรรมชาติของวัตถุดิบค่อนข้างที่จะผลิตยาก และผู้ส่งมอบก็มีการจัดส่งให้ลูกค้าหลายราย
2. วัตถุดิบที่ได้รับมาจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบอย่างเข้มงวดมากในด้านความถูกต้องสมบูรณ์ทั้งชนิด ปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งค่อนข้างที่จะเสียเวลา และสิ้นเปลืองบุคลากร ถึงแม้ที่ผ่านมาจะได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพค่อนข้างดี แต่ก็เปรียบเสมือนการไม่สามารถควบคุมคุณภาพงานด้านวัตถุดิบจากผู้ส่งมอบได้

3. ผลการคัดกรองด้านการผลิต และตรวจสอบ

บทสรุปด้านการผลิตและตรวจสอบ

มีการวางแผนการผลิตได้ค่อนข้างดี โดยอาศัยตามคำสั่งซื้อจากลูกค้า มีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการได้ดี โดยมีการเจรจาเพื่อเวลาในการผลิต และข้อตกลงเกี่ยวกับธรรมชาติของสินค้า ทำให้สินค้าที่ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีการแจกจ่ายงานตามความชำนาญ ไม่ค่อยมีการขาดแคลน ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้าองค์กรจัดการโดยการขอขยายเวลาในการผลิตและส่งสินค้า

มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้ นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ละครั้งที่มีการผลิต รวมทั้งมีการจัดทำแบบมาตรฐานของสินค้าไว้ใช้อ้างอิงอยู่ตลอด

มีความสามารถในการผลิตที่ดี ค่าผลิตผล (ผลผลิต/ปัจจัยนำเข้า) มีค่า 90% เนื่องจากของที่บกพร่องส่วนใหญ่เกิดจากธรรมชาติของผ้า ซึ่งได้มีการสำรองวัตถุดิบเพื่อไว้เสมอ

การใช้ทรัพยากรประโยชน์จากทรัพยากรด้านแรงงานเป็นไปอย่างสมบูรณ์ มีงานทำตลอด มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพดี ตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความ

ต้องการของลูกค้า มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจนดีมาก ไม่มีของเสีย หรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดี

สามารถควบคุมสินค้าคงคลังได้ดี ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพหรือหมดอายุ

ปัญหาที่พบด้านการผลิตและตรวจสอบ

1. แนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และวิธีการผลิตยังไม่ชัดเจนทั้งนี้อาจจะเนื่องจากผู้รับงานไปผลิตอยู่ในพื้นที่ที่ค่อนข้างห่างไกล การเข้าไปหาจุดแห่งการปรับปรุงจึงทำได้ค่อนข้างยาก
2. ถึงแม้ว่าในปัจจุบันยังสามารถผลิตได้ค่อนข้างดี แต่เนื่องจากใช้วิธีการทำงานในการผลิตให้กับแรงงานมีฝีมือ ซึ่งอยู่ในพื้นที่ที่ค่อนข้างห่างไกล จึงมีข้อจำกัดในด้านกำลังการผลิต และการสื่อสารข้อมูลที่มีความละเอียดและปริมาณมาก ซึ่งในอนาคตถ้าขยายตลาดสำเร็จ อาจจะมีปัญหาในการรองรับความต้องการของลูกค้า
3. การปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตเพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิด ต่างระดับ (Grade) ยังทำได้ไม่ดีนัก เนื่องจากทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง จำเป็นต้องรอการอนุมัติสินค้าตัวอย่างจากลูกค้าก่อนเสมอ

4. ผลการคัดกรองด้านขนส่ง

บทสรุปด้านการขนส่ง

มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า

มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งได้อย่างดี รวมทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า โดยใช้ผู้ขนส่งสินค้าที่มีมาตรฐาน

ปัญหาที่พบด้านการขนส่ง

1. ยังมีความล่าช้าบ้างอันเป็นผลมาจากการประสานเรื่องของการคิดค่าขนส่งระหว่างผู้ขนส่งกับลูกค้า ซึ่งไม่ใช่ความผิดขององค์กร แต่กระทบกับองค์กรในแง่ของการปิดการขาย อันหมายถึงการเก็บเงินงวดสุดท้ายในการขายงวดนั้นๆ

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมฉบับปรับปรุง

ชื่อผู้ประกอบการ: F

คะแนนรวมที่ได้	57.78 / 100
เกรดที่ได้	C

บทสรุปของผลการคัดกรอง

สรุปขององค์กร	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจพอใช้ มีจุดเด่นเรื่องของแนวคิดในการออกแบบผลิตภัณฑ์
ปัญหาที่พบ	การรักษาลูกค้าเก่า และการขยายธุรกิจ เพิ่มลูกค้าใหม่ยังทำได้ไม่ดี ไม่มีระบบการสื่อสารรับความต้องการและประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ไม่สามารถควบคุมช่วงเวลานำในการสั่งซื้อวัตถุดิบ การจัดการด้านผู้ส่งมอบวัตถุดิบที่ยังไม่สามารถเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ วัตถุดิบที่ได้มีคุณภาพไม่คั่นัก มีข้อจำกัดในเรื่องของกำลังการผลิตและไม่มีคามยืดหยุ่นในการผลิตที่ไม่ได้วางแผนล่วงหน้า

คะแนนที่ได้รับในแต่ละด้าน	การจัดการลูกค้า (เต็ม 100%)	การจัดการผู้ส่งมอบ (เต็ม 100%)	การผลิตและตรวจ สอบ (เต็ม 100%)	การขนส่ง (เต็ม 100%)
	45.00	40.00	78.57	55.00

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์ที่ทำจากไม้
ผลิตภัณฑ์ที่มี	กล่อง ไม้แกะสลัก เครื่องใช้ เครื่องครัว ของตกแต่งบ้าน ที่ระลึก
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	-
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	100,000 บาท
จำนวนพนักงานที่มีทั้งหมด	ชั่วคราว 10 คน
ระยะเวลาในการประกอบการที่ผ่านมา	9 ปี
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม / กรมส่งเสริมการส่งออกภาคเหนือ
ผลการค้าสรรที่ผ่านม่าสุด	3 ดาว

1. ผลการคัดกรองด้านการจัดการลูกค้า

บทสรุปด้านการจัดการลูกค้า

เริ่มที่จะสามารถกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ แต่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่มาจากแนวคิดขององค์กรเอง ที่ผ่านมายังไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า อาศัยการพูดคุยกับลูกค้าเป็นการส่วนตัว

มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสมกับองค์กรโดยใช้โทรศัพท์ และการพบหน้ากัน การสื่อสารข้อมูลของลูกค้าไปยังพนักงานในองค์กรทำได้ค่อนข้างดี โดยอาศัยวาจา และการเขียนแบบร่างคร่าวๆ และก่อนผลิตจริงให้พนักงานผลิตทำการส่งตัวอย่างชิ้นแรกให้ตรวจสอบก่อนทุกครั้ง และกำลังจะมีการใช้ใบสั่งงาน

ทราบคู่แข่งในธุรกิจ ถึงแม้จะยังไม่มีการวิเคราะห์ที่ชัดเจน แต่ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ใดๆ มีวิธีการตั้งราคาที่เหมาะสม โดยอาศัยต้นทุน และราคาในตลาดเป็นตัวกำหนด ซึ่งการตั้งราคาในปัจจุบันสามารถนำมาซึ่งกำไรขององค์กรได้ดีมาก

ปัญหาที่พบด้านการจัดการลูกค้า

1. การรักษาลูกค้าเก่ายังทำได้ไม่ดีนัก ปริมาณการสั่งซื้อจากลูกค้าไม่สม่ำเสมอ และไม่ต่อเนื่อง สินค้ามีการเสื่อมความนิยมและปรับเปลี่ยนอยู่ตลอด
2. การขยายธุรกิจ เพิ่มลูกค้าใหม่ให้กับกิจการยังไม่สามารถทำได้ อาศัยเพียงการออกร้านตามงาน นิทรรศการเท่านั้น ไม่มีแนวทางดำเนินการที่เป็นรูปธรรมอื่นๆ เพิ่มเติม
3. มีปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าที่ควรจะเป็นระบบ และมีช่องทางมากกว่าที่เป็นอยู่ รวมถึงวิธีการในการประเมินถึงความพึงพอใจของลูกค้า และการรับทราบความต้องการของลูกค้าเพื่อให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการที่มีการเปลี่ยนแปลงได้

2. ผลการคัดกรองด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

บทสรุปด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

มีการวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบที่ดี อาศัยการดูจากข้อมูลในอดีต และการสั่งตามระยะเวลาอย่างสม่ำเสมอ มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม โดยใช้โทรศัพท์ และโทรสาร

สามารถควบคุมให้การสั่งซื้อเป็นไปตามแผนได้ค่อนข้างดี มีการเก็บกักวัตถุดิบเผื่อไว้ แต่ก็มีการขาดแคลนวัตถุดิบบ้างโดยเฉพาะในฤดูเก็บเกี่ยวที่ผู้ส่งมอบมักจะส่งวัตถุดิบให้ไม่ได้

ไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบที่ชัดเจน แต่สามารถระบุผู้ส่งมอบที่มีคุณภาพได้ นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการจัดเก็บและดูแลวัตถุดิบที่ได้รับมาอย่างดี

ปัญหาที่พบด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

1. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากลูกค้าโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้า ทางองค์กรไม่มีความยืดหยุ่นที่จะรับได้เลย อันเป็นผลมาจากการขาดแคลนวัตถุดิบ ซึ่งถึงแม้ว่าจะมีการเก็บวัตถุดิบคงคลังไว้แต่ก็ไม่เพียงพอ (วัตถุดิบมีราคาแพงและมีข้อจำกัดเรื่องเงินทุน) ที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงคำสั่งซื้อที่กระทันหัน
2. ไม่สามารถที่จะควบคุมช่วงเวลานำในการสั่งซื้อและนำส่งวัตถุดิบ อีกทั้งยังไม่สามารถต่อรองกับผู้ส่งมอบได้
3. วัตถุดิบที่ได้รับมาจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบอย่างเข้มงวดมากในด้านการถูกต้องสมบูรณ์ทั้งชนิด ปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งค่อนข้างที่จะเสียเวลา และสิ้นเปลืองบุคลากร และที่ผ่านมาก็ได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพไม่ค่อยดีอยู่เสมอ แสดงถึงการไม่สามารถควบคุมคุณภาพงานด้านวัตถุดิบจากผู้ส่งมอบได้

3. ผลการคัดกรองด้านการผลิต และตรวจสอบ

บทสรุปด้านการผลิตและตรวจสอบ

มีแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และวิธีการผลิตอยู่บ้าง เช่นการพยายามผลิตสินค้าให้มีขนาดตรงกับบรรจุกฎหมายมาตรฐานที่ใช้ในการขนส่ง

มีการวางแผนการผลิตได้ค่อนข้างดี โดยอาศัยคำสั่งซื้อจากลูกค้า และการผลิตเป็นสินค้าคงคลังเก็บไว้ส่วนหนึ่ง มีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการได้ค่อนข้างดี โดยมีการเจรจาเพื่อเวลาในการผลิต สินค้าที่ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า คำสั่งซื้อปกติจากลูกค้าไม่ค่อยมีการขาดแคลน ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้าองค์กรจัดการได้ถ้ามีวัตถุดิบเพียงพอ แต่อย่างไรก็ดีต้องมีการขอขยายเวลาในการผลิตและส่งสินค้า

มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้ นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ครั้งที่มีการผลิต รวมทั้งมีการจัดทำแบบมาตรฐานของสินค้าไว้ใช้อย่างอิงอยู่ตลอด

มีความสามารถในการผลิตที่พอใช้ ค่าผลิตผล (ผลผลิต/ปัจจัยนำเข้า) มีค่า 60% ส่วนที่บกพร่องมักเกิดจากปัญหาของคุณภาพวัตถุดิบเป็นหลัก เกิดจากด้านแรงงานบ้างบางส่วน

การใช้ทรัพยากรประโยชน์จากทรัพยากรด้านแรงงานยังไม่เต็มที่ ไม่มีแรงงานประจำ ใช้จากแรงงานชั่วคราวเท่านั้น การปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตเพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิด ต่างระดับ (Grade) ทำได้ทันที เนื่องจากใช้คนผลิตคนละชุดกัน

มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพดี ตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจนดีมาก ไม่มีของเสีย หรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดี

สามารถควบคุมสินค้าคงคลังได้ดีมาก ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพหรือหมดอายุ

ปัญหาที่พบด้านการผลิตและตรวจสอบ

1. ปัญหาในด้านความยืดหยุ่นในการรองรับการผลิตที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้คาดหมายล่วงหน้า และถ้ามีคำสั่งซื้อขนาดใหญ่เข้ามา ก็ต้องบอกปฏิเสธไป ทำให้สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ
2. ปัญหาการควบคุมแรงงานด้านการผลิต ซึ่งปัจจุบันใช้เฉพาะแรงงานชั่วคราว ซึ่งควบคุมค่อนข้างยาก ทั้งในเรื่องของคุณภาพงาน การทำงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการปรับปรุงพัฒนา ยก ระดับการผลิตขององค์กรในอนาคต

4. ผลการคัดกรองด้านขนส่ง

บทสรุปด้านการขนส่ง

มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า

มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งได้ค่อนข้างดี แต่ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า อาจจะมีปัญหาเล็กน้อยเนื่องจากเมื่อบรรจุพร้อมส่งแล้ว จะแก้ไขค่อนข้างลำบาก

มีความล่าช้าบ้างอันเป็นผลมาจากผู้ขนส่ง ซึ่งไม่ใช่ความผิดขององค์กร และสามารถควบคุมวันในการส่งสินค้าได้ แต่กำหนดเวลาที่แน่นอนค่อนข้างลำบาก

ปัญหาที่พบด้านการขนส่ง

ไม่มี

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมฉบับปรับปรุง

ชื่อผู้ประกอบการ: G

คะแนนรวมที่ได้	63.68 / 100
เกรดที่ได้	B

บทสรุปของผลการคัดกรอง

สรุปขององค์กร	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง สินค้ามีความเฉพาะตัวสูง เนื่องจากใช้ภูมิปัญญาของชาวเขา ที่ชาวพื้นราบทำไม่ได้ มีการพยายามปรับปรุงพัฒนาในเรื่องแบบ และประโยชน์ใช้สอยของสินค้าอยู่เสมอ
ปัญหาที่พบ	การสื่อสารข้อมูลกับลูกค้ายังมีข้อบกพร่อง การสื่อสารกับผู้ส่งมอบ ผู้รับเหมาช่วงหรือแรงงานผลิตที่ยังมีปัญหา ในอนาคตอาจไม่สามารถกำหนดรายละเอียดของการผลิตได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากธรรมชาติของแรงงานผลิตที่มีความเป็นตัวของตัวเองค่อนข้างสูง

คะแนนที่ได้รับในแต่ละด้าน	การจัดการลูกค้า (เต็ม 100%)	การจัดการผู้ส่งมอบ (เต็ม 100%)	การผลิตและตรวจสอบ (เต็ม 100%)	การขนส่ง (เต็ม 100%)
	55.55	60.00	72.00	48.00

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์จากไม้ไผ่
ผลิตภัณฑ์ที่มี	ตระกร้า ที่ใส่ของไม้ไผ่ (50-70 รายการ)
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	ทะเบียนการค้า
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	500,000 บาท
จำนวนพนักงานที่มีทั้งหมด	เป็นการจ้างงานให้ชาวเขาทำทั้งหมด
ระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ผ่านมา	5 ปี
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	-
ผลการคัดสรรที่ผ่านมาล่าสุด	3 ดาว

1. ผลการคัดกรองด้านการจัดการลูกค้า

บทสรุปด้านการจัดการลูกค้า

สามารถคาดเดากลุ่มลูกค้าเป้าหมายขององค์กรได้ และนำมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ที่ผ่านมายังไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า อาศัยพิจารณาจากการซื้อซ้ำของลูกค้า

มีความสามารถในการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าได้ค่อนข้างดี ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของความไม่เข้าใจในธรรมชาติของผลิตภัณฑ์

การสื่อสารข้อมูลไปยังพนักงานในองค์กรทำได้ดี โดยอาศัยการไปสั่งหน้างาน ซึ่งแรงงานผลิตจะทำได้ตรงกับที่ต้องการเพราะพื้นฐานของสินค้ามาจากภูมิปัญญาของแรงงานผลิตโดยตรง

ไม่มีคู่แข่งในธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นเครือข่าย มีวิธีการตั้งราคาที่เหมาะสม โดยอาศัยการพิจารณาต้นทุนเป็นหลัก ซึ่งการตั้งราคาในปัจจุบันสามารถนำมาซึ่งกำไรขององค์กรได้ดีมาก

มีความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่าได้ดี เนื่องจากคุณภาพสินค้าและความเป็นเอกลักษณ์ที่ผู้ผลิตรายอื่นๆ ทำไม่ได้ ต้องใช้ผู้ผลิตที่เป็นชาวเขาเท่านั้น

ปัญหาที่พบด้านการจัดการลูกค้า

1. มีปัญหาในเรื่องช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า เนื่องจากยังไม่มีกำหนดรหัสของสินค้าที่ชัดเจน และสินค้ามีมากมายหลายแบบ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการรับคำสั่งซื้อ
2. การขยายธุรกิจ เพิ่มลูกค้าใหม่ให้กับกิจการ ยังทำได้ไม่ดี ไม่มีแนวทางที่ชัดเจน

2. ผลการคัดกรองด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

บทสรุปด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

ไม่มีการวางแผนการสั่งซื้อหรือสั่งผลิตที่ชัดเจน อาศัยการสั่งซื้อตามคำสั่งจากลูกค้า และการสั่งเพื่อเก็บวัตถุดิบคงคลังในสินค้าที่ขายดี กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากลูกค้าโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้าสามารถจัดการได้ดีเพราะวัตถุดิบหลักเหมือนกัน มีเก็บวัตถุดิบคงคลังเผื่อไว้ และมีการเจรจาของยี่สิบวันส่งสินค้าตามสมควร นอกจากนั้นยังสามารถควบคุมช่วงเวลานำในการสั่งซื้อ และนำส่งวัตถุดิบและสินค้าได้ค่อนข้างแน่นอน

