
บทบาทของหอการค้าที่มีผลต่อการประกอบการในจังหวัดนครราชสีมา

The Role of Nakhon Ratchasima Chamber of Commerce to Entrepreneurship

ฐิติรัตน์ ทองดวง*

ดร.ช่อ วาญักตร์ **

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมาในการส่งเสริมการประกอบการทางธุรกิจ ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการดำเนินงานของหอการค้าฯ ซึ่งความคาดหวังของผู้ประกอบการ(สมาชิกหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา) ต่อกิจกรรมเพื่อสมาชิกหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา ด้านที่สมาชิกมีความคาดหวังมากที่สุดคือ การสร้างภาพพจน์ของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา สมาชิกให้ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.67 ด้านที่สมาชิกมีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ สร้างกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับด้านต่างประเทศ สมาชิกให้ความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.79 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ (สมาชิกหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา) ต่อกิจกรรมเพื่อสมาชิกหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา ด้านที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดทำวารสารหอการค้า สมาชิกให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41 ด้านที่สมาชิกมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การสร้างกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับด้านต่างประเทศ สมาชิกให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.75 การเป็นสมาชิกของกลุ่มธุรกิจจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงาน และเป็นข้อมูลที่ใช้ในการกระตุ้นหน่วยธุรกิจในจังหวัดให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกใหม่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่าปัจจุบันมีสมาชิกหอการค้าเพียงร้อยละ 4.89 ของจำนวนผู้ประกอบการในจังหวัดทั้งหมดบทบาทที่เด่นชัดคือ การรักษาผลประโยชน์ให้กับกลุ่มธุรกิจค้าปลีกโดยเป็นแกนนำคัดค้านการเข้ามาดำเนินงานของห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ในจังหวัดนครราชสีมา สาเหตุการไม่เข้าร่วมเป็นสมาชิกหอการค้าฯของกลุ่มธุรกิจในจังหวัดนครราชสีมา นั้น เนื่องจากกลุ่มธุรกิจยังไม่เห็นความสำคัญของหอการค้าฯ และมองว่าหอการค้าฯยังไม่มีบทบาทในการดำเนินธุรกิจนัก หอการค้าฯควรเพิ่มบทบาทในกลุ่มธุรกิจในจังหวัดให้มากขึ้น เพราะในแต่ละปีหอการค้าฯมีการใช้กิจกรรมเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจจำนวนมาก รายได้โดยหลักมาจากการบริจาคของสมาชิกหอการค้าฯ

* นักศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ที่มีระดับกิจการขนาดใหญ่ จึงควรให้ความสำคัญกับกลุ่มธุรกิจที่อยากจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกในอนาคตอันถึงเห็น
ว่าหอการค้า นั้น เป็นองค์กรที่สามารถให้คำปรึกษาทางธุรกิจ เพื่อการดำเนินงานในการกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน
หอการค้าควรเร่งหามาตรการในการดึงดูดกลุ่มธุรกิจให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกให้มากขึ้น

คำสำคัญ : บทบาทของหอการค้า / การประกอบการ / การประกอบการในจังหวัดนครราชสีมา /
หอการค้าจังหวัดนครราชสีมา

ABSTRACT

The objectives of this research were to examine the mission of Nakornratsima Chamber of Commerce for business permit, study the expectation and satisfaction of member effect to the proceed of Nakornratsima Chamber of Commerce management, members status of business groups in Nakornratsima. In order to provided information for development and opened several channels urged upon business community in this province and persuaded the new member. This research supported of quality and quantity. It was found that: At present, only 4.89 % of members were conservated in importance of Nakornratsima Chamber of Commerce. The perminent responsibility was preserved benefits of retail business groups by was the mainstay to opposed the wholesales. Cause the non – members not became to join with were not conservated in importance of Nakornratsima Chamber of Commerce in business community. Nakornratsima Chamber of Commerce should be more enthusiastic the business groups in province. Because every year Nakornratsima Chamber of Commerce had the program for promoted and urged the economic abundantly. Main incomes obtained from contributed of the big business members . Then should make the importance of another business groups who would like to became the new members in the future. Aim at Nakornratsima Chamber of Commerce was the best consult of business planning . Proceed for urged the permanent economic and specify the measure for attract another business targets to get more members .

Key Word : Role / Chamber of Commerce / Entrepreneurship / Nakhon
Ratchasima Chamber of Commerceto

บทนำ

หอการค้าถือเป็นองค์กรหนึ่งที่มีการรวมตัวกันทางธุรกิจเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการค้าเป็นสถาบันการค้าเอกชนที่ทั่วโลกรู้จัก และยอมรับเป็นอย่างดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับเศรษฐกิจการค้าของประเทศหรือท้องถิ่น มีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจโดยเฉพาะด้านการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งในต่างประเทศได้ให้ความสำคัญแก่หอการค้าเป็นอย่างมาก เพราะเป็นแหล่งที่สามารถให้บริการข่าวสารข้อสนเทศทางการค้าได้รวดเร็ว และถูกต้อง(รายงานประจำปี หอการค้าจังหวัดนครราชสีมา, 2549)

จากสถิติผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจโลกซบเซา ส่งผลต่อธุรกิจใหม่ที่จะเข้ามาลงทุนลดลงดังจะเห็นได้จากสถิติการจดทะเบียนตั้งใหม่ แยกตามประเภทธุรกิจจังหวัดนครราชสีมา ที่มีการปรับตัวลดลงอย่างต่อเนื่องและหลายๆ กิจกรรมก็ต้องปิดกิจการลง สถิติการจดทะเบียนเลิกกิจการแยกตามประเภทธุรกิจจังหวัดนครราชสีมา ที่มีการปิดกิจการเพิ่มขึ้นในแต่ละปี (รายงานสถิติการจดทะเบียนเลิกกิจการและการจดทะเบียนตั้งใหม่แยกตามประเภทธุรกิจจังหวัดนครราชสีมา ,2552) แสดงให้เห็นถึงสภาพเศรษฐกิจในจังหวัดนครราชสีมาที่มีการปรับตัวลดลง หอการค้าจังหวัดจึงเป็นองค์กรหลักที่มีบทบาทสำคัญในการให้ความช่วยเหลือธุรกิจเหล่านี้ให้เกิดการปรับตัวที่ดีขึ้นและอยู่รอดได้ โดยหอการค้าจังหวัดนครราชสีมาเป็นองค์กรศูนย์รวมของภาคธุรกิจเอกชนที่ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติหอการค้า พ.ศ. 2503 มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อส่งเสริมวิสาหกิจต่างๆ ในทางการค้า อุตสาหกรรม การเกษตร การเงิน การลงทุนและการท่องเที่ยวในจังหวัด นอกจากนี้หอการค้าจังหวัดนครราชสีมา ยังทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ อำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจแก่สมาชิก ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะแก่รัฐบาลเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจรวมทั้งเป็นผู้ประสานงานในทางการค้าระหว่างผู้ประกอบการกับทางราชการให้เป็นไปโดยราบรื่น เกื้อประโยชน์ทุกฝ่าย ทำหน้าที่เป็นผู้แทนและเป็นปากเสียงของภาคธุรกิจเอกชนในทุกสาขาอาชีพ ในการเสนอแนะปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อหาทางแก้ไข เจรจา ต่อรอง ให้ข้อคิดเห็นกับภาครัฐและองค์กรเอกชนต่างๆ ทั้งในระดับจังหวัดและระดับประเทศ รวมถึงให้คำปรึกษาและมีส่วนร่วมกำหนดทิศทางการพัฒนาภาคธุรกิจ และเศรษฐกิจส่วนรวมของจังหวัด และมีบทบาทที่สำคัญยิ่งในปัจจุบัน คือ การมีส่วนร่วมคิดร่วมวางแผน ร่วมลงมือปฏิบัติ ในการร่วมกับทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน ประชาชน ช่วยกันขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดในทุกด้านให้เป็นไปในทิศทางที่ตอบสนองต่อความเจริญมั่นคงของจังหวัดโดยส่วนรวม หอการค้าจึงถูกคาดหวังให้เป็นองค์กรที่มีบทบาทต่อการช่วยเหลือธุรกิจที่ประกอบการในจังหวัด การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมท้องถิ่นมากขึ้นตามไปด้วย หากลักษณะเฉพาะขององค์กรหอการค้าไม่ได้มุ่งแสวงหากำไร ทำให้หอการค้ามีข้อจำกัดในการหาแหล่งเงินทุนมาใช้ในการบริหารงานในองค์กร จึงไม่มีความเข้มแข็งพอที่จะสนับสนุนสมาชิกและสังคมท้องถิ่นอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งรายได้หลักของหอการค้าที่มาจากค่าบำรุงสมาชิกเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนสมาชิกหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีจำนวนเพียง 588 ราย กับสถานประกอบการที่จดทะเบียนในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีถึง 12,021 ราย (ข้อมูลสถานะของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา, 2551)

พบว่าจำนวนสถานประกอบการที่เป็นสมาชิกหอการค้าค่อนข้างต่ำ ซึ่งแสดงถึงบทบาทและประสิทธิภาพในการบริหารงานของหอการค้าที่มีต่อธุรกิจส่วนใหญ่ของจังหวัดนครราชสีมาที่ยังไม่สามารถดึงดูดธุรกิจในจังหวัดให้เข้ามาเป็นสมาชิกได้ ทั้งที่เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรหรือผลประโยชน์ใดๆ และยังส่งผลต่อรายได้ที่นำมาใช้ในการบริหาร และพัฒนาหอการค้าอย่างยั่งยืน

ด้วยปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญที่ไม่ใช่เพียงการเพิ่มรายได้ขององค์กรเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อการสนับสนุนและส่งเสริมความได้เปรียบทางการค้าของกลุ่มสมาชิก ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึง 1)บทบาทของหอการค้าที่มีผลต่อการประกอบการในจังหวัดนครราชสีมา 2)ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงบทบาทการดำเนินงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ของหอการค้า ให้สอดคล้องต่อความคาดหวังของสมาชิก ซึ่งส่งผลต่อความสนใจของสถานประกอบการในจังหวัดนครราชสีมาในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกเพิ่มมากขึ้น 3)แนวโน้มของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมาในอนาคตที่สอดคล้องต่อความเข้มแข็งของธุรกิจจังหวัด 4)สาเหตุของการไม่เข้าร่วมเป็นสมาชิกหอการค้าจังหวัดนครราชสีมาของกลุ่มธุรกิจในจังหวัดนครราชสีมาตลอดจนเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า เพื่อขยายผลสำหรับการพัฒนาองค์กรหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา และหอการค้าจังหวัดอื่นๆ ให้เกิดความเข้มแข็งในการพัฒนาเศรษฐกิจในจังหวัดต่อไป

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บข้อมูลในส่วนของผู้บริหารหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย 1.) คุณ คำณ ครอบพันธ์ ประธานหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา 2.) คุณ เพทาย คำภา กรรมการเลขาธิการหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา 3.) คุณ คมกฤษ เสรีฐนวลแสง ผู้อำนวยการหอการค้าจังหวัดนครราชสีมาและส่วนข้อมูลของสมาชิกหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น 300 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้น (Stratified Random Sampling) โดยวิธีการแบ่งตามสัดส่วนประชากร (Proportions: Sample Size Determination) และกลุ่มนักธุรกิจที่ไม่ใช่สมาชิกหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 12,021 ราย (ข้อมูลสถานะของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา, 2551) โดยคำนวณหากลุ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนประชากรจากสูตรทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้นั้นทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) แสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยค่าสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการสรุปข้อเท็จจริงของประชากร ซึ่งนำไปทดสอบสมมุติฐาน สถิติที่ใช้คือ Paired-samples t-test (Douglas A. L, 2008) ในการทดสอบหาความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. บทบาทของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา ในการส่งเสริมการประกอบการในจังหวัดนครราชสีมา

จากบทบาทของหอการค้าที่มีลักษณะเด่นในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะการผลักดันธุรกิจการค้าปลีกในจังหวัดนครราชสีมาให้สามารถอยู่รอดได้ ในกรณีของการเข้ามาทำธุรกิจของผู้ประกอบการรายใหญ่จากต่างชาติ หรือ Modern Trade หอการค้ามีส่วนสำคัญในการต่อสู้คัดค้าน โดยเป็นหนึ่งในกรรมการเรื่องการค้าปลีกในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จนถูกห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งฟ้องเรียกค่าเสียหายในคดีหมิ่นประมาท ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการรักษผลประโยชน์ของธุรกิจในจังหวัดและการช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดเล็กให้อยู่รอดได้ ส่วนบทบาทด้านอื่นนั้น หอการค้าได้มีการปฏิบัติตามภารกิจของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมามากกว่าการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติหอการค้า โดยมีบทบาทในการส่งเสริมการประกอบการในจังหวัด การให้คำปรึกษาทางธุรกิจ การจัดอบรมสัมมนา จัดงานแสดงสินค้า ให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิก การช่วยเหลือพันธมิตรทั้งหน่วยงานทางราชการ และเอกชน ตลอดจนการรักษาผลประโยชน์ให้กับสมาชิกและธุรกิจในจังหวัดเพื่อเป็นการส่งเสริมและกระตุ้นเศรษฐกิจของจังหวัดให้เจริญเติบโตไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหน้าที่เหล่านี้เป็นหน้าที่โดยตรงของหอการค้าที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน

ส่วนการประเมินบทบาทของหอการค้าตามความคิดเห็นของสมาชิกนั้นพบว่า บทบาทในการให้บริการด้านการให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่สมาชิก ด้านที่สมาชิกให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การเป็นศูนย์กลางพัฒนาความรู้ ความสามารถของผู้ประกอบการ โดยการจัดอบรม - สัมมนา ตลอดจนให้คำปรึกษาทางธุรกิจนั้น สมาชิกให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.52 เนื่องจากหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับสมาชิกอยู่เป็นประจำทุกปี ละ 3 -4 ครั้ง โดยที่สมาชิกไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ส่วนในด้าน

การให้คำปรึกษาทางธุรกิจนั้น หอการค้ามีการให้คำปรึกษาในด้านธุรกิจทั้งทางด้านปัญหาในการดำเนินธุรกิจและปัญหาทางด้านกฎหมาย ซึ่งสมาชิกสามารถปรึกษาปัญหาต่างๆ ได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น ส่วนด้านที่สมาชิกให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ การให้คำปรึกษาด้านการลงทุน ให้ความสำคัญอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.30 เนื่องจากการลงทุนเป็นการตัดสินใจของผู้ประกอบการเองเพราะต้องอาศัยความพร้อมหลายๆ ด้าน ซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่ที่ต้องการปรึกษาปัญหาก็เป็นปัญหาของธุรกิจที่กำลังดำเนินการอยู่มากกว่าปัญหาในด้านของการลงทุน

บทบาทของหอการค้าในด้านการอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจของสมาชิก ด้านที่สมาชิกให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกด้านการบริการข้อมูลข่าวสารแก่สมาชิก สมาชิกให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.77 เนื่องจาก หอการค้ามีการแจ้งข้อมูลข่าวสารโดยการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ให้กับสมาชิกได้รับทราบ การส่งหนังสือพิมพ์หอการค้าให้กับสมาชิกเดือนละ 2 ฉบับ การเปิดประตูทางอินเทอร์เน็ต การส่งข่าวสารด้วยข้อความทางโทรศัพท์ ทำให้สมาชิกได้รับทราบข่าวสาร ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับธุรกิจในจังหวัดนครราชสีมาได้อย่างรวดเร็ว ด้านที่สมาชิกให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ การอำนวยความสะดวกในด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางการค้า และเป็นอนุญาโตตุลาการชี้ขาดข้อพิพาท สมาชิกให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.73 เนื่องจากหอการค้าทำหน้าที่เพียงการเป็นที่ปรึกษาทางกฎหมายเท่านั้น ซึ่งหากเกิดกรณีพิพาทขึ้นส่วนใหญ่แล้วสมาชิกจะมีการฟ้องร้องคดีเพื่อหาข้อยุติที่ศาลมากกว่าการให้หอการค้าเข้าไปมีส่วนร่วมในด้านไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางการค้าหรือการเป็นอนุญาโตตุลาการชี้ขาดข้อพิพาทสมาชิกจึงให้ความสำคัญในด้านนี้ต่ำ

2. ความคาดหวังและความพึงพอใจของสมาชิกต่อการดำเนินงานของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา

ความคาดหวังของผู้ประกอบการ(สมาชิกหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา) ต่อกิจกรรมเพื่อสมาชิกหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา ด้านที่สมาชิกมีความคาดหวังมากที่สุดคือ การสร้างภาพพจน์ของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา สมาชิกให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.67 เนื่องจากหอการค้าเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรหรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจแต่ให้ความช่วยเหลือกับธุรกิจที่ประสบปัญหาอย่างจริงจังโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ สมาชิกจึงมีความคาดหวังในด้านภาพลักษณ์ของหอการค้าที่สูงกว่าด้านอื่น และด้านที่สมาชิกมีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ คณะกรรมการออกเยี่ยมสมาชิกหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา สมาชิกให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.56 ความคาดหวังในด้านนี้สมาชิกให้ความสำคัญต่ำ เนื่องจากการออกเยี่ยมสมาชิกนั้นสมาชิกไม่ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญมากนักอีกทั้งจำนวนสมาชิกก็มีมากเกินไปที่หอการค้าจะออกเยี่ยมสมาชิกได้อย่างทั่วถึง จึงทำให้สมาชิกไม่มีความคาดหวังมากนัก ส่วนด้านกิจกรรมเพื่อเศรษฐกิจโดยรวม ด้านที่สมาชิกมีความคาดหวังมากที่สุดคือ การให้ข้อมูลทางเศรษฐกิจ/ติดตามสถานการณ์เศรษฐกิจร่วมกับองค์กรภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง สมาชิกให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.39 จากการที่หอการค้าเป็นศูนย์กลางทางข้อมูลข่าวสารที่สมาชิกให้ความสำคัญสูงเพราะบทบาทที่ชัดเจนคือการบริการข้อมูลข่าวสารให้แก่

สมาชิก ทั้งการบริการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การส่งหนังสือพิมพ์ นิตยสารให้แก่สมาชิกเดือนละ 2 ฉบับ การเปิดประมูลทางอินเทอร์เน็ต การส่งข่าวสารด้วยข้อความทางโทรศัพท์ ซึ่งการบริการเหล่านี้สอดคล้องกับบทบาทของหอการค้าที่สมาชิกมีการประเมินในระดับที่สูงเช่นกัน ส่วนด้านที่สมาชิกมีความคาดหวังน้อยที่สุดคือการสร้างกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับด้านต่างประเทศ สมาชิกให้ความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.79 เนื่องจากธุรกิจในจังหวัดนครราชสีมาส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่มีตลาดการค้าในประเทศมากกว่าตลาดต่างประเทศ ในการคาดหวังให้หอการค้าสร้างกิจกรรมหรือโครงการเกี่ยวกับต่างประเทศจึงมีความคาดหวังต่ำกว่าความคาดหวังในด้านอื่น

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ (สมาชิกหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา) ต่อกิจกรรมเพื่อสมาชิกหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา ด้านที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดทำวารสารหอการค้า สมาชิกให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.41 เนื่องจากหอการค้ามีการจัดส่งวารสารรายงานประจำปีให้กับสมาชิกทุกปี ตลอดจนข่าวสารหนังสือพิมพ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในด้านธุรกิจ จึงส่งผลต่อความพึงพอใจของหอการค้าที่สูงกว่าความพึงพอใจด้านอื่น ด้านที่สมาชิกมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การตรวจสอบมาตรฐานสินค้า สมาชิกให้พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.66 เนื่องจากหอการค้าจังหวัดนครราชสีมาไม่มีการตรวจสอบมาตรฐานของสินค้าและบริการต่างๆ ความพึงพอใจในด้านนี้จึงต่ำ ส่วนด้านกิจกรรมเพื่อเศรษฐกิจโดยรวม ด้านที่สมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้ข้อมูลทางเศรษฐกิจ/ติดตามสถานการณ์เศรษฐกิจร่วมกับองค์กรภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง สมาชิกให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.10 ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังของสมาชิกที่ให้ความสำคัญมากกว่าในด้านอื่น และแสดงให้เห็นว่า หอการค้าประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านนี้ โดยเป็นไปตามความพึงพอใจของสมาชิก ด้านที่สมาชิกมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การสร้างกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับด้านต่างประเทศ สมาชิกให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.75 สอดคล้องกับความคาดหวังของสมาชิกที่ให้ความคาดหวังในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่น เพราะหอการค้าจังหวัดนครราชสีมาเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนการค้าในประเทศมากกว่าในต่างประเทศ เนื่องจากธุรกิจส่วนใหญ่มีตลาดในประเทศมากกว่าตลาดต่างประเทศ ส่วนธุรกิจที่มีตลาดต่างประเทศส่วนใหญ่แล้วจะเข้าร่วมกิจกรรมกับหอการค้าไทยมากกว่า เพราะหอการค้าไทยเน้นการส่งเสริมทางด้านตลาดต่างประเทศมากกว่าหอการค้าจังหวัด

3. แนวโน้มของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมาในอนาคตที่สอดคล้องต่อความเข้มแข็งของธุรกิจจังหวัด

จากระยะเวลาการจัดตั้งของหอการค้าที่ก่อตั้งมานาน มีคณะกรรมการที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง การมีฐานนะทางการเงินที่เข้มแข็ง ประกอบกับมีบทบาทในการรักษาสภาพประโยชน์ของธุรกิจในจังหวัดและกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการมีบทบาทที่เด่นชัดของหอการค้า เพราะความเข้มแข็งของธุรกิจในอนาคตนั้นต้องสอดคล้องกับความอยู่รอดของหอการค้าด้วย ซึ่งหากหอการค้ามีความอ่อนแอในการบริหารงานหรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากธุรกิจในจังหวัดแล้ว หอการค้าจังหวัดก็จะไม่สามารถอยู่รอดได้และอาจ

ส่งผลต่อเนื่องไปถึงการพัฒนาเศรษฐกิจจังหวัดอีกด้วย พื้นฐานของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมาที่มีความเข้มแข็ง จึงเป็นผลดีต่อความเข้มแข็งของธุรกิจในจังหวัดนครราชสีมาในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดี

4. สาเหตุของการไม่เข้าร่วมเป็นสมาชิกของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมาของกลุ่มธุรกิจในจังหวัดนครราชสีมา

ธุรกิจส่วนใหญ่ที่ประกอบการในจังหวัดนครราชสีมาเป็นกลุ่มธุรกิจทางด้านพาณิชยกรรมและมีรายได้ในธุรกิจต่อเดือนค่อนข้างสูงคือเดือนละ 40,001 – 60,000 บาท เนื่องจากจังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่และเป็นเมืองประตูสู่อีสาน จึงมีสภาพทางเศรษฐกิจที่ดีทำให้ธุรกิจที่ประกอบการในจังหวัดนครราชสีมา มีรายได้ของกิจการค่อนข้างสูง ในด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารทางธุรกิจที่ผู้ประกอบการใช้ในการติดตามข่าวสารนั้น คือ สื่อต่างๆ ทั้ง โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เพราะเป็นสื่อที่มีความน่าเชื่อถือและสะดวกรวดเร็วในการติดตามข่าวสาร ส่วนแหล่งที่ปรึกษาปัญหาทางธุรกิจผู้ประกอบการจะใช้บริการตัดสินใจในการทำธุรกิจด้วยตนเอง เป็นส่วนใหญ่

ในด้านข้อมูลเกี่ยวกับหอการค้านั้นผู้ประกอบการในจังหวัดนครราชสีมารู้จักหอการค้า ซึ่งแหล่งที่ทำให้รู้จักคือ การรู้จักด้วยตนเอง ตลอดจนจากสื่อต่างๆ เพราะหอการค้าตั้งดำเนินการมานานกว่า 29 ปี จนทำให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มธุรกิจและการปรากฏตามสื่อสาธารณะอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งเมื่อกล่าวถึงความต้องการเป็นสมาชิกของหอการค้าแล้วพบว่า กลุ่มธุรกิจส่วนใหญ่ไม่มีความต้องการเป็นสมาชิกหอการค้า เนื่องจากยังไม่เห็นความสำคัญของหอการค้าและมองว่าหอการค้ายังไม่มียกย่องในการดำเนินธุรกิจนัก ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับสมาชิกส่วนใหญ่ของหอการค้าที่เป็นกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ที่ได้รับประโยชน์ทางการค้าและส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่ประกอบการในตัวเมือง ส่วนในด้านเหตุผลที่ธุรกิจต้องการเป็นสมาชิกหอการค้าคือ การเป็นองค์กรที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการให้คำปรึกษาทางธุรกิจ ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงของหอการค้า ที่ต้องให้บริการกับสมาชิกอยู่แล้ว

ผลจากการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ซึ่งได้สมมุติฐานไว้ว่าความคาดหวังของสมาชิกหอการค้า มากกว่าความพึงพอใจในการดำเนินงานของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา โดยมีการทดสอบสมมุติฐานในเรื่อง 1) การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและคะแนนความพึงพอใจของสมาชิกหอการค้าด้านการออกเยี่ยมสมาชิกหอการค้า พบว่า คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้า ด้านการออกเยี่ยมสมาชิกหอการค้า 2)การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและคะแนนความพึงพอใจของสมาชิกหอการค้าด้านการจัดทำวารสารหอการค้าพบว่า คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการจัดทำวารสารหอการค้า 3)การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและคะแนนความพึงพอใจของสมาชิกหอการค้าด้านการจัดทำข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ข่าวหอการค้าพบว่า คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยมากกว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการจัดทำข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ข่าวหอการค้า 4)การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและคะแนนความพึงพอใจของสมาชิก

[illegible]

ทางสถิติ 0.01 พบว่า ที่อยู่ห่างไกล และคะแนนความคาดหวังเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิก 14)คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยมากกว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการพัฒนาด้านต่างๆและให้ความรู้แก่สมาชิกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการพัฒนาด้านต่างๆและให้ความรู้แก่สมาชิกที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 15)คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยมากกว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการจัดกิจกรรมโดยรวบรวมสินค้าของสมาชิกมาจัดแสดง 16)คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยมากกว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการสนับสนุนแต่ละอำเภอรวมตัวกันเป็นชมรมหอการค้า 17)คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยมากกว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการส่งเสริมและสนับสนุนจริยธรรม 18)คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยมากกว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการวางมาตรฐาน ตรวจสอบ คุณภาพสินค้าและบริการ 19)คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยมากกว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการได้รับสิทธิพิเศษในทุกๆ กิจกรรมที่หอการค้าจัดขึ้น 20)คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยมากกว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการได้รับความเชื่อถือ สิทธิพิเศษ จากองค์กรอื่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และคะแนนความคาดหวังเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการได้รับความเชื่อถือ สิทธิพิเศษ จากองค์กรอื่นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 21)คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการได้รับโอกาสเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการบริหาร 22)คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยมากกว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการให้ข้อมูลเศรษฐกิจ/ติดตามสถานการณ์ร่วมกับส่วนที่เกี่ยวข้อง 23)คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยมากกว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการจัดงานและโครงการต่างๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจจังหวัด 24)คะแนนความคาดหวังเฉลี่ยมากกว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการสร้างกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับด้านต่างประเทศที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และคะแนนความคาดหวังเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของสมาชิกหอการค้าด้านการสร้างกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับด้านต่างประเทศที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการทำวิจัย

1.1 หอการค้าควรมีการกระจายความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกหรือธุรกิจที่ไม่ใช่สมาชิกกับหอการค้าเอง ในเขตพื้นที่ต่างอำเภอ เพราะสมาชิกส่วนใหญ่ของหอการค้ามีการกระจุกตัวอยู่ในเขตอำเภอเมืองมากกว่าอำเภออื่นๆ ทั้งที่หลายอำเภอของจังหวัดนครราชสีมาเป็นอำเภอขนาดใหญ่และมีสภาพทางเศรษฐกิจที่ดี ผู้ประกอบการมีจำนวนมากเช่นเดียวกับอำเภอเมือง แต่ผู้ประกอบการเหล่านั้นส่วนใหญ่ไม่ได้เป็นสมาชิกของหอการค้า ซึ่งหอการค้าควรมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับธุรกิจในต่างอำเภอที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกเหล่านั้นให้เข้ามาเป็นสมาชิก เพื่อการช่วยเหลือทางธุรกิจและการกระตุ้นเศรษฐกิจได้อย่างทั่วทั้งจังหวัดและไม่กระจุกตัวอยู่แค่ในเขตอำเภอเมือง

1.2 หอการค้าควรมีการสร้างสัมพันธ์ที่ดีให้กับสมาชิกเก่าและสมาชิกใหม่ได้ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางธุรกิจกันมากขึ้น เพราะในการจัดงานประชุมสัมมนาหรือมีการจัดงานพบปะสังสรรค์ต่างๆ สมาชิกเก่าที่รู้จักกันอยู่แล้วจะมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนกันแค่ภายในกลุ่มของตนแต่สมาชิกใหม่ที่เพิ่งเข้าเป็นสมาชิกจะได้แลกเปลี่ยนข้อมูลกันในภายในกลุ่มของสมาชิกใหม่เท่านั้น ซึ่งขัดกับวัตถุประสงค์ของการจัดการที่จัดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก

1.3 ควรมีการประชุมสัมพันธ์ให้ธุรกิจเข้าร่วมเป็นสมาชิกของหอการค้าให้มากขึ้น และควรเน้นการประชุมสัมพันธ์ในธุรกิจต่างอำเภอให้เข้าร่วมเป็นสมาชิก ซึ่งเป็นผลดีในการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจระหว่างสมาชิกเอง หากมีสมาชิกที่เพิ่มขึ้นในต่างอำเภอ

1.4 ควรมีการกระจายตัวในการบริการข้อมูลข่าวสารหรือการออกเยี่ยมสมาชิกพร้อมให้ความช่วยเหลือทางด้านธุรกิจให้ทั่วถึง เพราะสมาชิกบางรายได้รับข้อมูลข่าวสารและการบริการจากหอการค้าน้อย ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกในการดำเนินงานของหอการค้า

1.5 รัฐบาลควรมีการสนับสนุนด้านงบประมาณให้กับหอการค้าบ้าง เพราะในการบริหารงานต้องใช้เงินจำนวนมากเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการ ประกอบกับหอการค้าเป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรซึ่งเป็นข้อจำกัดในการหารายได้ของหอการค้าเพราะเพียงแค่เงินบริจาคที่เป็นรายได้ที่ไม่แน่นอนและเงินจากค่าบำรุงสมาชิกเพียงปีละ 1,500 บาทต่อราย อาจไม่เพียงพอในการบริหารงานหากต้องประสบปัญหาทางการเงิน

1.6 จากผลการวิจัยในสาเหตุของการไม่เข้าร่วมเป็นสมาชิกหอการค้าของกลุ่มธุรกิจในจังหวัดนครราชสีมาที่ส่วนใหญ่ยังไม่เห็นความสำคัญของหอการค้าและเห็นว่าหอการค้ายังไม่มียุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นหอการค้าจึงควรสร้างภาพพจน์และบทบาทในการส่งเสริมและช่วยเหลือธุรกิจให้มากขึ้น เพื่อการดึงดูดให้ธุรกิจเข้าร่วมเป็นสมาชิกหอการค้าให้มากขึ้นและจะส่งผลดีต่อสภาพเศรษฐกิจของจังหวัดต่อไปในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาหอการค้าให้มีการพัฒนาทั้งในเรื่องของการบริหารจัดการ การให้บริการแก่สมาชิกให้มีประสิทธิภาพ

2.2 ควรศึกษาปัญหาของธุรกิจที่ดำเนินกิจการในจังหวัดนครราชสีมาเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและการเข้าไปช่วยเหลือของหอการค้าได้อย่างถูกต้อง

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบบทบาทของหอการค้าในเขตพื้นที่ต่างกัน เช่น หอการค้าจังหวัดขอนแก่นกับหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา

2.4 ควรศึกษาองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรองค์กรอื่นทั้งในด้านของบทบาทและความพึงพอใจของสมาชิกหรือคนที่เข้ามาใช้บริการ

2.5 ควรศึกษาโดยใช้สถิติอื่นเพื่อทดสอบเพิ่มเติม

2.6 ควรศึกษาแนวทางที่จะทำให้ธุรกิจในจังหวัดนครราชสีมาเข้าร่วมเป็นสมาชิกหอการค้าจังหวัดนครราชสีมามากขึ้น

บรรณานุกรม

- หอการค้าจังหวัดนครราชสีมา. (2549). **รายงานประจำปี 2550**. นครราชสีมา: สมบูรณ์การพิมพ์.
- คณะกรรมการหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา. (2550). **รายงานประจำปี 2550**. นครราชสีมา: สมบูรณ์การพิมพ์.
- จังหวัดนครราชสีมา. (2551). [Online]. Available : <http://th.wikipedia.org> [2551, พฤษภาคม 15].
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2552). **สถิติการจดทะเบียนเลิกกิจการและการจดทะเบียนตั้งใหม่แยกตามประเภทธุรกิจจังหวัดนครราชสีมา**. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- รายงานการประชุมคณะกรรมการหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา. (ม.ป.ป.). **กิจกรรมของหอการค้าจังหวัดนครราชสีมา** [Online]. Available: www.ncc.or.th/documentncc/b3.doc [2551, เมษายน 22]
- สัมพันธ์ พันธุ์พฤกษ์ และวิลาวรรณ พันธุ์พฤกษ์. (2542). **คู่มือนักวิจัยสาธารณสุขระดับอำเภอ: โครงการตำราหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. ขอนแก่น: ขอนแก่นการพิมพ์.
- Lind, D.A., Marchal, W.G. & Wathen, S.A. (2008). **Basic statistics for business & economics**. New York: McGraw-Hill International Edition.