

การพัฒนาระบบสารสนเทศในการเขียนแผนธุรกิจสำหรับการเสนอขอสินเชื่อสถาบันการเงิน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

DEVELOPMENT OF THE INFORMATION SYSTEM FOR BUSINESS PLAN WRITING TO PROPOSE FOR THE LOAN FROM FINANCIAL INSTITUTION TO ENHANCE THE CAPABILITY OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN THAILAND

รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร¹ สาลินี ชัยวัฒนพร² ภาคภูมิ ภัควิภาส³ และเบญญาภา กันทะวงศ์วาร⁴

Ratthanant Pongwiritton¹ Salinee Chaiwattanaporn² Pakphum Pakvipas³

and Benyapa Kantawongwan⁴

^{1,3}ศูนย์ถ่ายทอดองค์ความรู้ ภูมิปัญญาและนวัตกรรมชุมชน

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยชินวัตร

⁴คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

^{1,3}Independent Researchers, Information Center of Knowledge Local Wisdom and Community Innovation

²School of Management, Shinawatra University

⁴Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna

Received: August 5, 2018 / Revised: November 14, 2018 / Accepted: December 7, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs: แผนธุรกิจ และวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุน (Feasibility Study) เพื่อการประเมินระบบสารสนเทศฯ จากผู้ใช้งานระบบ ในจัดทำแผนธุรกิจออนไลน์ของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ตามองค์ประกอบของแผนธุรกิจและการบริหารธุรกิจ โดยการเก็บข้อมูลผ่านการประเมินระบบสารสนเทศฯ ออนไลน์จากผู้ประกอบการ SMEs ในประเทศไทย จำนวน 200 ราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่ได้แสดงความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83, S.D. = 0.54) ซึ่งในรายด้านของระบบสารสนเทศฯ ที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.86, S.D. = 0.35) รองลงมาด้านความเป็นไปได้ (ค่าเฉลี่ย 4.85, S.D. = 0.14) และด้านการใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.81, S.D. = 0.95) แผนธุรกิจที่ได้จากการเขียนผ่านระบบสารสนเทศฯ ที่ได้พัฒนาขึ้นสามารถเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจที่จะทำให้เกิดความยั่งยืนในการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs: แผนธุรกิจที่ดีควรมุ่งเน้นการพัฒนา ดังนี้ 1) ให้ความรู้พื้นฐานการบริหารจัดการธุรกิจที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพื่อการนำความรู้ไปเป็นเครื่องมือประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาของธุรกิจได้ทันเวลา 2) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการเสนอขอสินเชื่อซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพอย่างยั่งยืน ในระดับจุลภาค มหาภาคของเศรษฐกิจของประเทศ 3) ควรมีระบบติดตามประเมินผลและนำข้อมูลต่างๆ มาพัฒนาระบบสารสนเทศ

ให้ตรงกับเกณฑ์ต่างๆ ของความต้องการผู้ใช้ เพื่อนำข้อมูลมาสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นนำมาแก้ไข ซึ่งจะทำให้ธุรกิจ SMEs เกิดความยั่งยืนในอนาคต

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศ แผนธุรกิจ การพัฒนาการดำเนินงาน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

This research aims to develop the information system for decision-making of SMEs: Business plan and feasibility study in order to evaluate the information system from the users for the online business plan of SMEs entrepreneurs based on the concept of the components of the business plan and business administration. Data was collected via the online assessment of information system from 200 SMEs' entrepreneurs in Thailand. The results show that the overall satisfaction with the information system of the majority of SMEs entrepreneurs is at the highest level (rating mean = 4.83, S.D. = 0.54). When specific aspects of the system are considered, the most satisfied aspect is the efficiency of the system (rating mean = 4.86, S.D. = 0.35), followed by the feasibility of the system (rating mean = 4.85, S.D. = 0.14), and the utilization aspect (rating mean = 4.81, S.D. = 0.95), respectively. The business plan developed by writing via the information system can increase the capability of the SME businesses to make sustainable decision making. As for guidelines for SMEs decision-making, good business plan should focus on development as follows: 1) Providing the basic knowledge of business administration related to the information systems in order to apply the knowledge as the application tools to solve the business problems in time. 2) Providing workshops on the access to the sources of funding and load applications and focusing on sustainable potential development at both the micro-economics and macro-economics of the country. 3) There should be the system for monitoring, evaluating and using all data to develop the information system to meet the criteria according to the needs of the users to bring the information to summarize the problems to be able to solve, which will make SME business become more sustainable business in the future.

Keywords: Information system, Business plan, Development of operation, Small and Medium Enterprise

บทนำ

สถานการณ์ธุรกิจในปัจจุบันพบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ประเทศไทยยังคงต้องเผชิญกับความท้าทายที่เพิ่มขึ้น ทั้งจากปัจจัยภายในประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันที่สูงขึ้นจากจำนวน SMEs ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การดำเนินนโยบายของภาครัฐ เช่น นโยบายเพิ่มรายได้ค่าแรง 300 บาท ซึ่งส่งผลให้ SMEs ที่มีอยู่ และที่กำลังเข้าสู่ตลาดจำเป็นต้องเร่งปรับตัวเพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างฐานของกิจการให้เข้มแข็ง ขณะที่ความท้าทายจากปัจจัยภายนอกประเทศก็มีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบจากความผันผวนของเศรษฐกิจโลก และผลกระทบภายหลังการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งเห็นว่า SMEs ประเทศไทยจะต้องอาศัยจุดแข็งจากความสามารถของการเป็นฐานการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมและสินค้าเกษตรกรรมรายสำคัญของโลก และการเป็นศูนย์กลางโครงข่ายเชื่อมโยงคมนาคมด้านต่างๆ ในภูมิภาคอาเซียน เพื่อสร้างโอกาสและความเข้มแข็งให้กับธุรกิจของตนเอง (Department of Industrial Promotion, 2017) ซึ่งมีผู้ประกอบการ SMEs จำนวนหนึ่งมีผลประกอบการที่ดีทำให้เกิดกิจการสามารถอยู่รอด เติบโตเจริญก้าวหน้าได้ แต่ก็มีธุรกิจอีกจำนวนไม่น้อยที่ต้องล้มเหลว ทั้งๆ ที่ธุรกิจเหล่านั้นบางกลุ่มประกอบธุรกิจอยู่ในสภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรมเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ปัจจัยการดำเนินงานหลักด้านใดของธุรกิจที่มีผลกระทบต่อผลประกอบการทำให้เกิดความอยู่รอด ผลประกอบการนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญที่เชื่อมโยงกับการดำเนินงานของผู้ประกอบการในการบริหารธุรกิจ และการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำให้เกิดการลดต้นทุนทางด้านการผลิตที่จะทำให้ผลประกอบการนั้นมีกำไรเพิ่มขึ้น (Raymond & St-Pierre, 2011)

ปี 2561 รัฐบาลและหน่วยงานเศรษฐกิจได้เห็นชอบร่วมกันในการจัดแพ็คเกจของขั้ววูซึ่งเป็นมาตรการพิเศษเพื่อขับเคลื่อน SMEs ให้เข้าสู่ยุค 4.0 ภายใต้กรอบวงเงินรวมประมาณ 70,000 ล้านบาท โดยจะเน้นการตอบสนอง

ความต้องการและเสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมในทุกมิติ พร้อมทั้งปรับปรุงสิทธิประโยชน์ที่แต่ละกลุ่มจำเป็นต้องได้รับ ซึ่งในเบื้องต้นได้แบ่งมาตรการเป็น 2 ประเภทคือ 1. แพ็คเกจส่งเสริมและช่วยเหลือด้านที่ไม่ใช่การเงิน โดยจะสนับสนุนตั้งแต่วิสาหกิจชุมชนจนถึงผู้ประกอบการระดับขนาดกลางทั้งด้านการผลิต การตลาด การส่งเสริมนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์และเทคโนโลยี โดยมีเป้าหมายให้ SMEs เกิดความเข้มแข็งพร้อมนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดและยกระดับขีดความสามารถให้ไปสู่ช่องทางการค้าที่มีอยู่หลากหลาย โดยมีการแบ่งการบริการออกเป็น 4 ด้านคือ 1) กลไกสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจ 2) การเสริมแกร่ง SMEs 3) การเพิ่มขีดความสามารถและการปรับเปลี่ยนธุรกิจ 4) การยกระดับเศรษฐกิจฐานชุมชน และ 2. แพ็คเกจส่งเสริมและช่วยเหลือด้านการเงินโดยกระทรวงอุตสาหกรรมและกระทรวงการคลัง กลไกนี้จะเป็นการเสริมสร้างศักยภาพให้แก่ SMEs ได้เข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ลดข้อจำกัด หลักเกณฑ์ หรือเงื่อนไขบางประการเพื่อให้สะดวกต่อการพัฒนาธุรกิจ รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถให้แข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้ ซึ่งได้วางโครงการไว้ 2 รูปแบบคือ 1) การยกระดับธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2) การสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งทุนของ SMEs ทั้ง 2 มาตรการพิเศษมีเป้าหมายในการส่งเสริมผู้ประกอบการทุกกลุ่มให้เข้าถึงงานบริการจากภาครัฐที่พร้อมจะตอบสนองความต้องการและเสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการให้เติบโตสอดคล้องไปกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในทุกมิติ (Department of Industrial Promotion, 2017)

การสนับสนุนของภาครัฐและสถาบันการเงินหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมธุรกิจ SMEs นั้นจะเป็นผลดีหรือเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของกลุ่มธุรกิจ SMEs ได้นั้น ต้องมีแผนการดำเนินงานธุรกิจที่ดี และต้องมีระเบียบขั้นตอนในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของรัฐบาลตามกฎระเบียบของแต่ละหน่วยงานที่ต้องเชื่อถือได้ว่า เงินทุนที่ให้สินเชื่อหรือส่งเสริมธุรกิจ SMEs นั้น

จะลดความเสี่ยงในการดำเนินงานทางธุรกิจ SMEs ระดับจุลภาคและมหภาคของประเทศไทย เพื่อไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางเศรษฐกิจเหมือนปี 2540 ฉะนั้นจึงต้องมีการคัดเลือกและการประเมินแผนการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ให้มีมาตรฐานเพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าวที่จะเกิดขึ้น โดยในเบื้องต้นในการให้สินเชื่อที่เป็นมาตรฐานของสถาบันการเงินจะใช้วิธีการประเมินแผนธุรกิจ เป็นการเกณฑ์การให้สินเชื่อ เพื่อความเสี่ยงทางธุรกิจและให้เงินทุนตามความเหมาะสมของแผนธุรกิจ (Pongwiritthon, Parkvipas & Songsiroj, 2015)

ดังนั้นแผนธุรกิจเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการวางแผนของการดำเนินการของธุรกิจ SMEs แนวทางการแก้ไขของธุรกิจ และสามารถทำให้ธุรกิจ SMEs สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนตามโครงการของภาครัฐ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้เห็นถึงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs: แผนธุรกิจ เป็นการประเมินศักยภาพผู้ประกอบการเพื่อให้ทราบจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และอุปสรรค รวมถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจในการประกอบการลงทุน ซึ่งจะส่งผลต่อการจัดทำแผนธุรกิจและการวางกลยุทธ์ทางธุรกิจ ซึ่งเรื่องดังกล่าวจึงต้องทำการศึกษาและพัฒนาเพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้และจัดทำแผนธุรกิจได้ง่ายและสามารถสนับสนุนในการตัดสินใจลงทุน นอกจากนี้ยังศึกษาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุน (Feasibility Study) เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนผู้ประกอบการ SMEs ที่สนใจสามารถใช้ในการจัดทำแผนธุรกิจได้ โดยสามารถเพิ่มศักยภาพธุรกิจ SMEs ซึ่งจะส่งผลต่อการเข้าถึงแหล่งเงินทุนต่ำ การลดต้นทุนทางการเงินและการเจริญเติบโตและมั่นคงของประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs: แผนธุรกิจ และวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุน (Feasibility Study) การประเมินระบบสารสนเทศฯ จากผู้ใช้ระบบสารสนเทศในจัดทำแผน

ธุรกิจออนไลน์ของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs

ทบทวนวรรณกรรม

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs: แผนธุรกิจ และวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุน (Feasibility Study) เป็นงานวิจัยและพัฒนา (Research & Development: R&D) เพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs: แผนธุรกิจ และวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุน โดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) ซึ่งเป็นการพัฒนาระบบงาน 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น 2) การวิเคราะห์และออกแบบ 3) การพัฒนาระบบ และ 4) การนำไปทดลองใช้และการประเมินผล (Marakas, 2001)

1.2 แนวคิดแผนธุรกิจ (Business Plan) แผนธุรกิจคือ คู่มือในการดำเนินธุรกิจโดยนำเสนอการวิเคราะห์รายละเอียดธุรกิจในตัวแปรที่สำคัญๆ คือ สินค้าหรือบริการที่ขาย กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคต่างๆ ของธุรกิจ เพื่อใช้ในการตรวจสอบและวางแผนธุรกิจ ซึ่งหมายรวมถึงการวิเคราะห์ศึกษาข้อมูลภายในสถานประกอบการเพื่อค้นหาปัญหาและสาเหตุนำไปสู่การเสนอแนวทางปรับปรุงแก้ไขอย่างตรงประเด็นต่างๆ เพื่อวางแผนในการดำเนินงานทางธุรกิจ ได้แก่ การบริหารจัดการองค์กร ทรัพยากรมนุษย์ การตลาด การผลิต บัญชีการเงิน และการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของแผนธุรกิจ (Pongwiritthon, 2017) โดยมีกระบวนการดังนี้

1.2.1 องค์ประกอบของแผนธุรกิจ ได้แก่

(1) ด้านการผลิต เช่น การทำแผนผังการผลิต การควบคุมการผลิต วัตถุดิบ กระบวนการผลิต คุณภาพของสินค้า ปัญหาและสาเหตุของเสีย พลังงาน

ทรัพยากร อุปถัมภ์ การส่งมอบ และชื่อเสียงกิจการ

(2) ด้านทรัพยากรมนุษย์โดยวิเคราะห์ในภาพรวม ได้แก่ การบริหารองค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบ ข้อกำหนด ค่าตอบแทนต่างๆ การติดต่อสื่อสารในองค์กร

(3) ด้านการตลาด โดยวิเคราะห์ตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ 4P's หรือ 7P's กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด

(4) ด้านบัญชีและการเงิน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แหล่งเงินทุน งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด รายละเอียดสินทรัพย์หมุนเวียนและไม่หมุนเวียน รายละเอียดหนี้สินระยะสั้นและระยะยาว หลักประกัน รายละเอียดรายได้และค่าใช้จ่าย รวมถึงการวิเคราะห์งบการเงินและงบการเงิน

(5) การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ เป็นการวิเคราะห์ทางด้านต่างๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าแผนธุรกิจที่เลือกมานั้นมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ มีผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่คุ้มค่าต่อการลงทุน และสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น กระแสเงินสดของแผนธุรกิจ (Cash Flow) ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period: PB) มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value: NPV) อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (Internal Rate of Return: IRR) การวิเคราะห์อัตราความเสี่ยง

1.2.2 การศึกษาภาพรวมของอุตสาหกรรม

1.2.3 การเก็บข้อมูลในพื้นที่จริง

1.2.4 ค้นหาปัญหาของธุรกิจและผู้ประกอบการ

1.2.5 วิเคราะห์ปัญหาและค้นหาสาเหตุ

1.2.6 เสนอแนวทางการแก้ไข

สรุปแผนธุรกิจแสดงให้เห็นถึงปัญหาสำคัญของสถานประกอบการธุรกิจได้อย่างชัดเจนในขั้นตอน เพื่อที่จะมีหลักฐานยืนยันจากการจัดทำแผนธุรกิจ ซึ่งจะก่อให้เกิดการประเมินแผนธุรกิจของผู้ประกอบการและธุรกิจจากการจัดทำแผนธุรกิจผ่านระบบสารสนเทศแบบออนไลน์ การสุ่มการลงพื้นที่สำรวจและข้อมูลจริงจากการฝึกอบรมซึ่งข้อมูลต่างๆ (Data) จะถูกแปลงเป็นข้อมูลข่าวสาร

(Information) ที่เอื้อประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนากิจการในด้านต่างๆ ที่เกิดปัญหาเพื่อให้ธุรกิจสามารถพัฒนาการดำเนินงานธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเป็นการศึกษาข้อมูลของผู้ประกอบการ SMEs ของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 5,253,629 ราย (The Office of SMEs Promotion, 2013) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ การเขียนแผนธุรกิจผ่านระบบสารสนเทศฯ จำนวน 200 ราย ซึ่งทำการคัดเลือกโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากข้อมูลในการประกอบธุรกิจมีความสำคัญและต้องให้ผู้ประกอบการสมัครใจในการเข้าร่วมโครงการเชิงปฏิบัติการฯ ในช่วงแรก จะให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมินองค์ประกอบของแผนธุรกิจ โดยผู้เขียนและพัฒนาระบบเป็นผู้นำองค์ประกอบมาประยุกต์ใช้กับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจที่จะสรุปผลรายงานแนะนำให้กับผู้ประกอบการในการฝึกอบรมในการใช้ระบบสารสนเทศฯ ดังกล่าว ซึ่งในเบื้องต้นจากการประเมินแบบ Coaching และการฝึกปฏิบัติการใช้ระบบตามคู่มือและเรียนรู้ในแต่ละองค์ประกอบของแต่ละด้านของแผนธุรกิจ จนได้แผนธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ที่สมบูรณ์และสามารถนำเสนอสถาบันการเงินได้

การเก็บข้อมูลเป็นการประเมินความพึงพอใจของระบบสารสนเทศฯ โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้ประโยชน์ ด้านประสิทธิภาพของระบบ และด้านความเป็นไปได้ ซึ่งใช้มาตรวัด 5 ระดับให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคือ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นลำดับไปจนถึงระดับ 5

หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด และใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย 5 ระดับ โดยค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด และค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าการแจกแจงความถี่ (Frequencies) และคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

การนำผลการศึกษามาวิเคราะห์ออกแบบระบบเพื่อให้ตรงกับความต้องการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจ ได้แก่ รูปแบบของข้อมูลของผู้ประกอบการ SMEs ด้านการบริหารธุรกิจที่ได้กล่าวมาในข้างต้น การออกแบบระบบสารสนเทศแบบใหม่ตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการออกแบบฐานข้อมูล การประมวลผล การแสดงรายงานรวมถึงโปรแกรมการทำงาน ซึ่งได้ระบบสารสนเทศใหม่เรียกว่า “ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs: แผนธุรกิจ” ประกอบด้วยระบบย่อยที่ได้พัฒนาเกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้ดูแลระบบ 2) ผู้เชี่ยวชาญและให้คำปรึกษา 3) บุคคลทั่วไปหรือผู้ประกอบการ

3. การพัฒนาระบบ

การพัฒนาระบบระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs: แผนธุรกิจ ที่พัฒนาขึ้นเป็นการทำงานในลักษณะเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ผู้วิจัยได้ข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมไว้ ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ คุณลักษณะ ข้อจำกัดของกลุ่มเป้าหมาย รวมไปถึงเนื้อหาหลักนำมาประเมินวิเคราะห์ และจัดระบบ เพื่อให้ได้โครงสร้างข้อมูล และข้อกำหนด โดยจะนำไปสร้างแผนผังเว็บไซต์ รูปแบบของเมนู รวมไปถึงองค์ประกอบต่างๆ ของเว็บ เช่น รูปภาพและกราฟฟิก มัลติมีเดียเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบโครงหน้าตา และลักษณะในด้านกราฟฟิกของหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ประกอบการและผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาได้ใช้งานระบบได้อย่างง่ายดาย ดังนั้นผู้วิจัยใช้โปรแกรม Adobe Photoshop ในการออกแบบ และการเริ่มเขียนเว็บแอปพลิเคชันทีละหน้า

ผู้วิจัยเลือกใช้ระบบฐานข้อมูลของไมโครซอฟต์เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ (Microsoft SQL server version 8.0) ในการจัดการฐานข้อมูล ส่วนการทำงานใช้รหัสโปรแกรมด้วยภาษา HTML, CSS และ Java-Script โดยเก็บข้อมูลและระบบสารสนเทศในโดเมนเนม (Domain Name) และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่เว็บไซต์ <http://www.sme-tk.com> โดยการอาศัยเค้าโครง และองค์ประกอบกราฟฟิกตามที่ออกแบบไว้ เนื้อหาต่างๆ จะถูกนำมาใส่และจัดรูปแบบ ลิงค์และระบบนำทางถูกสร้างองค์ประกอบเสริมต่างๆ ทั่ววงเข้าที่ ยังมีการปรับแต่งองค์ประกอบต่างๆ เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานจริงเพื่อให้เกิดความเหมาะสม เมื่อเว็บไซต์ถูกนำไปใช้งาน ผู้วิจัยได้ดูแลโดยตลอด ซึ่งหน้าที่นี้ครอบคลุมหลายเรื่อง ตั้งแต่การตรวจสอบเว็บเซิร์ฟเวอร์ รวมไปถึงการทดสอบความถูกต้องในรูปแบบของภาษาและการประมวลผล โดยทดลองจากข้อมูลจริงตามขั้นตอนการทำงาน แล้วจึงทำคู่มือการใช้สำหรับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องแล้วจึงทำคู่มือการใช้งานการอบรมการใช้งาน สำหรับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง และมีการเก็บข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

4. การนำไปทดลองใช้และการประเมินผล

การนำระบบที่ได้พัฒนาแล้วไปทดลองใช้จริงกับผู้ประกอบการ SMEs โดยการประชุมชี้แจงและอบรมการใช้งานตามวัตถุประสงค์โครงการวิจัยฯ พร้อมแจกคู่มือการใช้งานของระบบ หลังจากนั้นได้ประเมินความพึงพอใจระบบจากผู้ประกอบการ SMEs ที่สะท้อนถึงผลที่ได้รับจากการประเมินระบบระบบสารสนเทศฯ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขในประเด็นปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจตามแนวทางของแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในรูปของรายงานต่างๆ และผลสรุปของผู้ประกอบการ เพื่อผู้ประกอบการได้แผนธุรกิจและรายงานผล และแนวทางการแก้ไขปัญหาของธุรกิจหรือการพัฒนาธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวัดค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลเทียบกับเกณฑ์ความพึงพอใจ

ผลการวิจัย

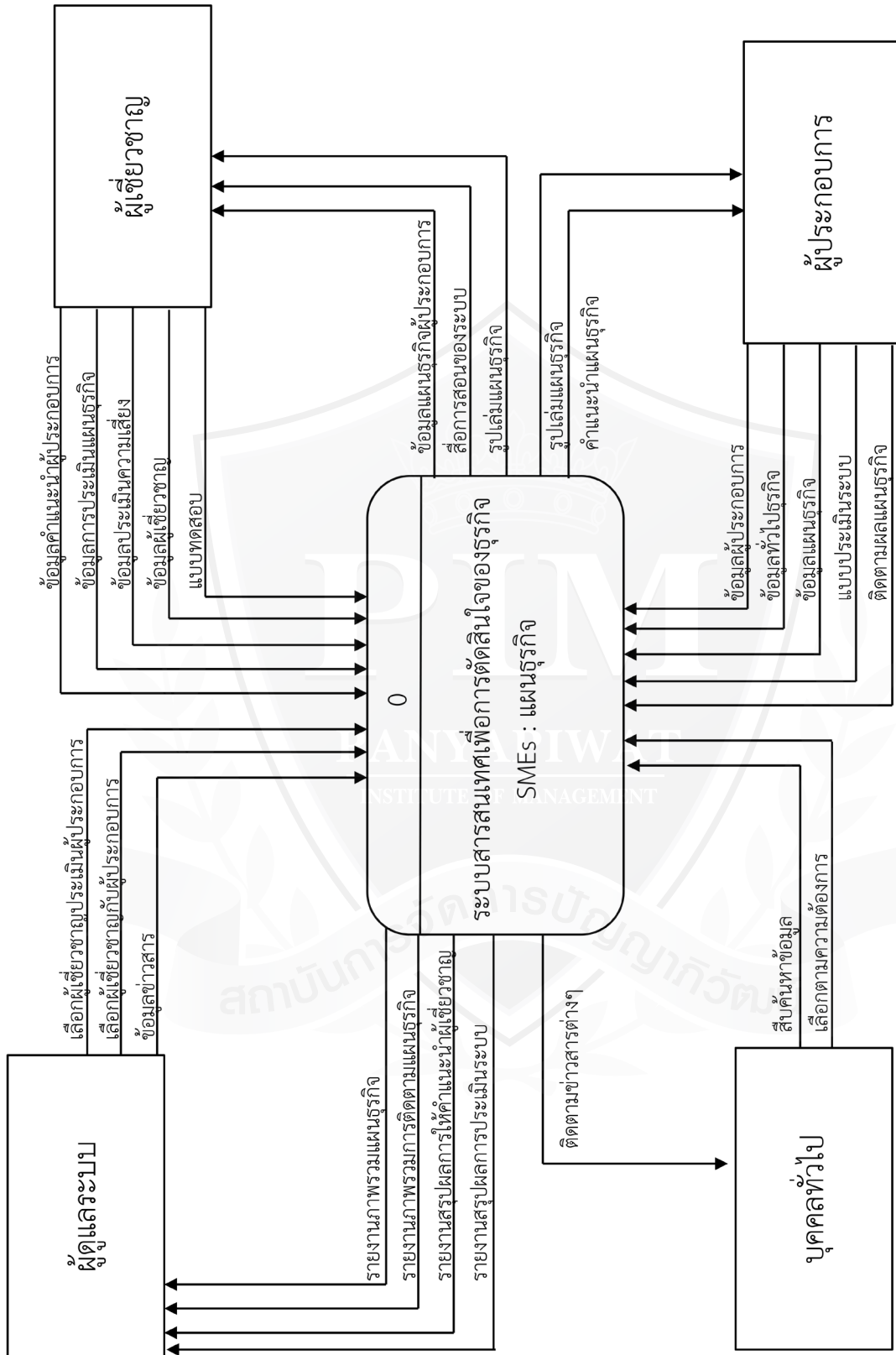
1. บริบทและสภาพการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs: แผนธุรกิจ

จากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิพบว่า การประชาสัมพันธ์ระบบสารสนเทศฯ ในเว็บไซต์ชื่อ <http://www.sme-tk.com> พัฒนาโดยหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการได้เข้าร่วมระบบสารสนเทศฯ และได้เรียนรู้ระบบสารสนเทศฯ เพื่อการพัฒนาธุรกิจให้ดียิ่งขึ้นในอนาคตเพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับธุรกิจ SMEs ซึ่งผู้ประกอบการที่ได้เข้าร่วมระบบสารสนเทศฯ เป็นข้อมูลที่ได้จากการอบรมปฏิบัติการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อที่จะได้นำเสนอสถาบันการเงิน ในลักษณะของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการสามารถปรับปรุงข้อมูลได้ด้วยตนเอง ข้อมูลที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการอาจจะกล่าวได้ว่า ผู้ประกอบการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อการบริหารจัดการธุรกิจเพื่อจัดทำแผนธุรกิจออนไลน์ ซึ่งจะใช้แผนธุรกิจดังกล่าวในการเสนอขอสินเชื่อหรือมีการวางแผน แนวทางการพัฒนาในอนาคตของธุรกิจ SMEs เมื่อสำรวจข้อมูลปฐมภูมิเพื่อศึกษาแผนธุรกิจของผู้ประกอบการรายด้านต่างๆ ตามแนวคิดองค์ประกอบแผนธุรกิจพบว่า ร้อยละ 84.00 มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารธุรกิจ ได้แก่ ระบบทรัพยากรบุคคล ระบบบัญชี โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ร้อยละ 72.58 ไม่สามารถนำข้อมูล รายงานต่างๆ จากระบบมาประยุกต์ใช้กับการบริหารธุรกิจของตนเอง ร้อยละ 87.34 มีปัญหาของการพัฒนาธุรกิจที่สำคัญในด้านการตลาด ด้านการผลิต และด้านการเงิน

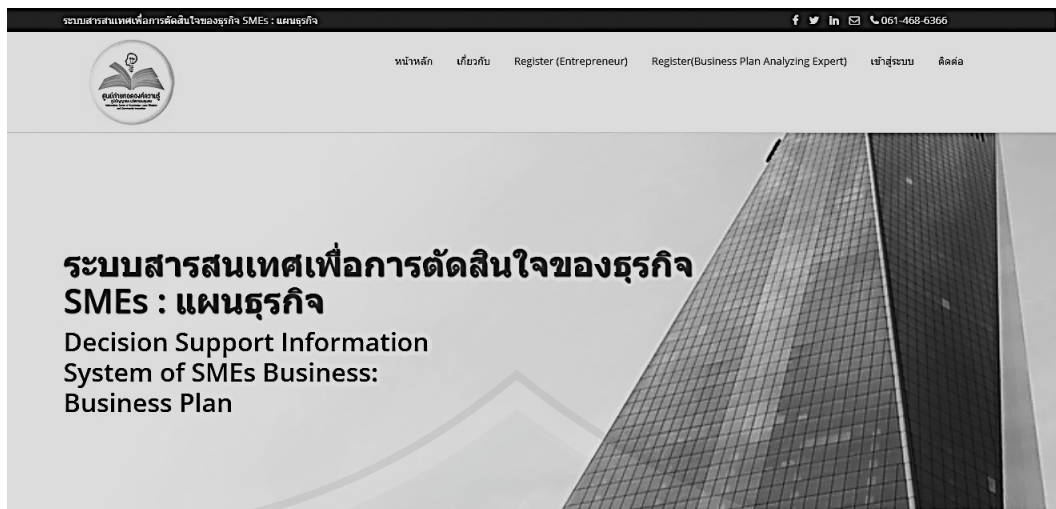
2. ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs: แผนธุรกิจ

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

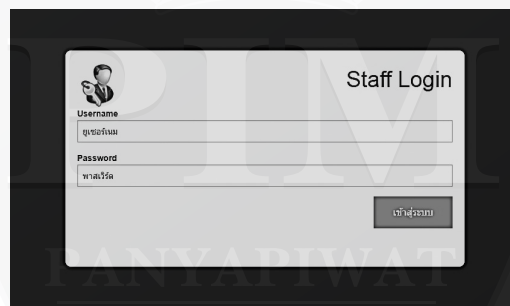
ระบบสารสนเทศที่ได้พัฒนาเพื่อประเมินศักยภาพผู้ประกอบการเกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน 4 กลุ่ม คือ 1) ผู้ดูแลระบบ 2) ผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา 3) ผู้ประกอบการ 4) บุคคลทั่วไป โดยผู้ดูแลระบบทำหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลสำหรับระบบ ได้แก่ การจัดการการกำหนดชื่อผู้ใช้งาน (User) และรหัสผ่าน (Password) และจัดการข้อมูลภาพรวมการประเมินทั้งหมด ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำทำหน้าที่ประเมินแผนธุรกิจในเบื้องต้นและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหรือแนวทางการพัฒนาธุรกิจของแต่ละธุรกิจที่ผู้ดูแลระบบมอบหมายให้ พร้อมพิมพ์รายงานการประเมินตรวจสอบความถูกต้องของแผนธุรกิจก่อนจะส่งข้อมูลไปให้ผู้ประกอบการ SMEs แก้ไขและปรับปรุงให้แผนธุรกิจมีประสิทธิภาพตามที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาต้องการ ส่วนผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลในองค์ประกอบด้านต่างๆ ของแผนธุรกิจ บันทึกในระบบสารสนเทศฯ ผ่านเว็บไซต์และสามารถสืบค้นข้อมูลเลือกดูข้อมูลตามความต้องการเฉพาะข้อมูลกิจการของตนเองเท่านั้น และพร้อมพิมพ์รายงานแผนธุรกิจ ปรับปรุงแผนธุรกิจของตนเองให้ถูกต้องและเชื่อถือได้ และบุคคลทั่วไปสามารถติดตามข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ ของระบบสารสนเทศฯ ดังภาพที่ 1-6



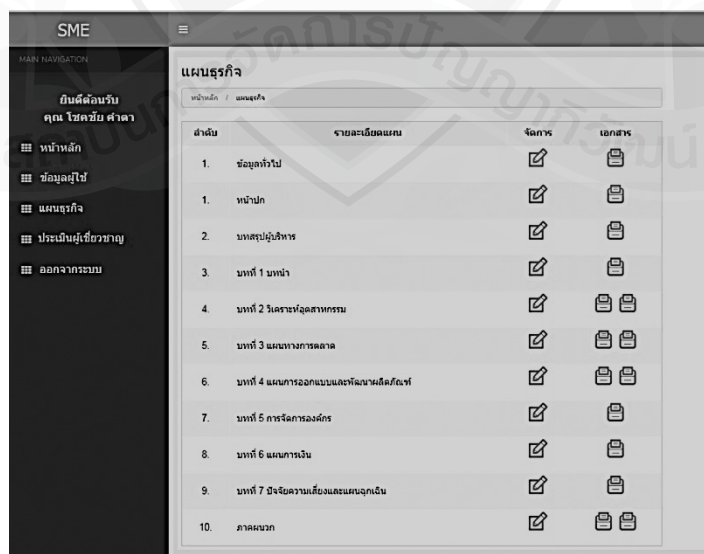
ภาพที่ 1 Context Diagram



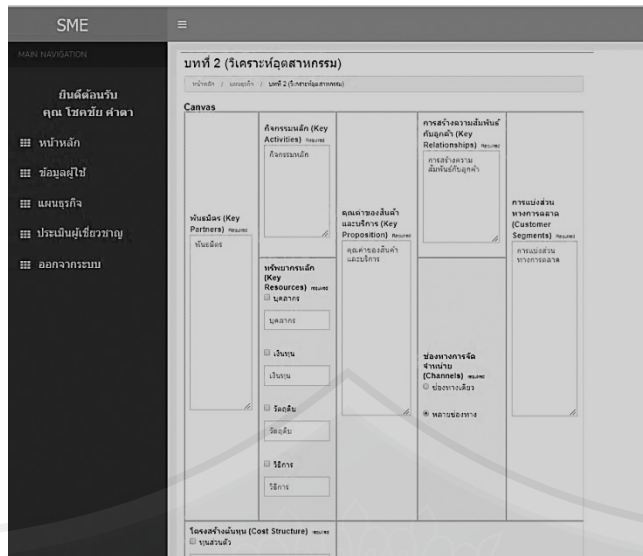
ภาพที่ 2 หน้าหลักระบบสารสนเทศฯ



ภาพที่ 3 เข้าสู่ระบบ (log in)



ภาพที่ 4 หน้าจอหลัก



ภาพที่ 5 การบันทึกข้อมูลด้านการวิเคราะห์อุตสาหกรรม (Canvas Model)



ภาพที่ 6 การบันทึกข้อมูลด้านการเงิน

3. การนำไปใช้และประเมินผล

คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับผู้ประกอบการ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอการทำงานระบบงานใหม่ แผนธุรกิจ โดยทำการคัดเลือกผู้ประกอบการและฝึกอบรมการบันทึกข้อมูล ซึ่งการเก็บข้อมูลผ่านการประเมินระบบสารสนเทศฯ ออนไลน์จากผู้ประกอบการ SMEs ในประเทศไทยจำนวน 200 ราย สรุปผลได้ดังนี้

ผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นตามแบบสอบถามระบบสารสนเทศฯ โดยในภาพรวมของระบบสารสนเทศฯ อยู่ในระดับที่มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83, S.D. = 0.54) โดยเฉพาะด้านประสิทธิภาพของระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.86, S.D. = 0.35) รองลงมาด้านความเป็นไปได้ (ค่าเฉลี่ย 4.85, S.D. = 0.14) และด้านการใช้ประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 4.81, S.D. = 0.95)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ประกอบการรายด้านต่อระบบสารสนเทศฯ สรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านการใช้ประโยชน์ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.81, S.D. = 0.95) มากที่สุดในทุกข้อ ได้แก่ ความน่าสนใจของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.92, S.D. = 0.76) รองลงมาคือความหลากหลายของข้อมูลในแต่ละด้านของศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs (ค่าเฉลี่ย 4.86, S.D. = 0.58) ความเชื่อถือได้ของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.81, S.D. = 0.98) ความเหมาะสมของรูปแบบที่ใช้เพื่อให้ได้ประเด็นปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.75, S.D. = 1.16) และข้อมูลที่มีประโยชน์

ต่อการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.72, S.D. = 1.25)

3.2 ด้านประสิทธิภาพของระบบ ผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจในด้านนี้ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86, S.D. = 0.35) ในรายชื่อระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกรายข้อ ได้แก่ ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.92, S.D. = 0.93) ข้อมูลมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 4.87, S.D. = 0.34) รายงานมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์สามารถใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ประกอบการ SMEs (ค่าเฉลี่ย 4.87, S.D. = 0.46) การแสดงผลลัพธ์รูปของ ข้อความ รูปภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.85, S.D. = 0.52) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.75, S.D. = 0.68) และรายงานมีข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.69, S.D. = 0.27)

3.3 ด้านความเป็นไปได้ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85, S.D. = 0.14) ได้แก่ ระบบสามารถเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการธุรกิจได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.95, S.D. = 0.37) ระบบสามารถใช้เป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ SMEs ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.93, S.D. = 0.48) ระบบสามารถนำไปใช้ได้และประยุกต์กับสถานการณ์ของธุรกิจได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.91, S.D. = 0.29) โดยสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อระบบสารสนเทศฯ

การประเมินระบบสารสนเทศฯ	ค่าเฉลี่ย	S.D.
1. ด้านการใช้ประโยชน์		
1.1 ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจ	4.72	1.25
1.2 ความเหมาะสมของรูปแบบที่ใช้เพื่อให้ได้ประเด็นปัญหา	4.75	1.16
1.3 ความหลากหลายของข้อมูลในแต่ละด้านของศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs	4.86	0.58
1.4 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	4.81	0.98
1.5 ความน่าสนใจของข้อมูล	4.92	0.76
รวมค่าเฉลี่ยรายด้านการใช้ประโยชน์	4.81	0.95
2. ด้านประสิทธิภาพของระบบ		
2.1 การแสดงผลลัพท์รูปของข้อความ รูปภาพ	4.85	0.52
2.2 ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้ตามความต้องการ	4.75	0.68
2.3 รายงานมีข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้	4.69	0.27
2.4 ความครบถ้วนของข้อมูลในระบบ	4.92	0.93
2.5 ข้อมูลมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน	4.87	0.34
2.6 รายงานมีข้อมูลที่เป็นประโยชน์สามารถใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้ประกอบการ SMEs	4.87	0.46
รวมค่าเฉลี่ยรายด้านประสิทธิภาพของระบบ	4.86	0.35
3. ด้านความเป็นไปได้		
3.1 ระบบสามารถนำไปใช้ได้และประยุกต์กับสถานการณ์ของธุรกิจได้จริง	4.91	0.29
3.2 ระบบสามารถเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการธุรกิจได้จริง	4.95	0.37
3.3 ระบบสามารถใช้เป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายผู้ประกอบการ SMEs ได้	4.93	0.48
รวมค่าเฉลี่ยรายด้านความเป็นไปได้	4.85	0.14
ภาพรวมของการประเมินระบบสารสนเทศฯ	4.83	0.54

อภิปรายผล

1. ความสำเร็จของระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs: แผนธุรกิจ

ระบบสารสนเทศฯ นอกจากจะช่วยเป็นสื่อกลางเพื่อเขียนแผนธุรกิจออนไลน์และการพัฒนาการบริหารงานของธุรกิจ SMEs ในแต่ละด้านของธุรกิจแล้ว ยังตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของผู้ประกอบการ และสามารถนำแผนธุรกิจที่ได้จากระบบไปใช้ในงานต่างๆ ของสถาบันการเงิน ได้แก่ การเสนอขอสินเชื่อ การพัฒนาการวางแผนธุรกิจ หรือการแก้ไขปัญหาทางการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งทำให้ข้อมูลแผนธุรกิจที่มีความเชื่อถือ ถูกต้อง และเหมาะสมในการเสนอขอสินเชื่อสนับสนุนจากโครงการทั้งภาครัฐและเอกชน ที่เน้นความสำคัญของแผนธุรกิจในประกอบการวิเคราะห์สินเชื่อสนับสนุนเงินทุนต้นทุนต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ Pongwiritthon, Parkvipas & Songsiroj (2015) ที่กล่าวว่า การประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคเหนือของประเทศไทย ไม่มีความได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อสนับสนุนในการตัดสินใจ เนื่องจากไม่มีความแตกต่างกันด้านการผลิต การตลาด การบริหารจัดการ และการสร้างนวัตกรรมและนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ด้านการเงินไม่มีการจัดทำบัญชีและการบริหารจัดการต้นทุน ไม่มีเครือข่ายความร่วมมือกันทางธุรกิจ และแนวทางแก้ไขปัญหาควรมุ่งเน้น 5 ประการ ได้แก่ 1) การพัฒนาศักยภาพอย่างยั่งยืนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการด้านผลิต การตลาด และการบริหารจัดการ 2) นำความคิดสร้างสรรค์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์ความรู้เฉพาะด้านมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ 3) แสวงหาโอกาสในการขยายตลาดเพื่อเพิ่มรายได้ โดยเฉพาะตลาดในประเทศและขยายเครือข่ายการตลาดจากตลาดในประเทศและต่างประเทศในภูมิภาคใกล้เคียง 4) การบริหารจัดการต้นทุน ด้านพลังงาน ด้านสิ่งแวดล้อม และการประกันความเสี่ยง และ 5) ประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ เช่น E-commerce, Online Marketing ระบบสารสนเทศ

ทางการบัญชีและสารสนเทศเพื่อการจัดการเพื่อลดต้นทุนของธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้นทุนทางการเงินที่ต้องดำเนินการให้ธุรกิจเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่ภาครัฐให้การสนับสนุนการวางแผน การควบคุม การแก้ไขปัญหาของธุรกิจ โดยเน้นการจัดทำแผนธุรกิจ การวิเคราะห์ศักยภาพธุรกิจ และยังสอดคล้องกับ Pongwiritthon & Utama-ang (2010) ที่ได้กล่าวว่า การบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กที่ใช้แนวทางการบริหารตามหน้าที่ การบูรณาการภาวะผู้ประกอบการกับการบริหารการตลาด การบริหารการผลิต การบริหารองค์การ และการบริหารการเงิน ซึ่งต้องมีการพัฒนาภาวะผู้ประกอบการมีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้การสนับสนุนนโยบายการพัฒนาที่ต้องการให้แหล่งเงินทุนต้นทุนต่ำ ใช้งบประมาณการติดตามเพื่อให้เกิดผลทางตรง และมีความรวดเร็วในการพัฒนาธุรกิจ รวมถึงการพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการบริหารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจที่จะสร้างความได้เปรียบในอนาคต

2. ปัจจัยความสำเร็จในการนำไปใช้จริง

รายงานที่ได้นำเสนอจากระบบสารสนเทศ ที่ได้พัฒนาเพื่อการจัดทำแผนธุรกิจแบบออนไลน์ตามองค์ประกอบของแผนธุรกิจของสถาบันการเงินโดยทั่วไป พบว่าผู้ประกอบการ SMEs มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83, S.D.= 0.54) อาจเป็นเพราะที่ผ่านมาไม่มีผู้แนะนำในการจัดทำแผนธุรกิจและกระบวนการในการได้ข้อมูลในการจัดทำแผนธุรกิจของธุรกิจนั้น ซึ่งไม่สามารถนำข้อมูลมาจัดเรียงและมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดแผนธุรกิจที่สามารถนำไปใช้ได้จริง รวมถึงการใช้ระยะเวลาในการจะได้แผนธุรกิจเพื่อยื่นเสนอขอสินเชื่อ ส่งผลต่อความล่าช้าในการตัดสินใจและหมดอายุการขอสินเชื่อของโครงการสนับสนุนจากภาครัฐฯ ดังนั้นระบบสารสนเทศฯ ได้พัฒนาขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ซึ่งมีข้อดีคือ 1) ผู้ประกอบการ SMEs สามารถปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ได้ด้วยตนเองที่จะทำให้รู้ศักยภาพผู้ประกอบการในด้านต่างๆ สามารถทำแผนธุรกิจเพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจและการเข้าถึงแหล่งเงินทุน

ได้ตามองค์ประกอบของการให้สินเชื่อสถาบันการเงิน

2) ผู้ประกอบการมีเว็บไซต์เฉพาะสำหรับการประเมินตนเองและสามารถสร้างเครือข่ายได้ในธุรกิจ SMEs ที่เป็นเฉพาะกลุ่มธุรกิจที่จะเป็นแหล่งข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจ

3) ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบการบริหารงานจากระบบ และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้

4) ผู้ประกอบการสามารถส่งข้อมูลรายงานแผนธุรกิจไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการลงทุนหรือสินเชื่อได้ทันทีผ่านอีเมลของผู้ประกอบการที่ระบุไว้ในฐานข้อมูล ซึ่งสามารถนำไปสรุปข้อแก้ไขข้อมูลได้ตามคำแนะนำเบื้องต้นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เพื่อการดำเนินงานธุรกิจในด้านต่างๆ ให้มีความถูกต้องเหมาะสมตามหลักเกณฑ์ของการให้สินเชื่อสถาบันการเงินต่อไปได้ในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ Kanchanawong (2014) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การนำระบบไปใช้จริงได้นั้นควรมีสิ่งที่เป็นปัจจัย ได้แก่ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต การบำรุงรักษา การเตรียมข้อมูล การจัดฝึกอบรม การประชาสัมพันธ์หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือที่เกี่ยวข้อง เกณฑ์และเครื่องมือวัด การประยุกต์ใช้ทฤษฎีแนวคิดด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โดยให้เกิดความครบถ้วน สมบูรณ์ ความเชื่อถือได้ ถูกต้อง และตรวจสอบได้ของข้อมูลนั้นๆ รวมถึงระบบติดตามประเมินผล และนำข้อมูลต่างๆ มาพัฒนาระบบสารสนเทศให้ตรงกับเกณฑ์ต่างๆ ของความต้องการผู้ใช้ ซึ่งสามารถที่จะนำข้อมูลมาสรุปปัญหาหรือผลรายงานที่เกิดขึ้นเพื่อหาข้อสรุปในการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายของธุรกิจหรือหน่วยงานต่างๆ ได้ในอนาคต

สรุปผล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83, S.D. = 0.54) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs ให้เกิดความยั่งยืนและการเข้าถึงแหล่งเงินทุนตามนโยบายของ

ภาครัฐและเอกชน ควรมุ่งเน้นให้เกิดแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการเพื่อการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs: แผนธุรกิจที่ดีในการนำระบบไปใช้เกี่ยวกับศักยภาพผู้ประกอบการ การเขียนแผนธุรกิจได้ข้อมูลสรุปและการพัฒนาด้านต่างๆ ตามแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแผนธุรกิจและการบริหารจัดการธุรกิจ SMEs ดังนี้

1) ให้ความรู้พื้นฐานการบริหารจัดการธุรกิจที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพื่อการนำความรู้ไปเป็นเครื่องมือประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาของธุรกิจ และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ทันเวลา

2) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการเสนอขอสินเชื่อ ตามองค์ประกอบของการวิเคราะห์สินเชื่อสถาบันการเงิน ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพอย่างยั่งยืน ในด้านการเงิน (แหล่งเงินทุน) ด้านหลักประกัน ด้านบัญชีและภาษี ด้านผลประกอบการตลาด และการบริหารจัดการ การบริหารจัดการต้นทุน และการประกันความเสี่ยง เพื่อให้ผู้ประกอบการ SMEs เข้าถึงแหล่งเงินทุนต้นทุนต่ำได้ง่ายและลดความเสี่ยงในระดับจุลภาค มหภาคของเศรษฐกิจของประเทศ

3) ควรมีระบบติดตาม ประเมินผล และนำข้อมูลต่างๆ มาพัฒนาระบบสารสนเทศให้ตรงกับเกณฑ์ต่างๆ ของความต้องการผู้ใช้ เพื่อนำข้อมูลมาสรุปปัญหาหรือผลรายงานที่เกิดขึ้น เพื่อหาข้อสรุปในการแก้ไขปัญหาที่จะทำใหธุรกิจ SMEs เกิดความยั่งยืนในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ฝ่ายการวิจัยมุ่งเป้า ปี 2560 ได้ให้การสนับสนุนงบประมาณธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และผู้ประกอบการ SMEs ที่ช่วยสนับสนุนข้อมูลในบทความนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับบทความวิชาการฉบับนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบคุณกำลังใจจากครอบครัวที่มีส่วนช่วยให้การทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

References

- Department of Industrial Promotion. (2017). *2 big packages with special measures to drive SMEs in the context of Thailand 4.0 of year 2018*. Retrieved January 15, 2018, from <https://www.dip.go.th/uploadcontent/PR/PRDIP%202018/SMEs%20%20Package.pdf> [in Thai]
- Kanchanawong, P. (2014). Development of Information System for Enhancing the Competitiveness of Home Stay. *KMUTT Research and Development Journal*, 37(4), 503-515. [in Thai].
- Marakas, G. M. (2001). *Systems analysis and design: an active approach*. USA: Prentice-Hall.
- Pongwiritthon, R. & Utama-ang, S. (2010). The management of small and medium enterprises to achieve competitive advantages northern of Thailand. *Journal of management sciences*, 28(1), 49-63. [in Thai]
- Pongwiritthon, R. (2017). *Writing SMEs business Plan for Credit Application*. Chiang Mai: Information Center of Knowledge, Local Wisdom and Community Innovation. [in Thai].
- Pongwiritthon, R., Parkvipas, P. & Songsiriroj, S. (2015). Marketing Mix Factors Affecting Buying Decision of Textile Handicraft from Lanna's Ethnic Wisdom: Pgazkoenyau. *Panyapiwat Journal*, 9(1), 25-36. [in Thai]
- Raymond, L. & St-Pierre, J. (2011). *Entrepreneurial Antecedents and Performance Outcomes of Organizational Development in Manufacturing SMEs*. Retrieved April 30, 2017, from https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/docs/FWG/GSC/Publication/160/33/838/1/53/8/F1067100491_Raymond_StPierre_Paris_QMOD03.pdf
- Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand. (2013). *Report of productivity improvement loan*. Bangkok: Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand. [in Thai]
- The Office of SMEs Promotion. (2013). *Report on Small and Medium Enterprises situation in year 2012*. Retrieved January 3, 2018, from http://cms.sme.go.th/cms/c/portal/layout?p_l_id=22.150 [in Thai]



Name and Surname: Ratthanan Pongwiritthon

Highest Education: Doctor's Degree in Business Administration, Shinawatra University

University or Agency: Information Center of Knowledge, Local Wisdom and Community Innovation

Field of Expertise: Finance, Account Information Management, MIS, Business Management and Community

Address: 350 Moo 6, Mae Hia, Mueang Chiang Mai, Chiang Mai 51000



Name and Surname: Salinee Chaiwattanaporn

Highest Education: Doctor's Degree in Business Administration, Shinawatra University

University or Agency: School of Management, Shinawatra University

Field of Expertise: Management, Marketing

Address: 99 Moo 10, Bang Toey, Sam Khok, Pathum Thani 12160



Name and Surname: Pakphum Pakvipas

Highest Education: International Business Management, International College, Payap University

University or Agency: Information Center of Knowledge, Local Wisdom and Community Innovation

Field of Expertise: International Business , Business Management and Community

Address: 350 Moo 6, Mae Hia, Mueang Chiang Mai, Chiang Mai 51000



Name and Surname: Benyapa Kantawongwan

Highest Education: M.B.A. (Business)

University or Agency: Payap University

Field of Expertise: Business Finance, SMEs and Marketing

Address: Department of Management, Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna, 128 Huay Kaew Rd., Mueang, Chiang Mai 50300