

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ณัฐพงศ์ ใจชื่อตรง¹ อีรณิกษ์ ศิริโวหาร² กันต์ฤทัย คลั่งพหล³

¹นักศึกษาลัทธิสุตรคหุภักคัฒตติ สาขาวิชายบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

^{2,3}อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

*Core-responding author e-mail : a.nathaphong@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิภาพของธุรกิจ 2) ศึกษารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผ่านการดำเนินการวิจัยแบบผสมผสานหรือการวิจัยเชิงปริมาณรวมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 620 คน ส่วนวิธีวิจัยเชิงคุณภาพมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลัก 12 คน วิเคราะห์ผลเชิงปริมาณโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลวิจัยพบว่า รูปแบบองค์ประกอบความสัมพันธ์ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 70.05 , P-Value เท่ากับ 0.0583, CFI เท่ากับ 0.997, GFI เท่ากับ 0.984, AGFI เท่ากับ 0.969, RMR เท่ากับ 0.0078, และ RMSEA เท่ากับ 0.0228 โดยด้านที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงที่สุดคือ การจัดการความรู้ รองลงมาคือการบริหารผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.409 และ 0.277 ตามลำดับ สามารถสร้างตัวแบบเชิงโครงสร้างได้ คือ และ $Y = 0.409 * X + 0.277 * Z$ SE = 0.57 โดยมีค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 43 ซึ่งสามารถนำตัวแบบองค์ประกอบมาสร้างเป็นกลยุทธ์ได้ คือ 1) กลยุทธ์ด้านทรัพยากรเกี่ยวกับการผลิต 2) กลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3) กลยุทธ์ด้านการควบคุมการผลิต และ 4) กลยุทธ์ด้านคุณภาพการผลิต

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ, ประสิทธิภาพของธุรกิจ, อัญมณีและเครื่องประดับ, SMEs

The Causal Relationship of Affecting the Factors Efficiency of Small and Medium-Sized Enterprises (The Gem and Jewelry) in Bangkok and Metropolitan

Nataphong Jaisuetrong¹ Theathanick Siriwoharn² Kanreutai Klangphahol³

¹Ph.D. candidate in Business Administration, Valaya Alongkorn Rajabhat University

^{2,3}Valaya Alongkorn Rajabhat University

*Core-responding author e-mail : a.nathaphong@gmail.com

ABSTRACT

This research has the following objectives: 1) to check the consistency of the causal model of business efficiency 2) to study ways to increase business efficiency (The Gem and Jewelry) SMEs in Bangkok and Metropolitan Region. Through action research is mixed method of quantitative research with qualitative research. The research questionnaires and interviews. The samples used in the research, quantitative research, qualitative research of 620 persons with a total of 12 key informants were analyzed by confirmatory factor analysis, quantitative analysis and qualitative content analysis. The researchers found that the pattern consists of 3 elements, the relationship is consistent with empirical data. The Chi - Square at 70.05, P-Value of 0.0583, CFI was 0.997, GFI was 0.984, AGFI equals 0.969, RMR equal to 0.0078, 0.0228 and RMSEA equal. The side with the highest weight value. Knowledge Management followed by the Performance Management. This is the factor 0.409 and 0.277, respectively, to create a hierarchical structure and is $Y = 0.409 * X + 0.277 * Z$ SE = 0.57. With the confidence of 43 percent, which can be a component model to build a strategic, is 1) strategic resources to produce 2) strategic human resource management, 3) strategies to control production and 4). strategic Manufacturing quality

Keywords: Causal Relationship, Business Efficiency, Gem and Jewelry, SMEs

บทนำ

ภาพรวมปัญหาของระบบการดำเนินการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในปัจจุบัน ประกอบด้วย 1) ปัญหาด้านการเงิน 2) ปัญหาด้านการตลาด 3) ปัญหาด้านความรู้ ความเข้าใจต่อการบริหารจัดการองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ 4) ปัญหาด้านการผลิตและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ณัฐพล ลีลาพัฒนานันท์, 2556) เมื่อพิจารณาเพิ่มเติมถึงปัญหาเฉพาะของธุรกิจผลิตอัญมณีเพื่อการส่งออกของ SMEs จะพบปัญหาเพิ่มเติมในเรื่องของปัญหาการค้ามนุษย์ และแรงงานผิดกฎหมาย ค่าวัตถุดิบนำเข้าและค่าจ้างแรงงานสูง การเผชิญหน้ากับคู่แข่งชั้นรายใหม่ที่เป็นประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนด้วยกัน การแย่งชิงทรัพยากรแรงงานจากนักลงทุนประเทศผู้ผลิตอื่น ๆ ข้อจำกัดทางการค้าของคู่ค้าที่เอื้อต่อการตลาดของคู่แข่ง และการไม่ได้รับสิทธิพิเศษทางการค้า (GSP) จากประเทศคู่ค้าหลักอย่างสหภาพยุโรป รวมถึงความไม่ชัดเจนในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกความตกลงหุ้นส่วนยุทธศาสตร์ทางเศรษฐกิจภาคพื้นแปซิฟิก (The Trans-Pacific Partnership: TPP) โดยปัจจัยการไม่ได้รับสิทธิพิเศษทางการค้านั้นทำให้ไทยต้องเสียภาษีที่สูงกว่าคู่แข่งราคาสินค้าจึงค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับคู่แข่งรายใหม่ที่มีศักยภาพเช่นจีนและอินเดียที่มีต้นทุนวัตถุดิบและค่าจ้างแรงงานที่ต่ำกว่า ส่วนปัญหาการค้ามนุษย์และแรงงานผิดกฎหมายอาจทำให้ไทยถูกแบนจากประเทศที่ไทยมีตลาดหลักอย่างสหรัฐอเมริกาและสหภาพยุโรป

ฉะนั้นอาจเป็นไปได้ว่าสภาพปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ขาดการวัดถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานในธุรกิจ ขาดการติดตามสภาพปัญหา การวิเคราะห์ และการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงศึกษาวิสาหกิจขนาดกลาง (ME) ภาคการผลิต เพื่อต้องการทราบถึงรูปแบบและการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) SMEs ไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยเพราะการจัดการความรู้ (KM) เป็นระบบที่สามารถนำไปต่อยอดสู่การจัดการระบบต่าง ๆ ในธุรกิจและสร้างนวัตกรรมใหม่ นอกจากนี้ยังครอบคลุมไปถึงองค์ประกอบทางด้านเทคโนโลยี บุคลากร และกระบวนการจัดการความรู้ การรวบรวมการจัดระบบ การจัดเก็บ การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของประสิทธิภาพของธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. เพื่อศึกษารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ดังนั้นจึงได้กำหนดการวิจัยออกเป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งข้อคำถามประกอบด้วย 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) การวัดองค์ประกอบการจัดการความรู้ 3) การวัดองค์ประกอบการบริหารผลการปฏิบัติงาน และ 4) การวัดองค์ประกอบประสิทธิภาพของธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) SMEs ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลในจังหวัด กรุงเทพมหานคร นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร จำนวน 620 คน ซึ่งเป็นการใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่คำนึงถึงความเป็น (Non Probability Sampling) ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 78) โดยผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL Serial No.7B64-A841-7339-ED50) ตามข้อเสนอของ แฮร์และคณะ (Hair et al., 2010) ที่ได้เสนอให้ใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 10 - 20 เท่าต่อ 1 พารามิเตอร์ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จำนวนพารามิเตอร์ทั้งสิ้น 31 พารามิเตอร์ จึงควรมีตัวอย่างอย่างน้อย 310 - 620 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างให้มีจำนวน 620 คน เพื่อให้ผลการโครงสร้างมีความแม่นยำและน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น โดยผลที่ได้รับนำไปวิเคราะห์และตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL)

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

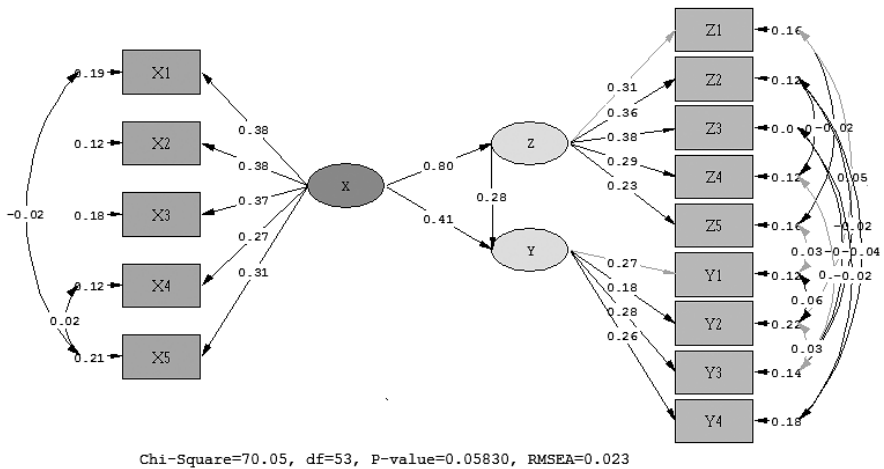
ผู้วิจัยเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยข้อคำถามประกอบด้วย 1.ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ทางธุรกิจของธุรกิจ 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารผลการปฏิบัติงานของธุรกิจ และ 3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการผลิตของธุรกิจ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักซึ่งเป็นผู้ประกอบการ และ/หรือ ผู้บริหารระดับสูงของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภาคการผลิตธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 12 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แสดงออกมาจากผู้ให้ข้อมูลหลักแบบอิสระ และทำการบันทึกเทปข้อมูลการสนทนาเพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้รับไปวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นจึงสรุปและแยกเป็นประเด็นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

ผลการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ผู้วิจัยพบว่ารูปแบบโครงสร้างธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) มีความสอดคล้องกันระหว่างทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยทุกค่าดัชนีชี้วัดต่าง ๆ อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด คือ CFI มีค่าเท่ากับ 0.997, GFI มีค่าเท่ากับ 0.984, AGFI มีค่าเท่ากับ 0.969, RMR มีค่าเท่ากับ 0.0078, RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.0228 และค่า CN มีค่าเท่ากับ 686.247 ซึ่งสามารถแสดงรูปแบบโครงสร้างตัวแบบโมเดล องค์ประกอบเชิงยืนยันธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ)

ตารางที่ 1 การประเมินความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์การวัดในรูปแบบความสัมพันธ์

ตัวแปร	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	ค่าความ คลาดเคลื่อน	ค่าสถิติ	สัมประสิทธิ์ การตัดสินใจ
การจัดการความรู้				
X1	0.379	0.022	16.941	0.42
X2	0.380	0.019	19.520	0.55

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ	ค่าความคลาดเคลื่อน	ค่าสถิติ	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
X3	0.365	0.021	17.231	0.43
X4	0.269	0.017	15.962	0.37
X5	0.311	0.022	14.333	0.32
การบริหารผลการปฏิบัติงาน				
Z1	0.309	-	-	0.38
Z2	0.363	0.026	14.145	0.52
Z3	0.382	0.026	14.708	0.61
Z4	0.291	0.022	12.953	0.42
Z5	0.234	0.022	10.449	0.26
ประสิทธิภาพของธุรกิจ				
Y1	0.267	-	-	0.37
Y2	0.184	0.021	8.668	0.14
Y3	0.277	0.029	9.576	0.36
Y4	0.261	0.029	8.902	0.28
$\chi^2 = 70.05$, $df = 53$, $P = 0.05830$ CFI= 0.997, GFI=0.984, AGFI=0.969, RMR=0.0078, RMSEA=0.0228				

