

ประสิทธิภาพการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs
ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิต
ในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ : กรณีศึกษากิจการโรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัด
บุรีรัมย์

THE EFFICIENCY OF PUBLIC POLICY IMPLEMENTATION TO
PROMOTE SMEs IN REGION USE ERP SYSTEM : A CASE STUDY OF
A RICE MILL COMPANY, BURIRAM PROVINCE

ยุพา งานฉมิง

รหัสนักศึกษา 59500820

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail : yupa.ngan@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาประสิทธิภาพการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ:กรณีศึกษากิจการโรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1)ศึกษาประสิทธิภาพนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ 2)ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ:กรณีศึกษากิจการโรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-dept Interview) ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ประกอบด้วย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 6 ผู้บริหารกิจการ หัวหน้างานและพนักงาน ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากภาครัฐ และผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาระบบ ERP โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Content Analysis) ด้วยการนำประเด็นที่ได้รับจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์แล้วนำมาสรุป เพื่อหาประสิทธิภาพและปัจจัยด้านต่างๆ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลกระทบต่อการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาค

ผลการศึกษาพบว่า การนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจาก ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นประสิทธิภาพต่อหน่วยงานภาครัฐผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ สามารถดำเนินโครงการได้ตามวัตถุประสงค์และและเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ส่วนประสิทธิภาพต่อผู้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ทำให้กิจการ ข้อมูลที่นำไปใช้ในการบริหารจัดการมีคุณภาพมากขึ้น ลดข้อขัดแย้งระหว่างแผนก ประหยัดเวลาในการทำงาน การบริหารจัดการธุรกิจภายในเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความสนใจที่จะเข้าร่วมโครงการต่อเนื่อง โดยปัจจัยที่สำคัญในการส่งเสริมให้ SMEs นำระบบ ERP ขนาดใหญ่ไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพคือ ทรัพยากรบุคคล นโยบาย งบประมาณ และการสื่อสาร นอกจากนี้ในอีกมิติหนึ่งที่เกี่ยวข้องคือ ความพร้อมของหน่วยงานผู้รับบริการสนับสนุนจากภาครัฐ ก็ต้องมีศักยภาพ ทั้งในด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร งบประมาณ รวมทั้งบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและให้ความร่วมมือกับองค์กร เช่นกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา แนวทางการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของ SMEs ในการพัฒนาระบบ ERP ควรมีข้อตกลงที่ความชัดเจน และผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบของผู้รับบริการจากหน่วยงานภาครัฐต้องมีความเชี่ยวชาญและเข้าใจในธุรกิจนั้นด้วย ซึ่งจะช่วยให้ มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ SMEs นำนโยบายไปปฏิบัติ ส่งเสริม SMEs ระบบ ERP

ABSTRACT

Study on efficiency of policy implementation for SMEs promotion using large scale ERP system of manufacturing industry in the region: Case study of rice mill in Buriram province. The purpose of this study was to 1) study the efficiency of the implementation of policies to promote SMEs using large scale ERP systems in the manufacturing industry in the region to practice. 2) To study the factors affecting the implementation of SMEs promotion policy using the large ERP system of the manufacturing industry in the region: Case study of rice mill in Buriram Province. Using qualitative research, in-depth interviews with key informants, including executives and staff of the Industrial Promotion Center. The 6 Executive Directors Supervisors and staff Which is a public service recipient. And experts in the development of the ERP system by using the data to analyze the content (Content Analysis) by bringing the issues from the interview and analyze

them. To find efficiency and factors and obstacles that affect the implementation of policies to promote SMEs use the large ERP system of the manufacturing industry in the region.

Effective By considering Those who are involved, whether it be efficiency to government agencies who implement policies. The project can be carried out according to its purpose and according to the plan laid out. Make the customer satisfied. The efficiency of service recipients from government agencies has made the information business used in the management more quality. Reduce conflicts between departments. Save time The management of the internal business more effective. Attention to ongoing participation. Key factors to encourage SMEs to adopt a large ERP system to practice. Effectively, it is human resources, budgetary and policy and communication. In addition, the other dimension is the readiness of government agencies. It must have potential. Both in terms of support from budget managers as well as efficient staff and partnerships with organizations as well.

Suggestions from the study results. Guidelines for implementing policies to promote SMEs use large-scale ERP systems in the manufacturing industry in the region to effectively implement the objectives or targets of SMEs in the ERP system development should be clear agreement. And experts in the development of public sector service providers need to have the expertise and insight they need to be more productive.

Keywords : efficiency, policy implementation, smes , erp system

บทนำ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ถือเป็นหัวใจสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะส่งผลต่อการขยายตัวของอัตราการเติบโตของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product :GDP) ทำให้ภาครัฐของหลายประเทศมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุน SMEs ให้มีศักยภาพในการแข่งขันและสร้างมูลค่าเพิ่มได้ แนวทางการพัฒนาอย่างหนึ่งซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป คือ การส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises หรือ SMEs) ให้มีความเจริญเติบโต แข็งแรงและอยู่รอดได้จะทำให้เศรษฐกิจโดยรวมเข้มแข็งขึ้น และให้สามารถปรับตัวพร้อมรับแรงกดดันและ สามารถแข่งขันในระดับโลกได้ ทั้งนี้ประเทศไทยมีกลไกหลักในการสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบเศรษฐกิจคือมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ที่เป็นแหล่งสร้างงานและสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ ถือเป็นกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาความยากจนของประชากรในประเทศ

ปัญหาในปัจจุบันของ SMEs มีต้นทุนการประกอบธุรกิจที่สูงขึ้น ซึ่งมาจากการปรับขึ้นค่าแรงขั้นต่ำ ต้นทุนวัตถุดิบ ค่าขนส่ง และอื่นๆ ส่งผลให้การแข่งขันรุนแรงขึ้น และ SMEs ยังมีปัญหาพื้นฐานจากการทำงานต่างๆ เช่น

- มีวัตถุดิบไม่พอใช้ในการผลิต
- ผลิตสินค้าไม่ทันตามกำหนดส่ง
- จำนวนของสต็อกสินค้าไม่ถูกต้อง
- มีการทำงานที่ซ้ำซ้อน
- ขาดการวางแผนและควบคุมการผลิตที่มีประสิทธิภาพ
- ไม่สามารถปิดบัญชีได้เนื่องจากเอกสารไม่ครบ หรือล่าช้า
- ผู้บริหารได้รับรายงานจำเป็นล่าช้าไม่ถูกต้อง และไม่ครบถ้วน

ดังนั้น SME จึงจำเป็นต้องนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการแก้ปัญหาการทำงาน ช่วยบริหารจัดการปัญหาต่างๆ ข้างต้น โดยโปรแกรม Enterprise Resource Planning (ERP) จึงได้ถูกพัฒนาเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว โปรแกรม ERP หรือ ระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศที่สามารถบูรณาการงานหลัก (Core Business Process) ขององค์กรทั้งหมดเข้าด้วยกัน ได้แก่ ระบบขาย (Sales Orders), ระบบซื้อ (Purchase Orders), ระบบสินค้าคงคลัง (Inventory Management), ระบบวางแผนการผลิต (Production Planning), ระบบการผลิต (Production), ระบบบริการ (Service Orders), และ ระบบบัญชีและการเงิน (Financials) จากที่ผ่านมามีผู้ประกอบการ SMEs ไม่กล้าตัดสินใจที่จะนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร เนื่องจากมีต้นทุนการพัฒนาระบบสูง และมีความเสี่ยงสูงที่จะล้มเหลว ทำให้ไม่มีข้อมูลที่จะตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ผู้บริหารขาดข้อมูลในการนำมาวิเคราะห์และตัดสินใจ ส่งผลถึงการเสียโอกาสในการทำธุรกิจ จากความสำคัญและปัญหาอุปสรรคของอุตสาหกรรมดังกล่าว ภาครัฐจึงให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนา SMEs ในการบริหารจัดการอุตสาหกรรม SMEs ของไทย โดย SME จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือทางด้านวิชาการ และได้รับคำปรึกษาแนะนำทั้งในด้านการตลาด การผลิต การเงินและบัญชี ตลอดจนด้านการบริหารจัดการ เป็นต้น การพัฒนาเทคโนโลยีช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านต่างๆ ช่วยลดต้นทุนการผลิต โลจิสติกส์ เพิ่มผลิตภาพ และประสิทธิภาพการผลิต (Productivity) ในขณะเดียวกันก็ช่วยให้ผู้บริโภคเข้าถึงสินค้าได้ง่ายขึ้น

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายในการเร่งผลักดันประเทศไทย ไปสู่เศรษฐกิจดิจิทัล โดยการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ เพื่อรองรับเศรษฐกิจยุคใหม่ ที่มีความทันสมัยเพิ่มมากขึ้น โดยให้การส่งเสริมสนับสนุน SMEs ให้มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาให้ SMEs สามารถสร้างผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) และมีขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น ด้วยการส่งเสริมสนับสนุนและกระตุ้นให้ SMEs นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินธุรกิจให้มากขึ้น ดังนั้น จึงได้จัดทำโครงการส่งเสริมโดยโครงการมีเป้าหมายเพื่อให้

ผู้ประกอบการกลุ่ม SMEs ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างโอกาสการแข่งขัน จากการนำระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ไปใช้ มีการปรับเปลี่ยนจากระบบ Manual ไปเป็นการนำเอาระบบ ERP ไปเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยลดต้นทุน และเพิ่มผลิตภาพในกิจการ การจัดการองค์กรวิสาหกิจโดยรวมผ่านการวางแผนทรัพยากรวิสาหกิจ (Enterprise Resource Planning (ERP)) ที่เชื่อมโยงระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรวิสาหกิจเข้าด้วยกัน ซึ่งจะช่วยให้การวางแผนและบริหารทรัพยากรขององค์กรวิสาหกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สินค้ามีมาตรฐาน ลดต้นทุนการผลิตและเวลาในการผลิต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันของ SMEs ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างทันทั่วถึง

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาซึ่งทำงานอยู่ในหน่วยงานที่ส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการและอุตสาหกรรมไทยในภูมิภาค จึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ โดยค้นหา ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานและแนวทางพัฒนาให้การส่งเสริมการนำระบบ ERP ไปใช้ในอุตสาหกรรมภูมิภาค เพื่อจะได้นำผลการศึกษานี้ ไปเป็นแนวทางในการช่วยเหลือ สนับสนุน และพัฒนาระบบการส่งเสริม SMEs ให้ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน พร้อมทั้งสามารถพัฒนารูปแบบการให้บริการอุตสาหกรรมภูมิภาค ที่ต้องการนำระบบ ERP มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อความอยู่รอดอย่างเข้มแข็ง และยั่งยืนของอุตสาหกรรมในภูมิภาคของไทย

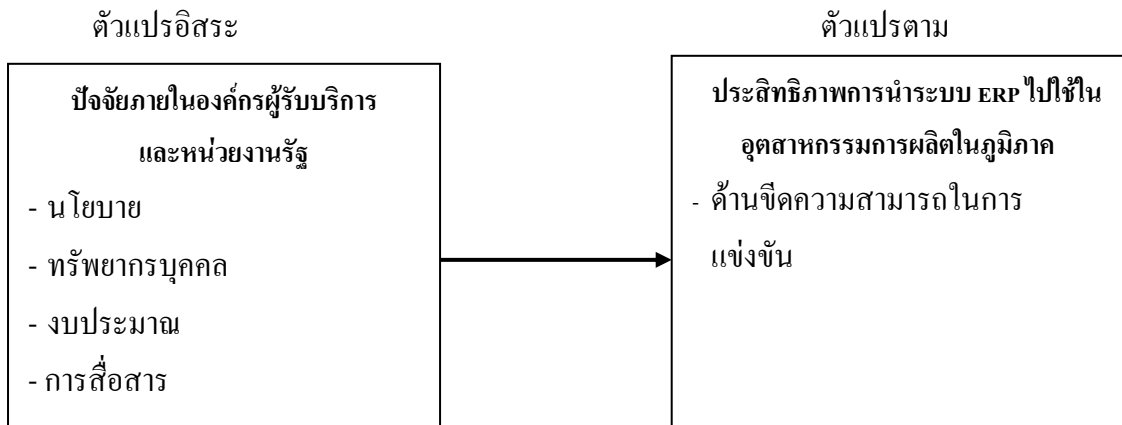
วัตถุประสงค์ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ:กรณีศึกษากิจการ โรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ:กรณีศึกษากิจการ โรงสีข้าวหนึ่งแห่งในจังหวัดบุรีรัมย์
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ:กรณีศึกษากิจการ โรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการนำระบบ ERP ไปใช้ในอุตสาหกรรมภูมิภาค กรณี กรณีศึกษากิจการ โรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยต่างๆ และเพื่อให้เป็นไปตามบริบทของความสำเร็จของระบบ ERP ของบริษัทที่ใช้เป็นกรณีศึกษา สามารถเขียนกรอบแนวคิดการศึกษาได้ดังนี้



สมมติฐานในการศึกษา

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหา ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานในการศึกษาคือ ปัจจัยภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการนำนโยบายการส่งเสริม SMEs นำระบบ ERP ขนาดใหญ่ไปปฏิบัติในอุตสาหกรรมการผลิตภูมิภาค : กรณีศึกษา กรณีศึกษากิจการ โรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์

ขอบเขตในการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการส่งเสริม SMEs นำระบบ ERP ขนาดใหญ่ไปปฏิบัติในอุตสาหกรรมการผลิตภูมิภาค : กรณีศึกษา กรณีศึกษากิจการ โรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ ในส่วนของส่วนของแผนงานที่มีการนำเอาระบบ ERP ไปใช้ใน Module ที่ได้รับการพัฒนาและเลือกใช้

2. ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญประกอบด้วย ผู้บริหารกิจการ ผู้ใช้งาน ผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ประสานงาน ผู้บริหารหน่วยงาน และหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบ

ERP โดยไม่รวมถึงบุคคลที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบให้กับกิจการกรณีศึกษากิจการโรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์

3. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษารุ่นนี้ เริ่มตั้งแต่ เดือนกุมภาพันธ์ 2560 ถึงเดือนเมษายน 2560

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้จากการประสิทธิภาพการนำนโยบายการส่งเสริม SMEs นำระบบ ERP ขนาดใหญ่ไปปฏิบัติในอุตสาหกรรมผลิตในภูมิภาค : กรณีศึกษา กิจการโรงสีข้าวหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ ในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม SMEs ในด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ต่อไป

ระเบียบวิธีการศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษา

เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลและข้อเท็จจริงที่เกิดจากการนำระบบ ERP ไปใช้จึงได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ เป็นบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำระบบ ERP ไปใช้ ในครั้งนี้จำนวน 10 คน แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. บุคลากรภาครัฐ จำนวน 3 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ประสานงาน จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 6 จำนวน 1 คน
2. บุคลากรในบริษัทซึ่งเป็นผู้รับบริการจากภาครัฐ 6 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารกิจการ 1 คน ผู้ใช้งานระบบ ERP 5 คน
3. บุคลากรภายนอก ผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบ ERP 1 คน ซึ่งเป็นผู้จำหน่ายและติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษารุ่นนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อเป็นข้อมูลในการหาปัจจัยที่ส่งเสริมให้การนำนโยบายภาครัฐมาส่งเสริม SMEs ให้ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ในอุตสาหกรรมการผลิตส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพและหาแนวทางพัฒนาการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับอุตสาหกรรมภูมิภาคต่อไป ผู้ศึกษาใช้แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-dept Interview) โดยมีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ในการสัมภาษณ์ เป็นคำถามปลายเปิด (Open – ended question) โดยสร้างจากแนวคิดที่ได้สังเคราะห์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการศึกษา ผู้ศึกษาจะใช้วิธีสนทนาพูดคุยและสังเกตพฤติกรรมในการแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นข้อคำถาม และนำเข้าสู่การสนทนาเพื่อให้ได้ข้อมูล

จากผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ อย่างไรก็ตามในการสัมภาษณ์นั้นอาจมีการเพิ่มเติมหรือปรับเปลี่ยนในบางส่วนเพื่อความเหมาะสมหรือเป็นข้อมูลที่จะช่วยเสริมให้ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น การสัมภาษณ์ดำเนินการในช่วงระหว่างเดือนมีนาคม 2560 – เมษายน 2560 และการสัมภาษณ์ดำเนินการโดยผู้เขียนเองทั้งสิ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการประสานนัดหมายเพื่อเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ โดยก่อนสัมภาษณ์ผู้ศึกษาจะอธิบายถึงจุดมุ่งหมายในการสัมภาษณ์ และหัวข้อในการศึกษา เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเข้าใจ ซึ่งแนวทางการสัมภาษณ์จะแบ่ง 3 ส่วนโดยเริ่มต้นจากการสัมภาษณ์ ส่วนที่หนึ่งคือบุคลากรภาครัฐเกี่ยวกับ การนำนโยบายมาใช้ วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดที่ต้องการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค ส่วนที่สองบุคลากรในบริษัทซึ่งเป็นผู้รับบริการจากภาครัฐเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ความคิดเห็นต่อนโยบายและกระบวนการการรับบริการจากภาครัฐ เป็นต้น ส่วนที่สามผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบ ERP เกี่ยวกับการพัฒนา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษามีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-dept Interview) โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Content Analysis) ด้วยการนำประเด็นที่ได้รับจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์แล้วนำมาสรุป เพื่อหาประสิทธิภาพและปัจจัยการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของ อุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาค รวมทั้งปัญหา อุปสรรค เพื่อดูความสอดคล้อง เชื่อมโยงกัน ว่ามีความเหมือนหรือต่างกับทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องอย่างไร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ส่วนที่ 1 รายละเอียดผู้ให้ข้อมูลในการศึกษา

- | | | |
|------------|----------------------------|---|
| 1. เพศชาย | ตำแหน่งผู้อำนวยการ | หน่วยงานภาครัฐ |
| 2. เพศชาย | ตำแหน่งผู้ประสานงาน | หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 2 คน |
| 3. เพศชาย | ตำแหน่งผู้บริหารกิจการ | กิจการโรงสีข้าวหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ |
| 4. เพศหญิง | ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายสตรี | กิจการโรงสีข้าวหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ |
| 5. เพศหญิง | ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบัญชี | กิจการโรงสีข้าวหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ |
| 6. เพศหญิง | ตำแหน่งพนักงานบัญชี | กิจการโรงสีข้าวหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ 2 คน |
| 7. เพศชาย | ตำแหน่งพนักงานสตรี | กิจการโรงสีข้าวหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ 2 คน |

กิจการกรณีศึกษากิจการโรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นธุรกิจโรงสีข้าว ขายข้าวสารบรรจุถุง และการส่งออก มีพนักงาน 200 คน ซึ่งแต่เดิมนั้น ไม่มีโปรแกรมในการบริหารจัดการ มีเพียงโปรแกรมสำนักงาน และ โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านบัญชีในการบริหารจัดการ จึงประสบ

ปัญหาการจัดการข้อมูล การเชื่อมโยงระหว่างแผนก การตรวจดูรายงาน ซึ่งทำให้การตัดสินใจที่ล่าช้า ผู้บริหารกิจการจึงสนใจรับการสนับสนุนจากกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

2. ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ

ประสิทธิภาพการนำนโยบายภาครัฐในการส่งเสริม SMEs มาใช้

ตัวแทนผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐให้ความเห็นว่า การกำหนดนโยบายมีความเหมาะสมแล้วเนื่องจาก SMEs ในพื้นที่มียังความต้องการ ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม เนื่องจากพิจารณากับแผนที่วางไว้ว่าจะเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้ และจากเสียงตอบรับจากผู้ประกอบการพบว่าโดยส่วนใหญ่มีความสนใจอยากเข้าโครงการต่อเนื่อง โดยอยากให้ภาครัฐมีการสนับสนุนต่อเนื่องในเฟส 2 และ ช่วยเรื่องการพัฒนาพนักงานในบริษัทเพิ่มต่อไป

ตัวแทนเจ้าหน้าที่ประสานงานหน่วยงานภาครัฐ ได้ให้ความเห็นว่า ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการและเคยใช้ระบบโปรแกรมในการบริหารงาน กิจการมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว และพนักงานก็มีความรู้เป็นพื้นฐานเดิมอยู่แล้วจึงไม่ใช่เรื่องยากที่จะประสบความสำเร็จ และผลตอบรับที่ได้จากผู้ประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการอยากเข้าโครงการต่อเนื่องแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จและความประทับใจที่เกิดขึ้น

ผู้บริหารกิจการให้ความเห็นว่า บริษัทได้ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการ เพราะทำให้บริษัทมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีการเชื่อมโยงเป็นระบบมากขึ้น และยังมีข้อมูลใช้ในการตัดสินใจ

หัวหน้างานให้ความเห็นว่า ระบบ ERP ทำให้มีข้อมูลเดียวกันทั้งบริษัทประหยัดเวลาในการทำงาน ทำให้ช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่งซื้อของและการผลิตได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะแผนกบัญชีกับสต็อก คลังสินค้าที่มักจะมีปัญหาเรื่องยอดสต็อก ทำให้ส่งของให้ลูกค้า เมื่อมาทำโปรแกรมนี้น่าจะทำให้ทำงานได้เร็วขึ้น

พนักงานด้านสต็อกให้ความเห็นว่า การทำงานที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลข้ามแผนกได้ จึงช่วยประหยัดเวลาในการทำงานส่วนหนึ่ง รู้สึกพอใจที่ทำให้ไม่ต้องมีเรื่องเข้าในผิดกับอีกแผนกหนึ่งในเรื่องการสื่อสารและการประสานงานกัน

พนักงานด้านบัญชีให้ความเห็นว่า คงต้องใช้เวลาเรียนรู้สักพักเนื่องจากโปรแกรมที่ใช้อยู่เดิมในบริษัทเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปด้านบัญชี ซึ่งยังไม่มีเปลี่ยนแปลงฐานข้อมูลบัญชี ทำให้ต้องทำงานคู่ขนานกันไป คิดว่าถ้ามีการเปลี่ยนแปลงระบบเรียบร้อยแล้วจะส่งผลให้ทำงานเร็วขึ้น โดยเฉพาะมูลค่าสินค้าคงคลัง

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า การนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากการมีคุณภาพของข้อมูลที่นำไปใช้ ลดข้อขัดแย้งระหว่างแผนก ประหยัดเวลาในการทำงาน และ

มีความพึงพอใจ จึงสนใจที่จะเข้าร่วมโครงการต่อเนื่อง และทางหน่วยงานภาครัฐที่นำนโยบายมาปฏิบัติก็สามารถดำเนินโครงการได้ตามวัตถุประสงค์และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ส่วนที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่

ด้านนโยบาย

ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐ เนื้อหาสาระของนโยบายมีความเหมาะสม เนื่องจากมุ่งหวังที่จะช่วยเหลือ SMEs ในพื้นที่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน ในการติดตั้งพัฒนาระบบ ERP

เจ้าหน้าที่ภาครัฐ เห็นว่าโครงการนี้วัตถุประสงค์มีความชัดเจน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีปัญหาน้อย

ผู้บริหารกิจการ เข้าใจในวัตถุประสงค์ที่รัฐบาลต้องการช่วยเหลือสนับสนุน SMEs แต่ในการกำหนดแผนงานเพื่อให้สอดคล้องกับระบบที่รัฐบาลได้มีการช่วยเหลือนั้น ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารของบริษัทในหลายๆ ด้าน ซึ่งอาจมีผลกระทบบ้าง ต่อการดำเนินงานในปัจจุบัน

หัวหน้างาน เข้าใจในหลักการที่รัฐบาลมีนโยบายในการช่วยเหลือบริษัท และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือ

พนักงาน การที่มีโครงการเข้ามาช่วย ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ก็ยินดีและผู้บริหารก็ได้เห็นนโยบายที่ชัดเจนในการนำระบบ ERP มาใช้

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบ ให้ความเห็นว่า นโยบายนี้เป็นนโยบายที่ดี และควรมีต่อเนื่องถ้าหากปฏิบัติได้จะทำให้ SMEs ยกกระดับเพิ่มขึ้น และ SMEs ที่มาเข้าร่วมโครงการ ต้องมีความชัดเจนในเป้าหมายของงานจะได้วางแผนการทำงาน ผู้พัฒนาระบบ ให้บรรลุผล ได้ง่ายขึ้น

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านนโยบาย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่เข้าใจวัตถุประสงค์นโยบาย แต่ในเรื่องของการกำหนดเป้าหมายการทำงานของ SMEs ในการพัฒนาระบบ ERP จะต้องมีความชัดเจน เพื่อจะได้นำไปจัดทำแผนการดำเนินงานและการติดตาม ทำให้การดำเนินการเสร็จทันเวลาตามแผนที่กำหนดไว้

ด้านงบประมาณ

ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐ เห็นว่า การให้การสนับสนุนมีความเหมาะสม ทั้งนี้ SMEs ที่เข้าร่วมโครงการ จะต้องจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งเพื่อให้สามารถดำเนินการได้เสร็จตามแผน แต่ทั้งนี้การพิจารณาการให้สนับสนุนงบประมาณไม่ควรซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่นในเรื่องเดียวกัน หรือเรื่องเดียวกันในปีต่อไป เนื่องจากงบประมาณของรัฐบาลจะต้องให้บริการสาธารณะ

เจ้าหน้าที่ประสานงาน เห็นว่า โครงการที่มาช่วยผู้ประกอบการนี้ ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ กิจการนี้เป็นกิจการ โรงสีที่รับซื้อข้าวปริมาณมาก ถ้ามีระบบมากขึ้นก็จะสามารถซื้อข้าวชวานามาผลิตและส่งขายลูกค้าได้เร็วขึ้น คงจะเกิดประโยชน์กับท้องถิ่น

ผู้บริหารกิจการเห็นว่า กิจการได้จัดเตรียมงบประมาณที่เหมาะสม ไว้สำหรับการปรับปรุงระบบ งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนก็ถือว่าเป็นประโยชน์ในช่วงเริ่มต้น และมีค่าใช้จ่ายในส่วนที่เกี่ยวกับการปรับปรุง ฮาร์ดแวร์ เพื่อที่จะทำงานได้เร็วมากขึ้น ทั้งนี้มีความตั้งใจที่จะพัฒนาให้เป็นระบบอัตโนมัติ โดยการนำเอาบาร์โค้ดมาช่วย เพื่อลดเวลาการทำงาน หรือการค้นหาเอกสาร การสูญหายของข้อมูล และก็จะลงทุนเพิ่มในส่วนของเซิร์ฟเวอร์ เพื่อให้ระบบเสถียรมากขึ้น

พนักงานเห็นว่าผู้บริหารสนับสนุนด้านงบประมาณเป็นอย่างดี เพราะมุ่งหวังจะให้ทำงานได้ดี ไม่ผิดพลาด ลดขั้นตอน

ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบ เห็นว่า การสนับสนุนของภาครัฐก่อให้เกิดการปรับปรุงองค์กร และยังเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ IT ในพื้นที่ด้วย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านงบประมาณ มีความเหมาะสมและในการสนับสนุนของภาครัฐควรให้บริการให้กับ SMEs เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของการพัฒนา

ด้านทรัพยากรบุคคล

ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐ ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ประสานงานหน่วยงานภาครัฐมีความเหมาะสม แล้วเพราะก็เคยมีประสบการณ์ในการใช้งาน โปรแกรม ERP ในการทำงานมาบ้างแล้ว และในภาคของ SMEs ก็ควรจัดเตรียมบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการเรียนรู้และปรับปรุงเพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ เห็นว่า การที่จะประสบความสำเร็จในการพัฒนาระบบ ERP ได้นั้นจะต้องมีทีมงานที่ดีในการรองรับคำแนะนำและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงให้งานดีขึ้น และไม่ควรมีปัญหาคนเข้าออกบ่อย หรือเปลี่ยนคนทำงาน จะทำให้โครงการเป็นไปอย่างล่าช้า

ผู้บริหารกิจการ ให้ความเห็นว่า บุคลากรเป็นหัวใจสำคัญในการผลักดันให้งานสำเร็จไปได้ ทั้งนี้จะต้องมีการจัดอบรมและรับทราบให้ทุกหน่วยงานในบริษัทปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

หัวหน้างาน ให้ความเห็นว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จทุกคนต้องร่วมมือกันทำ ไม่เกี่ยงงานกัน

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล พบว่า ทุกคนให้ความเห็นว่า บุคลากรเป็นกลไกหลักในการผลักดันให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ

ด้านการสื่อสาร

ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐ ให้ความเห็นว่า การสื่อสารและทำความเข้าใจร่วมกัน ระหว่าง SMEs หน่วยงานภาครัฐ และผู้พัฒนาระบบ จะทำให้เกิดความร่วมมือ ให้งานสำเร็จไปได้

ผู้บริหารกิจการ ให้ความเห็นว่า มีความจำเป็นที่จะต้องสื่อสารให้พนักงานทุกระดับได้รับรู้ถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแนวทางในการนำระบบ ERP มาใช้ เพื่อการทำงานร่วมกันทั้งองค์กร ส่วนใหญ่ที่ผ่านมาเกิดความล้มเหลวเนื่องจากพนักงานไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่วางไว้

หัวหน้างาน ให้ความเห็นว่า ควรมีการติดต่อสื่อสารระดับหัวหน้างาน หรือ พนักงาน เพื่อให้สามารถถ่ายทอดความรู้และแนวทางปฏิบัติ ให้รับทราบทั่วถึงกัน และควรมีกิจกรรมให้ทำ เพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจในระหว่างแผนกได้ง่ายขึ้น

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการสื่อสาร พบว่า ทุกคนให้ความเห็นว่า การสื่อสาร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานเอกชน ซึ่งการสื่อสารที่ดี สามารถช่วยสร้างการรับรู้และเข้าใจได้ดีขึ้นในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การบรรลุแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. ส่วนที่ 4 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่

ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐ ให้ความเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรค ในการพัฒนาระบบ ในส่วนภูมิภาค ส่วนหนึ่งเป็นเพราะในภูมิภาคนั้น ไม่มีผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบดังกล่าว หรือ หากมีก็จำนวนน้อย ทำให้จำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญจากพื้นที่ในส่วนกลางหรือกรุงเทพฯ จึงทำให้ การดำเนินการพัฒนาระบบในพื้นที่ อาจเกิดความล่าช้าและมีความติดขัดบ้าง รวมทั้งในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณของภาครัฐในการส่งเสริมให้ใช้ ERP ในกิจกรรมดังกล่าวควรมีความ ต่อเนื่องหรือมีการส่งต่อภารกิจให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้โดยสะดวก นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนา บุคลากรภาครัฐ ให้มีความรู้ความสามารถเพื่อที่จะได้มีความสามารถให้ความช่วยเหลือ SMEs ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เจ้าหน้าที่ประสานงานหน่วยงานภาครัฐ เห็นว่าโครงการนี้เป็นโครงการใหม่ของรัฐบาล ที่ทางส่วนภูมิภาคได้รับงบประมาณจากส่วนกลาง มานำร่องในพื้นที่ภูมิภาค ทำให้ผู้ประกอบการในพื้นที่ภูมิภาคยังไม่มีความเข้าใจในประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการมากนัก เจ้าหน้าที่จึงต้องให้ ข้อมูลอย่างละเอียดเพื่อทำให้ผู้ประกอบการเกิดความสนใจและเข้าร่วมโครงการ ดังนั้นหากมีการ ดำเนินงานในครั้งต่อไป ควรส่งเสริม SMEs ที่เคยเข้าร่วมโครงการ เป็นแม่แบบในการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์โครงการต่อไป

ผู้บริหารกิจการ เห็นว่า การดำเนินการที่มีการลงทุนสูงนี้ควรมีระบบการทำระบบ DEMO ให้ลองใช้งานก่อนการลงทุน และผู้พัฒนาระบบ ควรมีความเชี่ยวชาญในกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่ง จะเป็นประโยชน์อย่างมากในการปรับปรุงวิธีการทำงานและลดเวลาในการพัฒนาระบบ โดยในการ กำหนดขอบเขตของงานควรมีการกำหนดที่ชัดเจนซึ่งจะทำให้ลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลอัน เป็นเหตุล่าช้าไม่ตรงตามแผนงาน และเสียค่าใช้จ่ายมากขึ้น

หัวหน้างาน เห็นว่า ผู้บริหารให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี แต่ในการจัดเตรียมข้อมูลในการพัฒนาระบบควรมีการเร่งรัด ตัดสินใจเพื่อให้การทำงานเร็วขึ้น

พนักงาน เห็นว่า การดำเนินงานที่ควบคู่กัน 2 ระบบ ทำให้การทำงานล่าช้า จึงควรเร่งให้สามารถจัดทำข้อมูลเชื่อมโยงกัน เพื่อประหยัดเวลาในการทำงานมากขึ้น

ผลจากการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค พบว่า ส่วนใหญ่ เกิดขึ้นกับผู้รับบริการจากภาครัฐ ซึ่งเกิดจากปัจจัย หลายๆ อย่างที่ส่งผลต่อการนำ ระบบ ERP มาใช้ ทั้งความพร้อมของบุคลากรที่จะนำระบบมาใช้ ข้อจำกัดของระบบ และขั้นตอนการพัฒนาระบบมาปรับใช้ ในส่วนของหน่วยงานภาครัฐในภูมิภาคก็เกิดปัญหาจากข้อจำกัดจากพื้นที่ รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณที่ไม่ต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ประกอบการอาจไม่ได้รับการพัฒนาที่ต่อเนื่องและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดของการใช้จ่ายงบประมาณ

สรุปผลการศึกษา

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้มีนโยบายในการสนับสนุนส่งเสริมให้ SMEs ในภูมิภาค ได้นำเอาระบบ ERP ขนาดใหญ่ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการติดตั้งและพัฒนาระบบสูง โดยศึกษาประสิทธิภาพปัจจัยและปัญหาอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ โดยใช้โรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูล ผ่านการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-dept Interview) เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ ที่มุ่งเน้นสะท้อนถึงสภาพปัจจุบัน และตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ประสานงานจากภาครัฐ ผู้บริหารกิจการกรณีศึกษากิจการโรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ หัวหน้าแผนก และพนักงานในกิจการที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบ

ผลการศึกษาพบว่า การนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ: กรณีศึกษากิจการโรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ นั้นมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการดำเนินโครงการเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้แม้จะมีข้อจำกัดด้านการพัฒนาระบบ ERP เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างอุปกรณ์เครื่องจักรดิจิทัลให้สมบูรณ์ อาจต้องใช้เวลามากกว่าแผนที่วางไว้เล็กน้อยแต่ก็สามารถดำเนินการได้จนแล้วเสร็จโดยไม่เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานภาครัฐผู้รับผิดชอบและผู้รับบริการจากภาครัฐ ในมุมมองที่ผู้ประกอบการที่ได้รับประโยชน์ ทำให้ปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ สามารถบูรณาการงานหลักขององค์กรได้ ลดขั้นตอนการทำงาน ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นมาตรฐานและยังเป็นเครื่องมือในการ

ปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรเข้าด้วยกัน ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้น โดยจะส่งผลถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอีกด้วย

การนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ:กรณีศึกษากิจการ โรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นโครงการนำร่องในพื้นที่ภูมิภาค หลังจากดำเนินโครงการแล้ว ทางหน่วยงานภาครัฐผู้รับผิดชอบโครงการและผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการรวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องเห็นว่าโครงการดังกล่าวเกิดประสิทธิภาพ โดยมีปัจจัยสำคัญประการแรกคือ ด้านทรัพยากรบุคคล เนื่องจากไม่ว่าระบบจะพัฒนามาดีเพียงใด แต่หากทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรนั้นไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล เรียนรู้ พัฒนา และปรับปรุงวิธีการทำงาน ความสำเร็จ ต่างๆ ที่ระบบได้พัฒนาขึ้นก็จะไม่เกิดผลแต่อย่างใด ไม่เพียงแต่บุคคลภายในองค์กร ผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ ก็มีผลสำคัญเป็นอย่างมากที่จะทำให้เกิดการนำนโยบายต่างๆ ไปสู่การปฏิบัติ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยเหตุนี้ทำให้ทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นในมิติ ของหน่วยงานภาครัฐผู้รับผิดชอบโครงการและผู้รับบริการจากภาครัฐ ในการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและ

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่สำคัญในการของประสิทธิภาพการนำนโยบายด้านการส่งเสริม SMEs ใช้ระบบ ERP ขนาดใหญ่ของอุตสาหกรรมการผลิตในพื้นที่ภูมิภาคไปปฏิบัติ:กรณีศึกษากิจการ โรงสีข้าวแห่งหนึ่งในจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านนโยบาย ด้านงบประมาณ และด้านการสื่อสาร และเห็นว่าอุปสรรคส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นมาจากองค์กรที่รับบริการจากภาครัฐที่ควรมีสักยภาพทั้งในเรื่องการสนับสนุนของผู้บริหาร งบประมาณ บุคลากรที่มีคุณภาพ อันจะส่งผลถึง ประสิทธิภาพการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ เห็นว่าด้านทรัพยากรบุคคลสำคัญที่สุด เนื่องจากคนเป็นส่วนสำคัญที่ขับเคลื่อนให้การทำงานบนระบบซอฟต์แวร์ต่างๆ เกิดขึ้นได้ และในระยะแรกต้องการให้มีการฝึกฝน ให้ชำนาญและมีการช่วยกันแก้ปัญหา มีการแบ่งปันความรู้ในการใช้งานเพื่อทำให้เกิดองค์ความรู้ในตนเอง จะทำให้สามารถสอนคนอื่นๆ และช่วยกันแก้ไขปัญหาได้ และการทำงานเช่นนี้ทำให้เกิดการทำงานแบบทีมมากขึ้น เพราะต้องร่วมมือกันในการช่วยเหลือในการเตรียมข้อมูล และร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างเริ่มต้นของการวางระบบ ซึ่งจะเป็นผลดีที่ได้เรียนรู้งานในส่วนอื่นมากขึ้น

ผู้บริหารมีความสนใจ และสนับสนุนการให้คำแนะนำดูแลทีมงานอย่างใกล้ชิด และให้กำลังใจเพื่อให้การทำงานสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ไปได้ ซึ่งเป็นไปตามการศึกษาของ ฌูว์ลี อ่าไพร์ตนา (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ ERP ไปใช้ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของประเทศไทย ซึ่งได้ปัจจัยที่สำคัญคือ นโยบายการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ที่จะทำให้การนำระบบ ERP ประสบความสำเร็จ

แม้ว่ากิจการมีการปรับปรุงระบบกระบวนการทำงานไม่มาก แต่ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานยังไม่คุ้นกับการทำงานระบบใหม่ จำต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ โดยผ่านการสอนระบบพี่สอนน้อง หรือหัวหน้าสอนลูกน้อง โดยผ่านวิธีการฝึกทำจริงเพื่อให้มีประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ผู้บริหารของกิจการ ควรเร่งให้ความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงาน ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานทุกระดับในองค์กร ตระหนักถึงความสำคัญของการมีข้อมูลที่ถูกต้องในการนำไปบริหารงาน

2. การกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของ SMEs ในการพัฒนาระบบ ERP ควร มีข้อตกลงที่ความชัดเจน จัดทำเป็นแผนงานในการดำเนินการ ใช้ชัดเจนเพื่อสะดวกในการควบคุม ติดตาม และเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายและดำเนินการได้ตามแผนงานและระยะเวลาที่กำหนดไว้

3. เพื่อประสิทธิภาพการดำเนินการ โครงการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อจะได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงระบบงานเพิ่มเติมและต่อเนื่องมากขึ้น ควรให้การสนับสนุนพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป

4. การคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบ นั้นต้องเป็นคนที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน จะทำให้ประสบความสำเร็จได้ง่ายเพราะเข้าใจในกระบวนการทำงาน

5. ภาครัฐ ควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรของภาครัฐให้มีความรู้ในการไปช่วยเหลือให้คำแนะนำเพิ่มเติม หรือช่วยแก้ไขปัญหาของ SMEs ได้

6. ควรมีการติดต่อประสานงานระหว่าง ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคมากขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติตามการใช้เงินงบประมาณของภาครัฐ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

7. ควรมีตัวอย่าง DEMO โปรแกรม ERP เพื่อให้ SMEs ได้ทดลองใช้ก่อนจะลงทุน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตงานในการกำหนดวัตถุประสงค์ แผนงานในการพัฒนาระบบ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ ในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ในภูมิภาค เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของรูปแบบการดำเนินงานของโครงการที่หน่วยงานอื่นให้การสนับสนุน SMEs

2. ควรเพิ่มตัวแปรถึงส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงาน ผู้กำหนดนโยบาย ผู้ออกแบบระบบ ERP ให้กับ SMEs ลูกค้าภายนอกที่ติดต่อกับกิจการ

การอ้างอิง

คมกฤษ บุญทศ. (2557). การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของตำรวจฝ่ายสืบสวนตำรวจภูธรจังหวัด
ฉะเชิงเทรา. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

จุมพล หนิมพานิช. (2554). การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ มุมมองในทัศนะทางรัฐศาสตร์ การเมือง
และรัฐประศาสนศาสตร์ การบริหารและกรณีศึกษาของไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐวิ อ่ำไพรัตน์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ ERP ไปใช้ในธุรกิจขนาด
กลางในประเทศไทย. วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชั้นภัทร โคตรสิงห์. (2556) การนำนโยบายโดนดชุมชนไปปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร. ศิลปศาสตรม
หาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บพิช รัตนบุรี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของการนำนโยบายการให้บริการแบบ
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ [One Stop Service] ไปปฏิบัติ ศึกษากรณี สำนักงานเขตสาย
ไหม กรุงเทพมหานคร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปรีกร ศิลมัฐ. (2556). การนำระบบ ERP ไปใช้งานให้ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษาองค์กร
ภาคอุตสาหกรรมผลิตในประเทศไทย. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พุมมา คนขยัน. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและ
ปราบปรามยาเสพติดไปปฏิบัติของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

มัน คงดี. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการส่งเสริมปลูกยางพาราไป
ปฏิบัติจังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ชัยภูมิ.

ศรัณย์ภัทร มIRON. (2556) .ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP : กรณีศึกษา: บริษัท
อุตสาหกรรมปิโตรเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ วิทยาลัยนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศุภชัย ยาวะประภาส. (2550). นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. รายงานสถานการณ์ SMEs ปี 2559. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2560. จาก <http://www.sme.go.th/th/index.php/data-alert/alert/report-smes-year/report-year/report-year-2559>

สำนักพัฒนาการจัดการอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. โครงการพัฒนาศักยภาพ SMEs ด้วยระบบ Digital ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559. สืบค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2560 จาก <http://www.thaidigitalsme.net>

สุนิดา โอภาสเจริญ. (2555). การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการติดตั้งระบบ ERP ในองค์กร : กรณีศึกษา องค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) แห่งหนึ่ง. วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรมณี สุนทรนนท์ . (2552). ทักษะคิดของผู้ชำนาญการไปสู่การปฏิบัติในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของนโยบายการพัฒนาฝีมือแรงงาน. วิทยานิพนธ์ (รป.ม.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุบลวรรณ ขุนทอง ศิริเดช คำสุพรหมและนพพร ศรีวรวิไล.(2557). ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านการบัญชีและการเงิน. หลักสูตรบริหารธุรกิจบัญชีบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.