

บทที่ 1

บทนำ

วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise "SMEs") ประกอบไปด้วย กิจการอุตสาหกรรม กิจกรรมการค้า และกิจการบริการ ถือได้ว่าเป็นภาคธุรกิจที่สำคัญของประเทศ เนื่องจากมีจำนวนเป็นสัดส่วนประมาณ 95 เปอร์เซ็นต์ของกิจการทั้งหมดภายในประเทศ ด้วยจำนวนที่มากดังกล่าว จึงสามารถกล่าวได้ว่า SMEs มีบทบาทอย่างสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านการจ้างงาน การสร้างมูลค่าเพิ่มจากอุตสาหกรรมการผลิต การค้า และการบริการ เป็นแหล่งผลิตสินค้าเพื่อทดแทนการนำเข้า เพื่อการบริโภคภายในประเทศ และเพื่อการส่งออกต่างประเทศ เป็นหน่วยการผลิตที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงไปสู่กิจการอื่น ๆ และเป็นจุดเริ่มต้นของการลงทุนประกอบการที่จะพัฒนาเติบโตต่อไปในอนาคต

จากสภาวะปัญหาทางเศรษฐกิจของประเทศ ภาครัฐในส่วนของการส่งเสริมอุตสาหกรรม ได้เล็งเห็นความสำคัญของ SMEs ในทางที่จะแก้ปัญหาดังกล่าว โดยได้มีการออกพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมเพื่อให้มีกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ และมีกฎหมายรองรับในการส่งเสริมสนับสนุน และจูงใจให้เกิดการพัฒนา เพื่อยกระดับความสามารถในการประกอบการอันจะทำให้ SMEs อยู่รอด และเติบโตต่อไป

ปัญหาสำคัญที่ทำให้ SMEs ไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจากปัญหาข้อขัดข้องในตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยีการผลิต การจัดการ การตลาด การเงิน การขาดข้อมูลข่าวสารเพื่อตัดสินใจ ประกอบกับในอดีตที่ผ่านมานโยบาย และมาตรการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้การสนับสนุนธุรกิจ ในภาพรวม ไม่เจาะจงสำหรับกลุ่มใดโดยเฉพาะ เอื้ออำนวยต่อวิสาหกิจขนาดใหญ่ที่มีความพร้อมมากกว่า SMEs ในการเข้าถึง หรือแสวงหาผลประโยชน์ได้ เป็นผลให้ SMEs ของไทยส่วนใหญ่ยังขาดประสิทธิภาพ และขาดการพัฒนา

การวินิจฉัย (Diagnosis) หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร มีหลายวิธีด้วยกัน การใช้แบบสอบถามในการวินิจฉัยตรวจหาสาเหตุของปัญหาเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้ช่วยในการตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้น การจัดทำแบบฟอร์มเพื่อใช้ในการตรวจสอบหาปัญหา หากทำอย่างมีประสิทธิภาพ

นำมาซึ่งข้อมูลที่เหมาะสม และจำเป็นเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ที่จะส่งผลให้สามารถค้นพบปัญหาที่แท้จริงของอุตสาหกรรม นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ

1.1 ปัญหา และเหตุผลในการทำการวิจัย

เนื่องจากการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมใด ๆ ย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นมาทั้งสิ้น ผลลัพธ์ของปัญหาที่เกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อมากน้อยแตกต่างกันไป แต่ผลกระทบดังกล่าวย่อมเกิดผลเสียแก่อุตสาหกรรมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นการตรวจหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น จึงมีความจำเป็นเพื่อใช้เป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหารนำไปปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านที่ดีขึ้นต่อไป เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร

ผู้บริหารของอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อม ส่วนใหญ่พบว่ายังขาดความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในด้านการจัดการอุตสาหกรรมอย่างแท้จริง การบริหารงานส่วนใหญ่มักใช้ประสบการณ์ในการตัดสินใจ และปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ในด้านการจัดการอุตสาหกรรม ส่งผลให้ในกรณีที่ปัญหามีความซับซ้อน การตัดสินใจแก้ปัญหาอาจไม่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

จากรายงานผลการดำเนินงานของ โครงการเร่งรัดปรับปรุงประสิทธิภาพการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อม (โครงการที่ 13 กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ระยะที่ 1) ได้มีการแบ่งประเภทของปัญหาออกเป็นด้านต่าง ๆ คือ ด้านการจัดการ การผลิต การตลาด และการเงิน พบว่า SMEs ในโครงการมีปัญหาด้านการผลิตมากที่สุด โดยมีสัดส่วนสูงถึง 42%