วัตถุดิบที่ได้รับมาไม่จำเป็นที่จะต้องตรวจสอบอย่างเข้มงวด ทั้งในด้านความถูกต้องสมบูรณ์ทั้งชนิด ปริมาณ และคุณภาพ เนื่องจากวัตถุดิบประเภทนี้ส่วนใหญ่มีคุณภาพดี

ยังไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบและผู้รับเหมาช่วงที่ชัดเจน แต่สามารถระบุผู้ส่งมอบและผู้รับเหมาช่วงที่มีคุณภาพได้ นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการจัดเก็บและดูแลวัตถุดิบคงคลังที่ค่อนข้างดี อาจจะมีปัญหาเสียหายตามธรรมชาติของวัตถุดิบที่ต้องเกิดขึ้นบ้าง ซึ่งไม่เกี่ยวกับการจัดเก็บขององค์กร

ปัญหาที่พบด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

1. ช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบและผู้รับเหมาช่วงที่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง โดยเพราะต้องสื่อสารกับผู้รับเหมาช่วงหรือแรงงานผลิตที่เป็นชาวเขา ซึ่งมีวัฒนธรรมที่ต่างจากชาวพื้นราบพอสมควร อาจต้องมีการกำกับดูแลที่มากขึ้น

3. ผลการคัดกรองด้านการผลิต และตรวจสอบ

บทสรุปด้านการผลิตและตรวจสอบ

องค์กรมีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มความโดดเด่นของแบบ และลักษณะการใช้งานที่ดีขึ้น การวางแผนการผลิตอาศัยคำสั่งซื้อจากลูกค้าเป็นหลัก

มีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการได้ดี สินค้าที่ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ไม่มีการขาดแคลน (ส่วนใหญ่จะได้รับสินค้าเกินจำนวนเสมอ ซึ่งต้องรับไว้เพื่อใช้ขายหน้าร้านต่อไป) ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้ออกแบบล่วงหน้าองค์กรจัดการโดยการขอขยายเวลาในการผลิตและส่งสินค้า

มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตค่อนข้างถูกต้อง รวดเร็วทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้ นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ละครั้งที่มีการผลิตได้อย่างสมบูรณ์ รวมทั้งมีการจัดทำแบบมาตรฐานของสินค้าเพื่อใช้อ้างอิงในการสั่งซื้อครั้งต่อไป

มีความสามารถในการผลิตที่ดี ค่าผลิตผล (ผลผลิต/ปัจจัยนำเข้า) มีค่า 90% เนื่องจากของที่บกพร่องส่วนใหญ่เกิดจากธรรมชาติของวัตถุดิบที่ต้องเกิดขึ้น จึงต้องมีการเผื่อวัตถุดิบในการผลิตเสมอ

การใช้ทรัพยากรประโยชน์จากทรัพยากรด้านแรงงานค่อนข้างเต็มที่ ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตเพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิด ต่างระดับ (Grade) ยังทำได้ไม่ดีนัก เนื่องจากกระยะทางการสื่อสาร ที่จำเป็นต้องใช้เวลาในการกำกับ กำกับดูแลพอสมควร

มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพดี ตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจนดี แทบจะไม่มีของเสียหรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดี

สามารถควบคุมสินค้าคงคลังได้ค่อนข้างดี ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพหรือหมดอายุ

ปัญหาที่พบด้านการผลิตและตรวจสอบ

1. ปัจจุบันระบบการผลิตยังสามารถทำได้ค่อนข้างดี เนื่องจากการทำธุรกิจและประสานงานกันระหว่างองค์กรและแรงงานผลิตที่เป็นชาวเขามาเป็นระยะเวลานานจนเกิดความเข้าใจ แต่อย่างไรก็ดีในอนาคตเมื่อปริมาณการผลิตที่เพิ่มมากขึ้น อาจจะมีปัญหา เพราะการควบคุมแรงงานผลิตทั้งในเรื่องของแบบสินค้า และจำนวนการผลิตอาจจะทำได้ไม่เต็มที่ เนื่องจากติดขัดเรื่องของวัฒนธรรมชาวเขา การยึดมั่นในภูมิปัญญาของตนเอง รวมทั้งระยะทางในการติดต่อสื่อสารที่ค่อนข้างไกล

4. ผลการคัดกรองด้านขนส่ง

บทสรุปด้านการขนส่ง

มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่ค่อนข้างเหมาะสมกับองค์กร เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า

มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งได้ค่อนข้างดี โดยอาจจะมีความล่าช้าบ้างเล็กน้อย อันเป็นผลมาจากผู้ขนส่ง ไม่ใช่ความผิดขององค์กร อย่างไรก็ตามก็ยังคงสามารถที่จะกำหนดเวลานำของผู้ส่งสินค้าได้ค่อนข้างแน่นอน

ปัญหาที่พบด้านการขนส่ง

ไม่มี

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมฉบับปรับปรุง

ชื่อผู้ประกอบการ: H

คะแนนรวมที่ได้	70 / 100
เกรดที่ได้	B

บทสรุปของผลการคัดกรอง

สรุปขององค์กร	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง มีจุดเด่นที่คุณภาพสินค้าที่ดีเมื่อเทียบกับสินค้าแบบเดียวกันที่มีอยู่ในตลาด มีการวางระบบการผลิตที่ดี และเป็นมาตรฐาน
ปัญหาที่พบ	ไม่มีแนวทางในการขยายตลาดธุรกิจและการเพิ่มลูกค้าใหม่ วัตถุดิบต้องสั่งทำพิเศษทำให้ขาดความยืดหยุ่นเมื่อมีการสั่งซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้า การจัดการด้านผู้ส่งมอบ วัตถุดิบที่ยังไม่สามารถเชื่อถือหรือไว้วางใจได้และมีผู้ส่งมอบที่จำกัด ต้องการการพัฒนาวิธีการผลิตในบางขั้นตอน

คะแนนที่ได้รับในแต่ละด้าน	การจัดการลูกค้า (เต็ม 100%)	การจัดการผู้ส่งมอบ (เต็ม 100%)	การผลิตและตรวจ สอบ (เต็ม 100%)	การขนส่ง (เต็ม 100%)
	62.50	48.00	90.00	70.00

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	โคมไฟเยื่อสา
ผลิตภัณฑ์ที่มี	โคมไฟถอดประกอบ ถาดไม้ไฟ ไฟสายดอกไม้กระดาศา
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	ทะเบียนการค้า
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	200,000 บาท
จำนวนพนักงานที่มีทั้งหมด	5 คน
ระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ผ่านมา	2 ปี
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	-
ผลการคัดสรรที่ผ่านมาล่าสุด	3 ดาว

1. ผลการคัดกรองด้านการจัดการลูกค้า

บทสรุปด้านการจัดการลูกค้า

สามารถกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่มีแนวทางจากการนำลูกค้ามาพิจารณาด้วย ที่ผ่านมายังไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า อาศัยการพิจารณาจากยอดการสั่งสินค้าที่มีอย่างสม่ำเสมอ และยอดการซื้อซ้ำ รวมทั้งการพูดคุยในเวลาที่มียุทธศาสตร์มาเยี่ยมชมที่แหล่งผลิตโดยตรง

มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับองค์กรโดยใช้การเริ่มต้นจากการที่ลูกค้ามาดูสินค้าที่แหล่งผลิตโดยตรง จากนั้นจึงติดต่อกันทางโทรศัพท์

การสื่อสารข้อมูลไปยังพนักงานในองค์กรทำได้ดี โดยอาศัยทางวาจาและใบสั่งงาน และเนื่องจากมีแรงงานจำนวนน้อยจึงสามารถที่จะควบคุม กำกับ ดูแล ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างใกล้ชิด

ทราบคู่แข่งในธุรกิจ ถึงแม้จะยังไม่มีการวิเคราะห์ที่ชัดเจน แต่ก็ได้นำจุดแข็งและจุดอ่อนของคู่แข่งเท่าที่ทราบมาพิจารณาปรับปรุงองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ นอกจากนั้นยังมีวิธีการตั้งราคาที่เหมาะสม โดยอาศัยการมีคุณภาพสินค้าที่ดี พิจารณาคว้ไปกับต้นทุนที่เกิดขึ้น ซึ่งการตั้งราคาในปัจจุบันสามารถนำมาซึ่งกำไรขององค์กรได้ดีมาก

มีความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่าได้ดี ปริมาณการสั่งซื้อจากลูกค้าสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และมีการซื้อซ้ำจากลูกค้ารายเดียวกันอยู่อย่างสม่ำเสมอ

ปัญหาที่พบด้านการจัดการลูกค้า

1. การขยายธุรกิจ เพิ่มลูกค้าใหม่ให้กับกิจการยังไม่สามารถทำได้เลย ไม่มีแนวทางที่ชัดเจน ทั่วๆ ที่สินค้าขององค์กรค่อนข้างเป็นที่สนใจของลูกค้าต่างประเทศ แต่ก็ไม่มีช่องทางที่จะขยายตลาดได้

2. ผลการคัดกรองด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

บทสรุปด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

มีการวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบที่เหมาะสม อาศัยการดูจากคำสั่งซื้อจากลูกค้า และแผนการสั่งเพื่อเติมเต็มระดับวัตถุดิบคงคลังที่กำหนดไว้ ที่ผ่านมายังดำเนินการได้ดี มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม โดยใช้โทรศัพท์ และการพบกับผู้ส่งมอบโดยตรง มีการร่วมกับผู้ส่งมอบในการกำหนดคุณลักษณะและคุณภาพของวัตถุดิบที่องค์กรต้องการ

สามารถควบคุมให้การสั่งซื้อเป็นไปตามแผนได้ค่อนข้างดี มีการเก็บกักวัตถุดิบเพื่อไว้ จึงแทบจะไม่เกิดการขาดแคลนวัตถุดิบ การควบคุมช่วงเวลานำในการสั่งซื้อ และนำส่งวัตถุดิบทำได้ค่อนข้างแน่นอน (แต่ช่วงเวลานำของวัตถุดิบหลักค่อนข้างยาวนาน เนื่องจากวัตถุดิบที่ต้องการใช้

ต้องทำเป็นพิเศษ หากทั่วไปตามท้องตลาดไม่ได้) นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการจัดเก็บและดูแลวัตถุดิบที่ได้รับมาอย่างดี

ปัญหาที่พบด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

1. เนื่องจากวัตถุดิบที่ใช้ต้องมีการสั่งทำเป็นพิเศษ ทำให้มีผู้ส่งมอบวัตถุดิบที่ค่อนข้างจำกัด และใช้เวลานานในการสั่งซื้อและนำส่งวัตถุดิบที่ค่อนข้างนาน ถึงแม้จะมีการสั่งเก็บวัตถุดิบเผื่อไว้ในระดับที่กำหนดไว้ก็ตาม แต่อย่างไรก็เก็บได้จำกัดเนื่องจากปัญหาเรื่องเงินทุนหมุนเวียน ทำให้ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากลูกค้าโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้า อาจจะไม่สามารถรับได้
2. ยังไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบ เนื่องจากมีผู้ส่งมอบที่ผลิตสินค้าให้องค์กรได้เพียงรายเดียวต่อวัตถุดิบหลักแต่ละชนิด
3. วัตถุดิบที่ได้รับมาจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบอย่างเข้มงวดมากในด้านความถูกต้องสมบูรณ์ทั้งชนิด ปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งค่อนข้างที่จะเสียเวลา และสิ้นเปลืองบุคลากร ถึงแม้ที่ผ่านมาจะได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพค่อนข้างดี แต่ก็เปรียบเสมือนการไม่สามารถควบคุมคุณภาพงานด้านวัตถุดิบจากผู้ส่งมอบได้

3. ผลการคัดกรองด้านการผลิต และตรวจสอบ

บทสรุปด้านการผลิตและตรวจสอบ

มีการวางแผนการผลิตได้ค่อนข้างดี โดยอาศัยคำสั่งซื้อจากลูกค้า และการสั่งผลิตเพื่อเติมเต็มระดับของสินค้าสำเร็จรูปคงคลัง มีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการได้อย่างสมบูรณ์ สินค้าที่ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้าองค์กรถ้าวัตถุดิบเพียงพอสามารถจัดการได้ แต่ถ้าไม่เพียงพอต้องมีการขอขยายเวลาในการผลิตและส่งสินค้า

มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้ นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ละครั้งที่มีการผลิต รวมทั้งมีการจัดทำแบบมาตรฐานของสินค้าไว้ใช้อย่างอิงอยู่ตลอด

มีความสามารถในการผลิตที่ดีมาก ค่าผลิตผล (ผลผลิต/ปัจจัยนำเข้า) มีค่า 100% เนื่องจากการวางแผนและวิธีการผลิตที่ชัดเจน ทำให้แรงงานฝ่ายผลิตสามารถทำได้ ตามที่ต้องการ รวมทั้งการที่มีวัตถุดิบที่มีคุณภาพดี ทำให้เกิดการสูญเสียอย่างมาก

การใช้ทรัพยากรประโยชน์จากทรัพยากรด้านแรงงานเป็นไปอย่างสมบูรณ์ มีงานทำตลอด การปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตเพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิด ต่างระดับ (Grade) ทำได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นงานทำจากมือ 100% ไม่ต้องการเตรียมเครื่องจักร

มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพดี ตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจนดีมาก ไม่มีของเสีย หรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดี

สามารถควบคุมสินค้าคงคลังได้ดีมาก ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพหรือหมดอายุ มีสถานที่จัดเก็บแยกส่วนไว้อย่างชัดเจน

ปัญหาที่พบด้านการผลิตและตรวจสอบ

1. มีความพยายามในการพัฒนาวิธีการผลิตบางขั้นตอนที่เป็นคอขวด แต่ยังไม่สามารถหาแนวทางได้อย่างชัดเจน

4. ผลการคัดกรองด้านขนส่ง

บทสรุปด้านการขนส่ง

มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า

มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งได้ดี แต่ในส่วนของการควบคุมเวลาในการขนส่ง เป็นเรื่องของลูกค้าจัดการกับผู้ส่งสินค้าเองโดยตรง

ปัญหาที่พบด้านการขนส่ง

ไม่มี

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรมฉบับปรับปรุง

ชื่อผู้ประกอบการ: I

คะแนนรวมที่ได้	68.65 / 100
เกรดที่ได้	B

บทสรุปของผลการคัดกรอง

สรุปขององค์กร	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง สินค้ามีคุณภาพดี วัตถุดิบที่ใช้สามารถหาได้ง่าย
ปัญหาที่พบ	ปัญหาในการขยายธุรกิจและเพิ่มลูกค้า ไม่มีแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และวิธีการผลิต มีข้อจำกัดของกำลังการผลิตทำให้ไม่ยืดหยุ่นในการรับความต้องการจากลูกค้าที่มีจำนวนมาก หรือมีการเปลี่ยนแปลงกะทันหัน

คะแนนที่ได้รับในแต่ละด้าน	การจัดการลูกค้า (เต็ม 100%)	การจัดการผู้ส่งมอบ (เต็ม 100%)	การผลิตและตรวจ สอบ (เต็ม 100%)	การขนส่ง (เต็ม 100%)
	57.78	70	74.29	70

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์จากกระดาษสา
ผลิตภัณฑ์ที่มี	กรอบรูปดอกไม้แห้ง อัลบั้มรูป สมุดโน้ต การ์ดอวยพร ที่คั่นหนังสือ (รวมกว่า 100 รายการ)
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	ทะเบียนการค้า
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	-
จำนวนพนักงานที่มีทั้งหมด	3 คน
ระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ผ่านมา	10 ปี
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	SMEs Bank
ผลการคัดสรรที่ผ่านมาล่าสุด	3 ดาว

1. ผลการคัดกรองด้านการจัดการลูกค้า

บทสรุปด้านการจัดการลูกค้า

คาดเดากลุ่มลูกค้าเป้าหมายขององค์กรได้ และนำมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์บ้าง ที่ผ่านมายังไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า อาศัยพิจารณาจากการที่ราคาสินค้าสูงกว่าในท้องตลาดแต่ก็ยังสามารถขายได้

มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับองค์กรโดยใช้โทรศัพท์ ซึ่งยังมีรายละเอียดของการติดต่อไม่มากนัก มีความสามารถในการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าได้ค่อนข้างดี โดยการเปลี่ยนของใหม่ให้

การสื่อสารข้อมูลไปยังพนักงานในองค์กรทำได้ดี โดยอาศัยวาจา เนื่องจากแบบทั้งหมดผู้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้า (เจ้าของ) จะเป็นผู้ทำขึ้นมาให้ก่อน งานไม่ซับซ้อนมากนัก และมีคนงานน้อย

ทราบคู่แข่งในธุรกิจ ถึงแม้จะยังไม่มีการวิเคราะห์ที่ชัดเจน แต่ก็ได้นำจุดแข็งและจุดอ่อนของคู่แข่งเท่าที่ทราบมาพิจารณาปรับปรุงองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ นอกจากนั้นยังมีวิธีการตั้งราคาที่เหมาะสม โดยอาศัยพิจารณาจากภาพลักษณ์ของสินค้า และต้นทุน ซึ่งการตั้งราคาในปัจจุบันสามารถนำมาซึ่งกำไรขององค์กรได้ดีมาก

มีความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่าได้ดีมาก มีคำสั่งซื้อต่อเนื่องตลอด เป็นระยะเวลานาน
ปัญหาที่พบด้านการจัดการลูกค้า

1. การขยายธุรกิจ เพิ่มลูกค้าใหม่ให้กับกิจการ ยังไม่สามารถทำได้เลย ไม่มีแนวทางในการดำเนินการ มีข้อจำกัดด้านทุน และพื้นที่การทำงาน

2. ผลการคัดกรองด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

บทสรุปด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

มีการวางแผนการส่งซื้อวัตถุดิบที่เหมาะสม โดยอาศัยการสั่งซื้อเมื่อมีคำสั่งจากลูกค้า และการสั่งซื้อเพื่อเก็บเป็นวัตถุดิบคงคลังบางส่วน มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบที่เหมาะสม โดยการโทรศัพท์ และไปเลือกวัตถุดิบที่หน้าร้านของผู้ส่งมอบ ซึ่งมีให้เลือกหลายราย

กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากลูกค้าโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้าสามารถจัดการได้ดีเพราะวัตถุดิบหาได้ง่าย นอกจากนั้นยังสามารถควบคุมช่วงเวลานำในการสั่งซื้อ และนำส่งวัตถุดิบได้อย่างแน่นอน เนื่องจากมีผู้ส่งมอบที่มีวัตถุดิบพร้อมอยู่ตลอดเวลาหลายราย

วัตถุดิบที่ได้รับมาไม่จำเป็นที่จะต้องตรวจสอบอย่างเข้มงวด ทั้งในด้านความถูกต้อง สมบูรณ์ทั้งชนิด ปริมาณ และคุณภาพ เนื่องจากวัตถุดิบประเภทนี้ส่วนใหญ่มีคุณภาพที่ดี

ไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบที่ชัดเจน แต่สามารถระบุผู้ส่งมอบที่มีคุณภาพได้ นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการจัดเก็บและดูแลวัตถุดิบคงคลังที่ค่อนข้างดี เก็บในปริมาณไม่มาก เพราะหาซื้อวัตถุดิบได้ง่าย

ปัญหาที่พบด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

ไม่มี

3. ผลการคัดกรองด้านการผลิต และตรวจสอบ

บทสรุปด้านการผลิตและตรวจสอบ

มีการวางแผนการผลิตได้ค่อนข้างดี โดยอาศัยคำสั่งซื้อจากลูกค้า มีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการได้ดี สินค้าที่ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ไม่มีการขาดแคลน

มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตค่อนข้างถูกต้อง รวดเร็วทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้ นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชั้น แต่ครั้งที่มีการผลิตได้ดี รวมทั้งมีการจัดทำแบบมาตรฐานของสินค้าเก็บไว้เพื่ออ้างอิงเสมอ

มีความสามารถในการผลิตที่ดีมาก ค่าผลิตผล (ผลผลิต/ปัจจัยนำเข้า) มีค่า 99% เนื่องจากธรรมชาติของสินค้าไม่ซับซ้อน แรงงานมีความชำนาญ

การใช้ทรัพยากรประโยชน์จากทรัพยากรด้านแรงงานเป็นไปอย่างสมบูรณ์ มีงานทำตลอด นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิด ต่างระดับ (Grade) ได้อย่างดี เนื่องจากเป็นงานฝีมือ 100% และวัตถุดิบมีไม่มากนัก

มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพดี ไม่ซับซ้อน ตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่มีของเสียหรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดี

สามารถควบคุมสินค้าคงคลังได้ดี ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพหรือหมดอายุ ส่วนใหญ่ผลิตเสร็จก็จะส่งออกทันที

ปัญหาที่พบด้านการผลิตและตรวจสอบ

1. องค์กรยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และวิธีการผลิตเพื่อลดขั้นตอนและต้นทุน
2. ถึงแม้วัตถุดิบจะหาได้ง่าย และมีคุณภาพ แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องของแรงงานที่มีความชำนาญที่มีน้อย และพื้นที่ผลิตจำกัด ทำให้ในกรณีที่มีการสั่งซื้อในปริมาณมาก หรือมีการ

เปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้าองค์กรจะไม่สามารถรับได้ ทำให้สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ

4. ผลการคัดกรองด้านขนส่ง

บทสรุปด้านการขนส่ง

มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสมกับองค์กร เนื่องจากส่งให้ลูกค้าเป็นประจำตามวันเวลาที่กำหนด จึงไม่จำเป็นที่จะต้องยืนยันรายละเอียดต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า

มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งได้ค่อนข้างดี รวมทั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า ควบคุมเวลาในการขนส่งได้ดี ถึงแม้ว่าจะมีความล่าช้าบ้างอันเป็นผลมาจากผู้ขนส่ง ไม่ใช่ความผิดขององค์กร

ปัญหาที่พบด้านการขนส่ง

ไม่มี

ภาคผนวก 4.8

รูปแบบการคัดกรองขั้นต้นฉบับสมบูรณ์



รูปแบบการคัดกรองขั้นต้นฉบับสมบูรณ์ (First Selection Model)

ชื่อกิจการ OTOP / SMEs

วันที่ถูกคัดกรอง

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	
ผลิตภัณฑ์ที่มี	
ชื่อเจ้าของกิจการ	
ที่อยู่	
หมายเลขโทรศัพท์ / โทรสาร	
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	
จำนวนพนักงานประจำ / ชั่วโมง	
ระยะเวลาในการประกอบการที่ผ่านมา	
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	
ผลการค้าขายที่ผ่านมาล่าสุด	

วัตถุประสงค์ของรูปแบบการคัดกรอง

1. เพื่อใช้คัดกรอง ผู้ผลิต OTOP และ SMEs ของไทยที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม เพื่อให้ทราบถึงระดับของคุณภาพมาตรฐาน ศักยภาพ ความสามารถในการผลิต และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของ ผู้ผลิต OTOP และ SMEs ของไทยที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ในการดำเนินธุรกิจ
3. เพื่อเป็นรูปแบบการคัดกรองต้นแบบในการนำไปประยุกต์ใช้กับกลุ่มสินค้าอื่นๆ ต่อไป

คำอธิบายรูปแบบการคัดกรอง

รูปแบบการคัดกรองนี้ประยุกต์มาจากแนวคิดของ SCOR Model, TQA และระบบประกันคุณภาพอื่นๆ ประกอบไปด้วย 4 ส่วนหลัก คือ

- 1) การจัดการลูกค้า
- 2) การจัดการผู้ส่งมอบ
- 3) การผลิตและตรวจสอบ
- 4) การจัดส่ง

หลักการให้คะแนนในแต่ละเกณฑ์ / ประเด็นการคัดกรอง

วิธีการให้คะแนนจะอาศัย การสอบถาม สัมภาษณ์ สังเกต ขอเอกสาร และขอคู่มือที่ก เรื่องราวตามเกณฑ์/
ประเด็นการคัดกรอง แล้วประเมินเรื่องราวตามหลักการให้คะแนนดังต่อไปนี้

คะแนน	แนวทาง และ การนำไปปฏิบัติ
0	ไม่มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ
1	- เริ่มมีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ - การนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก
2	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติ - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติ ถึงแม้จะยังไม่สมบูรณ์
3	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติได้ดี ถึงแม้จะยังมีบางส่วนไม่สมบูรณ์
4	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ ชัดเจน สอดคล้องกับพื้นฐานองค์กร มีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ และมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติได้ดี โดยไม่มีจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่สำคัญ
5	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ ชัดเจน สอดคล้องกับพื้นฐานองค์กร มีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจทั้งหมด และมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่สำคัญ

คะแนนเต็ม 4 ด้าน = 195 คะแนน คิดเป็น 100%

80 % ขึ้นไป	เกรด A	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ <u>สูงมาก</u>
79-60 %	เกรด B	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ <u>สูง</u>
59-40 %	เกรด C	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ <u>พอใช้</u>
น้อยกว่า 39 %	เกรด D	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ <u>ต่ำ</u>

1. การจัดการลูกค้า (เกณฑ์ละ 5 คะแนน รวมเป็น 45 คะแนน)

ลูกค้าขององค์กร (ราย)	ในพื้นที่ / จังหวัด	ต่างจังหวัด	ต่างประเทศ
มูลค่าการสั่งซื้อสินค้าต่อเดือน (บาท)			
และสัดส่วน (%)			

สัดส่วนการจำหน่ายสินค้า (%)	ลูกค้าโดยตรง	พ่อค้าคนกลาง	งานนิทรรศการ	E-commerce

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีการกำหนดลูกค้าเป้าหมายของกิจการอย่างชัดเจน และนำกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากำหนดทิศทางการพัฒนาสินค้าและบริการขององค์กร		
2	มีวิธีการติดต่อสื่อสาร การรับความต้องการของลูกค้า ที่เหมาะสมกับพื้นฐานองค์กรและมีประสิทธิภาพ		
3	มีวิธีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และได้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการ		
4	มีวิธีการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า หรือข้อบกพร่องที่ได้รับข้อมูลมาจากแหล่งอื่นๆ ให้เป็นที่พอใจของลูกค้าตามเงื่อนไขที่สมควร		
5	มีวิธีการสื่อสารข้อมูลที่เหมาะสมกับพื้นฐานองค์กรและมีประสิทธิภาพ ในเรื่องของความต้องการ ข้อร้องเรียนต่างๆ จากลูกค้าให้แก่คนในองค์กร		
6	ทราบคู่แข่งทางธุรกิจ สามารถวิเคราะห์ความแตกต่าง ข้อได้เปรียบ หรือเสียเปรียบ ของตนเทียบกับคู่แข่ง และนำผลวิเคราะห์มาใช้ประโยชน์		
7	มีวิธีการตั้งราคาที่ตอบสนองต่อตลาด แข่งขันได้ สมเหตุสมผล ในมุมมองของลูกค้า และนำมาซึ่งกำไรขององค์กร		
8	มีความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่า ให้ออกคำสั่งซื้อซ้ำสม่ำเสมอ		
9	มีความสามารถในการขยายธุรกิจ เพิ่มลูกค้าใหม่ให้กับกิจการ		
รวมคะแนน (เต็ม 45)			

2. การจัดการผู้ส่งมอบ (เกณฑ์ละ 5 คะแนน รวมเป็น 50 คะแนน)

ผู้ส่งวัตถุดิบขององค์กร (ราย)	ในพื้นที่ / จังหวัด	ต่างจังหวัด	ต่างประเทศ
ผู้รับจ้างเหมาช่วงผลิตขององค์กร (ราย)			
มูลค่าการสั่งซื้อวัตถุดิบต่อเดือน (บาท)			
มูลค่าการจ้างเหมาช่วงต่อเดือน (บาท)			
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการสั่งซื้อจนได้รับวัตถุดิบต่อเดือน (บาท)			
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจ้างเหมาช่วงจนได้รับสินค้าต่อเดือน (บาท)			
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการเก็บวัตถุดิบคงคลังต่อเดือน (บาท)			

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีการวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ / จ้างเหมาช่วงที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร		
2	มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วง ที่มีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการร่วม ภายใต้อาณัติประโยชน์ร่วมกัน		
3	มีความสามารถในการควบคุมแผนการสั่งซื้อ / การรับวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาที่ต้องการ ไม่เกิดการขาดแคลน		
4	มีความสามารถในการจัดการการสั่งซื้อ / การรับวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการของวัตถุดิบ / สินค้า โดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า		
5	มีความสามารถในการควบคุมช่วงระยะเวลานำ (Lead Time) ในการสั่งซื้อวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง จนได้รับสินค้าให้เป็นไปตามที่ต้องการ		
6	วัตถุดิบหรือสินค้าที่ได้รับจากการสั่งซื้อ / จ้างเหมาช่วงตรงกับที่ได้สั่งไป ไม่จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวด		
7	วัตถุดิบหรือสินค้าที่ได้รับจากการสั่งซื้อ / จ้างเหมาช่วง มีปริมาณหรือจำนวนครบถ้วน ไม่จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวด		
ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน

8	วัตถุดิบหรือสินค้าที่ได้รับจากการสั่งซื้อ / จ้างเหมาช่วง มีคุณภาพที่ดี ไม่จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวด		
9	มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วงที่เหมาะสมกับพื้นฐานองค์กร และมีประสิทธิภาพสามารถระบุถึงผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วงที่ดีได้		
10	มีความสามารถในการจัดเก็บวัตถุดิบที่ได้รับมาตามสภาพที่ควรเป็น ไม่ให้มีการเสียหาย เสื่อมสภาพ หรือหมดอายุ		
รวมคะแนน (เต็ม 50)			

3. การผลิตและตรวจสอบ (เกณฑ์ละ 5 คะแนน รวมเป็น 75 คะแนน)

ประเภท / ชนิดเครื่องจักรที่ใช้	
จำนวนเครื่องจักร (เครื่อง)	
รูปแบบการวางแผนผังการผลิต	
จำนวนคนงานประจำในส่วนผลิต ทดสอบ และบรรจุ (คน)	
จำนวนคนงานชั่วคราวในส่วนผลิต ทดสอบ และบรรจุ (คน)	
ค่าแรงงานประจำต่อเดือน (บาท)	
ค่าแรงงานชั่วคราวต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการวางแผน ควบคุม และดำเนินการผลิต ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายของบรรจุภัณฑ์ ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการทำลาย (Scrap) สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการทำลาย (Scrap) บรรจุภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพ ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการจัดการสินค้าที่ถูกส่งกลับจากลูกค้า ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูปคงคลัง ต่อเดือน (บาท)	

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีความสามารถในการปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ และวิธีการผลิต เพื่อให้ตอบสนองลูกค้า ลดต้นทุนในการผลิต และเพิ่มกำไร		
2	มีการวางแผนการผลิตที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือตามแผนการเก็บกักสินค้า (Stock) ขององค์กร		

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
3	มีความสามารถในการควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ ไม่เกิดการขาดแคลน		
4	มีความสามารถในการจัดการการผลิต เมื่อคำสั่งซื้อหรือสั่งผลิตจากลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า		
5	มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้		
6	มีความมั่นใจว่ากระบวนการผลิต ได้ดำเนินการผลิตสินค้าตามข้อกำหนดของสินค้าที่ลูกค้าระบุ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง		
7	มีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ครั้งที่มีการผลิต		
8	มีการสร้างแบบมาตรฐานของสินค้าที่ผลิต ที่ปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้า เพื่อใช้ในกระบวนการผลิตครั้งต่อไปให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน		
9	สัดส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้า (Yield = Output / Input) มีค่าสูง อยู่ในเกณฑ์ที่องค์กรยอมรับได้ เหมาะสมกับประเภทของการผลิต		
10	มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ให้มีของเสีย หรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดี ส่งให้แก่ลูกค้า		
11	มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพ ตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า		
12	มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิด ต่างระดับ (Grade)		
13	มีการใช้อัตราประโยชน์จากทรัพยากรในกระบวนการผลิตที่คุ้มค่า ตามความสามารถ (Capacity) ของกระบวนการผลิตที่รองรับได้		
14	มีความสามารถในการจัดการกับสินค้าที่ถูกส่งกลับจากลูกค้า อันเป็นผลมาจากการรับประกันสินค้า ให้เป็นที่พอใจของลูกค้าตามเงื่อนไขที่สมควร		
15	สามารถควบคุมสินค้าสำเร็จรูปคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพ หรือหมดอายุ		
รวมคะแนน (เต็ม 75)			

4. การขนส่ง (เกณฑ์ละ 5 คะแนน รวมเป็น 25 คะแนน)

ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการขนส่งสินค้าถึงลูกค้า ต่อเดือน (บาท)	
ค่าใช้จ่ายในการเก็บพัสดุสินค้ายังแหล่งเก็บสินค้าอื่น ต่อเดือน (บาท)	

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า		
2	มีความสามารถในการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า ทันตามเวลาที่ตกลงกับลูกค้า และมีเอกสารที่เกี่ยวข้องในการขนส่งอย่างสมบูรณ์		
3	มีความสามารถในการจัดการกับการขนส่งกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า		
4	มีความสามารถในการกำหนดมาตรฐานของช่วงเวลานำ (Lead time) ในการส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าแต่ละราย และสามารถปฏิบัติตามที่กำหนด		
5	มีระบบการประเมินผู้รับจ้างจัดส่ง เพื่อควบคุมคุณภาพ และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง ตามสัญญาจ้างที่กำหนดขึ้น		
รวมคะแนน (เต็ม 25)			

ข้อมูลอื่นๆ / ปัญหาที่พบในภาพรวมของทุกๆ ด้าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก 4.9
รูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้าย



รูปแบบการคัดกรอง OTOP และ SMEs ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม

ชื่อกิจการ OTOP / SMEs

วันที่ถูกคัดกรอง

คะแนนรวมที่ได้	
เกรดที่ได้	

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีอยู่ 2 ส่วน โดยส่วนที่ 1 จะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานขององค์กร และในส่วนที่ 2 จะเป็นรูปแบบของการคัดกรองเพื่อใช้คัดกรอง ผู้ผลิต OTOP และ SMEs ของไทยที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม เพื่อให้ทราบถึงปัญหา ระดับของคุณภาพ มาตรฐาน ศักยภาพ ความสามารถในการผลิต และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	
ผลิตภัณฑ์ที่มี	
ชื่อเจ้าของกิจการ	
ที่อยู่	
หมายเลขโทรศัพท์ / โทรสาร	
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	
จำนวนพนักงานประจำ / ชั่วโมง	
ระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ผ่านมา	
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	
ผลการคัดสรรที่ผ่านมาล่าสุด	

ส่วนที่ 2 การคัดกรอง

ในส่วนที่ 2 นี้จะเป็นส่วนของการคัดกรององค์กร โดยจะทำการคัดกรององค์กรใน 4 ด้าน คือ

- การประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินการขององค์กร
- การประเมินด้านตัวสินค้า
- การประเมินด้านโซ่คุณค่า (Value Chain) และการส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น
- การประเมินด้านผลลัพธ์ขององค์กร

ด้านที่ 1 การประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินการขององค์กร

การประเมินเกี่ยวกับกระบวนการในการดำเนินการ (Process) จะทำการประเมินใน 5 ส่วนหลัก คือ (1) การจัดการตลาดและลูกค้า (2) การจัดการผู้ส่งมอบ (3) การบริหารการผลิต (4) การจัดส่ง และ (5) การบริหารองค์กร สำหรับการให้คะแนนจะอาศัย การสอบถาม สัมภาษณ์ สังเกต ขอดูเอกสาร และขอดูบันทึก เรื่องราวตามเกณฑ์/ประเด็นการคัดกรอง แล้วประเมินเรื่องราวตามหลักการให้คะแนนดังต่อไปนี้

