

การจัดการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์เพื่อยกระดับให้เป็นสินค้า

OTOP PREMIUM

**SUPPLY CHAIN MANAGEMENT OF HANDWEAVING SILK IN
SURIN PROVINCE FOR UPGRADE PRODUCT TO OTOP PREMIUM**

ธนาภรณ์ สมานทอง

THANAPORN SAMANTHONG

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**SUPPLY CHAIN MANAGEMENT OF HANDWEAVING SILK IN SURIN
PROVINCE FOR UPGRADE PRODUCT TO OTOP PREMIUM**

THANAPORN SAMANTHONG

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE
LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT G
COLLEGE OF LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2018
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การจัดการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ เพื่อยกระดับให้เป็นสินค้า OTOP Premium
คำสำคัญ	เส้นใยไหม, ผ้าไหมทอมือ
นักศึกษา	ธนาภรณ์ สมานทอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.วรพล วัฒนานนท์
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
คณะ	วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การจัดการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือ ในจังหวัดสุรินทร์เพื่อยกระดับให้เป็นสินค้า OTOP Premium มีวัตถุประสงค์ คือ 1.เพื่อศึกษากระบวนการวางแผน การจัดหา การผลิต การส่งมอบ และการส่งคืนสินค้าของกลุ่มชุมชนผ้าไหมทอมือ 2.เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพ การดำเนินงานเพื่อยกระดับผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ให้เป็นสินค้า OTOP Premium ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 22 กลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มอาชีพมีการวางแผนการดำเนินการตามประสบการณ์การทำงาน ซึ่งไม่มีการจดบันทึกข้อมูล (2) กลุ่มอาชีพส่วนใหญ่มีการผลิตวัตถุดิบเองโดยการปลูกหม่อนเลี้ยงไหม ในส่วนของวัตถุดิบที่สั่งซื้อจะเลือกจากคุณภาพและตัดสินใจเลือกผู้จำหน่าย (3) กลุ่มอาชีพส่วนใหญ่ผลิตเพื่อจำหน่าย โดยจะทำการผลิตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัญหาที่พบระหว่างการผลิตส่วนใหญ่พบว่ามีปัญหาเรื่องการข้อมสีย้อมและมีการทอดผืน (4) กลุ่มอาชีพส่วนใหญ่ในการขนส่งสินค้าไม่มีการบันทึกข้อมูล และจะเลือกวิธีการจัดส่งตามความต้องการของลูกค้า (5) การส่งคืนพบว่ามียานพาหนะที่มีการส่งคืนสินค้ากลับ เนื่องจากการถ่ายรูปสินค้าบางชิ้นเมื่อเทียบกับสินค้าจริงมีสีไม่ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ

คำสำคัญ : ผ้าไหม , SCOR MODEL

TITLE	SUPPLY CHAIN MANAGEMENT OF HANDWEAVING SILK IN SURIN PROVINCE FOR UPGRADE PRODUCT TO OTOP PREMIUM
KEYWORD	HANDWEAVING SILK, SILK FIBER
STUDENT	THANAPORN SAMANTHONG
ADVISOR	DR. WORRAPON WANGKANANON
LEVEL OF STUDY	MASTER OF SCIENCE PROGRAM IN LOGISTIC AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT
FACULTY	COLLEGE OF LOGISTIC AND SUPPLY CHAIN SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2018

ABSTRACT

Research subject Supply chain management of handweaving silk in Surin province for upgrade product to OTOP premium. The purpose is 1. To study supply chain management of handweaving silk. 2. To present guidelines for improving the operational efficiency for upgrade product to OTOP premium .The researcher used a qualitative study method By analyzing the supply chain management process, operation of the handweaving silk group With In-Depth Interview.

The results of the research showed that (1) the occupation group had planned the implementation of work experience (2) Most occupational groups have produced their own materials by planting silk. In the part of the raw materials ordered, will choose from the quality and decide to choose the supplier (3) The problems encountered during the production are found that the problem of dyeing is wrong. (4) Most occupational groups in the transportation of goods do not record information and will choose the delivery method according to the requirements of Customer (5) Returns is many products have been returned some products compared to the actual product.

Keyword: Silk , SCOR MODEL

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.ธรีณี มณีศรี ซึ่งท่านเป็นอาจารย์ผู้สอนในวิทยาลัยโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ขอขอบพระคุณ ดร.วรพล วัฒนานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจทาน แก้ไขจนทำให้การค้นคว้าอิสระเล่มนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้และขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน แห่งมหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ช่วยประสิทธิ์ประสาทความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติแก่ผู้วิจัยเสมอมาตั้งแต่เข้าศึกษาสู่สถาบันการศึกษาแห่งนี้

ขอขอบคุณกลุ่มชุมชนผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ที่กรุณาเสียสละเวลาให้สัมภาษณ์ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าอิสระเล่มนี้มาได้ด้วยดีจนสำเร็จ และสิ่งที่คุณอย่างมากคือเพื่อน ๆ ร่วมรุ่น สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน รุ่นที่ 11 ทุกคน ขอคุณเจ้าหน้าที่ในหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ที่ช่วยในการสนับสนุนการเรียน การวิจัย ตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยศึกษาอยู่ ท้ายสุดนี้คุณงามความดีอันเกิดจากการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ผู้วิจัยขอน้อมนุชาคุณบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์วิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

ธนาภรณ์ สมานทอง

สิงหาคม 2562

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VII
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์.....	4
2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	
ความเป็นมาผ้าไทย.....	5
การจัดการโซ่อุปทาน.....	8

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	SCOR MODEL.....	12
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
3	วิธีการดำเนินงานวิจัย.....	
	ระเบียบวิธีวิจัย.....	17
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
	เครื่องมือการวิจัย.....	18
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	18
4	การวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล.....	
	ผลการวิเคราะห์การวางแผนการผลิตผ้าไหมทอมือ.....	19
	ผลการวิเคราะห์การจัดหาวัตถุดิบในการผลิตผ้าไหมทอมือ.....	20
	ผลการวิเคราะห์กระบวนการผลิตผ้าไหมทอมือ.....	20
	ผลการวิเคราะห์การส่งมอบสินค้าผ้าไหมทอมือ.....	22
	ผลการวิเคราะห์การส่งคืนสินค้าผ้าไหมทอมือ.....	23
	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการ โซ่อุปทาน ผ้าไหมทอมือ.....	24
	ข้อเสนอแนะที่ควรปฏิบัติ.....	24

5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการวิจัย.....	25
	อภิปรายผล.....	26
	ข้อเสนอแนะ.....	28
	บรรณานุกรม.....	30
	ภาคผนวก.....	31
	แบบสัมภาษณ์.....	32
	ประวัติผู้วิจัย.....	36

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงลักษณะกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ตามการวางแผนการผลิต.....	19
4.2	แสดงการจัดหาวัตถุดิบประเภทเส้นไหม.....	20
4.3	SCOR ระดับชุมชนผ้าไหมทอมือ.....	21

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
2.1 ผ้าไหมทอมือสุรินทร์.....	7
2.2 ฟังก์การทำงานในระบบ SupplyChain Management.....	8
2.3 SCOR MODEL.....	14

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

โดยในช่วงปี 2561 การค้าระหว่างประเทศของอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มไทยในเดือนธันวาคม 2561 พบว่า การส่งออกสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม มีมูลค่า 536.9 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ลดลงร้อยละ 2.68 เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันของปีก่อน แบ่งเป็น การส่งออกกลุ่มสิ่งทอ มีมูลค่า 355.3 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ลดลงร้อยละ 6.31 ขณะที่ภาพรวมการนำเข้าของอุตสาหกรรมดังกล่าว มีมูลค่า 419.0 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 10.89 แบ่งเป็น การนำเข้ากลุ่มสิ่งทอ มีมูลค่า 276.6 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 8.95 และส่งผลให้ภาพรวมดุลการค้าเกินดุล คิดเป็นมูลค่า 117.9 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (ศูนย์ข้อมูลและดิจิทัลอุตสาหกรรม สถาบันพัฒนาอุตสาหกรรมสิ่งทอ 29 มกราคม 2562)

อย่างไรก็ตามแม้ว่าประเทศไทยจะเป็นแหล่งผลิตผ้าไหมที่มีคุณภาพของโลก แต่การผลิตผ้าไหมของไทยต้องใช้แรงงานคนเป็นหลัก ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าการใช้เครื่องจักร และประเทศไทยยังมีการนำเข้าผ้าฝ้ายทอด้วยไหมจากประเทศจีน อิตาลี และอินเดีย เนื่องจากผ้าที่นำเข้ามามีความหลากหลาย ราคาถูกกว่าผ้าไหมของไทยและคุณภาพดีพอสมควร ดังนั้นผู้ประกอบการ กลุ่มอาชีพทอผ้าไหม จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาศักยภาพการดำเนินงาน กระบวนการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันไว้ว่าจะเป็นตลาดในประเทศและต่างประเทศ

ทั้งนี้ ในแถบภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการทอผ้าไหมเป็นจำนวนมาก ซึ่งจังหวัดสุรินทร์เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีวัฒนธรรมการทอผ้าไหมมาช้านานและได้สืบทอดเป็นมรดกทางวัฒนธรรมมาจนานจนเป็นเอกลักษณ์ของตนเองที่น่าสนใจยิ่งหากศึกษาอย่างลึกซึ้งแล้วจะค้นพบเหตุผลหลายประการที่สนับสนุนว่า จังหวัดสุรินทร์มีเอกลักษณ์เฉพาะของตนเองในเรื่องผ้าไหม ตลอดจนประเพณีวัฒนธรรมต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อการผลิตและการทอ ไม่ว่าจะเป็นลวดลายของผ้าไหม การผลิตเส้นไหมน้อย และกรรมวิธีการทอ จังหวัดสุรินทร์นิยมนำเส้นไหมชั้นหนึ่งหรือไหมน้อยมาใช้ในการทอผ้าไหมน้อยจะมีลักษณะเป็นผ้าไหมเส้นเล็ก เรียบ นุ่ม เวลาสวมใส่จะรู้สึกเย็นสบาย

นอกจากนี้การทอผ้าไหมของจังหวัดสุรินทร์ ยังมีกรรมวิธีการทอที่สลับซับซ้อน และเป็นกรรมวิธีที่ยาก ซึ่งต้องใช้ความสามารถและความชำนาญจริง เช่น การทอผ้ามัดหมี่พร้อมยกดอกไปในตัว ซึ่งทำให้ผ้าไหมที่ได้เป็นผ้าเนื้อแน่นมีคุณค่า มีการทอที่เดียวในประเทศไทย ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษากลุ่มอาชีพทอผ้าไหมโดยอาศัย SCOR Model ศึกษาโซ่อุปทานของผ้าไหมทอมือ ในจังหวัดสุรินทร์ ตั้งแต่การวางแผน การจัดหา การผลิต การส่งมอบ และการส่งคืนสินค้ากลับ

เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อยกระดับผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ให้เป็นสินค้า OTOP Premium

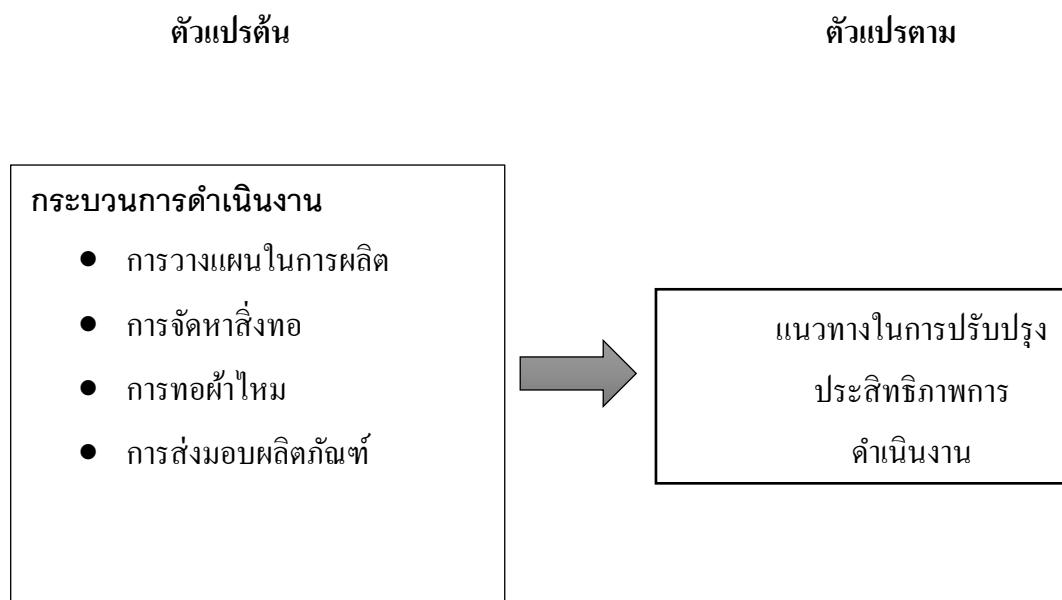
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยเรื่องการจัดการผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1.2.1 เพื่อศึกษากระบวนการวางแผน การจัดหา การผลิต การส่งมอบ และการส่งคืนสินค้าของกลุ่มชุมชนผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ด้วย SCOR MODEL

1.2.2 เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อยกระดับผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ให้เป็นสินค้า OTOP Premium

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 ขอบเขตของกาวิจัย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการวิจัยเรื่องการจัดการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ จึงได้มีการกำหนดขอบเขตการวิจัยดังต่อไปนี้

1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากระบวนการดำเนินงานของกลุ่มผ้าไหมทอมือตั้งแต่การวางแผน การจัดหา การผลิต การส่งมอบ และการส่งคืนสินค้ากลับ โดยอาศัยแนวบริหารจัดการโซ่อุปทานในจังหวัดสุรินทร์

2.ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตพื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มชุมชนผ้าไหมทอมือในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 22 กลุ่ม ใน 2อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสุรินทร์และอำเภอเขวาสินรินทร์

3.ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ดำเนินงานในกลุ่มชุมชนผ้าไหมทอมือเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ 22 กลุ่ม ใน 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสุรินทร์และอำเภอเขวาสินรินทร์

4. ขอบเขตด้านเวลา

เริ่มตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2562 - เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2562

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่องการจัดการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ดังต่อไปนี้

1.5.1 กลุ่มชุมชนผ้าไหมทอมือ รวมทั้งสมาชิกผู้ประกอบการในห่วงโซ่อุปทานผ้าไหมรายอื่นสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน

1.5.2 ผู้ที่สนใจสามารถนำผลการศึกษาเป็นแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานรวมทั้งผู้ประกอบการอุตสาหกรรมคล้ายคลึงกัน

หน่วยงานที่จะนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

- กลุ่มผลิตผ้าไหม
- กลุ่มหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์
- กรมพัฒนาชุมชน เพื่อการพัฒนาอาชีพที่มั่นคง
- สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนที่เปิดสอนหลักสูตรเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์ และห่วงโซ่อุปทาน

1.6 คำนิยามศัพท์

ผ้าไหม

เนื้อผ้าเป็นมันแวววาวมีราคาค่อนข้างแพง ประเทศจีนเป็นประเทศแรกที่รู้จักเลี้ยงไหมและนำเส้นไหมผลิตเป็นผ้าไหม คุณสมบัติทั่ว ๆ ไปของผ้าไหม นอกจากจะมีเนื้อมันแวววาวสวยงามมากแล้วยังเหนียวมาก สวม-ใส่สบาย ปรับให้เหมาะกับอากาศร้อนเย็นได้ดีจะรู้สึกเย็นเมื่ออากาศร้อนและจะรู้สึกอุ่นเมื่ออากาศหนาว ผ้าไหมย้อมสีติดง่ายพิมพ์ลวดลายได้สวยงามเวลาสวมใส่ไหมจะเสียดสีกันทำให้เกิดเสียง เรียกกันว่าเสียง สายไหม ผ้าไหมนิยมนำมาตัดเป็นเสื้อผ้าเครื่องใช้ที่ให้ความงามหรูหราและใช้เป็นครั้งคราวไม่นิยมตัดเสื้อผ้าที่ต้องใส่ประจำวันนัก ทั้งนี้เพราะผ้าไหมราคาค่อนข้างแพงซักรีดยากผ้าไหมที่ฟอกเอาขี้ผึ้งที่ติดมากับเส้นใยออกหมด น้ำหนักจะเบาและค่อนข้างยับง่ายต้องตกแต่งให้ทนยับ ผ้าไหมจะเก่าเร็วถ้าซักบ่อย ๆ ไม่ทนต่อสารซักฟอกที่มีส่วนผสมของด่างเข้มข้นและไม่ทนต่อแสงแดดเวลาซักผ้า-ไหมจึงต้องทำอย่างระมัดระวังมากกว่าการซักผ้าชนิดอื่น

SCOR MOEL

ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่ออธิบายลักษณะและแสดงให้เห็นกิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีกำหนดกระบวนการทำงานต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีโครงสร้างแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการซึ่ง SCOR model ประกอบไปด้วย 5 กระบวนการหลักคือ 1.Plan 2.Source 3.Make 4.Delivery 5.Return เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันในการปฏิบัติงาน แบบจำลอง SCOR ได้กำหนดขั้นตอนการพัฒนาเป็น 4 ระดับ

SCOR ระดับที่ 1 เป็นขั้นตอนในการพัฒนาโซ่อุปทานองค์กรโดยทำการวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร ปัจจุบันการวัดประสิทธิภาพและผลในการปฏิบัติงาน

SCOR ระดับที่ 2 หลังจากที่ได้กำหนดกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และขอข่ายการจัดการที่เกี่ยวข้องจาก SCOR ในระดับที่ 1 แล้ว นำมาแปรเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยกำหนดเป็นโครงสร้างของโซ่อุปทาน

SCOR ระดับที่ 3 จะเป็นการกำหนดรายละเอียดในแต่ละส่วนของกระบวนการภายในและระหว่างองค์กร ที่ได้กำหนดไว้ในระดับที่ 2

SCOR ระดับที่ 4 เป็นการนำสิ่งที่ได้กำหนดมาไปปฏิบัติให้เกิดผลตามที่กำหนดไว้ โดยมีการกำหนดแบบแผนการปฏิบัติงาน ในรูปแบบที่เหมาะสมกับกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ในโครงสร้างโซ่อุปทานขององค์กร

บทที่ 2

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการ ไซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ด้วย SCOR MODEL ได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานวิจัยเรื่องนี้ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษา และการจัดทำแบบสอบถามงานวิจัย รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงประกอบการอภิปรายผลงานวิจัย ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 ความเป็นมาผ้าไหม
- 2.2 การจัดการ ไซ่อุปทาน
- 2.3 SCOR MODEL
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความเป็นมาผ้าไหม

ประวัติของผ้าไหม ที่มีหลักฐานและการค้นพบเก่าแก่ที่สุด พบที่ประเทศจีน ประมาณ 4,700 กว่าปีก่อน โดยมีหลักฐานที่สามารถอ้างอิงได้ คือ หนังสือจีนโบราณชื่อ "ไคเก็ก" ที่กล่าวถึงราชวงศ์จีน พระนาง หนึ่งในผู้ริเริ่มค้นพบ การทอผ้าจากเส้นใยไหม

ส่วนในประเทศไทยพบหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการทอผ้าไหมที่เก่าแก่ที่สุดประมาณ 3,000 กว่าปีที่แล้ว โดยพบเศษผ้าไหมของวัฒนธรรมบ้านเชียง ณ บ้านนาดี อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดร และบริเวณพื้นที่อื่นๆ ในภาคอีสาน ซึ่งจากการสันนิษฐาน พบว่า มีการเลี้ยงตัวไหม และนำมาทอเป็นผ้าไหมเป็น ใช้เป็นเครื่องนุ่งห่ม กระจายทั่วไปในแถบภาคอีสาน สายพันธุ์ไหมที่ใช้เป็นสายพันธุ์พื้นเมืองที่มีการปักตัวได้ตลอดทั้งปี มีลักษณะรูปร่างเรียวกเล็กสี่เหลี่ยม ในส่วนภาคอื่นๆ ของประเทศมีหลักฐานตรวจพบถึงการทอผ้าไหมเป็นเครื่องนุ่งห่มปรากฏตามจารึกของพงศาวดารต่างๆ ตั้งแต่สมัยอยุธยา กรุงธนบุรี จนถึงรัชสมัยปัจจุบัน

ต่อมาการทอผ้าไหมได้มีการปรับปรุงพันธุ์ และได้อนุรักษ์ไว้ในโครงการต่างๆ และหน่วยงานต่างๆ ทำให้มีการปรับปรุงคัดแปลง และเริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งยังคงเป็นที่นิยมสำหรับแต่ละครอบครัวในการทอผ้าไหมสำหรับงานบุญ และเป็นรายได้เสริมแก่ครอบครัวนั่นเอง

รูปแบบ และคุณลักษณะพิเศษของผ้าไหมไทย

เอกลักษณ์ของชาติไทย จะถูกถ่ายทอดให้ปรากฏเป็นลวดลายต่าง ๆ เช่น ลายไทย ดอกไม้ รูปทรงเรขาคณิต รูปสัตว์ สัญลักษณ์ประจำท้องถิ่นต่างๆมากมายมาถ่ายทอดโดยการทอลงบนผืนผ้า โดยฝีมือและภูมิปัญญาของชาวบ้าน ลวดลายดังกล่าวละเอียดอ่อน สวยงาม อ่อนช้อย ผู้สวมใส่รู้สึกสบาย สว่างมีเสน่ห์ และยังคงเอกลักษณ์ของความเป็นไทย ปัจจัยสำคัญอีกข้อหนึ่งที่ทำให้ผ้าไทยได้รับความนิยมคือคุณสมบัติพิเศษเฉพาะของเส้นใย

ผ้าไหม ทำจากเส้นใยธรรมชาติที่ได้จากสัตว์จำพวกหนอนไหม โดยคายเส้นใยออกมาทางปากมีความยาวต่อเนื่อง เมื่อนำมาทอเป็นผืนผ้าทำให้อ่อนนุ่ม เป็นมัน เหนียว ยืดหยุ่นได้ดี ดูซับความชื้น ย้อมสีง่ายและสวมใส่สบายเนื่องจากมีความชื้นในตัวเอง (Moisture Regain) นอกจากนี้ข้อดีต่างๆแล้วผ้าไหมของไทยยังคงมีข้อจำกัดคือ เส้นใยไหมเสื่อมคุณภาพได้ง่าย หากถูกความร้อนสูงจากเตารีด แสงแดด นอกจากนี้แมลงชอบกัดกินเส้นไหมเพราะเป็นเส้นใยโปรตีน และสีที่ย้อมจะเสื่อมคุณภาพเมื่อถูกความชื้นมากเกินไป ดังนั้นควรเก็บรักษาไว้ในที่แห้ง จากความประณีตทำให้ผ้าไหมไทยมีราคาที่สูงในระดับหนึ่ง คงเอกลักษณ์ แต่ค่อนข้างจะดูแลยาก ดังนั้นผ้าไหมจึงได้รับความนิยมยังไม่สูงมากนักในสังคม แต่จะนิยมแค่คนบางกลุ่ม

ชนิดของผ้าไหม

ผ้าไหมมีมากมายหลากหลายชนิด โดยแบ่งแยกตามภูมิภาค และประเพณีดั้งเดิม โดยแต่ละที่จะมีลวดลายที่แตกต่างกัน โดยการจำแนกชนิดของผ้าไหมจะจำแนกตามลวดลายที่ได้ทอขึ้นมาซึ่งมีมากมายตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน แต่จะขอยกเพียงตัวอย่างชนิดของผ้าเพื่อเป็นแบบอย่างในการเลือกซื้อ หรือการปรับปรุงการใช้งานต่อไปของคนรักการออกแบบตกแต่งภายในซึ่งมีดังต่อไปนี้

ฝ้ายก เป็นผ้าไหมที่ทอภายในตัว โดยใช้เส้นพุ่งพิเศษเป็นดินเงินดินทอง ทอกันแพร่หลายในภาคเหนือที่จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูนและภาคใต้ที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่รู้จักกันแพร่หลายในชื่อของ “ไหมพุมเรียง”

ฝ้ายก เป็นผ้าที่ใช้วิธีการเก็บและทอเช่นเดียวกับฝ้ายจืด แต่มีการทำลวดลาย ด้วยการเพิ่มเส้นพุ่งพิเศษเข้าไปเป็นช่วงๆ ไม่ติดต่อกันทำให้สามารถ สลับสีและลวดลายได้ ลักษณะผ้าจึงมีสีสันและลวดลายมากกว่าผ้าที่ได้จากการทำจืด แหล่งผลิตฝ้ายกที่มีชื่อเสียง ได้แก่ สุโขทัย เชียงใหม่ ราชบุรี อุดรดิตถ์ ผ้าที่มีการทำจืดหรือจกที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก เช่น ผ้ากาบบัว ซึ่งเป็นผ้าเอกลักษณ์ของจังหวัดอุบลราชธานี