การวินิจฉัยปัญหา เป็นการตรวจสอบเพื่อระบุปัญหา หาก SMEs สามารถมีเครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ และวินิจฉัยสภาพปัญหาของตน ก็จะทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพทำได้ในแนวทางที่เหมาะสม ซึ่งในปัจจุบันพบว่า ในส่วนของโครงการเร่งรัด และปรับปรุงประสิทธิภาพ SMEs ยังไม่มีการสร้างคู่มือเพื่อนำมาใช้ในการวินิจฉัยปัญหาของ SMEs ที่เข้าร่วมโครงการโดยเฉพาะ แต่จะมีการนำเอารูปแบบ และตัวอย่างคำถามของหน่วยงานอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้บ้าง ได้แก่ แบบประเมินการผลิตของ สสท แบบประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ เป็นต้น แต่การนำมาใช้งานก็ยังไม่นำมาใช้ทั้งหมด หรือไม่มีการนำมาใช้กับทุกกิจการที่เข้าร่วมโครงการ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าในขั้นตอนแรกของการตรวจสอบสภาพเพื่อให้ทราบปัญหา และกำหนดแนวทางแก้ปัญหา จึงทำได้โดยการใช้ดุลยพินิจของผู้

ผู้เชี่ยวชาญเป็นหลักเท่านั้น ก่อให้เกิดปัญหาในส่วนของการประเมินผลของโครงการที่มีการประสบปัญหาเกี่ยวกับผลการประเมินปัญหาของแต่ละกลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีรูปแบบแนวคิดที่ต่างกัน ไม่มีมาตรฐานเดียวกัน และอาจส่งผลให้แนวทางการให้คำปรึกษา และปรับปรุงประสิทธิภาพที่ต่างกัน และจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีความเห็นด้วยกับการศึกษาเพื่อจัดทำคู่มือการวินิจฉัยการผลิตสำหรับอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อม เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการตรวจสภาพปัญหาที่มีมาตรฐานตรงกัน ก่อนการกำหนดหัวข้อการปรับปรุง รวมถึงใช้เป็นเครื่องมือเพื่อให้ SMEs ใช้วัดสภาพการผลิตของตนเองได้ ภายหลังจากหมดระยะเวลาการให้คำปรึกษาของกรมส่งเสริมการผลิต เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

- (1) เพื่อสร้างแบบฟอร์มมาตรฐานในการวินิจฉัยปัญหาด้านการผลิตของ SMEs
- (2) เพื่อให้ได้แนวทางในการแก้ปัญหาเบื้องต้นที่ได้จากการวินิจฉัยปัญหาด้านการผลิตของ SMEs

1.3 ขั้นตอนการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัย มีดังต่อไปนี้

- (1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานด้านการผลิต ข้อมูลของ SMEs และสภาพปัญหาในปัจจุบัน
- (2) ศึกษาแบบประเมินของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการผลิต
- (3) เพื่อศึกษาข้อมูลด้านการผลิตอย่างละเอียด (อุตสาหกรรมตัวอย่าง) เพื่อกำหนดโครงสร้างและตัวแปรที่จะใช้ในการวินิจฉัยปัญหา
- (4) จัดทำแบบฟอร์มเพื่อใช้ในการวินิจฉัยสำหรับอุตสาหกรรมตัวอย่าง
- (5) นำไปใช้ตรวจสอบโรงงานตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 18 โรงงานตัวอย่าง
- (6) สรุปผลการประเมิน และปรับปรุงแบบฟอร์มเพื่อการวินิจฉัยอุตสาหกรรมทั่วไป และเปรียบเทียบกับแบบประเมินของหน่วยงานอื่น ๆ
- (7) นำไปตรวจสอบโรงงานตัวอย่างกระจายกลุ่มอุตสาหกรรม เก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 13 โรงงานตัวอย่าง

- (8) สรุปผลการประเมิน เปรียบเทียบผลกับการวินิจฉัยอุตสาหกรรมตัวอย่าง
- (9) จัดทำเป็นคู่มือมาตรฐานของอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อม

1.4 ขอบเขตของการทำวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยมีดังต่อไปนี้

- (1) รูปแบบของการวินิจฉัยจะครอบคลุมการดำเนินงานในด้านการผลิต
- (2) ทดลองใช้แบบฟอร์มกับ SMEs เพื่อทดสอบคู่มือ จำนวน 30 โรงงาน
- (3) ความเชื่อถือได้ของคู่มือในการใช้งานไม่ต่ำกว่า 80%
- (4) สามารถเสนอแนวความคิดถึงสาเหตุปัญหา และแนวทางแก้ปัญหาเบื้องต้นของอุตสาหกรรม

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย มีดังต่อไปนี้

- (1) เพื่อให้ได้คู่มือวินิจฉัยปัญหาด้านการผลิต และเสนอแนวทางแก้ปัญหาเบื้องต้นของ SMEs
- (2) เพื่อให้ผู้บริหาร SMEs มีคู่มือเพื่อใช้ในการวินิจฉัยการผลิต และแก้ปัญหาภายในกิจการ
- (3) เพื่อให้หน่วยงานที่ให้คำปรึกษาแก่ SMEs มีคู่มือเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย