

การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
Administration to Adopt Modern Technology and Network in the Small
and Medium Enterprises Promotion of the Office of Small and Medium
Enterprise Promotion According to the Digital Era Administration Concept

อิศรา ดิสรเตติวัฒน์¹ และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ²

Easra Disorntetiwat¹ and Wiruch Wiruchnipawan²

¹หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

¹Doctor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

²อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

²Instructor of Philosophy Program in Public Administration, Eastern Asia University

Received: March 4, 2019

Revised: April 3, 2019

Accepted: May 1, 2019

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ และ (3) ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ทั้งนี้ ได้นำแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษานี้ ทั้ง 5 ด้านนั้น ได้แก่ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ความเป็นมืออาชีพ ความสะดวกรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และความเป็นประชาธิปไตย ระเบียบวิธีวิจัยของการศึกษานี้ ได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสมโดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลเสริม แบบสอบถามได้ผ่านการ ทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงได้ค่าเท่ากับ 0.95 ประชากรคือ ผู้ประกอบทั้งหมดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวม 277,374 คน กลุ่มตัวอย่าง มีจำนวน 1,112 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของ สสว. ไม่ใช่มืออาชีพ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ควรปฏิบัติอย่างมืออาชีพ หรือใช้นักบริหารมืออาชีพ และ (3) สสว. ควรสร้างและนำยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน นำไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งนำไปพัฒนาต่อยอดต่อไป

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, การนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้, วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

Abstract

Objectives of this study were to explore (1) problems of administration to adopt modern technology and network in the Small and Medium Enterprises promotion of the Office of Small and Medium Enterprise Promotion according to the Digital Era Administration Concept (2) development guidelines of administration to adopt the modern technology and network, and (3) strategy of development guidelines to adopt. The Digital Era Administration Concept of 5 aspects: professionalism, people, convenience, dependability, and democracy, was applied as a conceptual framework of this study. Methodology of this research was designed the research design as mixed methods research applying quantitative research as a principal and qualitative research as a supplementary. The questionnaires passed pre-test of validity check at level of 0.95. Population was all 277,374 entrepreneurs of the Small and Medium Enterprises in the areas of Bangkok Metropolis. Total of 1,112 samples were calculated. Data analysis was represented in contingency table with descriptive approach. For qualitative data, in-depth interview of 9 experts was also applied. Findings of this research were (1) the main problem of administration was the Office of Small and Medium Enterprise Promotion's nonprofessional administration to adopt modern technology and network in the Small and Medium Enterprises promotion, (2) the main development guidelines of administration should work as professionals or support professional executives and (3) the strategy of development guideline of administration was the Office of Small and Medium Enterprise Promotion should create and apply the strategy of development guideline as the Key Performance Indicators and implement practically and continuously. Further model development should also be done.

Keywords: Administration, modern technology and network adoption, the Small and Medium Enterprises, the Office of Small and Medium Enterprise Promotion, the Digital Era Administration Concept



บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) เห็นได้จากการที่ สสว. มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นองค์การมหาชนที่จัดตั้งตามพระราชบัญญัติเฉพาะ เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น และอยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2543 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 117 ตอน 9 ก หน้า 1 วันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2543) มี

เหตุผลสำคัญในการประกาศใช้ พระราชบัญญัติฉบับนี้คือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเป็นกลุ่มวิสาหกิจส่วนใหญ่ของประเทศและมีความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แต่ยังขาดความสามารถในการประกอบการทั้งด้านเทคโนโลยี การผลิต การจัดการ การตลาดและการเงิน ทำให้ไม่อาจแข่งขันกับวิสาหกิจขนาดใหญ่ได้ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงเป็นกิจการที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และเป็นกลุ่มพลังที่ใหญ่ที่สุดของภาคธุรกิจที่จะมีบทบาทในการฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศชาติให้แข็งแกร่งขึ้นได้ นอกจากนี้แล้ว ยังมี

วัตถุประสงค์สำคัญในการจัดตั้งเพื่อ (1) เป็นแหล่งเงินทุนให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยรวมถึงส่งเสริมการทำธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ (2) ประสานและจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์การเอกชนที่เกี่ยวข้อง เหล่านี้เป็นต้น

สำหรับอำนาจหน้าที่ของ สสว. ได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มาตรา 17 เช่น (1) ให้ความอุดหนุนหรือช่วยเหลือเพื่อการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2) ร่วมมือกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์การเอกชนทั้งในและต่างประเทศเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ (3) ประสานและจัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์การเอกชนที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวครอบคลุมไปถึงการสนับสนุนหรือการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่กำลังศึกษานี้ด้วย

กล่าวได้ว่า สสว. เป็นหน่วยงานของรัฐหน่วยงานหนึ่งที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเป็นปัญหาทำนองเดียวกับปัญหาของเทศบาลในเรื่องการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ดังนี้ เทศบาลในจังหวัดปทุมธานีใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น รถกวาดและดูดขยะ รถอัดขยะ รถคัดแยกขยะ และรถยกถ่ายขยะอัตโนมัติ ในการจัดเก็บขยะไม่มากเพียงพอ หรือไม่มากเท่าที่ควร รวมทั้งเทศบาลในจังหวัดปทุมธานีใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะอย่างไม่คุ้มค่าและไม่เกิดประโยชน์สูงสุด (นันทพร สุริยกุล ณ อยุธยา และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). “การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี”, วารสารสมาคมนักวิจัย ปีที่ 22 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2560), น. 156-167.) นอกจากนั้น เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการยังประสบปัญหาเกี่ยวกับเครือข่ายและเทคโนโลยี โดยเห็นได้จาก วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560, น.

108-121.) “ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITER MS”, วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2560), หน้า 108-121. ที่แสดงผลการวิจัยในประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ระบุว่า ผู้บริหารของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการบางส่วนให้ความสนใจกับการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลไม่มากเท่าที่ควร เป็นต้น ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของเทศบาลหรือหน่วยงานของรัฐตามตัวอย่างดังกล่าว โดยเฉพาะปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยนั้น มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อ “พัฒนาหน่วยงานหรือ พัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน” อันได้แก่ “สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” กล่าวคือ สสว. มี “ปัญหาการวิจัย” ซึ่งเป็น “ปัญหาในเรื่องที่ สสว. นำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. อย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร หรืออย่างไม่กว้างขวาง และไม่ครอบคลุมมากเท่าที่ควร” ตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ท โฟน (smart phone) โปรแกรมที่ใช้ทำกิจกรรม หรือทำธุรกรรมออนไลน์ (online) รวมทั้งไลน์ (Line) และเฟสบุ๊ค (Facebook) ผ่านทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (computer network system) ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน เป็นต้น เพื่อประโยชน์ของผู้ประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งรวมทั้งการให้ความอุดหนุนหรือช่วยเหลือ หรือส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวกับการทำธุรกิจ การติดต่อราชการ การขอรับข้อมูลข่าวสาร การนัดหมาย การยื่นคำร้อง การรับคำตอบแทนและค่าบริการในการให้บริการ การร้องเรียน การลงทุน การกู้ยืมเงินจากกองทุน การให้กู้ยืมเงิน การเข้าร่วมกิจการหรือถือหุ้น การเข้าซื้อ การรับโอนสิทธิการเช่าหรือการเช่าซื้อ การขายหรือการจำหน่ายซึ่งสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

ปัญหาการวิจัยที่กล่าวมานี้ เป็นปัญหาที่สำคัญที่

กำลังประสบอยู่ อีกทั้งข้อเท็จจริงปรากฏด้วยว่า เท่าที่ผ่านมา สสว. ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลบางประการ เป็นต้นว่า (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน เช่น สสว. บริหารจัดการหรือปฏิบัติงานเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในทิศทางที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่มากเท่าที่ควร (2) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ เช่น สสว. บริหารจัดการหรือปฏิบัติงานเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยไม่ได้ใช้นักบริหารมืออาชีพ และ (3) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือ เช่น สสว. ปฏิบัติงานเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยได้รับความเชื่อถือในการให้บริการหรือในการส่งเสริมไม่มากเท่าที่ควร เป็นต้น

หากปัญหาการวิจัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไข พัฒนา หรือการปรับปรุงแล้ว ย่อมทำให้เกิด (1) ผลเสียต่อหน่วยงาน เช่น ทำให้การบริหารจัดการ หรือการปฏิบัติงานเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. มีมาตรฐานไม่สูงเท่าที่ควร หรือไม่ได้มาตรฐานสากล (2) ผลเสียต่อบุคลากรหน่วยงาน เช่น ทำให้บุคลากรของ สสว. ได้รับการเชื่อถือ และยอมรับจากหน่วยงานอื่น ผู้ประกอบการ ประชาชน และสังคม ไม่มากเท่าที่ควร และ (3) ผลเสียต่อประชาชนและสังคม เช่น ทำให้ประชาชน โดยเฉพาะผู้ประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่ได้รับการอำนวยความสะดวก ไม่ได้รับการบริการที่ดี และทำให้ผู้ประกอบการต้องเวลา และเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายัง สสว. เป็นต้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวมานี้ ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าอันจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ ทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ครอบคลุมถึงการนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ผู้ประกอบการ และสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
3. ศึกษายุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

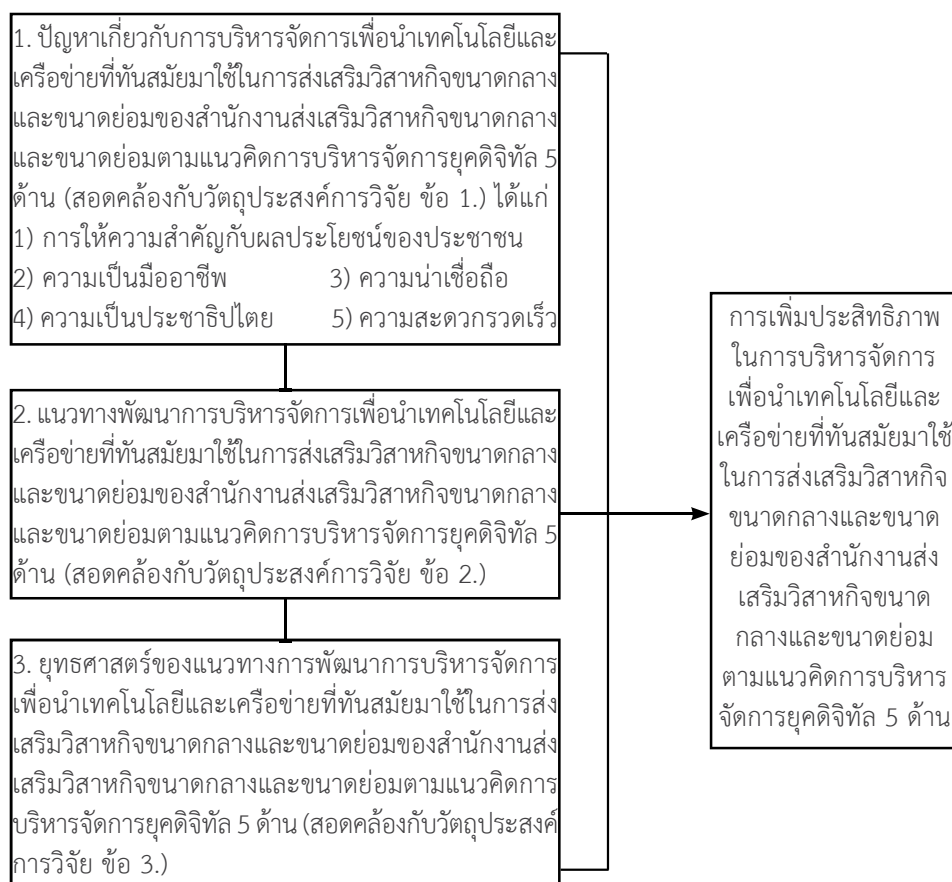
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้สอดคล้องกับหัวข้อดัชนีพันธุ์ วัตถุประสงค์ การวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษาค้นคว้า โดยครอบคลุม 5 หัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ
 2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัย
 3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการยุคดิจิทัล
 4. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ
 5. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (Digital Era Administration Concept) เป็นหลัก มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดส่วนที่เป็นตัวแปรตามในการศึกษาค้นคว้า อย่างไรก็ดีตามได้อ้างอิง แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยของ ทั้ง 3 ท่านดังกล่าวเป็นหลัก

