

การดำเนินงานเพื่อประสิทธิภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Operations for Increasing of Performance Efficiency for Small and Medium Enterprises

จุฑาสกนธ์ บุญนำ^{*1} ประกอบ ใจมั่น² และกิตติกร สุนทรานุรักษ์³

¹กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, ²คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

³คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

Jutasakhon Boonnum^{*1}, Prakob Jaiman² and Kittikorn Soontaranurak³

¹Student Development Division, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

²Faculty Of Education, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

³Faculty of Management Sciences, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์เอกสารอย่างเป็นระบบ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ แนวปฏิบัติการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ แนวปฏิบัติการดำเนินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่าบทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร ประกอบด้วย 6 ประเด็น การวางแผนการดำเนินธุรกิจ ประกอบด้วย 6 ประเด็น การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด ประกอบด้วย 6 ประเด็น การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ ประกอบด้วย 4 ประเด็นการบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 7 ประเด็น การจัดการกระบวนการ ประกอบด้วย 8 ประเด็น ผลลัพธ์ทางธุรกิจ ประกอบด้วย ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าด้านการตลาดด้านการเงินด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านการจัดการกระบวนการ

คำสำคัญ : การดำเนินงาน ประสิทธิภาพ

Abstract

This study is a document analysis systematically. The purposes are to study, analyze and synthesize for building an operational guidelines in increasing the efficiency of small and medium Enterprises. The research was divided into 3 stages: studying, analyzing and synthesizing for making the appropriate implementation guidelines. The research was found that the role of management in the organization consists of 6 business planning issues, 6

*ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)

e-mail : jutasakhon_boon@nstru.ac.th

issues of customer focus and marketing, 4 issues of measurement-analysis-and knowledge management, 7 issues of human resource management and 8 issues of processing management. Business results include customer focus, financial Marketing, human resource management and process management.

Keyword : Operations, Efficiency

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560–2564) ได้จัดทำขึ้นในช่วงเวลา ของการปฏิรูปประเทศและสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเชื่อมโยงกันใกล้ชิดกันมากขึ้น โดยได้น้อมนำหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฉบับที่ 9-11 เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยให้สังคมไทยสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง เกิดภูมิคุ้มกัน และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ส่งผลให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและ ยั่งยืน การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนา ฉบับที่ 12 จึงเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญในการเชื่อมต่อกับ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในลักษณะการแปลงยุทธศาสตร์ระยะยาวสู่การปฏิบัติ โดยในแต่ละยุทธศาสตร์ของ แผนพัฒนา ฉบับที่ 12 ได้กำหนดประเด็นการพัฒนา พร้อมทั้งแผนงาน/โครงการสำคัญที่ต้องดำเนินการให้ เห็นผลเป็นรูปธรรมในช่วง 5 ปีแรกของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อเตรียมความพร้อมคน สังคม และ ระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน ยังได้กำหนดแนวคิดและกลไกการขับเคลื่อนและติดตามประเมินผลที่ชัดเจน เพื่อกำกับให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีทิศทางและเกิดประสิทธิภาพ นำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคมไทย (แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560–2564 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี)

การส่งเสริมให้ SME มีความสามารถในการประกอบธุรกิจ แบบมีอาชีพ (Smart SME) SME ไทยส่วนใหญ่ยังขาดความรู้และความสามารถในการบริหารธุรกิจ สมัยใหม่ ขาดทักษะในการติดต่อเจรจาธุรกิจระดับสากล และไม่รู้เท่าทันสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การประกอบธุรกิจไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถขยายตลาดการค้าหรือการลงทุน นำไปสู่การไม่สามารถแข่งขันได้ในที่สุด ดังนั้น ภาครัฐต้องเร่งยกระดับ ความสามารถให้ SME ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความรู้พื้นฐานที่สำคัญ ในการทำธุรกิจ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ การเสริมสร้างความสามารถในการค้าขายระหว่างประเทศ การส่งเสริม แนวคิดการทำธุรกิจที่มุ่งตอบสนองตลาดระดับโลก (Global Context) ซึ่ง SME ทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็น SME ที่มีศักยภาพ SME ในระดับ ฐานราก หรือ SME ภาคเกษตร ล้วนแล้วแต่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ให้สามารถประกอบธุรกิจได้อย่างมีอาชีพ (แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560–2564 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม)

จากปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ที่เหมาะสมแก่การประกอบกิจการทำให้สามารถรักษาระดับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไว้ได้อย่างยั่งยืน (ปัญหา

เลิศไกร และลัญจกร นิลกาญจน์, 2559) การที่ความสามารถดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีปัจจัยสนับสนุนหลายประการ ทั้งในแง่ของเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์

ปัญหาประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ประกอบการ SME มักจะคิดถึงแต่เรื่องยอดขาย เรื่องการเติบโตของธุรกิจ ด้านการตลาด แต่ความจริงแล้วการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ต้องบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ประกอบการ SME อาจคิดว่าการเพิ่มประสิทธิภาพเป็นเรื่องใหญ่โต ต้องใช้ทฤษฎีซับซ้อน แต่ความจริงแล้วมีหลักง่ายๆ คือดูว่ากระบวนการต่างๆ ในธุรกิจ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศให้เชื่อมโยง ภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันตามมาตรฐานสู่สากล ทางเศรษฐกิจให้อื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันและสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลก ในปัจจุบันปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปรับโครงสร้างเพื่อสนับสนุนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในการแข่งขันของประเทศในระยะยาวยังมีประสิทธิภาพต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารจัดการ (ลัญจกร นิลกาญจน์, 2557, น.95) และบริการโครงสร้างพื้นฐานที่ยังมีคุณภาพไม่ดีพอ การเสริมสร้างให้ปัจจัยเหล่านี้มีคุณภาพและเพียงพอเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและต้องทำให้เกิดขึ้นให้ได้เนื่องจากเป็น ปัจจัยที่จะทำให้วิสาหกิจ มีความเข้มแข็งและสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้การฟื้นฟูเศรษฐกิจโดยการสร้างเสถียรภาพและความเชื่อมั่นต่อระบบเศรษฐกิจ บรรลุวัตถุประสงค์ของการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันในการแข่งขันของประเทศ จำเป็นต้องพัฒนาให้เข้มแข็งด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันในการแข่งขันของประเทศ, 2554, น.3)

จากที่มาและความสำคัญ สภาพปัญหา ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อพัฒนาให้มีความสามารถที่แตกต่างจากคู่แข่งอื่นๆ เป็นความพยายามในการได้มาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีคุณภาพเพื่อให้องค์กรสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า พัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในกิจกรรมทุกด้าน เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และสามารถเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคน รักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ แนวปฏิบัติการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้แบบการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เอกสารอย่างเป็นระบบ (This study is a document analysis. As a system) และระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยเป็น ดังนี้

การศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ แนวปฏิบัติการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ขอบเขตเนื้อหา

1. การศึกษาแนวปฏิบัติการดำเนินงานเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน ตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award–MBNQA, 1987) รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557) รางวัลสุดยอด SMEs แห่งชาติ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม, 2558) ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร การวางแผนของการดำเนินธุรกิจ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ ผลลัพธ์ทางธุรกิจ ตามแนวคิด สำนักงานคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกาสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม โดยวิธีการศึกษาเอกสาร (Documentary study)

2. การวิเคราะห์แนวปฏิบัติการดำเนินงาน ตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award–MBNQA, 1987) รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2557) รางวัลสุดยอด SMEs แห่งชาติ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม, 2558) ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร การวางแผนของการดำเนินธุรกิจ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ ผลลัพธ์ทางธุรกิจ ตามแนวคิด สำนักงานคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม โดยวิธีการวิเคราะห์เอกสาร (Documentary analysis)

3. การสังเคราะห์แนวปฏิบัติการดำเนินงานเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการสังเคราะห์เอกสาร (Documentary synthesis)

แหล่งข้อมูล

หนังสือ เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติการดำเนินงาน สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีเกณฑ์การเลือก คือ เป็นเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยเกี่ยวกับหลักการแนวคิด ทฤษฎี ต้นแบบการดำเนินงาน ผลลัพธ์หรือจัดทำย้อนหลังไม่เกิน 10 ปี สืบค้นจากห้องสมุดอินเทอร์เน็ต

ตัวแปรที่ศึกษา

แนวปฏิบัติการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ระยะเวลาดำเนินการ

1. ศึกษา วิเคราะห์ แนวการปฏิบัติการดำเนินงาน ระยะเวลา 12 สัปดาห์
2. สังเคราะห์แนวการปฏิบัติการดำเนินงานระยะเวลา 4 สัปดาห์

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง การดำเนินงานเพื่อประสิทธิภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ แนวปฏิบัติการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำเสนอผลการวิจัยเป็น ดังนี้

1. บทบาทของผู้บริหารในการนำองค์กร

ประเด็น 1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และเป้าหมาย การดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน

ประเด็น 2 ผู้บริหารให้อำนาจตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการขององค์กร

ประเด็น 3 ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรที่ จำเป็นในการปฏิบัติงานและให้ความสำคัญถึงความปลอดภัย

ประเด็น 4 ผู้บริหารให้ความสำคัญ ส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

ประเด็น 5 ผู้บริหารมีบทบาทและมีส่วนร่วม ในกิจกรรมเพื่อจูงใจพนักงาน รวมถึงมีการให้รางวัล

ประเด็น 6 ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อข้อบังคับ พื้นฐาน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์/การดำเนินธุรกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR)

2. การวางแผนการดำเนินธุรกิจ

ประเด็น 1 องค์กรมีการจัดทำ แผนธุรกิจระยะ สั้น - ระยะยาว

ประเด็น 2 องค์กรมีการวิเคราะห์ถึงความเสี่ยง ในการดำเนินธุรกิจอย่างรอบด้าน

ประเด็น 3 แผนการดำเนินธุรกิจขององค์กรมี การมุ่งเน้นถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพ พัฒนาคุณภาพ ของสินค้า/บริการ

ประเด็น 4 แผนการดำเนินธุรกิจขององค์กรมี การมุ่งเน้นการประหยัดพลังงานที่ใช้ในการผลิตและบริการ

ประเด็น 5 แผนการดำเนินธุรกิจขององค์กรมี การมุ่งเน้นในเรื่อง การพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนา ผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ การสร้างโอกาสทางการตลาดใหม่

ประเด็น 6 แผนการดำเนินธุรกิจขององค์กร มีการมุ่งเน้นถึงการพัฒนาบุคลากร

3. การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด

ประเด็น 1 องค์กรมีการกำหนดวิธีการรับรู้ การจัดทำข้อมูล การติดตามและการทบทวนข้อมูล ความ ต้องการ ความคาดหวัง วิธีการตอบสนองความต้องการ

ประเด็น 2 องค์กรมีจัดทำแผนการตลาด กำหนดเป้าหมายทางการตลาด การนำไปปฏิบัติและติดตามผล

ประเด็น 3 องค์กรมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี กับลูกค้า

ประเด็น 4 องค์กรมีประเมินและตอบสนอง ความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้า

ประเด็น 5 องค์กรมีการสร้างภาพลักษณ์และ ตราสินค้าของตนเอง

ประเด็น 6 องค์กรดำเนินธุรกิจด้วยความ ยุติธรรม ไม่เบียดเบียนสังคม ไม่เอาัดเอาเปรียบ ผู้บริโภค/ผู้ใช้บริการ

4. การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้

ประเด็น 1 องค์กรกำหนดการวัดผลและการนำข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญมาวิเคราะห์

ประเด็น 2 องค์กรมีการจัดการข้อมูลด้าน งบประมาณ ที่ถูกต้องตามหลักการทางบัญชี โดยมีการ ตรวจสอบ ติดตาม และทบทวนข้อมูล

ประเด็น 3 องค์กรมีระบบในการบริหารข้อมูล ให้ทันสมัย พร้อมใช้งาน

ประเด็น 4 องค์กรมีระบบการจัดเก็บความรู้ที่ สำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ

ประเด็น 5 องค์กรมีระบบการแลกเปลี่ยน ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ

5. การบริหารทรัพยากรบุคคล

ประเด็น 1 องค์กรมีการกำหนดโครงสร้าง องค์กร และ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน

ประเด็น 2 องค์กรมีการสรรหาบุคลากร ที่ตรง กับความต้องการของธุรกิจ

ประเด็น 3 องค์กรมีระบบการฝึกอบรมและ พัฒนาพนักงาน ที่สอดคล้องกับกระบวนการ

ทำงาน

ประเด็น 4 องค์กรมีระบบการพิจารณา ประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

ประเด็น 5 องค์กรมีการพิจารณาผลตอบแทน และจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน

ประเด็น 6 องค์กรมีการส่งเสริมและการจ้างงานสำหรับผู้ด้อยโอกาสหรือคนทุพพลภาพ

ทำงานในองค์กร

6. การจัดการกระบวนการ

ประเด็น 1 มีการประสานงานและรับข้อมูล จากฝ่ายการตลาด

ประเด็น 2 องค์กรมีระบบการวางแผนและ ควบคุมการผลิต/การบริการ

ประเด็น 3 องค์กรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานของ กระบวนการผลิต/บริการหลักที่ชัดเจน

ประเด็น 4 องค์กรมีการปรับปรุงกระบวนการผลิต/การบริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการคิดค้น และการปรับปรุงเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม

ประเด็น 5 องค์กรมีระบบการควบคุมคุณภาพ ของผลิตภัณฑ์และบริการ

ประเด็น 6 องค์กรมีระบบในการดูแลรักษา สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต/ให้บริการ เพื่อให้มีความพร้อมใช้งาน

ประเด็น 7 องค์กรมีวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบงาน และสถานที่ทำงานที่มีการเตรียมพร้อมต่อ ภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิต/บริการ

ประเด็น 8 องค์กรมีการป้องกัน/ดำเนินการใน เรื่องที่มีผลกระทบต่อสังคม/ชุมชนรอบข้าง รวมถึง การ ปรับปรุงกระบวนการผลิต/บริการที่ส่งเสริมต่อการดูแล สิ่งแวดล้อม

7. ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

ประเด็น 1 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า หมายถึงผล การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องการ ยอมรับ ปฏิภิรียา และพฤติกรรมของลูกค้า

ประเด็น 2 ด้านการตลาด หมายถึงผลการ ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องการเติบโตทาง การตลาด

ประเด็น 3 ด้านการเงิน หมายถึงผลการ ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องต้นทุน รายรับ การ เติบโตของมูลค่าสินทรัพย์

ประเด็น 4 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องที่ เกี่ยวข้องกับบุคลากร

ประเด็น 5 ด้านการจัดการกระบวนการ หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัด ในเรื่อง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของกระบวนการ

ประเด็น 6 ด้านการให้ความสำคัญกับ พนักงานและชุมชนรอบข้าง หมายถึงผลการดำ เนินการที่ เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่อง ความผูกพันของพนักงานและ ชุมชนรอบข้าง

อภิปรายผล

ผลการวิจัยซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยสามารถนำไปสู่การอภิปรายผลได้ดังนี้

เมื่อทำการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ แนวปฏิบัติการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีแนวปฏิบัติการดำเนินงาน ทั้งหมด 7 ด้าน 43 ประเด็น 1) บทบาทของ ผู้บริหารในการนำองค์กร 2) การวางแผนการดำเนินธุรกิจ 3) การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด 4) การวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ 5) การบริหารทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ 7) ผลลัพธ์ทางธุรกิจซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของนพวรรณ ศรีสวัสดิ์. (2556). และนิติ รัตนปรีชาเวช. (2553) พบว่า ทุกกิจกรรม สัมพันธ์กับการพัฒนานวัตกรรม ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติการ และด้านผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับการพัฒนานวัตกรรม

เอกสารอ้างอิง

กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2557). *TQM การบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
นพวรรณ ศรีสวัสดิ์. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM) กับการพัฒนา นวัตกรรมในอุตสาหกรรมอาหารสัตว์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหามบัณฑิต). สาขาวิชา บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิติ รัตนปรีชาเวช. (2553). *ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากมุมมองแนวคิดองค์การ แห่งการเรียนรู้และนวัตกรรมองค์การ*. (ดุชนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต). คณะรัฐประศาสน ศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ปัญญา เลิศไกร, ลัญจกร นิลกาญจน์. (2559, กรกฎาคม-ธันวาคม). การเก็บข้อมูลวิจัยชุมชนภาคสนาม. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*. 8(2). หน้า 1-12.
- ลัญจกร นิลกาญจน์. (2557, กรกฎาคม-ธันวาคม). การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้. *วารสารนาคบุตรปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*. 6(2).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานয়รัฐมนตรี. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564*.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2557). *คู่มือเกณฑ์การตัดสินรางวัลสุดยอด SMEs แห่งชาติ ครั้งที่ 7 (2557)*. [Online]. Available: <http://smesnationalawards.com/> [3 กุมภาพันธ์ 2557].
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2556). *เส้นทางสู่ความเป็นเลิศขององค์กร ปี 2556 (ฉบับภาษาไทย)*. Thailand Quality Award [Online]. Available: <http://www.tqa.or.th/>. [1 มีนาคม 2556]
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. 11th ed. Singapore: Prentice-Hall.
- McAfee, A. (2005). *Will web services really transform collaboration?*. MIT Sloan Management Review.
- Reid Smith, E. (2001). *Seven steps to building e-loyalty*. Medical Marketing and Media.
- Ribbink, D.; A.C.R. van Riel; Veronica Liljande and S. Streukens. (2004). *Comfort your online customer: quality, trust and loyalty on the internet*. Managing Service Quality.
- Sallis Edward. *Total Quality Management in Education*. 3rd ed. [Online]. Available: <http://www.isixsigma.com/library/content/c020626a.asp#about>. [2009, May 10]
- The Malcolm Baldrige National Quality Award. (2012). *2011-2012 Criteria for Performance Excellence* retrieved July 2016. From http://www.nist.gov/bldirge/publications/upload/2011_Bussiness_Nonprofit_Criteria.pdf.

ผู้เขียน

นางสาวจุฑาสกนธ์ บุญนำ

นักวิชาการศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจั่ว อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

e-mail: jutasakhon_boo@nstru.ac.th

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ ใจมั่น

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจี้ อำเภอมะนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

e-mail: prakob_jia@nstru.ac.th

ดร.กิตติกร สุนทรานุรักษ์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

1 หมู่ที่ 4 ตำบลท่าจี้ อำเภอมะนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

e-mail: Kittikorn_soo@nstru.ac.th