คะแนน	แนวทาง และ การนำไปปฏิบัติ
0	- ไม่มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ
1	- เริ่มมีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ - การนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก
2	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติ - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติ ถึงแม้จะยังไม่สมบูรณ์
3	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ และมีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างดี ถึงแม้จะยังมีบางส่วนไม่สมบูรณ์
4	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ ชัดเจน สอดคล้องกับพื้นฐานองค์กร มีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ และมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างดี โดยไม่มีจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่สำคัญ
5	- มีแนวทางการดำเนินการในเกณฑ์นั้นๆ ชัดเจน สอดคล้องกับพื้นฐานองค์กร มีประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติโดยส่งผลถึงประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจทั้งหมด และมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น - มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ โดยไม่มีจุดอ่อนหรือจุดบกพร่องที่สำคัญ

(1) การจัดการตลาดและลูกค้า

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีการกำหนดลูกค้าเป้าหมายของกิจการอย่างชัดเจน และนำกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากำหนดทิศทางของการพัฒนาสินค้าและบริการขององค์กร		
2	มีวิธีการติดต่อสื่อสาร การรับความต้องการของลูกค้าที่เหมาะสมกับพื้นฐานองค์กรและมีประสิทธิภาพ		
3	มีวิธีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และได้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อกิจการ		
4	มีวิธีการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า หรือข้อบกพร่องที่ได้รับข้อมูลมาจากแหล่งอื่นๆ ให้เป็นที่พอใจของลูกค้าตามเงื่อนไขที่สมควร		
5	ทราบคู่แข่งทางธุรกิจ สามารถวิเคราะห์ความแตกต่างข้อได้เปรียบ หรือเสียเปรียบ ของตนเทียบกับคู่แข่ง และนำผลวิเคราะห์มาใช้ประโยชน์		
6	มีวิธีการตั้งราคาที่ตอบสนองต่อตลาด แข่งขันได้ สมเหตุสมผลในมุมมองของลูกค้า และนำมาซึ่งกำไรขององค์กร		
7	มีช่องทางในการจำหน่ายที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ		
รวมคะแนน (เต็ม 35)			

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

(2) การจัดการผู้ส่งมอบ

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีการวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ / จ้างเหมาช่วงที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร		
2	มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วงที่มีประสิทธิภาพ มีการดำเนินการร่วม ภายใต้ผลประโยชน์ร่วมกัน		
3	มีความสามารถในการควบคุมแผนการสั่งซื้อ / การรับวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง ให้เป็นไปตามกำหนดเวลาที่ต้องการ ไม่เกิดการขาดแคลน		
4	มีความสามารถในการจัดการการสั่งซื้อ / การรับวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการของวัตถุดิบ / สินค้า โดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า		
5	มีความสามารถในการควบคุมช่วงระยะเวลานำ (Lead Time) ในการสั่งซื้อวัตถุดิบ / การจ้างเหมาช่วง จนได้รับสินค้าให้เป็นไปตามที่ต้องการ		
6	มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วงที่เหมาะสมกับพื้นฐานองค์กร และมีประสิทธิภาพสามารถระบุถึงผู้ส่งมอบ / ผู้รับจ้างเหมาช่วงที่ดีที่สุด		
7	มีความสามารถในการจัดเก็บวัตถุดิบที่ได้รับมาตามสภาพที่ควรเป็น ไม่ให้มีการเสียหาย เสื่อมสภาพ หรือหมดอายุ		
รวมคะแนน (เต็ม 35)			

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

(3) การบริหารการผลิต

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีการวางแผนการผลิตที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือตามแผนการเก็บกักสินค้า(Stock) ขององค์กร		
2	มีความสามารถในการจัดการการผลิต เมื่อคำสั่งซื้อหรือสั่งผลิตจากลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า		
3	มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้		
4	มีความมั่นใจว่ากระบวนการผลิต ได้ดำเนินการผลิตสินค้าตามข้อกำหนดของสินค้าที่ลูกค้าระบุ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง		
5	มีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ละครั้งที่มีการผลิต		
6	มีการสร้างแบบมาตรฐานของสินค้าที่ผลิต ที่ปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้า เพื่อใช้ในกระบวนการผลิตครั้งต่อไปให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน		
7	มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าที่เป็นระบบ ชัดเจน ไม่ให้มีของเสีย หรือของที่ไม่ได้คุณภาพปนไปกับของดีส่งให้แก่ลูกค้า		
8	มีกระบวนการบรรจุสินค้า (Packaging) ที่มีคุณภาพตรงกับชนิดสินค้า รวดเร็วทันตามความต้องการของลูกค้า		
9	มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา เพื่อการผลิตสินค้าต่างชนิดต่างระดับ (Grade)		
10	มีความสามารถในการจัดการกับสินค้าที่ถูกส่งกลับจากลูกค้า อันเป็นผลมาจากการรับประกันสินค้า ให้เป็นที่พอใจของลูกค้าตามเงื่อนไขที่สมควร		
11	สามารถควบคุมสินค้าสำเร็จรูปคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพหรือหมดอายุ		
รวมคะแนน (เต็ม 55)			

(4) การขนส่ง

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่าง ๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า		
2	มีการวางแผนการขนส่ง ที่มีความสอดคล้องกับการผลิต และสินค้าคงคลัง		
3	มีความสามารถในการจัดการกับการขนส่งกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า		
4	มีความสามารถในการกำหนดมาตรฐานของช่วงเวลา (Lead time) ในการส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าแต่ละราย และสามารถปฏิบัติตามที่กำหนด		
5	มีระบบการประเมินผู้รับจ้างจัดส่ง เพื่อควบคุมคุณภาพ และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง ตามสัญญาจ้างที่กำหนดขึ้น		
รวมคะแนน (เต็ม 25)			

(5) การบริหารองค์กร

ที่	เกณฑ์ / ประเด็น	ข้อมูลที่ได้รับ	คะแนน
1	มีวิสัยทัศน์ โครงสร้าง ระบบการมอบหมายงาน การประสานงาน และควบคุมที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพ		
2	มีระบบการบันทึกบัญชีที่เป็นระบบ สามารถที่จะตรวจสอบง่าย		
3	ผู้นำมีความมุ่งมั่น มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน		
รวมคะแนน (เต็ม 15)			

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

รวมคะแนนด้านกระบวนการดำเนินงาน _____ คะแนน

ด้านที่ 2 การประเมินด้านตัวสินค้า

ในการประเมินตัวสินค้าให้ใช้การประเมินของ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (มผช) เป็นเกณฑ์ โดยแยกตามผลิตภัณฑ์หลักๆ ในงานวิจัยคือ (1) ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า (2) เครื่องไม้ และ (3) ผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืช

ชื่อสินค้าหลัก

ลักษณะที่ตรวจสอบ	เกณฑ์ที่กำหนด	ระดับการตัดสิน (คะแนน)			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง
ลักษณะทั่วไป	ต้องประณีต สวยงาม มีรูปแบบรูปทรงที่เหมาะสมตามลักษณะของชิ้นงาน ไม่มีรอยแตก จีก หรือ ขาด มั่นคง แข็งแรง และไม่มีข้อบกพร่องที่จะทำให้เกิดอันตรายขณะใช้งาน				
สี (ถ้ามี)	ต้องติดแน่น ไม่ต่าง หลุด ลอก หรือเปราะ เปื้อน และ เมื่อลูบผลิตภัณฑ์แล้วสีต้องไม่ติดมือ				
การประกอบ (ถ้ามี)	ต้องประณีต ติดแน่น คงทน กลมกลืน และเหมาะสมต่อการใช้งาน บริเวณรอยต่อต้องเรียบร้อย ไม่มีรอยเปราะเปื้อนของสารที่ใช้ยึดติดชิ้นส่วนเข้าด้วยกันและไม่มีรอยตำหนิของการประกอบ				
การประกอบด้วยวัสดุอื่น (ถ้ามี)	ต้องประณีต ติดแน่น คงทน กลมกลืน และเหมาะสมกับชิ้นงาน				
การเคลือบเงา (ถ้ามี)	ต้องเรียบ สม่ำเสมอ ไม่เป็นเม็ด เป็นคราบ และ ไม่หนาจนเกินไปจนทำให้ชิ้นงานขาดความสวยงาม				

รวมคะแนนด้านตัวสินค้า _____ คะแนน

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

ที่มา: <http://www.tisi.go.th/otop/dtandard/standards.html>

ด้านที่ 3 การประเมินด้านโซ่คุณค่า (Value Chain) และการส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น

ในการประเมินด้านโซ่คุณค่าและการส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น สามารถที่จะประเมินได้จาก

1. มูลค่าเพิ่มที่สร้างขึ้น
ราคาขายต่อต้นทุนในการผลิตทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ
2. สัดส่วนการใช้วัตถุดิบภายในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ ของวัตถุดิบทั้งหมด
3. การใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น
ภูมิปัญญาที่พัฒนาจากท้องถิ่นเอง
ภูมิปัญญามาจากที่อื่นแล้วนำมาพัฒนาเพิ่ม
ภูมิปัญญามาจากที่อื่น และ ไม่ได้มีการพัฒนาเพิ่ม
4. จำนวนสมาชิก และ คนงาน
จำนวนสมาชิกตั้งแต่ ครั้วเรือน หรือ มีแรงงานจำนวน คน
5. การมีส่วนในการสร้างตลาดในผลิตภัณฑ์หรือสินค้าอื่นๆ
6. จำนวนภาษีที่จ่าย บาทต่อปี และ มีแนวโน้มที่ เพิ่ม/ลด %

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

ด้านที่ 4 การประเมินผลการดำเนินงาน

ในการประเมินผลการดำเนินงานสามารถประเมินออกมาโดยใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. คุณภาพสินค้าและบริการ

- จำนวนลูกค้า ราย และมีแนวโน้มที่เพิ่ม/ลด เปอร์เซนต์ โดยแบ่งเป็น
 - ในพื้นที่ ราย
 - ในประเทศ ราย
 - ต่างประเทศ ราย
- ยอดขายสินค้า บาทต่อเดือน และมีแนวโน้มที่เพิ่ม/ลด %
 - ในพื้นที่ %
 - ในประเทศ %
 - ต่างประเทศ %
- ความต่อเนื่องของตลาด
 - มีตลาดรองรับที่แน่นอน มียอดการสั่งซื้อ ส่งผลิต หรือยอดขายที่ต่อเนื่องเกิน 10 เดือน
 - มีตลาดรองรับที่แน่นอน มียอดการสั่งซื้อ ส่งผลิต หรือยอดขายที่ต่อเนื่องเกิน 7 เดือน
 - ตลาดไม่แน่นอน หรือยอดขายได้น้อยกว่า 4 เดือน
- คุณภาพของผู้ขายปัจจัยการผลิต และ ผู้รับเหมาช่วง
 - ร้อยละของการส่งตรงตามรายการสั่งซื้อ
 - ร้อยละของการส่งตรงตามปริมาณการสั่งซื้อ
 - ร้อยละของการส่งตรงตามคุณภาพ
- คุณภาพในการผลิต และ ส่งมอบสินค้า
 - ร้อยละของการส่งตรงตามรายการสั่งซื้อ
 - ร้อยละของการส่งตรงตามปริมาณการสั่งซื้อ
 - ร้อยละของการส่งตรงตามคุณภาพ
- สัดส่วนของเสียในกระบวนการผลิต %
- สัดส่วนสินค้าที่ถูกลบออกจากลูกค้า %

2. ต้นทุนของสินค้า

- มูลค่าสินค้าคงคลัง คิดเป็นร้อยละ ของเงินลงทุน
- ระยะเวลาเฉลี่ยของสินค้าคงคลัง เดือน
- ค่าเสียโอกาสสินค้าขาดมือ บาทต่อเดือน และมีแนวโน้มที่เพิ่ม/ลด %
- สัดส่วนต้นทุนของสินค้า
 - ค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน คิดเป็นร้อยละ ของราคาขาย
 - ค่าใช้จ่ายด้านวัตถุดิบ คิดเป็นร้อยละ ของราคาขาย
 - ค่าใช้จ่ายด้านการตลาด คิดเป็นร้อยละ ของราคาขาย
 - ค่าใช้จ่ายโฆษณาในโรงงาน คิดเป็นร้อยละ ของราคาขาย
 - ค่าใช้จ่ายด้านการขนส่ง คิดเป็นร้อยละ ของราคาขาย
 - ค่าใช้จ่ายอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ ของราคาขาย
- สัดส่วนต้นทุนเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนของสินค้าคู่แข่ง คิดเป็นร้อยละ

3. ความรวดเร็วและถูกต้องของการจัดส่ง

- ระยะเวลาในการขนส่ง วัน และ มีแนวโน้มที่ เพิ่ม/ลด %
- ค่าใช้จ่ายในการเก็บพัสดุสินค้ายังแหล่งเก็บสินค้าอื่น บาทต่อเดือน
- สัดส่วนการขนส่งสินค้าไปยังลูกค้า ลำบากกว่าที่ตกลงในรอบปี %
- สัดส่วนการขนส่งสินค้าแล้วเกิดการเสียหายก่อนถึงมือลูกค้าในรอบปี %
- สัดส่วนการขนส่งสินค้าผิดชนิด/จำนวนให้กับลูกค้าในรอบปี %

4. ความยืดหยุ่น

- การพัฒนาสินค้า
 - มีการพัฒนาสินค้าอยู่เสมอ
 - มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงบ้างเล็กน้อย
 - เป็นแบบดั้งเดิม
- มีความสามารถในการจัดการกับคำสั่งซื้อหรือผลิตในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดต่างๆทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน วัน-เวลา และ รายละเอียดในการขนส่ง โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า
 - ทำได้เสมอ
 - ทำได้บ้าง
 - ทำไม่ได้เลยถ้ามีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่ง

5. การสร้างมูลค่าเพิ่ม และการส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น

- จำนวนผู้ขายปัจจัยการผลิต ราย และ มีแนวโน้มที่ เพิ่ม/ลด %
- มูลค่าการสั่งซื้อปัจจัยการผลิต บาทต่อเดือน และ มีแนวโน้มที่ เพิ่ม/ลด %
- จำนวนผู้รับเหมาช่วง ราย และ มีแนวโน้มที่ เพิ่ม/ลด %
- มูลค่าการจ้างผู้รับเหมาช่วง บาทต่อเดือน และ มีแนวโน้มที่ เพิ่ม/ลด %
- จำนวนคนงาน ราย และ มีแนวโน้มที่ เพิ่ม/ลด %
- ค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน บาทต่อเดือน และ มีแนวโน้มที่ เพิ่ม/ลด %
- ระบบเครือข่าย
 - มีการติดต่อค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้า วัตถุดิบ จากผู้ประกอบการรายอื่นมากกว่า 5 ราย คิดเป็นมูลค่า บาทต่อเดือน และ มีแนวโน้มที่ เพิ่ม/ลด %
 - มีการติดต่อค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้า วัตถุดิบ จากผู้ประกอบการรายอื่นน้อยกว่า 5 ราย คิดเป็นมูลค่า บาทต่อเดือน และ มีแนวโน้มที่ เพิ่ม/ลด %
 - ไม่มีการติดต่อค้าขายกับกลุ่มใดเลย

ข้อคิดเห็นอื่นๆ

ภาคผนวก 5.1

รายละเอียดผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรอง
ขั้นสุดท้าย

รายละเอียดผลการคัดกรอง

ในการคัดกรองผู้ประกอบการทั้ง 60 ราย พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะมีระดับคะแนนอยู่ที่ B และ C ดังแสดงในตาราง

ผ้า		ใยพืช		ไม้	
คะแนน	เกรด	คะแนน	เกรด	คะแนน	เกรด
81.21	A	83.03	A	71.72	B
80.61	A	80.61	A	69.09	C
79.39	B	79.39	B	67.27	C
79.39	B	78.18	B	66.45	C
78.18	B	75.15	B	64.52	C
76.97	B	73.94	B	64.38	C
76.36	B	69.70	C	63.03	C
76.36	B	68.48	C	63.03	C
73.94	B	67.88	C	62.67	C
70.91	B	66.00	C	62.50	C
70.91	B	63.03	C	61.21	C
70.30	B	61.82	C	61.21	C
70.30	B	60.61	C	60.00	C
69.09	C	60.00	C	58.79	D
68.48	C	59.39	D	57.69	D
68.28	C	59.39	D	57.58	D
67.88	C	58.18	D	52.50	D
64.85	C	51.52	D	52.41	D
63.45	C	44.85	D	50.34	D
61.88	C			47.27	D
59.39	D				

ตารางที่วิเคราะห์มานี้ได้จากการประเมินองค์กรที่ละราย ดังตัวอย่างของ ร้านฟาร์มกระดาศา ซึ่งในแต่ละองค์กรจะมีรายละเอียดค่อนข้างมาก จึงไม่ขอเสนอในที่นี้ (ข้อมูลการประเมินประมาณ 300 หน้า) โดยที่ใช้การประเมินด้านกระบวนการในการดำเนินการขององค์กรเป็นหลัก แล้วใช้การประเมินด้านตัวสินค้าประเมินในลักษณะภาพรวม ซึ่งพบว่าองค์กรส่วนใหญ่จะมีระดับสินค้าตามมาตรฐาน มผช. ในระดับที่ดี และ ดีมาก สำหรับ การประเมินด้านโซ่คุณค่า และการส่งเสริมพัฒนาท้องถิ่น และการประเมินด้านผลลัพธ์ขององค์กร จะใช้เป็นดัชนีชี้วัดผลระดับของการพัฒนาปรับปรุง

******* ตัวอย่าง *******

ผลการคัดกรองด้วยรูปแบบการคัดกรองหัตถอุตสาหกรรม

ชื่อผู้ประกอบการ: ร้านฟาร์มกระดาศสา (OTOP)

คะแนนรวมที่ได้	104 / 165
เกรดที่ได้	C

บทสรุปของผลการคัดกรอง

สรุปขององค์กร	มีคุณภาพ มาตรฐาน ความสามารถในการผลิต และศักยภาพในการดำเนินธุรกิจสูง สินค้ามีจุดเด่นในตัวเอง ทำให้สามารถแข่งขันได้
ปัญหาที่พบ	ยังไม่มีมีการวิเคราะห์คู่แข่ง เพื่อนำมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์แก่องค์กรเท่าที่ควร ไม่มีช่องทางการจำหน่ายที่หลากหลายเพื่อขยายตลาด และการประเมินผู้รับจ้างส่งมอบยังไม่ได้มีระบบการประเมินที่ชัดเจน ส่วนใหญ่ลูกค้าเป็นผู้จัดการเลือกผู้ส่งมอบเอง การบริหารงานในองค์กรเป็นแบบครอบครัว ยังไม่ได้มีการกำหนดโครงสร้างการทำงานอย่างชัดเจน

คะแนนที่ได้ รับใน แต่ละด้าน	การจัดการลูกค้า (เต็ม 100%)	การจัดการผู้ส่งมอบ (เต็ม 100%)	การผลิตและ ตรวจสอบ (เต็ม 100%)	การขนส่ง (เต็ม 100%)	บริหารองค์ กร (เต็ม 100%)
	62.85	71.42	67.27	60	33.33

ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืช
ผลิตภัณฑ์ที่มี	ผลิตภัณฑ์จากกระดาศสา เช่น กรอบรูป โคมไฟ สมุดบันทึก ฯ
ชื่อเจ้าของกิจการ	คุณวิจิตร ภู่นาง
ที่อยู่	18 หมู่1 บ้านต้นเปา ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร	053-338482
ลักษณะการจดทะเบียนของกิจการ	ร้านค้า
มูลค่าการจดทะเบียน / เงินลงทุน	100,000 บาท
จำนวนพนักงานที่มีทั้งหมด	10 คน
ระยะเวลาในการประกอบกิจการที่ผ่านมา	6 ปี
การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ	อบรมสัมมนา OTOP
ผลการคัดสรรที่ผ่านมาล่าสุด	-

1. ผลการคัดกรองด้านการจัดการลูกค้า

บทสรุปด้านการจัดการลูกค้า

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายขององค์กรเป็นกลุ่มทัวริสต์ชาวต่างประเทศแถบยุโรปและญี่ปุ่น โดยมีการพัฒนาสินค้าให้เข้ากับลูกค้าแต่ละแหล่ง มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่ค่อนข้างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับองค์กรโดยใช้โทรศัพท์ พูดคุยกันที่ร้าน และทาง e-mail

ผลิตภัณฑ์ขององค์กรมีผู้ผลิตอยู่จำนวนมาก ที่ผ่านมายังไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า อาศัยการสอบถามจากการออกร้าน และการสังเกตพฤติกรรมลูกค้า เมื่อมีข้อร้องเรียนก็แก้ไขเป็นแต่ละกรณี

ทราบคู่แข่งในธุรกิจบ้างซึ่งมีจำนวนมาก ถึงแม้จะยังไม่มีการวิเคราะห์ที่ชัดเจน แต่ก็ได้รูปแบบของสินค้ามาปรับแต่งให้เป็นแบบของตนเอง นอกจากนั้นยังมีการตั้งราคา โดยอาศัยการพิจารณาต้นทุนของตนเองเป็นหลักควบคู่กับราคาตามท้องตลาด ซึ่งการตั้งราคาในปัจจุบันสามารถนำมาซึ่งกำไรขององค์กรได้เป็นอย่างดี แต่ช่องทางการจำหน่ายจะขายหน้าร้านซึ่งมีแห่งเดียว

ปัญหาที่พบด้านการจัดการลูกค้า

1. ที่ผ่านมายังไม่มีระบบการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่ชัดเจน จึงไม่สามารถรับรู้ถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้มากนัก
2. แหล่งจำหน่ายมีเพียงแหล่งเดียว และในย่านนั้นมีคู่แข่งจำนวนมาก จึงเกิดการแข่งขันกันสูง

2. ผลการคัดกรองด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

บทสรุปด้านการจัดการผู้ส่งมอบ

มีการวางแผนการสั่งซื้อที่เหมาะสมตามคำสั่งซื้อจากลูกค้า มีช่องทางการสื่อสารกับผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม โดยใช้โทรศัพท์และมาพบปะพูดคุยกัน

สามารถควบคุมให้การสั่งซื้อเป็นไปตามแผนได้อย่างดี มีการเก็บกักวัตถุดิบเผื่อไว้ จึงจะไม่เกิดการขาดแคลนวัตถุดิบ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงความต้องการจากลูกค้าโดยไม่ได้วางแผนล่วงหน้าก็สามารถจัดการได้เนื่องจากมีวัตถุดิบที่เพียงพอ และพร้อมในการผลิต

ได้มีการประเมินผู้ส่งมอบวัตถุดิบ โดยดูจากคุณภาพของวัตถุดิบ และพิจารณาเป็นรายๆ นอกจากนั้นยังมีความสามารถในการจัดเก็บและดูแลวัตถุดิบที่ได้รับมาก่อนข้างดี ทำให้ไม่ได้เกิดการเสียหาย ปัญหาที่พบด้านการจัดการผู้ส่งมอบ ยังไม่มีระบบการประเมินผู้ส่งมอบที่ชัดเจน เป็นคู่มือที่สามารถนำไปใช้ได้ในทุกครั้ง

3. ผลการคัดกรองด้านการผลิต และตรวจสอบ

บทสรุปด้านการผลิตและตรวจสอบ

มีการวางแผนการผลิตได้ค่อนข้างดี โดยอาศัยคำสั่งซื้อจากลูกค้าเป็นหลัก และระดับสินค้าใน Stock สามารถควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ และจัดเก็บสินค้าคงคลังให้เหมาะสมกับความต้องการในแต่ละช่วง

มีความสามารถในการส่งวัตถุดิบที่ได้รับเข้าสู่กระบวนการผลิตอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามแผนความต้องการที่ได้วางไว้ ความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดเดียวกันให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดเท่าเทียมกันในแต่ละชิ้น แต่ครั้งที่มีการผลิตค่อนข้างดีในระดับที่ลูกค้ารับได้ รวมทั้งมีการจัดทำแบบมาตรฐานของสินค้าไว้ใช้อ้างอิงอยู่เสมอ โดยเน้นที่คุณภาพของฝีมือแรงงานที่ชำนาญและเครื่องมือที่มีคุณภาพ

มีกระบวนการตรวจสอบสินค้าก่อนการจัดส่งร่วมกับมีลูกค้าเข้ามาตรวจสอบ และมีการบรรจุก่อนการจัดส่งที่เหมาะสมและถูกต้อง

แต่หากมีการปรับเปลี่ยนเกรดสินค้า บางครั้งก็สามารถปรับเปลี่ยนได้ แต่บางสินค้าก็มีความล่าช้า บ้างขึ้นกับความสามารถของแรงงาน

การรับประกันสินค้าที่ถูกส่งกลับไม่ได้เข้าไปจัดการ เนื่องจากบริษัทรับจัดส่งเป็นผู้รับประกันสินค้าให้ เนื่องจากเข้ามาตรวจสอบสินค้าก่อนส่งให้ลูกค้าแล้ว และด้านสินค้าคงคลังสามารถดูแลได้ค่อนข้างดี ในเรื่องของการจัดเก็บ การควบคุมไม่ให้ เสื่อมสภาพ หรือหมดอายุ

ปัญหาที่พบด้านการผลิตและตรวจสอบ

1. การปรับเปลี่ยนเกรดสินค้า บางครั้งก็สามารถปรับเปลี่ยนได้ แต่บางสินค้าก็มีความล่าช้าบ้าง
2. ไม่มีระบบรับประกันสินค้าเมื่อถูกส่งกลับ ซึ่งให้ผู้จัดส่งสินค้าเป็นผู้รับผิดชอบ

4.ผลการคัดกรองด้านขนส่ง

บทสรุปด้านการขนส่ง

มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อยืนยันรายละเอียดทั้งหมด รวมทั้งข้อตกลงต่างๆ ก่อนมีการจัดส่งสินค้า

การจัดการการจัดส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างถูกต้องทั้งชนิด จำนวน ความสมบูรณ์ของสินค้า ทันท่วงเวลาที่ตกลงกับลูกค้า องค์กรสามารถจัดการได้ดีในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการขนส่งทั้งในเรื่องของชนิด จำนวน และวัน-เวลา โดยไม่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า โดยทั้งหมดจะขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก

สามารถกำหนดมาตรฐานของช่วงเวลานำ (Lead time) ได้ค่อนข้างแน่นอน ในการส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าแต่ละราย แต่ไม่มีระบบประเมินผู้รับจ้างจัดส่งเนื่องจากลูกค้าเป็นผู้กำหนด

ปัญหาที่พบด้านการขนส่ง

ยังไม่มีระบบการประเมินผู้รับจ้างจัดส่ง เพื่อควบคุมคุณภาพ และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งตามสัญญาจ้างที่กำหนดขึ้น อย่างชัดเจน อาศัยจัดส่งตามที่ลูกค้าต้องการ

5.การบริหารองค์กร

บทสรุปด้านการบริหารองค์กร

1. ยังไม่ได้กำหนดวิสัยทัศน์ โครงสร้างการมอบหมายงานที่ชัดเจนเท่าที่ควร เป็นกิจการในครอบครัว ไม่ได้แบ่งหน้าที่กันชัดเจน และระบบบัญชียังไม่ได้มีการบันทึกอย่างชัดเจน
2. ด้านผู้นำมีความพยายามมุ่งมั่นในการบริหาร มีความพยายามที่จะพัฒนาสินค้าให้เป็นที่ยอมรับ

บทสรุปและปัญหาที่พบด้านการบริหารองค์กร

1. การบริหารจัดการยังไม่ค่อยมีประสิทธิภาพมากนัก การมอบหมายหน้าที่การทำงานยังไม่ชัดเจนเท่าที่ควร
2. ไม่มีระบบบัญชีที่เหมาะสมที่สามารถตรวจสอบได้ง่าย

ส่วนที่ 2 การประเมินด้านตัวสินค้า

ลักษณะที่ตรวจสอบ	เกณฑ์ที่กำหนด	ดีมาก (4)	ดี (3)	พอใช้ (2)	ต้องปรับปรุง (1)
ลักษณะทั่วไป	ประณีต สวยงาม มีรูปทรงที่เหมาะสม ไม่มีรอยแตก หรือขาด แข็งแรง ไม่เกิดอันตรายขณะใช้งาน		/		
สี(ถ้ามี)	ติดแน่น ไม่หลุดลอก เมื่อถูแล้วสีไม่ติดมือ	/			
การประกอบ(ถ้ามี)	ประณีต ติดแน่น กลมกลืน เหมาะกับการใช้งาน ไม่มีรอยเปื้อนของสารที่ใช้ยึด ไม่มีตำหนิการประกอบ	/			
การประกอบด้วยวัสดุอื่น (ถ้ามี)	ประณีต ติดแน่น กลมกลืนและเหมาะสม		/		
การเคลือบเงา(ถ้ามี)	เรียบ สม่ำเสมอ และไม่หนาจนทำให้ชิ้นงานขาดความสวยงาม				

รวมคะแนนด้านตัวสินค้า 14 คะแนน (เต็ม 16 คะแนน)

ส่วนที่ 3 การประเมินด้านโซ่คุณค่า และการพัฒนาท้องถิ่น

1. ราคาขายต่อต้นทุน ร้อยละ 80-90
2. ใช้วัตถุดิบในพื้นที่ร้อยละ 10 ของวัตถุดิบทั้งหมด
3. มีภูมิปัญญาที่พัฒนาจากท้องถิ่นเอง
4. จำนวนสมาชิกในกลุ่ม คิดเป็นแรงงาน 10 คน
5. สร้างตลาดจากการขายวัตถุดิบหลักคือ การปลูกปอสา
6. จำนวนภาษี ไม่ได้ระบุ

ส่วนที่ 4 การประเมินผลการดำเนินงาน

1. คุณภาพสินค้าและบริการ

- จำนวนลูกค้าทั้งปีประมาณ 50 ราย แนวโน้มคงที่ ในพื้นที่ 10 ราย ในประเทศ 25 ราย และต่างประเทศ 15 ราย
- ยอดขายต่อเดือน 50,000 บาท แนวโน้มลดลง 20-30 % คิดเป็นในพื้นที่ 5 % ในประเทศ 15 % และต่างประเทศ 80 %
- ตลาดมีความไม่แน่นอน ต่อเนื่องเกินน้อยกว่า 4 เดือน
- คุณภาพของผู้ขายปัจจัยการผลิต และผู้รับเหมาช่วง ส่งตามรายการ 90 % ตามปริมาณ 90 % และตามคุณภาพ 90 %
- คุณภาพในการผลิต และส่งมอบสินค้า ส่งตามรายการ 90 % ตามปริมาณ 90 % และ ตามคุณภาพ 90 %
- ขาดเสียในการผลิต 10 %
- สัดส่วนสินค้าถูกส่งกลับ ไม่มี

2. ต้นทุนของสินค้า

- มูลค่าสินค้าคงคลังร้อยละ 60-70 ของเงินลงทุน
- ระยะเวลาเฉลี่ยของสินค้าคงคลัง 4 เดือน
- ค่าเสียโอกาสของขาดมือ ไม่ได้ระบุ
- สัดส่วนต้นทุน ด้านวัตถุดิบ 50 % ด้านแรงงาน 20-30 % ด้านโสหุ้ยโรงงาน 10 %

3. ความรวดเร็วและความถูกต้องในการจัดส่ง

- ระยะเวลาขนส่ง 1 วัน(เร็วที่สุดในประเทศ) มีแนวโน้มคงที่

4. ความยืดหยุ่น

- การพัฒนาสินค้า สม่าเสมอ
- ความสามารถในการจัดการกับคำสั่งซื้อหรือผลิตในกรณีที่ไม่ได้วางแผนล่วงหน้า สามารถจัดการได้บางครั้ง

5. การสร้างมูลค่าเพิ่มและส่งเสริมท้องถิ่น

- จำนวนผู้ขายปัจจัยการผลิต 10 ราย แนวโน้ม เพิ่มขึ้น 10 %
- มูลค่าการสั่งซื้อปัจจัยการผลิต 20,000 บาท ต่อเดือน แนวโน้มลดลง 20 %
- จำนวนแรงงาน 10 ราย แนวโน้ม ลดลง 10 %
- ค่าใช้จ่ายแรงงาน 10,000 บาทต่อเดือน แนวโน้มคงที่
- ระบบเครือข่าย แลกเปลี่ยนวัตถุดิบ สินค้า จากรายอื่นน้อยกว่า 5 ราย คิดเป็นมูลค่า 2,000 บาทต่อเดือน แนวโน้ม ลดลง 50 %

ภาคผนวก 5.2

การประเมินค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การประเมินค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Overall Validity analysis

	ค่าความเที่ยงตรง
1. การจัดการตลาด	0.788*
2. ผู้ส่งมอบ	0.804*
3. ผลิต	0.860*
4. ขนส่ง	0.735*
5. องค์กร	0.656*

Validity analysis ผ้า

	ค่าความเที่ยงตรง
1. การจัดการตลาด	0.727*
2. ผู้ส่งมอบ	0.797*
3. ผลิต	0.829*
4. ขนส่ง	0.468*
5. องค์กร	0.515*

Validity analysis ยิปซี

	ค่าความเที่ยงตรง
1. การจัดการตลาด	0.929*
2. ผู้ส่งมอบ	0.721*
3. ผลิต	0.898*
4. ขนส่ง	0.829*
5. องค์กร	0.669*

Validity analysis ไม้

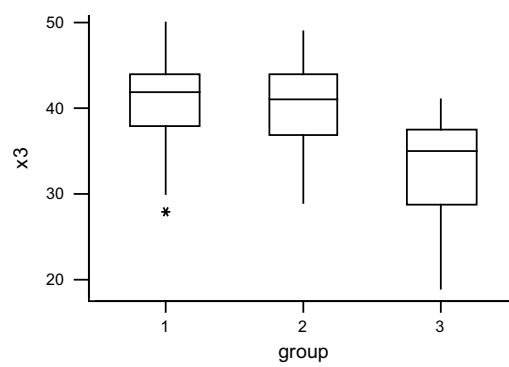
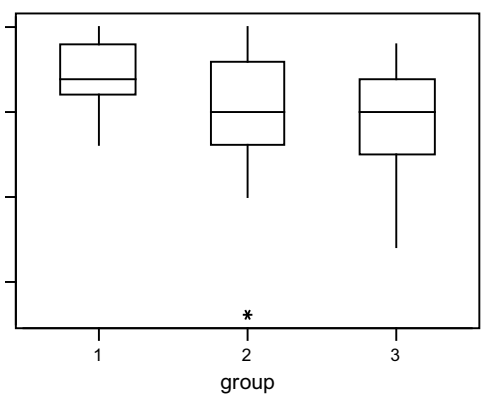
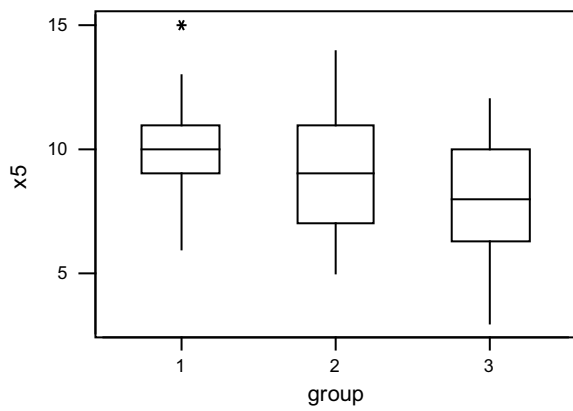
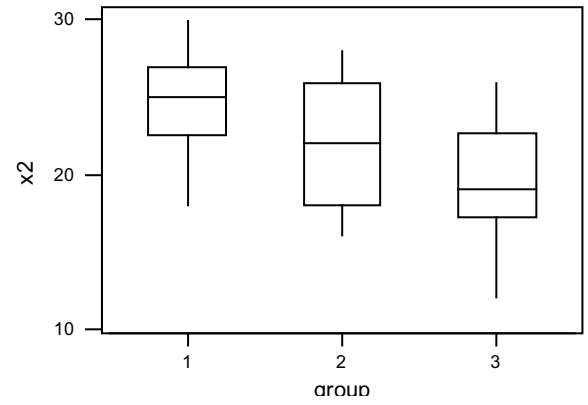
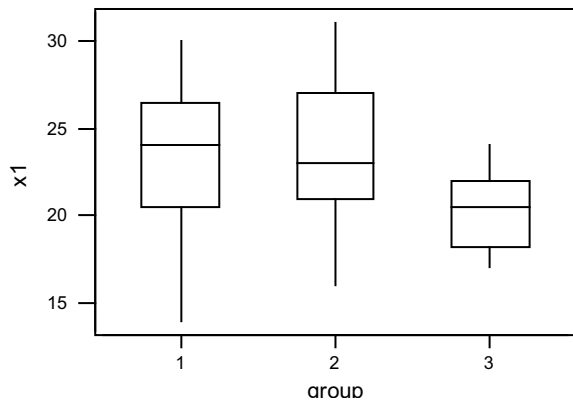
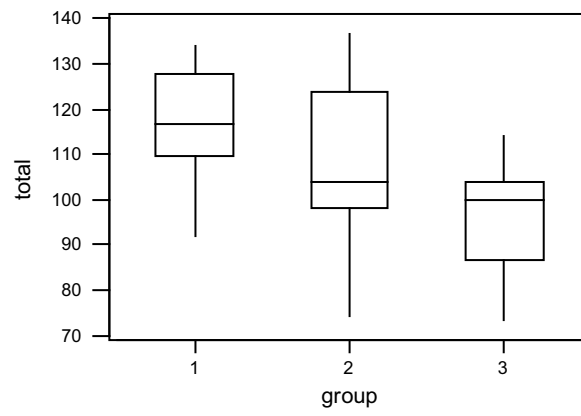
	ค่าความเที่ยงตรง
1. การจัดการตลาด	0.403
2. ผู้ส่งมอบ	0.719*
3. ผลิต	0.757*
4. ขนส่ง	0.796*
5. องค์กร	0.596*

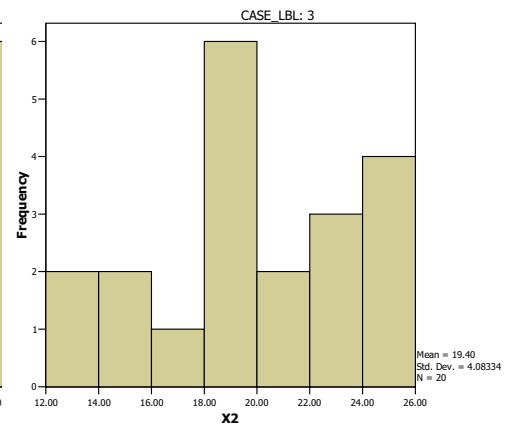
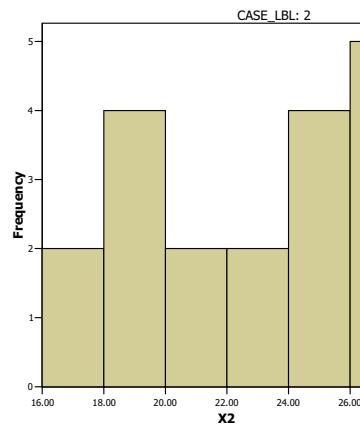
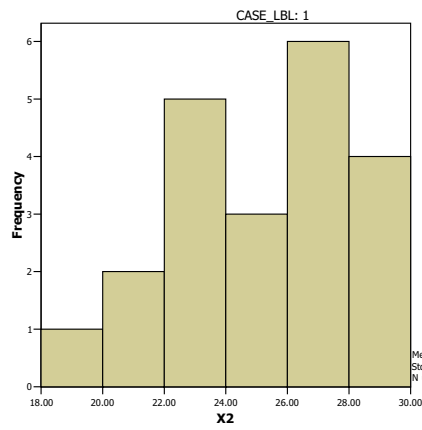
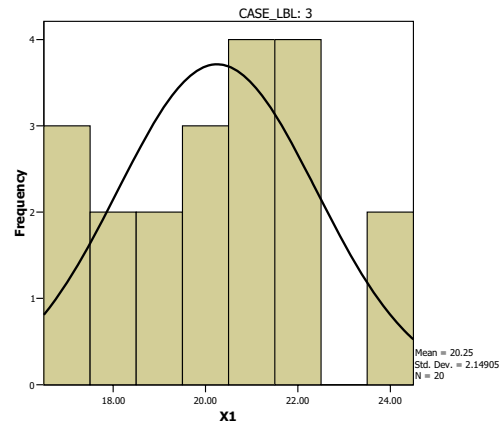
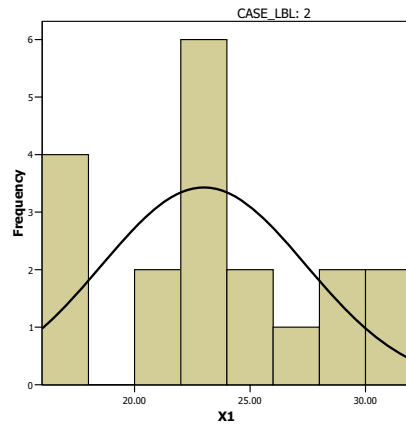
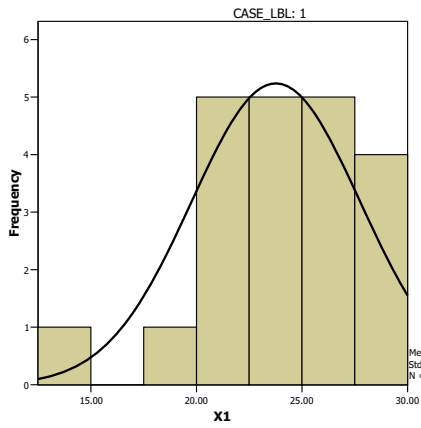
Descriptive Statistics

CASE_LB						
L	คะแนนรวม	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1	X1 การจัดการ	21	14.00	30.00	23.7619	3.99881
	ตลาด					
	X2 ผู้ส่งมอบ	21	18.00	30.00	24.7619	3.01504
	X3 ผลิต	21	28.00	50.00	40.6667	5.52570
	X4 ขนส่ง	21	13.00	20.00	17.1429	2.03189
	X5 องค์กร	21	6.00	15.00	10.1905	2.04007
	Valid N (listwise)	21				
2	X1 การจัดการ	19	16.00	31.00	23.0000	4.42217
	ตลาด					
	X2 ผู้ส่งมอบ	19	16.00	28.00	22.1053	3.79905
	X3 ผลิต	19	29.00	49.00	40.0000	5.72519
	X4 ขนส่ง	19	3.00	20.00	14.7368	4.10747
	X5 องค์กร	19	5.00	14.00	9.1579	2.60903
	Valid N (listwise)	19				
3	X1 การจัดการ	20	17.00	24.00	20.2500	2.14905
	ตลาด					
	X2 ผู้ส่งมอบ	20	12.00	26.00	19.4000	4.08334
	X3 ผลิต	20	19.00	41.00	33.3500	5.80630
	X4 ขนส่ง	20	7.00	19.00	14.6500	2.99605
	X5 องค์กร	20	3.00	12.00	8.1500	2.51888
	Valid N (listwise)	20				

Discriminant Analysis

	ค่าการจำแนก Discriminant
1. การจัดการตลาด	Yes
2. ผู้ส่งมอบ	Yes
3. ผลิต	Yes
4. ขนส่ง	Yes
5. องค์กร	Yes





ภาคผนวก 8.1

เอกสารความรู้

ภาคผนวก 8.2
การประชุม สัมมนา

การจัดสัมมนาประชาสัมพันธ์เผยแพร่รูปแบบการคัดกรอง

ทางคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการ เผยแพร่ผลรูปแบบการคัดกรองให้แก่ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม และบุคคลทั่วไปที่สนใจ ผ่านทางการจัดประชุมสัมมนา จำนวน 3 ครั้ง ในหัวข้อ “โครงการการพัฒนา รูปแบบการคัดกรองผู้ผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม” โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ครั้งที่ 1 จัดขึ้นในวันที่ 26 กรกฎาคม 2548 เวลา 13.00 – 16.30 น. ณ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จังหวัดเชียงใหม่
- ครั้งที่ 2 จัดขึ้นในวันที่ 17 มกราคม 2549 เวลา 13.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุม 1 ศาลากลางจังหวัดน่าน
- ครั้งที่ 3 จัดขึ้นในวันที่ 18 มกราคม 2549 เวลาเวลา 9.00 – 12.00 น. ณ ห้อง พรนภา โรงแรมเกทเวย์ จังหวัดพะเยา

โดยในการประชุมทั้ง 3 ครั้ง ได้มีการแจกคู่มือเอกสารความรู้ (ภาคผนวกที่ 8.1) อธิบายเนื้อหาของรูปแบบการคัดกรอง ผลในการประชาสัมพันธ์พบว่าผู้ประกอบการ OTOP ในส่วนของ SMEs โดยรวมมีความเห็นที่สอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานในการสร้างรูปแบบการคัดกรอง ความสำคัญของการประเมินศักยภาพขององค์กร และของตนเอง ความสำคัญในการบริหารจัดการการผลิตและองค์กร และ ความสำคัญในด้านการสร้าง Value Chain ภายในท้องถิ่น

จังหวัดเชียงใหม่

26 กรกฎาคม 2548 เวลา 13.00 – 16.30 น. ณ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ



รูปที่ 1 ตัวแทนทีมวิจัย



รูปที่ 2 วิทยากรจากพัฒนาการชุมชน จ.เชียงใหม่



รูปที่ 3 ผู้เข้าร่วมสัมมนา



รูปที่ 4 ผู้เข้าร่วมสัมมนา

จังหวัดน่าน

วันที่ 17 มกราคม 2549 เวลา 13.00 – 16.30 น. ณ ห้องประชุม 1 ศาลากลาง



รูปที่ 1 ตัวแทนที่วิจัยร่วมหารือกับพัฒนาชุมชน



รูปที่ 2 วิจัยการจากพัฒนาการชุมชน จ.น่าน



รูปที่ 3 ผู้เข้าร่วมสัมมนา



รูปที่ 4 ผู้เข้าร่วมสัมมนา

จังหวัดพะเยา

วันที่ 18 มกราคม 2549 เวลาเวลา 9.00 – 12.00 น. ณ ห้อง พรนภา โรงแรมเกทเวย์



รูปที่ 1 ผู้เข้าร่วมสัมมนา



รูปที่ 2 วิทยากรจากพัฒนาการชุมชน จ.พะเยา



รูปที่ 3 ผู้เข้าร่วมสัมมนา



รูปที่ 4 ทีมวิจัยนำเสนอ

รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนาที่จังหวัดเชียงใหม่					
วันที่ 26 กรกฎาคม 2548 เวลา 13.00 -16.30 น. ณ ห้องสุพิตรา โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ					
ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ที่อยู่	เบอร์โทร	ชื่อสถานประกอบการ	
1	คุณวัฒนา วิเศษ	95 เชียงใหม่-สันกำแพง ต.ต้นเปา อ.สันกำแพง เชียงใหม่50130	01-8838710	บ้านหัตถกรรมกระดาดชา	
2	คุณอุไร ลานทิพย์เสต	38 หมู่6 ตำบลทรายมูล อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	053-394574	ผ้าฝ้ายใส่งาม	
3	คุณเอี่ยมศิริ ดันสหาวัฒน์	18/2ถ.คชสาร ต.สันกำแพง อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130	01-9981838	เอี่ยมศิริทอมือโบราณสันกำแพง	
4	คุณพงษ์ศักดิ์ บุญมหา	102 ถ.สนามกีฬา ขอย 1 ต.ศรีภูมิ อ.เมือง เชียงใหม่	09-7001039		
5	คุณลัดดาวัลย์ จันทะรง	12/39 ม.4 ต.ท่าศาลา อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000	01-9601013	ผ้าไหมยกดอก ผ้าโบราณ	
6	คุณภาคินี บุณนาค	152/54 ต.ช้างเผือก อ.เมือง เชียงใหม่	01-4732760	ภาคินี	
7	คุณนันทวุฒิ พรหมรัตน์	19 ถ.หมื่นด้ามพรัดต ต.ช้างเผือก อ.เมือง เชียงใหม่	053-227219	กลุ่มผลิตภัณฑ์ผ้าฝ้ายผ่านทอมือ ต.ช้างเผือก	
8	คุณแพญรดา เครือบุญมา	29/1 ม.7 ต.บ้านแหวน อ.หางดง จ.เชียงใหม่	09-1912847	ผลิตภัณฑ์จากเส้นใยพืชและไม้	
9	คุณสุลี เวียงลิ้มมา	81/6 ถนนเอกราช ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200	053-270688	ห้องเสื้อสุลิก	
10	คุณอารีย์ ใจะเปียง	32/1 ม.1 ถ.เชียงใหม่-สันกำแพง ต.ต้นเปา อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130	053-339115	ร้านบัวจันทร์ กระดาดชา	
11	คุณยุทธนา อภิโชติกร	95/2 ม 1 ถ.เชียงใหม่-สันกำแพง ต.ต้นเปา อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130	053-960760	ร้านสตาร์ตันกระดาดชา	
12	คุณอารีรักษ์ นามวงศ์	20 ม 1 ถ.เชียงใหม่-สันกำแพง ต.ต้นเปา อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130	053-339153	ร้านโพลีคัลแฮนด์คราฟท์	
13	คุณไพไลพร เกียรติรุ่งโรจน์กุล	119/8 ม.1 ต.ต้นเปา อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่	01-9920044	หจก. ต้นสา แฮนด์คราฟท์	
14	คุณอุษา เสนาธรรม	171 ถ.สุเทพ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่	01-5959350	มงคลผ้าไหมยกดอก	
15	คุณเยาวลักษณ์ เทพปรัชัย	104/4 ต.ต้นเปา อ.สันกำแพง จ.เชียงใหม่ 50130	05-0319542	บริษัท ยู เอ็ม ไทย อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	
16	คุณนรินทร์ ปาลี	191 ม.13 ต.ห้วยยาบ อ.บ้านธิ จ.ลำพูน 51180	01-7160088	โอ.เอ็น.พี แลมป์ (ผลิตภัณฑ์โคมไฟ)	
17	คุณจรรยา สาร	44 ม.4 ต.เวียงยอง อ.เมือง จ.ลำพูน	053-530072	บ้านแม่สารบ้านดอง ต.เวียงยอง	
18	คุณพิกุล จำกด	119 ม.5 ต.หัวเวียง อ.เมืองปาน จ.ลำปาง 52240	06-1823434	กลุ่มทอผ้าย้อมสีธรรมชาติ บ้านหัวเมือง	
19	คุณจุฬาลักษณ์ โมจมสิน	4 บ้านแจ้ซ้อน ม.11ต.แจ้ซ้อน อ.เมืองปาน จ.ลำปาง	09-5547878	กลุ่มทอผ้าย้อมสีธรรมชาติ แจ้ซ้อนเสลา	
20	คุณสุภัทร์ สายบุญเรือง	394 ม.3 ต.ห้างฉัตร อ.ห้างฉัตร จ.ลำปาง 52190	01-8830659	กลุ่มผลิตภัณฑ์จากไม้ยางพารา (เกมส์ไม้)	
21	คุณจงรักษ์ เป็งขุนทด	142 ม.12บ้านวังใหม่ ต.วังเคาะอ.วังเหนือ จ.ลำปาง 52140	01-9808170		
22	คุณประภาสารัตนประทีป	211 ม .6 ต.ห้างฉัตร อ.ห้างฉัตร จ.ลำปาง 52190	054-269392	กลุ่มร่วมจัดมหัศจรรย์	

รายชื่อผู้เข้าสัมมนาที่จังหวัดน่าน						
วันอังคารที่ 17 มกราคม 2549 เวลา 14.00 น. ณ ศาลากลางจังหวัดน่าน						
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	บริษัท/หน่วยงาน/ที่อยู่		โทรศัพท์	
1	คุณจำปี ใจตุ้ย	ประธานกลุ่มเย็บผ้า	65 ม.7 ต.บ่อแก้ว อ.นาหมื่น จ.น่าน		054--787063	06-9150281
2	คุณทองเที่ยบ สีดีसार	ประธานกลุ่ม	169 ม.3 ต.ศรีชะเกษ อ.น่าน้อย จ.น่าน		054-789154	01-8813090
3	คุณบุญเลิศ ภาพรม	ประธานกลุ่ม	53 ม.1 ต.ศรีชะเกษ อ.น่าน้อย จ.น่าน		05-0300521	
4	คุณดวงรักษ์ ก้องเสียง	ประธานเครือข่ายจ.น่าน	54 ม.1 ต.กิมตอง อ.เมืองน่าน จ.น่าน		07-1803994	
5	คุณวีรชา อินทจักร	ประธานกลุ่ม	62 ม.1 ต.ห้วยโก๋น อ.เฉลิมพระเกียรติ จ.น่าน		06-1804630	
6	คุณชนา โสदानาฏ	ประธานกลุ่ม	8 หมู่บ้านหลายทุ่ง ต.ปอน อ.ทุ่งช้าง กลุ่มทอผ้าบ้านหลายทุ่ง		04-8091446	
7	คุณราเวย อินนา	ประธานกลุ่มแปรรูป	19 ม.9 ต.พงษ์ อ.สันติสุข		054-767192	04-6593631
8	คุณจันทร์ดี ขาเหล็ก	ประธาน	กลุ่มจักสานหญาสามเหลี่ยม		054-779369	07-1816269
9	คุณเครือพันธุ์ ดินเท	จนง.บร.5 อ.เชียงรา	สำนักงานนันทาชุมใน อ.เชียงรา จ.น่าน		06-1907690	
10	คุณวรรณจิตร สมบุทรนนท์	ประธานเครือข่าย นตม.อ.เชียงรา	146 ม.2 ต.อ่าบาท้าย อ.เชียงรา จ.น่าน		054-781582	
11	คุณจุฑามณี ศรีเทพ	เลขานุการ นตม. อ.เชียงรา	16 ม.10 ต.ราน อ.เชียงรา จ.น่าน		07-1759579	
12	คุณธิต หมอป่า	ประธาน นตผ อ.บ้านหลวง	70 ม.1 ต.บ้านฟ้า อ.บ้านหลวง จ.น่าน		09-7582482	
13	คุณอาพรณ์ หมอป่า	กรรมการ นตผ อ.บ้านหลวง	71 ม.1 ต.บ้านฟ้า อ.บ้านหลวง จ.น่าน		09-6341138	
14	คุณสุพิศ สุวรรณณี	ประธาน นตผ อ.สองแคว	97 ม.5 ต.ขันแดน อ.สองแคว จ.น่าน		054-779014	07-1770875
15	คุณสมิตรา บุปผาพ่วง	เจ้าพนักงานชุมชน 5	สำนักงานพัฒนาชุมชนกิ่งอำเภอภูเพียง		054-771302	
16	คุณอรอนงค์ เทพรม	นักพัฒนาชุมชน 6	สพอ. แม่จริม		054-769080	
17	คุณแสงเดือน เต็มสวัสดิ์	นักพัฒนาชุมชน 6	สพอ. สันติสุข		054-767152	
18	คุณกฤษฎา ส่งท้าย	นักพัฒนาชุมชน 6	สพอ.ท่าช้าง		054-799315	

19	คุณวิฑูรย์	วารีทิพย์	จนง.การ 7	อ.บ่อกรีย์	054-778064	
20	คุณสุดใจ	พรหม	นักพัฒนาชุมชน 6	อ.สองแคว	054-777095	
21	คุณเอ็งใส	ไชยรัต	รองประธานเครือข่าย จ.น่าน	องท่าวังยา	09-8539304	
22	คุณบัวผัด	ก๊าวด์	ประธานกลุ่มแม่ประรูป	49 ม.3 ต.พงษ์ อ.สันติสุข จ.น่าน	09-5548780	
23	คุณชาย	กล่อมสกุล	นักพัฒนาชุมชน 6	สำนักงานพัฒนาชุมชนอ.เขียงกลาง	054-753255	
24	คุณทองวัน	คำจันทร์	ประธานกลุ่มหัตถกรรมกระเป๋ามี้อ	24 ม.4 ต.พระธาตุ อ.เขียงกลาง	06-0932903	
25	คุณบัวทอง	ปัญญา	ประธานหอผ้าบ้านภูแหน	63 ม.4 ต.พระพุทธร อ.เขียง	054-798614	09-5602371
26	คุณระพีพร	เพชรเจริญ	บรรณาธิการ นสพ.ข่าวไท	ที่ 9 /เฉลิมวิสัย	01-3877609	
27	คุณพัชรพร	จันทร์กษี	ผู้ช่วยเหรียญกรรมการการจ.น่าน	189 ม.14 ต.ตาลชุม อ.ท่าวังผา จ.น่าน	01-1652875	
28	คุณชนุตย์	ริพล	ระชาชนกลุ่ม	กลุ่มผ้าทอเรือหรือพล 112 ม.9 ต.ศิลาเพชร อ.บัว จ.น่าน	054-792391	07-1819414
29	คุณศรีประทุม	ยศอาจ	นักพัฒนาชุมชน 6	สนง. พัฒนาชุมชนอ.น่าน้อย จ.น่าน	054-789118	09-6320945
30	คุณเกศกิติ์	กองสาสนะ	ประธานกลุ่ม	กลุ่มหัตถกรรมตุ้มคำ (น่านผาตุ้ม)	054-773062	06-1953532
31	คุณศदानันท์	เนตรทิพย์	ประธาน นตม.	กลุ่มทอผ้าไทลื้อ บ้านเก็ด ม.2 ต.วรรณคร	06-9151641	
32	คุณพูล	เพชรแถมแก้ว	นักพัฒนาชุมชน 6	สนง. พัฒนาชุมชนอ.บัว	054-791255	
33	คุณวิไล	บุญตัน	เลขานุการ นตม. อ.เขียงรา	กลุ่มแม่ประรูป	054-793086	
34	คุณวัฒนา	ยศอาจ	ประธานกลุ่ม	กลุ่มประมงไฟเงินบ้านกอก	09-7594199	
35	คุณณัฐพงษ์	สุปรียศิลป์	ผช.สส.น่าน เขต 3	สำนักงาน สส น่าน เขต 3	01-5311272	
36	คุณชาติชาย	อเนกบุรณย์	จนง.พช. 5	สนง.เมื่อน่าน	054-710932	
37	คุณสุนทร	เวชมาลี	ผู้ผลิตสินค้า	อ.เฉลิมพระเกียรติ จ.น่าน	09-2652729	

ภาคผนวก 8.3

รายชื่อการเผยแพร่รูปแบบการคัดกรอง

และเอกสารความรู้

ลำดับ	รายชื่อจังหวัดที่โครงการวิจัยฯ ทำการจัดส่งคู่มือเอกสารความรู้	จำนวนเล่ม
1	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา : ถ.สายเอเชีย อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา 13000 โทร.035-336541-2 โทรสาร 035-336541	75
2	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนนทบุรี : อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000 โทร. 5800704 โทรสาร 5800704	50
3	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดปทุมธานี : ศาลากลางจังหวัดปทุมธานี ถ.ปทุมธานี-สามโคก อ.เมือง จ.ปทุมธานี 12000 โทร.5816370 โทรสาร 5816370	50
4	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสิงห์บุรี : ถ.สิงห์บุรี-บางพาน อ.เมือง จ.สิงห์บุรี 16000 โทร.036-511753 โทรสาร 036-520240	75
5	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอ่างทอง : อ.เมือง จ.อ่างทอง 14000	75
6	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดฉะเชิงเทรา : อ.เมือง จ.ฉะเชิงเทรา 24000 โทร.038-511239 โทรสาร 038-814443	50
7	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชลบุรี : ศาลากลางจังหวัดชลบุรี อ.เมือง จ.ชลบุรี 20000 โทร.038-284349 โทรสาร 038-284349	50
8	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดจันทบุรี : อ.เมือง จ.จันทบุรี 22000 โทร. 039-311565 โทรสาร 039-311565	50
9	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดตราด : ศาลากลางจังหวัดตราด อ.เมือง จ.ตราด 23000 โทร.039-511221 โทรสาร	50
10	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดปราจีนบุรี : ถ.ปราจีนอนุสรณ์ อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี 25000 โทร.037-211267 โทรสาร 037-211267	50
11	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสระแก้ว : ถ.สระแก้ว-ปางศรีดา อ.เมือง จ.สระแก้ว 27000 โทร.037-421142-3 โทรสาร 037-421142	50
12	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครราชสีมา : ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000 โทร.044-242991 โทรสาร 044-242991	50
13	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดบุรีรัมย์ : ถ.จิระ อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ 31000 โทร.044-611090 โทรสาร 044-611090	50
14	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ : อ.เมือง จ.สุรินทร์ 32000 โทร. 044-511438 โทรสาร 044-511438	50
15	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดศรีสะเกษ : อ.เมือง จ.ศรีสะเกษ 33000 โทร. 045-611465 โทรสาร 045-611465	50
16	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุบลราชธานี : อ.เมือง จ.อุบลราชธานี 34000 โทร.045-254720, 262749 โทรสาร 045-254720	50

17	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดยโสธร : ศาลากลางจังหวัดยโสธร ถ.แจ้งสนิท อ.เมือง จ.ยโสธร 35000 โทร.045-712664 โทรสาร 045-712664	50
18	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอำนาจเจริญ : อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ 37000 โทร.045-511908 โทรสาร 045-511910	50
19	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรธานี : อ.เมือง จ.อุดรธานี 41000 โทร. 042-221592 โทรสาร 042-249647	50
20	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดขอนแก่น : อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000 โทร. 043-246692 โทรสาร 043-246677	50
21	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด : ศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ด ถ.เท วาภิบาล อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด 45000	50
22	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาฬสินธุ์ : อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ 46000 โทร. 043-811274 โทรสาร 043-811274	50
23	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครพนม : อ.เมือง จ.นครพนม 48000	50
24	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสกลนคร : ศูนย์ราชการจังหวัดสกลนคร 1802/3 ถ.สุขเกษม ต.ชาติเชิงชุม อ.เมือง จ.สกลนคร 47000 โทร. 042-711554 โทรสาร 042-711554	50
25	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองคาย : ศาลากลางจังหวัดหนองคาย ถ. มิตรภาพ อ.เมือง จ.หนองคาย 43000 โทร.042-411182 โทรสาร 042-411182	50
26	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเลย : ถ.มะลิวัลย์ อ.เมือง จ.เลย 42000 โทร. 042-811773 โทรสาร 042-811773	50
27	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมุกดาหาร : อ.เมือง จ.มุกดาหาร 49000 โทร.042-611482 โทรสาร 042-611482	50
28	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดหนองบัวลำภู : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ถ.วิไล ยอุดร อ.เมือง จ.หนองบัวลำภู 39000 โทร.042-311501 โทรสาร 042-311501	50
29	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงใหม่ : ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนา ศาลา กลางจังหวัดเชียงใหม่ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50000 โทร. 053-222960,212841 โทรสาร 053-222960	100
30	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำพูน : อ.เมือง จ.ลำพูน 51000 โทร. 053-511166 โทรสาร 053-561206	75
31	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดลำปาง : ศาลากลางจังหวัดลำปาง ก.ม. 5 ถ. ลำปาง-เด่นชัย อ.เมือง จ.ลำปาง 52000 โทร.054-265055 โทรสาร 054-265055	75
32	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดแพร่ : อ.เมือง จ.แพร่ 54000 โทร. 054-511243 โทรสาร 054-511243	50

33	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดน่าน : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ถ.สริยะพงษ์ อ.เมือง จ.น่าน 55000 โทร.054-710091 โทรสาร 054-710091	100
34	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเชียงราย : ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ศาลากลางจังหวัดเชียงราย ถ.ฤทธิ์ประศาสน์ อ.เมือง จ.เชียงราย 57000 โทร. 053-711602 โทรสาร 053-711602	50
35	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุดรดิตถ์ : ศาลากลางจังหวัดอุดรดิตถ์ ถ.ประชานิมิตร อ.เมือง จ.อุดรดิตถ์ 53000 โทร.055-411686,416193 โทรสาร	75
36	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพะเยา : อ.เมือง จ.พะเยา 56000 โทร. 054-431427 โทรสาร 054-431427	100
37	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุโขทัย : ถ.นิกรเกษม อ.เมือง จ.สุโขทัย 64000 โทร.055-611035 โทรสาร 055-611035	75
38	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดตาก : อ.เมือง จ.ตาก 63000	50
39	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดชัยนาท ศาลากลางจังหวัดชัยนาท (หลังเก่า)	50
40	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดอุทัยธานี : อ.เมือง จ.อุทัยธานี 61000 โทร. 056-511337 โทรสาร	50
41	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครสวรรค์ : ศาลากลางจังหวัดนครสวรรค์ อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000 โทร.056-221598 โทรสาร 056-221966	50
42	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดเพชรบูรณ์ : อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์ 67000 โทร.056-711405 โทรสาร 056-711405	50
43	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครปฐม : ศาลากลางจังหวัดนครปฐม อ.เมือง จ.นครปฐม 73000 โทร.034-250928 โทรสาร 034-259456	50
44	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี : อ.เมือง จ.กาญจนบุรี 71000 โทร.034-511782 โทรสาร 034-622941	50
45	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดราชบุรี : ศาลากลางจังหวัดราชบุรี ถ.อำเภอ อ.เมือง จ.ราชบุรี 70000 โทร.032-337103 โทรสาร 032-337103	50
46	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ : ศาลากลางจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 10 ถ.เทศบาลบำรุง อ.เมือง จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77000 โทร.032-611303 โทรสาร 032-611303	50
47	สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสมุทรสาคร : ต.มหาชัย อ.เมือง จ.สมุทรสาคร 74000	50
48	กรมการพัฒนาชุมชน : กองคลัง ถ.อังสุมาลี กรุงเทพฯ 10200 โทร. 2226171-5 ต่อ 128, 129 โทรสาร 2214111	100
49	สกว.	100
รวม		2875

ภาคผนวก 9.1

ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรม และผลที่ได้รับ

ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรม และผลที่ได้รับ

วัตถุประสงค์	กิจกรรม	ผลที่ได้รับ
พัฒนารูปแบบการคัดกรองสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมที่สามารถแบ่งระดับของคุณภาพ มาตรฐาน ศักยภาพ ความสามารถในการผลิต และประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งสามารถบ่งชี้ปัญหาของผู้ผลิต OTOP นั้นๆได้	- ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นในปัจจุบันในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม - กำหนด และคัดเลือก ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่ครอบคลุมในทุกแขนงของผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้มากที่สุด เพื่อใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการออกแบบระบบการเก็บข้อมูล - ออกแบบระบบการเก็บข้อมูล และแบบฟอร์มที่จำเป็น เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลที่จำเป็นในการพัฒนารูปแบบการคัดกรองจาก ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่ได้คัดเลือกไว้ - เก็บข้อมูลที่ต้องการตามระบบที่ได้ออกแบบไว้ จากผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่อยู่ในเขตจังหวัด เชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน อย่างน้อย 10 ราย - นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ และพัฒนารูปแบบการคัดกรองขั้นต้น (First Selection model) - นำรูปแบบการคัดกรองขั้นต้นไปทดสอบกับการปฏิบัติจริง และประเมินผลจากผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่อยู่ในเขตจังหวัด	- ผู้ผลิต 3 อันดับที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ 1. ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า 2. เครื่องไม้ 3. ผลิตภัณฑ์เส้นใยพืช - ได้ระบบการเก็บข้อมูล ดังแสดงในภาคผนวกที่ 4.1 - เก็บข้อมูลผู้ผลิตสินค้าหัตถอุตสาหกรรมทั้ง 3 กลุ่มในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และลำปาง รวม 30 ราย (ภาคผนวกที่ 4.2) - รูปแบบการคัดกรองขั้นต้น (ภาคผนวกที่ 4.4) - ทำการประเมินจำนวน 12 ราย คือ ขั้นต้น 3 ราย และตอนหลังอี กลุ่มละ 3 ราย เป็น 9 ราย รวม 12 ราย (ภาคผนวกที่ 4.5)

	เชียงใหม่ ลำปาง ลำพูน อย่างน้อย 10 ราย - ปรับปรุงรูปแบบการคัดกรองขั้นต้น และพัฒนารูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้าย (Final Selection model) - นำรูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้าย (Final Selection model) ไปประยุกต์ใช้กับ ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่อยู่ในเขตภาคเหนือ อย่างน้อย 50 ราย - ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่รูปแบบคัดกรองให้แก่ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม และบุคคลทั่วไปที่สนใจ ผ่านทางการจัดประชุมสัมมนา การออกคู่มือเอกสารความรู้ ฯลฯ โดยคาดหวังให้ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรมในประเทศไทยได้รับทราบอย่างน้อย 100 ราย และจัดทำคู่มือเอกสารความรู้อย่างน้อย 3,000 เล่ม	- รูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้าย (ภาคผนวกที่ 4.9) และระบบสารสนเทศ online ที่สามารถประเมินและเทียบเคียงสมรรถนะของผู้ผลิตสินค้า OTOP ได้ (บทที่ 7) - นำรูปแบบการคัดกรองขั้นสุดท้ายไปประเมินผู้ผลิตสินค้า OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม ที่อยู่ในเขตภาคเหนือ จำนวน 60 ราย (ภาคผนวกที่ 5.1) - การจัดประชุมสัมมนา ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่รูปแบบคัดกรองให้แก่ผู้ผลิต OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม และบุคคลทั่วไปรับทราบจำนวน 3 ครั้ง ในจังหวัด เชียงใหม่ น่าน และ พะเยา โดยมีผู้เข้าร่วมทั้งสิ้น 87 คน (ภาคผนวกที่ 8.2) และ พัฒนาการจังหวัดผ่านทางโทรศัพท์และเอกสารแนะนำ อีก 48 คน รวมเป็น 135 คน และผลิตเอกสารความรู้จำนวน 3,000 เล่ม โดยได้แจกจ่ายไปแล้วกว่า 2,875 เล่ม (ภาคผนวกที่ 8.3)
เพื่อการปรับปรุงพัฒนา และแก้ปัญหาให้แก่ ผู้ผลิต และสินค้า OTOP ที่เป็นหัตถอุตสาหกรรม โดยผ่านการประยุกต์ใช้รูปแบบการคัดกรองที่ได้ถูกพัฒนาขึ้น	- ดำเนินการให้คำปรึกษาแนะนำในการปรับปรุงพัฒนา รวมทั้งแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ผลิต OTOP ที่ได้รับการคัดกรองปานกลาง-ต่ำ - ประเมินผลการปรับปรุงพัฒนา และแก้ไขปัญหา	- ให้คำปรึกษาแนะนำในการปรับปรุงพัฒนา รวมทั้งแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ผลิต OTOP จำนวน 11 ราย โดยผลการพัฒนาอยู่ในระดับที่พอใจคือ มีการพัฒนาปรับปรุงสูงกว่า 5% ซึ่งเป็นค่าเป้าหมาย (บทที่

		6 และ ภาคผนวกที่ 6.1-6.11)
เพื่อเป็นแนวทางต้นแบบในการ พัฒนารูปแบบการคัดกรองในกลุ่ม ผลิตภัณฑ์อื่นๆ ของประเทศไทย ต่อไป		- ได้ตัวอย่างในการที่จะประยุกต์ กับผลิตภัณฑ์อื่นๆ (รายงาน ฉบับสมบูรณ์)

ภาคผนวก 9.2

บทความทางวิชาการที่ได้ตีพิมพ์

International Conference on Quality 2005- Tokyo

The Development of Selection Model for OTOP Industrial Handicrafts
In Thailand

The Development of Selection Model for OTOP Industrial Handicrafts in Thailand

Assistant Professor Dr. Apichat Sopadang¹ and Tanyanupab Anantana²

¹Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering

Chiang Mai University, apichat@chiangmai.ac.th

²Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering

Chiang Mai University, tanyanupab@eng.cmu.ac.th

Abstract: The failure to consider the set of activities that creates product and services during selecting the One Tumbol One Product (OTOP) product champion is one of the major difficulties associated with making promotion and marketing those products. Such as, some 5 star winner of OTOP product champion can not fulfill order on time, sometime the winner face the quality problem. This paper proposes a Selection Model for OTOP Industrial Handicrafts in Thailand and shows how concept of Supply Chain and Logistic Management and concept of quality and management evaluation of the organization such as Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) can be efficiently incorporated in selecting OTOP's products for Royal Thai Government. The implementation of developed model is also discussed.

Keyword: Supply Chain and Logistic Management, Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA), and Quality Assurance

1. Introduction

There are a number of SMEs in Thailand, one of the biggest SMEs industries, approximately 89.36 % and mostly are the Industrial Handicrafts. Definition of Industrial Handicraft is that the general cottage or handicrafts industries in rural villages and industry developed to be SMEs that modern machine and technology have been adopted in certain or almost all of the process to produce products with quality and quantity served market demand^[1]. It was the uniqueness and exotic of Thai Industrial Handicraft products that encourage Royal Thai government to prioritize its export policy,

which pursues national economic prosperity. Besides, there is a campaign called One Tambon One Product (OTOP) that urges root grass to adapt their local wisdom into their business that generate income, and as a result leads to self reliance and better quality of life.

Presently, Thai government supports SMEs and OTOP manufacturers in many ways since its aim is helping them to succeed in business and be self reliance. However, problems such as quality, standard of product, production capacity, design of package and packaging, and etc. are still unsolved. The government section in charge attempts to work the issues out accordingly.

Selection of product in order to promote and development is means to handle all the problems. It helps each organization realizing its level and problems as well as comparing with other companies. Additionally, the selection is like a tool that pushes the selected organization to try to develop its quality to achieve its business.

This article, thus, introduces the development of selection model for OTOP Industrial Handicrafts and SMEs in Thailand. Scope of data collection was in the Upper Northern Region of Thailand, the major source of industrial handicrafts: Chiang Mai, Lamphun and Lampang. The study is aimed to determine the suitable and effective selection model under Logistics & Supply Chain Management approach - the Supply Chain Operations Reference (SCOR) Model^[2] to understand the whole supply chain in terms of identifying the evaluation aspects when incorporated with general idea of scoring criterion of the Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)^[3]. Consequently, there is the selection model that can distinguish level of quality, standard, production capacity and any related and necessary factor in running a business. Moreover, it can indicate the problems of any particular SMEs and OTOP manufacturer.

2. Rationale

Currently, the well-known campaign used for selecting SMEs and OTOP products is OTOP Product Champion (OPC). The OPC is consisted of the precise selection criterion covering many types of products; and its application is expansive^[2]. Moreover, it is strongly promoted and supported by the government. The campaign, however, on certain points, can be improved. Some new selection models needs to be considered and added up to make the OPC more practical since the result of OPC selection

model assessment indicated that its model is too broad and emphasis on only the product, appearance and background. Thus, it may lead to critical issues. For example, in case of some OTOP goods, it is selected and labeled as the 5 star, but when it is very satisfied by customer and the purchase order for the mass volume is placed accordingly, but may not be produced to serve the demand or else the demand is fulfill yet the quality of each piece is comparable.

As for other selection criterion, mostly, they are rather independent although some points examined are related. In addition, determination for some points result in terms of just “have” or “no have” which is not worth for being criterion. Seriously, there hasn’t been any selection considering the connection of business system from material procurement process starting until product reaching end user, in other words, Supply Chain concept. The Supply Chain Management is a well-known approach and is agreeable that it helps increasing business efficiency and potential effectively. In addition, there are several studies on supply chain measurement that can be used as guideline to develop framework of the selection model^{[4],[5],[6]}.

3. Development of selection model concept

Concept for development of selection model started with grouping the industrial handicraft products that were used as a basic data for the development. Then, the business process chart was designed in accordance with SCOR model in order to identify metrics that demonstrate performance attributes. The attributes were used to set the selection criterion. Then the scoring procedures of each subject matter and organization categorizing adapted from MBNQA scoring were set as shown in figure 1.

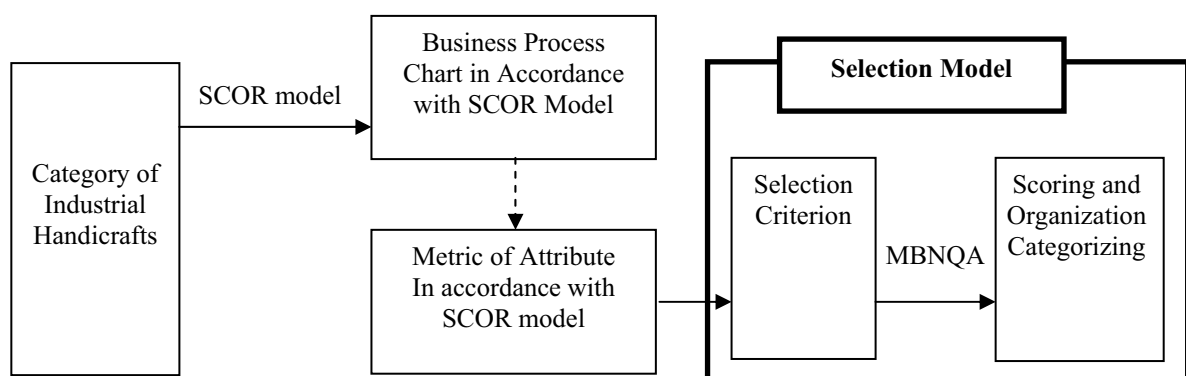


Figure 1. Development of Selection Model Concept Chart

4. Category of Industrial Handicraft – Basic Data for Development of Selection Model

Since there are a number of Industrial Handicrafts products in Chiang Mai, Lamphun and Lampang - there were more than 2,000 SMEs and OTOP products from any kind of production registered for OPC selection in 2004; (One Tambon One Product Board of Directors, 2004) and were categorized as Industrial Handicrafts about 1,142 types, the category of industrial handicrafts that was the general referential data of the study was set. According to the survey and data collection, the suitable criterion for the grouping was highest number (of producer of any certain type of industrial handicrafts.) Therefore, at least three groups of industrial handicrafts in Chiang Mai, Lamphun and Lampang were selected. The top three products were cloth and product from cloth (62.41%), product from wood (28.06%) and product from fiber (9.47%). These three groups of products were used as the basic data to develop the suitable selection model as shown in Table 1^[1].

Table 1. Top 3 Industries Handicrafts in Chiang Mai, Lamphun and Lapang

Category of Industrial Handicrafts	Chiang Mai		Lamphun		Lampang		Total (case)	Total (%)
	Number	%	Number	%	Number	%		
1. Cloth and product from cloth	420	78.00	61	11.00	60	11.00	541	62.47
2. Product from wood	201	83.00	27	11.00	15	6.00	243	28.06
3. Product from fiber	69	84.00	2	2.00	11	14.00	82	9.47
Total	690	79.67	90	10.39	66	9.93	866	100.00

5. Development of Selection Model using SCOR Model

5.1 SCOR Model in Development of Selection Model

Development of Selection Model in accordance with SCOR Model started with studying data of each aspect of the 3 Industrial Handicrafts business. Next, scope of Supply Chain Management study was set under the 1st level of SCOR Model called Process Type, which is consisted of 5 main processes: Plan, Source, Make, Delivery and Return^[2]. This study, however, narrowed down scope of study in to 3 processes- Source, Make and Delivery. The rearrangement of the three processes in terms

of business process chart following the 2nd level of SCOR model called Process Categories is shown in figure 2.

5.2 Metric of SCOR Model as guidelines for selection criterion setting

After linking characteristics of the 3 industrial handicrafts business with the Source, Make and Delivery, as see in figure 2, the Decompose Process, the 3rd level, could be identified as followed:

Source: *S1(Source-to-Stock)*: S1.1, S1.2, S1.3, S1.4 and *S2(Source-to-Order)*: S2.1, S2.2, S2.3, S2.4

Make: *M1(Make-to-Stock)*: M1.1, M1.2, M1.3, M1.4, M1.5 and *M2(Make-to-Order)*: M2.1, M2.2,

M2.3, M2.4, M2.5 **Deliver:** *D1(Deliver Stocked Product)*: D1.1, D1.2, D1.3, D1.4, D1.7, D1.9, D1.10,

D1.11, and *D2(Deliver Make-to-Order)*: D2.1, D2.2, D2.3, D2.4, D2.7, D2.8, D2.9, D2.10

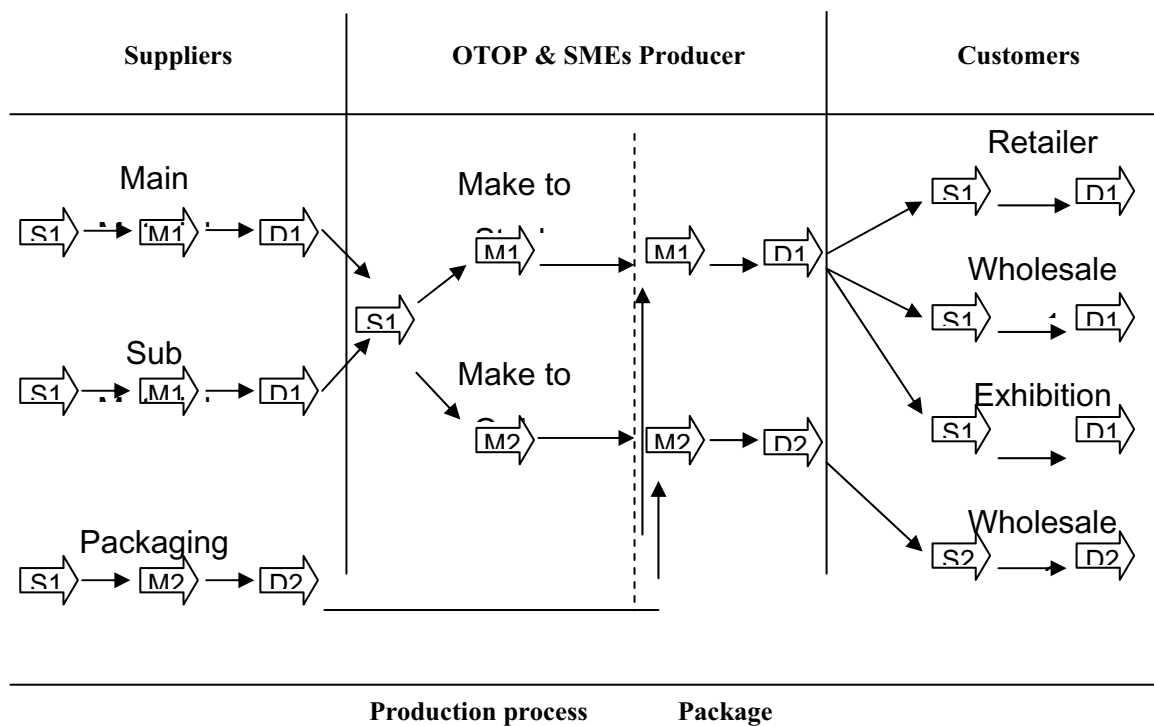


Figure 2. Industrial Handicrafts Business Process According to the 2nd Level of SCOR Model

Metric of SCOR Model that would be a guideline for the selection criterion setting was Performance Attributes Metric consisted of 5 aspects: Reliability, Responsiveness, Flexibility, Cost and Asset. Data from figure 2 can be integrated and results as the 3 suitable Performance Attributes Metric for the 3 categories of Industrial Handicrafts selected: Source, Make and Delivery (see table 2).

It can be concluded from table 2 that there are 60 Performance Attributes Metric in accordance with the SCOR model for the 3 categories of industrial handicrafts selected categories. Therefore these 60 Metrics would be the guideline for indicating the suitable selection criterion.

Table 2. Suitable Metric for the 3 Categories of Industrial Handicrafts Selected

Source		
No.	Performance Attributes	Metric
1	Reliability	1. % Schedules Generated within Supplier's Lead Time 2. % Schedules Changed within Supplier's Lead Time 3. % Orders/ lines received damage free 4. % Orders/ lines received complete 5. % Orders/ lines received on-time to demand requirement 6. % Product transferred damage free 7. % Product transferred complete 8. % Product transferred on-time to demand requirement
2	Responsiveness	1. Receiving cycle time 2. Delivery cycle time
3	Flexibility	1. % Receipts Received without Quantity Verification 2. % Receipts Received without Quality Verification
4	Cost	1. Product Management and Planning Costs as a % of Product Acquisitions Costs 2. Receiving costs as a % of Product Acquisition Costs 3. Verification costs as a % of Product Acquisition Costs 4. Transfer & Product storage costs as a % of Product Acquisition Costs
5	Assets	NA.
Make		
1	Reliability	1. Schedule achievement 2. Inventory accuracy 3. % of parts received at point of use 4. Fill rates 5. Ratio of actual to theoretical cycle time 6. Warranty and returns 7. Yields 8. Scrap expense 9. In-process failure rates 10. Warranty costs 11. Staging time
2	Responsiveness	1. Sourced/in-process product requisition cycle time 2. Product/Grade Changeover Time 3. Package cycle time
3	Flexibility	1. Schedule interval 2. Upside Production Flexibility 2. Downside Production Flexibility
4	Cost	1. Scheduled resource costs 2. Inventory obsolescence 3. Total Production Employment 4. Warranty costs 5. Packaging cost 6. Scrap packaging expense 7. Inventory Carrying Cost
5	Assets	1. Capacity utilization 2. Asset Turns

Deliver		
No.	Performance Attributes	Metric
1.	Reliability	1. Number of Call backs as % of total inquiries 2. Delivery Performance To Customer Commit Date 3. Order Consolidation Profile 4. Fill Rate 5. Delivery Performance to Customer Request Date 6. Perfect Order Fulfillment
2.	Responsiveness	1. Incoming Material Quality 2. Carrier Quote Response Time
3.	Flexibility	1. Upside Order Flexibility 2. Downside Order Flexibility 3. Upside Delivery Flexibility 4. Downside Delivery Flexibility
4.	Cost	1. Order Fulfillment Costs 2. Transportation Costs 3. Distribution Costs 4. Incoming Material Costs 5. Product Acquisition Costs
5.	Assets	1. Finished Goods Inventory Carry Cost

5.3 Selection Model

The model for selection has been developed to evaluate 4 aspects: (1) process (2) product (3) Value Chain and (4) organization performance. The detail is followed:

1. Process Evaluations

The processes to be evaluated were (1) market and customer management (2) supplier management (3) production management (4) delivery and (5) organization management. There will be scoring for this aspect referring to MBNQA scoring as the guideline for the selection model scoring as can be seen in Table 3.

2. Product Evaluation

Standard of Thai Community Products was applied for the product evaluation of the 3 main products: (1) cloth and product from cloth (2) product from wood and (3) product from fiber. Criteria for evaluation were general appearance, color (if any), component (if any), and grazing (if any).

Table 3. Criteria for Scoring Each Aspect of Selection Model

Score	Guideline and Implementation
0	No guideline for evaluation the aspect
1	Just have guideline for evaluation the aspect There are many weak points of Implementation the evaluation of the aspect
2	Have guideline for evaluation the aspect and efficient for implementation Evaluation is implemented though not completed
3	Have guideline for evaluation the aspect and efficiency of implementation affects core of business Evaluation is well implemented though some parts are not completed
4	Have precise guideline for evaluation the aspect related with organization background; efficiency of implementation affects core of business and is flexible for changes that might be occurred Evaluation is well implemented without major flaws
5	Have precise guideline for evaluation the aspect related with organization background; efficiency of implementation affects core of business and is flexible for changes that might be occurred Evaluation is perfectly implemented without major flaws

3. Value Chain and Local Development Promotion Evaluation

The Value Chain and community development promotion evaluation were relied on value added generating, proportion of local material consuming, implication of local wisdom, number of member and employee, and contribution to the market opportunity for the product or other goods.

4. Operation Performance Evaluation

The operation performance evaluation was dealing with the quantity data following:

- (1) Product and services quality, which were verified according to number of customer, sell volume, market continuity, quality of supplier and Sub-contractor, production quality and delivery, proportion of defects from production process, and proportion of product returned from customer.
- (2) Cost of product, which was determined by inventory value, inventory turnover period, opportunity cost of product shortage, proportion of product cost and proportion of cost comparing to that of the competitor.
- (3) Speed and accuracy of delivery, which was examined by delivery lead-time, Cost of field finished goods inventory days of supply, proportion of annual delay shipment to customer,

proportion of annual damage shipment before reaching customer, proportion of annual wrong shipment or wrong quantity.

- (4) Flexibility was determined by product development and ability to cope with order or lines in case of changes in detail about type, volume, time and delivery without any prior notice.
- (5) Value added and community development promotion were verified by number of supplier, value of material purchased, number of sub-contractor, cost of hiring sub-contractor, number of employee, labor cost, and network system.

The developed model first trial was tested with 20 organizations together with comments from specialist to adjust and improve the model so as to get the complete selection model. The results indicated that there were some points needed to be improved, especially the business performance that contained a lot of quantity data. The researchers, after improving the model, had implemented it with the 50 manufacturers of the 3 categories of Industrial Handicrafts. The result was that the selection model could identify the good practice organization and also could indicate obviously the points needed to be improved.

6. Summary

This paper proposes the development of selection model for SMEs and OTOP Industrial Handicrafts of the 3 categories of products: (1) cloth and product from cloth (2) product from wood and (3) product from fiber, in reference with concept of Supply Chain and Logistic Management, the Supply Chain Operation Reference: SCOR Model, to consider the criteria for evaluation so that the connection of the whole Supply Chain can be figured out. Some scoring concept of Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) were also applied to set selection model that examine the process, quality of product, value added and local development promotion ,and business performance as well.

Acknowledgements

The authors would like to thank government officers of Chiang Mai province and handicraft producers in Chiang Mai, Lamphun, and Lampang provinces. This work was partially supported by the Thailand Research Fund (TRF).

Reference

- [1] Bureau of Cottage and Handicraft Industries Development, (2003), Online available at www.thaitambon.com.
- [2] Supply-Chain Council, (2001), *Supply Chain Operations Reference Model Version 5.0*, Online available at www.supply-chain.org.
- [3] Baldrige National Quality Program, (2005), *The Malcolm Baldrige National Quality Program – Criteria for Performance Excellence*, Online available at www.baldrige.nist.gov.
- [4] Stefan Holmberg, (2000), *A System Perspective on Supply Chain Measurements*, International Journal of Physical Distribution and Logistic Managements, 30, 847-865.
- [5] Gunusekarn, A., Patel, C., Tirtirogu, E., (2001), *Performance Measures and Matrices in a Supply Chain Environment*, International Journal of Production and Operations Managements, 21, 71-87.
- [6] Richard Wilding., (1998), *The Supply Chain Complexity Triangle*, International Journal of Physical Distribution and Logistic Managements, 28, 599-616.