จากการวิเคราะห์ตัวแบบพบว่า ตัวแปรในขององค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 14 ตัวแปร ดังตารางที่ 1 ซึ่งมีความเชื่อมั่นของตัวแปรตั้งแต่ 0.14 - 0.61 และมีความน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้มีค่าตั้งแต่ 0.184 - 0.382 ซึ่งตัวแปรสังเกตที่มีค่าความเชื่อมั่นต่ำที่สุดคือการวัดประสิทธิภาพของธุรกิจด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Y2) โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.14 ซึ่งมีความน้อยกว่าตัวแปรอื่นอย่างเห็นได้ชัด แสดงว่าปัจจัยการวัดประสิทธิภาพของธุรกิจด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถพยากรณ์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) ได้เพียงร้อยละ 14.00 โดยในทางตรงกันข้ามจะแสดงว่า ตัวแปรที่มีค่าความเชื่อมั่นสูง เช่น Z3, X2, และ Z2 ที่มีค่า

ความเชื่อมั่น 0.61, 0.55 และ 0.52 ตามลำดับ จะเป็นตัวแปรที่ส่งผลให้การพยากรณ์มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น ซึ่งค่าความสัมพันธ์ของอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างแต่ละตัวแปรแฝง ดังตาราง

ตัวแปรผล ตัวแปรสาเหตุ		การจัดการความรู้ (X)			การบริหาร ผลการปฏิบัติงาน (Z)			ประสิทธิภาพ ของธุรกิจ (Y)		
		TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
การจัดการ ความรู้ (X)	ค่า น้ำหนัก	-	-	-	0.802	-	0.802	0.631	0.222	0.409
	SE	-	-	-	0.060	-	0.060	0.060	0.101	0.129
การบริหาร ผลการปฏิบัติ งาน (Z)	ค่า น้ำหนัก	-	-	-	-	-	-	0.277	-	0.277
	SE	-	-	-	-	-	-	0.127	-	0.127

หมายเหตุ TE = ผลรวมอิทธิพล IE = อิทธิพลทางอ้อม DE = อิทธิพลทางตรง

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรแฝงขององค์ประกอบเชิงยืนยันธุรกิจ มีความสัมพันธ์กันดังนี้

1) ประสิทธิภาพของธุรกิจ (Y) ได้รับอิทธิพลรวมจากปัจจัยการจัดการความรู้ (X) ในทิศทางบวกเท่ากับ 0.631 โดยแบ่งเป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.409 และอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.222

2) ประสิทธิภาพของธุรกิจ (Y) ได้รับอิทธิพลรวมจากปัจจัยการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Z) ในทิศทางบวกเท่ากับ 0.277 โดยเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด

3) ปัจจัยการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Z) ได้รับอิทธิพลรวมจากปัจจัยการจัดการความรู้ (X) ในทิศทางบวกเท่ากับ 0.802 โดยเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด

เพราะฉะนั้นจากข้อมูลตัวแปรแฝงขององค์ประกอบสามารถสรุปโครงสร้างของตัวแบบข้างต้นเป็นตัวแบบเชิงโครงสร้างได้ คือ

$$(1) Z = 0.802 * X \quad SE = 0.36 \quad = 0.64$$

$$(2) Y = 0.409 * X + 0.277 * Z \quad SE = 0.57 \quad = 0.43$$

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะจงกับกลุ่มผู้ประกอบการ และ/หรือผู้บริหารระดับสูงของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภาคการผลิตธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 12 คน สามารถสรุปเนื้อหาของสภาพการณ์ปัญหา และแนวคิดของธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ ตามประเด็นตัวแปรที่ศึกษาเป็นสาระสังเขปได้ดังนี้

2.1 ด้านการจัดการความรู้ สรุปได้ว่า ความรู้ทางธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับประกอบด้วย กระบวนการจัดการวัตถุดิบ การผลิต การตลาด และการบริหารจัดการธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ โดยการสร้างความรู้จะเป็นขั้นตอนเพื่อหาความรู้ในด้าน 1. การจัดการวัตถุดิบจากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติโดยตรง 2. การผลิตทั้งแบบการผลิตด้วยมือและการผลิตด้วยเครื่องจักร 3. การตลาด เพื่อสามารถขยายตลาดและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ได้ทั่วโลก และ 4. การบริหารจัดการ ได้แก่ บุคลากร การจัดการ วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ เพื่อสร้างให้ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพโดยการแสวงหาความรู้ในธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับจำเป็นจะต้องแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในธุรกิจ เช่น คู่แข่งขัน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด เป็นต้น เพื่อใช้ประโยชน์จากความรู้ที่ค้นพบนำมาถ่ายทอดและเผยแพร่องค์ความรู้ดัง 4 องค์ประกอบข้างต้นเพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มให้มากที่สุด แต่อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการรักษาความรู้บางประการทางการค้าธุรกิจ จำเป็นต้องจัดระเบียบและระบบขององค์ความรู้นั้นให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายทุกที่ทุกเวลาและเข้าถึงข้อมูลด้วยความปลอดภัยว่า ไม่ทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร ทั้งนี้อาจจัดทำเป็นคู่มือแต่ละประเภทสำหรับการค้นหาเพื่อความสะดวก เป็นต้น

2.2 ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ในธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับจะเริ่มด้วยการวางแผนโดยการสืบค้นความเป็นมาของข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ เปรียบเทียบข้อมูลเดิมกับข้อมูลปัจจุบันเพื่อประเมินถึงแผนงานที่จะปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการปฏิบัติงาน ที่ทุกส่วนฝ่ายมีส่วนร่วมและประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้แผนปฏิบัติงานอาจกำหนดขึ้นตามสถานการณ์หรือกำหนดเป็นรอบระยะเวลา เช่น 1 สัปดาห์ เป็นต้น และสิ่งสำคัญที่ขาดเสียไม่ได้เลยคือการติดตามผลการปฏิบัติงานด้วยเพราะการผลิตอัญมณีและเครื่องประดับเป็นงานที่ให้ความสำคัญในเรื่องความประณีตความสวยงาม ดังนั้นจึงต้องมีการตรวจสอบเป็นระยะ ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการผลิต หากผลการผลิตตรงตามมาตรฐานก็ถือว่า การปฏิบัติงานครั้งนั้นมีคุณภาพ

ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานอาจมีการแสดงเอกสารรับรองถึงกระบวนการผลิตว่า อยู่ในระดับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ทั้งนี้เพื่อเป็นการตอบแทน องค์กรจะทำการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมดเพื่อพิจารณาให้รางวัลที่เหมาะสม เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับทุกส่วนฝ่ายในธุรกิจอู่มนัณและเครื่องประดับ เช่น การประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานในทางบวก คือ เมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานดีหรือสูงกว่าเป้าหมาย ก็จะพิจารณาในการให้รางวัลต่าง ๆ ที่เหมาะสม ได้แก่ การประกาศเกียรติคุณ การเพิ่มเงินเดือน โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณค่าให้อยู่กับบริษัทให้นานที่สุด เป็นต้น

2.3 ด้านประสิทธิภาพของธุรกิจ (อู่มนัณและเครื่องประดับ) SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สรุปได้ว่า ประเทศไทยกับอุตสาหกรรมธุรกิจอู่มนัณและเครื่องประดับได้ขึ้นชื่อว่ามีความเสี่ยงด้านความประณีต ความอ่อนข้อ ประณีต ความสวยงาม และการเจียรไนพลอยโดยช่างฝีมือที่มีทักษะมีประสบการณ์ มีความรู้เฉพาะในการทำพลอยที่เป็นวัตถุดิบมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีเทคนิคการปรับปรุงคุณภาพการผลิตอู่มนัณและเครื่องประดับที่หลากหลาย การเจียรไนของอู่มนัณที่ใช้ทักษะทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ผนวกกับทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์ที่ยาวนานของช่างเจียรไน อีกทั้งการมีความเกี่ยวเนื่องและชัดเจนในโครงสร้างของอุตสาหกรรมอู่มนัณและเครื่องประดับที่เชื่อมโยงต่อกันตั้งแต่อุตสาหกรรมต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ นอกจากนี้ยังมีสถาบันที่มีความเชี่ยวชาญด้านอู่มนัณของประเทศไทย ในการรับรองคุณภาพของวัตถุดิบที่ผ่านการเจียรไนแล้วรวมถึงเพื่อการจำหน่ายและเพื่อการเข้าสู่การผลิต มีห้องปฏิบัติการสำหรับพิสูจน์ความแท้ของอู่มนัณเพื่อการส่งออก แต่อย่างไรก็ดีการให้ความสำคัญด้านมูลค่าการส่งออกที่มากกว่าการพัฒนาผู้ประกอบการให้รักษามาตรฐานคุณภาพผลิตอาจทำให้มูลค่าการส่งออกขาดความต่อเนื่อง ความมีประสบการณ์และชื่อเสียงที่น้อยกว่าของสถาบันที่มีความเชี่ยวชาญด้านอู่มนัณของประเทศไทยเมื่อเทียบกับสถาบันในของต่างประเทศ ก็อาจทำให้ตราสินค้าอู่มนัณและเครื่องประดับไทยยังไม่เป็นที่ยอมรับจากต่างประเทศเท่าที่ควร รวมถึงการผลิตที่มีคุณภาพก็ต้องขึ้นอยู่ช่างที่มีฝีมือของคนรุ่นเก่าที่คนรุ่นใหม่ยังมีทักษะฝีมือไม่มากพอ ซึ่งไม่ว่าจะอย่างไรในทุก ๆ ความอ่อนแอใด ๆ ย่อมมีมุมมองให้พิจารณาถึงความเป็นได้ในการทำให้คุณภาพการผลิตอู่มนัณและเครื่องประดับเป็นที่ยอมรับ มีมูลค่าการส่งออกเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี หากมีข้อมูล/ผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอู่มนัณและเครื่องประดับที่มาจากสถาบันหรือนักวิชาการ ก็ย่อมทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้ประเทศไทยมีศักยภาพทางการผลิตได้เพิ่มมากขึ้น

โดยสามารถสรุปรูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ได้จากการวิเคราะห์ของผู้วิจัย ได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปรูปแบบกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กลยุทธ์	แนวทางการขับเคลื่อน
1. ด้านทรัพยากรเกี่ยวกับการผลิต (วัตถุดิบ)	
การเพิ่มศักยภาพด้านการจัดการวัตถุดิบ	พัฒนาแหล่งกำเนิดวัตถุดิบทางธรรมชาติที่เป็นอุตสาหกรรมต้นน้ำ
2. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (การจัดการด้านแรงงาน)	
1) การพัฒนาช่างฝีมือ	ส่งเสริมให้แรงงานฝีมือที่มีอยู่ทุกระดับได้เข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ อย่างเป็นหลักการเกี่ยวกับการฝึกอบรมหลักสูตรอัญมณีศาสตร์ และเครื่องประดับ
2) การพัฒนานักออกแบบ	สนับสนุนแนวคิดใหม่ ๆ ของนักออกแบบเครื่องประดับ
3) การพัฒนานักอัญมณีศาสตร์	การจัดหาหลักสูตรประกาศนียบัตรนักอัญมณีศาสตร์เพื่อเพิ่ม ศักยภาพ
4) การพัฒนาผู้ประกอบการ และนักการตลาด	การแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับตลาดและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของกลุ่มผู้บริโภคอัญมณีและเครื่องประดับ
5) การสร้างแนวทางและแรง จูงใจให้แรงงานเข้ามาใน อุตสาหกรรมอัญมณี	การใช้อัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ (ฉบับที่ 5)
3. ด้านการควบคุมการผลิต	
1) การสร้างความมั่นใจให้แก่ ผู้บริโภค	การผลิตสินค้าภายใต้ตราสินค้าของตนเองที่ผ่านการรับรองจาก สถาบันตรวจสอบคุณภาพอัญมณีและเครื่องประดับ
2) การเรียนรู้และปรับใช้ตาม กฎระเบียบการนำเข้าวัตถุดิบ ในแต่ละประเทศ	จัดหาเครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้เทคโนโลยีการผลิตที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับกำลังการผลิต
3) การสนับสนุนเทคโนโลยีการ ผลิตสมัยใหม่เข้ามามีบทบาท ทางการผลิต	ภาครัฐให้การส่งเสริมผู้ประกอบการด้านสินเชื่อเกี่ยวกับการเครื่อง มือเครื่องจักรที่มีเทคโนโลยีการผลิตสมัยใหม่

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจ (อู่ยมนีและเครื่องประดับ) SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ณัฐพงศ์ ใจซื่อตรง, อีรณิกษ์ ศิริโหวาร, กันต์ฤทัย คลังพล

กลยุทธ์	แนวทางการขับเคลื่อน
4) การสนับสนุนทางการเงิน	ภาครัฐให้การส่งเสริมผู้ประกอบการด้านสินเชื่อเกี่ยวกับการเครื่องมือเครื่องจักร
4. ด้านคุณภาพการผลิต	
1) การพัฒนาแผนการปฏิบัติงานอย่างร่วมสมัย	เตรียมความพร้อมและปรับตัวให้ทันตามยุคอุตสาหกรรม 4.0
2) การสร้างความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชน	การถ่ายทอดเทคนิควิธีงานฝีมือทางการผลิตอู่ยมนีและเครื่องประดับจากรุ่นเก่าสู่รุ่นใหม่
3) การสร้างความเชื่อมโยงความรู้ด้านอู่ยมนีและเครื่องประดับสู่สากล	การเข้าร่วมประกวดการออกแบบเครื่องประดับอู่ยมนีอาเซียนประจำปี

อภิปรายผล

จากผลการสรุปผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยพบว่าประสิทธิภาพของธุรกิจ (อู่ยมนีและเครื่องประดับ) SMEs มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงใกล้เคียงกันในด้านการควบคุมการผลิต (Y3) ทรัพยากรเกี่ยวกับการผลิต (วัตถุดิบ) (Y1) และคุณภาพการผลิต (Y4) ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 0.277, 0.267 และ 0.261 ตามลำดับ แสดงว่าการเพิ่มการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ (อู่ยมนีและเครื่องประดับ) SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาสามด้านที่กล่าวมาเป็นหลัก โดยในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Y2) มีค่าน้ำหนัก 0.184 ซึ่งน้อยกว่ารายด้านอื่น แต่ก็ไม่มีค่าน้อยจนถึงระดับไม่ควรที่จะไม่ให้ความสนใจ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของธงชัย ศรีเบญจโชติ และคณะ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาอุปสงค์และลักษณะข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการประกอบธุรกิจอู่ยมนีและเครื่องประดับจังหวัดจันทบุรี พบว่า ข้อมูลทุกด้านมีความจำเป็นมาก โดยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ด้านการควบคุมการผลิต (Y3) ส่งผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจสูงที่สุด ทั้งนี้ เพราะทุกขั้นตอนการผลิตด้วยช่างฝีมือที่มีทักษะต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญ แต่ด้วยปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจ ดิจิตอล ซึ่งเป็นยุคที่ทุกธุรกิจต่าง ๆ เริ่มใช้ระบบเทคโนโลยีการผลิตมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการผลิต การติดตามผลการควบคุมการผลิตในขั้นตอนต่าง ๆ หรือแม้แต่การพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน แต่เนื่องจาก