วิช วิรัชนิภาวรรณ. (2561, น. 122-123, 329-335). การบริหารจัดการยุคดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพเพช.) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการยุคดิจิทัลว่าประกอบด้วย 10 ด้าน โดยได้ให้ความหมายแต่ละด้านพร้อมกับเสนอแนวคิด ตัวชี้วัด และตัวแบบของการบริหาร

John D. Millet. (1954, p. 397). Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance. New York: McGraw-Hill. กล่าวถึงการให้บริการสาธารณะกับประชาชน โดยเห็นว่า การให้บริการ

Stanley Wasserman and Katherine Faust. (1994, pp. 1-27). "Social Network Analysis in the Social and Behavioral Sciences", Social Network Analysis: Methods and Applications. Cambridge University Press. เห็นว่า เครือข่ายสังคม หมายถึง โครงสร้างทางสังคมที่สร้างขึ้นจากกลุ่มของผู้กระทำ (เช่น บัณฑิตบุคคลหรือองค์กร) และความสัมพันธ์ทางิภาควระหว่างผู้กระทำเหล่านี้ ทศนมิติเครือข่ายสังคมช่วยให้สามารถวิเคราะห์โครงสร้างของหน่วยสังคมทั้งมวลได้อย่างกระจ่างแจ้ง



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ (เหตุ) กับตัวแปรตาม (ผล-ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม) อย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อเนื่องกัน โดยจัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีวิจัยและการดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. การออกแบบวิธีวิจัย (research design) ผู้ศึกษาได้ออกแบบวิธีวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) (John W. Creswell and Vicki L. Plano Clark. (2011, pp. 174-175). Designing and Conducting Mixed Methods Research. Second Edition. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.) ซึ่งในทางทฤษฎีหรือในทางวิชาการ หมายถึง การผสมในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เท่านั้น สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เป็นหลัก ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) เป็นข้อมูลเสริม ซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 ในส่วนที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey study) ที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field data collection) หรือการวิจัยสนาม (field research) เป็นหลักเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ ผู้ประกอบการเป้าหมายทั้งหมดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวม 277,374 คน (ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) “ประมวลข้อมูล ปี 2560” สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2561 จาก <http://www.sme.go.th/th/page.php?modulekey=4>) ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,112 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณหาขนาดหรือจำนวนของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อถือได้ 97% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 (Taro Yamane. (1967, p. 398). Elementary Sampling Theory. New Jersey: Prentice-Hall.) เช่นนี้ ถือว่าเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภท

ที่ใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) (Ernest L. Cowles and Edward Nelson. (2015, pp. 13-34). An Introduction to Survey Research. New York: Business Expert Press, LLC.) หรือเป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ใช้หลักวิชาการทางสถิติ และเป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างในประชากรมีโอกาสถูกสุ่มหรือถูกเลือกมาเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่า ๆ กัน

เหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการดังกล่าว เนื่องจากเป็นผู้รับบริการ เป็นผู้เกี่ยวข้องโดยตรง หรือได้รับผลโดยตรงจากการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. ส่วนเหตุผลที่ผู้ศึกษาไม่เลือกบุคลากรของ สสว. เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากเป็นบุคลากร หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ รวมทั้งเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล หากไปสอบถามข้อมูลหรือข้อเท็จจริงจากบุคคลดังกล่าว อาจได้ข้อมูลและข้อเท็จจริงที่คลาดเคลื่อน หรือมีอคติได้

ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากประชากรของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นประชากรแฝง หรือประชากรที่ไม่อาจจะบ่งชี้จำนวนได้อย่างชัดเจน หรือได้ง่าย (hidden or hard-to-reach populations) ดังเช่นประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ (Mirela-Cristina Voicu. (2011). “Using the Snowball method in Marketing Research on Hidden Populations”, Challenges of the Knowledge Society 1 (2011): 1341-1351.) เมื่อเป็นเช่นนั้น ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิด สโนว์บอลล์ (Snowball Sampling Concept) (Patrick Biernacki and Dan Waldorf. (1981, pp.141-163). “Snowball Sampling: Problems and Techniques of Chain Referral Sampling”, Sociological Methods & Research, 10, 2 (1981): 141-163.) เพื่อให้ได้ผู้เชี่ยวชาญ

(experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) สำหรับทำการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (in-depth interview of experts) หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถ มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล การสุ่มตัวอย่างเช่นนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างประเภทที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non probability sampling) (Greg Guest, Emily E. Namey, and Marilyn L. Mitchell. (2013, pp. 47). *Collecting Qualitative Data: A Field Manual for Applied Research*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.) หรือไม่ใช่หลักวิชาการทางสถิติ ซึ่งหมายถึงการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ดุลพินิจของผู้ศึกษามากกว่าวิธีการทางสถิติทั่วไปดังเช่นการวิจัยเชิงปริมาณ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) และเป็นข้อมูลเสริมสำหรับนำไปวิเคราะห์เทียบกับข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) ได้จากการวิจัยสนามของกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่เป็นข้อมูลหลัก

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลจากประชากรเป็นจำนวนมาก โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ซึ่งเป็นการทดสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา หรือหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of item Objective Congruence หรือ IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.95 และได้ทำการทดสอบ (try out) จำนวน 50 ชุด เพื่อหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม หรือหาค่า Cronbach (Cronbach) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อถือได้ (reliability) ที่ระดับ 0.87

ส่วนเนื้อหาภายในแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปิดและคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา ส่วนที่ 2-4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ และยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการ

บริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.-3.) ส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง (structured in-depth interview form) เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสัมภาษณ์ดังกล่าวประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อคำถาม ซึ่งได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง (validity) (Bonnie K. Nastasi and Stephen L. Schensul. (2005, pp. 177-195). “Contributions of Qualitative Research to the Validity of Intervention Research”, *Journal of School Psychology*, Volume 43, Issue 3, (May-June) 2005: 177-195.) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามระหว่างวันที่ 1-31 ตุลาคม 2561 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 892 ชุด/คน (n=892) คิดเป็นร้อยละ 80.22 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 คน ด้วยตนเอง และเป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (face to face interview) ทีละคน ๆ ละไม่น้อยกว่า 60 นาที

5. วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลเชิงปริมาณมาทำการประมวลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ โดยวิธีวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency table analysis) (Brian S. Everitt. (1992, pp. 2-3). *The Analysis of Contingency Tables*. Second Edition. Boca Raton, Florida: Chapman and Hall/CRC.) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนาสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative descriptive analysis) (Herbert Stone, Joel L. Sidel, and Jean Bloomquist. (1997, pp. 53-69). “Quantitative Descriptive Analysis” in M.C. Gacula. (ed.). *Descriptive Sensory Analysis in Practice*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าสถิติ

ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) หรือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ SD ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักมาประมวล (จัดกลุ่ม) แปลความ วิเคราะห์ และเขียนพรรณนาหรือบรรยาย (descriptive interpretation and descriptive analysis approach) ไว้ในตาราง (Robert Elliott and Ladislav Timulak. (2005, pp. 147-152). “Descriptive and Interpretive Approaches to Qualitative Research” in Jeremy Miles and Paul Gilbert (eds.).(2005). A Handbook of Research Methods for Clinical and Health Psychology. New York: Oxford University Press.)

ผลของการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 54) เป็นหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 46) เป็นชาย อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.2) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า หรือสูงกว่าปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 47.8) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สำหรับผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ/เรื่อง ได้เขียนอธิบายและสรุปไว้ในตาราง 1 ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า สสว. บริหารจัดการหรือปฏิบัติงานเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยไม่ได้ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ หรือไม่ได้ใช้นักบริหารมืออาชีพ ($\bar{X}$ 2.41, SD 0.59) (2) ความสะดวกรวดเร็ว และ (3) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ขณะเดียวกัน กลุ่ม

ตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) ความน่าเชื่อถือ และ (2) ความเป็นประชาธิปไตย

2. แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า สสว. ควรบริหารจัดการหรือปฏิบัติงานเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ หรือใช้นักบริหารมืออาชีพเพิ่มมากขึ้น ($\bar{X}$ 2.61, SD 0.54) (2) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (3) ความสะดวกรวดเร็ว (4) ความเป็นประชาธิปไตย และ (5) ความน่าเชื่อถือ

3. ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า การที่ สสว. มียุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยสนับสนุนผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง รวมทั้งการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ หรือใช้นักบริหารมืออาชีพ ($\bar{X}$ 2.62, SD 0.53) (2) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) และ (3) ความสะดวกรวดเร็ว ขณะเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้าน (1) ความน่าเชื่อถือ และ (2) ความเป็นประชาธิปไตย ดังตาราง 1

ตาราง 1 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ 3 เรื่อง เรียงตามแนวทางการบริหารจัดการ ยุคดิจิทัล 5 ด้าน จำแนกตามค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับ และลำดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

การ บริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน	1. ปัญหา (เห็นด้วยระดับมาก 3 ด้านและ ระดับปานกลาง 2 ด้าน) ด้านที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คำถาม ที่ว่า “สสว. บริหารจัดการหรือ ปฏิบัติงานเพื่อนำเทคโนโลยีและ เครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการ ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมโดยไม่ได้ปฏิบัติงาน อย่างมืออาชีพ หรือไม่ได้ใช้นัก บริหารมืออาชีพ” ($\bar{X}$ 2.41, SD 0.59)				2. แนวทางการพัฒนา (ล้วนเห็นด้วยในระดับมากทั้ง 5 ด้าน) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คำถามที่ว่า “สสว. ควร บริหารจัดการหรือปฏิบัติงานเพื่อ นำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัย มาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมโดย ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ หรือใช้ นักบริหารมืออาชีพเพิ่มมากขึ้น” ($\bar{X}$ 2.61, SD 0.54)				3. ยุทธศาสตร์ (เห็นด้วยระดับมาก 3 ด้านและ ระดับปานกลาง 2 ด้าน) ด้านที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ คำถาม ที่ว่า “การที่ สสว. มียุทธศาสตร์ ของแนวทางการพัฒนาการ บริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยี และเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการ ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมโดยสนับสนุนผู้ ที่มีความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์ด้านการบริหาร จัดการสูง รวมทั้งการปฏิบัติงาน อย่างมืออาชีพ หรือใช้นักบริหาร มืออาชีพ” ($\bar{X}$ 2.62, SD 0.53)			
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	ลำดับ
1. การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ ของประชาชน	2.37	0.55	มาก	3	2.52	0.63	มาก	2	2.57	0.63	มาก	2
2. ความเป็นมืออาชีพ	2.41	0.59	มาก	1	2.61	0.54	มาก	1	2.62	0.53	มาก	1
3. ความน่าเชื่อถือ	2.33	0.62	ปาน กลาง	4	2.46	0.56	มาก	5	2.31	0.61	ปาน กลาง	4
4. ความเป็นประชาธิปไตย	2.31	0.60	ปาน กลาง	5	2.48	0.59	มาก	4	2.30	0.58	ปาน กลาง	5
5. ความสะดวกรวดเร็ว	2.40	0.59	มาก	2	2.50	0.58	มาก	3	2.49	0.55	มาก	3

สำหรับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 คน ต่อคำถาม 2 ข้อคำถาม (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2-3. ตามลำดับ) ซึ่งนำมาจากผลการวิจัยเชิงปริมาณด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นมืออาชีพ (จากตาราง 1 ข้างต้น) อันได้แก่ (1) คำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหาร

การอภิปรายผล

เพื่อประโยชน์และสอดคล้องกับการเสนอข้อเสนอแนะ ผู้ศึกษานำเสนอการอภิปรายผล ดังนี้

1. การอภิปรายผลแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมากต่อแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทั้ง 5 ด้าน ดังกล่าว สำหรับเหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างซึ่ง

จัดการ ($\bar{X}$ 2.61, SD 0.54) พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 10 คน ล้วนเห็นด้วย และ (2) คำถามเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ($\bar{X}$ 2.62, SD 0.53) พบว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ 9 คน เห็นด้วย ส่วนผู้เชี่ยวชาญอีก 1 คน ไม่มีความเห็น

เป็นผู้ประกอบของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับมาก แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสนใจ และพึงพอใจกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านความเป็นมืออาชีพ ที่ว่า “สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

(สสว.) ควบบริหารจัดการหรือปฏิบัติงานเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ หรือใช้ นักบริหารมืออาชีพเพิ่มมากขึ้น” ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเชื่อมั่นว่าเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ตรงประเด็น ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งยังเป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะได้รับประโยชน์เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านความเป็นมืออาชีพ ดังกล่าว ยังมีความสำคัญและจำเป็น ด้วยเหตุผลที่ว่า (1) การบริหารจัดการในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องใช้นักบริหารมืออาชีพ หรือการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ ซึ่งมีแนวโน้มทำให้การบริหารจัดการของ สสว. ประสบความสำเร็จ และ (2) เป็นข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ทำให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งทำให้ สสว. ได้รับชื่อเสียง การยอมรับ และความเชื่อมั่นจากผู้ประกอบการและสังคมเพิ่มขึ้น เหตุผลเช่นนี้ สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 10 คน

2. การอภิปรายผลยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 3 ด้านแรก ได้แก่ ด้าน (1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (2) ความเป็นมืออาชีพ และ (3) ความสะดวกรวดเร็ว ดังกล่าว สำหรับเหตุผลสำคัญที่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลาง หรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็น เนื่องจาก (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย พึงพอใจ หรือเชื่อมั่นอย่างยิ่งในยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลนั้น (2) กลุ่มตัวอย่างยังเห็นว่า เป็นยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ จำเป็น และสอดคล้องกับสถานการณ์ รวมทั้งสอดคล้อง และตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อีกทั้งทำให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์และพึงพอใจ เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับบทความวิจัยของ นันทพร สุริยกุล ณ อยุธยา

และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). “การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะของเทศบาลในจังหวัดปทุมธานี”, วารสารสมาคมนักวิจัย ปีที่ 22 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2560), หน้า 156-167. ที่ได้เสนอแนะไว้ว่า เทศบาลในจังหวัดปทุมธานี ควรกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บขยะโดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ไม่เพียงเท่านั้น (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า หาก สสว. นำยุทธศาสตร์ดังกล่าวไปยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ย่อมมีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. มีแนวโน้มประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ยุทธศาสตร์ด้านความเป็นมืออาชีพ ซึ่งเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (2.62, SD 0.53) ดังคำถามที่ว่า “การที่ สสว. มียุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยสนับสนุนผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูง รวมทั้งการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ หรือใช้ นักบริหารมืออาชีพ” ความเห็นของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ ส่วนใหญ่สอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่จำนวน 9 คน จากทั้งหมด 10 คน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สสว. ควบบริหารจัดการหรือปฏิบัติงานเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงหรือปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ หรือสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพเพิ่มมากขึ้น ข้อเสนอแนะเช่นนี้ สอดคล้องกับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ และสอดคล้องกับความเห็น

ของผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 10 คน พร้อมกัน นั้น สสว. ควรสร้างหรือกำหนดยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ชัดเจนและต่อเนื่องในเรื่อง การสนับสนุนผู้บริหารทุกระดับให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการปฏิบัติงานเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในทิศทางที่สนับสนุนความเป็นมืออาชีพ ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ หรือสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพ พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณในเรื่องดังกล่าวด้วย

เฉพาะข้อเสนอแนะให้สนับสนุนความเป็นมืออาชีพ หรือสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพนั้น พอเทียบเคียงได้กับงานวิจัยของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). “ศักยภาพในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิด PANT-ITERMS”, วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2560), หน้า 108-121. ที่เสนอแนะไว้ว่า ผู้บริหารเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ

ควรมีความเป็นมืออาชีพ หรือสนับสนุนนักบริหารมืออาชีพ ให้รับผิดชอบในการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายสังคมที่ทันสมัยเพื่อให้บริการประชาชนของเทศบาล

1.2 สสว. ควรกำหนดและนำยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่สำคัญ 5 ด้าน ไปปรับใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญของการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators หรือ KPIs) หรือการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. รวมทั้งนำไปสู่การปฏิบัติจริง โดยยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการดังกล่าว ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (2) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (3) ความสะดวกรวดเร็ว (4) ความน่าเชื่อถือ และ (5) ความเป็นประชาธิปไตย ดังภาพ 2



ภาพ 2 ยุทธศาสตร์ของแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 สสว. หรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านความเป็นมืออาชีพ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน และด้านความสะดวกรวดเร็ว

2.2 สสว. หรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด กลุ่มตัวชี้วัด หรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาและวิเคราะห์การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยมาใช้ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ สสว. เป็นต้นว่าการบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก และแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน เป็นต้น



References

- Biernacki, P., & Waldorf, D. (1981). "Snowball sampling: problems and techniques of chain referral sampling". *Sociological Methods & Research*, 10(2), 141-163.
- Cowles, L., Ernest & Nelson, E. (2015). *An introduction to survey research*. New York: Business Expert LLC. Press,
- Creswell, W., John & Clark, Vicki L. Plano. (2011). *Designing and conducting mixed methods research*. (2nded.). Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Elliott, R., & Timulak, L. (2005). "Descriptive and interpretive approaches to qualitative research" in Miles, Jeremy. & Gilbert, Paul. (eds.), (2005). *A Handbook of Research Methods for Clinical and Health Psychology*. New York: Oxford University Press.
- Everitt, S. Brian (1992). *The analysis of contingency tables*. (2nded.). Boca Raton, Florida: Chapman & Hall/CRC.
- Guest, G., Namey, E., Emily & Mitchell, L. Marilyn (2013). *Collecting qualitative data: a field manual for applied research*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Nastasi, K., Bonnie & Schensul, Stephen L. (2005). "Contributions of Qualitative Research to the Validity of Intervention Research", *Journal of School Psychology*, 43(3), 177-195.
- Stone, S., Herbert, Joel L., & Bloomquist, J. (1997). "Quantitative Descriptive Analysis" in Gacula, M.C. (Eds.). *Descriptive sensory analysis in practice*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Voicu, C., Mirela (2011). "Using the snowball method in marketing research on hidden populations". *Challenges of the Knowledge Society*. (1), 1341-1351.
- Yamane, T. (1967). *Elementary sampling theory*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Suriyakun Na Ayudhya, N., & Wiratnipawan, W. (2017). "Management to promote the use of modern technology in municipal waste collection in Pathum Thani Province". *Journal of the Association of Researchers*, 22(3), 156-167. (in Thai)
- Wiratnipawan, W. (2017). "Potential for management by using technology and social networks that modernized to serve the people of the municipality in Samut Prakan Province according to the PANT- ITERMS concept ". *Eastern University of Management and Technology Journal*,

14(1),108-121. (in Thai)

Wiratnipawan, W. (2018). *Digital age management*. Bangkok: Fourpz Publishing. OSMEP (OSMEP).
“Processing data for 2017”. Retrieved from <http://www.sme.go.th/th/page.php?modulekey=4>. (in Thai)

