



การพัฒนาต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

The Development of Prototype Operations for Increasing of Performance Efficiency and Competitiveness for Small and Medium Enterprises

จุฑาสกนธ์ บุญนำ^{1*}, ประกอบ ใจมั่น² และกิตติกร สุนทรานุรักษ์³
Jutasakhon Boonnam^{1*}, Pakob Jainman² and Kittikhon Suntharanuk³

¹บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

²คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

³คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000

¹ Graduate School Nakhon Si Thammarat Rajabhat University, Mueang District, Nakhon Si Thammarat 80280. Thailand

² Faculty of Education, Nakhon Si Thammarat Rajabhat University, Mueang District, Nakhon Si Thammarat 80280. Thailand

³ Faculty of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University, Muang District, Nakhon Pathom 73000. Thailand

*Corresponding Author, E-mail: jutasakhon_boo@nstru.ac.th

(Received: Jun 26, 2019; Revised: Aug 8, 2019; Accepted: Oct 28, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ องค์ประกอบของต้นแบบและการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน 2) พัฒนาต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 3) ประเมินประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 4) ประเมินความพึงพอใจผู้ประกอบการต่อต้านแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ใช้ระเบียบวิธีวิจัยผสมผสาน คือการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 9 กิจการจากการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบวิเคราะห์เอกสาร แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามความคิดเห็น แบบประเมินคุณภาพนวัตกรรม การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การวิเคราะห์เนื้อหา สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบของต้นแบบ ได้แก่ หลักการต้นแบบ วัตถุประสงค์ของต้นแบบ การดำเนินงาน ผลการใช้ต้นแบบ 2) การพัฒนาต้นแบบการดำเนินงาน โดยการใช้แนวปฏิบัติที่ดีของผู้ประกอบวิสาหกิจและผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย 4 หมวด 13 ประเด็น 3) ประเมินประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เมื่อเปรียบเทียบระหว่างก่อนใช้และหลังใช้ ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการดำเนินงานและขีดความสามารถในการแข่งขันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีค่าเฉลี่ยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.01 4) ผลการประเมินต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ผู้เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นในระดับมาก

คำสำคัญ : ต้นแบบการดำเนิน ประสิทธิภาพ ขีดความสามารถในการแข่งขัน

Abstract

The research aimed to 1) study, analyze and synthesize components of an operational prototype to increase efficiency and competitiveness of Small and Medium Enterprises (SMEs), 2) develop an operational prototype to increase efficiency and competitiveness of SMEs, 3) evaluate the efficiency and competitiveness of SMEs, and 4) evaluate the operational prototype to increase efficiency and competitiveness of SMEs. The research has been carried out by using mixed method research design: qualitative and quantitative research methods. The subjects consisted of 9 SMEs entrepreneurs selected by using purposive sampling. The research instruments were a document analysis form, an interview form, an Innovation Quality Assessment Form. The data were analyzed by using content analysis. The statistics

used were mean ($\bar{X}$) and standard deviation (S.D.) The results revealed that 1) the components of the operational prototype were prototype principles, objectives of the prototype, prototype implementation, the result of prototype implementation, 2) the operational prototype developed based on the good practices of SME entrepreneurs and specialists consisted of 4 categories with 13 items, 3) the efficiency and competitiveness of SMEs after implementing the operational prototypes were significantly higher than before implementing the operational prototype at 0.01 level of significance, and 4) the overall satisfaction of the SMEs Entrepreneurs on the operational prototype to increase the efficiency and competitiveness of SMEs was at the moderate level.

Keywords: Operational prototype, Increasing of performance, Efficiency competitiveness

บทนำ

การส่งเสริมให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) มีความสามารถในการประกอบธุรกิจแบบมืออาชีพ (Smart SME) ส่วนใหญ่นั้นยังขาดความรู้และความสามารถในการบริหารธุรกิจสมัยใหม่ ขาดทักษะในการติดต่อเจรจาธุรกิจระดับสากล และไม่รู้เท่าทันสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การประกอบธุรกิจไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถขยายตลาดการค้าหรือการลงทุน นำไปสู่การไม่สามารถแข่งขันได้ในที่สุด ดังนั้นภาครัฐต้องเร่งยกระดับความสามารถให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ไม่ว่าจะเป็นความรู้พื้นฐานที่สำคัญในการทำธุรกิจ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประกอบธุรกิจ การเสริมสร้างความสามารถในการค้าขายระหว่างประเทศ การส่งเสริมแนวคิดการทำธุรกิจที่มุ่งตอบสนองตลาดระดับโลก (Global Context) ซึ่งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ทุกระดับไม่ว่าระดับฐานราก ภาคเกษตร ล้วนแล้วแต่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ให้สามารถประกอบธุรกิจได้อย่างมืออาชีพ สำหรับประเทศไทยนั้น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ส่วนใหญ่ยังคงเป็นวิสาหกิจขนาดเล็ก ยังไม่เติบโตไปเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง นอกจากนี้วิสาหกิจขนาดเล็กส่วนใหญ่จะอยู่ในภาคบริการ เช่น ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม เสื้อผ้า ฯลฯ มากกว่าภาคการผลิต เน้นการผลิตสินค้าต้นทุนถูก และใช้ราคาเป็นกลยุทธ์หลักในการแข่งขันมากกว่าที่จะใช้กลยุทธ์ด้านนวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าของสินค้าให้แข่งขันได้ ดังนั้น หากเราต้องการให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตได้อย่างยั่งยืน ต้องเร่งพัฒนาวิสาหกิจขนาดย่อม (SME) ให้เติบโตจากวิสาหกิจขนาดย่อม ไปเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ที่มีศักยภาพและมีขีดความสามารถในการแข่งขัน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการยกระดับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ไทย (Office of Small and Medium Enterprises Promotion (OSMEP), 2014, Online)

การดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นความพยายามในการได้มาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจ โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทาง ภารกิจ วัตถุประสงค์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ เพื่อให้องค์กรมีทิศทางและเป้าหมายไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ต้องการได้อย่างชัดเจน การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน จะมีจุดรวมอยู่ที่กิจการโดยส่วนรวม ไม่ได้มุ่งเน้นแก้ปัญหาการดำเนินงานประจำวัน แต่มุ่งเน้นไปสู่การเจริญเติบโตและพัฒนาอย่างยั่งยืนของกิจการ เพื่อบรรลุเป้าหมายของกิจการและช่วยให้กิจการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากปัญหาข้างต้นการวิจัยการพัฒนาด้านแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง อันจะเป็นข้อมูลนำไปสู่การพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีความสามารถที่แตกต่างจากคู่แข่ง และเป็นแนวทางให้แก่ผู้ประกอบการอื่นๆ ที่มีความสนใจได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้เกี่ยวกับการดำเนินงานเพิ่มประสิทธิภาพทางธุรกิจ ในยุคปัจจุบันท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีสภาวะการแข่งขันสูง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ องค์ประกอบต้นแบบการดำเนินงานและการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน
2. เพื่อพัฒนาด้านแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
4. เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้ประกอบการต่อต้านแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน คือเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 9 กิจการ จากการเลือกแบบเจาะจง เกณฑ์ในการเลือกเป็นกิจการที่อยู่ในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดพัทลุง ซึ่งเป็นกิจการที่มีความสนใจและยินดีในการเข้าร่วมวิจัยรวมทั้งมีการจดทะเบียนอย่างถูกต้อง ทั้งนี้ ในการดำเนินการวิจัยสามารถแบ่งได้เป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ องค์ประกอบของต้นแบบและการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันในการแข่งขัน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักการและทฤษฎี องค์ประกอบต้นแบบการดำเนินงาน การเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.2.1 แบบการศึกษาเอกสาร (Documentary study) มีลักษณะเป็นรายการศึกษาเอกสารงานวิจัย บทความเกี่ยวกับการดำเนินงาน หลักการแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาต้นแบบการดำเนินงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.2.2 แบบวิเคราะห์เอกสาร (Documentary analysis) มีลักษณะเป็นรายการวิเคราะห์เพื่อสรุปหลักการแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาต้นแบบการดำเนินงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.2.3 แบบสังเคราะห์เอกสาร (Documentary synthesis) มีลักษณะเป็นรายการหลักการแนวคิดทฤษฎีการวิจัยและพัฒนา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ หลักการและแนวคิด องค์ประกอบและแนวทางการปฏิบัติ กระบวนการของการวิจัยและพัฒนา หลักการแนวคิดต้นแบบการดำเนินงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ตารางวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

1.3.1 นำข้อมูลแนวคิดของนักการศึกษา เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต้นแบบ การดำเนินงาน ประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน ที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เนื้อหา

1.3.2 ใช้ความถี่ของข้อมูลที่แจกแจง โดยเลือกใช้แนวคิดของนักการศึกษาที่มีความถี่สูงมาใช้ในการวิจัย

1.3.3 สังเคราะห์ข้อมูล เป็นโครงร่างองค์ประกอบต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ระยะที่ 2 พัฒนาระบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 วิธีดำเนินการวิจัย

2.1.1 สร้างต้นแบบการดำเนินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Sararatana, 2012, p. 47)

2.1.2 ตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพของต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตามการประเมินคุณภาพ 4 ด้าน ด้านความเหมาะสม (Propriety) ด้านความเป็นไปได้ (Feasibility) ด้านความสอดคล้อง (Congruity) ด้านความเป็นประโยชน์ (Utility) (Kanjawanasi, 2007, p. 68)

2.1.3 นำผลการประเมินความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.1.4 ทดสอบภาคสนามโดยนำต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันไปทดลองนำร่องกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย

2.1.5 ตรวจสอบและยืนยันการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ การใช้ต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.2 ผู้ให้ข้อมูล/กลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย

2.2.1 ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ต้นแบบการดำเนินงานจำนวน 5 คน โดยการเลือกเจาะจง (Purposive selection) มีเกณฑ์การเลือกดังนี้ 1) ผู้เชี่ยวชาญด้านการนำองค์กรและการวางแผนการดำเนินธุรกิจ 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด 3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารบุคคล 4) ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ กระบวนการทางธุรกิจ 5) ผู้เชี่ยวชาญด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.2.2 ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 5 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้แก่ 1) ผู้บริหารหรือเจ้าของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2) ผู้จัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 3) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 4) พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 5) ลูกจ้างวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.3 เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

แบบประเมินคุณภาพต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีองค์ประกอบของการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเหมาะสม (Propriety) ด้านความเป็นไปได้ (Feasibility) ด้านความสอดคล้อง (Congruity) ด้านความเป็นประโยชน์ (Utility) ซึ่งลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนวัด 5 ระดับ (Sri Sa-at, 2011, p. 32)

2.4 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.4.1 ศึกษาเกณฑ์การประเมินคุณภาพนวัตกรรม องค์ประกอบของการประเมินนวัตกรรม มาสร้างแบบประเมินคุณภาพต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.4.2 กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างแบบประเมินคุณภาพ มาพัฒนาเป็นแบบประเมินคุณภาพ

2.4.3 กำหนดโครงสร้างของแบบประเมินคุณภาพ จำนวน 5 ตัวเลือก

2.4.4 แบบประเมินที่สร้างนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

2.4.5 ประเมินคุณภาพแบบประเมิน โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ได้แก่ 1) ผู้เชี่ยวชาญด้านการนำองค์กรและการวางแผนการดำเนินธุรกิจ 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด 3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารบุคคล 4) ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้และกระบวนการทางธุรกิจ และ 5) ผู้เชี่ยวชาญด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.4.6 นำผลประเมินหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (IOC) ค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าตั้งแต่ .05 ขึ้นไป ถือว่ามีความสอดคล้องกันในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ดังนั้นจากผลของการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องครั้งนี้ ได้ค่าเท่ากับ 1 ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและจัดทำเป็นเครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อการเก็บข้อมูลต่อไป

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบประเมินที่ได้รับทั้งหมดมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้การคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลค่าเฉลี่ยเป็นระดับคุณภาพ

ระยะที่ 3 ประเมินประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 วิธีดำเนินการ

3.1.1 ประเมินต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

3.1.2 ประเมินประสิทธิภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

3.2 กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 9 คน

3.3 เครื่องมือรวบรวมข้อมูลเป็นแบบประเมินประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนวัด 5 ระดับ

3.4 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.4.1 ศึกษาเกณฑ์การประเมินต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มาสร้างแบบประเมิน

3.4.2 กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างแบบประเมินต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

3.4.3 กำหนดโครงสร้างของแบบประเมินคุณภาพ จำนวน 5 ตัวเลือก

3.4.4 นำแบบประเมินที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.4.5 ใช้แบบประเมินกับกลุ่มเป้าหมาย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลค่าเฉลี่ยเป็นระดับคุณภาพ

ระยะที่ 4 ประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อต้านแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีขั้นตอนดังนี้

4.1 วิธีดำเนินการ

4.1.1 ประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อต้านแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4.1.2 ประเมินความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อต้านแบบการดำเนินงานเพื่อประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4.2 ประชากรเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 9 คน

4.3 เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

4.3.1 แบบสอบถามความพึงพอใจผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4.3.2 แบบสอบถามความคิดเห็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4.3.3 คู่มือการใช้ต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4.4 การสร้างเครื่องมือ

4.4.1 แบบสอบถามความพึงพอใจ แบบสอบถามเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ กระบวนการ ลักษณะ แบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยกำหนดค่าคะแนน 5 ระดับ

4.4.2 แบบสอบถามความคิดเห็นต้นแบบการดำเนินงานเพื่อประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นลักษณะของข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยกำหนดค่าคะแนน 5 ระดับ

4.5 การรวบรวมข้อมูล

4.5.1 ดำเนินการขอหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้พื้นที่กับกลุ่มเป้าหมายในการประเมินความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อต้านแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4.5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แปลผลค่าเฉลี่ยโดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายที่ตั้งไว้เป็นรายชื่อ

ผลการวิจัย

ระยะที่ 1 ผลการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ องค์ประกอบของต้นแบบและการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน

ผลการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์เนื้อหาหลักการเกี่ยวกับองค์ประกอบของต้นแบบการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) หลักการของต้นแบบ เป็นส่วนที่กล่าวถึงทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานการออกแบบและพัฒนาต้นแบบการดำเนินงาน แนวคิดต้นแบบการดำเนินงาน กิจกรรมดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน 2) วัตถุประสงค์ของต้นแบบ เป็นที่ส่วนที่ระบุถึงความต้องการ

คาดหวังหรือสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นจากการใช้ต้นแบบ 3) การดำเนินงาน ระบุกิจกรรมต่างๆ ที่จะใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของต้นแบบการดำเนินงาน 4) ผลการใช้ต้นแบบการดำเนินงาน ส่วนการประเมินผลตามวัตถุประสงค์ของต้นแบบการดำเนินงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ผลการวิเคราะห์ สังเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) ต้นทุนของเงินลงทุน (Cost of capital) อัตราผลตอบแทนทางการเงินคำนวณจากอัตราผลตอบแทนขั้นต่ำที่เจ้าของเงินกู้และผู้ถือหุ้นต้องการ “อัตราต้นทุนเงินทุน (Cost of capital)” คูณด้วย “เงินทุน (Capital)” ต้นทุนเงินลงทุนเปรียบเทียบได้เป็นค่าเสียโอกาสของเงินทุนที่ลงทุน 2) การคำนวณกำไร (Economic profit) การปรับงบบัญชี (Accounting statement) ทั้งงบกำไรขาดทุน (Profit & loss statement) และงบดุล (Balance sheet) ให้กลายเป็นงบทางเศรษฐศาสตร์ (Economic statement) ในรูปแบบงบกำไรสุทธิจากการดำเนินงานหลังหักภาษีเงินได้ (NOPAT statement) งบเงินทุน (Capital statement) และงบกำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic profit statement)

ผลการวิเคราะห์ สังเคราะห์ขีดความสามารถในการแข่งขัน ประกอบด้วย 1) สภาพการแข่งขันภายในตัวธุรกิจ คือ คู่แข่งต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้วซึ่งขายของให้กับลูกค้ากลุ่มเดียวกัน 2) สภาพการแข่งขันจากภายนอกธุรกิจ คือ คู่แข่งที่อาจจะเข้ามาาร่วมด้วยในอนาคต ทั้งนี้การจะป้องกันคู่แข่งที่จะเข้ามาต้องอาศัยประสบการณ์จากการทำธุรกิจมาก่อน

ระยะที่ 2 ผลการพัฒนาต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการปรับปรุงต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย 1) การวางแผนการดำเนินธุรกิจ โดยการจัดทำแผนธุรกิจระยะสั้น – ระยะยาวและวิเคราะห์ความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ 2) ลูกค้าและการตลาด โดยมีจัดทำแผนการตลาดและเป้าหมายทางการตลาด ในสภาพการแข่งขันภายในธุรกิจและภายนอกธุรกิจ มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและประเมินความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้า 3) การวิเคราะห์/การจัดการ โดยการวัดผลและการนำข้อมูลการดำเนินงาน การจัดการข้อมูลด้านการเงิน ต้นทุนของเงินลงทุน และการคำนวณกำไร 4) ผลลัพธ์ธุรกิจ โดยมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการตลาด ด้านการเงิน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการจัดการกระบวนการ ด้านการให้ความสำคัญกับพนักงานและชุมชนรอบข้าง ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 PCAR SMEs

ระยะที่ 3 ประเมินประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ก่อนใช้และหลังใช้ต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถ พบว่า ก่อนใช้ต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.04 และ

หลังใช้ต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.64

ระยะที่ 4 ประเมินความพึงพอใจผู้ประกอบการต่อต้านแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ประกอบการต่อต้านแบบการดำเนินงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$, $S.D = 1.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า การจัดการข้อมูลด้านการเงิน ด้านต้นทุนของเงินลงทุน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, $S.D = 1.01$) ด้านการตลาด ซึ่งประกอบด้วย ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องการเติบโตทางการตลาด เช่น ตำแหน่งในตลาด ส่วนแบ่งการตลาด ยอดขายและด้านมุ่งเน้นลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า หมายถึง ผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องการยอมรับ ปฏิบัติ และพฤติกรรมของลูกค้า เช่น การรักษาลูกค้า ข้อร้องเรียน ความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, $S.D = 0.87$) จัดทำแผนการตลาด และเป้าหมายทางการตลาด การแข่งขันภายในธุรกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, $S.D = 1.03$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนาต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยสามารถนำไปสู่การอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ประกอบต้นแบบการดำเนินงานและการดำเนินงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยวิธีการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสาร มีองค์ประกอบต้นแบบการดำเนินงาน 1) หลักการของต้นแบบ 2) วัตถุประสงค์ของต้นแบบ 3) การดำเนินงาน 4) ผลการใช้ต้นแบบการดำเนินงาน

การดำเนินงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ 2) ผู้บริหารให้อำนาจตัดสินใจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว 3) ผู้บริหารให้ความสำคัญส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ 4) ผู้บริหารให้ความสำคัญการดำเนินธุรกิจความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) 5) มีการจัดทำแผนธุรกิจระยะสั้น - ระยะยาว 6) มีการวิเคราะห์ถึงความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ 7) แผนการดำเนินธุรกิจขององค์กรมีการมุ่งเน้นถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพพัฒนาคุณภาพของสินค้า/บริการ 8) แผนการดำเนินธุรกิจมีการมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สนับสนุนแผนการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ 9) มีการกำหนดวิธีการรับรู้ การจัดทำข้อมูล 10) มีจัดทำแผนการตลาด กำหนดเป้าหมายทางการตลาด 11) มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 12) มีประเมินและตอบสนองความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้า 13) กำหนดการวัดผลและการนำข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไข/ปรับปรุง 14) องค์กรมีการจัดการข้อมูลด้านการเงินที่ถูกต้องตามหลักการทางบัญชี โดยมีการตรวจสอบ ติดตาม และทบทวนข้อมูล เพื่อใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินธุรกิจ 15) มีระบบในการบริหารข้อมูลให้ทันสมัย พร้อมใช้งาน 16) มีการสรรหาบุคลากรที่ตรงกับความต้องการของธุรกิจ 17) มีระบบการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานที่สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน 18) มีระบบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 19) พิจารณาผลตอบแทนและจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน 20) มีการประสานงานและรับข้อมูลจากฝ่ายการตลาด เพื่อใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ 21) มีระบบการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ 22) มีการป้องกัน/ดำเนินการในเรื่องที่มีผลกระทบต่อสังคม/ชุมชนรอบข้าง 23) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องการยอมรับ ปฏิบัติ และพฤติกรรมของลูกค้า เช่น การรักษาลูกค้า ข้อร้องเรียน ความพึงพอใจของลูกค้า 24) ด้านการตลาด 25) ด้านการเงิน 26) ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล 27) ด้านการจัดการกระบวนการ 28) ด้านการให้ความสำคัญกับ พนักงานและชุมชนรอบข้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Santisarn (2014) ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรต้นประกอบด้วย ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม การสื่อสารในองค์กร และความผูกพันกับองค์กร สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของโรงงาน

2) พัฒนาต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย ประเด็นการวางแผนการดำเนินธุรกิจ 1) มีการจัดทำแผนธุรกิจระยะสั้น - ระยะยาว 2) มีการวิเคราะห์ถึงความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ ประเด็นลูกค้าและการตลาด 3) มีจัดทำแผนการตลาด และเป้าหมายทางการตลาด มีการแข่งขันภายในธุรกิจ และการแข่งขันจากภายนอกธุรกิจ 4) มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 5) มีการประเมิน



ความพึงพอใจและไม่พอใจของลูกค้า ประเด็นวิเคราะห์/การจัดการ 6) การวัดผลและการนำข้อมูลการดำเนินงาน 7) การจัดการข้อมูลด้านการเงินด้านต้นทุนของเงินลงทุน ด้านเงินทุน และการคำนวณกำไร ประเด็นผลลัพธ์ธุรกิจ 8) ด้านมุ่งเน้นลูกค้า หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องการยอมรับปฏิกิริยาและพฤติกรรมของลูกค้า เช่น การรักษาลูกค้า ขอร้องเรียน ความพึงพอใจของลูกค้า 9) ด้านการตลาด หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องการเติบโตทางการตลาด เช่น ตำแหน่งในตลาด ส่วนแบ่งการตลาด ยอดขาย 10) ด้านการเงิน หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องต้นทุนรายรับ การเติบโตของมูลค่าสินทรัพย์ เช่น ผลตอบแทนจากการลงทุน กำไรจากการดำเนินงาน วงจรเงินสด 11) ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร เช่น อัตราการลาออก การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ ชั่วโมงการฝึกอบรม 12) ด้านการจัดการกระบวนการ หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัด ในเรื่องประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของกระบวนการ เช่น รอบเวลา/ความรวดเร็วในการให้บริการ ผลิตภาพ การลดความสูญเสีย อัตราของเสีย 13) ด้านการให้ความสำคัญกับพนักงานและชุมชนรอบข้าง หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่อง ความผูกพันของพนักงานและชุมชนรอบข้าง เช่น ความพึงพอใจของพนักงานและชุมชนรอบข้าง ขอร้องเรียนจากพนักงานและชุมชนรอบข้าง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Santisarn (2014). ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรต้น ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม การสื่อสารในองค์การ และความผูกพันกับองค์การ สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การของโรงงาน

3) ประเมินประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการ使用前และหลังมีคะแนนเฉลี่ย 5.04 และ มีคะแนนเฉลี่ย 9.64 และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างก่อนใช้และหลังใช้ต้นแบบการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าคะแนนหลังใช้ต้นแบบการดำเนินงาน สูงกว่าก่อนใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการ使用前และหลังประสิทธิภาพการดำเนินงาน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านการเงินตัวชี้วัด ด้านกำไร มีภาพรวมรายด้าน และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างก่อนใช้และหลังใช้ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าคะแนนประสิทธิภาพด้านการเงินตัวชี้วัด ด้านกำไร สูงกว่าก่อนใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการดำเนินงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทุก ๆ ข้อ มีค่าเฉลี่ยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.01 ผลการ使用前และหลัง ขีดความสามารถในการแข่งขันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การแข่งขันภายในธุรกิจและการแข่งขันภายนอกธุรกิจ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลัง ประเด็นการแข่งขันภายในธุรกิจและการแข่งขันภายนอกธุรกิจ พบว่าสูงกว่าก่อนใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยด้านการแข่งขันภายในธุรกิจและการแข่งขันภายนอกธุรกิจทุก ๆ ข้อ มีค่าเฉลี่ยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Chatkul Na Ayutthaya (2010) ผลการวิจัยพบว่าด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการจัดการ กลยุทธ์การแข่งขันและแนวทางการปรับตัวของร้านค้า คู่แข่งที่เป็นร้านค้าสะดวกซื้อ สถานการณ์ปรับเปลี่ยนขีดความสามารถสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Chatkul Na Ayutthaya (2010) ผลการวิจัยพบว่า ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการจัดการ กลยุทธ์การแข่งขันและแนวทางการปรับตัวของร้านค้า คู่แข่งที่เป็นร้านค้าสะดวกซื้อ สถานการณ์ปรับเปลี่ยนขีดความสามารถสูงขึ้น

4) ประเมินความพึงพอใจผู้ประกอบการต่อต้านแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ประกอบการต่อต้านแบบการดำเนินงาน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาพรวมด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่าการจัดการข้อมูลด้านการเงิน ด้านต้นทุนของเงินลงทุน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) ด้านการตลาด หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องการเติบโตทางการตลาด เช่น ตำแหน่งในตลาด ส่วนแบ่งการตลาด ยอดขาย และด้านมุ่งเน้นลูกค้า หมายถึงผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในเรื่องการยอมรับ ปฏิกิริยา และพฤติกรรมของลูกค้า เช่น การรักษาลูกค้า ขอร้องเรียน ความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) จัดทำแผนการตลาด และเป้าหมายทางการตลาด การแข่งขันภายในธุรกิจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Chatkul Na Ayutthaya (2010) ผลการวิจัยดังนี้ 1) ลูกค้าที่ได้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) ลูกค้าที่ได้รับบริการมีความต้องการต่อการบริการ 3) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับบริการพบว่าอายุต่างกันความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยที่ได้นำเสนอแล้วนั้น ปรากฏว่าได้ผลบรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

ผลการศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ องค์ประกอบการและดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม องค์ประกอบของต้นแบบ ประกอบด้วย 1) หลักการของต้นแบบการดำเนินงาน 2) วัตถุประสงค์ของต้นแบบการดำเนินงาน 3) การดำเนินงาน 4) ผลการใช้ต้นแบบการดำเนินงาน

ผลการพัฒนาต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการประเมินต้นแบบการดำเนินงานเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยผู้เชี่ยวชาญ ประเด็นการวางแผนการดำเนินธุรกิจ ประเด็นลูกค้าและการตลาด ประเด็นวิเคราะห์/การจัดการ ประเด็นผลลัพธ์ธุรกิจ

ประเมินประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมผลการใช้ก่อนและหลังมีคะแนนเฉลี่ย 5.04 และมีคะแนนเฉลี่ย 9.64 และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างก่อนใช้และหลังใช้ต้นแบบการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าคะแนนหลังใช้ต้นแบบการดำเนินงานสูงกว่าก่อนใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการใช้ก่อนและหลัง มีคะแนนเฉลี่ย 5.04 และมีคะแนนเฉลี่ย 9.64 และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างก่อนใช้และหลังใช้ต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าคะแนนหลังใช้ต้นแบบการดำเนินงานสูงกว่าก่อนใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ประเมินความพึงพอใจผู้ประกอบการต่อต้นแบบการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ประกอบการต่อต้นแบบการดำเนินงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาพรวมด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้ที่จะนำต้นแบบการดำเนินงานนี้ไปใช้ควรเตรียมความพร้อมเรื่องอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

ข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจ

2. ควรคำนึงถึงบริบทของแต่ละประเภทธุรกิจ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจมากที่สุด
3. ควรมีการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ เพื่อรายงานถึงสภาพปัญหา อุปสรรคและความต้องการของธุรกิจซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรปรับปรุงต้นแบบการดำเนินงานไปใช้พัฒนาทักษะด้านอื่น ๆ ตามความต้องการและความจำเป็นของผู้ประกอบการ

2. ควรปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้หลากหลายเพื่อทำให้งานวิจัยเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ควรปรับปรุงเครื่องมือให้ใช้ในระบบออนไลน์หรือระบบสารสนเทศ

เอกสารอ้างอิง

- Chatkul Na Ayutthaya, J. (2010). *The Competitiveness of Retail Retailers in Chiangmai Province*. Doctor of Philosophy Executive branch Office of Management and Academic Development. Mae Jo University. (in Thai)
- Kanjanawasi, S. (2007). *Assessment theory*. (Type 5). Bangkok : Chulalongkorn Publishing University, 2007. (in Thai)
- Office of Small and Medium Enterprises Promotion (OSMEP). (2014). *SME Promotion Plan, 4th edition (BE 2017-2021)* [Online]. Retrieved February 3, 2014. From: <http://smesnationalawards.com>. (in Thai)
- Santisarn, B. (2014). Outstanding qualities quality management around the world including Thai foundry. *Journal of Interdisciplinary Research: Graduate Studies Edition*, 3 (1), 125-136 (in Thai)
- Saratana. V. (2012) *Philosophy, theory and issues for educational administration*. (Type 8). Bangkok Thip Wisut. (in Thai)
- Sri Sa-at, B. (2011). *Preliminary research*. (Type 9) Bangkok: Suviriyasarn. (in Thai)

