

## ปัจจัยของเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดการต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่จังหวัดยะลา

### The Factor of management information technology to business performance of small and medium enterprises in Yala

ดร.ปราการ เมธาวิวรรณกุล  
สถาบันรัชต์ภาคย์

#### ABSTRACT

This research aims to study and learn about the business was affected by information system, information technology, information. The population was 1,490 entrepreneurs. The Sampling was Non – probability sampling which use purposive sampling. The sample size was defined on Yamane’s principles in 95 percent confidence. The research made use of a quantitative methodology base on data collected from 315 small and medium enterprises entrepreneurs in Yala. The data were analyzed by means and standard deviation. The qualitative approach consisted of in–depth interviews with five entrepreneurs in the small and medium enterprises. The entrepreneurs’ concept of information system, information technology and information was at a low level. The entrepreneurs’ concept level of management information technology to focus on the information.

**Keywords:** Influence; Entrepreneur; information technology; Management

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการจัดการระบบสารสนเทศ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,490 คน การสุ่มตัวอย่างเป็นแบบไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการกำหนดขนาดตัวอย่างของทาร์โร ยามาเน่ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดยะลา จำนวน 315 ราย ใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 5 ราย ผลการวิจัยพบว่า ระดับของการใช้การจัดการระบบสารสนเทศ ระดับของการจัดการ

เทคโนโลยีสารสนเทศ และระดับของการจัดการสารสนเทศ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับทั้ง 3 องค์ประกอบอยู่ที่ระดับน้อย แต่ให้ความสำคัญกับการจัดการสารสนเทศมากที่สุดในกลุ่ม

**คำสำคัญ:** อิทธิพล; ผู้ประกอบการ; เทคโนโลยีสารสนเทศ; การจัดการ

## บทนำ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (small and medium enterprises [SMEs]) เป็นกิจการที่มีการผลิตสินค้าและบริการ อันเนื่องมาจากทักษะที่หลากหลายเป็นหัวใจสำคัญของการผลิต มีกระบวนการผลิตที่ยืดหยุ่น สอดคล้องกับวิถีของคนในชุมชนและความต้องการของตลาดทั่วไป โดยใช้วัตถุดิบส่วนใหญ่ภายในประเทศ (พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2543) ซึ่งวิสาหกิจเหล่านี้ ฝังตัวอยู่ในชุมชนต่างๆ ทั่วประเทศมีความหมายครอบคลุมกิจการ 3 กลุ่มใหญ่ได้แก่ กลุ่มที่หนึ่งกิจการการผลิต ซึ่งครอบคลุมการผลิตในภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรมและเหมืองแร่ กลุ่มที่สองกิจการการค้า ซึ่งครอบคลุมถึงการค้าส่ง และการค้าปลีก และกลุ่มที่สามกิจการบริการ(สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม [สสว.], 2550)

ธุรกิจ SMEs ของประเทศในแถบยุโรปหรือแม้แต่ในประเทศที่พัฒนาแล้ว ล้วนเป็นแต่เพียงกิจการเล็กๆ แต่มีพลังในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศที่ยิ่งใหญ่และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจ้างงาน การลดปัญหาความยากจน โดยเป็นแหล่งในการสร้างงาน สร้างรายได้ สร้างผู้ประกอบการที่มีแนวคิดสร้างสรรค์และมี

นวัตกรรม (Verheugen, 2007)นอกจากนี้ ยังถือว่าเป็นตัวจักรสำคัญในการสร้างผู้ประกอบการ สร้างสินค้า และนวัตกรรมอีกด้วย แม้ธุรกิจ SMEs จะมีขนาดเล็กและส่งผลทำให้มีต้นทุนในการผลิตสูง แต่ขณะเดียวกันก็มีความคล่องตัวในการพัฒนาสินค้าให้เป็นที่รู้จักของผู้บริโภคได้ง่ายกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ (Sampath, 2007) การขยายการลงทุนเข้าสู่ธุรกิจขนาดกลางช่วยทำให้ลดต้นทุนในการผลิตลงได้ การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันจะทำให้ธุรกิจมีโอกาสในการเจาะตลาด และขยายพื้นที่ในการจำหน่ายสินค้าครอบคลุมไปยังต่างประเทศได้ (ชัยพร วิเศษมงคล, 2550) สำหรับในประเทศไทย เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจหลายประการดังนี้ 1) ลักษณะความเหมาะสมและคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ 2) ลักษณะของการใช้เงินลงทุนในจำนวนที่น้อยกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ 3) ความสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า สร้างเงินตราต่างประเทศ และช่วยลดการขาดดุลการค้า ด้วยการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ 4) ความสามารถในการรองรับแรงงานที่จะอพยพเข้ามาทำงานในเขตกรุงเทพ มหานคร และปริมณฑล และ5) ช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูการเพาะปลูก ช่วยทำให้เกิดการกระจายการกระจุกตัวของโรงงาน

อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ไปสู่ภูมิภาค (สำนักงานส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ เมืองสิงคโปร์, 2549; กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2543)

อย่างไรก็ตาม SMEs ยังคงเต็มไปด้วยปัญหาต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการขยายตัวและการพัฒนาธุรกิจในระยะยาว ซึ่งสามารถประมวลปัญหาและข้อจำกัดของ SMEs ในภาพรวมของประเทศไทยที่สำคัญไว้ 10 ประเด็น ประเด็นหนึ่งก็คือ ข้อจำกัดทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการผลิตซึ่งธุรกิจใช้เทคนิคการผลิตที่ไม่ซับซ้อนเนื่องจากการลงทุนต่ำ รวมถึงพนักงานขาดความรู้พื้นฐานในการรองรับและเรียนรู้การใช้เทคนิคการผลิตที่ทันสมัย รวมถึงการจัดการที่มีการใช้ประสบการณ์จากการเรียนรู้ถูกผิดจากบุคคลในครอบครัว หรือญาติพี่น้อง ซึ่งบางครั้งไม่สามารถแก้ปัญหาได้จริงภายใต้สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (จิตราภรณ์ เตชะชาญ, 2550; สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550)

ซึ่งประเด็นสำคัญดังกล่าวเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยี และการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศจึงทำให้เกิดงานวิจัยในหัวข้อเรื่อง “ปัจจัยของเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดการต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่จังหวัดยะลา”

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative approach) และวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative approach) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ กรอบ

แนวความคิด และสมมติฐาน ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณมีลักษณะเด่นที่สามารถวัดค่าทุกแนวคิดหรือทุกตัวแปร ซึ่งจะให้ผลลัพธ์ออกมาเป็นตัวเลขได้ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพจะช่วยให้ได้ข้อมูลในรายละเอียดของการพรรณนาความที่จะทำให้เกิดความเข้าใจ และเพิ่มความชัดเจนในประเด็นที่ศึกษา โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก

1. วิธีการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบด้วยมาตรวัดที่มีตัวแปรหลัก โดยจะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาอิทธิพลกับตัวแปรทุกตัวแปร

2. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึกจากประชากรเป้าหมายโดยการรวบรวมข้อมูลและสอบถามจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่จังหวัดยะลา จำนวน 315 คน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,490 คน โดยผู้วิจัยสังเกตกลุ่มตัวอย่างจากการติดตั้งป้ายหน้าร้าน การเข้าสอบถามเรื่องการจดทะเบียนฯ เป็นอันดับต่อไป จึงทำการเก็บข้อมูล

4. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่จังหวัดยะลา จำนวน 5 คน

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร โดยการใช้รูปแบบข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ

5.1 การจัดเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิด

เพื่อนำไปสู่การสร้างข้อคำถามของตัวแปรต่างๆ เป็นข้อคำถามที่จะให้กลุ่มผู้ที่เป็นประชากรเป้าหมายแสดงความคิดเห็นใช้เป็นรายการของข้อคำถาม โดยการให้ระดับคะแนน 1 ถึง 5

5.2 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยเริ่มจากสัมภาษณ์แนวทางการดำเนินธุรกิจ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบไปด้วย (1)การจัดการระบบสารสนเทศ (2) การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) การจัดการสารสนเทศ และ(4) ผลการดำเนินงาน รวมถึง ปัญหา และอุปสรรค สัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ผลการวิจัย

**ระดับของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ** จากข้อค้นพบแสดงให้เห็นว่าระดับของเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับน้อย อันเนื่องมาจากผู้ประกอบการเป็นคนรุ่นเก่า ขาดความรู้ความเข้าใจในการนำระบบของเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดการมาใช้รวมถึงผู้ประกอบการบางรายให้เหตุผลว่า สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันนั้นอยู่ในช่วงถดถอย ยอดขายลดลงเรื่อยๆจึงไม่กล้าจะลงทุนอะไรใหม่ๆ ในขณะที่ผู้ประกอบการบางส่วนที่เป็นคนรุ่นใหม่ที่มีความพร้อมและบางรายมีการปรับตัวเข้ากับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการเข้ามาใช้งาน ซึ่งมุมมองในการจัดการธุรกิจค่อนข้างจะแตกต่างจากผู้ประกอบการรุ่นเก่า ซึ่งข้อมูลได้ปรากฏดัง ตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** behavioral level of information system, information technology, information and Business performance (minimum 1 maximum 5)

Variable	Mean	S.D.	Level
information system	2.35	1.01	low
information technology	2.34	1.10	low
information	2.46	1.00	low
Business performance	2.55	0.78	Mid

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

#### 1. ระดับการจัดการระบบสารสนเทศ

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญในการจัดการระบบสารสนเทศที่มีต่อผลการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยเพราะการจัดการระบบสารสนเทศส่วนใหญ่ที่ผู้ประกอบการใช้นั้น จะเป็นระบบสารสนเทศในรูปแบบเดิมๆ คือการใช้การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบแฟ้มเอกสาร โดยมีการจัดเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อกิจการในอนาคต

#### 2. ระดับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อผลการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยเพราะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เหตุผลว่า ต้องลงทุนเทคโนโลยีสมัยใหม่ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์นั้น โดยยังไม่สามารถทำให้ผู้ประกอบการเห็นได้ว่าจะได้ผลลัพธ์จากการลงทุนในเทคโนโลยีนี้มากนัก เพียงใด รวมถึงผู้ประกอบการบางรายให้เหตุผลว่า จากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันซึ่งถดถอยลงเรื่อยๆ

จึงไม่กล้าตัดสินใจในการปรับปรุงพัฒนากิจการในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย

3. ระดับการจัดการสารสนเทศ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญในการจัดการสารสนเทศที่มีต่อผลการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย เพราะว่าโดยปกติผู้ประกอบการจะการตรวจสอบคาดการณ์ธุรกิจของตนเองจากประสบการณ์ในการดำเนินงานมากกว่าอาศัยการจัดการสารสนเทศอย่างมีแบบแผน โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ยอมการเรียนรู้สิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ หรือกระบวนการต่างๆ ที่แตกต่างจากการดำเนินกิจการในรูปแบบเดิมๆ ที่มีการสืบทอดต่อกันมา

### แนวทางทางการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดการของสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่จังหวัดยะลา

1. หอการค้าจังหวัดยะลา ควรเป็นตัวแทนผู้ประกอบการในจังหวัด เพื่อนำเสนอเรื่องการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแก่ผู้ประกอบการ แก่ศูนย์อำนวยความสะดวกการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)

2. สำนักงานพาณิชย์จังหวัดยะลา กระทรวงพาณิชย์ ควรมีการสำรวจความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของผู้ประกอบการ เพื่อเป็นพื้นฐานในการหาแนวทาง การพัฒนาผู้ประกอบการภายในจังหวัด

3. ศูนย์อำนวยความสะดวกการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ควรประสานกับหอการค้าจังหวัดยะลา เพื่อค้นหาความต้องการของผู้ประกอบการ

ในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พร้อมนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาาระบบเศรษฐกิจในจังหวัดยะลา

4. สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (SIPA) ควรมีนโยบายผลิตซอฟต์แวร์สำหรับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านต่างๆ ที่เป็นต้นแบบให้กับผู้ประกอบการได้ใช้โดยไม่เสียมูลค่า ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้ผู้ประกอบการได้ตัดสินใจในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งานได้อย่างขึ้น

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยนั้นสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการอยู่ในระดับน้อย อันเนื่องมาจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบสารสนเทศ ประกอบกับเศรษฐกิจอยู่ในช่วงถดถอย จึงทำให้ผู้ประกอบการรู้ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน สำหรับอิทธิพลของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการนั้น การจัดการระบบสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศนั้น ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อันเนื่องมาจากผู้ประกอบการได้มีการจัดระบบสารสนเทศในเรื่องของเอกสารต่างๆ การเรียนรู้ด้วยตนเองจากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านๆ มาที่สะสมมาตลอดอายุของการประกอบ การซึ่งเป็นเสมือนการจัดการระบบสารสนเทศ โดยไม่ใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการจัดเก็บแต่อย่างใด รวมถึงการจัดการสารสนเทศซึ่งผู้ประกอบการได้ทำเอง โดยในวิธีการแบบดั้งเดิม ไม่ว่าจะเป็นการตรวจนับสินค้า การตั้งจำนวนสินค้าขั้นต่ำในการสั่งซื้อสินค้า

เพิ่ม และอื่นๆ ซึ่งเป็นการจัดการสารสนเทศในตัวเองโดยผู้ประกอบการไม่ทราบว่าสิ่งที่ทำคือการจัดการสารสนเทศ

ดังนั้นเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินงานเพื่อได้ผลการดำเนินงานได้ดั่งนั้นจึงต้องเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้กับผู้ประกอบการ

ดังที่ได้กล่าวไว้ในแนวทางทางการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดการของสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่จังหวัดยะลา ช่างตัน ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยินดีที่จะเปิดรับความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำไปพัฒนาศักยภาพในการประกอบธุรกิจของตนต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- จิตรภรณ์ เตชะชาญ. (2550). *ต้นแบบการส่งเสริมSMEs ที่ญี่ปุ่น*. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.businesssthai.co.th> (12 สิงหาคม2557).
- ชัยพร วิเศษมงคล. (2550). *ตลาดใหม่ที่น่าจับตามอง*. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://cms.sme.go.th/cms/c/journal\\_articles/view\\_article\\_content?article\\_id=SMARTSMES-20032008-2& article\\_version=1.0](http://cms.sme.go.th/cms/c/journal_articles/view_article_content?article_id=SMARTSMES-20032008-2& article_version=1.0) (24 สิงหาคม 2557).
- พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2543). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.baanjomut.com/library/law/02/179.html> (25 กรกฎาคม2557).
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2550). *ห้าปัญหาใหญ่ของ SMEs เป็นหิ้งนอกระบบมากที่สุด*. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา [http://cms.sme.go.th/cms/c/journal\\_articles/view\\_article\\_content?article\\_id=VCPROBLEM-26062008&article\\_version=1.0](http://cms.sme.go.th/cms/c/journal_articles/view_article_content?article_id=VCPROBLEM-26062008&article_version=1.0) (23 สิงหาคม 2557).
- สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ เมืองสิงคโปร์. (2549). *การสัมมนา ASEAN SME FORUM 2006 ในสิงคโปร์*. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.depthai.go.th/go/content/download/attach?contentId=10564> (4 กรกฎาคม 2557).
- Sampath, P. G. (2007). *Intellectual property and innovation in least developed countries: Pharmaceuticals, agro-processing and textiles and RMG in Bangladesh*. [Online] Available [http://www.merit.unu.edu/archive/docs/hl/200707\\_UNCTADFinalDraft.pdf](http://www.merit.unu.edu/archive/docs/hl/200707_UNCTADFinalDraft.pdf) (14 August 2014)
- Verheugen. (2007). *SME policy: Verheugen promises "to think small first"*. [Online] Available <http://www.euractiv.com/en/innovation/sme-policy-verheugen-promises-think-small/article-147721> (20 September 2014).