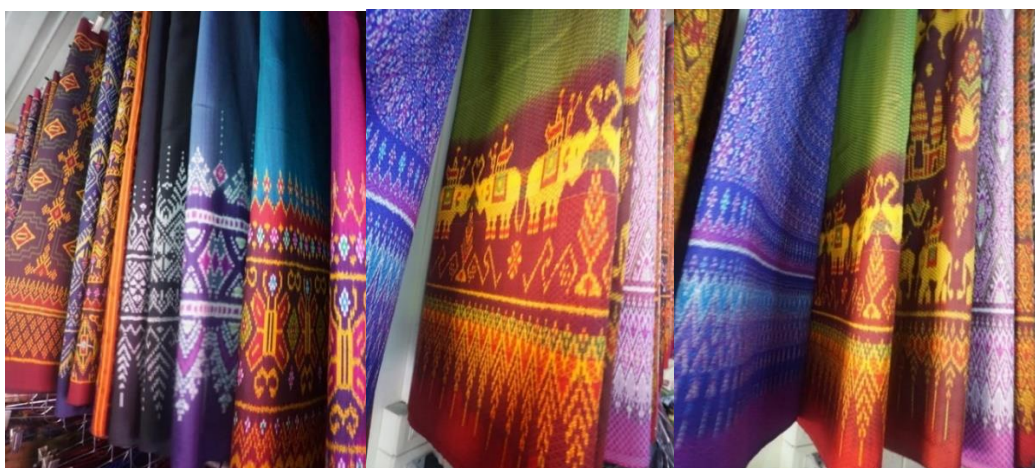
ผ้าแพรวา เป็นผ้าทอที่มีลักษณะลวดลายผสมกันระหว่างลายขีดและจกบนผืนผ้า ผ้า “แพรวา” หมายถึง ผ้าที่มีความยาวประมาณวา เพื่อใช้เป็นสไบ แพรวาเป็นผ้าซึ่งใช้ในงานพิธีต่างๆ ตามวัฒนธรรมของชาวภูไท เอกลักษณะดั้งเดิมจะมีสีแดงเป็นพื้นปัจจุบันได้มีการดัดแปลงลักษณะของผืนผ้าทั้งความกว้างและความยาวและใช้สีสันทตามสมัยนิยม

ผ้ามัดหมี่ มีกำเนิดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การมัดหมี่แพร่หลายทั่วไปทั้งภาคกลางและภาคเหนือ ส่วนใหญ่ผ้ามัดหมี่จะมัดเฉพาะเส้นไหมพุ่งผ้ามัดหมี่ที่มีชื่อเสียง ได้แก่ ผ้าหางกระรอก ผ้าโสด ผ้าปุมผ้ามัดหมี่ แบ่งได้ 2 ชนิด คือ ผ้า 2 ตะกอ และผ้า 3 ตะกอ มีลักษณะผ้าเนื้อแน่นและด้านหน้าเงางามกว่าด้านหลัง

ผ้าไหมเกาะหรือล้วง เป็นลายผ้าไหมที่ทอจากคนไทยลือที่อาศัยอยู่ทางภาคเหนือของประเทศ เช่น จังหวัดน่าน และพะเยา ลักษณะลายผ้า เรียกว่า ลายน้ำไหล ซึ่งหมายถึงเป็นลักษณะของสายน้ำไหล ลวดลายเรียบง่าย แต่ทำได้ยากยิ่ง ทำด้วยเทคนิคพิเศษที่สืบทอดกันมา ซึ่งอาศัยเวลานานการทำลวดลายโดยจะมีแถบลายแคบๆ บริเวณกึ่งกลางของผ้า

ผ้าไหมพื้น เป็นผ้าไหมที่ทอลายขีดโดยใช้เส้นยืน และเส้นพุ่งธรรมดาตลอดกันทั้งผืน ผ้าที่ออกมาจะเป็นผ้าสีพื้นเรียบไม่มีลายโดยใช้เส้นยืนและเส้นพุ่งเป็นสีเดียวกันหรือใช้สีต่างกันก็ได้ เป็นผ้าที่นิยมใช้กันทั่วไป ซึ่งผ้าไหมไทยที่ส่งออกต่างประเทศ

ผ้าไหมไทยมีความหลากหลายทางลวดลาย ทำให้มีการดัดแปลง ออกแบบได้ง่ายตามยุคสมัย ซึ่งปัจจุบัน ได้มีการนำมาสร้างสรรค์เป็นผลงานมากมาย ทั้งเครื่องนุ่งห่ม ของใช้ของตกแต่งต่างๆ มากมาย รวมทั้งการนำมาดัดแปลงเป็นของตกแต่งบ้านด้วยเช่นกัน



ภาพประกอบที่ 2.1 ผ้าไหมทอมือสุรินทร์

2.2 การจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)

กระบวนการ Supply Chain Management มีส่วนสำคัญที่ช่วยให้องค์กรยกระดับความสามารถในการบริหาร เช่น การลดสินค้าคงคลัง การเพิ่มผลผลิตหรือการลดความสูญเปล่าในกระบวนการทำงาน ส่งเสริมความเติบโตของธุรกิจ เช่น การเพิ่มโอกาสในการออกสินค้าใหม่ให้เร็วขึ้น การเปิดตลาดใหม่ ๆ การสร้างความพอใจแก่ลูกค้ามากขึ้น ส่งเสริมความยั่งยืนของธุรกิจ เช่น การลดต้นทุนธุรกิจ การบริหารเงินทุนหมุนเวียน เป็นต้น

Supply Chain Management (SCM) คือ กระบวนการโดยรวมของการไหลของวัสดุ สินค้า ตลอดจนข้อมูล และธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านองค์กรที่เป็นผู้ส่งมอบ ผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย ไปจนถึงลูกค้า หรือผู้บริโภคโดยที่องค์กรต่าง ๆ เหล่านี้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจต่อกัน

ในการปรับตัวขององค์กรเพื่อการจัดการห่วงโซ่อุปทานนั้น สิ่งที่สำคัญ คือ เพื่อให้องค์กรมีความสามารถในการบริหาร ความเติบโตของธุรกิจ และความยั่งยืนของธุรกิจ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น



ภาพประกอบที่ 2.2 ผังการทำงานในระบบ Supply Chain Management

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาและการนำเอาการบริหารจัดการ โลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานมาใช้

- การแข่งขันที่รุนแรง (Intense Competition)
- การกลายเป็นโลกาภิวัตน์ (Globalisation)
- ความไม่แน่นอน (Uncertainty)

- การขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Trust)
- การขาดการประสานและความร่วมมือกัน (Coordination & Cooperation)
- ไม่มีการแชร์หรือแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน (Share common information)

การดำเนินธุรกิจในยุคนี้ให้ประสบความสำเร็จและมีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างแท้จริง องค์กรไม่สามารถดำเนินการแต่เพียงฝ่ายเดียว หรือกระทำโดยลำพังได้ ดังนั้น การปรับมุมมองการดำเนินงานเข้าสู่แนวคิด SCM จึงควรมีความเข้าใจความหมายของ SCM อย่างครบถ้วนเพื่อที่จะสามารถพิจารณาและกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้อง การบริหารในปัจจุบันและอนาคตนั้นองค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับเรื่องต่างๆ ดังนี้

- การทำกำไรในปัจจุบันทำได้ยากขึ้น ในอนาคตองค์กรอาจต้องมีการจัดการผลกำไรอย่างเจาะจงตามประเภทลูกค้า และสินค้า และมองหาโอกาสในการสร้างกำไรในอนาคตระยะยาว
- ผู้นำองค์กรในอนาคตจะเกี่ยวข้องกับการสร้างพันธมิตร ในอนาคตการพัฒนาองค์กรจะเป็นไปในลักษณะของการสร้างเครือข่าย (Networking Organization)
- การทำงานของบุคลากรจะเน้นการทำงานได้หลากหลาย ทำงานข้ามวัฒนธรรม และได้รับค่าตอบแทนตามผลงาน และให้ความสำคัญกับการเป็นเจ้าของร่วม
- ช่องทางธุรกิจใหม่ ๆ กำลังเปลี่ยนแปลงและเปิดโอกาสทางธุรกิจ ช่องทางดั้งเดิมกำลังเปลี่ยนแปลงตัวเองเพื่อรักษาสภาพทางการตลาด มีการกำหนดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางใหม่มีการรวบรวมคนกลางและกำหนดการลงทุนธุรกิจใหม่
- การมีช่องทางมากขึ้น กระแสโลกาภิวัตน์การค้ามีลูกค้าที่หลากหลาย จำนวนคู่แข่งที่เพิ่มขึ้น เหล่านี้ทำให้การบริหารองค์กรทำได้ยากขึ้น ทำให้องค์กรเข้าสู่การเป็นองค์กรขยาย และเน้นการตอบสนองลูกค้าเป็นราย ๆ
 - มีการใช้ระบบช่วยในการตัดสินใจและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce)
 - การประเมินผล และการนำทิศทางองค์กร มุ่งเน้นมูลค่าของหุ้นและมูลค่าเพิ่มของธุรกิจ
 - เน้นหนักสินค้าบริการเฉพาะตัว และให้ความสำคัญกับราคามากขึ้น ลูกค้ามีความคาดหวังต่อบริการมากขึ้น
- คุณภาพถือเป็นสิ่งบังคับที่ต้องมีอยู่แล้วลูกค้าไม่ต้องการสินค้าหลากหลายแต่ต้องการสินค้าที่เหมาะสมกับตน องค์กรจะต้องเน้นการทำตลาดเจาะจงโดยใช้แหล่งวัตถุดิบร่วมกัน รวมทั้งเน้นการผลิตสินค้าที่มีลักษณะเฉพาะตัวมากขึ้น
- การตลาดมุ่งเน้นลูกค้าแต่ละราย

- การบริหารเน้นการสร้างพันธมิตรมากขึ้น เช่น การเป็นพันธมิตรกับคู่แข่งมากขึ้นทั้งในลักษณะเอกเทศและพหุภาคี (มานะ ชัยวงศ์โรจน์, 2546:26-27)

ในแต่ละองค์กรต่างมีระบบ SCM แล้ว แต่สิ่งที่สำคัญ คือ ระบบ SCM ขององค์กร ที่ประกอบไปด้วย ผู้ส่งมอบ ผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่ายและลูกค้า นั้นแต่ละหน่วยมีความเข้มแข็ง หรือมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

ซึ่งหมายความว่าองค์กร มีการจัดระบบให้มีความยืดหยุ่น และสามารถปรับตัวรองรับความเปลี่ยนแปลงของตลาดได้ดีเพียงใด มีหน่วยวัดความสำเร็จของระบบโดยรวมที่ชัดเจนหรือไม่ มีการพัฒนาระบบในตัวเองได้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องอย่างไร

องค์ประกอบของการบริหาร Supply Chain Collaboration

ปัจจุบันเรื่องของ Supply Chain หรือการจัดการห่วงโซ่อุปทาน มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจในแทบทุกอุตสาหกรรม ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากสภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน ที่ทำให้ทุกภาคธุรกิจใส่ใจกับเรื่องการลดต้นทุนในการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นมากเป็นพิเศษ

การพยายามลดต้นทุนเฉพาะภายในองค์กรเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอสำหรับภาวะในปัจจุบันที่มีการแข่งขันรุนแรง เพราะกว่าผลิตภัณฑ์จะถึงมือลูกค้า (End Users) ก็ต้องผ่านมือผู้ผลิตมาหลายทอด ดังนั้นการสร้างควบคู่กันได้เปรียบด้านต้นทุน (Cost Competitiveness) จึงจำเป็นต้องมาจากความร่วมมือในหมู่ลูกค้าที่ผลิตภัณฑ์นั้นผ่านมือหรือ Chain เป็นพื้นฐาน

กระบวนการทำงาน แผนงาน ตลอดจนข้อมูลของบริษัทนั้น ถือเป็นความลับและจำกัดขอบเขตการรับรู้อยู่แต่ในวงผู้เกี่ยวข้องภายในเท่านั้น แต่การที่แต่ละองค์กรจะสร้างกระบวนการเพื่อ Collaborate กันได้นั้น จำเป็นต้องมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน (Information Sharing) โดยในการสร้างปัจจัยที่สามารถผลักดันให้เกิดการทำงานร่วมกันนั้นจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ ได้แก่

1. ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Trust) อันนี้เป็นปัจจัยหลักและสำคัญมากที่สุด จำเป็นที่จะต้องสร้างขึ้นมาในอดีตผู้ที่ทำธุรกิจเกี่ยวข้องกันนั้นมักมีความไว้วางใจกันสูง ความไว้วางใจในอดีตนั้นมักเกิดในรูปของคุณภาพสินค้าและเครดิตแต่ปัจจุบันจะอยู่ในรูปของการแลกเปลี่ยนความคิด แผนงาน ตลอดจนข้อมูลการค้าที่สำคัญและมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน ความเสียหายหรือต้นทุนที่เกิดจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะส่งผลกระทบต่อลูกค้าและผู้ที่อยู่ในห่วงโซ่รายอื่นๆด้วย

2. การร่วมใช้ข้อมูลชุดเดียวกัน (Information Sharing) หากคู่ค้ายินยอมให้ใช้ข้อมูลการค้าร่วมกันหรือเป็นข้อมูลชุดเดียวกันแล้ว จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดทั้งในเรื่องของเวลา (Time) และต้นทุน (Costs) คือสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในเรื่องของ Lead Time, Order Fulfillment ขณะเดียวกันก็สามารถลดต้นทุนในเรื่อง Inventory ได้ นอกจากนี้ต้นทุนวัตถุดิบและสินค้าที่ผ่านมา

ในแต่ละขั้นตอนก็สามารถลดลงได้โดยอาศัยข้อมูลพยากรณ์ ที่คู่ค้านำมาใช้ร่วมกันเพื่อการวางแผนการผลิตและการจัดส่ง

3. คุณภาพของข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน (Quality of Shared Information) คุณภาพของข้อมูลโดยทั่วไปหมายถึงความถูกต้อง (Accuracy) และความทันต่อเวลา (Timeliness) ข้อมูลนั้นจะไม่เกิดประโยชน์ใดๆเลย หากเป็นข้อมูลที่ขาดความถูกต้องแม่นยำและโดยเฉพาะอย่างยิ่งคือต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัยและสามารถเรียกใช้ได้ตามเวลาตามต้องการ นอกจากความถูกต้องและทันเวลาแล้ว ยังเป็นเรื่องของประเภทและระดับของข้อมูลที่ใช้ หากต้องการปรับปรุงในเรื่องของ Inventory ข้อมูลสำคัญและเกี่ยวข้องคือ การพยากรณ์ (Forecast) แผนการตลาดและการส่งเสริมการตลาด, ข้อมูลสินค้าล้าสมัย, ข้อมูลสินค้าที่จะแนะนำเข้าสู่ตลาด, ข้อมูลสินค้าและบริการของกลุ่มคู่แข่ง เป็นต้น โดยข้อมูลเหล่านี้จะต้องอยู่ในระดับที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้

4. เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร (Information and Communication Technologies) ปัจจุบันทั้งสามข้อที่ได้กล่าวมา จะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากปราศจากการนำเอาเรื่องของไอซีทีมาใช้ ความจริงเรื่องของการ Collaboration มีการพูดถึงมานานแล้ว แต่องค์กรธุรกิจต้องใช้เวลาในการติดตั้งซอฟต์แวร์เพื่อให้พร้อมทั้งตนเองและคู่ค้า ช่วงเวลาดังกล่าว อินเทอร์เน็ตถือเป็นเรื่องที่ยังใหม่ ทั้งระบบสื่อสารก็ยังมีจำกัดและมีราคาค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ทำให้เป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการพัฒนา ทว่าในปัจจุบัน การขยายตัวทั้งในส่วนของการใช้งานผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและ Bandwidth ทำให้แนวโน้มอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตลดลงและเป็นที่ยอมรับแพร่หลาย อินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นเสมือนเครือข่ายขนาดใหญ่ที่เชื่อมองค์กรต่างๆเข้าด้วยกัน ทำให้การสร้างกระบวนการ “Collaboration” สามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้

2.3 SCOR MODEL

ตัวแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทาน (Supply Chain Operation Reference Model) SCOR Model ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่ออธิบายลักษณะและแสดงให้เห็นกิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีการกำหนดกระบวนการทำงานต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีโครงสร้างแสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ นอกจากนี้ SCOR Model ยังมีการกำหนดมาตรวัด (Metric) สำหรับวัดประสิทธิภาพในแต่ละกระบวนการ และยังมี การเสนอวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด (Best Practice) ในแต่ละกระบวนการเพื่อที่จะให้บริษัทหรือองค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้

แบบจำลอง SCOR ได้กำหนดขั้นตอนการพัฒนาเป็น 4 ระดับ

SCOR ระดับที่ 1 เป็นขั้นตอนในการพัฒนาโซ่อุปทานองค์กรโดยทำการวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบที่สำคัญทั้งภายในและภายนอกองค์กร ปัจจัยในการวัดประสิทธิภาพและผลในการปฏิบัติงาน จะต้องทำการกำหนดขึ้นมา เพื่อให้ทราบถึงเป้าหมายของแต่ละปัจจัยของผลความสามารถในการปฏิบัติงานของโซ่อุปทานที่สำคัญ ซึ่ง Stephens (2001 : 471-476) ได้กล่าวว่าตัววัดประสิทธิภาพ (Performance Measures) ในระดับที่ 1 ประกอบไปด้วย 5 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ความน่าเชื่อถือของห่วงโซ่อุปทานการจัดส่ง (Supply Chain Delivery Reliability) ประกอบด้วยประสิทธิภาพการจัดส่งสินค้า (Delivery Performance) อัตราเติมเต็ม (Fill Rates) การเติมเต็มการสั่งซื้อที่สมบูรณ์ (Perfect Order Fulfillment) กลุ่มที่ 2 การตอบสนองของโซ่อุปทาน (Supply Chain Responsiveness) ประกอบด้วยระยะเวลาที่ใช้ ตั้งแต่วันรับคำสั่งซื้อลูกค้าถึงวันส่งมอบสินค้า (Order Fulfillment Lead Times) กลุ่มที่ 3 ความยืดหยุ่นโซ่อุปทาน (Supply Chain Flexibility) ประกอบด้วย เวลาตอบสนองห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Response Time) และความยืดหยุ่นในการผลิต (Production Flexibility) กลุ่มที่ 4 ต้นทุนโซ่อุปทาน (Supply Chain Costs) ประกอบด้วย ต้นทุนของสินค้าที่ขาย (Cost of Goods Sold) ต้นทุนการจัดการโซ่อุปทานทั้งหมด (Total Supply Chain Management Costs) มูลค่าเพิ่มผลผลิต (Value-added Productivity) และ Warranty>Returns Processing Costs และกลุ่มที่ 5 ความมีประสิทธิภาพการจัดการสินทรัพย์ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Asset Management Efficiency) ประกอบด้วย ระยะเวลาที่ใช้ โดยนับจากการซื้อสินค้าจนถึงวันรับเงินค่าสินค้า (Cash-to-Cash Cycle Time) Inventory Days of Supply และ สินทรัพย์หมุนเวียน (Asset Turns)

SCOR ระดับที่ 2 หลังจากที่ได้กำหนดกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และขอบข่ายการจัดการที่เกี่ยวข้องจาก SCOR ในระดับที่ 1 แล้ว นำมาแปรเป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยกำหนดเป็นโครงสร้างของโซ่อุปทานขององค์กร การกำหนดโครงสร้างของโซ่อุปทานนี้ จะครอบคลุมการพิจารณาการกำหนดโครงสร้างของกระบวนการปฏิบัติงานในส่วนการวางแผน การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ การผลิต และการจัดส่ง ที่มีขอบข่ายการปฏิบัติงานทั้งในส่วนการปฏิบัติงานภายในและระหว่างองค์กร

SCOR ระดับที่ 3 จะเป็นการกำหนดรายละเอียดในแต่ละส่วนของกระบวนการภายในและระหว่างองค์กร ที่ได้กำหนดไว้ในระดับที่ 2

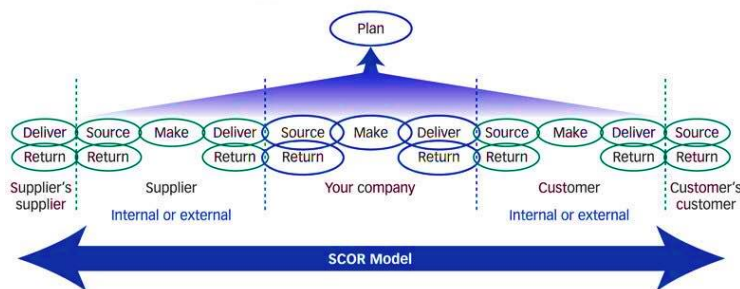
SCOR ระดับที่ 4 เป็นการนำสิ่งที่ได้กำหนดมาไปปฏิบัติให้เกิดผลตามที่กำหนดไว้ โดยมีการกำหนดแบบแผนการปฏิบัติงาน ในรูปแบบที่เหมาะสมกับกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ในโครงสร้างโซ่อุปทานขององค์กร

ซึ่งมีองค์ประกอบคือ การวางแผน (Plan) การจัดหาวัตถุดิบ (Source) การผลิต (Make) การส่งมอบ (Delivery) การส่งคืน (Return) การวางแผนและการสนับสนุนดำเนินงาน (Enable) ดังนี้

- การวางแผน (Plan) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดความต้องการและการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของห่วงโซ่อุปทาน โดยวางแผนเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการ (Demand) และความสามารถในการจัดส่ง (Supply) ซึ่งกลยุทธ์ที่ใช้ในส่วนนี้ เช่น การตัดสินใจทำหรือซื้อ (Make or Buy) การวางแผนการใช้ทรัพยากร การวางแผนการสั่งซื้อ การวางแผนการผลิต การวางแผนการส่งมอบ หรือการวางแผนรับคืน
- การจัดหาวัตถุดิบ (Source) เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการจัดซื้อและจัดหาวัตถุดิบหรือบริการขององค์กร เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการแผนการที่ได้วางไว้และความต้องการของ องค์กรปัจจุบันและอนาคต กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง คือ การประกันของผู้ขาย การทำข้อตกลงระหว่างองค์กรกับผู้ขาย และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งกระบวนการพื้นฐานของงานจัดซื้อจัดหา คือ การวางแผนการจัดซื้อจัดหา การรับและตรวจสอบสินค้า การส่งสินค้าให้หน่วยงานอื่น และการจ่ายเงิน นอกจากนี้ ยังจะต้องมีการรักษาความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดซื้อจัดหา กับส่วนอื่นๆ ในห่วงโซ่อุปทานด้วย อนึ่ง การวางแผนการจัดซื้อจัดหา ได้ถูกต้องแม่นยำ ก็จำเป็นต้องใช้ข้อมูลแผนการผลิตจากหน่วยงานผลิต ข้อมูลระดับสินค้าคงคลัง ช่วงเวลาหรือระดับที่จะรับเข้าวัตถุดิบ (แผนการรับวัตถุดิบ) แผนการจัดส่งวัตถุดิบ กำลังการผลิตและความสามารถในการตอบสนองของผู้ขาย
- การผลิต (Make) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพของวัตถุดิบที่พร้อมจำหน่ายให้สอดคล้องกับความต้องการของแผนการ กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องคือ การจัดสรรการใช้ เครื่องมือ เครื่องใช้ เครื่องจักร ส่วนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การรับวัตถุดิบเข้ามาสู่ กระบวนการ กระบวนการของการผลิต การตรวจสอบของผลิตภัณฑ์ การบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น
- การส่งมอบ (Delivery) เป็นกระบวนการจัดส่งสินค้าหรือบริการ รวมถึงการจัดการรับและรักษาคำสั่งซื้อ (Order) การจัดสรรผลิตภัณฑ์ไปสู่ศูนย์การจัดจำหน่าย (Distribution Center) และลูกค้า การบริหารคลังสินค้า การขนส่ง การกำหนดระยะเวลาในการส่งมอบช่องทางในการส่งมอบการดูแลรักษาผลิตภัณฑ์จากโรงงานจนถึงศูนย์จัดจำหน่าย หรือลูกค้า เป็นต้น
- การส่งคืน (Return) เป็นกระบวนการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งคืนหรือการรับ ผลิตภัณฑ์ที่ถูกส่งคืนจากลูกค้าด้วยเหตุผลใดก็ตามกระบวนการเหล่านี้ยังขยายผลไปสู่ การสนับสนุนลูกค้าหลังจากการจัดส่งด้วย

- การสนับสนุนดำเนินงาน (Enable) เป็นกระบวนการในการจัดเตรียมกฎ ข้อบังคับในการดำเนินงานประกอบธุรกิจและการจัดการข้อมูลสารสนเทศ ความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการวางแผนและกระบวนการปฏิบัติการ เช่น กระบวนการทางการเงิน ทรัพยากรมนุษย์ ระบบข้อมูลการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการออกแบบผลิตภัณฑ์ การขาย และกระบวนการสนับสนุนต่าง ๆ แม้กระทั่งการจัดการความเสี่ยง เป็นต้น

สรุปได้ว่าแบบจำลองอ้างอิงการดำเนินงานโซ่อุปทาน (SCOR Model) ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการนำมาใช้พัฒนาประสิทธิภาพของโซ่อุปทาน ซึ่งเริ่มต้นจากองค์กรของตนจนขยายไปสู่ส่วนอื่นๆ ของโซ่อุปทาน และสิ่งที่ทำให้ SCOR ในองค์กรประสบความสำเร็จนั้นจำเป็นต้องอาศัยหลายปัจจัยที่สำคัญ เช่น การจัดการความเสี่ยง ความสามารถและเทคนิคในการแก้ไขปัญหา ความมีวินัยในการบริหารโครงการและเทคนิคเกี่ยวข้องสำหรับการจัดการธุรกิจอีกด้วย



ภาพประกอบที่ 2.3 SCOR MODEL

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วลัยลักษณ์ อัครธีรวงศ์, วิชิต หล่อจิระชุลนกุล และกนกกรรณ์ ลีโรจนาประภา (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบศักยภาพด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานระหว่างผู้ประกอบการผ้าไหมที่มีการรวมกลุ่มและไม่รวมกลุ่ม งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบศักยภาพด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในปัจจุบันของผู้ประกอบการผ้าไหมที่มีการรวมกลุ่มและไม่รวมกลุ่ม โดยนำหลักการของแบบจำลองอ้างอิงกาปฏิบัติการโซ่อุปทาน (SCOR Model) มาทำการเปรียบเทียบตั้งแต่ กระบวนการวางแผน การจัดหาวัตถุดิบการผลิตจนกระทั่งถึงการส่งมอบ โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ประกอบการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือของประเทศไทยจำนวน 220 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของศักยภาพด้านต่างๆ ทั้ง 2 กลุ่ม ผลการวิจัย