ที่ผ่านมาประเทศไทยยังไม่ปรากฏว่ามีการลงทุนด้านเทคโนโลยีเท่าที่ควรจึงได้เป็นผลกระทบเชิงลบจากการพัฒนาเศรษฐกิจในยุค Thailand 3.0 ซึ่งกระทรวงอุตสาหกรรม ควรเป็นตัวกลางที่ได้รับมอบหมายให้ช่วยความช่วยเหลือเรื่องเครื่องมือกลาง เช่น ระบบคลาวด์ และบิ๊กดาต้า เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลต่าง ๆ ให้ง่ายต่อการนำมาใช้ พร้อมปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมให้มีความแข็งแกร่งขึ้น มีการบูรณาการองค์ความรู้และเทคโนโลยี ในหลายมิติทั้งการพัฒนาความรู้ใหม่ การปรับใช้ความรู้ในองค์กร และการถ่ายทอดความรู้ (Holsapple and Joshi, 2000) เพื่อยกระดับเศรษฐกิจไทยมียกระดับความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ SMEs โดยเฉพาะสินค้าอัญมณีและเครื่องประดับ ที่เน้นการผลิตสินค้าด้วยดีไซน์ และความแปลกใหม่ ขณะเดียวกันผู้ประกอบการควรปรับเปลี่ยนแนวคิดในการทำธุรกิจ มาเน้นการผลิตสินค้าที่มีดีไซน์ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคตามแนวกระแสนิยม แทนการเน้นการผลิตสินค้านำราคาถูกเพื่อจำหน่ายในปริมาณมาก (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอาเซียน, 2559) นอกจากนี้ยังรักีตามธุรกิจ ในภาคการผลิตไม่ว่าจะอยู่ในกลุ่มใดต่างก็ต้องเน้นไปที่ความต้องการลดต้นทุนการผลิตต่อหน่วยสินค้าที่ผลิต โดยมีเป้าหมายในการเพิ่มผลผลิตเพื่อความอยู่รอด เพื่อรักษาความสม่ำเสมอของกระบวนการผลิตให้เกิดความราบรื่นมีประสิทธิภาพสูงสุด (ธีรชัย โจนพิสุทธิ, 2557) ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเชิงดุลยภาพ (BSC) จัดเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการควบคุมความสมดุล (Balance) ที่ได้รับความนิยมในและใช้อย่างแพร่หลายในองค์กรธุรกิจ โดยควบคุมความสมดุลใน 3 ลักษณะคือ ความสมดุลระหว่างการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน (การเงิน ลูกค้า กระบวนการจัดการภายใน และการเรียนรู้และการเติบโตของธุรกิจ) ควบคุมความสมดุลระหว่างเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว และความสมดุลระหว่างเป้าหมายกับผลงานที่เกิดขึ้นจริง (กฤษณี มหาวิรุฬห์, 2546) ซึ่งผลวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวรานิ เวสสุนทรเทพ และคณะ (2549) ที่ทำการศึกษาการวางแผนกำไรของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารเกษตรแปรรูปในประเทศไทย โดยพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารเกษตรแปรรูปในประเทศไทย ในภาพรวมเจ้าของธุรกิจอาหารเกษตรแปรรูปให้ความสำคัญกับการวางแผนทางด้านปัจจัยการผลิตมากกว่าการวางแผนกำไร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ David Otley (1999) ที่ทำการศึกษาเรื่องการบริหารผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กรอบการวิจัย ระบบการควบคุมการปฏิบัติงาน และพบว่า องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ที่นำการบริหารเชิงดุลยภาพมาปรับใช้ในด้านคุณภาพการผลิต ยังขาดความครอบคลุมถึงบริบทการดำเนินการในภาพรวม โดยมีขอบเขตการประเมินที่จำกัดเฉพาะผลการดำเนินงานทางการเงิน รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barry JM (1997) ที่ทำการศึกษาความคิดเห็น

ของผู้ใช้บริการต่อการบริหารผลการปฏิบัติงาน ของ The Mecklenburg County Department of Environmental Protection (MCDEP) ซึ่งพบว่า ระบบการบริหารที่ดี มีกระบวนการที่เป็นวงจรทั้งหมด 3 กระบวนการหลัก ๆ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนผลการปฏิบัติงาน การสอนงาน และการสรุปการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จัดอยู่ในด้านการควบคุมคุณภาพ

2. ด้านทรัพยากรเกี่ยวกับการผลิต (วัตถุดิบ) (Y1) ส่งผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจ ทั้งนี้เพราะในอนาคตของอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับอาจพบกับความขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งเป็นทรัพยากรธรรมชาติทุกอย่างเป็นสิ่งที่ใช้แล้วย่อมหมดไป เช่นเดียวกันกับแร่ธรรมชาติที่เป็นวัตถุดิบก่อนขึ้นเจียระไนเป็นตัวพลอย โดยปัจจุบันนับเป็นวัตถุดิบที่ไม่อาจหาได้ภายในประเทศ จึงต้องมีการนำเข้าจากต่างประเทศซึ่งวัตถุดิบที่นำเข้าส่วนมากจัดเป็นวัตถุดิบในขั้นการเจียระไนเป็นตัวพลอยสำเร็จที่พร้อมนำมาประดับบนเครื่องประดับ และด้วยความเข้มงวดในการตรวจสอบแหล่งที่มาของวัตถุดิบจึงอาจทำให้ประสิทธิภาพการผลิตลดน้อยลงไปด้วยเนื่องจากการขาดแคลนวัตถุดิบรวมถึงอัตราค่าใช้จ่ายด้านภาษี เป็นต้น ดังนั้นการศึกษาหาข้อมูลได้ถึงแหล่งกำเนิดวัตถุดิบ ก็สามารถช่วยให้ระบบในอุตสาหกรรมการผลิตเป็นไปได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต เห็นได้ว่าในส่วนของการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) ด้านทรัพยากรเกี่ยวกับการผลิต (วัตถุดิบ) เมื่อจัดลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานพบว่าอยู่ในระดับที่สองโดยแตกต่างอันดับแรกเพียงเล็กน้อย หมายความว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใกล้เคียงกับปัจจัยอันดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของประสพ อนุชาติ (2548) กล่าวว่า การวางแผนย้อนกลับไปถึงความต้องการของวัตถุดิบเป็นเทคนิควิธีการวางแผนเพื่อจัดหาวัสดุให้เกิดความพอเพียงและทันเวลากับความต้องการในทุกขั้นตอนของการผลิต และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเรา ธงรัช (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องกลยุทธ์การบริหารจัดการปัจจัยการผลิตอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่าการปรับพิธีการให้ความสะดวกต่อการนำเข้าอัญมณีและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการอัญมณีฯ นำไปปฏิบัติได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Morone Piergiuseppe และ Testa Giuseppina (2005) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคการผลิตในประเทศอิตาลี โดยพบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันคือ การรวมเขตอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าที่มีอุปสงค์อุปทานแรงงานท้องถิ่นที่เป็นประเภทเดียวกัน และมีการประสานกันในการจัดหาแหล่งวัตถุดิบที่มีราคาถูกให้กับสมาชิก

3. ด้านคุณภาพการผลิต (Y4) ส่งผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจ ทั้งนี้เพราะคุณภาพการผลิตสามารถวัดได้ด้วยความรู้สึกพึงพอใจที่ผู้บริโภคได้รับ หรือผลตอบรับกลับจากลูกค้า (Singh, et al., 2006) ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์เหล่านั้นของผู้บริโภคในเรื่องของอุตสาหกรรมอัญมณีก็เช่นเดียวกันคือ ประเทศไทยมีภาพลักษณ์ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลด้วยเรื่องของความประณีต ความสวยงามในการเจียระไนอัญมณีและเครื่องประดับ ซึ่งเปรียบเทียบได้ว่าประเทศไทยนั้นมีคุณภาพการผลิตที่ได้เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของผู้ผลิตสินค้า แต่คุณภาพจะดีมากน้อยอย่างไร ผู้ใช้จะเป็นผู้ตัดสินใจหรือที่เรียกว่า คุณภาพจากประสบการณ์ (ยุทธ กัยวรรณ, 2546) โดยวิธีการปฏิบัติงานหรือวิธีที่ช่างฝีมือในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับของไทยใช้ในการผลิตอัญมณีส่วนใหญ่อัญมณีจะผ่านขั้นตอนการเจียระไนด้วยเครื่องมือเพียงไม่กี่ชิ้นแต่สามารถผลิตอัญมณีที่มีความประณีตสวยงามจนเป็นที่ยอมรับจากทั่วโลก เปรียบเทียบได้กับความเป็นเลิศในด้านทักษะฝีมือการผลิต ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จต่อการผลิตอัญมณีและเครื่องประดับให้มีความสวยงามจะได้รับกรยกย่อง ยอมรับในสายตาต่อนานาชาติประเทศ ได้แก่

1. ความรู้และความเข้าใจ เกี่ยวกับการทำให้พลอยมีคุณภาพดีขึ้นสวยงามขึ้น และรู้ถึงขั้นตอนการเจียระไนพลอย
2. ความศรัทธาและมุ่งมั่น ที่บรรจงให้ตัวพลอยเกิดความสวยงามเป็นอย่างมาก
3. ภาวะผู้นำ ที่พร้อมถ่ายทอดเทคนิควิธีการเจียระไนอันเป็นประสบการณ์เฉพาะทางที่ยาวนานให้กับคนรุ่นหลัง
4. ความกล้า ในการสร้างสรรค์ชิ้นงานเชิงบวกที่อุทิศให้กับการผลิตเพื่อความเป็นเลิศในด้านนั้น ๆ และ
5. การบริหารระบบ เป็นการนำความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพด้วยกรรมวิธีต่าง ๆ กับพลอยแต่ละชนิดเพื่อที่ทำให้พลอยมีความสดใส ปราศจากรอยตำหนิ มีความสดใสที่สวยงามขึ้น (พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย, 2543) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรณศิริ เนินพรหม (2554) ได้ทำการศึกษาถึงการประยุกต์การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและผลการปฏิบัติงานของธุรกิจ กรณีศึกษา องค์กรที่มีการประยุกต์ใช้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรหรือองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติหรือรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ โดยพบว่า องค์กรประกอบด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดและการจัดการกระบวนการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการปฏิบัติงานของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (การจัดการด้านแรงงาน) (Y2) ส่งผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจ ทั้งนี้เพราะแรงงานฝีมือในธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ นับเป็นจุดแข็งที่สำคัญที่เห็นได้ชัดและเป็นที่ประจักษ์ต่อสายตาทั่วโลกว่า ความประณีต ความสวยงามที่แสดงถึงความใส่ใจต่อสิ่งที่ปฏิบัติเพื่อต้องการให้ผู้ได้เห็นมีความรู้สึกชื่นชมและต้องการ

