

การบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

Management of Small and Medium Enterprises

by Applying Digital Technology

ดวงฤทธิ์ เบ็ญจาธิกุล ชัยรุ่งเรือง

Duangrit Benjathikul Chairungruang

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University

E-mail: duangrit12345@hotmail.com

Received June 18, 2023; Revised July 17, 2023; Accepted August 10, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 24 คน คือ ผู้บริหารและบุคลากรภาครัฐที่เกี่ยวข้อง สมาคมที่เกี่ยวข้อง นักวิชาการ และผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแล้วสรุปความเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การบริหารจัดการ พบว่า รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนจริงจัง มีมาตรการด้านการเงินสนับสนุน และการพัฒนาช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อ SME ได้มากขึ้น มีมาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ มีระบบนิเวศที่เอื้อต่อนวัตกรรม เช่น ระบบฐานข้อมูล โครงสร้างพื้นฐาน กฎ ระเบียบ ระบบการจดสิทธิบัตร และส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การเสริมสร้างความรู้และทักษะที่จำเป็น การสร้างความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ปัญหาและอุปสรรค พบว่า ขาดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน ผู้ประกอบการยังไม่ให้ความสำคัญ ขาดความรู้นวัตกรรมของผู้ประกอบการ แรงงาน การลงทุนสูง และขาดแคลนเงินทุนสนับสนุน

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 แนวทางการบริหารจัดการ ได้แก่ ควรสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ทบทวนนโยบายด้านภาษี ปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรค พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ สร้างความพร้อมด้านองค์ความรู้และทักษะ ส่งเสริมการวิจัยพัฒนาและนวัตกรรม รวมถึงควรมีการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาเฉพาะ

จากข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ ภาครัฐและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจึงควรร่วมกันทบทวนนโยบายด้านภาษี การปรับปรุงกฎหมายกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรค การร่วมกันพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ร่วมกันพัฒนาความรู้และทักษะ รวมถึงส่งเสริมการวิจัยพัฒนาและนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ; วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม; การประยุกต์; เทคโนโลยีดิจิทัล

Abstract

The objectives of this research were as follows: (1) to study the administration of small and medium enterprises by applying digital technology; 2) to study the problems and obstacles in the administration of small and medium enterprises by applying digital technology; and 3) to study guidelines for the administration of small and medium enterprises by applying digital technology. This study was qualitative research. Key informants were executives and government personnel involved in associated associations, academicians, and entrepreneurs of small and medium-sized enterprises; a total of 24 people were selected by a purposive selection. The research tool was an interview. The data were analyzed with a descriptive summary.

It was found that 1) the administration of small and medium enterprises by applying digital technology consisted of the government and related government agencies had a policy to promote and support seriously. There were financial support measures and the development of channels to access funding sources for SMEs to access more funding sources. There were tax measures to promote the adoption of digital technology. There was an ecosystem conducive to innovation, such as a database system. Infrastructure, rules, regulations, patent system and promoted electronic commerce, enhancing knowledge and skills in technology including labor and development of online learning resources, cooperation between the public and private sectors and educational institutions, 2) the problems and obstacles in the administration of small and medium enterprises

by applying digital technology were found that there was a lack of clear direction and goals, a lack of cooperation, entrepreneurs did not pay attention, a lack of knowledge, innovation of entrepreneurs, labor, high investment, and shortage of funds, reviewed tax policy, improved the law, obstructive regulations, developed the country's infrastructure, building knowledge and skills readiness, promoted research, development and innovation Including the establishment of a specific counseling center.

Keywords: Administration; Small and Medium Enterprises; Application; Digital Technology

บทนำ

ท่ามกลางการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจของแต่ละประเทศทั่วโลกในปัจจุบันที่มีความรุนแรงและเข้มข้นมากขึ้น การจะพัฒนาประเทศให้ก้าวเดินไปข้างหน้า SME จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการช่วยผลักดันให้เศรษฐกิจของไทยสามารถเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม บทบาทของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นพลังสำคัญที่สนับสนุนการเติบโตในทุกภาคส่วนของเศรษฐกิจไทย เป็นเสมือนฟันเฟืองที่ทำให้ประเทศเดินไปข้างหน้า เป็นกลไกที่ช่วยกระจายผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจไปสู่ภาคประชาชนอย่างทั่วถึง และที่สำคัญคนไทยจำนวนมากพึ่งพิงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ศิริพร อโนรัมย์, 2564) การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มความแข็งแกร่งของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ จำเป็นต้องมีการปรับตัวในด้านต่าง ๆ เช่น การเป็นองค์กรดิจิทัล หรือพยายามสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดเพื่อให้มีการตอบสนองและส่งมอบคุณค่าสู่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และส่งผลต่อการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564) เพราะโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และการแข่งขันรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ รวมถึงมีปัจจัยเสี่ยงมาท้าทายเสมอ ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีพื้นฐานศักยภาพด้อยกว่ารายใหญ่ จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้รวดเร็ว มีกระบวนการทำงานที่กระชับ และต้นทุนต่ำ เพื่อจะพากิจการอยู่รอดและเดินหน้าต่อไปได้ ซึ่งการนำเครื่องมือดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้กับการบริหารงานเป็นตัวช่วยสำคัญให้ผู้ประกอบการ SMEs สามารถยกระดับปรับตัวได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที่ รวมถึงลดต้นทุนในการบริหารงานได้อีกด้วย

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินนโยบายและมาตรการต่างๆ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการยกระดับความสามารถเชิงดิจิทัลของภาครัฐ การเร่งส่งเสริมภาคธุรกิจ โดยเฉพาะกลุ่ม SME ซึ่งแนวทางการขับเคลื่อน ส่วนหนึ่งเห็นได้จากแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 1 เรื่องการส่งเสริมและพัฒนา SME รายประเด็น ภายใต้กลยุทธ์ที่ 1 การยกระดับผลิตภาพ เทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้านการเสริมสร้าง

ขีดความสามารถการใช้ ICT แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 8 ผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ ประกอบด้วย 4 แผนย่อย ได้แก่ (1) การสร้างความเข้มแข็งผู้ประกอบการอัจฉริยะ (2) การสร้างโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน (3) การสร้างโอกาสเข้าถึงตลาด (4) การสร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564)

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันการบริหารจัดการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ยังมีอุปสรรคอยู่ โดยเฉพาะกฎระเบียบของภาครัฐ เช่น การขอใบอนุญาตหรือการขอรับรองมาตรฐานต่างๆ มีขั้นตอนมาก ใช้ระยะเวลานาน หรือมีค่าใช้จ่ายสูง รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานบางอย่างที่จำเป็นยังไม่สามารถให้บริการได้เพียงพอ นอกจากนี้ยังพบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไทยส่วนใหญ่ขาดความรู้และความสามารถในการบริหารธุรกิจ ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐวัฒน์ สุขะศิริวัฒน์ และ ญัฐสิทธิ์เกิดศรี (2557) พบว่าความท้าทายและข้อจำกัดของการขับเคลื่อนนวัตกรรมในมุมมองของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นคือ (1) การสนับสนุนของรัฐบาลที่ไม่เพียงพอ (2) ต้นทุนของการพัฒนานวัตกรรม และ R&D ที่สูง และ (3) ความยากในการแสวงหาแหล่งเงินทุน ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าว ทำให้หน่วยงานภาครัฐในหลายหน่วยงานพยายามส่งเสริม และสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในด้านต่าง ๆ ทั้งการเงิน การตลาด การบริหารจัดการ และการนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ รวมถึงการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีความกระชับ และคล่องตัวมากขึ้น เพื่อให้ SME ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างแท้จริง โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านต่างๆ เข้ามาใช้ในการบริหารงาน เช่น นวัตกรรมด้านเทคโนโลยี และเพื่อให้ศักยภาพของผู้ประกอบการสมัยใหม่สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางให้กับรัฐบาล หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง และผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นำไปดำเนินการผลักดันการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและพัฒนาให้ประเทศไทยก้าวสู่ประเทศที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นแรงขับเคลื่อนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

3) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2564) ได้นิยามบทบาทของ SME ดังนี้ (1) เป็นวิสาหกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่เศรษฐกิจไทยในแง่การจ้างงาน (2) เป็นจุดกำเนิดของผู้ที่จะสนใจลงทุนเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ เนื่องจากกิจการ SME ใช้เงินทุนไม่สูงและมีความเสี่ยงน้อยกว่าการลงทุนในอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (3) เป็นแหล่งหรือโรงเรียนฝึกอาชีพของบรรดาแรงงานประเภทต่างๆ ซึ่งสามารถฝึกฝนเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจริง (4) ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงกับกิจการขนาดใหญ่ หรือกิจการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ในรูปรับช่วงการผลิตหรือเป็นแหล่งรับซื้อวัตถุดิบจากภาคการเกษตร เป็นต้น (5) เป็นส่วนสำคัญของระบบเศรษฐกิจเนื่องจาก SME ครอบคลุมแทบทุกวิสาหกิจทั้งภาคการผลิต การค้าส่ง-ค้าปลีกและภาคบริการ (6) เป็นวิสาหกิจที่สนับสนุนอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เพราะ SME คือ ภาคการผลิตที่จะผลิตสินค้าขั้นกลาง (Intermediate Goods) ป้อนโรงงานดังกล่าว (7) เป็นวิสาหกิจที่เพิ่มมูลค่าให้วัตถุดิบในประเทศเพราะเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้ทรัพยากรในประเทศเป็นหลัก (8) มีส่วนสร้างรายได้ให้ประเทศโดยเฉพาะจากภาคการผลิตเพื่อการส่งออก และ (9) ป้องกันการผูกขาดในระบบเศรษฐกิจ เนื่องจาก SME ช่วยให้เกิดการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ และการแข่งขันที่เป็นธรรมซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม

2. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล เทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้ (1) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานของตน ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและพฤติกรรมของผู้ใช้ (2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนัก ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (3) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ ซึ่งเกิดจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้งาน (4) ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention) หมายถึง พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ โดยได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีนั้น (5) การใช้งานจริง (Actual Use) หมายถึง การยอมรับเทคโนโลยีโดยการนำมาใช้จริง โดยมีทัศนคติต่อการใช้งานเป็นตัวแปรที่มีผลต่อการใช้งานจริงของผู้ใช้

3. นโยบายและแผนเกี่ยวกับการส่งเสริมเทคโนโลยีกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561–2580 เป็นกรอบทิศทางการบริหารประเทศในระยะยาว มีเป้าหมายให้ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน น้อมนำการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยมียุทธศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับ SME คือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาเศรษฐกิจบนพื้นฐานผู้ประกอบการยุคใหม่ ให้ความสำคัญกับ (1) การสร้างผู้ประกอบการอัจฉริยะ (2) การสร้างโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน (3) การสร้างโอกาสเข้าถึงตลาด (4) การสร้างโอกาสเข้าถึงข้อมูล (5) การปรับบทบาทและโอกาสการเข้าถึงบริการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 – 2580) มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ SME คือ ประเด็นที่ 8 ผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ ประกอบด้วย 4 แผนย่อย ได้แก่ (1) การสร้างความเข้มแข็งผู้ประกอบการอัจฉริยะ (2) การสร้างโอกาสเข้าถึงบริการทางการเงิน (3) การสร้างโอกาสเข้าถึงตลาด (4) การสร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ อย่างไรก็ตาม นอกจากประเด็นที่ 8 ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับ SME แล้ว แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติยังมีประเด็นอื่น ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับ SME เพิ่มเติมอีกด้วย ได้แก่ ประเด็นที่ 16 เศรษฐกิจฐานราก ในประเด็นย่อย การยกระดับศักยภาพการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจ ประเด็นที่ 23 การวิจัยและพัฒนานวัตกรรม ในประเด็นย่อย การวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม ด้านเศรษฐกิจ ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ในประเด็นการพัฒนาบริการประชาชน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564)

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จำนวน 12 คน สมาพันธ์ (SME) จำนวน 2 คน นักวิชาการ จำนวน 2 คน และ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) จำนวน 8 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 24 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยกำหนดคุณสมบัติว่าต้องเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา และให้ความยินยอมในการเข้าร่วมวิจัย

2. พื้นที่วิจัย คือ ศึกษาเฉพาะพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน และอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้

เทคโนโลยีดิจิทัล และ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การศึกษาในเชิงเอกสาร (Documentary Study) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือ วารสาร เอกสารราชการ รายงาน บทความวิชาการ บทความวิจัย เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

4.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตามแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลทางการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

4.3 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participative Observation) โดยการสังเกตจากนโยบายที่เกี่ยวข้อง มาตรการต่าง ๆ แผนดำเนินงาน การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษา

5. การวิเคราะห์ข้อมูลโดย นำข้อมูลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้คำตอบปัญหาวิจัยที่ต้องการ แล้วนำมาเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

1. การบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

1.1 ด้านนโยบายภาครัฐ พบว่า รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหาร SME อย่างจริงจัง ซึ่งนโยบายการส่งเสริมมีทั้งการส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการขยายช่องทางการตลาดทั้งในและต่างประเทศ การส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ SME เข้าถึงเครื่องมือดิจิทัลในการบริหารจัดการ การสนับสนุนการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การส่งเสริมด้านการตลาดให้กับสินค้านวัตกรรมของ SME ตลอดจนการพัฒนาผู้ประกอบการให้มีความสามารถในการแข่งขันได้อย่างเหมาะสมในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล

1.2 ด้านมาตรการทางการเงิน พบว่า รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินโครงการต่าง ๆ ภายใต้มาตรการด้านการเงิน เพื่อสนับสนุน SME ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้พัฒนาช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ SME เช่น การพัฒนาระบบประเมินมูลค่าทรัพย์สินเพื่อใช้เป็นหลักประกันทางธุรกิจ และการพัฒนาระบบการประเมินความน่าเชื่อถือทางเครดิต เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการ SME นำไปเป็นทุนในการปรับเปลี่ยนนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน

1.3 ด้านมาตรการทางภาษี พบว่า รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีมาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการ SME ให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน ทั้งมาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี มาตรการภาษีเพื่อส่งเสริม SME ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ มาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการรายใหม่ (New Startup) ที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการประกอบอุตสาหกรรมเป้าหมาย รวมถึงมาตรการภาษีทั่วไปอื่น ๆ เช่น การยกเว้นภาษีเงินได้แก่ กิจการที่ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

1.4 ด้านการสร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้พัฒนาปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน SME โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของภาครัฐเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานให้เอื้อต่อเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น โครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ความเร็วสูง เป็นต้น การปรับปรุงกฎ ระเบียบของภาครัฐให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาระบบการจดสิทธิบัตรสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของ SME เพื่อคุ้มครอง ปกป้องผลประโยชน์ของ SME รวมถึงการพัฒนาและส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1.5 ด้านการเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี พบว่า รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง มีนโยบายและแผนในการส่งเสริมทักษะความรู้และเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้ประกอบการ SME โดยการสร้างผู้ประกอบการอัจฉริยะที่สามารถแข่งขันได้อย่างเหมาะสมในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล มีการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานที่จำเป็น เช่น ทักษะในการวิเคราะห์ การจัดการฐานข้อมูล และทักษะอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม พัฒนาผู้ประกอบการให้เป็นผู้ประกอบการที่ขับเคลื่อนธุรกิจด้วยเทคโนโลยีนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งการพัฒนาแรงงานให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีที่สูงขึ้น และการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ออนไลน์เพื่อให้ SME สะดวกในการเข้าถึง และเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้

1.6 ด้านความร่วมมือระหว่างองค์กร พบว่า รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง มีการสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน และภาคการศึกษา เพื่อขับเคลื่อนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ของ SME ทั้งการดำเนินการถ่ายทอดองค์ความรู้ ประสบการณ์ และการถ่ายทอดเทคโนโลยี การฝึกทักษะ การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน การให้คำปรึกษา ตลอดจนความร่วมมือในการช่วยเหลือด้านการเงินและบุคลากรผู้เชี่ยวชาญแก่ SME เพื่อยกระดับเทคโนโลยีของตนเอง

2. ปัญหาและอุปสรรคการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

พบว่า ภาครัฐขาดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนในการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ขาดความร่วมมืออย่างจริงจังระหว่างภาครัฐและเอกชน ผู้ประกอบการ SME ยังไม่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี ผู้ประกอบการขาดความรู้ในการบริหารองค์การไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ทักษะของ

แรงงานไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล และการลงทุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีค่าใช้จ่ายที่สูง ขาดแคลนเงินทุนในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน

3. แนวทางการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

พบว่า รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ SME ในการสร้างและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ทบทวนนโยบายด้านภาษีและการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีที่มุ่งเน้นการกระตุ้นให้ SME เกิดการพัฒนาธุรกิจอย่างแท้จริง ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและการบริหารงานของ SME ในยุคดิจิทัล พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศให้รองรับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สร้างความพร้อมของผู้ประกอบการ SME และแรงงานให้มีความรู้และทักษะทางเทคโนโลยี ส่งเสริมการวิจัยพัฒนาและเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ผู้ประกอบการ SME รวมถึงควรมีการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาเฉพาะเพื่อชี้แนะ ช่วยเหลือในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของ SME

อภิปรายผลการวิจัย

1. การบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล แยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

1.1 ด้านนโยบายภาครัฐ การที่รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหาร SME มีนโยบายการส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการขยายช่องทางการตลาดทั้งในและต่างประเทศ และการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการ SME เข้าถึงเครื่องมือดิจิทัลในการบริหารจัดการ การสนับสนุนการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การส่งเสริมด้านการตลาดให้กับสินค้านวัตกรรมของ SME ตลอดจนการพัฒนาผู้ประกอบการให้มีความสามารถในการแข่งขันได้อย่างเหมาะสมในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล สอดคล้องกับการวิจัยของ สุชาติ อำนวยวิภาวี (2563) ได้ศึกษาเรื่อง นโยบายของภาครัฐในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เกิดความยั่งยืน ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการประสบปัญหาต่าง ๆ ในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประสบความยากลำบากมากขึ้น ทำให้ไม่สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งที่ผ่านมาภาครัฐพยายามส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมาโดยตลอด โดยภาครัฐได้กำหนดนโยบายในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในแต่ละด้าน อาทิ ด้านนวัตกรรม ด้านการตลาด และด้านการลงทุน เพื่อให้ SMEs แข่งขันในตลาดระดับสากลได้ สามารถเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ตลอดจนกระตุ้นให้มีการสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่และสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ

1.2 ด้านมาตรการทางการเงิน การที่รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินโครงการต่าง ๆ ภายใต้มาตรการด้านการเงิน เพื่อสนับสนุน SME ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังได้พัฒนาช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ SME เช่น การพัฒนาระบบประเมินมูลค่าทรัพย์สินเพื่อใช้เป็นหลักประกันทางธุรกิจ และการพัฒนาระบบการประเมินความน่าเชื่อถือทางเครดิต เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการ SME นำไปเป็นทุนในการปรับเปลี่ยนนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในธุรกิจ สอดคล้องกับการวิจัยของ พัชฌณ พลายมี (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการนำนวัตกรรมไปใช้ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกด้านภาครัฐ ด้านเทคโนโลยี ด้านเงินทุน และด้านภาคธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาองค์กรให้ก้าวล้ำนำคู่แข่งอยู่เสมอ และสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้ยั่งยืน

1.3 ด้านมาตรการทางภาษี การที่รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีมาตรการภาษี เพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการ SME ให้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งมาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม มาตรการภาษีเพื่อส่งเสริม SME ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ มาตรการภาษีเพื่อส่งเสริมผู้ประกอบการรายใหม่ (New Startup) ที่นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการประกอบอุตสาหกรรมเป้าหมาย รวมถึงมาตรการภาษีทั่วไปอื่น ๆ เช่น การยกเว้นภาษีเงินได้แก่กิจการที่ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

1.4 ด้านการสร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อนวัตกรรม การที่รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้พัฒนาปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานของ SME โดยการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของภาครัฐเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานให้เอื้อต่อเทคโนโลยีและนวัตกรรม เช่น โครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ความเร็วสูง เป็นต้น การปรับปรุงกฎ ระเบียบของภาครัฐให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาระบบการจดสิทธิบัตรสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมของ SME เพื่อคุ้มครอง ปกป้องผลประโยชน์ของ SME รวมถึงการพัฒนาและส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับแนวคิดของ แผนการปฏิรูปประเทศด้านเศรษฐกิจ (พ.ศ. 2564–2565) มีประเด็นเกี่ยวข้องกับ SME คือ (1) การออกมาตรการเพื่อช่วยเหลือให้ SME สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยเฉพาะช่วงที่ขาดสภาพคล่องเนื่องจากสถานการณ์ Covid-19 (2) การส่งเสริม SME ในการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัล (3) การพัฒนาระบบนิเวศเพื่อรองรับผู้ประกอบการ startup (4) การเพิ่มสัดส่วนการซื้อสินค้าและบริการของ SME จากภาครัฐ (5) การพัฒนาระบบนิเวศของ SME ให้มีผู้ประกอบการที่สามารถแข่งขันได้ในระยะยาว สอดคล้องกับการวิจัยของ รุ่งเกียรติ รัตนบานชื่น (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ศักยภาพการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจรายย่อยและขนาดเล็กในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า การส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านด้านดิจิทัลควรทำอย่างมีขั้นตอนและเป็นระบบ โดยควรเริ่มต้นจากการมีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความครอบคลุม มีความเร็วในการส่งผ่าน

ข้อมูลที่เหมาะสมในระดับราคาที่ย่อมเยา ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจในกลุ่มล้าหลังด้านดิจิทัล (digital laggards) สามารถเริ่มเข้าสู่ธุรกิจดิจิทัลได้ หลังจากนั้นควรมุ่งเป้าไปที่การส่งเสริมการใช้ซอฟต์แวร์พื้นฐานในการประกอบธุรกิจเพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจกลายเป็นกลุ่มผู้ตามด้านดิจิทัล (digital followers) แล้วจึงส่งเสริมซอฟต์แวร์เฉพาะทางในการประกอบธุรกิจจนเป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่เรียกว่ากลุ่มประยุกต์ใช้ดิจิทัล (digital adopters) และสุดท้ายคือการส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันข้อมูลและสร้างฐานข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อการวิเคราะห์ต่อยอดทางธุรกิจ จนทำให้เป็นผู้นำด้านดิจิทัล (digital front-runners) ในที่สุด

1.5 ด้านการเสริมสร้างความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี การที่รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง มีนโยบายและแผนในการส่งเสริมทักษะความรู้และเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้ประกอบการ SME โดยการสร้างผู้ประกอบการอัจฉริยะที่สามารถแข่งขันได้อย่างเหมาะสมในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล มีการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานที่จำเป็น เช่น ทักษะในการวิเคราะห์ การจัดการฐานข้อมูล และทักษะอื่นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม พัฒนาผู้ประกอบการให้เป็นผู้ประกอบการที่ขับเคลื่อนธุรกิจด้วยเทคโนโลยีนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งการพัฒนาแรงงานให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีที่สูงขึ้น และการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ออนไลน์เพื่อให้ SME สะดวกในการเข้าถึง และเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ สอดคล้องกับการวิจัยของนัสรี มะแน และ ฟงศกร พิษยตนย์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางนวัตกรรมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรมของผู้ประกอบการจำเป็นต้องพัฒนาที่ตัวของผู้ประกอบการเอง และภาคส่วนภายนอกที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในพื้นที่เจริญเติบโตในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงและสภาพการแข่งขันในปัจจุบันได้

1.6 ด้านความร่วมมือระหว่างองค์กร การที่รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องมีการสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา เพื่อขับเคลื่อนการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ของ SME ทั้งการดำเนินการถ่ายทอดองค์ความรู้ ประสบการณ์ และการถ่ายทอดเทคโนโลยี การฝึกทักษะ การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน การให้คำปรึกษา ตลอดจนความร่วมมือในการช่วยเหลือด้านการเงินและบุคลากรผู้เชี่ยวชาญแก่ SME เพื่อยกระดับเทคโนโลยีและนวัตกรรมของตนเอง สอดคล้องกับการวิจัยของ นภัส แดงบุหงา (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: กรณีศึกษาธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ (1) ผู้จัดหาวัตถุดิบ (2) ภาคการศึกษา (3) ภาครัฐ (4) ภาคอุตสาหกรรม (5) ลูกค้า

2. ปัญหาและอุปสรรคการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ขาดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนในการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ SME จากภาครัฐ การขาดความร่วมมือกันอย่างจริงจังระหว่างภาครัฐและเอกชน

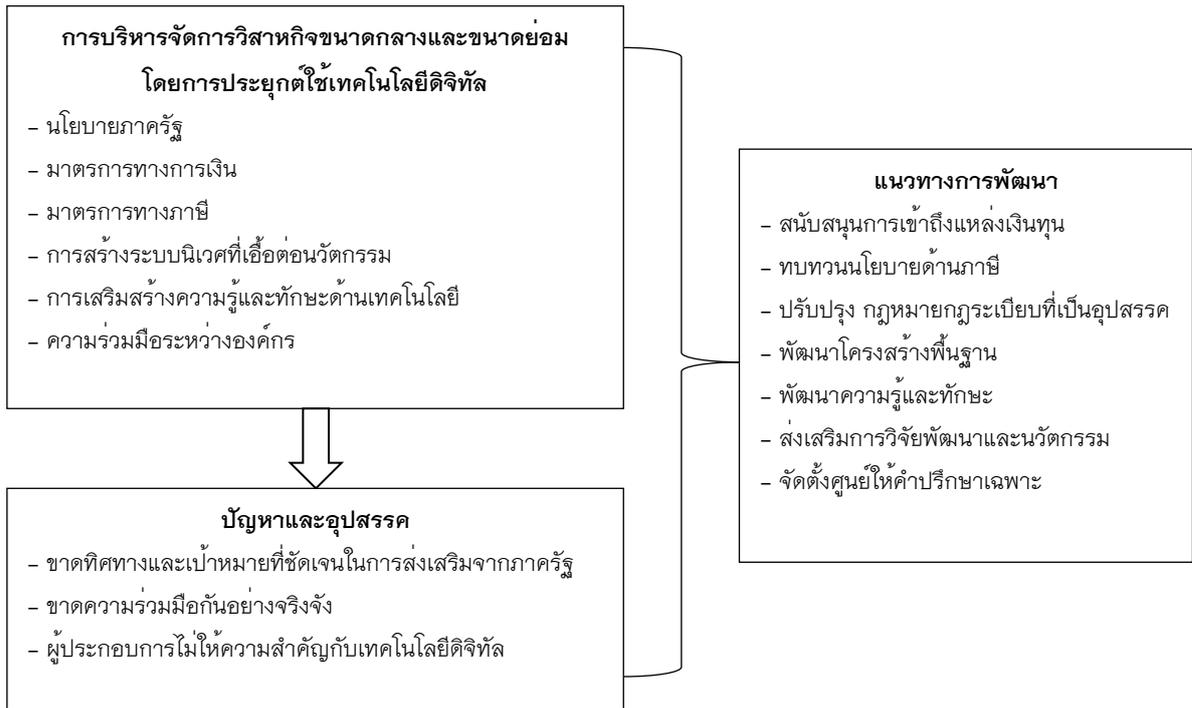
ผู้ประกอบการ SME ยังไม่ค่อยให้ความสำคัญมากนักกับเรื่องนวัตกรรมและเทคโนโลยี การขาดความรู้เกี่ยวกับการปรับธุรกิจไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของผู้ประกอบการ ทักษะของแรงงานไม่ทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกิดขึ้น และการลงทุนกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมีค่าใช้จ่ายที่สูง การขาดแคลนเงินทุนสำหรับใช้ในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ สอดคล้องกับการวิจัยของ พีระ เจริญพร และคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ระบบนิเวศนวัตกรรมของธุรกิจบริการไทย ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคและความท้าทายของการพัฒนาระบบนิเวศนวัตกรรมของธุรกิจบริการไทย ขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะเหมาะสม และบุคลากรในระบบนิเวศนวัตกรรมภาคบริการยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ และประเด็นด้านทรัพย์สินทางปัญญา ได้แก่ ขาดแคลนเงินในการพัฒนานวัตกรรมหรือนำนวัตกรรมมาใช้ โดยเฉพาะ SMEs ที่มักเห็นว่าการนำนวัตกรรมมาใช้ ไม่คุ้มค่า การระดมทุนของสตาร์ทอัพในประเทศไทย ยังคงทำได้ยาก ขาดโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการวิจัยและพัฒนาและการพัฒนานวัตกรรมที่เพียงพอ และโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ยังไม่กระจายไปยังจังหวัดต่าง ๆ ในภูมิภาคมากนัก

3. แนวทางการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การที่รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนแก่ SME ในการสร้างและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม ทบทวนนโยบายด้านภาษีและการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีที่มุ่งเน้นการกระตุ้น ให้ SME เกิดการพัฒนาธุรกิจอย่างแท้จริง ปรับปรุง กฎหมายกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและ การดำเนินธุรกิจของ SME ในยุคดิจิทัล พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศให้รองรับนวัตกรรมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สร้างความพร้อมของผู้ประกอบการ SME และแรงงานให้มีความรู้และทักษะทางเทคโนโลยี ส่งเสริมการวิจัยพัฒนาและนวัตกรรมแก่ผู้ประกอบการ SME รวมถึงควรมีการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาเฉพาะเพื่อชี้แนะ ช่วยเหลือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของ SME สอดคล้องกับการวิจัยของ ทิบัติ ทัทภรณ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการในภาคส่วนนี้จำเป็นต้องได้รับการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะการจัดการบริหาร การวางแผนหรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ อย่างสร้างสรรค์ โดยมีภาครัฐทำหน้าที่เป็นตัวกลางประสานความช่วยเหลือ สนับสนุนผู้ประกอบการในด้านการจัดหาเงินทุน การยืดหยุ่นกฎหมายหรือเอื้อเพื่อสิทธิประโยชน์ด้านธุรกิจ การหาช่องทางทางการตลาด การจัดหาผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งเชื่อมโยงผู้ประกอบการเข้าด้วยกันเป็นเครือข่ายผู้ประกอบการรุ่นใหม่

องค์ความรู้

สำหรับการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยภาครัฐต้องมีนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนอย่างจริงจัง เช่น การส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการขยายช่องทางการตลาด การส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเข้าถึงเครื่องมือ

ดิจิทัล การสนับสนุนการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การส่งเสริมด้านการตลาดให้กับสินค้านวัตกรรม และการพัฒนาความสามารถของผู้ประกอบการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรการทางการเงิน ต้องสนับสนุนเงินทุน และพัฒนาช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการ SME สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้น มีการนำมาตรการทางภาษีมาใช้ในการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ประกอบการ SMEให้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ การสร้างระบบนิเวศที่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานของ SME เช่น การพัฒนาระบบฐานข้อมูลของภาครัฐ การยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน การปรับปรุงกฎ ระเบียบของภาครัฐให้ทันสมัย การพัฒนาระบบการจดสิทธิบัตรเพื่อคุ้มครองและปกป้องผลประโยชน์ของ SME รวมถึงการพัฒนาและส่งเสริมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เสริมสร้างความรู้ และทักษะด้านเทคโนโลยีแก่ผู้ประกอบการ SME รวมทั้งแรงงาน โดยการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานที่จำเป็น รวมทั้งการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ออนไลน์เพื่อให้ SME สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างสะดวก นอกจากนี้ต้อง สร้างความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา เพื่อดำเนินการถ่ายทอดองค์ความรู้ ถ่ายทอดเทคโนโลยี ฝึกทักษะ การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมร่วมกัน การให้คำปรึกษา การช่วยเหลือด้านการเงิน และบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขับเคลื่อนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ของ SME ซึ่งปัญหาและอุปสรรคการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลนั้น พบว่า การขาดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนในการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ การขาดความร่วมมือกันอย่างจริงจังระหว่างภาครัฐและเอกชน การไม่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลของผู้ประกอบการ การขาดความรู้เกี่ยวกับของผู้ประกอบการและแรงงาน ต้องใช้เงินลงทุนสูง และการขาดแคลนเงินทุนของ SME แนวทางการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยภาครัฐควรสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ทบทวนนโยบายด้านภาษี ปรับปรุง กฎหมาย กฎระเบียบที่เป็นอุปสรรค พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้รองรับนวัตกรรมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี พัฒนาความรู้และทักษะของผู้ประกอบการ SME และแรงงาน ส่งเสริมการวิจัยพัฒนาเทคโนโลยี และจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาเฉพาะ



แผนภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของรัฐบาลต้องมีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง

1.2 รัฐบาลควรกำหนดนโยบายจูงใจหรือสร้างกลไกที่จะทำให้ผู้ประกอบการ SME นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานและการปรับปรุงกระบวนการผลิต หรือนำผลงานวิจัยและพัฒนาไปต่อยอดสู่เชิงพาณิชย์

1.3 รัฐบาลควรทบทวนนโยบายและมาตรการด้านการเงินและด้านภาษีในการสนับสนุนส่งเสริมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ SME ให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง และความต้องการของผู้ประกอบการ SME อย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

2.1 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาผู้ประกอบการและแรงงาน SME ให้มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการดำเนินงาน และปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการบริหารจัดการภายในองค์กร

2.2 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรสร้างความร่วมมือกับภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา ให้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมและยกระดับ SME ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลร่วมกัน

2.3 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุน SME สามารถเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม ในราคาไม่สูงมากนัก

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรทำการศึกษาดัชนีตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3.2 ควรศึกษาความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

3.3 ควรศึกษาแนวทางการกำหนดนโยบายภาครัฐที่เหมาะสมสำหรับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐวัฒน์ สุชะศิริวัฒน์ และ ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี. (2557). ความท้าทายและข้อจำกัดของการขับเคลื่อนนวัตกรรมสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร.*, 37(1), 119–131.
- ทิปดี ทัพพรณ. (2560). การสร้างผู้ประกอบการรุ่นใหม่ในยุคไทยแลนด์ 4.0. *RMUTT Global Business and Economics Review*, 12(2), 107–122.
- นภัส แดงบุหงา. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: กรณีศึกษาธุรกิจอัญมณีและเครื่องประดับ(วิทยาลัยนานาชาติวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นัสรี มะแน และ พงศกร พิษยตนย์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางนวัตกรรมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดปัตตานี ยะลา และนราธิวาส. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 15(3), 273–281.
- พีระ เจริญพร และ เณศรา สุขพานิช (2565). *การวิเคราะห์ระบบนิเวศนวัตกรรมของธุรกิจบริการไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันคลังสมองของชาติ.
- พัชมณ พลายมี. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการนำนวัตกรรมไปใช้ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)(สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์
- รุ่งเกียรติ รัตนบานชื่น. (2565). ศักยภาพการแข่งขันของผู้ประกอบการรายย่อยและขนาดเล็กในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 24 มิถุนายน 2565, จาก <https://www.infoquest.co.th/>
- ศิวกอ อโนริย์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันและความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรี(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- สุชาติ อำนาจวิภาวี. (2563). นโยบายของภาครัฐในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เกิดความยั่งยืน. *Journal of Administrative and Management Innovation*, 8(3), 56–66.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2564). *แผนการส่งเสริม SME พ.ศ. 2564–2565*. สืบค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2565, จาก https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20210820091040.pdf