

บทที่ 1

บทนำ

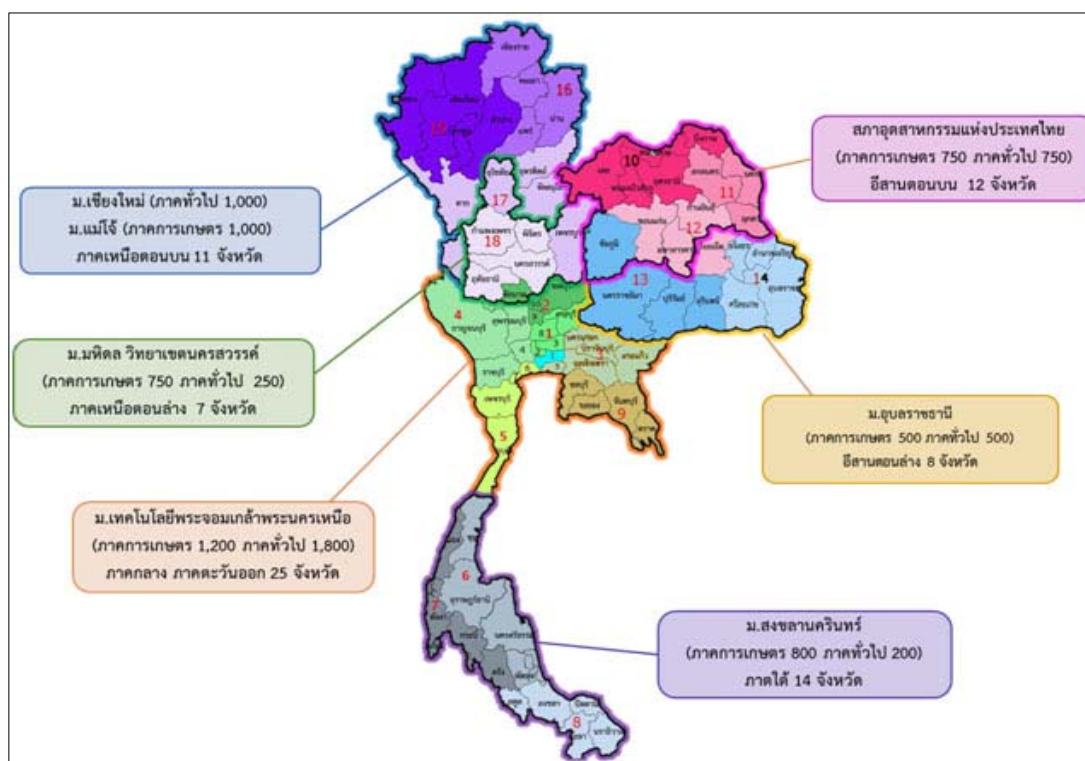
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยอยู่ในช่วงของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 โดยจัดทำบนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2560 - 2579 ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนาประเทศและเป้าหมายการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน รวมทั้งการปรับโครงสร้างประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 โดยการพัฒนาประเทศไทยในช่วงระยะเวลานี้เป็นช่วงของการปฏิรูปประเทศเพื่อแก้ปัญหาพื้นฐานในหลาย ๆ ด้านที่เป็นปัญหามานาน ท่ามกลางสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและสามารถเชื่อมโยงกันได้ใกล้ชิดมากขึ้น โดยได้นำหลักของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการมุ่งเน้นการใช้ความรู้และทักษะในด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและการพัฒนานวัตกรรม เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในช่วง 5 ปีนี้เพื่อนำเทคโนโลยีไปใช้กับเกษตรกรรายย่อย วิสาหกิจชุมชน และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงการพัฒนาผู้ประกอบการให้เป็นผู้ประกอบการทางเทคโนโลยี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

รัฐบาลได้มีการผลักดันประเทศไทยให้เข้าสู่ประเทศไทย 4.0 เพื่อปรับโครงสร้างไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value Based Economy) ซึ่งถือเป็นจุดเปลี่ยนครั้งสำคัญในภาคอุตสาหกรรมเนื่องจากเป็นการเข้าสู่ยุคที่ให้ความสำคัญกับการผลิตด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีขั้นสูงโดยมุ่งเน้นพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมายนำร่องใน 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีการแพทย์ กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้อิเล็กทรอนิกส์ควบคุม กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อ และบังคับอุปกรณ์ต่าง ๆ ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว และกลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง (สำนักพัฒนาการจัดการอุตสาหกรรม, 2562: เว็บไซต์)

แผนยุทธศาสตร์ที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ใน พ.ศ. 2560 - 2564 มีการบูรณาการจัดทำแผนเพื่อส่งเสริม SMEs ในการดำเนินงานพัฒนาผู้ประกอบการใหม่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการใหม่แล้ว ยังมีเป้าหมายเพื่อผลักดันผู้ประกอบการใหม่ให้เข้าสู่ระบบภาษี ซึ่งมีจำนวนเป้าหมายในการสร้างผู้ประกอบการใหม่จำนวน 8,800 ราย ให้ยั่งยืนพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและยกระดับสู่ SMEs 4.0 เพื่อสร้างมูลค่าจากนวัตกรรม เช่น การยกระดับธุรกิจภาคการเกษตรเป็นเกษตรอัจฉริยะ (Smart Farmer) จึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นการนำวิจัย นวัตกรรม เทคโนโลยีและองค์ความรู้ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในการก้าวเข้าสู่สังคมผู้ประกอบการต่อไป โดยพื้นที่ดำเนินการของโครงการได้แก่ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยาเขตนครสวรรค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งแสดงดังแผนภาพที่ 1.1 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2562)



ภาพที่ 1.1 พื้นที่ดำเนินการของโครงการ

ผู้ประกอบการใหม่เกิดจากการผันตัวจากลูกจ้างหรือจากการประกอบธุรกิจเดิมมาเริ่มกิจการใหม่ ผู้ประกอบการบางคนอาจประสบความสำเร็จในขณะที่บางคนซึ่งมีจำนวนมากที่ประสบความล้มเหลว (สำนักพัฒนาการจัดการอุตสาหกรรม, 2562: เว็บไซต์) ในการดำเนินธุรกิจนั้นผู้ประกอบการมักจะต้องประสบกับปัญหาทั้งปัญหาระดับพื้นฐานไปจนถึงปัญหาในระดับที่มีความซับซ้อนสูง ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ โดยประสบการณ์และการปรับตัวจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการผ่านพ้นไปได้ด้วยดี (Smart SME, 2019: Website) อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการใหม่ส่วนใหญ่ยังขาดทั้งทักษะในการทำธุรกิจและด้อยประสบการณ์ที่จะใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหา แนวทางหนึ่งในการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่ดีที่สุดคือการเตรียมตัว และเข้าใจปัญหาและอุปสรรคเหล่านั้นเสียก่อนล่วงหน้า นอกจากนี้การวางแผนด้านการบริหารของผู้ประกอบการสตาร์ทอัพ (Startups) และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานกับองค์กรอื่น ๆ เท่าที่ควร (สถานีผู้ประกอบการ Entrepreneurs Station, 2562: เว็บไซต์) นอกจากนี้ปัญหาการขาดความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจที่ตีฟอ จัดเป็นปัจจัยหนึ่งที่พบมากที่สุดที่ทำให้กิจการเสียหาย และล้มเหลว อุตสาหกรรมแต่ละประเภทจะมีลักษณะพิเศษเฉพาะของตัวเอง ซึ่งต้องการความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน เพื่อนำมาสู่การบริหารจัดการที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ อีกประเด็นหนึ่งที่อยู่ภายใต้ปัจจัยความล้มเหลวนี้อีกคือ การขาดความรู้และทักษะในการบริหารจัดการ

ด้านกลยุทธ์ที่ดีของผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญมากที่สุดในการกำหนดทิศทางนำพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนถาวร (ธนาकरไทยพาณิชย์, 2563: เว็บไซต์)

การวัดผลการดำเนินงานที่ดีมีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดตามประเมินผลเพื่อให้กิจกรรมนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนและเป้าหมาย ตัวชี้วัดที่ดีสามารถคาดการณ์เหตุการณ์ล่วงหน้าได้ ทำให้สามารถแก้ปัญหา หรือวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคต เพื่อให้การปฏิบัติงานต่อไปประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์, 2562: เว็บไซต์) แต่อย่างไรก็ตาม องค์กรจำนวนมากมีการวัดผลการดำเนินงานโดยใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินเป็นหลัก (สุวิมล บัวทอง และศิริลักษณ์ บางโชคดี, 2558; อ้างอิงจาก Kaplan and Norton, 1992: 53) ถึงแม้ว่าตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินจะมีความน่าเชื่อถือ แต่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินเหล่านี้ยังมีข้อจำกัดเพราะเป็นตัวชี้วัดให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานในระยะสั้น (สุวิมล บัวทอง และศิริลักษณ์ บางโชคดี, 2558; อ้างอิงจาก Debussk, Brown and Killough, 2003) และบอกให้ทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีต แต่ไม่ได้บอกให้รู้ถึงปัญหาและโอกาสที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรในอนาคต (พสุ เดชะรินทร์, 2565: เว็บไซต์) นักวิชาการจึงเสนอแนะให้มีการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ทางการเงินร่วมกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทางการเงินเพื่อลดข้อจำกัดข้างต้น (สุวิมล บัวทอง และศิริลักษณ์ บางโชคดี, 2558; อ้างอิงจาก Kaplan and Norton, 1992)

หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นหนึ่งหน่วยงานที่อยู่ภายใต้อุทยานวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จัดตั้งขึ้นในปี 2550 ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับมอบนโยบายจากทางภาครัฐโดยได้ดำเนินการจัดโครงการต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ พัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีส่วนภูมิภาค ในรูปแบบของการจัดการให้เกิดผู้ประกอบการใหม่ทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ส่งเสริมและดำเนินการให้เกิดผู้ประกอบการใหม่โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยี งานวิจัย และนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ ตลอดจนมีผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง มาเป็นบุคคลที่ช่วยในการผลักดันและส่งเสริมธุรกิจให้มีศักยภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งผู้ประกอบการใหม่ด้านนวัตกรรมที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการนี้ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้ (1) มีผลิตภัณฑ์เป็นของตัวเอง (2) มีการทดสอบตลาดเบื้องต้น (3) มีแผนธุรกิจ (4) มีความพร้อมในการลงทุน และ (5) มีความต้องการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ณ ปี 2562 มีผู้ประกอบการในโครงการทั้งสิ้น 38 ราย (อุทยานวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2563: เว็บไซต์)

ผู้ศึกษากล่าวสรุปจากข้อมูลข้างต้นได้ว่า จากความสำคัญและปัญหา ที่เกี่ยวข้อง จึงสนใจศึกษาเรื่องการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี โดยผลการศึกษาที่ได้จะสามารถนำไปใช้เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจปัจจุบัน รวมถึงข้อเสนอแนะในการให้ความสำคัญของตัวชี้วัด สำหรับการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่จะสามารถใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กรและการสนับสนุนจากทางหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี
- 1.2.2 เพื่อศึกษาการให้ความสำคัญของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ประกอบการรายใหม่ด้านนวัตกรรมในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดอุบลราชธานี ที่ได้เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องของหน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ สังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ได้แก่ ผู้ประกอบการรายใหม่ด้านนวัตกรรมในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 12 ราย โดยทำการเลือกโดยวิธีตามสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นเนื้อหาหลักที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการรายใหม่ด้านนวัตกรรมในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดอุบลราชธานี การใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธุรกิจ และการให้ความสำคัญของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน 1.3.3 ขอบเขตด้านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและพื้นที่ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยบ่มเพาะธุรกิจ อุทยานวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ส่วนพื้นที่ในการวิจัย ได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2562 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลา 2 ปี 3 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจรายใหม่สามารถกำหนดแผนการดำเนินธุรกิจที่สะท้อนตัวชี้วัดที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบัน และตระหนักถึงความสำคัญของตัวชี้วัดแต่ละตัว แล้วนำไปกำหนดเป็นเป้าหมายในแผนการดำเนินงานได้เหมาะสมกับลำดับหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.4.2 ผู้ประกอบการใหม่สามารถใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานได้อย่างเข้าใจตามบริบทธุรกิจของตนเอง และสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพตามช่วงเวลาและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

1.4.3 หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและส่งเสริมผู้ประกอบการในองค์กรธุรกิจรายใหม่ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมธุรกิจได้สอดคล้องตามบริบทของแต่ละพื้นที่ได้

1.4.4 นักวิชาการ นักศึกษา และสถาบันการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อกำหนดทิศทางและองค์ประกอบในการศึกษาวิจัยตามขอบเขตที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสำหรับผู้ประกอบการใหม่

1.5 คำถามของงานวิจัย

1.5.1 ผู้ประกอบการใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานีใช้ตัวชี้วัดใดในการวัดผลการดำเนินงาน

1.5.2 ผู้ประกอบการใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานี ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นที่เกี่ยวข้องนี้ ในมิติใดบ้าง

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 **ผู้ประกอบการใหม่** หมายถึง เจ้าของหรือผู้ดำเนินการที่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามระเบียบและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินกิจการในรูปแบบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี มีอายุของกิจการไม่เกิน 3 ปี โดยเป็นผู้ประกอบการด้านนวัตกรรม และได้เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องภายใต้หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ สังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จัดขึ้น

1.6.2 **การใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน** หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานีที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดสิ่งที่จะสะท้อนผลการดำเนินกิจการของตนเอง โดยจะพิจารณาในมิติด้านการจำแนกประเภทหรือมุมมอง ลักษณะหรือคุณสมบัติของตัวชี้วัด

1.6.3 **ความสำคัญของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน** หมายถึง การตระหนักรู้ของผู้ประกอบการใหม่ในจังหวัดอุบลราชธานีต่อตัวชี้วัดแต่ละรายการ โดยเป็นการพิจารณาจากระดับของผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบและลำดับการดำเนินการตามแผนธุรกิจขององค์กร

1.6.4 **หน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจ สังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี** หมายถึง หน่วยงานที่อยู่ภายใต้อุทยานวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สร้างผู้ประกอบการหรือบริษัทในท้องถิ่น โดยอาศัยบุคลากร องค์ความรู้ และความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยเป็นฐาน หรือช่วยเหลือ เพื่อยกระดับความสามารถของผู้ประกอบการหรือบริษัทที่มีอยู่แล้วในท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูงขึ้น

1.6.5 **นวัตกรรม** หมายถึง ความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น โดยแบ่งออกเป็น นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมกระบวนการ