



## การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ใช้อินเทอร์เน็ตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ The Business of Small Firms Using the Internet in Northeastern Thailand

สุรศักดิ์ วงษ์อินทร์จันทร์<sup>1</sup> และ บัวพันธ์ พรหมพักพิง<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Surasak Wonginchan<sup>1</sup> and Buapan Phompakping<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Faculty of Humanities and Social Sciences KhonKaen University

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ใช้อินเทอร์เน็ตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นการหาปัจจัยทั้งทางด้านทรัพยากรการใช้อินเทอร์เน็ตและทรัพยากรที่ไม่ใช่การใช้อินเทอร์เน็ตที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการแข่งขันของผู้ประกอบการขนาดเล็กภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำการศึกษาจากข้อมูลสถิติการใช้งานจากสำนักงานสถิติแห่งชาติระหว่างปี 2555-2557 และเก็บข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการขนาดเล็กจำนวน 35 สถานประกอบการ มีเกณฑ์การเลือกคือผู้ประกอบการที่มีพนักงานจำนวน 1-9 คน และเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ติดตั้งใช้งานบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลที่เก็บมา ผลการศึกษาทั้งจากแนวคิดทฤษฎีและจากปรากฏการณ์พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการแข่งขันของผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ใช้อินเทอร์เน็ตภาคตะวันออกเฉียงเหนือประกอบด้วย ปัจจัยด้านทรัพยากรการใช้อินเทอร์เน็ตได้แก่ 1) ทรัพยากรทางกายภาพ 2) ทรัพยากรมนุษย์ 3) ทรัพยากรองค์กร ส่วนปัจจัยด้านทรัพยากรที่ไม่ใช่การใช้อินเทอร์เน็ตได้แก่ 1) คุณลักษณะของผู้ประกอบการขนาดเล็ก เช่น ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงาน เงินลงทุนและสถานที่ตั้ง เป็นต้น 2) สภาพแวดล้อมภายนอกของผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ใช้อินเทอร์เน็ต เช่น ลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญ เครือข่ายทางธุรกิจ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต คู่แข่ง และรัฐ เป็นต้น

**คำสำคัญ:** 1) การใช้อินเทอร์เน็ต 2) บรอดแบนด์อินเทอร์เน็ต 3) สมรรถนะการแข่งขัน 4) ผู้ประกอบการขนาดเล็ก 5) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### Abstract

The study on the business of small firms using the Internet in Northeastern Thailand was important. It found the factors of both the resources using the Internet and the resources not using the Internet. They influence the competitive performance of small firms in Northeastern Thailand. The study employed the statistics of the National Statistics Office during 2012 to 2014. The data were collected by in-depth interviews with 35 small firms. A selection criterion included small firms with a staff of 1-9 people and equipped with broadband Internet. The data were analyzed using content analysis. The results from both theoretical and phenomena of the factors affecting the competitive performance of small firms using the Internet in Northeastern included the resources of using and not using the Internet. The use of Internet resources included physical resources, human resources, and organization resources. Resources were not related to the use of Internet included characteristics of small firms such as the type of firm, number of employees and location, and the external environment of small firms using the Internet such as customers, network, Internet service providers (ISP), competitors and the government.

**Keywords:** 1) The use of Internet 2) Broadband Internet 3) Competitive Performance 4) Small Firms 5) Northeastern Thailand.

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาเอก สาขาพัฒนาศาสตร์ (Ph.D. candidate, Development Science)  
Email: surasakwong@hotmail.com



## บทนำ (Introduction)

ผู้ประกอบการขนาดเล็ก (Small Firm) เป็นหน่วยธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญมากต่อระบบเศรษฐกิจภายในประเทศที่จะสามารถผลักดันให้ประเทศสามารถแข่งขันในระดับโลกเพื่อนำไปสู่ความมั่งคั่งในธุรกิจยุคปัจจุบันนี้ได้ (Banks, 2013, pp. 1-146) ทั้งประเทศที่พัฒนาและกำลังพัฒนา ในประเทศที่พัฒนาแล้วมีผู้ประกอบการขนาดเล็กมากถึงร้อยละ 90 ของธุรกิจทั้งหมด (Schaper and Volery, 2007) และประเทศกำลังพัฒนาอย่างประเทศไทยมีผู้ประกอบการที่มีพนักงาน 1-9 คน ถึง 95% (National Statistical Office, 2013, p. 15) เป็นต้นผู้ประกอบการขนาดเล็กในประเทศไทยและอเมริกามีความโดดเด่นคล้ายกันมาก (Paulson, 2004) จากข้อมูล OECD (2008, pp. 1-27) ผู้ประกอบการขนาดเล็กมีการจ้างงานถึง 60-70% และคิดเป็น 55% ของ GDP ยกตัวอย่างประเทศอเมริกามีการจ้างงานราวๆ 50% คิดเป็น 38% ของ GDP ส่วนประเทศไทยมีการจ้างงานถึง 60% คิดเป็น 50% ของ GDP (Rochaa, 2012, p. 335) จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการขนาดเล็กมีความสำคัญทั้งในแง่นวัตกรรมและการเติบโตทางเศรษฐกิจ

ผู้ประกอบการขนาดเล็กในภาคตะวันออก-เฉียงเหนือของประเทศไทยมีมากที่สุด 28.84% (National Statistical Office, 2013, p. 15) สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจประกอบด้วยทั้งในเรื่องของเงินทุน และยังมีข้อได้เปรียบในเรื่องของที่ดินและแรงงาน (Paulson, 2004, pp. 229-262) รายได้ของแรงงานมาจากภาคอุตสาหกรรมมีแนวโน้มสูงขึ้นกว่าภาคการเกษตร (Funahashi, 2009, p. 3) และแรงงานมีระดับการศึกษาเปลี่ยนแปลงไปสู่ระดับอุดมศึกษามากขึ้น (Rigg, Phomphakping, and Le, 2014, p. 194) ซึ่งในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการขนาดเล็กจะมีทรัพยากรในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เช่น ปริมาณแรงงานสถานที่ตั้งเพียงพอต่อความต้องการ อย่างไรก็ตามในการดำเนินธุรกิจเบื้องต้นผู้ประกอบการควรมีทรัพย์สิน (Asset) ที่เพียงพอต่อการทำให้เกิดกิจกรรมการซื้อขายเกิดขึ้น โดยที่ทรัพย์สินหรือทรัพยากรจะเป็นแบบจับต้องได้หรือไม่ได้ล้วนต้องส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจทั้งสิ้น ยกตัวอย่างพนักงานถือเป็น

กำลังหลักในการดำเนินธุรกิจ การที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน จะทำให้พวกเขาปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถส่งผลต่อสมรรถนะการแข่งขันเป็นอย่างมาก (Khatari, et al., 2010, p. 2889) ยิ่งถ้าพนักงานเป็นเจ้าของในการบริหารจัดการ (Process) และเป็นบุคคลที่ทำงานดีมีฝีมือ จะมีความได้เปรียบมากกว่า (Lopes and Duguid, 2010) เพราะการที่พนักงานมีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในสถานประกอบการจะต้องส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจทั้งสิ้น (Drucker, 1993, pp. 105-109) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ การใส่ใจรักษาคุณภาพ มีหลายช่องทางส่งมอบ รักษามาตรฐานราคาสินค้าและบริการ ติดตามและแก้ไขปัญหาหลังการขาย เหล่านี้ล้วนส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจทั้งสิ้น (Anggadwita and Mulyaningsih, 2015, p. 389) ผลการดำเนินการที่ผู้ประกอบการได้รับ (Performance) จะแสดงถึงผลการดำเนินธุรกิจที่ดี ผลตอบแทนที่ได้มีทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น การมีอาชีพมีงานทำโดยที่ไม่ต้องย้ายถิ่นไปทำงานทำที่อื่น (Rigg, Phomphakping and Le, 2014, p. 195) การได้ทำในสิ่งที่ชอบและพึงพอใจ เพราะส่วนหนึ่งที่ลูกค้าชื่นชอบคือตัวเจ้าของผู้ประกอบการ (Lopes and Duguid, 2010) นอกจากนี้ผลตอบแทนที่ได้มีทั้งเป็นทรัพย์สินที่สัมผัสได้และไม่ได้ เช่น ตราสินค้า ชื่อเสียง ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ทักษะฝีมือส่วนบุคคล สายสัมพันธ์ทางการค้า เครื่องจักรกล กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และทุน เป็นต้น (Rahman, 2011, p. 63) ซึ่งปรากฏการณ์การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ใช้อินเทอร์เน็ต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีสมรรถนะการแข่งขัน APP (Ambastha and Momaya, 2004, p. 45) ประกอบด้วย ด้านทรัพยากร (Asset) ด้านกระบวนการจัดการ (Process) และด้าน ผลการดำเนินการ (Performance)

สมรรถนะการแข่งขันของผู้ประกอบการขนาดเล็ก ส่วนหนึ่งมาจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) (Kossai and Piget, 2014, p. 9) ความแตกต่างหรือการแพร่กระจายของ ICT ใหม่จะมีผลกระทบต่อ การเติบโตของเศรษฐกิจ และการพัฒนาอย่างมาก (Freeman and Soete,



1997; Koellinger, 2006, p. 4; Kossai and Piget, 2014, p. 9) ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันส่วนใหญ่คืออินเทอร์เน็ต (Poon and Swatman, 1997, p. 385; Berisha-Namani, 2009, p. 1) ในประเทศไทยผู้ใช้อินเทอร์เน็ตอายุระหว่าง 6-14 ปี มีอัตราเพิ่มขึ้นจากปี 2553 - 2559 เพิ่มจากร้อยละ 35.9 เป็นร้อยละ 61.4 (National Statistical Office, 2016, p. 17) จากข้อมูลชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการขนาดเล็กมีโอกาสเข้าถึงการใช้อินเทอร์เน็ตได้ง่ายขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการมีโอกาสสร้างธุรกิจใหม่จัดหาบริการใหม่ได้ เข้าถึงตลาดใหม่และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้าได้ ลูกค้าเองได้รับกำไรจากการใช้บริการ ทำให้การซื้อขายและค่าขนส่งมีราคาต่ำและขายได้ง่ายในเครือข่ายสังคม (Srinuan and Bohlin, 2013, p. 615) และมีหลักฐานยืนยันมากพอสมควรว่าอินเทอร์เน็ตมีผลต่อสมรรถนะการแข่งขันของผู้ประกอบการ เช่น ในอเมริกาามีวิจัยชี้ให้เห็นว่า ICT มีผลต่อการเพิ่มขึ้นของผลผลิตทางด้านแรงงาน 5% (Atrostic, et al., 2004, p. 5) และในฟินแลนด์มีการเติบโตทางด้านผลผลิตมีการเปลี่ยนแปลงระหว่าง 8% และ 18% (Maliranta and Satu, 2004, p. 5) และในแคนาดามีการเพิ่มขึ้นของผลผลิตและส่วนแบ่งทางการตลาด (Baldwin and Wulong, 2004, p. 372) และในอังกฤษมีความสำคัญทางบวกกับแรงงานและปัจจัยการผลิต ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ตกับสมรรถนะการแข่งขันพบว่าขึ้นอยู่กับมุมมองทรัพยากรพื้นฐาน (Barney, 2001 p. 643; Tarafdar and Gordon, 2007, p. 353) ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันระหว่างผู้ประกอบการจะช่วยให้เกิดสมรรถนะการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Zheng, et al., 2006, p. 290; Ashurst, et al., 2012, p. 326) แต่จากหลายงานวิจัยยังพบว่ายังมีอีกหลายองค์ประกอบที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการแข่งขันของผู้ประกอบการ เช่น ทักษะพนักงานส่งผลต่อการให้บริการลูกค้า (Khatari, et al., 2010, p. 2889) ความพึงพอใจของลูกค้าที่แนะนำบริการให้กับผู้อื่นต่อไป (Cohen and Olsen, 2013, p. 245) เป็นต้น

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทรัพยากรการใช้อินเทอร์เน็ตและด้านทรัพยากรที่ไม่ใช่การใช้อินเทอร์เน็ตที่มีอิทธิพลต่อ

สมรรถนะในการแข่งขันของผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ใช้อินเทอร์เน็ตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้สามารถสะท้อนผลของสมรรถนะการแข่งขันของผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งผู้ประกอบการขนาดเล็กถือเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการสร้างความเข้มแข็งต่อระบบเศรษฐกิจ ทั้งระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ และระดับโลก เป็นอย่างมาก

### วิธีดำเนินการ (Methods)

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ใช้อินเทอร์เน็ตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีจำนวนพนักงานอยู่ระหว่าง 1-9 คน โดยอาศัยข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2555 เป็นข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นในการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาคั้งนี้จำนวน 35 ผู้ประกอบการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแนวทางการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยแบ่งแนวคำถามเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการขนาดเล็ก ปีที่เริ่มดำเนินการธุรกิจ หรือ ระยะเวลาที่จดทะเบียนนิติบุคคล จำนวนพนักงานในปีปัจจุบัน ประเภทของธุรกิจที่ดำเนินการ และลักษณะทางภูมิศาสตร์ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ระยะเวลาติดตั้งใช้งานอินเทอร์เน็ต จำนวนพนักงานที่ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำ หรือจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดถึงอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านทรัพยากรที่ไม่ใช่การใช้อินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสมต่อเนื่องและคงสภาพต่อไป

การศึกษาหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ใช้อินเทอร์เน็ตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการศึกษาทรัพยากรของผู้ประกอบการที่นำมาใช้ในกิจกรรมทางธุรกิจ คือ อินเทอร์เน็ตที่ค่อนข้างเป็นเครื่องมือที่มีความจำเป็น (Srinuan and Bohlin, 2013, p. 615) และในทางตรงข้ามเพื่อให้มีมุมมองที่หลากหลายได้ทำการศึกษาทรัพยากรที่ไม่ใช่การใช้อินเทอร์เน็ตพร้อมกัน ดังนี้



## 1. ปัจจัยด้านทรัพยากรพื้นฐานการใช้ อินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านทรัพยากรพื้นฐานการใช้อินเทอร์เน็ต ใช้เครื่องมือประเมินผลในการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อการดำเนินธุรกิจ เมื่อพิจารณาจากทรัพยากรพื้นฐานของผู้ประกอบการที่มีอยู่จะทำให้ทราบถึงการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้งานเพื่อช่วยให้ดำเนินธุรกิจได้ง่าย และสะดวกมากขึ้น ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่ยากต่อการลอกเลียนแบบ และเป็นสิ่งที่มีมูลค่า (Hitt, et al., 2011, p. 57; Wowak, et al., 2013, p. 843) ช่วยให้พนักงานจัดการกับสถานการณ์ที่ซับซ้อน ปรับปรุงการให้บริการและตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการให้บริการได้ (Bitner, Brown and Meuter, 2000, p. 138; Rust and Miu, 2006, p. 49) โดยแยกทรัพยากรพื้นฐานการใช้อินเทอร์เน็ตออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ทรัพยากรทางกายภาพของการใช้อินเทอร์เน็ต (2) ทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต และ (3) ทรัพยากรองค์กรของการใช้อินเทอร์เน็ต ทรัพยากรเหล่านี้จะเป็นการอธิบายผลของผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ใช้อินเทอร์เน็ตในการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างเหมาะสม ต่อเนื่องและคงสภาพต่อไป

## 2. ปัจจัยด้านทรัพยากรที่ไม่ใช่การใช้ อินเทอร์เน็ต

การพิจารณาปัจจัยด้านทรัพยากรที่ไม่ใช่การใช้ อินเทอร์เน็ตจะทำให้ผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจได้ครอบคลุมรอบด้านมากยิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์และเป็นข้อมูลในการตัดสินใจต่างๆในสภาวะการแข่งขันของระบบเศรษฐกิจปัจจุบันได้ ซึ่งประกอบด้วย (1) คุณลักษณะของผู้ประกอบการขนาดเล็ก (Cohen and Olsen, 2013 , p. 245; Ing-Long and Mai-Lun, 2014, p. 25) จะมีผลต่อความได้เปรียบเสียเปรียบในการดำเนินธุรกิจ (2) ความพึงพอใจของพนักงานจะส่งผลต่อการให้บริการลูกค้า (Khatari, et al., 2010, p. 2889) ทำให้ลูกค้าแนะนำบริการให้กับผู้อื่นต่อไป (Cohen and Olsen, 2013 , p. 245) เมื่อพนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมการบริการที่ดีจะมีแนวโน้มที่จะส่งมอบบริการที่ดีกว่าให้กับลูกค้า ส่งผลต่อกำไรและเพิ่มการเติบโตส่วนแบ่งการตลาด (Heskett, et al., 1994, p.164) และ (3) สภาพแวดล้อม

ภายนอกของผู้ประกอบการขนาดเล็ก จะเห็นได้ว่าจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมา กำหนดเป็นแนวทางด้านทรัพยากรที่ไม่ใช่การใช้ อินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพได้อย่างเหมาะสม ต่อเนื่องและคงสภาพต่อไป

## ผลการวิจัย (Results)

ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างนำมาวิเคราะห์ผลตามเนื้อหาโดยการ จัดเป็นหมวดหมู่ตามแต่ละประเภทของธุรกิจ เพื่อความเข้าใจง่าย แล้วทำการวิเคราะห์ความเหมือน และความต่างทั้งกลุ่มประเภทเดียวกันและระหว่าง กลุ่มประเภทที่แตกต่างกัน โดยแยกเป็นกลุ่มปัจจัย ทรัพยากรพื้นฐานการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ ทรัพยากร การใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต และการจัดการในการใช้อินเทอร์เน็ต เหล่านี้จะสามารถนำไปเปรียบเทียบผลที่มีต่อสมรรถนะการแข่งขันได้แตกต่างกัน ในขณะเดียวกัน ปัจจัยกลุ่มที่เป็นทรัพยากรที่ไม่ใช่การใช้ อินเทอร์เน็ต ก็มีผลต่อสมรรถนะการแข่งขันเช่นเดียวกัน ได้แก่ คุณลักษณะและปัจจัยภายนอกของผู้ประกอบการ ขนาดเล็กที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อสมรรถนะ การแข่งขันที่แตกต่างกัน โดยที่สามารถอธิบายแต่ละ หัวข้อ ดังต่อไปนี้

### 1. ปัจจัยทรัพยากรพื้นฐานการใช้อินเทอร์เน็ต

#### 1.1 ทรัพยากรการใช้อินเทอร์เน็ต

1) อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในสถานประกอบการ ส่วนใหญ่สามารถใช้งานร่วมกับ อินเทอร์เน็ตได้ เช่น คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC), Notebook, Printer, Smartphone, Smart TV และ อุปกรณ์อื่นๆ ที่มีความจำเป็นใช้เฉพาะงานของ ประเภทธุรกิจนั้นๆ ส่วนกล้องวงจรปิดหรือ IP Camera (กล้องวงจรปิดดูผ่านอินเทอร์เน็ต) จะเป็นอุปกรณ์ที่ผู้ประกอบการขนาดเล็กส่วนใหญ่ จะให้ความสำคัญในการใช้ตรวจสอบเฝ้าระวังความปลอดภัยและตรวจสอบความซื่อสัตย์ของพนักงาน และลูกค้าเนื่องจากข้อจำกัดทางกำลังคนของ ผู้ประกอบการขนาดเล็ก และใช้ตรวจสอบเพื่อ วิเคราะห์ผลนำไปสู่การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินธุรกิจด้วย



2) การติดตั้งบริการอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่จะติดตั้งการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมาตรฐาน เนื่องจากปัจจุบันมีความเร็วเพียงพอต่อการใช้งาน และจะมีบ้างที่ผู้ประกอบการขนาดเล็กบางประเภทที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบพิเศษหรือความเร็วแบบลูกค้าองค์กร เนื่องจากมีความต้องการใช้งานให้เหมาะสมกับชนิดของธุรกิจที่ดำเนินการ เช่น ร้านเกมออนไลน์ที่ต้องการปริมาณความเร็วอินเทอร์เน็ต (Bandwidth) จำนวนมากเพื่อให้บริการลูกค้า หรือที่פקอาศัยให้บริการลูกค้ากลุ่มที่มีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตปริมาณมากๆ เป็นต้น

3) ความเร็วให้บริการอินเทอร์เน็ต การใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการขนาดเล็ก ณ ปัจจุบันสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มที่มีสถานประกอบการอยู่ในพื้นที่ที่มีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูงเช่นเขตเทศบาลเมืองจะสามารถติดตั้งบรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ความเร็วมามาก เนื่องจากมีบริษัทผู้ให้บริการ (ISP) หลายราย มีการแข่งขันกันมากขึ้นและมีต้นทุนในการขยายโครงข่ายให้บริการที่ไม่สูง ส่วนกลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มที่อยู่นอกพื้นที่หรือห่างไกลความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจออกไป เช่น พื้นที่นอกเขตเทศบาล จะมีตัวเลือกน้อยในการติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเนื่องจากมีผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตน้อยราย อีกทั้งต้นทุนในการขยายโครงข่ายให้บริการมีจำนวนที่สูงมากกว่า

4) ค่าบริการรายเดือนของอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการขนาดเล็กส่วนใหญ่จะเริ่มต้นที่ประมาณ 590 – 700 บาท ไม่ว่าจะเป็ความเร็วเริ่มต้น (Basic Rate) ที่แตกต่างกันตามแต่ละพื้นที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ และสามารถขอใช้บริการได้ซึ่งราคาค่าบริการนี้เป็นความคั่นชินที่ผู้ประกอบการขนาดเล็กได้รับรู้มาอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่จึงมีความคิดเห็นว่าราคามีความเหมาะสมกับการซื้อเพื่อใช้บริการ

5) ระยะเวลาติดตั้งการให้บริการอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีการติดตั้งอินเทอร์เน็ตมาแล้วมากกว่า 1 ปีขึ้นไป และมี 3 เหตุผลเพิ่มหลักที่โอกาสในการติดตั้งใช้อินเทอร์เน็ต เร็ยจากมากไปหาน้อย ของผู้ประกอบการขนาดเล็ก ได้แก่ 1) มีความจำเป็นที่ต้องใช้งาน 2) มีโครงข่ายที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ 3) มีความรู้สามารถใช้งานได้

## 1.2 ความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ต

1) จำนวนบุคลากรที่ใช้อินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงานเป็นประจำ (เฉลี่ยอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง รวมระยะเวลามากกว่า 1 ชั่วโมง) จากการเก็บข้อมูลจำนวนบุคลากรที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการขนาดเล็กพบว่า อย่างน้อยจะมี 1-2 คนที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีทักษะความรู้ในการใช้งานรวมถึงการแก้ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานได้ด้วย ส่วนบุคคลอื่นๆ จะพบว่ามีความพยายามจะเรียนรู้การใช้งานอยู่เรื่อยๆ เมื่อมีโอกาสโดยการเริ่มจากเครื่องมือ IT แบบเข้าถึงได้ง่าย เช่น Smartphone และใช้โปรแกรมประยุกต์ (Application) แบบที่คนส่วนใหญ่ใช้กันเป็นต้น

2) เหตุผลหลักในการใช้อินเทอร์เน็ต เร็ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ใช้รับส่ง e-mail ใช้สำหรับอ่านข่าวสารรวมเล่นเกมและดาวน์โหลด และอื่นๆ เช่น เพื่อเป็นส่วนประกอบในการบริการเสริมให้กับธุรกิจ หรือเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น

3) การใช้อินเทอร์เน็ตมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ สำหรับกิจกรรมที่ผู้ประกอบการขนาดเล็กนำไปใช้กับอินเทอร์เน็ต ได้แก่ (1) ใช้เป็นบริการเสริมต่อสินค้าและบริการของตนเองเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม เช่นที่פקอาศัยที่มีการให้บริการฟรีอินเทอร์เน็ตในระดับคุณภาพดีจะเป็นตัวเลือกที่ดีของผู้ซื้อบริการפקอาศัย (2) เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ซึ่งในปัจจุบันความคาดหวังของลูกค้ามีแนวโน้มสูงขึ้นที่จะสามารถติดต่อกับผู้ประกอบการได้ตลอดตามความสะดวกของตนเองมากขึ้น เช่น ลูกค้าสามารถสั่งซื้อหรือแจ้งปัญหาการซื้อสินค้าและบริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันป้องกันความผิดพลาด เป็นต้น (3) ใช้ค้นคว้าศึกษาหาข้อมูล เช่น การใช้เพื่อตรวจสอบข้อมูลเปรียบเทียบราคาคู่แข่ง ตรวจสอบคุณภาพ ตรวจสอบความต้องการของผู้ซื้อ รวมทั้งข้อมูลการซื้อการขาย เป็นต้น (4) เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการให้สามารถโฆษณาได้โดยทันที ทัวถึง ไม่จำกัดขอบเขต และเป็นช่องทางที่ใช้งบประมาณทำให้ผู้ประกอบการขนาดเล็กสามารถประชาสัมพันธ์ได้ใกล้เคียงกับผู้ประกอบการขนาดใหญ่ เป็นต้น



(5) เป็นเครื่องมือในการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ เช่น ดูกำลังวงจรปิดผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

4) ปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่พบบ่อยๆ ของผู้ประกอบการขนาดเล็ก ได้แก่ 1) สัญญาณความเร็วของอินเทอร์เน็ตช้า ไม่เสถียร และไม่มีการเชื่อมต่อ 2) สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้าเป็นบางช่วงเวลา โดยเฉพาะช่วงที่คนส่วนใหญ่ชอบใช้กันเช่น ช่วงเวลา 18.00 - 22.00 ของทุกวัน หรือช่วงกลางวันของวันหยุดสุดสัปดาห์หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ 3) ระบบการไฟฟ้าขัดข้องจะส่งผลให้โครงข่ายหรืออุปกรณ์อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ แก้ไขด้วยการเพิ่มเครื่องสำรองไฟ 4) อุปกรณ์เสริมระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหาทั้งจากทักษะการใช้งานและตัวอุปกรณ์เองที่ไม่มีคุณภาพ 5) เมื่อเกิดภัยธรรมชาติจะส่งผลต่อการใช้งานของอินเทอร์เน็ตเช่น ฝนตกหนัก หรือเกิดฟ้าผ่า เป็นต้น

### 1.3 การจัดการในการใช้อินเทอร์เน็ต

1) การแบ่งปันความรู้หรือปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตกับคนในองค์กร ซึ่งผู้ประกอบการขนาดเล็กเป็นองค์กรที่มีจำนวนพนักงานจำกัด และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้หลายหน้าที่ จึงมีวิธีการแบ่งปันความรู้หรือปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้แบบใกล้ชิดกัน ได้แก่ 1) บอกเล่าวิธีการใช้และการแก้ปัญหาเบื้องต้นให้แก่กัน 2) เขียนลำดับขั้นตอนวิธีการใช้และการแก้ปัญหาติดประกาศไว้ให้ทุกคนเรียนรู้ได้ง่าย 3) แบ่งหน้าที่ตามความสนใจและความสามารถของตนเอง และ 4) ปรึกษาช่างผู้ชำนาญการเมื่อวิธีการใช้และการแก้ปัญหาซับซ้อนมากขึ้น

2) การแบ่งปันความรู้หรือวิธีการใช้งานอุปกรณ์ IT รวมถึงโปรแกรมประยุกต์ (Application) ต่างๆ กับคนในองค์กร ซึ่งผู้ประกอบการขนาดเล็กมีแนวทางการแบ่งปันความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และโปรแกรมประยุกต์ (Application) ดังนี้ 1) ใช้ Application เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารเพื่อดำเนินธุรกิจได้สะดวกมากขึ้น เช่น Facebooks, Line Application เป็นต้น 2) สร้างมูลค่าให้กับสินค้าและบริการผ่านทางอุปกรณ์ IT และ Application เช่น ร้านขายยา นำ App เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพมาแบ่งปันให้องค์กรได้เรียนรู้ เป็นต้น 3) มีกิจกรรมภายในเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพใน

องค์กร โดยใช้อุปกรณ์ IT และ Application เป็นเครื่องมือในการแบ่งปันกระบวนการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน 4) แบ่งหน้าที่ในการเรียนรู้ตามความรู้และความสามารถของแต่ละบุคคล 5) ใช้วิธีการอธิบายและสาธิตขั้นตอนการใช้งาน IT และ Application จนทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในการใช้งาน

## 2. ปัจจัยทรัพยากรพื้นฐานที่ไม่ใช่การใช้อินเทอร์เน็ต

### 2.1 คุณลักษณะของผู้ประกอบการขนาดเล็ก

1) ตำแหน่งงานผู้บริหาร ส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าของหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ เนื่องจากเป็นธุรกิจขนาดเล็กที่เจ้าของต้องกำกับดูแลเองมากกว่าที่จะมีความไว้วางใจให้พนักงานหรือผู้จัดการในการบริหารจัดการแทน

2) เพศเจ้าของหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ ส่วนใหญ่เพศหญิงจะสามารถอธิบายรายละเอียดในการบริหารจัดการและการดำเนินการได้เป็นขั้นตอนได้ชัดเจน ในกรณีที่เป็นเพศชายในการให้ข้อมูลสำคัญ บ่อยครั้งที่จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากภรรยาหรือหุ้นส่วนที่เป็นผู้หญิงในการแบ่งปันข้อมูลที่มีความซับซ้อนมากขึ้นเพื่อตอบคำถาม เช่น ข้อมูลลำดับเหตุการณ์ในการดำเนินการ ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลการสั่งซื้อ หรือข้อมูลลูกค้า เป็นต้น

3) ระดับการศึกษา การศึกษาของผู้บริหารจะมีหลากหลายระดับขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจนั้นๆ ว่าเป็นประเภทที่จำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้ในระดับใด หรือมีความเป็นเฉพาะทางมากน้อยแค่ไหน ตัวอย่าง สถานประกอบการประเภทบริการหรือขายสินค้าทั่วไป เช่น ร้านขายของทั่วไป ร้านขายอาหาร ร้านเสริมสวย ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ เป็นต้น จะมีการศึกษาระดับประถมแต่จะมีทักษะทางฝีมือค่อนข้างสูง ลำดับถัดมาสถานประกอบการประเภทที่มีการบริหารจัดการเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ร้านขายส่งสินค้า ที่פקอาศัยหรือหอพัก ร้านอุปกรณ์ไอที อยู่ซ่อมรถ เป็นต้น จะมีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาถึงอนุปริญญาตรี ส่วนในกลุ่มสถานประกอบการประเภทที่ใช้การจัดการและทักษะเฉพาะทาง เช่น ร้านขายยา คลินิกหมอ ที่ปรึกษาด้านต่างๆ และที่פקอาศัยขนาดใหญ่ เป็นต้น จะมีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป



4) ประสิทธิภาพทำงานของผู้บริหารส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ดำเนินธุรกิจในประเทศนั้นๆ หรือในประเทศที่มีความใกล้เคียงกันมานานเป็นระยะเวลาโดยเฉลี่ยมากกว่า 3 ปีขึ้นไป ซึ่งประสบการณ์ที่ผ่านมาจะเป็นพื้นฐานหรือแรงจูงใจให้เจ้าของหรือหุ้นส่วนผู้จัดการดำเนินธุรกิจในประเทศนั้นๆ ต่อเนื่องมาจนกระทั่งสามารถยึดถือเป็นธุรกิจหลักและขยายเครือข่ายธุรกิจให้เป็นอาชีพหลักของตนเองได้

5) ประเภทของธุรกิจ ส่วนมากดำเนินธุรกิจประเภทการขายสินค้าและการบริการมากกว่าประเภทอื่นๆ และมีส่วนมากที่เน้นทั้งการขายสินค้าและการขายบริการไปพร้อมๆกัน ยกตัวอย่างการขายสินค้าอุปโภคและบริโภคต่างๆ ไปนอกจากการขายสินค้าแล้วก็ต้องรวมบริการนำส่งสินค้าด้วย หรือบางประเภทสินค้า เช่น ร้านอาหาร ที่มีการขายบริการนวดแล้วยังสามารถขยายธุรกิจด้วยการขายผลิตภัณฑ์เสริมการนวดดูแลสุขภาพด้วย ส่วนประเภทอื่นๆ จะมีน้อย เช่น การผลิตเนื่องจากเป็นสถานประกอบการขนาดเล็กที่จำเป็นต้องใช้การบริหารจัดการเข้ามาช่วยในการควบคุมกระบวนการผลิตจึงมีข้อจำกัดทั้งทรัพยากรบุคคลและเทคโนโลยี จึงทำให้สถานประกอบการขนาดเล็กไม่ค่อยนิยมดำเนินธุรกิจประเภทการผลิตด้วยตัวเอง จะมีบ้างที่ดำเนินการเองแต่จะเป็นสถานประกอบการประเภทที่เกี่ยวข้องกับการผลิตที่เป็นลักษณะเฉพาะหรือใช้ทักษะฝีมือชั้นสูงเฉพาะทางเช่น ประเภทสถานประกอบการผลิตไฟฟ้าที่ต้องดูแลความปลอดภัยเป็นอย่างมาก เป็นต้น

6) ระยะเวลาเริ่มต้นดำเนินธุรกิจ จากการเก็บข้อมูลระยะเวลาของกลุ่มเป้าหมายที่เก็บข้อมูลจะเริ่มดำเนินธุรกิจในสถานประกอบการที่มากกว่า 1 ปีขึ้นไป หรือโดยส่วนใหญ่ดำเนินการมาแล้วมากกว่า 3 ปีขึ้นไป

7) จำนวนพนักงานปัจจุบันทั้งหมด จากกลุ่มเป้าหมายคือผู้ประกอบการที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบัน 1-9 คน และจากอดีตที่ผ่านมาถึงจะมีการลดหรือเพิ่มจำนวนพนักงาน สถานประกอบการขนาดเล็กเหล่านี้ยังมีจำนวนพนักงานอยู่ในช่วง 1-9 คน รวมเจ้าของ และที่พบข้อมูลสำคัญอีกประเด็นคือจำนวนพนักงานเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีความสัมพันธ์กับเจ้าของเป็นแบบเครือญาติ เหตุผลที่สำคัญคือ

ความไว้วางใจ ป้องกันการคอร์รัปชัน เนื่องจากเป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กมีวงเงินหมุนเวียนที่พอติดหากเกิดการคอร์รัปชันจะส่งผลกระทบต่อสถานภาพการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก

## 2.2 สภาพแวดล้อมภายนอกของประกอบการขนาดเล็ก

1) ลูกค้าย่อยเป้าหมาย จะเป็นกลุ่มที่ผู้ประกอบการขนาดเล็กส่วนใหญ่มีการรับรู้ที่ค่อนข้างแน่ชัดและคุ้นเคยกัน มีประสบการณ์ซื้อขายร่วมกันอยู่เรื่อยๆ เรียกว่า “ลูกค้าประจำ” เช่น ร้านอาหารตามสั่งจะรู้ว่ากลุ่มลูกค้าคือกลุ่มคนทำงานที่มีสถานที่ทำงานใกล้ๆ บริเวณร้านอาหารและมีความคุ้นเคยกันที่จะกลับมารับประทานอาหารเป็นประจำหรือมีการแนะนำลูกค้ารายใหม่เพิ่มเข้ามา เป็นต้น และลูกค้ากลุ่มที่มีความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการที่เป็นการเฉพาะ เช่น ลูกค้าที่ไม่สบายจะเลือกซื้อยาที่ร้านขายยาประจำที่มีความคุ้นเคยกับเภสัชกร เป็นต้น หรือลูกค้าที่มีการซื้อขายสินค้าและบริการต่างพึ่งพาอาศัยกันในกลุ่ม เช่น เราไปซื้อสินค้าของเขาเขามาซื้อสินค้าของเรา หรือลูกค้าร้านเครื่องต้มไปซื้ออาหารในขณะที่ลูกค้าร้านอาหารไปซื้อเครื่องดื่มโดยที่สามารถนั่งทานที่ร้านไหนก็ได้ หรือลูกค้าแนะนำของร้านสะดวกซื้อถูกแนะนำให้เข้าห้องพักของห้องพักที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น ความพึงพอใจเหล่านี้ของลูกค้าจะส่งผล ดังนี้ 1) มีการบอกต่อสินค้าและบริการแก่คนอื่นๆ 2) มีการกลับมาซื้อซ้ำ 3) ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะที่ดี 4) ประชาสัมพันธ์และช่วยส่งเสริมชื่อเสียง

2) ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider: ISP) เป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการช่วยเหลือให้ความรู้และข้อแนะนำในการใช้อินเทอร์เน็ตแก่ผู้ประกอบการขนาดเล็ก มีการนำเสนอทางเลือกและให้บริการหลังการขายดีขึ้นเนื่องจากการศึกษาพบว่าส่วนมากผู้ประกอบการขนาดเล็กมีโอกาสเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตจาก ISP ได้มากกว่า 1 รายขึ้นไป ซึ่งขึ้นอยู่กับความหนาแน่นของคนในแต่ละพื้นที่

3) การแข่งขันทางธุรกิจของผู้ประกอบการขนาดเล็กเป็นการแข่งขันกับความสามารถดำเนินธุรกิจของตนเอง หมายถึง สามารถดำเนินธุรกิจได้ในสถานะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจในประเทศเดียวกันหรือ



ใกล้เคียงกันได้โดยที่พวกเขาได้รับทราบจุดแข็งและโอกาสของตนเอง จากการเก็บข้อมูลพอสรุปได้ถึงกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการขนาดเล็กใช้ประกอบการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจดังนี้ มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจน มีการส่งเสริมการขายเพิ่มช่องทางและจัดทำโปรโมชั่น มีการควบคุมต้นทุนและราคาขาย มีการส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มีการเลือกที่ตั้งสถานประกอบการที่เหมาะสม และมีการสร้างเครือข่ายในสินค้าประเภทเดียวกันหรือใกล้เคียง

4) การช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนจากรัฐ ผู้ประกอบการขนาดเล็กแต่ละประเภทมีความต้องการความช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐแตกต่างกันไป บางประเภทต้องการคำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุน การพัฒนา และการแก้ไขปัญหาการดำเนินธุรกิจ บางประเภทต้องการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนเกี่ยวกับเงินทุน บางประเภทมีความต้องการให้รัฐมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ทันสมัยที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ บางประเภทต้องการให้มีกิจกรรมเพื่อช่วยกระตุ้นการซื้อสินค้าและใช้บริการ และต้องการโครงการหรือกิจกรรมฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการทำธุรกิจ หรือในทางตรงกันข้ามบางประเภท

ผู้ประกอบการมีความประสงค์ให้รัฐผ่อนปรนกฎระเบียบที่ล้าหลัง หรือปรับปรุงกฎระเบียบ กฎหมายให้ทันสมัยเพื่อสร้างบรรยากาศในการดำเนินธุรกิจ

**สรุปและอภิปรายผล (Conclusion and Discussion)**

จากผลการศึกษาครั้งนี้ในการหาปัจจัยทรัพยากรที่ใช้อินเทอร์เน็ตและทรัพยากรที่ไม่ใช่การใช้อินเทอร์เน็ตที่ส่งผลต่อสมรรถนะการแข่งขันของผู้ประกอบการขนาดเล็กภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ปัจจัยหรือเงื่อนไขส่งผลต่อสมรรถนะการแข่งขันอย่างน้อยด้านใดด้านหนึ่งใน 3 ด้านของสมรรถนะการแข่งขัน ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรด้านความสามารถดำเนินการ และด้านผลการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้

1. สมรรถนะการแข่งขันด้านทรัพยากร (Asset of competitive performance) ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) ส่วนเงินทุน 2) ส่วนพนักงาน 3) ส่วนวัสดุ อุปกรณ์ และ 4) ส่วนที่ตั้ง ซึ่งเงื่อนไขที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการแข่งขันด้านทรัพยากร ได้แก่ เพศผู้ดูแลกิจการ อายุผู้ดูแลกิจการ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ผู้ดูแลกิจการ จำนวนพนักงาน ระยะเวลาดำเนินกิจการ แหล่งที่มาของเงินทุน และทรัพยากรการใช้อินเทอร์เน็ต (ตาราง 1)

**ตาราง 1** เงื่อนไขที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านทรัพยากร

สมรรถนะของผู้ประกอบการ		ปัจจัยหรือเงื่อนไข
ด้านทรัพยากร	ลักษณะของสมรรถนะ	
1. เงินทุน	1.1 ความพอเพียงของเงินทุน	1. เพศผู้ดูแลกิจการ 2. อายุผู้ดูแลกิจการ 3. ระดับการศึกษา 4. ประสบการณ์ผู้ดูแลกิจการ 5. จำนวนพนักงาน 6. ระยะเวลาดำเนินกิจการ 7. แหล่งที่มาของเงินทุน 8. ทรัพยากรการใช้อินเทอร์เน็ต
	1.2 ความสามารถในการระดมทุนเมื่อต้องการ	
	1.3 การมีเครดิต หรือเป็นหนี้เพื่อนำเงินมาลงทุน	
	1.4 การแปลงทรัพย์สิน	
2. พนักงาน	2.1 จำนวนพนักงานเพียงพอต่องาน	
	2.2 มีพนักงานที่ไว้วางใจให้ทำธุรกรรมแทน	
	2.3 มีพนักงานที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	
	2.4 มีพนักงานที่บริการลูกค้าดี คอยดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	
3. วัสดุ อุปกรณ์	3.1 วัสดุ อุปกรณ์เพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจ	
	3.2 วัสดุอุปกรณ์พร้อมใช้งานเมื่อต้องการ	
	3.3 วัสดุอุปกรณ์ทันสมัย และมีคุณภาพ	
4. สถานที่ตั้งของธุรกิจ	4.1 ตั้งในที่ที่เข้าถึงได้ง่าย และสะดวก	
	4.2 ตั้งในจุดที่สังเกตเห็น ลูกค้ามีโอกาสเห็นและใช้บริการ	
	4.3 ตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งบริการสาธารณูปโภค ไฟฟ้า น้ำประปา อินเทอร์เน็ต	



2. สมรรถนะด้านความสามารถดำเนินธุรกิจ (Process of Competitive Performance) ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) ความสามารถในการจัดการ 2) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ 3) การใส่ใจรักษาคุณภาพสินค้าและบริการ และ 4) การติดตามและแก้ไขปัญหาหลังการขาย ซึ่งเงื่อนไขที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการแข่งขันด้าน

ความสามารถดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ความเป็นเจ้าของผู้ประกอบการ ประสบการณ์ผู้ดูแลกิจการ จำนวนพนักงาน ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินกิจการ แหล่งเงินทุน ความสามารถใช้อินเทอร์เน็ต การจัดการการใช้อินเทอร์เน็ต การสนับสนุนจากภาครัฐ ผลกระทบจากคู่แข่ง ลูกค้าและเครือข่ายทางธุรกิจ (ตาราง 2)

ตาราง 2 เงื่อนไขที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านความสามารถดำเนินธุรกิจ

สมรรถนะของผู้ประกอบการ		ปัจจัยหรือเงื่อนไข
ด้านความสามารถดำเนินธุรกิจ	ลักษณะของสมรรถนะ	
1) ความสามารถในการจัดการ	1) สามารถจัดการพนักงาน	1.ความเป็นเจ้าของผู้ประกอบการ 2.ประสบการณ์ผู้ดูแลกิจการ 3.จำนวนพนักงาน 4. ประเภทธุรกิจ 5.ระยะเวลาดำเนินกิจการ 6. แหล่งเงินทุน 7.การสนับสนุนจากภาครัฐ 8.ผลกระทบจากคู่แข่ง 9.ลูกค้าและเครือข่ายทางธุรกิจ 10.ความสามารถใช้อินเทอร์เน็ต 11.การจัดการการใช้อินเทอร์เน็ต
	2) สามารถจัดการสินค้าและบริการ	
	3) สามารถจัดการให้มีการบันทึกบัญชีรายรับและรายจ่าย	
	4) สามารถจัดการให้มีการบันทึกบัญชีวัสดุและสินค้า	
	5) มีกลยุทธ์ลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มรายได้	
2) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ	1) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน	
	2) สร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับลูกค้า	
	3) สร้างสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นๆ ภายนอก	
3) การใส่ใจรักษาคุณภาพสินค้าและบริการ	1) แจ้งข้อมูลสินค้าและบริการตรงตามจริง	
	2) ส่งมอบสินค้าและบริการให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	
	3) มีหลายช่องทางในการส่งข้อมูลของสินค้าและบริการให้เข้าถึงลูกค้า	
	4) มีกลยุทธ์ที่สร้างความประทับใจในการส่งมอบสินค้าและบริการที่ให้กับลูกค้า	
4) การติดตามและแก้ไขปัญหาหลังการขาย	1) มีการติดตามหลังการขายสินค้าและบริการ	
	2) มีช่องทางรับการร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะจากลูกค้า	
	3) สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสินค้า และบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ	

3. สมรรถนะการแข่งขันด้านผลการดำเนินธุรกิจ (Performance of Competitive Performance) ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ 1) สินค้าและบริการ 2) ผลตอบแทน 3) ลูกค้า 4) พนักงานและการจ้างงาน และ 5) อาชีพเสริมและรายได้เพิ่ม ซึ่งเงื่อนไขที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะการแข่งขันด้านผลการ

ดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ระดับการศึกษาผู้ดูแลกิจการ ประสบการณ์ จำนวนพนักงาน ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินกิจการ แหล่งเงินทุน ความสามารถใช้อินเทอร์เน็ต การจัดการการใช้อินเทอร์เน็ต การสนับสนุนจากภาครัฐ ผลกระทบจากคู่แข่ง ลูกค้าและเครือข่ายทางธุรกิจ (ตาราง 3)



ตาราง 3 เงื่อนไขที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านผลการดำเนินธุรกิจ

สมรรถนะของผู้ประกอบการ		ปัจจัยหรือเงื่อนไข
ผลการดำเนินธุรกิจ	ลักษณะของสมรรถนะ	
1) สินค้าและบริการ	1) คัดสรร สรรหาสินค้า และบริการใหม่ๆ ที่ทันสมัย และเป็นที่ต้องการของลูกค้า	1.ระดับการศึกษาผู้ดูแลกิจการ 2.ประสบการณ์ 3.ระยะเวลาดำเนินกิจการ 4. แหล่งเงินทุน 5.ธุรกิจเสริม 6.การสนับสนุนจากภาครัฐ 7.ลูกค้าและเครือข่ายทางธุรกิจ 8.ทรัพยากรการใช้ อินเทอร์เน็ต 9.ความสามารถใช้ อินเทอร์เน็ต
	2) สินค้าและบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนตามต้องการ	
	3) สินค้าและบริการสามารถกำหนดราคาได้ตามเกณฑ์ เป็นที่น่าพอใจ	
2) ผลตอบแทน	1) มีกำไรจากการขายสินค้าและบริการตามที่ต้องการ	
	2) มีระยะเวลาคืนทุนอยู่ในเกณฑ์เป็นที่น่าพอใจ	
	3) ได้บรรลุถึงความต้องการอื่นๆ ที่ไม่ใช่เงิน เช่น มีเวลาว่าง ได้อยู่กับคนที่รัก ฯลฯ เป็นต้น	
3) ลูกค้า	1) ลูกค้ามีการกลับมาซื้อสินค้าและบริการซ้ำ	
	2) ลูกค้ามีการบอกต่อสินค้าและบริการในทางที่ดี แก่บุคคลอื่นๆ	
	3) มีลูกค้ารายใหม่เพิ่มขึ้นอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ	
	4) มีลูกค้าต่างตอบแทนเพิ่มมากขึ้นทั้งในเรื่องจำนวน และความถี่การซื้อสินค้าและใช้บริการ	
4) พนักงานและการจ้างงาน	1) พนักงานมีความยินดีที่จะทำงานระยะยาวกับ ผู้ประกอบการ	
	2) พนักงานมีความทุ่มเทในการทำงานอย่างต่อเนื่อง	
	3) มีงบประมาณที่สามารถจ้างพนักงานได้อย่างมั่นคง	
	4) สามารถขึ้นเงินเดือน หรือ ค่าตอบแทน หรือ สวัสดิการอื่นๆ ให้กับพนักงานได้	
5) อาชีพเสริมและรายได้เพิ่ม	1) สร้างงานหรืออาชีพให้กับบุตร หลาน หรือคนที่เรารัก	
	2) โอกาสที่มีรายได้เพิ่ม จากการเพิ่มสินค้าและ บริการใหม่จากธุรกิจที่ทำอยู่เดิม	
	3) โอกาสที่มีรายได้เพิ่ม จากการทำธุรกิจอื่นเสริม บนฐานของธุรกิจเดิมที่กำลังทำอยู่	

สรุปปัจจัยหรือเงื่อนไขที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะ การแข่งขันของผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ใช้ อินเทอร์เน็ตภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่มปัจจัยการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ ทรัพยากร การใช้อินเทอร์เน็ต ความสามารถใช้อินเทอร์เน็ตและ การจัดการใช้อินเทอร์เน็ต และกลุ่ม 2) ปัจจัยที่ไม่ใช่ การใช้อินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนแรก โครงสร้างของผู้ประกอบการ ได้แก่ ความเป็นเจ้าของ

เพศผู้ดูแลกิจการ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ จำนวนพนักงาน ระยะเวลาดำเนินกิจการ แหล่งที่มา ของเงินทุน รายได้และธุรกิจเสริม และส่วนที่ 2 สภาพแวดล้อมภายนอกผู้ประกอบการ ได้แก่ ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต รัฐ คู่แข่ง ลูกค้าและเครือข่าย ทางธุรกิจ



### ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

เพื่อให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ทำการศึกษาเพิ่มเติมโดยการนำปัจจัยเหล่านี้ ไปพัฒนาศึกษาวิจัยเชิงปริมาณในระยะต่อไป เพื่ออภิปรายผลในเชิงสถิติให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาเพิ่มเติมอยู่ 3 ประเด็นสำคัญได้แก่ 1) ปัจจัยการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือป้องกันการคอร์รัปชันภายในของผู้ประกอบการขนาดเล็ก 2) ปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับความไว้วางใจของการดำเนินการนโยบายรัฐ และ 3) ระดับและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการแข่งขันของผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ใช้อินเทอร์เน็ตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเหล่านี้จะสามารถพัฒนาไปสู่การวิจัยหาแนวทางการเพิ่มสมรรถนะการแข่งขันของผู้ประกอบการขนาดเล็กที่ใช้อินเทอร์เน็ตในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

### บรรณานุกรม (Bibliography)

- Ambastha, A. and Momaya, K. (2004). Competitiveness of firms: Review of theory, frameworks, and models. **Singapore Management Review**, 26(1), 45-61.
- Anggadwita, G. and Mulyaningsih, H. (2015). Women entrepreneurship in Islamic perspective: A driver for social change. **International and Globalization**, 15(3), 389-404.
- Ashurst, C., Freer, A., Ekdahl, J. and Gibbons, C. (2012). Exploring IT-enabled innovation: A new paradigm. **International Journal of Information Management**, 32(4), 326-336.
- Atrostic, B. K, Boegh-Nielsen, P., Motohashi, K. and Nguyen, S. (2004). **IT, productivity and growth in enterprises: Evidence from new international micro data**. Paris: OECD Workshop report on ICT and Business Performance.
- Baldwin, J. R. and Wulong, G. (2004). Trade liberalization: Export-market participation, productivity growth, and innovation. **Oxford Review of Economic Policy**, 20(3), 372-392.
- Banks, G. P. (2013). **Exploring small-business change and strategic adaptation in an evolving economic paradigm**. Doctoral dissertation, Ph.D., College of Management and Technology, Walden University, Minnesota, USA.
- Barney, J. B. (2001). Resource-based theories of competitive advantage: A ten-year retrospective on the resource-based view. **Journal of Management**, 27(6), 643-650.
- Berisha-Namani, M. (2009). **The role of information technology in small and medium sized enterprises in Kosova**. Fulbright Academy Conference: Faculty of Economics, University of Pristina, Kosova.
- Bitner, M. J., Brown, S. and Meuter, M. (2000). Technology infusion in service encounters. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 28(1), 138-149.

### กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgments)

เอกสารวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้องขอขอบคุณกลุ่มวิจัยความอยู่ดีมีสุขและการพัฒนาอย่างยั่งยืน (WeSD) และคณะกรรมการหลักสูตรสาขาวิชาพัฒนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย อีกทั้งขอขอบคุณคณะกรรมการกิจการวิทย์กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติภาค 2 (กสทช) สำนักงานสถิติแห่งชาติกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมสำหรับความช่วยเหลือด้านข้อมูลและผู้ประกอบการขนาดเล็กทุกสถานประกอบการที่อำนวยความสะดวกยินยอมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้



- Cohen, J. F. and Olsen, K. (2013). The impacts of complementary information technology resources on the service-profit chain and competitive performance of South African hospitality firms. **International Journal of Hospitality Management**, 34(September 2013), 245–254.
- Drucker, P. F. (1993). **Innovation and entrepreneurship, practice and principles**. New York: Harper Business.
- Freeman, C. and Soete, L. (1997). **The economics of industrial innovation** (3<sup>rd</sup> ed.). London: The MIT Press.
- Funahashi, K. (2009). Changes in income among peasants in Northeast Thailand: Poverty reduction seen through a panel analysis. **Working paper series No. 57 Afrasian Centre for Peace and Development Studies**, Ryukoku University, Japan, 57, 1-30.
- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser Jr., W. E. and Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. **Harvard Business Review**, 72(2), 164-174.
- Hitt, M. A, Duane, I. R., Sirmon, D. G. and Trahms, C. A. (2011). Strategic entrepreneurship: Creating value for individuals, organizations and society. **Academy of Management Perspectives**, 25(2), 57-75.
- Ing-Long, W. and Mai-Lun, C. (2014). Organizational applications of IT innovation and firm's competitive performance: a resource-based view and the innovation diffusion approach. **Journal of Engineering and Technology Management**, 35(January-March 2015), 25-44.
- Khatri, N., Baveja, A., Agrawal, N. M. and Brown, D. (2010). HR and IT capabilities and complementarities in knowledge-intensive services. **International Journal of Human Resource Management**, 21(15), 2889-2909.
- Koellinger, P. (2006). **Impact of ICT on corporate performance, productivity and employment dynamics**. Berlin: Special report No 01/2006, European Commission Enterprise and Industry Directorate General.
- Kossai, M. and Piget, P. (2014). Adoption of information and communication technology and firm profitability: Empirical evidence from Tunisian SMEs. **Journal of High Technology Management Research**, 25(1), 9-20.
- Lopes, T. D. S. and Duguid, P. (2010). **Trademarks, Brands and Competitiveness**. New York: Routledge.
- Maliranta, M. and Satu, N. (2004). Analyzing entrepreneurship with the Finnish Linked Employer-Employee Data (FLEED): Matching and qualitative properties of the data ETLA Discussion Papers. **The Research Institute of the Finnish Economy (ETLA)**, 920, 1-26.
- National Statistical Office (NSO). (2013). **The 2012 establishment survey on the use of information and communication technology**. Bangkok: Economic and Social Statistics Bureau, National Statistical Office, Thailand.
- National Statistics Office (NSO). (2016). **The 2016 household survey on the use of information and communication technology**. Bangkok: Economic and Social Statistics Bureau, National Statistical Office, Thailand.
- Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). (2008). **Measuring Entrepreneurship: A Digest of Indicators**. Paris: OECD Statistics Directorate.



- Paulson, A. L. (2004). **Entrepreneurship and financial constraints in Thailand**. Chicago: University of Chicago.
- Poon, S. and Swatman, P. M. C. (1997). Small business use of the Internet: Findings from Australian case studies. **International Marketing Review**, 14(5), 385-402.
- Rahman, M. M. (2011). Bangladeshi worker in Singapore: The views from inside. **Asia-Pacific Population Journal**, 20(1), 63-89.
- Rochaa, Gonzales, E. A. (2012). The impact of the business environment on the size of the micro, Small and Medium Enterprise Sector; Preliminary findings from a cross-country comparison. **Procedia Economics and Finance**, 4(2012), 335-349.
- Rigg, J., Promphaking, B. and Le, M. A. (2014). Personalising the middle-income trap: An intergenerational migrant view from rural Thailand. **World Development**, 59(2014), 184-198.
- Rust, R. T. and Miu, C. (2006). What academic research tells us about service?. **Communications of the ACM**, 49(7), 49-54.
- Schaper, M. and Volery, T. (2007). **Entrepreneurship and small business: 2<sup>nd</sup> Pacific Rim Edition**. Brisbane: John Wiley and Sons.
- Srinuan, C. and Bohlin, E. (2013). Analysis of fixed broadband access and use in Thailand: drivers and barriers. **Journal Telecommunications Policy**, 37(8), 615-625.
- Tarafdar, M. and Gordon, S. R. (2007). Understanding the influence of information systems competencies on process innovation: A resource-based view. **Journal of Strategic Information Systems**, 16(4), 353-392.
- Wowak, K. D., Craighead, C. W., Ketchen Jr., D. J. and Hult, G. T. M. (2013). Supply chain knowledge and performance: A meta-analysis. **Decision Sciences**, 44(5), 843-875.
- Zheng, J., Bakker, E., Knight, L. and Gilhespy, H. (2006). A strategic case for e-adoption in healthcare supply chains. **International Journal of Information Management**, 26(4), 290-301.