

“**เรื่องของวัฒนธรรมองค์กรบางครั้งอาจมองว่าเป็นเพียงนามธรรม แต่โครงการ BCD ก็ให้ความสำคัญกับประเด็นนี้อย่างมาก** เนื่องจากสามารถสะท้อนศักยภาพธุรกิจของเอสเอ็มอีอย่างเป็นรูปธรรมคล้ายเช่นกัน”

เสียงสะท้อนจากผู้ประกอบการที่ได้เข้าร่วมโครงการ **"ระบบวินิจฉัยธุรกิจเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน" (Business Competitiveness Diagnosis BCD)** ถ้าเอสเอ็มอีสามารถสอบผ่านการประเมินทั้ง 9 ข้อนี้ได้ โอกาสที่ธุรกิจจะเติบโตในอนาคตก็มีสูง

ชาติ ศิลารักษ์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท พีพี-ออนโธม จำกัด เป็น 1 ใน 10 ผู้ประกอบการที่ได้รับการคัดเลือกจากธนาคารกรุงไทยให้เข้าร่วมโครงการ BCD ซึ่งธนาคารฯ ร่วมมือกับสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) และผลการประเมินที่ออกมา นั้น ชาติ ให้ความมั่นใจว่า วิธีการตรวจเช็คสุขภาพธุรกิจให้กับเอสเอ็มอี มีความเชื่อถือได้ในระดับ **"สูง"**

"การเข้ารับการประเมินนี้ทำให้เราได้รู้จักตัวเองมากขึ้น และได้เห็นจุดอ่อนจุดแข็งของธุรกิจที่คนภายนอกมองเข้ามาแต่กลับเป็นสิ่งที่คนภายในองค์กรเองไม่เคยรับรู้มาก่อน"

บริษัท พีพี-ออนโธม ดำเนินธุรกิจ Outsourcing ด้าน IT และ Telecom เป็นผู้ประกอบการเอสเอ็มอีเพียงรายเดียวที่อยู่ในธุรกิจบริการ ซึ่งเข้ารับการประเมินผลงานในครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่แล้วผู้ประกอบการรายอื่นล้วนแต่อยู่ในภาคการผลิตทั้งสิ้น โดยผลการเข้าร่วมวินิจฉัยครั้งนี้ บริษัทได้รับการประเมินว่า มีการดำเนินธุรกิจที่ **"เข้าใจลักษณะความเป็นเลิศ"**

"จากกระบวนการปฏิบัติ 9 ข้อ ที่ประเมิน เราได้รับคะแนนสูงสุดการประเมินหัวข้อความพึงพอใจจากลูกค้า ซึ่งลึกๆ แล้วผมมีความเชื่อว่าเป็นเช่นนั้น เพราะลูกค้าส่วนใหญ่ที่เราได้มาก็มาจากปากต่อปากทั้งนั้น"

ทั้งนี้รูปแบบการประเมินผล ทาง ISMED จะใช้วิธีการสัมภาษณ์บุคลากรในองค์กรนั้นๆ ตามตำแหน่งหน้าที่ รวมถึงตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้อง และนำผลที่ได้รับไปเทียบเคียง (Bench Mark) กับฐานข้อมูลทางการตลาดที่มีอยู่ และแสดงออกมาเป็นความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัทนั้นๆ เมื่อเทียบกับผู้ประกอบการเดียวกันในตลาด

"บางครั้งเอสเอ็มอีเอาแค่ทำธุรกิจจนไม่รู้ว่าตัวเองมีที่ยืนอยู่ตรงไหนของตลาดกันแน่ แต่ถ้าผ่านการประเมินนี้ไปแล้ว ผมว่าเจ้าของกิจการอาจจะรู้เป้าหมายของตัวเองมากขึ้นว่าจะเดินไปทางไหนและตนเองมีลำดับใดในสนามแข่งขัน"

ชาติ เสริมความเห็นถึงวิธีการประเมินผลครั้งนี้ว่า มีความเหมาะสมกับการเสริมสร้างศักยภาพทางธุรกิจให้กับเอสเอ็มอี เนื่องจากหัวข้อในการประเมินผลมีความครอบคลุมทั้งแนวกว้างและแนวลึก และได้รับต้นแบบมาจากองค์กรที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจที่สำคัญ คือ มีส่วนช่วยให้ผู้ประกอบการรู้จัก **"จุดอ่อน"** ของตัวเองมากขึ้น

ตรวจ **"สุขภาพ"** ธุรกิจผ่านโครงการ **BCD** ทำให้ **"รู้จัก"** ตัวเองมากขึ้น

"ผมคิดว่าถ้าผู้ประกอบการเอสเอ็มอีผ่านการประเมินทั้ง 9 ข้อนี้ได้ รับรองว่าจะเป็นธุรกิจที่มีโอกาสเติบโตในอนาคตอย่างแน่นอน เพราะบางหัวข้อ เช่น การเงินและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นจุดอ่อนสำคัญที่เอสเอ็มอีมักจะมีเลย"

โดยหัวข้อที่ชาติค่อนข้างเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งที่เอสเอ็มอีจะต้องนำไปปรับปรุงพัฒนาหลังจากได้รับการประเมินผลงานแล้วก็คือ การบริหารและวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงความสามารถในการดำรงอยู่และการอยู่ร่วมกันในสังคม แม้ว่าจะมีเจ้าของกิจการบางรายมองว่าเป็นการประเมินที่เป็น **"นามธรรม"** จับต้องไม่ได้ ซึ่งต่างจากอีก 7 ข้อที่เหลือ ซึ่งเป็นการประเมินในเชิงกายภาพ

ซาโลอธิบายว่า บางครั้งวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ปฏิบัติ
อย่างเคยชินจนมองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แต่ผลที่ออกมาผ่าน
การปฏิบัติงานในองค์กรจะเห็นเป็นรูปธรรมชัดเจนแน่นอน

"คิดดูแล้วกัน คนสองคนมีพฤติกรรมกินข้าวเย็นต่างเวลากัน
ผลที่ได้ก็ต่างกัน คนที่กินดึกกว่าอาจจะอ้วนกว่าคนที่กินข้าว
ตอนเย็น การทำงานในองค์กรก็เช่นกัน ถ้าพนักงานในองค์กร
มีความสุขและกระตือรือร้นในการมาทำงาน ลูกค้าก็จะรู้สึกดี
และกลับมาใช้บริการต่อในครั้งต่อไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้เอสเอ็มอี
มักจะมีมองข้าม แต่โครงการ BCD จะช่วยให้เจ้าของกิจการให้
ความสำคัญกับข้อนี้มากขึ้น"

ในฐานะที่ผ่านการประเมินมาก่อน ซาโลได้ฝากถึงเจ้าของ
กิจการทุกคนว่า เอสเอ็มอีที่ต้องการจะเติบโต สมควรอย่างยิ่ง
ที่จะต้องเข้ารับการประเมินจากโครงการนี้ เพราะการที่
ผู้ประกอบการจะประเมินผลงานของตัวเอง อาจจะได้ข้อมูล
ที่คลาดเคลื่อนไปได้ จึงต้องให้บุคคลภายนอกเป็นฝ่ายมอง
เข้ามาเอง

"เจ้าของกิจการต้องยอมรับความจริงให้ได้ว่ายังบกพร่องใน
จุดไหน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข
ต่อไป" ☀

