

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาความคาดหวังของสมาชิกต่อบทบาทของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้-

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 236 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 70.8 และเพศหญิงร้อยละ 29.2 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 41.5 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.1 รองลงมา ร้อยละ 26.7 สูงกว่าระดับปริญญาตรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เจ้าของกิจการ/หุ้นส่วนธุรกิจ ร้อยละ 75.0 รองลงมาเป็นผู้บริหารระดับสูง ร้อยละ 13.1

ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในธุรกิจพาณิชย์กรรม ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจซื้อมา-ขายไป ร้านถ่ายรูป ประกันภัย ปิมน้ำมัน ห้างสรรพสินค้า ประดับยนต์ ร้อยละ 18.6 รองลงมาอยู่ในธุรกิจสินค้า หัตถกรรม ได้แก่ ร้านของที่ระลึก ผ้าฝ้าย ผ้าไหม ผลิตภัณฑ์ไม้ เครื่องเงิน เครื่องเงิน เครื่องประดับ ร้อยละ 14.8 และอยู่ในธุรกิจเกษตร-ปศุสัตว์-เกษตรอุตสาหกรรม ซึ่งหมายรวมถึงอุปกรณ์การเกษตร และห้องเย็น ร้อยละ 11.4 ส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนที่จัดไว้กับกระทรวงพาณิชย์ 1-5 ล้านบาท ร้อยละ 47.0 มีระยะเวลาประกอบธุรกิจนับตั้งแต่เริ่มดำเนินการ มากกว่า 20 ปี ร้อยละ 30.5 ระยะเวลา 11-15 ปี และ 6-10 ปี ร้อยละ 25.4 และ 21.6 ตามลำดับ มีรายได้ธุรกิจต่อเดือนใกล้เคียงกัน คือ มากกว่า 1,000,000 บาท/เดือน ร้อยละ 27.5 รายได้ 100,001-250,000 บาท/เดือน และ 250,001-500,000 บาท/เดือน ร้อยละ 18.6 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสมาชิกประเภทตลอดชีพ ร้อยละ 60.2 และสมาชิกรายปี ร้อยละ 39.8 ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่มาแล้ว 6-10 ปี ร้อยละ 40.3 และมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 26.7 เหตุผลในการสมัครเป็นสมาชิกหอการค้า คือ ได้รับการชักชวนจากที่ปรึกษา/คณะกรรมการ/เจ้าหน้าที่หอการค้า ร้อยละ 52.5 ในขณะที่เล็งเห็นประโยชน์ในการเป็นสมาชิก ร้อยละ 32.6 ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่หอการค้าจัดขึ้น ร้อยละ 88.6 ประโยชน์ที่ผู้ตอบแบบ

สอบถามได้จากการเป็นสมาชิกหอการค้า คือ ได้รับข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 33.53 ได้รับประโยชน์จากบัตรส่วนลดในโครงการบัตรทองหอการค้า ร้อยละ 26.97 ในขณะที่ได้ประโยชน์จากการเข้าร่วมการฝึกอบรมและสัมมนา ร้อยละ 16.10

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อบทบาทของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่

2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจในบทบาทของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่

บทบาทในการปรับปรุง (Improve)

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคาดหวังต่อบทบาทของหอการค้า ในด้านการปรับปรุง (Improve) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) คือ หอการค้าเป็นผู้รวบรวมประเด็นปัญหา และอุปสรรค ในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความไม่สะดวกของหน่วยงานภาครัฐ และเสนอให้มีการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

บทบาทในการส่งเสริม (Promote)

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคาดหวังต่อบทบาทของหอการค้า ในด้านการส่งเสริม (Promote) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) ทั้งนี้ ประเด็นที่มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ หอการค้าเป็นตัวแทนของธุรกิจ ให้การต้อนรับพบปะนักลงทุนและผู้แทนการค้าต่างประเทศ เพื่อให้ข้อมูลส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิด การค้า การลงทุนในจังหวัดเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.19, 3.75) หอการค้าเป็นศูนย์กลางข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ-การค้า (Information Center) ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.24, 3.74) หอการค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการ โดยการจัดฝึกอบรม-สัมมนา ตลอดจนให้คำปรึกษาทางธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.14, 3.70)

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ หอการค้าสามารถให้บริการ และช่วยเหลือธุรกิจได้อย่างครบวงจร (Business Develop Service : BDS) ตั้งแต่ให้คำปรึกษาการเริ่มต้นธุรกิจ จนกระทั่งให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาในการดำเนินธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.96, 3.40) และหอการค้าเป็นศูนย์กลางการลงทะเบียนรายชื่อที่ปรึกษา/ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้ชำนาญพิเศษในสาขาต่างๆ และนักศึกษาที่เรียนจบจากมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการเป็นแหล่งข้อมูลให้ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.27)

บทบาทในการรักษาผลประโยชน์ทางการค้า (Protect)

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคาดหวังต่อบทบาทของหอการค้า ในด้านการรักษาผลประโยชน์ทางการค้า (Protect) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ในระดับมาก คือ หอการค้าเป็นตัวแทนของสมาชิกที่ติดต่อกับภาครัฐบาล เทศบาล เพื่อแนะนำแก้ไขหรือยกเลิกกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่ไม่เป็นธรรมแก่สังคมในทางการค้าและทางเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.21, 3.56)

บทบาทในการพัฒนา (Develop)

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคาดหวังต่อบทบาทของหอการค้า ในด้านการพัฒนา (Develop) ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ทั้งนี้ ประเด็นที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมาก คือ หอการค้าเป็นผู้ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะแก่รัฐบาล เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.19, 3.65) หอการค้ามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาจังหวัด และท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.14, 3.66) หอการค้าเป็นศูนย์กลางที่จะประสานความคิดริเริ่มระหว่างท้องถิ่นกับรัฐบาลในการกำหนด หรือจัดการบริการสาธารณูปโภคให้มีเพียงพอ และได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.08, 3.50)

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ หอการค้าเป็นผู้สานสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับราชการให้เป็นเครือข่ายการสื่อความเรื่องธุรกิจและเรื่องสำคัญต่างๆ ของจังหวัดให้ทราบทุกระดับ ตั้งแต่ระดับอำเภอ จังหวัด และรัฐบาล (ค่าเฉลี่ย 4.06, 3.49) หอการค้าประสานกับองค์กรต่างประเทศ สถาบันการศึกษา เพื่อให้ความรู้ด้านบริหารจัดการ เพื่อองค์กรของผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.49) หอการค้าเป็นเครือข่ายให้ธุรกิจ ทำหน้าที่เป็นฝ่ายตลาดให้สมาชิก โดยจัดหรือรวบรวมสินค้าของสมาชิกไปออกงานแสดงสินค้าทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.94, 3.40) หอการค้าเป็นผู้วางมาตรฐาน คุณภาพของสินค้า และตรวจสอบมาตรฐานสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.61, 3.21) และหอการค้าเป็นผู้สนับสนุนให้ผู้ประกอบการในแต่ละอำเภอรวมตัวกันเป็นชมรมการค้า เพื่อสร้างความได้เปรียบในการทำธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.56, 2.99)

2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจ จากการเป็นสมาชิกของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความคาดหวังจากการเป็นสมาชิกของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดย

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับ ข้อมูล-ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำธุรกิจจากหอการค้าอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.31, 3.90) ได้รับสิทธิพิเศษในทุกกิจกรรมที่หอการค้าจัดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.07, 3.78) ได้รับการ ประชาสัมพันธ์ชื่อ-ที่อยู่ของกิจการผ่านทุกสื่อที่หอการค้าดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 4.04, 3.69) ได้รับ ความช่วยเหลือ และคำปรึกษา แนะนำทางด้านการค้าการลงทุน (ค่าเฉลี่ย 3.94, 3.55)

ประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คือ ได้รับ โอกาสในการพบปะ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับนักธุรกิจ นักลงทุนทั้งจาก ในและต่างประเทศที่มาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.92, 3.47) มีโอกาสในการพบปะทำความ รู้จัก และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิก ผู้ประกอบการด้วยกัน (ค่าเฉลี่ย 3.89, 3.49) ได้รับ การพัฒนาและส่งเสริมความรู้จากหอการค้าอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.38) ได้ รับความเชื่อถือและสิทธิพิเศษในฐานะสมาชิกจากองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น การขอสินเชื่อ จากบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย.) บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) (ค่าเฉลี่ย 3.78, 3.28) ได้รับความช่วยเหลือและผลักดันประเด็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ ส่วนรวมไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีการแจ้งผลลัพธ์ของการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย 3.71, 3.29) และเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของหน่วยงาน องค์กรต่างประเทศในการทำธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.67, 3.43)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของสมาชิก ต่อการดำเนินงานของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่

3.1 ความพึงพอใจในกิจกรรม/ โครงการที่หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ดำเนินการ ในปี 2544

กิจกรรมเพื่อสมาชิก

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความพึงพอใจในกิจกรรม/ โครงการเพื่อสมาชิกที่หอการค้า ดำเนินการ ในปี 2544 ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ทั้งนี้ กิจกรรม/ โครงการที่ผู้ตอบแบบ สอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การจัดทำหนังสือพิมพ์รายปีฉบับเชียงใหม่รีวิว (ค่าเฉลี่ย 3.70) การจัดทำโครงการบัตรทองหอการค้า (ค่าเฉลี่ย 3.62) และการจัดฝึกอบรม-สัมมนา- บรรยายทางเศรษฐกิจของสถาบัน CCCI (ค่าเฉลี่ย 3.54)

สำหรับกิจกรรมที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ การจัดทำรายการวิทยุ หอการค้าสนทนาทางสถานีวิทยุเสียงสื่อสารมวลชน FM 100 MHz (ค่าเฉลี่ย 3.38) การจัดทำ Web Site ของหอการค้า (ค่าเฉลี่ย 3.26) การจัดงานแสดงสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.22) การจัดประชุมกลุ่ม สมาชิกตามสาขาอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.21) การจัดทัศนศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.15) และการออกใบรับรอง แหล่งกำเนิดสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.11)

กิจกรรมเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยส่วนรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความพึงพอใจในกิจกรรม/ โครงการเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยส่วนรวม ที่หอการค้าดำเนินการในปี 2544 ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ทั้งนี้ กิจกรรม/ โครงการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การมีส่วนร่วมการพิจารณา แผนงานโครงการพัฒนาเมืองเชียงใหม่ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว (ค่าเฉลี่ย 3.75) การผลักดันศูนย์ ประชุม-แสดงสินค้านานาชาติเชียงใหม่ การผลักดันให้จังหวัดเชียงใหม่มีระบบขนส่งมวลชน และ การพัฒนาความร่วมมือระหว่างหอการค้า 9 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ในโครงการสี่เหลี่ยม เศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.66) การผลักดันให้ผู้ประกอบการจากส่วนกลางชำระภาษีและเครดิตภาษีคืน ให้แก่ท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.63) การผลักดันให้มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานของ กรอ. จังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.58) การให้ข้อมูลทางเศรษฐกิจ/ จัดเสวนาติดตามสถานการณ์เศรษฐกิจร่วมกับ องค์การภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.56) และเสนอให้องค์การบริการส่วนจังหวัดจัดเก็บ ธรรมเนียมในอัตราที่เท่ากันและพร้อมกันทั่วประเทศเพื่อความเป็นธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ส่วนกิจกรรมที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การสนับสนุนการค้าชายแดน (ค่าเฉลี่ย 3.32) การผลักดันให้การทางพิเศษจัดสร้างถนนลอด (Under Path) ในทุกสี่แยกที่ส่งผลต่อ การบังคับทัศนียภาพการเป็นเมืองท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของเชียงใหม่ (ค่าเฉลี่ย 3.27) การเป็นศูนย์กลาง และผลักดันให้มีการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.22) และการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าว (ค่าเฉลี่ย 3.19)

กิจกรรมด้านต่างประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความพึงพอใจในกิจกรรม/ โครงการด้านต่างประเทศที่ หอการค้าดำเนินการในปี 2544 ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ทั้งนี้ กิจกรรม/ โครงการที่ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ โครงการผลักดันโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ โดยจัดให้มีการลงนามความร่วมมือหอการค้าใน 4 ประเทศในสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ เพื่อสนับสนุน และส่งเสริมความร่วมมือทางการค้า-การลงทุนร่วมกัน ในนาม JEQC (Joint Economic Quadrangle Committee) (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ส่วนกิจกรรมด้านต่างประเทศที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การจับคู่ทางการค้า (Match Marketing) (ค่าเฉลี่ย 3.46) การเปิดตลาดสินค้าเชียงใหม่สู่ยุโรปเหนือ (ค่าเฉลี่ย 3.44) และ โครงการมิตรภาพกับหอการค้าต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.34)

3.2 สิ่งที่หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ควรดำเนินการมาก แต่ปัจจุบันยังไม่มีกรกระทำ

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นต่อประเด็น สิ่งที่หอการค้าควรดำเนินการมาก แต่ปัจจุบันยังไม่มีกรกระทำ คือ-

- (1) พิจารณาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายของหอการค้าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสมาชิก ให้สมาชิกมีความรู้สึกว่าการธรรมเนียมที่เสียเป็นค่าสมาชิกคุ้มค่า และเป็นประโยชน์
- (2) ควรมีส่วนวิเคราะห์วิจัยเกี่ยวกับศักยภาพของจังหวัดเชียงใหม่ ว่าควรเน้นหนักในการทำธุรกิจประเภทใด เรียงตามลำดับสำคัญ และเผยแพร่ผลการวิจัยแก่สมาชิก เพื่อสมาชิกจะได้นำไปศึกษาและประยุกต์ใช้กับธุรกิจได้ต่อไป
- (3) รวบรวมผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นปึกแผ่นอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้มีพลังในการต่อรอง และตั้งเงื่อนไข ตลอดจนแก้ไขกฎหมายกับภาครัฐ อันจะเป็นการเอื้อประโยชน์ต่อสมาชิกให้ได้รับความสะดวก และเป็นธรรม
- (4) มีแผนดำเนินการ และจัดตั้งสมาชิกให้เข้าไปร่วมเป็นคณะทำงานในระดับนายกเทศบาลนครเชียงใหม่ และผู้ว่าราชการจังหวัดเชียงใหม่
- (5) ร่วมกำหนดแผนแม่บทในการพัฒนาเมืองเชียงใหม่
- (6) ควบคุม ดูแลการจดทะเบียนพาณิชย์และบริการ ให้อยู่ในกรอบของการพัฒนาเมืองและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม
- (7) ควรทำป้ายรับรองผลิตภัณฑ์ และมาตรฐานของสินค้า ในนามหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่
- (8) ควรมีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ช่องทางหรือการค้าหลากหลาย เช่น ภาษาอังกฤษ จีน ญี่ปุ่น เป็นต้น
- (9) กรรมการหอการค้า ต้องไม่สังกัดพรรคการเมือง
- (10) สร้างความเชื่อมั่นให้นักธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นองค์กรรวบรวม พบปะ สังสรรค์ นักธุรกิจเป็นประจำทุกเดือน เพื่อความเป็นตัวแทนของนักธุรกิจอย่างมีศักยภาพ
- (11) การจับคู่ทางการค้าระหว่างผู้ผลิต และผู้ต้องการซื้อสินค้า
- (12) ควรเร่งประสานงาน ส่งเสริมให้มีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนมากกว่านี้
- (13) ควรมีบทบาทส่งเสริมโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ เพราะปัจจุบันยังไม่มีกรส่งเสริม ให้ข้อมูล และผลักดันอย่างแท้จริง ปัจจุบันเป็นการเลียนแบบกันผลิตสินค้า และงานที่แสดงผลิตภัณฑ์เหมือนเป็นงานแสดงสินค้าราคาถูกทั่วไป
- (14) จัดหา และสร้างที่ทำการหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ให้มีทำเลที่ดี คึกคัก และจัดพื้นที่แสดงสินค้าของสมาชิก

(15) สร้างความเข้มแข็งเพื่ออำนาจการต่อรองเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และสร้างความสามัคคี

(16) ผลักดันเรื่องการแบ่งเขตห้างขนาดใหญ่ หรือห้างค้าปลีกต่างชาติ ให้อยู่ในพื้นที่เขตนอกเมือง เพื่อลดการแข่งขันกับผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในท้องถิ่น

(17) ควรให้หอการค้ามีบทบาทและหน้าที่มากขึ้น เพื่อจะช่วยเหลือพ่อค้า นักธุรกิจที่ทำมาค้าขายอย่างคล่องตัว โดยขออำนาจรัฐบาล ให้สามารถดำเนินการบางประการที่เกี่ยวข้องกับการค้าได้ เพราะในสมัยปัจจุบันการค้าต้องการความรวดเร็ว ความเข้าใจ หากการติดต่อล่าช้าไปแม้จะเป็นเพียงครึ่งวัน หรือหนึ่งวันก็จะสร้างความเสียหายได้มาก

ส่วนที่ 4 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อบทบาทของ หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสมาชิก และประเภทธุรกิจ

4.1 จำแนกตามประเภทสมาชิก

ประเภทสมาชิก แบ่งออกเป็น สมาชิกตลอดชีพ และสมาชิกรายปี

4.1.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิก ต่อบทบาทของหอการค้า ใน 4 ด้าน บทบาทในการปรับปรุง (Improve)

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกตลอดชีพ มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจต่อบทบาทของหอการค้าในการรวบรวมประเด็นปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความไม่สะดวกของหน่วยงานภาครัฐ และเสนอให้มีการแก้ไขปรับปรุงต่อไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29, 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกรายปี มีความคาดหวังในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) และมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30)

บทบาทในการส่งเสริม (Promote)

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกประเภทตลอดชีพ มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96, 3.56) ขณะที่สมาชิกประเภทรายปี มีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.28) โดยสมาชิกทั้ง 2 ประเภท มีความคาดหวังและพึงพอใจ ในระดับมาก ในประเด็นหอการค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการ โดยการจัดฝึกอบรม-สัมมนา ตลอดจนให้คำปรึกษาทางธุรกิจ และหอ

การค้าเป็นตัวแทนของธุรกิจให้การต้อนรับ พบปะนักลงทุน และผู้แทนการค้าต่างประเทศ เพื่อให้ข้อมูลส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการค้า การลงทุน ในจังหวัดเพิ่มขึ้น

บทบาทในการรักษาผลประโยชน์ทางการค้า (Protect)

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เป็นสมาชิกตลอดชีพ และสมาชิกรายปี มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ตลอดชีพ 3.90, 3.45 รายปี 3.65, 3.07) โดยสมาชิกทั้ง 2 ประเภท มีความคาดหวังให้หอการค้าเป็นตัวแทนของสมาชิกที่ติดต่อกับภาครัฐบาล เทศบาล เพื่อแนะนำแก้ไขหรือยกเลิกกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ไม่เป็นธรรมแก่สังคมในทางการค้าและทางเศรษฐกิจ หรือระเบียบข้อบังคับ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการค้าและเศรษฐกิจ ในระดับมาก โดยสมาชิกตลอดชีพมีความพึงพอใจในระดับมาก และสมาชิกรายปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

บทบาทในการพัฒนา (Develop)

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกตลอดชีพ มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01, 3.53) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกรายปี มีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.78, 3.22) โดยสมาชิกตลอดชีพ มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อประเด็นหอการค้ามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาจังหวัด และท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีระบบ, หอการค้าเป็นผู้ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะแก่รัฐบาล เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ, หอการค้าเป็นศูนย์กลางที่จะประสานความคิดริเริ่มระหว่างท้องถิ่นกับรัฐบาลในการกำหนด หรือจัดการบริการสาธารณูปโภคให้มีเพียงพอและได้มาตรฐาน, หอการค้าเป็นผู้สานสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับราชการให้เป็นเครือข่ายการสื่อความเรื่องธุรกิจและเรื่องสำคัญต่างๆ ของจังหวัดให้ทราบทุกระดับ ตั้งแต่ระดับอำเภอ จังหวัดและรัฐบาล, หอการค้าประสานกับองค์กรต่างประเทศ สถาบันการศึกษา เพื่อให้ความรู้ด้านบริหารจัดการเพื่อองค์กรของผู้ประกอบการ และหอการค้าเป็นผู้วางมาตรฐานคุณภาพและตรวจสอบมาตรฐานสินค้า ในขณะที่สมาชิกรายปี มีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในทุกประเด็น

4.1.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกตลอดชีพ มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93, 3.61) สมาชิกรายปี มีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.59, 3.23) โดย

สมาชิกทั้ง 2 ประเภท มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมากต่อประเด็น การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำธุรกิจจากหอการค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ทั้งนี้ สมาชิกตลอดชีพมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อประเด็น ได้รับสิทธิพิเศษในทุกกิจกรรมที่หอการค้าจัดขึ้น, ได้รับความช่วยเหลือและคำปรึกษา แนะนำทางด้านการค้าการลงทุน, ได้รับการประชาสัมพันธ์ชื่อ-ที่อยู่ของกิจกรรมผ่านทุกสื่อที่หอการค้าดำเนินการ, ได้รับโอกาสในการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับนักธุรกิจ นักลงทุนทั้งจากในและต่างประเทศที่มาจากเชียงใหม่, มีโอกาสในการพบปะทำความรู้จัก และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิก ผู้ประกอบการด้วยกัน และเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของหน่วยงาน องค์กรต่างประเทศในการทำธุรกิจ ในขณะที่สมาชิกรายปี มีความคาดหวังในทุกประเด็น ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4.1.3 ความพึงพอใจในกิจกรรม/ โครงการที่หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ดำเนินการ ในปี 2544 ต่อกิจกรรม 3 ด้าน

กิจกรรมเพื่อสมาชิก

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกตลอดชีพ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม/ โครงการที่หอการค้าดำเนินการ ในปี 2544 ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) สมาชิกรายปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ทั้งนี้ สมาชิกทั้ง 2 ประเภท มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการจัดทำหนังสือพิมพ์รายปักษ์เชียงใหม่รีวิว และการจัดทำโครงการบัตรทองหอการค้า

สมาชิกตลอดชีพมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการจัดประชุมกลุ่มสมาชิกตามสาขาอาชีพ, การจัดทำหนังสือพิมพ์รายปักษ์เชียงใหม่รีวิว, การจัดฝึกอบรม-สัมมนา-บรรยายทางเศรษฐกิจของสถาบัน CCCI และโครงการบัตรทองหอการค้า

สมาชิกรายปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการจัดทำหนังสือพิมพ์รายปักษ์เชียงใหม่รีวิว และการจัดทำโครงการบัตรทองหอการค้า

กิจกรรมเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยส่วนรวม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกตลอดชีพ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม/โครงการที่หอการค้าดำเนินการ ในปี 2544 ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) สมาชิกรายปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยสมาชิกทั้ง 2 ประเภท มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการมีส่วนร่วมพิจารณาแผนงาน โครงการพัฒนาเมืองเชียงใหม่ทั้งระยะสั้นและ

ระยะยาว และการพัฒนาความร่วมมือระหว่างหอการค้า 9 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ในโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ

สมาชิกตลอดชีพมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการให้ข้อมูลทางเศรษฐกิจ/ จัดเสวนาติดตามสถานการณ์เศรษฐกิจร่วมกับองค์กรภาครัฐและเอกชน การผลักดันศูนย์ประชุม-แสดงสินค้านานาชาติเชียงใหม่ การผลักดันให้ผู้ประกอบการจากส่วนกลางชำระภาษีและเครดิตภาษีคืนให้แก่ท้องถิ่น การผลักดันให้จังหวัดเชียงใหม่มีระบบขนส่งมวลชน, เสนอให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่เท่ากันและพร้อมกันทั่วประเทศ เพื่อความเป็นธรรม, การมีส่วนร่วมพิจารณาแผนงานโครงการพัฒนาเมืองเชียงใหม่ทั้งระยะสั้นและระยะยาว, การพัฒนาความร่วมมือระหว่างหอการค้า 9 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ในโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ และการผลักดันให้มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานของ กรอ.จังหวัด

สมาชิกรายปี มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการมีส่วนร่วมพิจารณาแผนงานโครงการพัฒนาเมืองเชียงใหม่ทั้งระยะสั้นและระยะยาว และการพัฒนาความร่วมมือระหว่างหอการค้า 9 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ในโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ

กิจกรรมด้านต่างประเทศ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกตลอดชีพ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินกิจกรรม/โครงการที่หอการค้าดำเนินการ ในปี 2544 ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) สมาชิกรายปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยสมาชิกทั้ง 2 ประเภท มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการผลักดันโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ โดยจัดให้มีการลงนามความร่วมมือหอการค้าใน 4 ประเทศในเขตสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือทางการค้า-การลงทุนในนาม JEQC (Joint Economic Quadrangle Committee)

สมาชิกตลอดชีพมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการจับคู่ทางการค้า (Match Making), โครงการเปิดตลาดสินค้าเชียงใหม่สู่ยุโรปเหนือ และการผลักดันโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ โดยจัดให้มีการลงนามความร่วมมือหอการค้าใน 4 ประเทศในเขตสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือทางการค้า-การลงทุนในนาม JEQC (Joint Economic Quadrangle Committee)

4.2 จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ได้แบ่งสมาชิกออกตามประเภทธุรกิจ เป็น 11 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจการเงิน-การธนาคาร (การเงิน ธนาคาร ลิสซิ่ง บริการเก็บเงิน รวบรวม) กีฬา-ท่องเที่ยว-บันเทิง (กีฬา สนามกอล์ฟ ทัวร์

รถเช่า ตัวเดินทาง โรงแรม ร้านอาหาร บ้านเช่า) เกษตร-ปศุสัตว์-เกษตรอุตสาหกรรม (เกษตรเกษตรอุตสาหกรรม ปศุสัตว์ อุปกรณ์การเกษตร ห้องเย็น) บริการ (บริษัทที่ปรึกษา ทำความสะอาดวางแผนโฆษณา สื่อสิ่งพิมพ์) พาณิชยกรรม (ซื้อมา-ขายไป ร้านถ่ายรูป ประกันภัย ปั่นน้ำมัน ห้างสรรพสินค้า ประดับยนต์) ส่งออก (บรรจุภัณฑ์ บรรจุหีบห่อและขนส่ง ส่งออก-นำเข้า) สินค้าหัตถกรรม (ของที่ระลึก ผ้าฝ้าย ผ้าไหม ผลิตภัณฑ์ไม้ เครื่องเงิน เครื่องเงิน เครื่องประดับ) สุขภาพ-การศึกษา (ร้านขายยา ประกันชีวิต โรงพยาบาล คลินิก ศัลยกรรม โรงเรียน สถาบัน) อุตสาหกรรม (โรงงาน น้ำดื่ม การ์เมนต์ ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ชิ้นส่วนโลหะ เหมืองแร่ โรงพิมพ์) อสังหาริมทรัพย์-ก่อสร้าง-ตกแต่ง (วัสดุก่อสร้าง ออกแบบ อสังหาริมทรัพย์ รับเหมา เฟอร์นิเจอร์) และบุคคลธรรมดา

4.2.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิก ในบทบาทของหอการค้า ใน 4 ด้าน

บทบาทในการปรับปรุง (Improve)

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทเกษตร-ปศุสัตว์-เกษตรอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.59, 4.26) บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13, 3.62) พาณิชยกรรม(ค่าเฉลี่ย 4.14, 3.77) สินค้าหัตถกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.40, 3.86) และอสังหาริมทรัพย์-ก่อสร้าง-ตกแต่ง (ค่าเฉลี่ย 3.92, 3.71) มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบทบาทของหอการค้าในการรวบรวมประเด็นปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความไม่สะดวกของหน่วยงานภาครัฐ และเสนอให้มีการแก้ไขปรับปรุงต่อไป ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทการเงิน-การธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.89, 2.77) กีฬา-การท่องเที่ยว-บันเทิง (ค่าเฉลี่ย 4.08, 3.44) ส่งออก (ค่าเฉลี่ย 3.55, 3.09) สุขภาพ-การศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.64, 3.09) อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.38) และบุคคลธรรมดา (ค่าเฉลี่ย 4.23, 2.69) มีความคาดหวังต่อบทบาทในการปรับปรุง ระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

บทบาทในการส่งเสริม (Promote)

พบว่าผู้ประกอบธุรกิจประเภทเกษตร-ปศุสัตว์-เกษตรอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.11, 3.90) บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04, 3.51) พาณิชยกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.81, 3.50) และ สินค้าหัตถกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.94, 3.57) มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ในประเด็นหอการค้าเป็นศูนย์ข้อมูลทางเศรษฐกิจ-การค้า (Information Center) ทั้งในและต่างประเทศ, หอการค้าสามารถให้บริการและช่วยเหลือธุรกิจได้อย่างครบวงจร (Business Develop Service : BDS) ตั้งแต่ให้คำปรึกษาการเริ่มต้นธุรกิจ จนกระทั่งให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาในการดำเนินธุรกิจ, หอการค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการ โดยการจัด

ฝึกอบรม-สัมมนา ตลอดจนให้คำปรึกษาทางธุรกิจ, หอการค้าเป็นตัวแทนขอธุรกิจให้การต้อนรับ พบปะ นักลงทุนและผู้แทนการค้าต่างประเทศเพื่อให้ข้อมูลส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการลงทุน ในจังหวัดเพิ่มขึ้น

ผู้ประกอบการธุรกิจการเงิน-การธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.70, 2.89) กีฬา-ท่องเที่ยว-บันเทิง (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.36) ส่งออก (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.31) สุขภาพ-การศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.31) อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.78, 3.32) อสังหาริมทรัพย์-ก่อสร้าง-ตกแต่ง (ค่าเฉลี่ย 3.83, 3.35) และ บุคคลธรรมดา (ค่าเฉลี่ย 3.97, 3.18) มีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

บทบาทในการรักษาผลประโยชน์ทางการค้า (Protect)

พบว่าผู้ประกอบการประเภทเกษตร-ปศุสัตว์-เกษตรอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.06, 3.97) และพาณิชย์กรรม (ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.50) มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ต่อ ประเด็นหอการค้าเป็นตัวแทนของสมาชิกที่ติดต่อกับภาครัฐบาล เทศบาล เพื่อแนะนำแก้ไขหรือ ยกเลิกกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่ไม่เป็นธรรมแก่สังคมในทางการค้าและทางเศรษฐกิจ หรือระเบียบข้อบังคับ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการค้าและเศรษฐกิจ และหอการค้าเป็นผู้ไกล่เกลี่ยกรณี พิพาททางการค้าและเป็นอนุญาโตตุลาการชี้ขาดข้อพิพาท

ผู้ประกอบการธุรกิจการเงิน-การธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.77, 2.71), กีฬา-ท่องเที่ยว-บันเทิง (ค่าเฉลี่ย 3.60, 3.22) บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09, 3.22) สินค้าตัดกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.92, 3.43) สุขภาพ- การศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.64, 3.05) อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.65, 3.08) อสังหาริมทรัพย์-ก่อสร้าง- ตกแต่ง (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.25) และบุคคลธรรมดา (ค่าเฉลี่ย 3.96, 2.93) มีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีเพียงผู้ประกอบการประเภทส่งออก (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.31) ที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

บทบาทในการพัฒนา (Develop)

พบว่าผู้ประกอบการประเภทเกษตร-ปศุสัตว์-เกษตรอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.28, 4.06) และพาณิชย์กรรม (ค่าเฉลี่ย 3.94, 3.59) มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ต่อ ประเด็นหอการค้ามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาจังหวัด และท้องถิ่นเป็นไปอย่างมี ระบบ, หอการค้าเป็นผู้ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่รัฐบาลเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ, หอการค้าเป็นศูนย์กลางที่จะประสานความคิดริเริ่มระหว่างท้องถิ่นกับรัฐบาลในการกำหนดหรือ จัดการบริหารสาธารณูปโภคให้เพียงพอและได้มาตรฐาน, หอการค้าเป็นผู้สานสัมพันธ์ระหว่าง ธุรกิจกับราชการให้เป็นเครือข่ายการสื่อสาร เรื่องธุรกิจและเรื่องสำคัญต่างๆ ของจังหวัดให้ทราบ

ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับอำเภอ จังหวัด และรัฐบาล, หอการค้าประสานกับองค์กรต่างประเทศ สถาบันการศึกษา เพื่อให้ความรู้ด้านบริการจัดการเพื่อองค์กรของผู้ประกอบการ และหอการค้าเป็นเครือข่ายให้ธุรกิจ ทำหน้าที่เป็นฝ่ายตลาดให้สมาชิก โดยจัดหรือรวบรวมสินค้าของสมาชิกไปออกงานแสดงสินค้าทั้งในและต่างประเทศ

ผู้ประกอบการธุรกิจการเงิน-การธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.89, 2.77) กีฬา-ท่องเที่ยว-บันเทิง (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.32) บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.31) สุขภาพ-การศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.69, 3.09) อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.73, 3.20) อสังหาริมทรัพย์-ก่อสร้าง-ตกแต่ง (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.30) และบุคคลธรรมดา (ค่าเฉลี่ย 4.11, 3.05) มีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

และมีผู้ประกอบการใน 2 ธุรกิจ คือ ธุรกิจส่งออก (ค่าเฉลี่ย 3.22, 3.97) และธุรกิจสินค้าหัตถกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.49, 3.69) ที่มีความคาดหวังในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมาก

4.2.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจเกษตร-ปศุสัตว์-เกษตรอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 4.17, 3.98) พาณิชยกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.83, 3.57) และสินค้าหัตถกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.82, 3.55) มีความคาดหวังและพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกหอการค้า ระดับมาก ในด้านได้รับสิทธิพิเศษในทุกกิจกรรมที่หอการค้าจัดขึ้น, ได้รับการประชาสัมพันธ์ชื่อ-ที่อยู่ ของกิจการผ่านสื่อที่หอการค้าดำเนินการ, ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำธุรกิจจากหอการค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง, ได้รับโอกาสในการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับนักธุรกิจ นักลงทุนทั้งจากในและต่างประเทศที่มาเยือนจังหวัดเชียงใหม่, มีโอกาสในการพบปะทำความรู้จัก และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกผู้ประกอบการด้วยกัน และได้รับการพัฒนาและส่งเสริมความรู้จากหอการค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

มีเพียงธุรกิจเดียว คือ สุขภาพ-การศึกษา ที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43, 3.17)

ในขณะที่ธุรกิจประเภทอื่น มีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง กล่าวคือ การเงิน-การธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.55, 2.89) กีฬา-ท่องเที่ยว-บันเทิง (ค่าเฉลี่ย 3.82, 3.49) บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73, 3.18) ส่งออก (ค่าเฉลี่ย 3.69, 3.15) อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.77, 3.46) อสังหาริมทรัพย์-ก่อสร้าง-ตกแต่ง (ค่าเฉลี่ย 3.76, 3.49) และบุคคลธรรมดา (ค่าเฉลี่ย 3.73, 2.99)

4.2.3 ความพึงพอใจในกิจกรรม/ โครงการที่หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ดำเนินการ ในปี 2544

ต่อกิจกรรม 3 ด้าน

กิจกรรมเพื่อสมาชิก

พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจประเภทเกษตร-ปศุสัตว์-เกษตรอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในกิจกรรม/ โครงการที่หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ดำเนินการ ในปี 2544 ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ในประเด็นการจัดทำหนังสือพิมพ์รายปักษ์เชียงใหม่รายวัน, การจัดทำรายการวิทยุหอการค้า สันทนาการทางสถานีวิทยุเสียงสื่อสารมวลชน FM 100 MHz, การจัดฝึกอบรม-สัมมนา-บรรยายทางเศรษฐกิจของสถาบัน CCCI, การจัดทำโครงการบัตรทองหอการค้า, การจัดทัศนศึกษา และการจัดทำ Web Site ของหอการค้า

ผู้ประกอบการกิจการเงิน-การธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.20) กีฬา-ท่องเที่ยว-บันเทิง (ค่าเฉลี่ย 3.45) บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.28) พาณิชยกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.43) ส่งออก (ค่าเฉลี่ย 3.36) สินค้าหัตถกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.39) สุขภาพ-การศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.13) อุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.29) อสังหาริมทรัพย์-ก่อสร้าง-ตกแต่ง (ค่าเฉลี่ย 3.19) และบุคคลธรรมดา (ค่าเฉลี่ย 3.37) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

กิจกรรมเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวม

พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจประเภทกีฬา-ท่องเที่ยว-บันเทิง (ค่าเฉลี่ย 3.60) เกษตร-ปศุสัตว์-เกษตรอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.88) สินค้าหัตถกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.61) และอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.58) มีความพึงพอใจในกิจกรรม/ โครงการที่หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ดำเนินการ ในปี 2544 ในระดับมาก ต่อประเด็นการผลักดันศูนย์ประชุม-แสดงสินค้านานาชาติเชียงใหม่, การผลักดันให้ผู้ประกอบการจากส่วนกลางชำระภาษีและเครดิตภาษีคืนให้แก่ท้องถิ่น, การผลักดันให้จังหวัดเชียงใหม่มีระบบขนส่งมวลชน, เสนอให้องค์การบริหารราชการส่วนจังหวัดเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราที่เท่ากันและพร้อมกันทั่วประเทศเพื่อความเป็นธรรม, การมีส่วนร่วมพิจารณาแผนงานโครงการพัฒนาเมืองเชียงใหม่ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว, การพัฒนาความร่วมมือระหว่างหอการค้า 9 จังหวัดภาคเหนือตอนบนในโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ และการผลักดันให้มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานของ กรอ.จังหวัด

ผู้ประกอบการกิจการเงิน-การธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.39) บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) พาณิชยกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.49) ส่งออก (ค่าเฉลี่ย 3.31) สุขภาพ-การศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.04) อสังหาริมทรัพย์-ก่อสร้าง-ตกแต่ง (ค่าเฉลี่ย 3.28) และบุคคลธรรมดา (ค่าเฉลี่ย 3.47) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

กิจกรรมด้านต่างประเทศ

ผู้ประกอบการธุรกิจประเภทเกษตร-ปศุสัตว์-เกษตรอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.93) พาณิชยกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.52) สินค้าหัตถกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.57) และอุตสาหกรรม (ค่าเฉลี่ย 3.66) มีความพึงพอใจในกิจกรรม/ โครงการที่หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ดำเนินการ ในปี 2544 ในระดับมาก ต่อประเด็นการผลักดันโครงการสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ โดยจัดให้มีการลงนามความร่วมมือหอการค้าใน 4 ประเทศในเขตสี่เหลี่ยมเศรษฐกิจ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือทางการค้า-การลงทุนในนาม JEQC (Joint Economic Quadrangle Committee)

ผู้ประกอบการกิจการเงิน-การธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.32) กีฬา-ท่องเที่ยว-บันเทิง (ค่าเฉลี่ย 3.38) บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.39) ส่งออก (ค่าเฉลี่ย 3.14) สุขภาพ-การศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.14) อสังหาริมทรัพย์-ก่อสร้าง-ตกแต่ง (ค่าเฉลี่ย 3.18) และบุคคลธรรมดา (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของผู้ประกอบการในการเป็นสมาชิกของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการเป็นสมาชิกของหอการค้า คือ ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม ร้อยละ 57.63 โดยเสนอว่าค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมคือ สมาชิกรายปี 1,000 บาท (ร้อยละ 61.03) สมาชิกตลอดชีพ 15,000 บาท (ร้อยละ 86.76) เป็นสมาชิกของชมรม/สมาคมที่จัดตั้งขึ้นโดยผู้ประกอบการประเภทเดียวกันอยู่แล้ว ร้อยละ 28.19 บุคลากรหอการค้า (กรรมการ/ เจ้าหน้าที่) ไม่เป็นที่รู้จักของสังคมเท่าที่ควร ร้อยละ 16.33 ขาดความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากการเป็นสมาชิก ร้อยละ 11.63 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาท และกิจกรรมของหอการค้าต่อสาธารณชนมีน้อย ร้อยละ 9.17 และสถานที่ตั้งของหอการค้าหายาก และไม่เป็นที่รู้จัก ร้อยละ 4.25

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการเป็นสมาชิกของหอการค้า คือ-

(1) การประชุม-สัมมนาของหอการค้าน่าสนใจ แต่ไม่สามารถเข้าร่วมได้ เพราะไม่สะดวก และไม่มีเวลา

(2) หอการค้าไม่มีการจัดเวที และให้โอกาสแก่สมาชิกได้แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะแก่หอการค้า ซึ่งจักเป็นประโยชน์ในการนำไปแก้ไข และปรับปรุง

(3) ควรทำงาน และสร้างภาพลักษณ์ไปพร้อมๆ กัน เพื่อคนอื่นที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกจะได้ เข้ามาร่วมงานกับหอการค้าได้ต่อไป

(4) หอการค้าอ่อนการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ เสนอให้ติดตั้งคัทเอ๊าท์ขนาดใหญ่หน้าอาคาร ฮิลล์ไซด์ เพื่อประชาสัมพันธ์หอการค้า และมีบอร์ดประชาสัมพันธ์งานของหอการค้าตามชุมชนสาย เส้นทางต่างๆ เช่น สนามบิน สถานีรถไฟ สถานีขนส่งอาเขต เป็นต้น

(5) ควรทำให้สมาชิกมีความศรัทธาในหอการค้าให้ได้อย่างแท้จริง เพื่อความร่วมมือที่ดี

(6) มีข้อมูลการค้าต่างประเทศน้อย

(7) หอการค้ายังไม่ให้โอกาสสมาชิกเป็นผู้นำเสนองานที่ตนเองให้บริการ

(8) สมาชิกของหอการค้าส่วนใหญ่ต้องการข้อมูลข่าวสารที่เป็นแก่นสาร มีประโยชน์ต่อการ ทำการค้า ดังนั้น หอการค้าควรจัดทำ Web Site ข่าวสารของหอการค้าเอง เพื่อให้สมาชิกเข้าไปเพื่อ รับทราบความเคลื่อนไหว ข่าวสาร เพื่อจะได้ทราบถึงภาวะการแข่งขัน กฎระเบียบการค้าระหว่าง ประเทศ ตลอดจนรายชื่อผู้ผลิตในแต่ละประเภท

(9) คณะกรรมการมักจะเป็นคนกลุ่มเดียว ไม่กระจายอำนาจหน้าที่

(10) การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูล และบทบาทของหอการค้าต่อสาธารณชนมีน้อย เกินไป

(11) กิจกรรมหลายกิจกรรมของหอการค้า จำกัดอยู่เฉพาะกรรมการ และสมาชิกที่ใกล้ชิดกับ กรรมการเท่านั้น

(12) กิจกรรมที่จัดขึ้นไม่ตรงกับความต้องการ หรือธุรกิจเท่าที่ควร

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้ ได้นำทฤษฎีความคาดหวังของ Courtland L. Bovee (1993) และแนวคิด ความพึงพอใจของ Philip Kotler (1994) เป็นแนวทางในการศึกษา โดยได้นำบทบาทของหอการค้า ซึ่งบัญญัติไว้ตามพระราชบัญญัติหอการค้า พ.ศ.2509 ใน 4 ด้าน คือ บทบาทในด้านการปรับปรุง (Improve) บทบาทในด้านการส่งเสริม (Promote) บทบาทในด้านการรักษาผลประโยชน์ทางการค้า (Protect) และบทบาทในด้านการพัฒนา (Develop) มาเป็นกรอบในการสอบถามความคิดเห็น

ผลของการศึกษาพบว่า สมาชิกหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่คาดหวังในบทบาททั้ง 4 ด้านของ หอการค้า ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในแต่ละบทบาทต่างกัน มีเพียงบทบาทเดียว คือ บทบาทในการปรับปรุง (Improve) ที่หอการค้าเป็นผู้รวบรวมประเด็นปัญหา และอุปสรรคในการ ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความไม่สะดวกของหน่วยงานภาครัฐ และเสนอให้มีการแก้ไข ปรับปรุง

ต่อไป ที่มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ขณะที่ทั้ง 3 บทบาท มีความคาดหวังในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจจากการเป็นสมาชิกของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสมาชิกหอการค้ามีความคาดหวังในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จึงกล่าวได้ว่า ความคาดหวังของบุคคล จะอยู่ในระดับเดียวกับความพึงพอใจหรือไม่ ขึ้นอยู่กับคุณค่าของผลลัพธ์ที่เป็นไปตามความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับหลักทฤษฎีของ Courtland L. Bovee ที่กล่าวว่า คุณค่าของความพึงพอใจเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของแต่ละบุคคลต่อความคาดหวัง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจเป็นไปได้ทั้งค่าบวก และค่าลบ โดยผลลัพธ์เป็นที่น่าพึงพอใจคุณค่าจะเป็นบวก (Positive Valence) ผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ คุณค่าความพึงพอใจจะเป็นลบ (Negative Valence) และเมื่อผลลัพธ์ที่มีทั้งลักษณะเป็นที่น่าพึงพอใจและไม่น่าพึงพอใจ คุณค่าจะเท่ากับศูนย์

ระดับความพึงพอใจของสมาชิกหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ว่าสิ่งที่หอการค้าดำเนินการ หรือให้บริการเป็นประโยชน์ต่อสมาชิก ท้องถิ่น สังคม และเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาในบทบาทของการส่งเสริม (Promote) ที่สมาชิกมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อบทบาทที่หอการค้าเป็นตัวแทนของธุรกิจ ให้การต้อนรับพบปะนักลงทุนและผู้แทนการค้าต่างประเทศ เพื่อให้ข้อมูลส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการค้า-การลงทุนในจังหวัดเพิ่มขึ้น และหอการค้าเป็นศูนย์กลางข้อมูลทางด้านเศรษฐกิจ-การค้า (Information Center) ทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนหอการค้าเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ประกอบการ โดยการจัดฝึกอบรม-สัมมนา ตลอดจนให้คำปรึกษาทางธุรกิจ

นอกจากนี้ สมาชิกยังมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ในบทบาทการรักษาผลประโยชน์ทางการค้า (Protect) ที่หอการค้าเป็นตัวแทนของสมาชิกที่ติดต่อกับภาคีรัฐบาล เทศบาล เพื่อแนะนำแก้ไขหรือยกเลิกกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่ไม่เป็นธรรมแก่สังคมในทางการค้าและทางเศรษฐกิจ และมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อบทบาทในการพัฒนา (Develop) ที่หอการค้าเป็นผู้ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะแก่รัฐบาล เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ, หอการค้ามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาจังหวัด และท้องถิ่นให้เป็นอย่างดีมีระบบ และหอการค้าเป็นศูนย์กลางที่จะประสานความคิดริเริ่มระหว่าง ท้องถิ่นกับรัฐบาลในการกำหนด หรือจัดการบริการสาธารณูปโภคให้มีเพียงพอ และได้มาตรฐาน

ซึ่งการที่สมาชิกมีความพึงพอใจในบทบาทของหอการค้าในด้านต่างๆ นั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Philip Kotler ในเรื่องของความพึงพอใจ ที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายหลังการซื้อ (Post Purchase Feeling) และใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ความพึงพอใจของลูกค้านั้นจะขึ้นอยู่กับการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ (Product's Perceived Performance) ถ้าการ

รับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง (Expectation) ก็แสดงว่ามีความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็แสดงว่าไม่พึงพอใจ

ผลจากการศึกษาในประเด็นปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของผู้ประกอบการในการเป็นสมาชิกของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประเด็นที่เป็นปัญหา อุปสรรค เรียงลำดับความสำคัญคือ ค่าธรรมเนียมในการเป็นสมาชิกไม่เหมาะสม เป็นสมาชิกของชมรม/สมาคมอื่นที่จัดตั้งขึ้นโดยผู้ประกอบการประเภทเดียวกันอยู่แล้ว บุคลากรหอการค้า (กรรมการ/ เจ้าหน้าที่) ไม่เป็นที่รู้จักของสังคมเท่าที่ควร ขาดความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับการเป็นสมาชิก การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบทบาทและกิจกรรมของหอการค้าต่อสาธารณชนมีน้อย และสถานที่ตั้งของหอการค้าหายากและไม่เป็นที่รู้จัก ซึ่งจากปัญหาข้างต้น ถือเป็นข้อจำกัดในการเพิ่มจำนวนของสมาชิกหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ และนำไปสู่ความอ่อนแอขององค์กรในการเป็นผู้แทนของธุรกิจทุกประเภทในจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนการที่จำนวนสมาชิกไม่เพิ่มนำไปสู่ความอ่อนแอทางด้านการเงินของหอการค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานของหอการค้า ที่ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2533) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ของหอการค้าจังหวัด เพื่อนำผลมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กร พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเข้าใจในปรัชญา วัตถุประสงค์ ตลอดจนบทบาทในการดำเนินงานของหอการค้าไม่น้อย และสิ่งที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการบริหารหอการค้าคือ การมีรายได้ไม่พอกับรายจ่าย การขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนขาดการสนับสนุนในด้านของงบประมาณ

และสอดคล้องกับแนวคิดของคณะผู้วิจัยหลักสูตรปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ ภาคพิเศษจังหวัดลำพูน รุ่นที่ 2 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2542) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานของหอการค้า : กรณีศึกษาหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าในด้านสมรรถนะองค์กร มีงบประมาณและบุคลากรไม่เพียงพอ และการจัดกิจกรรมไม่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิก

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

พบว่าสมาชิกของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ มีความคาดหวังต่อบทบาทของหอการค้าโดยรวม ทั้ง 4 ด้าน ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีเพียงบทบาทในด้านการปรับปรุง (Improve) คือ การที่หอการค้าเป็นผู้รวบรวมประเด็นปัญหา และอุปสรรคในการดำเนิน

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความไม่สะดวกของหน่วยงานภาครัฐ และเสนอให้มีการแก้ไขปรับปรุงต่อไป ที่สมาชิกมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในระดับมาก ในขณะที่บทบาทอีก 3 ด้าน คือ บทบาท ในด้านการส่งเสริม (Promote) บทบาทในด้านการรักษาผลประโยชน์ทางการค้า (Protect) และ บทบาทในด้านการพัฒนา (Develop) มีความคาดหวังในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ผลจากการศึกษาดังกล่าว สะท้อนให้เห็นภาพว่าบทบาทที่สอดคล้องกับคาดหวังของ สมาชิกและสมาชิกพึงพอใจ คือ การที่หอการค้าเป็นตัวแทนของธุรกิจในการสะท้อนและแก้ไข ปัญหา อุปสรรคให้แก่สมาชิกได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้หอการค้า ปรับปรุงบทบาทในอีก 3 ด้านให้มีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ดังนี้

(1) ในบทบาทด้านการส่งเสริม หอการค้าควรดำรงบทบาทในการเป็นผู้นำในการ พัฒนาเศรษฐกิจ โดยทำหน้าที่ในการส่งเสริมการตลาด ประสานงาน ประชาสัมพันธ์การค้า เป็น ศูนย์ข้อมูลเพื่อส่งสัญญาณเตือนภัยทางเศรษฐกิจให้แก่สมาชิก และสื่อสารข้อมูลของท้องถิ่นแก่ภาค ธุรกิจ ควบคู่กับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกได้รับประโยชน์สูงสุด และเป็นแนว ทางให้ผู้ประกอบการอื่นในสังคมที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญ และมา สมัครเป็นสมาชิกของหอการค้าได้ต่อไป

(2) ในบทบาทด้านการรักษาผลประโยชน์ทางการค้า หอการค้าควรดำรงบทบาทใน การเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกฎหมายทั้งระดับประเทศและระดับภูมิภาค ได้แก่ การกำหนดนโยบายทางการค้า ราคาพืชผล นโยบายการลงทุน โครงสร้างภาษี อำนาจของท้องถิ่น ในการกำหนดนโยบายท้องถิ่น เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในทางการค้า นอกจากนี้ หอการค้าควรขยายจิตสำนึกเรื่องคุณธรรมทางการค้า การคุ้มครองผู้บริโภค และมีจิตสำนึกเพื่อ ประโยชน์ของสังคมส่วนรวม ในฐานะองค์กรของประชาชน มากกว่าการเป็นองค์กรผลประโยชน์ เพื่อจักเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้นำในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งด้านความประพฤติ การมีวินัย การรักษา สิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงการสร้างวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น

(3) บทบาทในการพัฒนา ควรมีบทบาทนำในการรวมตัวกันของภาคเอกชนและภาคี ต่างๆ ในท้องถิ่น เพื่อสร้างชุมชนเข้มแข็งด้วยการเชื่อมโยงเครือข่ายการพัฒนาระหว่างสมาชิก หอการค้า หน่วยงานภาครัฐและเอกชน กับฐานรากในท้องถิ่นอย่างมีเอกภาพ ร่วมกันพัฒนาโดยใช้ ศักยภาพของท้องถิ่นและทุนทางสังคมที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศ โดยหอการค้าเป็นแกน หลักในการส่งเสริมธุรกิจของท้องถิ่นและชุมชน หาดูแลสนับสนุน ส่งเสริมอาชีพ ร่วมกำหนด นโยบายการผลิตสินค้าในชุมชน พัฒนาความรู้ความสามารถของคนในสังคม และผลักดันให้มีการ จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อเป็นแหล่งสะสมทุนของท้องถิ่น

นอกจากนี้ การแข่งขันธุรกิจในปัจจุบัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้หลักการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantages) มาเป็นยุทธศาสตร์ในการแข่งขัน ซึ่งวิธีการสร้างความได้เปรียบคือ การให้ผู้ประกอบการท้องถิ่นมีส่วนร่วม (Participation) และสร้างระบบในการแข่งขัน (Systemic Competitiveness) โดยการรวมกลุ่มทางธุรกิจ (Cluster Develop) เพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง และการสร้างพันธมิตรทางการค้า (Network) เพื่อให้เป็นความได้เปรียบในการแข่งขัน ในการนี้ เพื่อให้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวประสบผลสำเร็จ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า หอการค้าควรจะต้องมีฝ่ายข้อมูล เพื่อทำการวิเคราะห์ วิจัยเกี่ยวกับศักยภาพของจังหวัดเชียงใหม่ และให้คำแนะนำแก่สมาชิก ผู้ประกอบการว่าควรจะให้มีความสำคัญ และเน้นหนักไปในธุรกิจประเภทใด เรียงลำดับตามสำคัญ โดยหอการค้าควรเป็นแกนกลางในการสร้างความเข้าใจ ให้ความรู้ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของท้องถิ่นให้เกิดการตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการรวมกลุ่มธุรกิจ และนำไปสู่การสร้างเครือข่ายธุรกิจทั้งใน และต่างประเทศอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

ต่อประเด็นที่เป็นปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของผู้ประกอบการในการเป็นสมาชิกหอการค้า จากผลการศึกษาพบว่า หอการค้ามีค่าธรรมเนียมในการเป็นสมาชิกไม่เหมาะสม จากอัตราปกติคือ ค่าธรรมเนียมสำหรับสมาชิกตลอดชีพ 16,050 บาท และสมาชิกรายปี 2,140 บาท ซึ่งเป็นอัตรารวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว และสิ่งที่เป็นจำกัดในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของหอการค้าคือ การที่ผู้ประกอบการเป็นสมาชิกของชมรม/ สมาคมการค้าอื่น ที่จัดตั้งขึ้น โดยผู้ประกอบการประเภทเดียวกันอยู่แล้ว

ซึ่งจากบทบาทหอการค้าโดยรวม จะเห็นได้ว่าเป็นการดำเนินงานเพื่อสาธารณะประโยชน์ คือ ผู้ได้รับประโยชน์จากบทบาทของหอการค้า คือผู้ประกอบการ นักธุรกิจ และประชาชนในท้องถิ่น มิใช่เพียงสมาชิกหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น เพราะการเสนอแก้ไขกฎ ระเบียบทางการค้า จนกระทั่งการผลักดันให้เกิดความเจริญทางเศรษฐกิจ เป็นประโยชน์ต่อคนท้องถิ่นทั้งหมด ดังนั้นต่อประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

(1) เชิญชวนสมาคม ชมรมต่างๆ ที่อยู่ในจังหวัด มาเป็นสมาชิกของหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาให้อัตราพิเศษค่าสมาชิกในฐานะสมาคม ชมรม ทั้งนี้เพื่อหอการค้าจะสามารถเป็นตัวแทนของสมาชิกในทุกประเภทธุรกิจภายในจังหวัดได้ ในขณะที่เดียวกันจะเป็นการดีต่อธุรกิจจังหวัดเชียงใหม่ ที่จะมีอำนาจในการต่อรอง และสร้างความเจริญให้แก่จังหวัดได้อย่างมีคุณภาพ และทุกองค์กรมีส่วนร่วม

(2) หอการค้าควรมีการเพิ่มประเภทการเป็นสมาชิกให้หลากหลายขึ้น โดยมีอัตราค่าธรรมเนียมการเป็นสมาชิกที่ต่างกัน เช่น สมาชิกของหอการค้าประเภทสมาคม-ชมรมต่างๆ สมาชิก

เฉพาะกิจ คือ ผู้ผ่านหลักสูตรการอบรม-สัมมนาของหอการค้าแล้วเห็นว่าหอการค้ามีประโยชน์ ฯลฯ ทั้งนี้ สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากการเป็นสมาชิกสามารถให้แตกต่างกันตามอัตราค่าธรรมเนียมได้

5.2.2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากลักษณะเฉพาะขององค์กรหอการค้าที่เป็นองค์กรไม่มุ่งแสวงกำไร (Non Profit Organization) รายได้มาจากค่าธรรมเนียมสมาชิกและการจัดกิจกรรม ในขณะที่มีค่าใช้จ่ายประจำสูง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านบริหาร สำนักงาน ให้บริการสมาชิก และตอบแทนเจ้าหน้าที่ ทำให้หอการค้าเป็นองค์กรที่ยังมีความอ่อนแอทางการเงิน ไม่มีความเข้มแข็งเพียงพอที่จะสนับสนุนสมาชิกและสังคมท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ตลอดจนการที่มีอัตราจำนวนสมาชิกค่อนข้างต่ำ หากเทียบกับธุรกิจที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีถึง 10,700 ราย (สำนักงานทะเบียนการค้าจังหวัดเชียงใหม่, 2544) ขณะที่หอการค้าจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนสมาชิกเพียง 566 ราย และจากการมีสมาชิกจำนวนน้อยราย ส่งผลต่อการมีรายได้ของหอการค้าน้อยตามไปด้วย

ต่อประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะให้หอการค้าดำเนินการเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กร ใน 3 ด้าน คือ-

(1) ระดับนโยบาย ภาครัฐควรสนับสนุนให้หอการค้ามีความเข้มแข็ง เพื่อจะเป็นตัวแทนที่ดีให้แก่ธุรกิจ และสร้างความเจริญให้แก่ภาคเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศได้ ได้แก่

1) ออกกฎหมายให้ผู้ที่จะก่อตั้งธุรกิจ จะต้องเป็นสมาชิกหอการค้าโดยอัตโนมัติ ใช้ระบบเดียวกันกับทางยุโรปที่ดำเนินการ ซึ่งการดำเนินการในลักษณะดังกล่าว จักเป็นการสนับสนุนหอการค้าให้มีความเข้มแข็งทั้งทางด้านการเงิน และการเป็นตัวแทนของธุรกิจได้ครบทุกสาขาอาชีพ

2) โอนงานการจดทะเบียนก่อตั้งบริษัท/ห้าง/ร้าน มาให้หอการค้า (Privatization) โดยหอการค้าทำหน้าที่เป็นผู้จดทะเบียนการก่อตั้งบริษัทภายในจังหวัด อันจะเป็นการช่วยให้หอการค้ามีรายได้จากการจดทะเบียนบริษัทเพิ่มขึ้นอีกทางหนึ่ง

3) มีการแก้ไขกฎหมายให้ผู้ที่บริจาคเงินให้แก่หอการค้า สามารถนำยอดเงินดังกล่าวไปลดหย่อนภาษีได้ เพื่อจกเป็นการเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้บริจาคเงินให้แก่หอการค้า และเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่หอการค้าอีกทางหนึ่ง

(2) หาแหล่งเงินทุนสนับสนุน ทั้งภายในและต่างประเทศ

(3) ปรับวิธีการบริหาร-จัดการภายในองค์กรของหอการค้า ดังนี้

1) ให้ทุกแผนกเป็น Profit Center คือ ทุกการให้บริการต้องสามารถสร้างรายได้ เพื่อเลี้ยงตัวเองได้ เช่น การให้บริการข้อมูล การจัดสัมมนา-ฝึกอบรม การคิดค่าบริการจัดโปรแกรม สำหรับคณะผู้มาศึกษาดูงานทั้งใน-ต่างประเทศ เป็นต้น

2) หอการค้าควรสนับสนุน และส่งเสริมให้มีสถาบันฝึกอบรมและพัฒนา บุคลากร (CCCI) เป็นสถาบันการศึกษา หรือสถาบันทางวิชาการ มีโครงสร้างการบริหาร-จัดการ เป็นอิสระ เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่สามารถจัดหารายได้มาสนับสนุนการดำเนินงานของหอการค้า ในลักษณะเดียวกับที่หอการค้าไทย ที่ได้จัดตั้งมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และได้มีการกำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง คือ นำผลกำไรที่ได้จากการดำเนินงานให้แก่หอการค้าไทย 10%

3) ในกิจกรรม/ โครงการ ที่ต้องอาศัยบุคลากรจำนวนมาก หรือมีการเตรียมการ ในรายละเอียดมาก หอการค้าควรโอนถ่าย หรือมอบหมายให้บุคคล หรือองค์กรภายนอกดำเนินการ แทน ทั้งนี้ เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินกิจกรรม ตลอดจนเป็นการสงวนทรัพยากรบุคคลหอการค้าให้ดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในบทบาทของหอการค้าโดยตรง

4) เพิ่มการให้บริการและช่วยเหลือธุรกิจได้อย่างครบวงจร (Business Develop Service : BDS) ตั้งแต่การให้คำปรึกษาการเริ่มต้นธุรกิจ จนกระทั่งให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบปัญหาในการดำเนินธุรกิจ

5) ใช้กลยุทธ์/ เทคนิคการจูงใจให้ธุรกิจมาเป็นสมาชิกเพิ่ม (Attracting New Members/ Membership Administration) คือ

- ใช้ระบบ Member -to- Member โดยใช้เทคนิค Close Shop คือ เฉพาะสมาชิกหอการค้าเท่านั้น ที่จะได้รับส่วนลดพิเศษในทุกกิจกรรมของหอการค้า
- สมาชิกเชิญสมาชิก (Member Recruitment by Member) โดยการให้เปอร์เซ็นต์แก่สมาชิกในการเชิญสมาชิกใหม่ 20-30% หลังจากที่ เป็นสมาชิกแล้ว 6 เดือน