

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคเหนือของประเทศไทย

Development of Information System for Enhancing the Competency in the
Competitiveness of Small and Medium Enterprises
in Northern Region of Thailand

รัทธานท์ พงศ์วิริทธิ์ธร

Ratthanan Pongwiritthon

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

Faculty of Business Administration and Liberal Arts,

Rajamangala University of Technology Lanna

E-mail: dr_tok2029@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการค้าปรึกษาแนะนำหรืออบรมเพื่อเพิ่มผลผลิตการผลิต “โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาผลผลิตการผลิต” การประเมินศักยภาพผู้ประกอบการซึ่งจะทำให้การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคเหนือของประเทศไทยตามแนวคิดการวินิจฉัยสถานประกอบการโดยวิธีซินดัง การพัฒนาระบบโดยใช้โปรแกรมจัดการฐานข้อมูลไมโครซอฟต์เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ และใช้รหัสโปรแกรมภาษา ASP.net แล้วนำระบบไปทดลองใช้จริง การเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการในเขตภาคเหนือตอนบนจำนวน 350 ราย โดยระบบสารสนเทศฯ ผ่านผู้เชี่ยวชาญซึ่งทำการประเมินแบบ Coaching และนำข้อมูลมาให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้นสู่แนวทางปรับปรุงแก้ไขอย่างตรงประเด็นต่างๆ และถ่ายทอดความรู้ให้ผู้ประกอบการสามารถใช้ระบบฯ ได้ด้วยตนเอง ผลวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อระบบสารสนเทศฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89, S.D.= 0.85) โดยในรายด้านทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.65, S.D.= 0.73) ด้านประสิทธิภาพของระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.92, S.D.= 0.32) และด้านความเป็นไปได้ (ค่าเฉลี่ย 4.83, S.D.= 1.52) การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจควรมุ่งเน้น 1.) การประชาสัมพันธ์ระบบและเตรียมข้อมูลในประเมินเพื่อแก้ไขปัญหาของธุรกิจได้ทันเวลา 2.) การฝึกการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการจากการนำรายงานและผลของข้อมูลมาประยุกต์ใช้ โดยให้ความช่วยเหลือในด้านเทคนิคให้มีประสิทธิภาพจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน 3.) ควรให้ผู้ประกอบการเรียนรู้การประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ การเพิ่มขีดความสามารถ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

The purpose of this research aims to develop the information system in order to give the advice, suggestion or training to enhance the productivity of “The loan for productivity development project”. The assessment of the potential of the entrepreneurs will enhance the competency in the competitiveness of Small and Medium Enterprises in the northern region of Thailand according to the concept of SHINDAN. The system is developed by the database management system of Microsoft SQL server as well as ASP.NET server script and then tries on the trail usage. The data were collected from 350 entrepreneurs in the northern region of Thailand by the information system by the expert in coaching evaluation. The information was then used as the primary consultative to the improvement in each issue and transfers the knowledge to the entrepreneurs to be able to use the system on their own. The result shows that the satisfaction of the entrepreneurs towards the information system in



overall at the highest level ($\bar{x} = 4.89$, S.D. = 0.85). In terms of each aspect, the highest satisfaction level is on the utilization aspect ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.73), the efficiency system aspect ($\bar{x} = 4.92$, S.D. = 0.32), and the possibility aspect ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 1.52). To enhance the competitiveness in the business, it is necessary to focus on: 1. There should be public relations about the system and prepare the information in order to assess and able to solve the problem in time. 2. Provide the training in solving the problems of the entrepreneurs from the report and use the result of the information to apply by providing effective technical assistance from both government and private agencies. 3. The entrepreneur should learn to apply to use the innovation and technologies to maximize the efficiency of the available limited resources.

Keywords: Management Information System, Enhancing the Competency, Small and Medium Enterprises

Paper type: Research

1. บทนำ

SMEs คือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวหรือธุรกิจที่เป็นอิสระมีเอกชนเป็นเจ้าของ ดำเนินการโดยเจ้าของเองไม่เป็นเครื่องมือของธุรกิจใดไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคลหรือธุรกิจอื่น มีต้นทุนในการดำเนินงานต่ำและมีพนักงานจำนวนไม่มากมีความสำคัญของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมช่วยในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากธุรกิจขนาดย่อมช่วยให้เกิดการกระจายรายได้จากกลุ่มผู้ประกอบการไปสู่อุปกรณ์คนต่างๆ ทำให้เกิดการจ้างงานและประชาชน มีรายได้ ซึ่งเป็นตัวช่วยให้โครงสร้างทางเศรษฐกิจและสังคมดีขึ้น โดยเป็นจุดเริ่มต้นของธุรกิจขนาดใหญ่เพราะความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจขนาดย่อมทำให้ธุรกิจนั้นคงมีอัตราการผลิตที่สูงขึ้น โดยแหล่งผลิตสินค้าใหม่ๆ เป็นการรวมกลุ่มของบุคคลร่วมกันคิดและผลิตกันใหม่ๆ ออกมาสู่ตลาด โดยที่ธุรกิจขนาดใหญ่ไม่กล้าเสี่ยงต่อการลงทุนและมีการนำเทคโนโลยี ที่สูงขึ้นมาใช้ในการผลิต ซึ่งในการปรับสภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืน (บ้านจอมยุทธ, 2556) แต่ก็เป็นที่น่าวิตกที่กรมพัฒนาธุรกิจการงานว่ามีวิสาหกิจ ที่ประกอบการอยู่จดทะเบียนขอยกเลิกกิจการเฉลี่ยปีละมากกว่า 20,000 ราย โดยมีสาเหตุที่แตกต่างกัน ซึ่งแน่นอนว่าในจำนวนวิสาหกิจที่เลิกกิจการนี้ส่วนมากจะเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การจดทะเบียนขอยกเลิกกิจการเป็นจำนวนมากย่อมไม่เป็นผลดีต่อสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างแน่นอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจ้างงาน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556) เนื่องจากลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการนั้นเป็นลักษณะที่มีบทบาทที่สำคัญมากต่อองค์การเมื่อนำไปเทียบกับวิสาหกิจขนาดใหญ่ การเป็นผู้ประกอบการมีอำนาจครอบคลุมการดำเนินกิจการทั่วทั้งองค์การโดยไม่ขึ้นอยู่กับการบังคับบัญชา (Welsh & White, 2011) ในเชิงมหันต์นั้นการสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจเป็นการดำเนินการผ่านกระบวนการการทำงาน

ของผู้ประกอบการ โดยวิสาหกิจจะต้องสร้างสิ่งใหม่ๆ ที่สามารถแข่งขันได้และกระทำสิ่งนั้นให้เกิดเป็นจริงได้ (Schumpeter, 2012) ซึ่งลักษณะของการเป็นประกอบการที่ทำให้ต้องตัดสินใจใช้กลยุทธ์ทางเลือกที่ดีที่สุดและมีส่วนรับผิดชอบอย่างมากต่อผลการประกอบการภายใต้สภาวะการผันแปรการขาดแคลนทรัพยากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทยอย่างไรก็ตามประเทศไทยยังมีภาคธุรกิจที่มีความหลากหลายและมีการเติบโตและถดถอยในทุกภูมิภาคของประเทศไทยโดยเฉพาะภาคเหนือตอนบนของประเทศไทยที่มีธุรกิจเจริญเติบโตเป็นแหล่งเศรษฐกิจภูมิภาคจึงเป็นส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย ผู้ประกอบการธุรกิจภาคเหนือส่วนใหญ่เป็น SMEs ที่เป็นตัวช่วยขับเคลื่อนกลไกทางเศรษฐกิจในเขตภาคเหนือ โดยเป็นธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมธุรกิจค้าส่งค้าปลีกและธุรกิจบริการ ตามศักยภาพของพื้นที่ ซึ่งเป็นฐานการผลิตด้านเกษตรและเป็นจุดหมายของการท่องเที่ยวที่สำคัญในหลายจังหวัดทำให้เอื้อต่อธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องและจากภูมิศาสตร์ที่เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน มีจุดผ่านแดนที่สำคัญทั้งด้านชายแดนกับประเทศพม่าและประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เชื่อมโยงอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงด้วย (รัฐันท์ พงศ์วิริทธิ์ธรและคณะ, 2559) จากข้อมูลการก่อตั้งและการอยู่รอดของธุรกิจภาคเหนือของประเทศไทย ทำให้เห็นว่าแม้จะมีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับการสนับสนุนในปัจจุบันหลายๆ อย่างจากภาครัฐและเอกชน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2557) ซึ่งมีผู้ประกอบการจำนวนหนึ่งมีผลประกอบการที่ดีทำให้กิจการสามารถอยู่รอด เติบโตเจริญก้าวหน้าได้ แต่ก็มีธุรกิจ อีกจำนวนไม่น้อยที่ต้องล้มเหลว ทั้งๆ ที่ธุรกิจ เหล่านั้นบางกลุ่มประกอบการอยู่ในสภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรมเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ปัจจัยการดำเนินงานหลักด้านใดของธุรกิจที่มีผลกระทบต่อผลการประกอบการทำให้เกิดความอยู่รอด ผลการประกอบการนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญที่เชื่อมโยงกับการประเมินศักยภาพของผู้ประกอบการในการบริหารธุรกิจ (Raymond & St-Pierre, 2011)



ในปี พ.ศ. 2558 – พ.ศ. 2559 ประเทศไทยได้มีการเสริมความเข้มแข็งในการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อความอยู่รอด โดยที่รัฐบาลที่ได้วางการพัฒนาโดยมุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือแบบประชารัฐระหว่างรัฐบาลและเอกชน ตามคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาและได้รับความเห็นชอบตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2555 ภายใต้มาตรการเพิ่มขีดความสามารถ SMEs ได้กำหนดให้ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) ดำเนินการ “โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาผลผลิตภาพการผลิต (Productivity Improvement Loan)” มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือด้านการเงินแก่ผู้ประกอบการ SMEs ในการเตรียมความพร้อมสู่การแข่งขันในตลาดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และลดผลกระทบจากนโยบายการขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาท ตลอดจนช่วยเหลือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมของไทยให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความสามารถยกระดับผลผลิตภาพเพิ่มขึ้นและมีฐานธุรกิจที่เข้มแข็งมั่นคง ส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ โดยการดำเนินงานโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาผลผลิตภาพการผลิต (Productivity Improvement Loan) กำหนดให้มีขั้นตอนในการจ้างผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำหรืออบรมเพื่อเพิ่มผลผลิตภาพ รวมถึงการติดตามผลภายหลังจากการได้รับอนุมัติสินเชื่อเพื่อพัฒนาผลผลิตภาพการผลิตแก่ลูกค้าที่เข้าร่วมโครงการทุกราย เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์จุดมุ่งหมายของโครงการฯ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานตรวจสอบข้อมูลพบว่า โครงการฯ ไม่สามารถใช้การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อติดตามประเมินศักยภาพของลูกค้าได้ทัน สำหรับการประชาสัมพันธ์โครงการทางสื่อต่างๆ มีน้อยมาก และจากการศึกษาเว็บไซต์ที่ให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนยังไม่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับการประเมินศักยภาพของผู้ประกอบการตามข้อเสนอของธนาคารที่จะทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2556) ดังนั้นนักวิจัยซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับจ้างในโครงการดังกล่าวจึงมีความสนใจที่จะทำการพัฒนาระบบสารสนเทศของการประเมินโครงการดังกล่าว เพื่อให้เป็นฐานข้อมูลของผู้ประกอบการ สถาบันการเงิน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้รับทราบข้อมูลของศักยภาพผู้ประกอบการที่เป็นปัจจุบันเรื่องต่างๆ อย่างครบถ้วน สามารถช่วยในการตัดสินใจการเลือกให้สินเชื่อและการพิจารณาในด้านอื่นๆ อย่างครบถ้วน และยังเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการธุรกิจแบบเชิงรุกของวิสาหกิจฯ จึงเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยได้มี

ภารกิจเร่งด่วนที่สำคัญคือ การกอบกู้ ช่วยเหลือเกษตรกร SMEs กลุ่มผู้มีรายได้น้อย ให้สามารถประกอบตนเองผ่านช่วงระยะเวลาไปได้อีกได้แก่ กระจายเงินทุนหมุนเวียนของรัฐให้เร็วที่สุด สร้างท้องถิ่นให้มีความแข็งแรงด้วยตัวเอง มีการลงทุนโดยภาครัฐให้มีการเบิกจ่ายให้เร็วที่สุดและช่วยเหลือ SMEs ในระยะสั้นให้หยุดแล้ว จึงเริ่มสร้างความเข้มแข็งให้ธุรกิจ (รัฐันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร, 2558) การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นเครื่องมือทางการบริหารจัดการทางธุรกิจที่จะตอบสนองนโยบายต่างๆ และความเชื่อถือได้และความถูกต้องของข้อมูลและการประเมินระบบสารสนเทศ จากผู้ใช้ระบบในประเมินศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs เพื่อการนำมาวิเคราะห์แก้ไขปัญหาของธุรกิจ SMEs ตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาทางธุรกิจในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่จะทำให้เกิดความยั่งยืนในอนาคตของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

ระบบสารสนเทศเพื่อการให้คำปรึกษาแนะนำหรืออบรมเพื่อเพิ่มผลผลิตภาพการผลิต “โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาผลผลิตภาพการผลิต (Productivity Improvement Loan)” และการประเมินระบบสารสนเทศฯ จากผู้ใช้ระบบในประเมินศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการให้คำปรึกษาแนะนำหรืออบรมเพื่อเพิ่มผลผลิตภาพการผลิต “โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาผลผลิตภาพการผลิต (Productivity Improvement Loan)” เป็นงานวิจัยและพัฒนา (Research & Development: R&D) เพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศสำหรับการประเมินศักยภาพผู้ประกอบการ โดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1.1 แนวคิดวงจรการพัฒนากระบวนการ (System Development Life Cycle: SDLC) ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบงาน 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1.) การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น 2.) การวิเคราะห์และออกแบบ 3.) การพัฒนาระบบ และ 4.) การนำไปทดลองใช้และการประเมินผล (George M, Marakas, 2001)

3.1.2 แนวคิดการวินิจฉัยสถานประกอบการโดยวิธีชินดัง (OJT Shindan)

การวินิจฉัยสถานประกอบการ (Shindan) คือ การวิเคราะห์ศึกษาข้อมูลภายในสถานประกอบการเพื่อค้นหาปัญหาและสาเหตุนำไปสู่การเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขอย่างตรงประเด็นต่างๆ เช่น การบริหารจัดการ การตลาด การผลิต



แรงงาน และบัญชีการเงิน (เครือข่ายการวิจัยสถานประกอบการ, 2555) โดยมีกระบวนการดังนี้

3.1.2.1. การสำรวจธุรกิจเบื้องต้น ได้แก่

3.1.2.1.1 ด้านการผลิต เช่น ความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากการทำงานในอุตสาหกรรมการผลิตหรือความสูญเสียเปล่า 7 ประการ การสูญเสียอื่นๆ ที่ผลกระทบ Q C D เช่น คุณภาพของสินค้า ปัญหาและสาเหตุของเสีย พลังงาน ทรัพยากร อุบัติภัย การส่งมอบ และชื่อเสียงกิจการ

3.1.2.1.2 ด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยวิเคราะห์ในภาพรวม ได้แก่ ความเชื่อมั่นในการบริหาร การบริหารองค์กร ข้อกำหนด คำสั่ง การฝึกอบรม ค่าตอบแทนต่างๆ ความพอใจในการทำงาน การติดต่อสื่อสารในองค์กร

3.1.2.1.3 ด้านการตลาด โดยวิเคราะห์ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ 4P's หรือ 7P's กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด

3.1.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ การวิเคราะห์งบการเงินและงบการเงินของกิจการ แหล่งเงินทุน

3.1.2.3 การศึกษาภาพรวมของอุตสาหกรรม

3.1.2.4 การเก็บข้อมูลในพื้นที่จริง

3.1.2.5 ค้นหาปัญหาของธุรกิจและผู้ประกอบการ

3.1.2.6 วิเคราะห์ปัญหาและค้นหาสาเหตุ

3.1.2.7 เสนอแนวทางการแก้ไข

สรุปการวิจัยฯ แสดงให้เห็นถึงปัญหาสำคัญของสถานประกอบการอย่างชัดเจนซึ่งมีหลักฐานยืนยันจากการประเมินศักยภาพผู้ประกอบการและธุรกิจ จากการสัมภาษณ์ การสุ่มการลงพื้นที่สำรวจและข้อมูลจริง ซึ่งข้อมูลต่างๆ (Data) จะถูกแปลงเป็นข้อมูลข่าวสาร (Information) ที่เอื้อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนากิจการในด้านต่างๆ ที่เกิดปัญหาเพื่อให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

3.2 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

การศึกษาข้อมูลของผู้ประกอบการที่ได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากโครงการ "สินเชื่อเพื่อพัฒนาผลิตภาพการผลิต" ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ส่วนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคเหนือตอนบน เขตพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย แม่ฮ่องสอน พะเยา ลำพูน ลำปาง น่าน แพร่ จำนวนทั้งสิ้น 823 ราย (ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย, 2556) โดยกำหนดให้มีผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 350 ราย เป็นกลุ่มตัวซึ่งทำการคัดเลือกโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive

Sampling) เนื่องจากข้อมูลในการประกอบธุรกิจมีความสำคัญและต้องให้ผู้ประกอบการสมัครใจในการเข้าร่วมโครงการดังกล่าว ในช่วงแรกจะให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมินศักยภาพผู้ประกอบการ โดยผู้เชี่ยวชาญต้องมีคุณสมบัติผ่านการอบรมและให้คำปรึกษาเบื้องต้นจากผู้เขียนและพัฒนาระบบเพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจที่จะสรุปผลรายงานแนะนำให้กับผู้ประกอบการเบื้องต้นจากการประเมินแบบ Coaching จำนวนผู้เข้าอบรมเป็นผู้เชี่ยวชาญใช้การกำหนดแบบโควตาจำนวน 50 ราย ซึ่งพิจารณาจากการสมัครและสนใจที่จะเข้าร่วมโครงการฯ ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามข้อกำหนดของโครงการฯ

การเก็บข้อมูลความพึงพอใจของโครงการฯ และระบบสารสนเทศ โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้ประโยชน์ ด้านประสิทธิภาพของระบบและด้านความเป็นไปได้ ซึ่งใช้มาตรวัด 5 ระดับ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคือ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นลำดับไปจนถึง ระดับ 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย 5 ระดับโดยค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึงมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด และค่าเฉลี่ย 4.21- 5.00 หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าการแจกแจงความถี่ (Frequencies) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

การนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ออกแบบระบบเพื่อให้ตรงกับความต้องการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาผลิตภาพการผลิต (Productivity Improvement Loan) ได้แก่ รูปแบบของข้อมูลของผู้ประกอบการ การออกแบบระบบสารสนเทศแบบใหม่ตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องรวมถึงการออกแบบตรรกฐานข้อมูลโปรแกรมการทำงาน ซึ่งได้ระบบสารสนเทศใหม่เรียกว่า "โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาผลิตภาพการผลิต (Productivity Improvement Loan) โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา" ประกอบด้วยระบบย่อยที่ได้พัฒนาเกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน 4 กลุ่ม คือ 1.) ผู้ดูแลระบบ 2.) ผู้เชี่ยวชาญ 3.) พนักงานธนาคาร และ 4.) บุคคลทั่วไปหรือผู้ประกอบการ

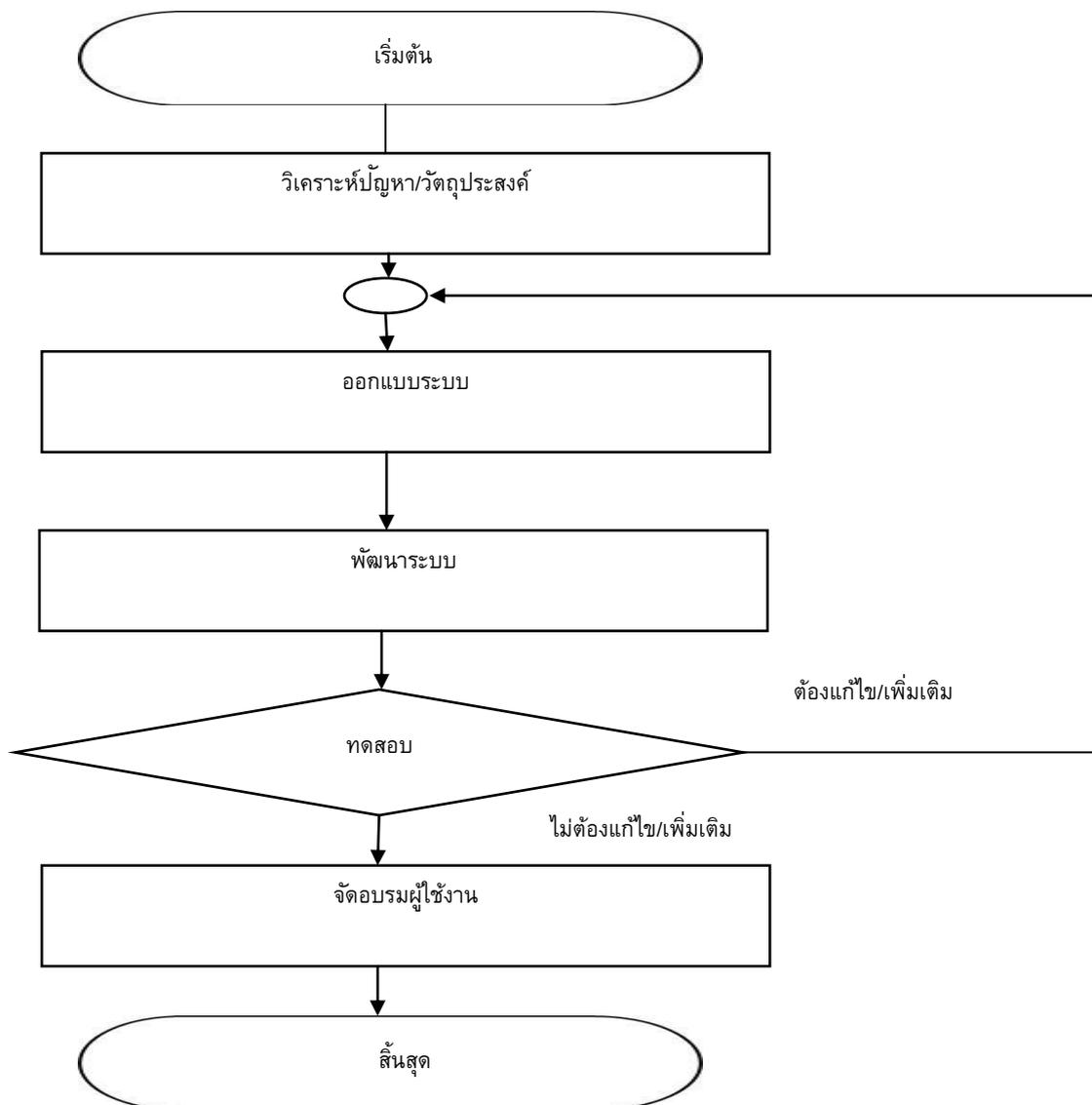
3.4 การพัฒนาระบบ

การพัฒนาระบบ ระบบสารสนเทศประเมินศักยภาพผู้ประกอบการที่พัฒนาขึ้นเป็นการทำงานในลักษณะเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ผู้วิจัยได้ข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมไว้ ไม่ว่าจะเป็น วัตถุประสงค์ คุณลักษณะ ข้อจำกัดของกลุ่มเป้าหมาย รวมไปถึงเนื้อหาหลัก นำมาประเมินวิเคราะห์และจัดระบบ เพื่อให้ได้โครงสร้างข้อมูล และข้อกำหนด โดยจะนำไปสร้างแผนผังเว็บไซต์ รูปแบบของเมนู รวมไปถึงองค์ประกอบต่างๆ ของเว็บ เช่น รูปภาพและกราฟฟิก มีลต์มีเดีย เพื่อนำไปใช้ในการออกแบบโครงหน้าตา และ



ลักษณะในด้านกราฟฟิกของหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้ใช้งานระบบได้อย่างง่าย ดังนั้นผู้วิจัยใช้โปรแกรม Adobe Photoshop ในการออกแบบ และการเริ่มเขียนเว็บแอปพลิเคชันที่ละหน้าผู้วิจัยเลือกใช้ระบบฐานข้อมูลของไมโครซอฟต์เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ (Microsoft SQL server version 8.0) ในการจัดการฐานข้อมูล ส่วนการทำงานใช้รหัสโปรแกรมด้วยภาษา HTML, CSS และ Java-Script โดยเก็บข้อมูลและระบบสารสนเทศในโดเมนเนม (Domain Name) และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่เว็บไซต์ <http://www.smepil.com> โดยการอาศัยเค้าโครง และองค์ประกอบกราฟฟิกตามที่ออกแบบไว้เนื้อหาต่างๆ จะถูกนำมาใส่และจัดรูปแบบ ลิงค์และระบบนำทาง

ถูกสร้างองค์ประกอบเสริมต่างๆถูกวางเข้าที่ ยังมีการปรับแต่งองค์ประกอบต่างๆเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานจริงเพื่อให้เกิดการเหมาะสม เมื่อเว็บไซต์ถูกนำไปใช้งาน ผู้วิจัยได้ดูแลโดยตลอด ซึ่งหน้าที่นี้ครอบคลุมหลายเรื่อง ตั้งแต่การตรวจสอบเว็บไซต์เซิร์ฟเวอร์ รวมไปถึงการทดสอบความถูกต้องในรูปแบบของภาษาและการประมวลผล โดยทดลองจากข้อมูลจริงตามขั้นตอนการทำงาน แล้วจึงทำคู่มือการใช้สำหรับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องแล้วจึงทำคู่มือการใช้ การจัดอบรมการใช้งาน สำหรับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง และมีการเก็บข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ โดยการพัฒนาสารสนเทศฯ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ

3.5 การนำไปทดลองใช้และการประเมินผล

การนำระบบที่ได้พัฒนาแล้วไปทดลองใช้จริงกับผู้ประกอบการในเขตภาคเหนือ โดยการประชุมชี้แจงและอบรมการใช้งานให้กับผู้เชี่ยวชาญที่จะทำการประเมินศักยภาพผู้ประกอบการตามวัตถุประสงค์โครงการฯ พร้อมแจกคู่มือการใช้งานของระบบ หลังจากนั้นได้ประเมินความพึงพอใจระบบจากผู้ประกอบการ ที่สะท้อนถึงผลที่ได้รับจากการประเมินศักยภาพของผู้ประกอบการจากระบบ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขในประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจ ตามแนวทางของแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในรูปของรายงานต่างๆ และผลสรุปของผู้ประกอบการแต่ละรายในแต่ละเขตจังหวัด เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้รายงานผลและแนวทางการแก้ไขปัญหาของธุรกิจหรือการพัฒนาธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการวัดค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลเทียบกับเกณฑ์ความพึงพอใจ

4. ผลการวิจัย

4.1 บริบทและสภาพการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการค้าปลีกและนำเข้าหรืออบรมเพื่อเพิ่มผลิตภาพการผลิต

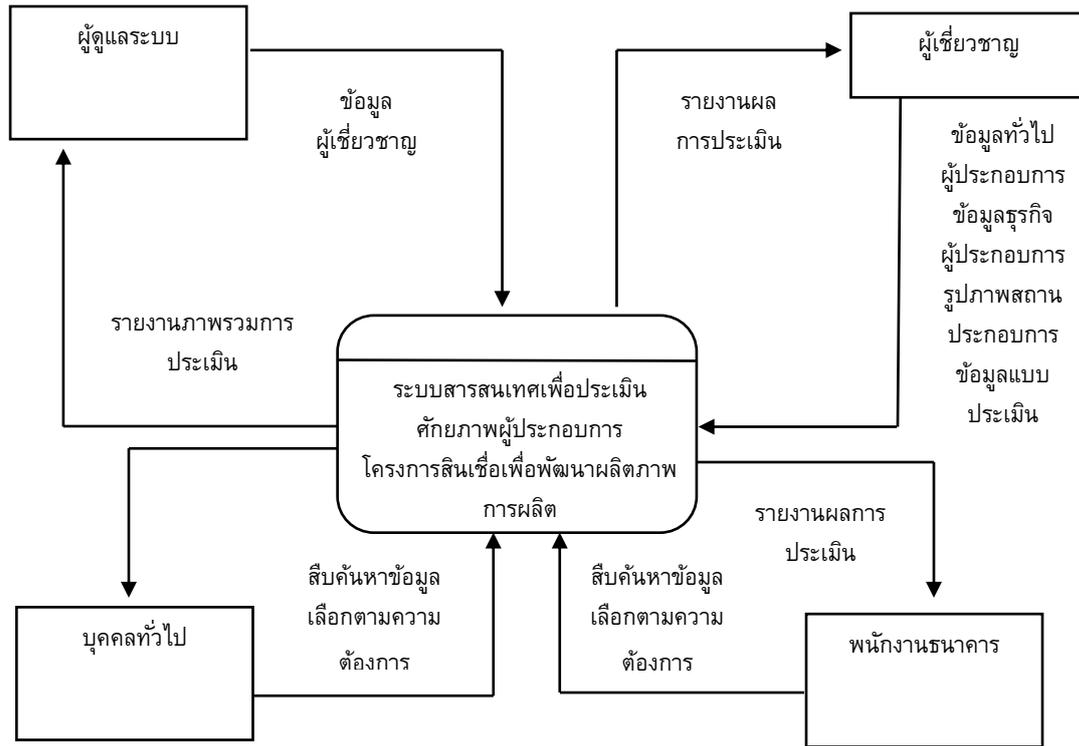
จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ พบว่า การประชาสัมพันธ์โครงการฯ ในเว็บไซต์ชื่อ <http://www.smepil.com> พัฒนาโดยหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการได้เข้าร่วมโครงการฯ และได้เรียนรู้ระบบสารสนเทศฯ เพื่อการพัฒนาธุรกิจให้ดียิ่งขึ้นในอนาคตเพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับธุรกิจ ซึ่งแต่ละจังหวัดและภูมิภาคที่ได้ร่วมโครงการฯ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยผู้เชี่ยวชาญที่ทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ในลักษณะของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการไม่สามารถปรับปรุงข้อมูลได้ด้วยตนเอง ข้อมูลที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ อาจจะกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการยังไม่มีมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อการบริหารจัดการธุรกิจ แต่เมื่อสำรวจ

ข้อมูลปฐมภูมิเพื่อศึกษาศักยภาพผู้ประกอบการรายด้านตามแนวคิดแนวคิดการวินิจฉัยสถานประกอบการโดยวิธีขึ้นดังพบว่า ร้อยละ 76.00 มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารธุรกิจได้แก่ ระบบบัญชี โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ร้อยละ 97.25 ไม่สามารถนำข้อมูล รายงานต่างๆ จากระบบมาประยุกต์ใช้กับการบริหารธุรกิจของตนเอง ร้อยละ 89.35 มีปัญหาของการพัฒนาธุรกิจที่สำคัญในด้านการตลาด

4.2 ระบบสารสนเทศระบบสารสนเทศเพื่อการค้าปลีกและนำเข้าหรืออบรมเพื่อเพิ่มผลิตภาพการผลิต

ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ ทำงานบนฐานข้อมูลบนเว็บ (Web based) ประกอบด้วยข้อมูลที่จำเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1.) ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ 2.) แนวคิดการวินิจฉัยสถานประกอบการโดยวิธีขึ้นดัง ได้แก่ ด้านการผลิต ด้านการตลาด ด้านการเงินและบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการองค์กร 3.) การพัฒนาธุรกิจอนาคตที่ต้องการพัฒนา ซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้ถูกจัดการโดยโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลเอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ (Microsoft SQL Server Version 8.0) และใช้รูปแบบอีอาร์ (E-R Model) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของข้อมูล

ระบบสารสนเทศที่ได้พัฒนาเพื่อประเมินศักยภาพผู้ประกอบการเกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน 4 กลุ่ม คือ 1.) ผู้ดูแลระบบ 2.) ผู้เชี่ยวชาญ 3.) พนักงานธนาคาร และ 4.) บุคคลทั่วไปหรือผู้ประกอบการ โดยผู้ดูแลระบบทำหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลสำหรับระบบ ได้แก่ การจัดการการกำหนดชื่อผู้ใช้งาน (user) และรหัสผ่าน (password) และจัดการข้อมูลภาพรวมการประเมินทั้งหมด ผู้เชี่ยวชาญทำหน้าที่ประเมินพร้อมพิมพ์รายงานการประเมินผู้ประกอบการ พนักงานธนาคารทำหน้าที่ดูรายงานการประเมินผู้ประกอบการ บุคคลทั่วไปหรือผู้ประกอบการสามารถดูข้อมูลผ่านเว็บไซต์และสามารถสืบค้นข้อมูล เลือกลงข้อมูลตามความต้องการเฉพาะข้อมูลของกิจการของตนเองเท่านั้น และสามารถติดตามข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ ดังรูปที่ 2 – รูปที่ 14



รูปที่ 2 Context Diagram

ระบบสารสนเทศเพื่อประเมินศักยภาพผู้ประกอบการ มีระบบการการปฏิบัติเริ่มต้นจากชื่อโดเมนเนม <http://smepil.com> จะพบหน้าจอหลักดังรูปที่ 3 และแสดงข้อมูลข่าวสารทั่วไป ด้านมุมขวามบนจะมีปุ่มเข้าสู่ระบบเพื่อให้ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องเข้ามาใช้งานระบบ เมื่อคลิกเข้าสู่ระบบจะแสดงหน้าจอตรวจสอบการใช้งานของผู้ใช้งานดังรูปที่ 4 ให้ผู้ใช้งานใส่ ชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อยืนยันตัวตน เมื่อยืนยันตัวตนสำเร็จระบบจะนำผู้ใช้งานเข้าสู่หน้าจอหลักดังรูปที่ 5 แสดงข้อมูลพื้นฐานของระบบ หากผู้ใช้งานต้องการเริ่มประเมินผู้ประกอบการให้คลิกตรงแบบประเมินได้เลยจะแสดงข้อมูลดังรูปที่ 7 จะแสดงข้อมูลผู้ประกอบการที่ผู้ใช้งานได้ประเมินผ่านไปแล้วตรงตารางด้านล่าง หากต้องการประเมินผู้ประกอบการรายใหม่ให้คลิก "+เริ่มประเมินผู้ประกอบการ" ระบบจะเริ่มให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลผู้ประกอบการ ดังรูปที่ 6-14 โดยเมื่อกรอกข้อมูลแต่ละหน้าเรียบร้อยแล้วคลิก

"ถัดไป" เพื่อกรอกข้อมูลหน้าจอตัดไป หรือ คลิก "ก่อนหน้า" เพื่อกลับไปแก้ไขข้อมูลก่อนหน้า เมื่อผู้ใช้งานประเมินผู้ประกอบการเรียบร้อยแล้ว ระบบจะกลับมาแสดงข้อมูลผู้ประกอบการตามรูปที่ 6 โดยจะแสดงข้อมูลผู้ประกอบการทั้งหมดที่ผู้ใช้งานได้ประเมินเรียงจากผู้ประกอบการรายล่าสุดลงไป เมื่อผู้ใช้งานต้องการพิมพ์รายงานให้คลิก สัญลักษณ์ เครื่องพิมพ์ เพื่อปริ้นเอกสารการประเมินดังรูปที่ 14 และเมื่อผู้ใช้งานเสร็จสิ้นการทำงานให้คลิก "ออกจากระบบ" เพื่อเสร็จสิ้นการทำงาน



รูปที่ 3 หน้าหลักระบบสารสนเทศเพื่อประเมินศักยภาพผู้ประกอบการ โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาผลผลิต

รูปที่ 4 เข้าสู่ระบบ (log in)

Productivity Improvement Loan System

Welcome to Productivity Improvement Loan System

ยินดีต้อนรับ
คุณ Ratthanan Pongwirithon

- หน้าหลัก
- ข้อมูลผู้ใช้
- staff
- แบบประเมิน
- แบบติดตามการประเมิน
- รายงาน
- ตั้งค่าระบบ

ข้อมูลพื้นฐานของระบบ

จำนวนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมด = 1856 คน
 จำนวนผู้ประกอบการที่ต้องมีการติดตามทั้งหมด = 83 คน
 จำนวนผู้ประกอบการที่มีการติดตามแล้ว = 1856 คน
 จำนวนผู้ประเมินในระบบทั้งหมด = 70 คน

รูปที่ 5 หน้าจอหลัก

Productivity Improvement Loan System รายงานเพิ่มเติม แบบประเมิน แบบติดตามการประเมิน ออกจากระบบ

ยินดีต้อนรับ
คุณ Ratthanan Pongwirithon

🏠 หน้าหลัก
📄 ข้อมูลผู้ใช้
👤 staff
📊 แบบประเมิน
📋 แบบติดตามการประเมิน
📄 รายงาน
⚙️ ตั้งค่าระบบ

แบบประเมินผู้ประกอบการ

หน้าหลัก / แบบประเมินผู้ประกอบการ

+ เริ่มประเมินผู้ประกอบการ

ชื่อ-สกุล	ภาค	จังหวัด	การประเมิน	ลบ	พิมพ์สรุป	พิมพ์แบบประเมิน	แบบรายงานหลักฐาน
วัลย์ลลิจิตมมานนท์กุล	ภาคเหนือตอนล่าง	พิษณุโลก	มีการดำเนินการที่ดี	🗑️	📄	📄	📄
คุณเส็นศักดิ์ เสียมทิพวัฒน์	ภาคเหนือตอนล่าง	พิษณุโลก	มีการดำเนินการที่ดี	🗑️	📄	📄	📄
จวีร์รณณ มีทนะ	ภาคเหนือตอนล่าง	พิษณุโลก	มีการดำเนินการที่ดี	🗑️	📄	📄	📄

รูปที่ 6 เริ่มประเมินผู้ประกอบการ

Productivity Improvement Loan System รายงานเพิ่มเติม แบบประเมิน แบบติดตามการประเมิน ออกจากระบบ

ยินดีต้อนรับ
คุณ Ratthanan Pongwirithon

🏠 หน้าหลัก
📄 ข้อมูลผู้ใช้
👤 staff
📊 แบบประเมิน
📋 แบบติดตามการประเมิน
📄 รายงาน
⚙️ ตั้งค่าระบบ

ข้อมูลผู้ประกอบการ

หน้าหลัก / ข้อมูลผู้ประกอบการ

ชื่อ Required
วัลย์ลลิจิตมมานนท์กุล

สกุล Required
จิตมมานนท์กุล

เบอร์โทรศัพท์ Required
0873142875

อีเมล Required
J.wanwalee@gmail.com

ที่อยู่ Required
26/8 ม. 5 ต. ตรีภูมิ อ. เมืองพิษณุโลก

รูปที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

Productivity Improvement Loan System
รายงานเพิ่มเติม แบบประเมิน แบบติดตามการประเมิน ออกจากระบบ

ยินดีต้อนรับ
คุณ Rattanan
Pongwirithon

🏠 หน้าหลัก

📄 ข้อมูลผู้ใช้

👤 staff

📄 แบบประเมิน

📄 แบบติดตามการประเมิน

📄 รายงาน

🔧 ตั้งค่าระบบ

ข้อมูลผู้ประกอบการ

หน้าหลัก / ข้อมูลผู้ประกอบการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ(เลือกได้เพียง 1 ตัวเลือก)

1. ประเภทของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม

- 1. ภาคการผลิต(การจ้างงานไม่เกิน 50 คน ลิขสิทธิ์ถาวรไม่เกิน (ไม่รวมที่ดิน) 50 ล้าน)
- 2. ภาคบริการ (การจ้างงานไม่เกิน 50 คน ลิขสิทธิ์ถาวรไม่เกิน (ไม่รวมที่ดิน) 50 ล้าน)
- 3. คำสั่ง(การจ้างงานไม่เกิน 50 คน ลิขสิทธิ์ถาวรไม่เกิน (ไม่รวมที่ดิน) 50 ล้าน)
- 4. คำขี้เล็ก (การจ้างงานไม่เกิน 50 คน ลิขสิทธิ์ถาวรไม่เกิน (ไม่รวมที่ดิน) 50 ล้าน)

2. ประเภทของการจดทะเบียนธุรกิจ

- 1.บุคคลธรรมดา ในนาม นาย นาง นางสาว

ธงชัย หกรกล้า

- 2. นิติบุคคล บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ

ในนาม

ธงชัย หกรกล้า

รูปที่ 8 ข้อมูลธุรกิจ

Productivity Improvement Loan System
รายงานเพิ่มเติม แบบประเมิน แบบติดตามการประเมิน ออกจากระบบ

ยินดีต้อนรับ
คุณ Rattanan
Pongwirithon

🏠 หน้าหลัก

📄 ข้อมูลผู้ใช้

👤 staff

📄 แบบประเมิน

📄 แบบติดตามการประเมิน

📄 รายงาน

🔧 ตั้งค่าระบบ

แบบประเมินผู้ประกอบการ

หน้าหลัก / แบบประเมินผู้ประกอบการ

การวิเคราะห์สภาพกิจการเบื้องต้นของที่ปรึกษา/เชี่ยวชาญ

1. การวิเคราะห์ระบบที่สำคัญในการผลิต

ลำดับ	ระบบ	สถานะ
1.	มีการวางแผนการผลิต/ให้บริการ (การทำงานประมาณ การพยากรณ์และการวางแผนการผลิตด้าน วัสดุ ต้นทุน และอื่นๆ)	<input checked="" type="radio"/> 1. มี <input type="radio"/> 2. ไม่มี
2.	มีการจัดเก็บข้อมูลการผลิต (ปริมาณการผลิต ผลิตภัณฑ์ แรงงาน จำนวนผู้ขายวัตถุดิบ เครื่องจักร)	<input checked="" type="radio"/> 1. มี <input type="radio"/> 2. ไม่มี
3.	มีข้อเสียในอัตราที่สูงหรือปานกลาง หรือการควบคุมคุณภาพและการควบคุมวัตถุดิบ/สินค้าสำเร็จรูป (การตรวจสอบวัตถุดิบ การตรวจสอบงานระหว่างการผลิต การตรวจสอบสินค้า)	<input type="radio"/> 1. มี <input checked="" type="radio"/> 2. ไม่มี
4.	มีการเสียหายของเครื่องจักร หรือมีการบำรุงรักษาสินค้าในอัตราที่สูงหรือมีการซ่อมแซมเครื่องจักรที่ผิดปกติ	<input type="radio"/> 1. มี <input checked="" type="radio"/> 2. ไม่มี

รูปที่ 9 ข้อมูลด้านการผลิต

ยินดีต้อนรับ คุณ Ratthanan Pongwirithon		
หน้าหลัก / แบบประเมินผู้ประกอบการ		
3. การวิเคราะห์ด้านการตลาด		
ลำดับ	ด้านการตลาด	สาเหตุ
1.	ผลิตภัณฑ์และบริการยังไม่น่าสนใจ	<input type="checkbox"/> 1. ไม่มีตราสินค้า <input type="checkbox"/> 2. ขาดการออกแบบตราสินค้า/ตราไม่เป็นที่จดจำ <input type="checkbox"/> 3. ขาดการพัฒนาบริการลูกค้า <input checked="" type="checkbox"/> 4. ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการไม่มีตราสินค้า/บริการยังไม่ น่าสนใจลูกค้า
2.	ยอดขาย มีแนวโน้มลดลง/ไม่เพิ่มขึ้น หรือลดลง ใหม่ขาดลูกค้า/ลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นน้อย/ไม่เพิ่มขึ้น/ ลูกค้าเก่า/ประจำ ลดลง	<input type="checkbox"/> 1. มีช่องทางกระจายจำหน่ายน้อย/ไม่หลากหลาย <input type="checkbox"/> 2. มีกิจกรรมส่งเสริมการตลาดไม่เหมาะสม/ไม่เพียงพอ/ ไม่สอดคล้องกับฤดูกาล <input type="checkbox"/> 3. ไม่มีบริการรองรับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ <input checked="" type="checkbox"/> 4. ขาดการวิเคราะห์คู่แข่ง และการวิเคราะห์อุปสรรคจาก

รูปที่ 10 ข้อมูลด้านการตลาด

4. การวิเคราะห์ด้านการเงินและบัญชี		
ลำดับ	ด้านการเงินและบัญชี	สาเหตุ
1.	การเงินติดขัด/ขาดสภาพคล่อง/การทำบัญชีงบ ประมาณมีปัญหาค่าใช้จ่ายค้างจ่ายสูง	<input type="checkbox"/> 1. ไม่มีการจัดทำบัญชี/จัดทำบัญชีไม่ถูกต้อง <input type="checkbox"/> 2. ไม่มีการจัดทำงบประมาณกระแสเงินสดรับจ่าย <input checked="" type="checkbox"/> 3. ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการเงินติดขัด/ขาดสภาพ คล่อง
2.	ลูกหนี้ชำระช้า, หนี้สูญสูง/ ระยะเวลาเรียกเก็บนาน/ ธุรกิจมีความเสี่ยงจะขาดทุนจากการให้เครดิต	<input type="checkbox"/> 1. ขาดระบบการติดตามลูกหนี้ <input type="checkbox"/> 2. การบริหารเงินเข้า-ออก ไม่มี/การให้ระยะเวลา ชำระหนี้กับเงื่อนไขการให้เครดิตไม่สัมพันธ์กัน <input checked="" type="checkbox"/> 3. ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับลูกหนี้

รูปที่ 11 ข้อมูลด้านการเงินและบัญชี

5. การวิเคราะห์ด้านการบริหารจัดการ

ลำดับ	ด้านการบริหารจัดการ	สาเหตุ
1.	ทิศทางการดำเนินงาน และเป้าหมายไม่ชัดเจน	<input type="checkbox"/> 1. ขาดการจัดทำแผนดำเนินงานระยะยาว/ประจำปี <input type="checkbox"/> 2. ไม่มีการประชุมและวางแผนที่ชัดเจน <input checked="" type="checkbox"/> 3. ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานและเป้าหมาย
2.	หน้าที่การทำงานมีการซ้ำซ้อน/การติดต่อสื่อสารไม่เป็นระบบ	<input type="checkbox"/> 1. ขาดการประสานงานกันระหว่างบุคลากร <input type="checkbox"/> 2. ไม่มีการแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน <input checked="" type="checkbox"/> 3. ไม่มีหน้าที่การทำงาน

รูปที่ 12 ข้อมูลด้านการการบริหารจัดการ

ยินดีต้อนรับ
คุณ Ratthanan
Pongwritthon

- 🏠 หน้าหลัก
- 👤 ข้อมูลผู้ใช้
- 👥 staff
- 📄 แบบประเมิน
- 📊 แบบติดตามการประเมิน
- 📄 รายงาน
- ⚙️ ตั้งค่าระบบ

แบบประเมินผู้ประกอบการ

หน้าหลัก / แบบประเมินผู้ประกอบการ

6. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงการเพื่อสนับสนุนส่งเสริมผู้ประกอบการในอนาคต (เลือกได้เพียง 1 ด้านเท่านั้น)

❶ ด้านการตลาด	❷ ด้านการผลิต	❸ ด้านการบริหารจัดการ	❹ ด้านการเงินและบัญชี
<input type="checkbox"/> 1.1 ผลิตภัณฑ์	<input type="checkbox"/> 2.1 การวางแผนการผลิต	<input type="checkbox"/> 3.1 การจัดทำโครงสร้าง/หน้าที่รับผิดชอบ/การบริหารองค์กร	<input type="checkbox"/> 4.1 การวางระบบบัญชี
<input type="checkbox"/> 1.2 ราคา	<input checked="" type="checkbox"/> 2.2 การดำเนินการผลิต	<input type="checkbox"/> 3.2 การรู้จักและค่าตอบแทน	<input type="checkbox"/> 4.2 การวางแผนงบประมาณและการตัดสินใจ
<input type="checkbox"/> 1.3 การจัดจำหน่าย	<input type="checkbox"/> 2.3 การพัฒนาเครื่องจักร	<input type="checkbox"/> 3.3 การติดต่อสื่อสาร	<input type="checkbox"/> 4.3 การบริหารจัดการเงิน/แผนธุรกิจ
<input type="checkbox"/> 1.4 การส่งเสริมการตลาด	<input type="checkbox"/> 2.4 การพัฒนาปรับปรุงโรงงาน	<input type="checkbox"/> 3.4 การสร้างทีม/ทรัพยากรมนุษย์	<input type="checkbox"/> 4.4 การบริหารจัดการการลงทุน

รูปที่ 13 ข้อเสนอแนะในการพัฒนา

รหัสผู้ดำเนินการ.....

รายงานการให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้น

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

ชื่อผู้ประกอบการ : นางช้อยพร ท่อตะระกูล
ชื่อกิจการ : นิติบุคคลบริษัทจำกัด
ในนาม บริษัท แอดไวซ์ แม็องสอน จำกัด จดทะเบียนการค้าเมื่อ ๑๑ ธ.ค. ๒๕๕๖
ที่อยู่ : ๕๐/๑ หมู่ที่ ๑ ต.ผาโพง อ.เมืองแม่ฮ่องสอน จ.แม่ฮ่องสอน
เบอร์โทร : ๐๙๕๑๒๕๐๕๔๕๔ อีเมลล์ : sifosinee_๑๕๕๕๕@hotmail.com
ภาค : ภาคเหนือตอนบน จังหวัด : แม่ฮ่องสอน
ตำแหน่ง : เจ้าของกิจการ ประเภทของธุรกิจ : ธุรกิจการค้า (ค้าส่งและค้าปลีก)

การพัฒนาโครงการเพื่อสนับสนุนส่งเสริมผู้ประกอบการในขนาด
ด้านการตลาด
การส่งเสริมการตลาด

รายละเอียดการค้าในธุรกิจ

ประกอบการนี้มีการทำธุรกิจประมาณ ๕ - ๑๐ ปีโดยดำเนินการเกี่ยวกับการขายปลีกสินค้าอื่น ๆ ในร้านค้าเฉพาะอย่าง มียอดขายเฉลี่ยต่อปี
ประมาณ ๕ - ๑๐ ล้านบาท และมีกำลังการผลิต/ขาย/ให้บริการเดิมที่ต่อเดือน ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ หน่วย ระยะเวลาทำงานต่อเดือน ๒๕-๒๕ วัน ซึ่งมี
ชั่วโมงการทำงาน ๖-๘ ชั่วโมง ต่อวัน
กิจการ มีความสามารถในการทำกำไร ซึ่งมี รายได้จากการขายเพิ่มขึ้น โดย ไม่มี ต้นทุนการค้าเงินและลด และ มีความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น
นอกจากนี้กิจการ มี การติดต่อสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ โดยพนักงานมี ทักษะและสมรรถนะในการ
ปฏิบัติงาน

ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ

กิจการมีผลการดำเนินงานในการประกอบธุรกิจ อยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำกำไรในระดับหนึ่ง โดยกิจการมีสภาพ
คล่อง ๕ เท่า ดังนั้นสถานการณ์การเงินควรพิจารณาต่อการให้การลงทุนแหล่งเงินทุนในการขยายกิจการ เพื่อต่อยอดธุรกิจในอนาคต

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

ด้านการตลาด : การจัดทำบัญชี ขาดทีมงานในการขยายช่องทางการจัดจำหน่าย
การส่งเสริมการตลาด ไม่มีมีการส่งเสริมการตลาด

กิจการของทำไม่ได้จะเปรียบเทียบกับหน่วยงานใดบ้างเพื่อให้การค้ามีงานมีประสิทธิภาพหรือเครือข่าย : ยังๆ ไม่มี
กิจการของทำไม่ได้จะเปรียบเทียบกับหน่วยงานใดบ้างในการดำเนินงาน : ต้นทุน, วัตถุประสงค์, กระบวนการผลิตหรือการให้บริการ
กิจการของทำไม่ได้ในช่วงหนึ่งของการค้าในธุรกิจ : ช่วงเวลาการดำเนินงานกิจการ (จากขนาดเดิมสู่ขนาดกลาง หรือ ขนาดกลางสู่ขนาดใหญ่)

ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการดำเนินงานธุรกิจ

ยอดขาย มีแนวโน้มลดลง/ไม่เพิ่มขึ้น หรือลดลงในบางฤดูกาล/ลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นน้อย/ไม่เพิ่มขึ้น/ลูกค้าเก่า/ประจำ ลดลง ขาดการวิเคราะห์คู่แข่ง และ
การวิเคราะห์อุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก/ขาดการเก็บข้อมูลหรือวิจัยตลาด

แนวทางการให้คำปรึกษาเบื้องต้น

กิจการควรมีการวิเคราะห์คู่แข่งในส่วนชองโอกาสและจุดเด่นเพื่อนำมาปรับกลยุทธ์ของกิจการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า หรือสร้างความแตกต่าง
ให้เหนือกว่าคู่แข่ง

รูปที่ 14 ตัวอย่างรายงานการประเมิน

4.3 การนำไปใช้และประเมินผล

ผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญและผู้ประกอบการ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละจังหวัดใน
เขตภาคเหนือตอนบน เพื่อนำเสนอการทำงานระบบงานใหม่
อบรมการบันทึกข้อมูลและประเมินผลผู้ประกอบการจำนวน
350 ราย สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นตาม
แบบสอบถามของโครงการฯ ผ่านผู้เชี่ยวชาญและระบบ
สารสนเทศฯ โดยในภาพรวมของโครงการฯ อยู่ในระดับที่มากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย 4.52, S.D.=0.85) ส่วนในแต่ละด้านของการ
ประเมิน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจภาพมากที่สุด ได้แก่
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/วิทยากร/ผู้ประสานงาน มีระดับความพึง
พอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.85, S.D.=0.21) รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวก
อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28, S.D.=0.19) ส่วนด้านอื่นนอกจากนั้นจะอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพ/
การประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้จากการอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.50,

S.D.=0.36) กระบวนการขั้นตอนการประชาสัมพันธ์โครงการ/
เวลา สถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.15, S.D.=0.75)

สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อ
ระบบสารสนเทศฯ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจต่อระบบ
สารสนเทศฯ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92, S.D.= 1.42)
โดยเฉพาะความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง
(ค่าเฉลี่ย 4.59, S.D.= 1.42) รองลงมาความมีประสิทธิภาพของ
ระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.46, S.D.= 0.76) และการใช้ประโยชน์ตาม
ด้านต่างๆ ของธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.54, S.D.= 1.58)

เมื่อเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ประกอบการ
รายด้านต่อระบบสารสนเทศฯ สรุปได้ดังนี้

4.3.1 ด้านการใช้ประโยชน์ ผู้ประกอบการมีความพึง
พอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59, S.D.= 1.42)
มากที่สุดในทุกข้อได้แก่ ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนา
ศักยภาพของธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.85, S.D.= 1.96) รองลงมาคือ
ความเหมาะสมของรูปแบบที่ใช้เพื่อให้ได้ประเด็นปัญหา



(ค่าเฉลี่ย 4.76, S.D.= 1.54) ความหลากหลายของข้อมูลในแต่ละด้านของศักยภาพผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.65, S.D.= 2.25) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.35, S.D.= 0.52) และความน่าสนใจของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.32, S.D.= 0.83)

4.3.1 ด้านประสิทธิภาพของระบบ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในด้านนี้ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46, S.D.= 0.76) ในรายด้านระดับมากที่สุดทุกรายข้อ ได้แก่ การแสดงผลลัพธ์รูปของ ข้อความ รูปภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.62, S.D.= 0.94) และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.56, S.D.= 0.94) รายงานมีข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.50, S.D.= 0.38) ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.48, S.D.= 0.74) ข้อมูลมีความ

ทันสมัยเป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.35, S.D.= 0.45) และรายงานมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์สามารถใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.26, S.D.= 1.49)

4.3.3 ด้านความเป็นไปได้ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50, S.D.= 0.35) ได้แก่ ระบบสามารถนำไปใช้ได้และประยุกต์กับสถานการณ์ของธุรกิจได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.68, S.D.= 0.35) ระบบสามารถเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการธุรกิจได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.61, S.D.= 0.38) ระบบสามารถใช้เป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21, S.D.= 0.36) โดยสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อระบบสารสนเทศฯ

การประเมินระบบสารสนเทศฯ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. ด้านการใช้ประโยชน์		
1.1. ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจ	4.85	1.96
1.2. ความเหมาะสมของรูปแบบที่ใช้เพื่อให้ได้ประเด็นปัญหา	4.76	1.54
1.3. ความหลากหลายของข้อมูลในแต่ละด้านของศักยภาพผู้ประกอบการ	4.65	2.25
1.4. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	4.35	0.52
1.5. ความน่าสนใจของข้อมูล	4.32	0.83
รวมค่าเฉลี่ยด้านการใช้ประโยชน์	4.59	1.42
2. ด้านประสิทธิภาพของระบบ		
2.1 การแสดงผลลัพธ์รูปของ ข้อความ รูปภาพ	4.62	0.94
2.2 ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้ตามความต้องการ	4.56	0.54
2.3 รายงานมีข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้	4.50	0.38
2.4 ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ	4.48	0.74
2.5 ข้อมูลมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน	4.35	0.45
2.6 รายงานมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์สามารถใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ประกอบการ	4.26	1.49
รวมด้านประสิทธิภาพของระบบ	4.46	0.76
3. ด้านความเป็นไปได้		
3.1 ระบบสามารถนำไปใช้ได้และประยุกต์กับสถานการณ์ของธุรกิจได้จริง	4.68	0.35
3.2 ระบบสามารถเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการธุรกิจได้จริง	4.61	0.38
3.3 ระบบสามารถใช้เป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการได้	4.21	0.36
ค่าเฉลี่ยรายด้านความเป็นไปได้	4.50	0.36
ภาพรวมของการประเมินระบบสารสนเทศฯ	4.52	0.85

5. อภิปรายและสรุปผล

51ความสำเร็จของระบบสารสนเทศระบบสารสนเทศเพื่อการให้คำปรึกษาแนะนำหรืออบรมเพื่อเพิ่มผลิตภาพการผลิตต่อสถาบันการเงิน

ระบบสารสนเทศฯ นอกจากจะช่วยเป็นสื่อกลางเพื่อรายงานผลประกอบการและศักยภาพของธุรกิจ ผู้ประกอบการในแต่ละด้านของธุรกิจแล้ว ยังตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของโครงการฯ และสามารถนำรายงานที่ได้จากระบบไปใช้ในงานต่างๆ ของสถาบันการเงินได้แก่ การสอบทานสินเชื่อ การพัฒนาธุรกิจของธนาคาร หรือการแก้ไขปัญหาทางการบริหารจัดการของผู้ประกอบการของธนาคารฯ ที่สามารถเชื่อถือได้จากรายงานของระบบสารสนเทศในการเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาสินเชื่อ การปรับปรุงโครงการสร้างหนี้ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับ รัฐมนตรี พงศ์วิริทธิ์ธร, ภาคภูมิ ภักวิภาสและสุธีมนต์ ทรงศิริโรจน์ (2559) ที่กล่าวไว้ว่า การประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคเหนือของประเทศไทย ไม่มีความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อสนับสนุนในการตัดสินใจ เนื่องจากไม่มีความแตกต่างกันด้านการผลิต การตลาด การบริหารจัดการและการสร้างนวัตกรรมและนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ด้านการเงินไม่มีการจัดทำบัญชีและการบริหารจัดการต้นทุน ไม่มีเครือข่ายความร่วมมือกันทางธุรกิจ และแนวทางแก้ไขปัญหาควรมุ่งเน้น 5 ประการ ได้แก่ 1) การพัฒนาศักยภาพอย่างยั่งยืนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการด้านการผลิต การตลาด และการบริหารจัดการ 2) นำความคิดสร้างสรรค์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์ความรู้เฉพาะด้านมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ 3) แสวงหาโอกาสในการขยายตลาดเพื่อเพิ่มรายได้ โดยเฉพาะตลาดในประเทศและขยายเครือข่ายการตลาดจากตลาดในประเทศและต่างประเทศในภูมิภาคใกล้เคียง 4) การบริหารจัดการต้นทุน ด้านพลังงาน ด้านสิ่งแวดล้อม และการประกันความเสี่ยง 5) ประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ เช่น E-commerce, Online Marketing ระบบสารสนเทศทางการบัญชีและสารสนเทศเพื่อการจัดการ

52ความสำเร็จของระบบสารสนเทศเพื่อการให้คำปรึกษาแนะนำหรืออบรมเพื่อเพิ่มผลิตภาพการผลิตต่อผู้ประกอบการ

รายงานที่ได้นำเสนอจากระบบสารสนเทศที่ได้พัฒนาเพื่อประเมินศักยภาพผู้ประกอบการในด้านต่างๆ พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.89, S.D.= 0.85) อาจเป็นเพราะที่ผ่านมาไม่มีผู้แนะนำจากรายงานและกระบวนการในการได้ข้อมูลจากธุรกิจนั้นไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้จริง รวมถึงการใช้ระยะเวลาในการจะได้ผลการดำเนินงานทำให้ล่าช้าในการตัดสินใจ ซึ่งระบบสารสนเทศมีข้อดีคือ 1.) ผู้ประกอบการสามารถ

ปรับปรุงข้อมูลได้ด้วยตนเองที่จะทำให้รู้ศักยภาพผู้ประกอบการด้านต่างๆ ที่สามารถใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจ 2.) ผู้ประกอบการมีเว็บไซต์เฉพาะสำหรับการประเมินตนเองและสามารถสร้างเครือข่ายได้ในธุรกิจ SMEs ที่เป็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจที่จะเป็นแหล่งข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ 3.) ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบการบริหารงานจากระบบ และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ 4.) ผู้ประกอบการสามารถส่งข้อมูลรายงานการวิเคราะห์ศักยภาพผู้ประกอบการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการลงทุนหรือสินเชื่อได้ทันทีผ่านอีเมลของผู้ประกอบการที่ระบุไว้ในฐานข้อมูลเพื่อนำข้อมูลที่ได้สามารถนำไปสรุปข้อแก้ไขในการดำเนินงานธุรกิจในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ ซึ่งสอดคล้องกับ รัฐมนตรี พงศ์วิริทธิ์ธร และ สุรัชย์ อุดมอย่าง (2553) ที่ได้กล่าวว่า การบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กที่ใช้แนวทางการบริหารตามหน้าที่ การบูรณาการภาวะผู้ประกอบการกับการบริหารการตลาด การบริหารการผลิต การบริหารองค์การ และการบริหารการเงิน ซึ่งต้องมีการพัฒนาภาวะผู้ประกอบการต้องมีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้การสนับสนุนนโยบายการพัฒนาที่ต้องการให้แหล่งเงินทุนต้นทุนต่ำ ใช้งบประมาณ การติดตามเพื่อให้เกิดผลทางตรงและมีความรวดเร็วในการพัฒนาธุรกิจ รวมถึงการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการจัดการบริหารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจที่จะสร้างความได้เปรียบในอนาคต

5.3 ปัจจัยความสำเร็จในการนำไปใช้จริง

จากผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบฯ ที่สามารถใช้ได้จริงซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญและผู้ประกอบการเข้าใจในคำถามและการทำงานของระบบสารสนเทศฯ แล้วมีความมั่นใจว่าจะสามารถนำข้อมูลไปใช้พัฒนาธุรกิจของตนเองได้ และมีปัจจัยอีกหลายปัจจัยที่จะทำให้ระบบสารสนเทศฯ ประสบผลสำเร็จในการนำไปใช้จริงดังนี้ 1.) เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญที่สุดเนื่องจากระบบสารสนเทศฯ ที่ได้พัฒนาขึ้นมาทำงานแบบเว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งอยู่บนพื้นฐานที่อุปกรณ์การบันทึกข้อมูลและแสดงผลต้องการสามารถเชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ต ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น พบว่า ผู้เชี่ยวชาญและผู้ประกอบการสามารถเชื่อมต่อกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ หรือความเร็วในการทำงานไว ทำให้สามารถทำงานในระบบนี้ได้โดยมีประสิทธิภาพ 2.) การเตรียมข้อมูล ข้อมูลเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้รายงานที่ได้ตรงกับความเป็นจริงของธุรกิจ เพื่อประกอบการตัดสินใจ ซึ่งในแต่ละกลุ่มของผู้ประกอบการมีข้อมูลในรูปแบบของข้อความ และรูปภาพ ทำให้กระบวนการเตรียมข้อมูลไม่ยุ่งยากในการจัดการข้อมูลเข้าไปในระบบทั้งนี้ต้องเกิดจากข้อมูลที่ผู้ทำงานในธุรกิจของผู้ประกอบการอาจจะเตรียมข้อมูลบางส่วนและถ่ายทอดให้ผู้ประกอบการบันทึกในระบบฯ เพื่อ



ข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ 3.) การจัดฝึกอบรม การฝึกอบรมเป็นการสร้างองค์ความรู้และการถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับผู้ประกอบการ และยังเป็นการสร้างเครือข่ายของผู้ประกอบการเพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ดังนั้นการจัดฝึกอบรมจึงเป็นวิธีการที่ดีที่สุดที่จะทำให้ระบบ มีประสิทธิภาพ และขยายผลได้ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล กาญจนวงศ์และคณะ (2557) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การนำระบบไปใช้จริงได้นั้นควรมีสิ่งที่เป็นปัจจัยได้แก่ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต การบำรุงรักษา การเตรียมข้อมูล การจัดฝึกอบรม การประชาสัมพันธ์หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือที่เกี่ยวข้อง รวมถึงระบบติดตามประเมินผล ซึ่งสามารถที่จะนำข้อมูลมาสรุปปัญหาหรือผลรายงานที่เกิดขึ้น เพื่อหาข้อสรุปในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นต่อไป

6. สรุป

แนวปฏิบัติที่ดีในการนำไปใช้ในสภาพจริงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศฯ จึงได้แนวทางการพัฒนาที่ดีในการนำระบบไปใช้เกี่ยวกับการประเมินศักยภาพผู้ประกอบการและยังได้ข้อมูลสรุปและการพัฒนาต่าง ๆ ตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการธุรกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจดังนี้

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ติดต่อประสานงานและให้เวลาผู้ประกอบการได้เตรียมตัวและข้อมูลต่างๆ ที่จะดำเนินการในการอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศและการนำไปใช้เพื่อแก้ไขปัญหาของธุรกิจ เพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ทันเวลา

2. การฝึกการแก้ไขปัญหาของผู้ประกอบการจากการนำรายงานข้อมูลมาประยุกต์ใช้โดยให้ความช่วยเหลือในด้านเทคนิคและกระบวนการบริหารจัดการปัญหาให้มีประสิทธิภาพจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยต้องมีที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญในการติดตามหรือโครงการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการพัฒนา ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพอย่างยั่งยืน ในด้านการเงิน (แหล่งเงินทุน) ด้านบัญชีและภาษี ด้านผลิต การตลาด และการบริหารจัดการ การบริหารจัดการต้นทุน ด้านพลังงาน ด้านสิ่งแวดล้อม และการประกันความเสี่ยง

3. ควรให้ผู้ประกอบการเรียนรู้การประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ เช่น E-commerce, Online Marketing, ระบบสารสนเทศทางการบัญชีและสารสนเทศเพื่อการจัดการ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ โดยการสร้างความแตกต่างด้านต่างๆ ของธุรกิจที่สามารถใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจวางแผน ควบคุมนโยบายและการบริหารจัดการในองค์กรธุรกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง

7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และผู้ประกอบการ SMEs ในเขตภาคเหนือของประเทศไทย ที่ช่วยสนับสนุนข้อมูลในบทความนี้จนเสร็จสมบูรณ์ และคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับบทความวิชาการฉบับนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบคุณกำลังใจจากครอบครัวที่มีส่วนช่วยให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

8. เอกสารอ้างอิง

- เครือข่ายการวิจัยสถานประกอบการ. (2555). การวิจัยสถานประกอบการ. สืบค้นวันที่ 18 เมษายน 2558, สืบค้นจาก <http://shindan.thaisp.org/Default.aspx?tabid=173>
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. (2556). รายงานสินเชื่อพัฒนาผลผลิตการผลิต (Productivity Improvement Loan). กรุงเทพฯ: ธนาคารเพื่อพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.
- บ้านจอมยุทธ. (2556). การจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. สืบค้นวันที่ 15 สิงหาคม 2559, สืบค้นจาก http://www.baanjommyut.com/library_3/extension1/small_and_medium_enterprises/01.html.
- ไพศาล กาญจนวงศ์, สวิชญา ศุภอุดมฤกษ์ ตรีรัตน์, ศรีกุล นันทะชมภู และ อาภทพิทย์ กาญจนวงศ์. (2557) การพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของโฮมสเตย์. วารสารวิจัยและพัฒนา มจร. 37(04), 503-515.
- รัฐันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร, ภาคภูมิ ภักดีวิสาและสุธีมนต์ ทรงศิริโรจน์. (2559). แนวทางการพัฒนาศักยภาพภาวะผู้นำของผู้ประกอบการเพื่อการบริหารองค์กร แบบดุลยภาพธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น. 10(3), 115-127.
- รัฐันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร. (2558). กลยุทธ์ธุรกิจคู่สังคมของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้า



- ไทย. 35(3), 164-178.
- รัฐันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร และ สุรัชย์ อุดมอ่าง. (2553).
การบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขัน
เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ
SMEs ในเขตภาคเหนือของประเทศไทย.
วารสารวิทยาการจัดการ. 28(1), 49-63.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
ย่อม. (2556). รายงานสถานการณ์
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ประจำปี 2555 (White Paper). สืบค้น
วันที่ 30 กันยายน 2558, สืบค้นจาก
http://cms.sme.go.th/cms/c/portal/layout?p_id=22.150.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
ย่อม. (2557). รายงานสถานการณ์
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2556 และ
แนวโน้มปี 2557. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริม
วิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม.
- George M, Marakas. (2001). **Systems analysis
and design: an active approach**. USA:
Prentice-Hall, pp. 22
- Raymond, L. & St-Pierre, J. (2011).
**Entrepreneurial Antecedents and
Performance Outcomes of
Organizational Development in
Manufacturing SMEs**. Retrieved April,
17, 2017. From
https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/docs/WG/GSC/Publication/160/33/838/1/4453/8/F1067100491_Raymond_StPierre_Paris_QMOD03.pdf
- Schumpeter, J. A. (2012). **The Process of
Creative Destruction In Capitalism,
Socialism and Democracy**. New York: Harper
& Brothers.
- Welsh, J. & White, J. (2011). A Small Business is
Not a Little Big Business. **Harvard
Business Review**. 59 (4), 18-32.