กรอบครอง สำหรับในส่วนของการจัดลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานพบว่า อยู่ในระดับต่ำสุด หมายความว่า ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (การจัดการด้านแรงงาน) เมื่อเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ (อัญมณีและเครื่องประดับ) SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล น้อยที่สุดอาจเนื่องมาจากส่วนใหญ่แรงงานในด้านนี้เป็นแรงงานฝีมือที่ใช้ทักษะความชำนาญและประสบการณ์ตรงที่มีอยู่ดั้งเดิมอยู่แล้ว ที่เป็นจุดเด่นที่ส่งผลต่อการเสริมสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงด้านอัญมณีและเครื่องประดับได้ดีที่สุดปัจจัยหนึ่ง แต่อย่างไรก็ดี แรงงานจากฝีมือของมนุษย์ ยังเป็นแรงงานที่ในทุก ๆ ธุรกิจขาดเสียไม่ได้และ ซึ่งในเรื่องการพัฒนาเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจ ดิจิตอล (Digital Economy) ที่ทุกอย่างจะนำเทคโนโลยีมาและอินเทอร์เน็ต มาปรับใช้ทดแทน (สุธรรม อยู่ในธรรม และคณะ, 2559) ในส่วนของภาคส่วนงานของรัฐ กระทรวงแรงงานได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาแรงงานช่างฝีมืออัญมณีให้เป็นแรงงาน มีทักษะฝีมือที่เป็นมาตรฐาน ดังนั้นจึงได้มีประกาศเรื่องการกำหนดอัตราค่าจ้างมาตรฐาน ฝีมือ เพิ่มขึ้นอีก 20 สาขาอาชีพใน 5 กลุ่มอุตสาหกรรม (กลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ ชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ ยานยนต์ อัญมณี และกลุ่มโลจิสติกส์) เพื่อเป็นแรงจูงใจให้คนทำงาน ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น และจะต้องปรับตัว ให้เข้ากับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปได้ตลอดเวลา เพื่อขับเคลื่อนประเทศที่กำลังสู่ยุค Thailand 4.0 (กระทรวงแรงงาน, 2559) จากการเน้นย้ำโดยกระทรวงแรงงาน ได้ทำให้พบว่า แท้จริงแล้ว เรื่องการจัดการ คน เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ (ประคัลภ์ ปันพหลังกูร, 2555) สอดคล้องกับผลงานวิจัยของมนัสนันท์ พงษ์ประเสริฐชัย (2550) ที่ทำการ ศึกษาความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย ตามแนวคิด ฐานทรัพยากร กรณีศึกษากลุ่มผู้ผลิตสินค้าประเภทอาหารเพื่อการส่งออก โดยพบว่า ทรัพยากร มนุษย์ส่งผลเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขันอย่างมาก ผู้บริหารและพนักงานในองค์กร ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรมีความสามารถ สร้างผลตอบแทนที่ดีและสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้แก่องค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ Victor Hugo (2014) ที่ศึกษาแนวทางการเปลี่ยน บริษัท ขนาดเล็กและขนาดกลาง ที่จะย้ายวิสาหกิจอุตสาหกรรมการผลิตแบบสิ้น ในประเทศเอกวาดอร์ ซึ่งพบว่าผลจากการ นำเครื่องมือในการบริหารจัดการเข้ามาปรับปรุงกระบวนการผลิตส่งผลให้ผลิตภาพของการผลิต เพิ่มขึ้นร้อยละ 61.38 ของมูลค่าที่ได้เดิม กำไรสุทธิเพิ่มขึ้นร้อยละ 119 ผลผลิตที่ได้รับเพิ่มขึ้น โดยเฉลี่ยร้อยละ 52.8 รวมถึงช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 การนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ควรวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อสิ่งที่ต้องการต้องการจะวัดให้ชัดเจน เพื่อทราบถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยของด้านนั้น ๆ และมีข้อมูลที่เหมาะสมถูกต้องกับองค์กรที่แท้จริง

1.2 การนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ควรพิจารณาถึงแนวทางความเป็นไปได้ที่องค์กรสามารถใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด เพื่อให้การปรับใช้ขององค์กรที่ได้รับจากผลการวิจัยมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาถึงรูปแบบการจัดหาวัตถุดิบทดแทนในการผลิตของอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่แห่งการผลิตอัญมณีและเครื่องประดับด้วยวัตถุดิบทดแทนวัตถุดิบธรรมชาติ

References

- Barry JM. (1997). Guest commentary. Performance management. *Journal of Environmental Health (JENVIRONS HEALTH)*, 97(60/4): 35-9.
- David Otley. (1999). Performance management: a framework for management control system research. *Management Accounting Research*, 10(4): 363-382.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th edit.). New Jersey: Prentice Hall.
- Holsapple, C. W., & K.D. Joshi. (2001). An Investigation of Factors that Influence the Management of Knowledge in Organizations. *Journal of Strategic Information Systems*, 9(2/3): 235-260.
- Misrity of labour. (2016). News [June, 9 2016]. *Ministry of Labor increased the maximum wage of 550 baht per day from 10 August 2016*. Retrieved on 22 August 2019, from <http://www.mol.go.th/content/50741/1465442317>.

- Morone Piergiuseppe and Testa Giuseppina. (2005). *What Makes Small and Medium Enterprises Competitive : An investigation into the Italian manufacturing sector*. Dipartimento di Scienze Economiche, Matematiche e Statistiche Italy.
- Nernprom, W. (2011). *Total Quality Management and Business Performance: A Case Study of The TQM Organizations or The Organiztions that Won The Thailand Quality Award or Thailand Quality Class*. (M.BA. Thesis, Kasetsart University).
- Rojanapisut, T. (2014). *SMEs 005 Strategies for success in reducing and controlling production costs..* Retrieved on 15 August 2015, from <http://www.smi.or.th/index.php/sample-sites-10/sample-sites-10/391-kkkkkk>.
- Singh, M.D, et al. (2006). Survey of Knowledge Management Practices in Indian Manufacturing Industries. *Journal of Knowledge Management*. 10(6): 110-128.
- Sribenjachoti, T. and Others. (2010). The Study of Demand and Characteristics of the Information are Needed to Operate Gems and Jewelry Business: Chanthaburi Province. Chantaburi: Rambhaibarni Rajabhat University.
- Tongtawat, R., Chaokiritipong, T. and Wongnaya. (2007). The management strategy of production factors of the gems and jewelry industry in Measod district Tak Province. *The Golden Sak : Humanities and Social Sciences Journal*, 22(3): 98-115.
- Vessoontorntep, W., Jiamjairax, T. and Phantuwat, P. (2006). *The study of profit planning for small and medium-sized enterprises: processed agriculture food industry in Thailand*. Bangkok: Suandusit University.
- Victor Hugo. (2014). *A methodology to transform small and medium companies to lean manufacturing Enterprises in Ecuador. Manufacturing and Materials Engineering*. Massachusetts: The Faculty of The Worcester Polytechnic Institute.