พบว่าผู้ประกอบการผ้าไหมที่มีการรวมกลุ่มนั้นมียุทธศาสตร์ด้านการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน โดยรวมสูงกว่าผู้ประกอบการที่ไม่มีการรวมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p\text{-value} \leq 0.01$) และเมื่อพิจารณายุทธศาสตร์ภาพเป็นรายด้าน ทั้งด้านการวางแผน การจัดหาวัตถุดิบ และการส่งมอบ พบว่าผู้ประกอบการผ้าไหมที่มีการรวมกลุ่มมียุทธศาสตร์ภาพสูงกว่าผู้ประกอบการที่ไม่มีการรวมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p\text{-value} \leq 0.01$) แต่ไม่พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการรวมกลุ่มมียุทธศาสตร์ด้านการผลิตสูงกว่าผู้ประกอบการที่ไม่มีการรวมกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กิตติยา ปริญาสุระเดช และปรียาณัฐ เอียบศิริเมธี (2558) ได้ทำการสำรวจการจัดการโซ่อุปทานผ้าจีนยวน บ้านโนนกลุ่ม อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้เล่นแต่ละรายในโซ่อุปทานยังขาดความร่วมมือกันอย่างจริงจังจึงทำให้โซ่อุปทานผ้าจีนยวนไม่สมดุลกัน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ทอผ้า (สมาชิกกลุ่ม) เนื่องจากการเข้าร่วมกลุ่มต้องเวลาว่างจากงานประจำ (ทำนา) และรายได้ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับปริมาณ และคุณภาพที่ผลิตได้ทำให้เกษตรกรบางราย (สมาชิกกลุ่ม) ไม่มีความมั่นใจผลิต ดังนั้นการที่จะสร้างความแข็งแกร่งของโซ่อุปทานนั้นทำได้โดยการให้มีการรวมกลุ่มกันอย่างเข้มแข็งโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายร่วมกับชุมชน และสร้างแรงจูงใจในการรวมกลุ่มเพื่อรักษาไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของผ้าจีนยวนให้ยังคงอยู่คู่ชุมชนต่อไป

ธันยธร ตินภพ ศิริลักษณ์ เมฆสังข์ และฉันทนา จันทร์บรรจง (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยวิสาหกิจชุมชนผลิตข้าวอินทรีย์ในเขตภาคกลางของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสภาพและปัญหาของการจัดการโซ่อุปทานในวิสาหกิจชุมชน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการโซ่อุปทานกับภูมิปัญญาท้องถิ่นและเพื่อเสนอแนวทางการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตข้าวอินทรีย์ โดยวิเคราะห์กระบวนการจัดการโซ่อุปทานกับสภาพการดำเนินงานของกลุ่มวิสาหกิจในเขตภาคกลางของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการจัดการโซ่อุปทานของกลุ่มวิสาหกิจชุมชนผลิตข้าวอินทรีย์เพื่อให้สามารถดำเนินการด้านการเกษตรได้อย่างเข้มแข็งและพึ่งพาตนเองได้ภายใต้พื้นฐานของภูมิปัญญาท้องถิ่นและการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิตแล้ว ผู้วิจัยได้ศึกษาพบองค์ประกอบที่เป็นปัจจัย ส่งเสริมความสำเร็จในการจัดการห่วงโซ่อุปทานของการผลิตข้าวอินทรีย์ได้แก่กลุ่มปัจจัย 6 กลุ่ม

สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการห่วงโซ่อุปทานของสินค้าเกษตรกล้วยไม้ในอำเภอยุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือเกษตรกรที่ปลูกกล้วยไม้ ที่อาศัยอยู่ในอำเภอยุทธมณฑลจังหวัดนครปฐม จำนวน 52 ราย โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัย 2 วิธี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม และวิจัยเชิงคุณภาพ การศึกษาการค้นหา

ลักษณะการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกล้วยไม้ ในอำเภอพุทธ มณฑล จังหวัดนครปฐม พบว่าด้านกระบวนการผลิต ชนิดของกล้วยไม้ที่ปลูกเป็นประเภทหวาย ลักษณะโรงเรือนที่ใช้เพาะปลูกเป็นแบบมาตรฐาน การกำจัดศัตรูพืชนั้นจะใช้แรงงานคนเป็นหลัก ซึ่งลักษณะการจ้างแรงงานเป็นการจ้างทั้ง 2 แบบ คือแบบแรงงานประจำและแบบแรงงานชั่วคราว ด้านการจัดเก็บผลผลิต ระยะเวลาที่เริ่มตัดดอกหลังจากการปลูกใช้เวลาไม่น้อยกว่า 7 เดือน ช่วงเวลาที่ตัดดอกเป็นช่วงบ่าย ด้านการขนส่งช่องทางการขายโดยใช้วิธีบริษัทส่งออกสถานที่ขายโดยการส่งออกต่างประเทศและร้านค้า คุณภาพของดอกที่ขายใช้ทั้ง 2 แบบ โดยการคัดเกรดและไม่คัดเกรด วิธีการขนส่งโดยการขนส่งด้วยตนเอง ในส่วนของแหล่งความรู้ในด้านการตลาดเป็นการศึกษาด้วยตนเอง ด้านวิธีการควบคุมการผลิตโดยเพิ่มการใส่ปุ๋ยซึ่งมีการลดต้นทุนการผลิตโดยขยายพันธุ์ด้วยตนเอง

ชนิตา มณีรัตนรุ่งโรจน์ และขวัญกมล ดอนขวา (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการห่วงโซ่อุปทานผ้าไหมในจังหวัดนครราชสีมา โดยการศึกษาตั้งแต่การวางแผน การจัดหาวัตถุดิบ กระบวนการผลิตและส่งมอบ จากการวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มอาชีพบางกลุ่มมีการวางแผนเพื่อการทำงานประจำวันจากประสบการณ์ ในการจัดซื้อวัตถุดิบจะจัดซื้อด้วยเงินสด กระบวนการผลิตจะใช้แรงงานคนเป็นหลักทำงาน โดยการแบ่งงานตามประสบการณ์และส่วนใหญ่จัดจำหน่ายสินค้าให้กับผู้ค้าส่ง มีการคืนสินค้าเพียงเล็กน้อย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการโวกูปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ด้วย SCOR MODEL มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย
- 3.2 ประชากรในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ทอผ้าไหมในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์

3.2 ประชากรในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรในการวิจัย

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยคือ กลุ่มผ้าไหมทอมือในชุมชนจังหวัดสุรินทร์ใน 2 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองสุรินทร์และอำเภอเขวาสินรินทร์ (สำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดสุรินทร์, 2560)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ กลุ่มผ้าไหมทอมือในชุมชนในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (non – probability sampling) ด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับผ้าไหมทอมือ ได้กำหนดการเก็บตัวอย่างจำนวน 22 กลุ่ม โดยมีจำนวนตัวอย่างตามอำเภอต่อไปนี้

- 1.กลุ่มผ้าไหมทอมือในเขตพื้นที่อำเภอเมืองสุรินทร์ ประกอบไปด้วย กลุ่มสตรีทอผ้าไหมบ้านทงชัย กลุ่มทอผ้าไหมบ้านจันรม กลุ่มสตรีทอผ้าไหมบ้านตาอ้อง กลุ่มทอผ้าไหมบ้านแสวงทรัพย์ กลุ่มสตรีทอผ้าไหมบ้านไผ่ข่มอง กลุ่มปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและทอผ้าไหมบ้านเทนมีย์ กลุ่ม

ปลูกหม่อนเลี้ยงไหมบ้านขุนไชย กลุ่มปลูกหม่อนเลี้ยงไหมบ้านจรง กลุ่มสตรีทอผ้าไหมบ้านตาดามิน กลุ่มแม่บ้านข้อมสืธรรมชาติดำบลสวาย กลุ่มรวมพลังพัฒนา กลุ่มหัตถกรรมสตรีทอผ้าไหมบ้านสวาย กลุ่มผ้าไหมข้อมสืธรรมชาติดมกโคลน กลุ่มทอผ้าไหมยกทองจันทร์โสมา กลุ่มอาชีพทอผ้าไหมบ้านท่าสว่าง กลุ่มศาลาไทยผ้าไหมทอมือ รวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 16 กลุ่ม

2. กลุ่มผ้าไหมทอมือในเขตอำเภอเขวาสินรินทร์ ซึ่งประกอบไปด้วย กลุ่มทอผ้าไหมบ้านเขวาสินรินทร์ กลุ่มสตรีทอผ้าบ้านอากาศ กลุ่มสตรีทอผ้าบ้านตากูก กลุ่มทอผ้าไหมลายโบราณ กลุ่มสตรีทอผ้าแม่บ้านระงอล กลุ่มสาวตรีผ้าไหมทอมือสุรินทร์ รวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 6 กลุ่ม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การจัดการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ด้วย SCOR MODEL ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative data) จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data sources) ดังต่อไปนี้

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่จัดเก็บจากกลุ่มผ้าไหมทอมือในชุมชนจำนวน 22 กลุ่ม ที่อยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผ้าไหมทอมือโดยวิธีการเฉพาะเจาะจง ซึ่งในแบบสัมภาษณ์ได้ใช้เทคนิค (In-Depth Interview) จาก 6W1H มาช่วยในการสร้างแบบสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์จะเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มผ้าไหมทอมือ ดังเสนอรายละเอียดในหัวข้อ 3.2.2

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบไปด้วย 6 ส่วน

ส่วนที่ 1 การวางแผนการผลิตผ้าไหมทอมือ

ส่วนที่ 2 วัตถุดิบในการผลิตผ้าไหมทอมือ

ส่วนที่ 3 กระบวนการผลิตผ้าไหมทอมือ

ส่วนที่ 4 การส่งมอบผลิตภัณฑ์ผ้าไหมทอมือ

ส่วนที่ 5 การส่งคืนสินค้ากลับจากลูกค้า ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมทอมือ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) แบ่งตามเนื้อหาของ SCOR Model โดยเริ่มจากการวางแผน (Plan) การจัดหา (Source) การผลิต (Make) การส่งมอบ (Delivery) และการส่งคืนสินค้ากลับ (Return)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การจัดการ โซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ด้วย SCOR MODEL เพื่อศึกษากระบวนการวางแผน การจัดหา การผลิต การส่งมอบ และการส่งคืนสินค้าของกลุ่มชุมชนผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์และเพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของกลุ่มผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ โดยอาศัยแนวบริหารจัดการโซ่อุปทาน ซึ่งได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 7 ส่วนตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์การวางแผนการผลิตผ้าไหมทอมือ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์การจัดหาวัตถุดิบในการผลิตผ้าไหมทอมือ
- 4.3 ผลการวิเคราะห์กระบวนการผลิตผ้าไหมทอมือ
- 4.4 ผลการวิเคราะห์การส่งมอบสินค้าผ้าไหมทอมือ
- 4.5 ผลการวิเคราะห์การส่งคืนสินค้าผ้าไหมทอมือ
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือ
- 4.7 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์การวางแผนการผลิตผ้าไหมทอมือ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์การวางแผนการผลิตของกลุ่มผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ 22 กลุ่ม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงลักษณะกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ตามการวางแผนการผลิต

การวางแผนการผลิต	จำนวน(กลุ่ม)
มีการวางแผนการผลิต	5
ไม่มีการวางแผนการผลิต	17
รวม	22

จากตารางแสดงให้เห็นว่าการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการวางแผนการผลิตของกลุ่มผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ทั้ง 22 กลุ่ม มีการวางแผน 5 กลุ่ม ซึ่งในการวางแผนจะเป็นการวางแผนในส่วนงานที่ต้องทำเป็นประจำทุกวัน โดยทำการแบ่งงานตามความถนัดของสมาชิกในกลุ่ม และไม่มี

วางแผนการผลิต 17 กลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนจัดหาวัตถุดิบ การกำหนดเป้าหมายผ้าไหมที่ทอดได้ การพยากรณ์ยอดขาย เป้าหมายผลดำเนินการ ด้านต้นทุนการผลิต ซึ่งไม่มีการจัดบันทึกเพื่อวัดผลการดำเนินงาน

4.2 ผลการวิเคราะห์การจัดหาวัตถุดิบในการผลิตผ้าไหมทอมือ

จากการสัมภาษณ์การจัดหาวัตถุดิบในการผลิตผ้าไหมทอมือทั้ง 22 กลุ่มนั้นจะมีการจัดหาวัตถุดิบที่แตกต่างกันไปซึ่งมีการผลิตวัตถุดิบเองและสั่งซื้อวัตถุดิบดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงการจัดหาวัตถุดิบประเภทเส้นไหม

การจัดหาวัตถุดิบ (เส้นไหม)	จำนวน(กลุ่ม)
ผลิตเส้นไหมเอง	10
สั่งซื้อ	5
ผลิตเส้นไหมเองและสั่งซื้อ	7
รวม	22

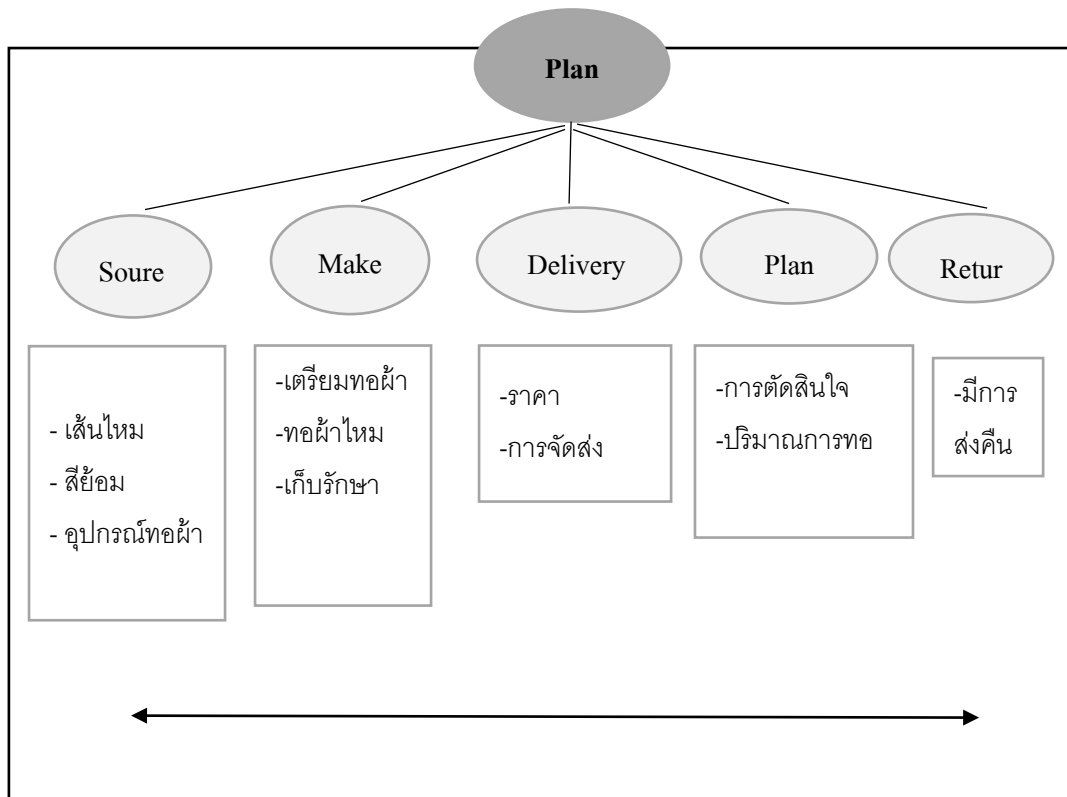
จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์วัตถุดิบในการผลิตของกลุ่มผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ พบว่ามีการผลิตเส้นไหมเองซึ่งได้มาโดยการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมมี 10 กลุ่ม สั่งซื้อวัตถุดิบมี 5 กลุ่ม ผลิตเองและสั่งซื้อมี 7 กลุ่ม ในด้านการสั่งซื้อวัตถุดิบในแต่ละครั้งจะมีการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะต้องทำการจัดซื้ออย่างน้อยเพียงใดโดยไม่มีการจัดบันทึกและในการเลือกแหล่งผู้จำหน่ายของวัตถุดิบนั้น กลุ่มทอผ้าไหมจะมีผู้จำหน่ายที่ทำการซื้อขายอยู่เป็นประจำ ในกรณีของวัตถุดิบขาดแคลนได้มีการแก้ไขปัญหาโดยการจัดหาวัตถุดิบในแหล่งจำหน่ายอื่น

4.3 ผลการวิเคราะห์กระบวนการผลิตผ้าไหมทอมือ

ในการสัมภาษณ์กลุ่มผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ 22 กลุ่ม ในส่วนของกระบวนการผลิตประกอบไปด้วย ประเภทของกระบวนการผลิต จัดทำคู่มือการผลิตให้แก่พนักงาน การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการผลิตผ้าไหมทอมือ ปัญหาที่พบระหว่างการผลิตผ้าไหมทอมือ

4.3.1 ประเภทของกระบวนการผลิต

การทำแบบจำลอง SCOR MODEL สามารถทำให้ทราบถึงขั้นตอนโดยรวมของการจัดการผ้าไหมทั้ง 5 ขั้นตอน ดังนี้



การค้นคว้าอิสระ ฐานกรณี สมานทอง

ภาพประกอบที่ 4.3.1 SCOR ระดับชุมชนผ้าไหมทอมือ

จากการสัมภาษณ์กระบวนการผลิตผ้าไหมทอมือ ในการผลิตผ้าไหมทอมือนั้นจะมีการผลิตตามคำสั่งซื้อและผลิตเพื่อรอจำหน่าย ในการผลิตตามคำสั่งซื้อพบว่าผลิตตามคำสั่งซื้อมี 1 กลุ่ม ผลิตเพื่อรอจำหน่ายพบว่ามี 7 กลุ่ม และผลิตตามคำสั่งซื้อและรอจำหน่ายมี 14 กลุ่ม ในส่วนของกระบวนการหลังคำสั่งซื้อจากลูกค้ากลุ่มผ้าไหมทอมือจะวางแผนเพื่อทำการเตรียมวัตถุดิบหากมีวัตถุดิบเพียงพอแล้วจะทำการผลิตทันทีระยะเวลาในการทอนั้นขึ้นอยู่กับความยากง่ายของลวดลาย

ในส่วนของการผลิตเพื่อรอจำหน่ายนั้นจะทำการผลิตอย่างต่อเนื่อง โดยการผลิตนั้นจะผลิตลวดลายสีสันทตามความต้องการของผู้ผลิต และกระแสดความนิยมของลูกค้า

4.3.2 จัดทำคู่มือการผลิตให้แก่พนักงาน

การจัดทำคู่มือการผลิตให้แก่พนักงาน พบว่ามี 16 กลุ่ม ไม่มีการจัดทำคู่มือเนื่องจากการผลิตในแต่ละครั้งจะใช้ประสบการณ์และการบอกเล่าว่าจะต้องผลิตอย่างไร ลวดลายแบบไหนซึ่งผู้ผลิตส่วนใหญ่มีความชำนาญในด้านการผลิตมาหลายสิบปีจึงไม่มีการจัดทำคู่มือ ในส่วนของกลุ่มที่จัดทำคู่มือ พบว่ามี 6 กลุ่มซึ่งคู่มือที่จัดทำนั้นเป็นเพียงการวาดลวดลายลงสมุดเพื่อให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้การผูกลายเท่านั้น

4.3.3 การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการผลิตผ้าไหมทอมือ

การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการผลิต วันที่ผลิต ปริมาณการผลิต ค่าใช้จ่าย พบว่ามี 10 กลุ่มที่ทำการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนที่ผลิตได้ โดยจดลงสมุดบันทึกเท่านั้น ซึ่งมี 12 กลุ่มไม่มีการบันทึกข้อมูล ในส่วนของค่าใช้จ่ายมีการจดบันทึกค่าใช้จ่ายเพียง 8 กลุ่มและอีก 14 กลุ่มไม่มีการบันทึกค่าใช้จ่าย ส่วนใหญ่กลุ่มที่ไม่มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการผลิตจะใช้วิธีการจำเป็นหลัก

4.3.4 ปัญหาที่พบระหว่างการผลิตผ้าไหมทอมือ

ปัญหาที่พบระหว่างการผลิตส่วนใหญ่จะพบว่ามี 12 กลุ่ม พบปัญหาเรื่องการข้อมสีผิดและสีสดไสเกินไป และอีก 10 กลุ่มพบมีการทอผิดลายเส้นเพียงเล็กน้อย โดยวิธีการแก้ปัญหาส่วนใหญ่ของกลุ่มผ้าไหมทอมือ จะแก้ปัญหาโดยการนำสีไหมมาข้อมสีใหม่ให้ได้ตามที่ต้องการ จึงทำให้มีการใช้สีเพิ่มขึ้น ซึ่งส่วนนี้ทำให้เกิดปัญหาในด้านค่าใช้จ่ายตามมาด้วย

4.4 ผลการวิเคราะห์การส่งมอบสินค้าผ้าไหมทอมือ

ในการสัมภาษณ์กลุ่มผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ 22 กลุ่ม ประกอบด้วย การส่งมอบผ้าไหมทอมือประกอบไปด้วย การจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า การเลือกช่องทางการส่งมอบสินค้า ดังนี้

4.4.1 การจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า

จากการสัมภาษณ์การจัดส่งสินค้าของกลุ่มผ้าไหมทอมือให้แก่ลูกค้าพบว่ามี 21 กลุ่ม จะจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าโดยการใช้บริการการขนส่งไปรษณีย์ไทยและบริษัทขนส่งเอกชน มีเพียง 1 กลุ่มเท่านั้นที่จะจัดส่งสินค้าผ้าไหมทอมือให้ถึงมือลูกค้าด้วยตนเองและลูกค้ามารับที่แหล่งผลิตเท่านั้น เนื่องจากผ้าไหมทอมือชนิดนี้มีราคาสูงมากผู้ผลิตจึงไม่จัดส่งกับระบบการขนส่งของไปรษณีย์ไทยรวมทั้งบริษัทขนส่งเอกชนเพื่อป้องกันปัญหาในด้านของเสียหายและสูญหาย

4.4.2 การเลือกช่องทางการส่งมอบสินค้า

จากการสัมภาษณ์การเลือกช่องทางการส่งมอบสินค้านั้นทั้ง 22 กลุ่มจะเลือกแบบในการขนส่งตามความต้องการของลูกค้าที่ทำการสั่งซื้อไม่ว่าจะเป็นการนำสินค้าตามสถานที่ต่างๆ การจัดส่งผ่านช่องทางการขนส่งภาครัฐและเอกชน หากลูกค้าที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงกันในอำเภอเดียวกันจะทำการจัดส่งด้วยรถส่วนตัว

4.4.3 การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งและมีปัญหาการจัดส่ง

จากการสัมภาษณ์การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งของกลุ่มผ้าไหมทอมือ พบว่า 17 กลุ่มไม่มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่ง เนื่องจากกลุ่มส่วนใหญ่จะใช้วิธีการจำ พบ 5 กลุ่มที่มีการจดบันทึกเกี่ยวกับจำนวนสินค้าที่จัดส่งทำให้ง่ายต่อการเช็คการขาดหายหรือส่งสินค้าเกินจำนวน

ปัญหาที่พบระหว่างการจัดส่งพบว่า 15 กลุ่มมีปัญหาเพียงเล็กน้อยในกรณีที่จัดส่งสินค้าไปแล้วแต่เกิดความล่าช้าระหว่างการจัดส่งจากระบบการขนส่งที่ใช้บริการ

4.5 ผลการวิเคราะห์การส่งคืนสินค้าผ้าไหมทอมือ

ในการสัมภาษณ์กลุ่มผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ 22 กลุ่ม ประกอบด้วย การส่งคืนสินค้าผ้าไหมทอมือ สาเหตุการส่งคืนสินค้า วิธีแก้ปัญหการส่งคืนสินค้า ดังนี้

4.5.1 การส่งคืนสินค้าผ้าไหมทอมือและสาเหตุการส่งคืนสินค้า

จากการสัมภาษณ์การส่งคืนสินค้าผ้าไหมทอมือ พบว่า 18 กลุ่มมีการส่งคืนสินค้ากลับเนื่องจากก่อนการสั่งซื้อสินค้าจะมีการส่งภาพสินค้าให้แก่ลูกค้า ซึ่งการถ่ายภาพสินค้าบางชิ้นเมื่อเทียบกับสินค้าจริงสีไม่ตรงกัน จากการใช้มือถือถ่ายภาพทำให้ไม่มีความคมชัดของลายเส้นและสีของภาพสินค้าไม่สวยงามเท่ากับการใช้กล้องถ่ายรูป ซึ่งการใช้กล้องถ่ายรูปนั้นสีในภาพจะชัดเจนเหมือนสินค้าจริง นอกจากนี้แสงในภาพยังทำให้สีของผ้าเปลี่ยนจึงทำให้เกิดการส่งคืนสินค้าเพราะไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า และอีก 4 กลุ่มไม่พบปัญหาการส่งคืนสินค้ากลับ

4.5.2 วิธีแก้ปัญหการส่งคืนสินค้า

ในกรณีการส่งคืนสินค้ากลับกลุ่มผ้าไหมทอมือจะทำการส่งสินค้าชิ้นใหม่ให้ลูกค้า โดยให้ลูกค้าเลือกสีหรือลวดลายใหม่ หากลูกค้าไม่รับผ้าชิ้นใหม่ทางกลุ่มผ้าไหมทอมือจะทำการคืนเงินทั้งหมดตามจำนวนการสั่งซื้อให้แก่ลูกค้า

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มทอผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ 22 กลุ่ม มีเพียง 15 กลุ่มที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่สำคัญ ซึ่งส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้ทางภาครัฐมีการส่งเสริมการตลาดเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผ้าไหมทอมือในต่างประเทศ อบรมเทคนิคในการขายและสนับสนุนให้มีการใช้ผ้าไหมทอมือในการสวมใส่ในการทำงานและชีวิตประจำวัน ซึ่งส่วนนี้จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความต้องการที่จะซื้อผ้าไหมเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังต้องการในเรื่องของการสนับสนุนเงินทุนและเครื่องจักรอีกด้วย

4.7 ข้อเสนอแนะที่ควรปฏิบัติ

4.7.1 แนวทางที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงผลิตภัณฑ์ผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์

- ควรโปรโมทสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงตัวผลิตภัณฑ์ได้มากยิ่งขึ้น เพราะปัจจุบันนั้นการจำหน่ายสินค้าผ่านออนไลน์เป็นที่นิยมอย่างมากไม่ว่าจะอยู่ต่างประเทศลูกค้าก็สามารถที่จะทราบรายละเอียดของสินค้าได้ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางเพื่อมาซื้อที่แหล่งผลิตเพียงอย่างเดียว อีกทั้งยังสะดวกสบายและประหยัดเวลา
- ควรมีการจัดนิทรรศการ การจำหน่ายผ้าไหมทอมือทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงตัวผลิตภัณฑ์ได้ดีเช่นกัน

4.7.2 การวางแผนการผลิต

- ในด้านการวางแผนการผลิตของกลุ่มผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ ยังมีกลุ่มผ้าไหมทอมือเป็นจำนวนมากที่ไม่มีวางแผน ซึ่งหากมีการวางแผนไม่ว่าจะเป็นด้านเงินทุน จำนวนการจัดหาวัตถุดิบ การตั้งเป้าหมายในการผลิต จำนวนการผลิตที่ได้ระบุอย่างชัดเจนจะช่วยให้กลุ่มทอผ้าไหมเกิดการจัดการบริหารงานที่ดี ซึ่งในการวางแผนนั้น จะช่วยให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ อีกทั้งยังสามารถคาดคะเนถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าและยังสามารถทำการป้องกันไว้ได้อีกด้วย
- ควรมีการจดบันทึกรายละเอียดในการดำเนินงานจะช่วยให้มองเห็นถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างชัดเจนและยังสามารถวัดผลการดำเนินของกลุ่มได้อีกด้วย
- ควรมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการระบบโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือ เช่น การบันทึกข้อมูลสินค้า สต็อกสินค้าลง โปรแกรมเพื่อช่วยให้ง่ายต่อการดำเนินงาน

4.7.3 การจัดหาวัตถุดิบ

- ควรมีการบันทึกการสั่งซื้อในแต่ละครั้งเพื่อให้ทราบถึงค่าใช้จ่ายทุกครั้งและนำข้อมูลการสั่งซื้อมาคำนวณวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางช่วยในการลดต้นทุนการผลิต
- ควรมีการจัดทำสินค้าคงคลังเพื่อให้ทราบถึงจำนวนวัตถุดิบที่มี และยังสามารถช่วยให้ทราบถึงวัตถุดิบบางส่วนที่ขาดแคลนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการดำเนินงานเสียเวลาในการผลิต

4.7.4 กระบวนการผลิต

- ปัญหาที่พบบนนั้นเกิดจากการทอผิดเส้นและผิดลายเพียงเล็กน้อยซึ่งผ้าไหมในส่วนนี้กลุ่มทอผ้าไหมควรนำไปแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์อื่น เช่น กระเป๋า ผ้าพันคอ เสื้อผ้า ของตกแต่งบ้าน ฯลฯ
- ควรมีคู่มือในการผลิตและคู่มือของลวดลาย เพราะปัจจุบันการผลิตผ้าไหมนั้นมีจำนวนลดลง ถ้าหากมีการบันทึกข้อมูลเหล่านี้สามารถทำให้คนรุ่นหลังที่สนใจในอาชีพการทอผ้าไหมได้เรียนรู้และสืบสานต่อไป
- ควรมีการบันทึกข้อมูลไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่าย จำนวนที่ผลิตได้ในแต่ละครั้งรวมไปถึงของเสียที่ผิดพลาดระหว่างการทอเพื่อทำให้ทราบถึงจำนวนสินค้าที่เสียหายและค่าใช้จ่าย

4.7.5 การส่งมอบสินค้า

- การส่งมอบสินค้าทุกครั้งควรมีการสอบถามลูกค้าเพื่อยืนยันสีและลวดลายอีกครั้งเป็นการป้องกันการจัดส่งผิดพลาด
- ควรมีการใช้กล้องถ่ายรูปในการถ่ายภาพสินค้าเพื่อสีและลายที่คมชัดอีกทั้งยังทำให้สินค้าดูสวยงามมากยิ่งขึ้นกว่าการใช้กล้องมือถือ ในการถ่ายรูปควรจัดเรียงให้ผ้ามีองค์ประกอบที่น่าสนใจเช่น จับจีบผ้าเป็นชุดใส่ในหุ่นโชว์ จะยิ่งดึงดูดให้ลูกค้าสนใจและสั่งซื้อสินค้ามากยิ่งขึ้นอีกด้วย

4.7.6 การส่งคืนสินค้า

- ในการส่งคืนสินค้านั้นหากมีลูกค้าต้องการรับเงินคืน กลุ่มผ้าไหมทอมือควรมีการเสนอให้ลูกค้าดูลายใหม่หรือมีการลดราคาผ้าที่ราคาสูงกว่าผ้าผืนเก่า ทำให้ลูกค้าเห็นถึงความรับผิดชอบอีกทั้งยังทำให้ลูกค้าประทับใจและสั่งซื้อสินค้าเป็นประจำอีกด้วย

บทที่ 5

สรุปผลการอภิปรายและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้แทนกลุ่มอาชีพผ้าไหมทอมือจำนวน 22 กลุ่มที่ให้การสัมภาษณ์ในครั้งนี้ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นประธานกลุ่ม ซึ่งการทอผ้าไหมของทุกกลุ่มจะเป็นอาชีพหลัก โดยกระบวนการดำเนินงานดังนี้

5.1.1 การวางแผน

กลุ่มส่วนใหญ่ในการผลิตผ้าไหมทอมือไม่มีการวางแผนจะทำงานตามประสบการณ์โดยไม่มีที่ตั้งเป้าหมายหรือกำหนดเวลาในการผลิตและไม่มีการตั้งเป้าหมายว่าจะต้องจำหน่ายมากเพียงใด ซึ่งในกลุ่มที่มีการวางแผนนั้นจะวางแผนแค่เบื้องต้นในเรื่องการแบ่งงานตามความถนัดของสมาชิกกลุ่ม ในการทำงานแต่ละวันจะทำงานตามประสบการณ์ อีกทั้งไม่มีการบันทึกข้อมูลทำให้ไม่สามารถวัดผลการทำงานได้

5.1.2 การจัดหาวัตถุดิบ

ในการจัดหาวัตถุดิบที่สำคัญเช่น เส้นไหม นั้นกลุ่มส่วนใหญ่จำหน่ายผลิตเส้นไหมเองจากการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมซึ่งจะช่วยให้ลดต้นทุน อีกทั้งยังได้เส้นไหมจากธรรมชาติ ซึ่งในการย้อมสีนั้นจะทำให้สีติดชัดสวยงามแต่ยังมีในบางกลุ่มที่ทำการสั่งซื้อวัตถุดิบเนื่องจากการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมนั้นทำให้เส้นไหมไม่เพียงพอจึงได้ทำการสั่งซื้อบางส่วนและในกลุ่มที่ทำการสั่งซื้อส่วนใหญ่มักจะไม่มีเวลาในการผลิตเส้นไหมเอง และในการสั่งซื้อส่วนใหญ่ไม่มีการจดบันทึกข้อมูล

5.1.3 การผลิต

กลุ่มทอผ้าส่วนใหญ่จะทำการทอผ้าทุกวันอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีจำนวนน้อยที่ทำการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณการผลิตจำนวนที่ผลิตได้ โดยจดลงสมุดบันทึกเท่านั้น ซึ่งปัญหาที่พบระหว่างการผลิตส่วนใหญ่พบว่ามีปัญหาเรื่องการย้อมสีผิดและสีสดใสเกินไปในการแก้ปัญหาของกลุ่มทอผ้าไหมจะทำการย้อมสีใหม่ซึ่งจะเกิดค่าใช้จ่ายในการใช้สีเพิ่มขึ้น แต่ในบางกลุ่มจะทำการหมักโคลนเพื่อให้มีสีที่สวยและอ่อนกว่าสีเดิม มีการทอผิตลายเส้นเพียงเล็กน้อย โดยวิธีการแก้ปัญหาส่วนใหญ่ของกลุ่มจะทำการทอจนเต็มผืนและนำผ้านี้เก็บไว้ใส่เอง ถ้าหากมีจำหน่ายเล็กน้อยก็จะจำหน่ายในราคาที่ถูกลง

5.1.4 การส่งมอบ

การขนส่งของกลุ่มผ้าไหมทอมือหลายกลุ่ม ไม่มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่ง เนื่องจากกลุ่มส่วนใหญ่จะใช้วิธีการจำ และมีจำนวนน้อยมากที่มีการจดบันทึกเกี่ยวกับจำนวนสินค้าที่จัดส่งทำให้ง่ายต่อการเช็คการขาดหายหรือส่งสินค้าเกินจำนวน ปัญหาที่พบระหว่างการจัดส่งมีปัญหาน้อยในกรณีที่เกิดความล่าช้าระหว่างการขนส่งเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

5.1.5 การส่งคืน

การส่งคืนสินค้าผ้าไหมทอมือ พบว่ามีจำนวนมากที่มีการส่งสินค้ากลับ เนื่องจากก่อนการสั่งซื้อสินค้าจะมีการส่งภาพสินค้าให้แก่ลูกค้า ซึ่งการถ่ายรูปสินค้าบางชิ้นเมื่อเทียบกับสินค้าจริงสีไม่ตรง เนื่องจากการใช้มือถือถ่ายรูปนั้นทำให้ไม่มีความคมชัดของลายเส้นไหม และการคืนสินค้ากลับเนื่องจากลูกค้าไม่มีการเซ็นรับสินค้าจากบริษัทขนส่ง วิธีแก้ปัญหาคือการส่งคืนสินค้าในกรณีการส่งคืนสินค้ากลับกลุ่มผ้าไหมทอมือจะทำการส่งสินค้าชิ้นใหม่ให้ลูกค้า โดยให้ลูกค้าเลือกสีหรือลวดลายใหม่ หากลูกค้าไม่รับผ้าชิ้นใหม่ทางกลุ่มผ้าไหมทอมือจะทำการคืนเงินทั้งหมดตามจำนวนการสั่งซื้อให้แก่ลูกค้า

5.2 อภิปรายผล

ในการวิจัยเรื่องในการวิจัยเรื่อง การจัดการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ด้วย SCOR MODEL ได้ดังนี้

5.2.1 การวางแผน

การวางแผนการผลิตของกลุ่มผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ส่วนใหญ่ไม่มีการวางแผนการผลิตและในกลุ่มที่มีการวางแผนการผลิตยังไม่มีการวางแผนที่ชัดเจนทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายตามการศึกษาของ วลัยลักษณ์ อัครีรวงศ์, วิจิต หล่อจิระชุกกุล และกนกภรณ์ ลีโรจนาประภา (2558) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบศักยภาพ ด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานระหว่างผู้ประกอบการผ้าไหมที่มีการรวมกลุ่มและไม่รวมกลุ่ม พบว่าผู้ประกอบการผ้าไหมที่มีการรวมกลุ่มนั้นมีศักยภาพด้านการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานโดยรวมสูงกว่าผู้ประกอบการที่ไม่มีการรวมกลุ่ม

5.2.2 การจัดหาวัตถุดิบ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์วัตถุดิบในการผลิตของกลุ่มผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ พบว่ามีการผลิตเส้นไหมเองซึ่งได้มาโดยการปลูกหม่อนเลี้ยงไหม ในด้านการสั่งซื้อวัตถุดิบในแต่ละครั้งจะมีการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะต้องทำการจัดซื้ออย่างน้อยเพียงใด โดยไม่มีการจดบันทึกและในการเลือกแหล่งผู้จำหน่ายของวัตถุดิบนั้น กลุ่มทอผ้าไหมจะมีผู้จำหน่ายที่ทำการซื้อขายอยู่เป็นประจำ ในกรณีของวัตถุดิบขาดแคลนได้มีการแก้ไขปัญหาโดยการจัดหาวัตถุดิบในแหล่งจำหน่ายอื่น

5.2.3 กระบวนการผลิตผ้าไหมทอมือ

กลุ่มผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ ในส่วนของกระบวนการผลิตประกอบไปด้วยประเภทของกระบวนการผลิต จัดทำคู่มือการผลิตให้แก่พนักงาน การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการผลิตผ้าไหมทอมือ ปัญหาที่พบระหว่างการผลิตผ้าไหมทอมือ จากการสัมภาษณ์กระบวนการผลิตผ้าไหมทอมือ ในการผลิตผ้าไหมทอมือนั้นจะมีการผลิตตามคำสั่งซื้อและผลิตเพื่อรอจำหน่าย ตามที่ กิตติยา ปริญญาสุรเดช และปรีชาณัฐ เอื้อยศิริเมธี (2558) ได้ศึกษาการจัดการโซ่อุปทานผ้าชีนยวน บ้านโนนกลุ่ม อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ในส่วนของกระบวนการหลังคำสั่งซื้อจากลูกค้ากลุ่มผ้าไหมทอมือจะวางแผนเพื่อทำการเตรียมวัตถุดิบหากมีวัตถุดิบเพียงพอแล้วจะทำการผลิตทันทีระยะเวลาในการทอนั้นขึ้นอยู่กับความยากง่ายของลวดลาย

ในส่วนของการผลิตเพื่อรอจำหน่ายนั้นจะทำการผลิตอย่างต่อเนื่องทุกกลุ่มโดยการผลิตนั้นจะผลิตลวดลายสีสันตามที่ผู้ผลิตต้องการ และความนิยมของลูกค้า การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการผลิต วันที่ผลิต ปริมาณการผลิต ค่าใช้จ่าย ทำการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณการผลิตจำนวนที่ผลิตได้ และมีการจดวันที่ผลิตโดยจดลงสมุดบันทึกเท่านั้นไม่มีการบันทึกข้อมูล

5.2.4 การส่งมอบสินค้าผ้าไหมทอมือ

กลุ่มผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ การจัดส่งสินค้าของกลุ่มผ้าไหมทอมือให้แก่ลูกค้า จะจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าโดยใช้บริการการขนส่งไปรษณีย์ไทยและบริษัทขนส่งเอกชน ตามที่ชนิศา มณีรัตนรุ่งโรจน์ ขวัญกมล คอนขวา (2561) ได้ศึกษาการจัดการโซ่อุปทานของผ้าไหมในจังหวัดนครราชสีมา และจะมีบางส่วนที่จะจัดส่งสินค้าผ้าไหมทอมือให้ถึงมือลูกค้าด้วยตนเองและลูกค้ามารับที่แหล่งผลิตเท่านั้น เนื่องจากผ้าไหมทอมือชนิดนี้มีราคาสูงมากไม่สามารถจัดส่งกับระบบการขนส่งของไปรษณีย์ไทยรวมทั้งบริษัทขนส่งเอกชนได้

จากการสัมภาษณ์การเลือกช่องทางการส่งมอบสินค้านั้นทั้ง 22 กลุ่มจะเลือกแบบในการขนส่งตามความต้องการของลูกค้าที่ทำการสั่งซื้อไม่ว่าจะเป็นการนำสินค้าตามสถานที่ต่างๆ การ

จัดส่งผ่านช่องทางการขนส่งภาครัฐและเอกชน หากลูกค้าที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงกันในอำเภอเดียวกันจะทำการจัดส่งด้วยรถส่วนตัว การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งและมีปัญหาการจัดส่งจากการสัมภาษณ์การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งของกลุ่มผ้าไหมทอมือ ไม่มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่ง เนื่องจากกลุ่มส่วนใหญ่จะใช้วิธีการจำและมีเพียงไม่กี่กลุ่มมีการจดบันทึกเกี่ยวกับจำนวนสินค้าที่จัดส่งทำให้ง่ายต่อการเช็คการขาดหายหรือส่งสินค้าเกินจำนวน

ปัญหาที่พบระหว่างการจัดส่งมีปัญหาเล็กน้อยในกรณีที่ลูกค้าไม่มีการเซ็นรับสินค้าจากบริษัทขนส่งทั้งภาครัฐและเอกชนทำให้สินค้าตีกลับและต้องทำการส่งซ้ำซึ่งจะทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายของลูกค้าเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5.2.5 การส่งคืนสินค้าผ้าไหมทอมือ

ในการสัมภาษณ์กลุ่มผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ 22 กลุ่ม ประกอบด้วย การส่งคืนสินค้าผ้าไหมทอมือ สาเหตุการส่งคืนสินค้า วิธีแก้ปัญหการส่งคืนสินค้า ดังนั้นการส่งคืนสินค้าผ้าไหมทอมือและสาเหตุการส่งคืนสินค้าจากการสัมภาษณ์การส่งคืนสินค้าผ้าไหมทอมือมีการส่งคืนสินค้ากลับ เนื่องจากก่อนการสั่งซื้อสินค้าจะมีการส่งภาพสินค้าให้แก่ลูกค้า ซึ่งการถ่ายรูปสินค้าบางชิ้นเมื่อเทียบกับสินค้าจริงสีไม่ตรง เนื่องจากการใช้มือถือถ่ายรูปนั้นทำให้ไม่มีความคมชัดของลายเส้นไหมและสีของภาพสินค้าไม่สวยงามเท่ากับกาใช้กล้องถ่ายรูป นอกจากนี้แสงในภาพยังทำให้สีของผ้าเปลี่ยนเมื่อทำการส่ง ไปให้ลูกค้าจึงเกิดการส่งคืนสินค้ากลับเพราะไม่ตรงตามต้องการของลูกค้า และอีก 4 กลุ่มไม่พบปัญหาการส่งคืนสินค้ากลับวิธีแก้ปัญหการส่งคืนสินค้าในกรณีการส่งคืนสินค้ากลับกลุ่มผ้าไหมทอมือจะทำการส่งสินค้าชิ้นใหม่ให้ลูกค้า โดยให้ลูกค้าเลือกสีหรือลวดลายใหม่ หากลูกค้าไม่รับผ้าชิ้นใหม่ทางกลุ่มผ้าไหมทอมือจะทำการคืนเงินทั้งหมดตามจำนวนการสั่งซื้อให้แก่ลูกค้า ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะทำการเปลี่ยนสีและลายใหม่มากกว่าการรับเงินคืน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง การจัดการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ด้วยSCOR MODEL มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของกลุ่มชุมชนผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์

1. กลุ่มทอผ้าไหมควรมีการบันทึกข้อมูลในการวางแผนการผลิตเพื่อการเป็นเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

2. ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดตั้งศูนย์อบรมเรียนรู้การทอผ้าไหมเพื่อสร้างอาชีพให้แก่เยาวชนและผู้ที่มีสนใจเป็นการช่วยส่งเสริมให้มีผู้ผลิตผ้าไหมทอมือมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันช่างทอผ้ามีจำนวนไม่มากนักและอีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้มีการสืบสานผ้าไทยอีกด้วย
3. ภาครัฐควรมีการส่งเสริมการตลาดเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผ้าไหมทอมือในต่างประเทศอบรมเทคนิคในการขายและสนับสนุนให้มีการใช้ผ้าไหมทอมือในการสวมใส่ในการทำงานซึ่งส่วนนี้จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความต้องการที่จะซื้อผ้าไหมเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังต้องการในเรื่องของการสนับสนุนเงินทุนและเครื่องจักร
4. กลุ่มผ้าไหมทอมือควรนำผ้าที่เกิดจากการทอผิดพลาดและสีที่ไม่ได้ตามความต้องการมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์อื่นๆ เช่น กระเป๋า ผ้าพันคอ เสื้อผ้า และของตกแต่งบ้าน

5.3.2 ข้อเสนองานวิจัยในอนาคต

ในการวิจัยเรื่อง การจัดการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ด้วยSCOR MODEL มีข้อเสนอแนะที่สำคัญที่จะนำไปสู่การวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. ควรศึกษาการจัดการโซ่อุปทาน โดยการใช้แบบจำลองอื่น
2. ควรนำแบบจำลอง SCOR MODEL ไปใช้ในการศึกษาวิจัยในกลุ่มของผลิตภัณฑ์ประเภทอื่น อาทิเช่น เครื่องเงิน ตะกร้าหวาย เป็นต้น

บรรณานุกรม

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดสุรินทร์ (2560) ผ้าไหมมัดหมี่ทอมือ

ศูนย์หม่อนไหมเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ สุรินทร์ (2560)

การปลูกหม่อนเลี้ยงไหม

วลัยลักษณ์ อัครีรวงศ์, วิจิต หล่อจิระชุกกุล และกนกวรรณ ลีโรจนประภา (2558) การเปรียบเทียบศักยภาพ ด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานระหว่างผู้ประกอบการผ้าไหมที่มีการรวมกลุ่มและไม่รวมกลุ่ม .คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง

กิตติยา ปริญญาสุรเดช และปรีชาณัฐ เอียบศิริเมธี (2558) การจัดการโซ่อุปทานผ้าขึ้นยวน บ้านโนนกลุ่ม อำเภอลี้คว จังหวัดนครราชสีมา. วิทยาลัยนครราชสีมา

ธันยธร ตินภพ ศิริลักษณ์ เมฆสังข์ และฉันทนา จันทร์บรรจง (2559) การจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยวิสาหกิจชุมชนผลิตข้าวอินทรีย์ในเขตภาคกลางของประเทศไทย.วารสารและวิจัยพัฒนา วไลยกลกรณ์ในพระราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ชนิศา มณีรัตน์รุ่งโรจน์ ขวัญกมล ดอนขวา (2561) การจัดการโซ่อุปทานของผ้าไหมในจังหวัดนครราชสีมา .

สำนักวิชาการเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ภาคผนวก
แบบสัมภาษณ์



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

แบบสัมภาษณ์

การจัดการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์

Supply Chain Management Of Handweaving In Surin Province

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยการจัดการ โซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความเชื่อมโยงของผ้าไหมทอมือตั้งแต่ การวางแผน การจัดหา การผลิต การส่งมอบ และการส่งคืนสินค้ากลับ โดยอาศัยแนวบริหารจัดการ โซ่อุปทานของผ้าไหมทอมือ โดยผลสรุปการวิจัยจะให้ข้อเสนอเชิงนโยบายและแนวทางเพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือ

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสัมภาษณ์ตามความเป็นจริง เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในเชิงวิชาการเท่านั้น โดยไม่มีผลกระทบใดๆต่อท่านและข้อมูลในการตอบแบบสัมภาษณ์จะเก็บเป็นความลับทั้งหมด

คำแนะนำ แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยชุดคำถาม 6 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวางแผนการผลิตผ้าไหมทอมือ
- ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ในการผลิตผ้าไหมทอมือ
- ส่วนที่ 3 กระบวนการผลิตผ้าไหมทอมือ
- ส่วนที่ 4 การส่งมอบผลิตภัณฑ์ผ้าไหมทอมือ
- ส่วนที่ 5 การส่งคืนสินค้ากลับจากลูกค้า ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมทอมือ
- ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการ โซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์

ชื่อกลุ่ม.....

ส่วนที่ 1 การวางแผนการผลิตผ้าไหมทอมือ

1. ในการผลิตผ้าไหมทอมือแต่ละครั้งมีการวางแผนหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

ส่วนที่ 2 วัตถุดิบในการผลิตผ้าไหมทอมือ

1. แหล่งที่มาของวัตถุดิบเช่น เส้นไหม สีย้อม

ผลิตเอง

ได้แก่.....

.....
.....
.....

สั่งซื้อ ได้แก่.....

.....
.....
.....

3. ตัดสินใจอย่างไรสำหรับการเลือกผู้จำหน่ายวัตถุดิบที่ต้องสั่งซื้อ มีผู้แนะนำแหล่งวัตถุดิบหรือไม่

.....
.....
.....

4. ในการสั่งซื้อวัตถุดิบแต่ละครั้งมีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า

หรือไม่.....

.....
.....
.....

5. วิธีแก้ไขปัญหากรณีวัตถุดิบขาดแคลน

.....
.....
.....

ส่วนที่ 3 กระบวนการผลิตผ้าไหมทอมือ

1.กรณีการผลิต ผลิตตามคำสั่งซื้อหรือผลิตเพื่อ

จำหน่าย.....
.....
.....

2.จะทราบได้อย่างไรว่าจะต้องทำการผลิต

สินค้า.....
.....
.....

3.มีคู่มือการผลิตให้สมาชิกในกลุ่มดู

หรือไม่.....
.....
.....

4.มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการผลิตหรือไม่ เช่น วันที่ผลิต ปริมาณการผลิต ค่าใช้จ่าย

ฯลฯ.....
.....
.....

5.ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างการผลิตผ้าไหมทอ

มือ.....
.....
.....

ส่วนที่ 4 การส่งมอบผลิตภัณฑ์ผ้าไหมทอมือ

1.อธิบายการจัดส่งสินค้าให้แก่

ลูกค้า.....
.....
.....

2.เลือกวิธีการส่งสินค้าผ่านช่องทางการขนส่งแบบใด.....
.....

3.มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งและมีปัญหาการจัดส่งหรือไม่ อย่างไร

.....
.....
.....

ส่วนที่ 5 การส่งคืนสินค้ากลับจากลูกค้า ผลิตภัณฑ์ผ้าไหมทอมือ

1. มีอัตราการส่งคืนมากน้อย

เท่าใด.....
.....
.....

2.สาเหตุการส่งคืนสินค้า.....

.....
.....
.....

3.วิธีแก้ปัญหาการส่งคืนสินค้า

.....
.....
.....
.....

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทานผ้าไหมทอมือในจังหวัดสุรินทร์

.....
.....
.....

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ทุกท่าน

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นามสกุล	ชนาภรณ์ สมานทอง
วัน เดือน ปีเกิด	08 พฤศจิกายน พ.ศ.2535
สถานที่เกิด	จังหวัดสุรินทร์
ประวัติการศึกษา	2558
ระดับปริญญาตรี	คณะศิลปศาสตร์ สาขา ธุรกิจการbin มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตบางเขน