

แนวทางการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
A PROPOSED ESTABLISHMENT OF BUSINESS CONSULTING INTELLIGENT CENTER
OF THE DEPARTMENT OF BUSINESS DEVELOPMENT, MINISTRY OF COMMERCE

สุวรรณณี พิพัฒน์พิบูลผล¹

วศิณ ชูประยูร²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวแบบในการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ โดยศึกษารูปแบบและโครงสร้างศูนย์ให้คำปรึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อคัดเลือกจุดเด่นของแต่ละหน่วยงาน จากนั้นปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตัวแบบที่ได้ได้รับการตรวจสอบและรับรองจากการจัดให้มีการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ระหว่างผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านการให้คำปรึกษาธุรกิจและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 10 ท่าน ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ประกอบด้วย ก) โครงสร้างศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ ได้แก่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ส่วนบริการให้คำปรึกษาธุรกิจ ส่วนฝึกอบรมและสัมมนา ส่วนสารสนเทศและพัฒนาข้อมูลธุรกิจ ส่วนบริการให้คำปรึกษาธุรกิจส่วนภูมิภาคเครือข่ายสถาบันต่างๆ ที่เข้าร่วมเป็น Incubation Center Network และที่ปรึกษาธุรกิจผู้ชำนาญเฉพาะสาขาอาชีพที่เข้าร่วมเป็นเครือข่ายที่ปรึกษา และ ข) สถาปัตยกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เว็บไซต์ของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ ระบบงานและการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละระบบงาน การพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะ ประกอบด้วย การเข้าใช้บริการ Cloud Computing จาก Cloud Service Provider การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับระบบการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับระบบบริการสารสนเทศด้านธุรกิจ การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ และระบบงานสำหรับให้บริการข้อมูลการค้าและธุรกิจได้แก่ ระบบการลงทะเบียนสมาชิกเว็บไซต์ ระบบค้นหาธุรกิจ/จับคู่ทางการค้าระบบให้คำปรึกษาโดยผู้เชี่ยวชาญหลักสูตรฝึกอบรม/สัมมนาแหล่งเงินทุนแหล่งความรู้ทางธุรกิจการกระจายสื่อสัมพันธ์กระทู้ถาม-ตอบ และส่วนสมาชิก

คำสำคัญ: 1. ศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะ 2. กรมพัฒนาธุรกิจการค้า 3. ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ 4. โครงสร้างศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะ

Abstract

This study is a qualitative research aims to develop and propose an establishment model of Business Consulting Intelligent Center, Department of Business Development, Ministry of Commerce. The development based on concepts of business consulting intelligent centers from abroad and Thailand including related literature reviews. Focus group method was used for proving the proposed model. Ten executives and specialists in business and information technology areas were focus group members debated, discussed, and suggested about the model. The results showed that the proposed model composed of a) structure of the center which consisted of General Administration Sector, Business Consulting Service Sector, Training and Seminar Sector, Development of Business Information Sector, Business Incubation Center Network, and Specific Business

¹นักศึกษานิเทศศาสตร์ วิทยาลัยการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต
²อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

Consultant Network; b) Information Technology Architecture which consisted of the center's website, functional systems and its data storage systems, In terms of service development of the center, composed of renting cloud computing, developing applications for e-services of the center, developing applications for business information systems. The functional systems for business data services are membership registration system, business search/trade matching, consulting system by experts, training courses/seminars, funding sources, sources of business knowledge, broadcasting, web board and membership roles.

Keywords: 1. Business Consulting Intelligent Center, 2. Department of Business Development, 3. Business Information Systems, 4. Structure of Business Consulting Intelligent Center

บทนำ

ปัจจุบันเศรษฐกิจของทุกประเทศทั่วโลกมีการเชื่อมโยงถึงกัน การเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศใดประเทศหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อประเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง วิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้าของไทย เช่น สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และสหภาพยุโรป จึงมีผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจของไทยอย่างชัดเจน ผ่านช่องทางทางการส่งออกและการผลิตของภาคอุตสาหกรรมโดยเฉพาะกลุ่มที่พึ่งพิงการส่งออกเป็นหลัก ภาคธุรกิจจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมรับกับสถานการณ์เพื่อรักษาธุรกิจให้อยู่รอดท่ามกลางภาวะเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นอกจากนี้ปัญหาความขัดแย้งในสังคมไทยล้วนส่งผลให้การบริหารประเทศขาดความก้าวหน้า การมุ่งสร้างสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นในสังคม ควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถรอดพ้นจากปัญหาวิกฤตต่างๆ ด้วยการสร้างความเชื่อมั่นของประเทศให้ปรากฏในสายตาชาวโลก พร้อมๆ กับฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ การกำหนดกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ การเร่งนำเม็ดเงินของรัฐเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจเพื่อบรรเทาภาวะความเดือดร้อนของประชาชนและภาคธุรกิจ การดำเนินมาตรการร่วมระหว่างรัฐและเอกชน ทั้งในด้านการท่องเที่ยวและการรองรับผู้ว่างงานในภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดย่อม ในไตรมาสที่หนึ่งของปี 2552 ภาวะเศรษฐกิจโลกที่ซบเซาส่งผลให้การส่งออกและการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นสาขาสำคัญในการสร้างรายได้ของประเทศชะลอตัวกำลังซื้อที่ลดลงทั้งในและนอกประเทศส่งผลให้การใช้จ่ายในการผลิตในภาคอุตสาหกรรมลดลง รายได้ของแรงงานลดลงเนื่องจากนายจ้างลดเวลาการทำงานหรือลดค่าจ้างลง ในไตรมาสที่สอง การบริโภคและการลงทุนในประเทศชะลอตัวจากรายได้ของประชาชนที่ลดลงและกำลังการผลิตที่ยังมีเกินความต้องการ นอกจากนี้ยังมีแรงกดดันให้ราคาสินค้าลดลง ส่งผลให้ผู้ประกอบการและเกษตรกรมีรายได้ลดลง มีการปิดกิจการมากขึ้น ส่วนภาคอุตสาหกรรมหากการใช้จ่ายการผลิต

ต่ำกว่าร้อยละ 50 และเริ่มมีการเลิกจ้างงาน ดังนั้นการว่างงานมีความรุนแรงในไตรมาสที่ 2-3 จากปัญหาดังกล่าว กระทรวงพาณิชย์ โดยรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงพาณิชย์ (นายอลงกรณ์ พลบุตร ในขณะนั้น) มีนโยบายให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจัดตั้งศูนย์ปรึกษาธุรกิจ (Business Clinic) แบบบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ในส่วนให้บริการของกรมฯ ทั้งส่วนกลาง และในสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดทุกจังหวัด เพื่อให้ผู้ประกอบการและประชาชนผู้สนใจสามารถรับการปรึกษาทั้งทางโทรศัพท์และปรึกษาด้วยตนเอง เช่น ปรึกษาด้านการจดทะเบียนนิติบุคคล (บริษัทและห้างหุ้นส่วน) การจดทะเบียนพาณิชย์กิจ การจัดทำบัญชีธุรกิจ การส่งเสริมพัฒนาธุรกิจ (ธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจแฟรนไชส์) และการบริหารจัดการธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล อีกทั้งกรมฯ ได้เชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาให้คำปรึกษาด้านการเงินการตลาดการออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์ธุรกิจแฟรนไชส์ธุรกิจร้านอาหารและธุรกิจบริการอื่นๆ ฯลฯ นอกจากนี้กรมฯ ยังให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ คือ การพัฒนาบุคลากร เช่น หลักสูตรการจัดการทำแผนธุรกิจการจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบริหารจัดการใหม่ ๆ รวมทั้งแจกโปรแกรมบริหารจัดการร้านค้าปลีก ณ จุดขาย (Point of Sale) ซึ่งสามารถนำไปใช้บันทึกข้อมูลซื้อขายสินค้า และจัดทำบัญชีทางธุรกิจได้ อีกทั้งยังเป็นการสร้างงานสร้างอาชีพให้แก่ผู้ที่กำลังจะว่างงานผู้ว่างงานนักศึกษาที่กำลังจะสำเร็จการศึกษารวมถึงบัณฑิตจบใหม่ที่ประสงค์จะมีธุรกิจเป็นของตนเองพร้อมทั้งสร้างแหล่งการค้าแห่งใหม่ในหลากหลายช่องทางในอดีต การให้คำปรึกษาธุรกิจเป็นเพียงบทบาทหน้าที่ภายใต้สำนักพัฒนาผู้ประกอบการเท่านั้น ส่วนการให้คำปรึกษาธุรกิจผ่านช่องทางระบบ Call Center 1570 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กร การประชาสัมพันธ์การให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อและช่องทางต่างๆ การให้

บริการข้อมูลเชิงอัตโนวัติและข้อมูลทางโทรสาร ตอบรับ และฝากข้อความ ผู้ขอรับคำปรึกษาส่วนใหญ่ขอรับคำปรึกษาเกี่ยวกับการจดทะเบียนธุรกิจ การบริการข้อมูลธุรกิจ การบัญชี ธุรกิจ การส่งเสริมพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจและธรรมาภิบาล ธุรกิจ รวมทั้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ ทั้งนี้ มีผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากทั้งในส่วนของการให้คำปรึกษาธุรกิจผ่านระบบ Call Center หรือเดินทางเข้ามารับคำปรึกษาที่กรมฯ ดังนั้น ศูนย์ให้ปรึกษาธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงต้องมีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะขอข่ายการให้บริการโดยตรงแก่ผู้ขอรับคำปรึกษาทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค ซึ่งจะเป็ศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจแบบครบวงจร การสนับสนุนการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจที่เป็นมาตรการระยะยาวจะเป็นกลไกสำคัญในการช่วยเหลือผู้ประกอบการให้พ้นจากวิกฤตเศรษฐกิจและอุบัติเหตุต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งการที่จะแก้ปัญหาระยะยาวนั้น จะต้องเริ่มต้นด้วยการสร้างความมั่นคงแข็งแรงให้กับผู้ประกอบการทั้งทางด้านทักษะความรู้ในสายอาชีพที่ทำ รวมถึงการเตรียมความพร้อม แก่ผู้ประกอบการในการรับมือกับปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ศูนย์ให้ปรึกษาธุรกิจดังกล่าวจึงให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถวางแผนงานและตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมในการแก้ไขปัญหา ช่วยให้การตัดสินใจมีความเป็นไปได้และถูกต้องมากขึ้น และมีการพัฒนาธุรกิจให้ขยายตัวยิ่งขึ้น ดังนั้น การจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับพัฒนาศักยภาพของการให้คำปรึกษาธุรกิจสู่ระดับสากลที่สามารถตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ ศูนย์ให้ปรึกษาธุรกิจต้องมีฐานข้อมูลเชิงลึกหลากหลายมิติ เพื่อสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ และเป็นศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจแบบครบวงจร รวมทั้ง การฝึกอบรมบุคลากรให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการของประเทศ โดยคาดหวังว่า ศูนย์อัจฉริยะฯ ดังกล่าวจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการและกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในด้านต่างๆ ด้วย

คือ มีศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการทุกสาขาอาชีพอย่างมีประสิทธิภาพเป็นแหล่งข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งสามารถเชื่อมองค์ความรู้ของทั้ง 76 จังหวัดเข้าด้วยกัน เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้ามาหาข้อมูลได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ที่เป็นแหล่งรวมแนวทางการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ประกอบการที่มีปัญหาการดำเนินธุรกิจ และเป็นแหล่งข้อมูลธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการที่จะเริ่มต้นธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาองค์ประกอบและสภาพแวดล้อมในการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ในด้าน

1.1 การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- 2) ระบบสารสนเทศที่ใช้สำหรับบริหารจัดการ

1.2 โครงสร้างศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ

- 1) บทบาท หน้าที่และขอบเขตความรับผิดชอบของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ
- 2) รูปแบบการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ

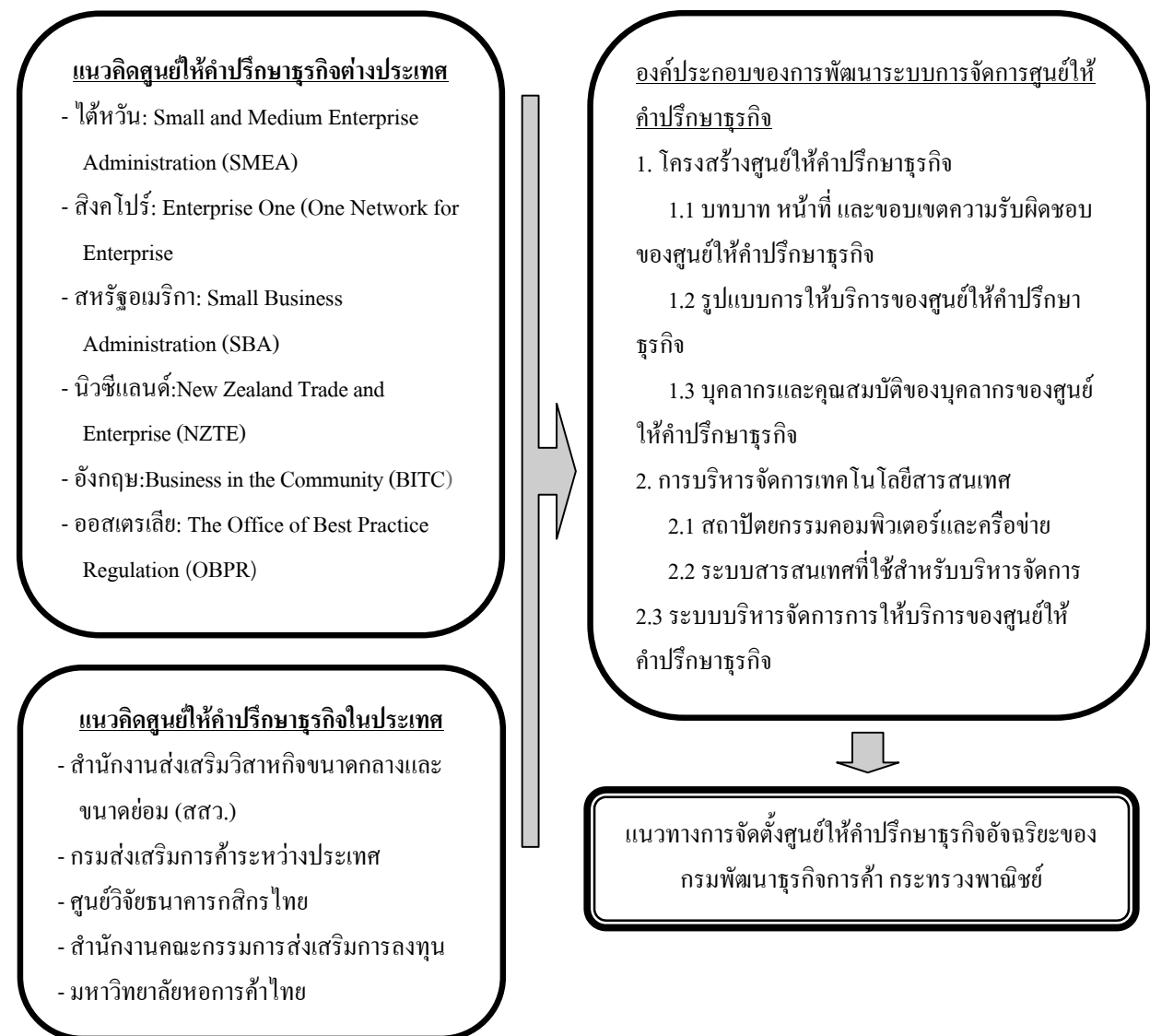
3) บุคลากรและคุณสมบัติของบุคลากรของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ

2. กำหนดแนวทางการพัฒนาและจัดตั้งการศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์

3. ตรวจสอบและรับรองแนวทางการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์

กรอบแนวคิดและทฤษฎี

การวิจัยนี้ ปรึทัศน์แนวคิดเชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking) เกี่ยวกับศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป็นฐานคิดในการออกแบบศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะทำให้ได้ตัวแบบการวิจัย ตามรูปที่ 1 ดังต่อไปนี้



รูปที่ 1 กรอบการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิดและรูปแบบศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เผยแพร่ของแหล่งต่างๆ ได้แก่ ข่าวสาร บทความ หนังสือ สิ่งตีพิมพ์เอกสาร งานวิจัยและสื่อต่างๆ จากนั้นได้ใช้เทคนิควิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปเป็นแนวคิด รูปแบบและองค์ประกอบของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ

ขั้นตอนที่ 2 ใช้ข้อสรุปแนวคิด รูปแบบและองค์ประกอบของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจที่วิเคราะห์ไว้ในขั้นตอนที่ 1 เป็นข้อมูลนำร่องในการสอบถาม (สัมภาษณ์) ความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องในฐานะผู้ให้สารสนเทศหลัก (Key Informant) ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารระดับสูง ผู้อำนวยการสำนัก เพื่อให้ข้อมูล

เกี่ยวกับทิศทางการจัดการศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจกลุ่มที่ 2 ผู้บริหารระดับกลาง ผู้อำนวยการส่วนด้านเทคโนโลยี ด้านสารสนเทศ ด้านบุคลากร และกลุ่มที่ 3 ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา

ขั้นตอนที่ 3 สรุปเปรียบเทียบผลการศึกษาจากขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 เพื่อกำหนดแนวคิด รูปแบบและองค์ประกอบของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

ขั้นตอนที่ 4 จัดทำโครงสร้างศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ขั้นตอนที่ 5 กำหนดสถาปัตยกรรมการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และ

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบร่างแนวทางการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ระหว่างผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านให้คำปรึกษาธุรกิจและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 10 ท่าน เพื่อตรวจสอบและรับรองแนวทางการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยจากปรัทัศน์กรอบแนวคิดในการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจของหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศประกอบด้วยหน่วยงานในต่างประเทศ 6 แห่ง คือ Small and Medium Enterprise Administration (SMEA) ประเทศไต้หวัน Enterprise Development Center (EDC@SMa) ประเทศสิงคโปร์ Small Business Administration (SBA) ประเทศสหรัฐอเมริกา New Zealand Trade and Enterprise (NZTE) ประเทศนิวซีแลนด์ Business in the Community (BITC) ประเทศอังกฤษ และ The Australian Government's Principal Business Resource (The Business Consultation Website) ประเทศออสเตรเลีย ส่วนหน่วยงานในประเทศไทยมี 5 แห่งคือ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (One Start One Stop Investment Center) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย และศูนย์บ่มเพาะธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม รวมทั้งได้สัมภาษณ์ผู้อำนวยการส่วนด้านเทคโนโลยีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และบริษัทตัวแทนจำหน่ายระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อนำแนวคิดมาประยุกต์ใช้ในการจัดและออกแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

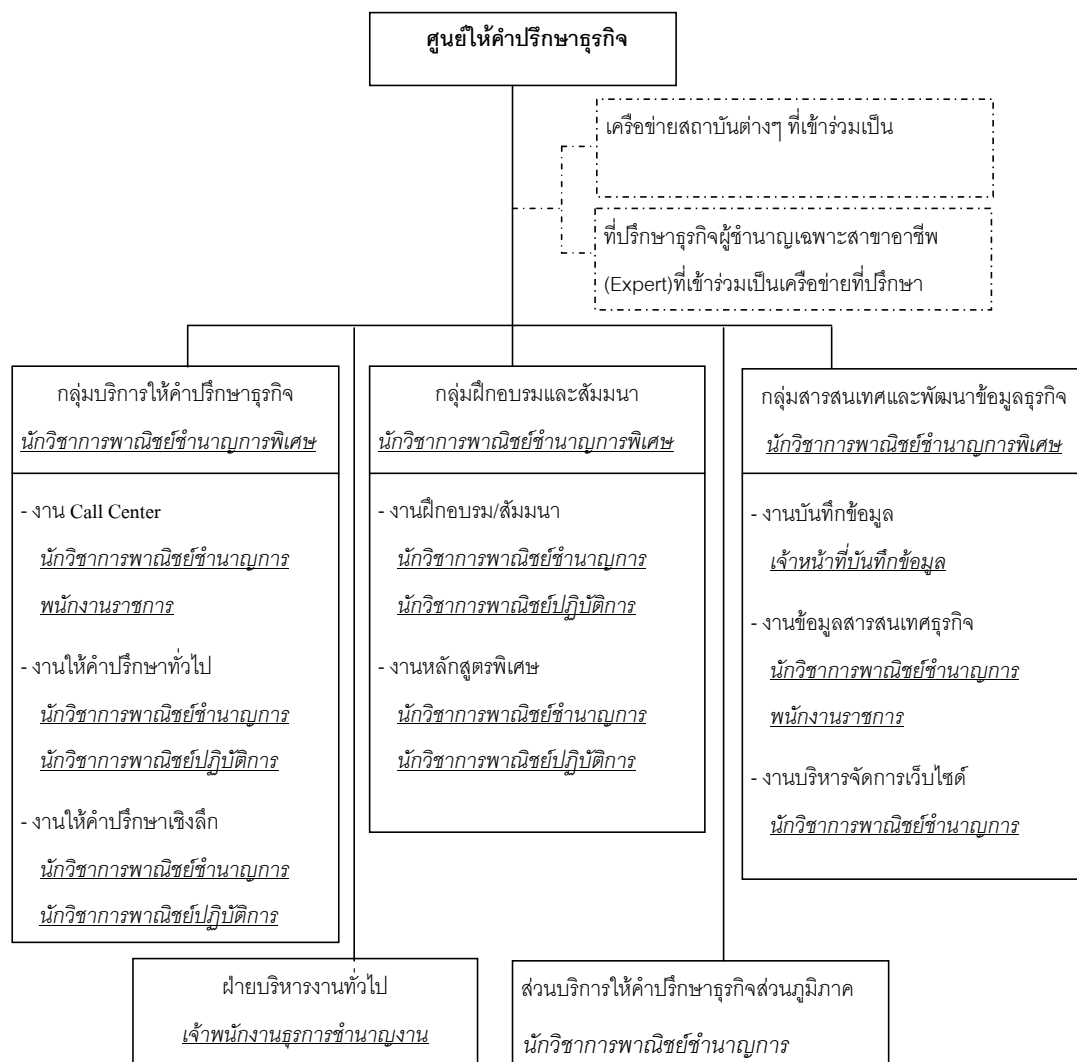
ผลจากการศึกษาและวิเคราะห์ศูนย์ให้คำปรึกษาของแต่ละประเทศกับสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานในปัจจุบัน รวมถึงทรัพยากรที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีอยู่ พบว่าสามารถนำจุดเด่นของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจต่างประเทศบางประเทศมาปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดรูปแบบการให้บริการและคำปรึกษารูปแบบใหม่สำหรับศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้คือ 1) Disaster Assistance ของ หน่วยงาน Small Business Administration (SBA) ประเทศสหรัฐอเมริกา 2) Incubation Center Network ของหน่วยงาน Small and Medium Enterprise Administration (SMEA) ประเทศไต้หวัน 3) การบริการข้อมูลทั้งทางเชิงลึกและข้อมูลพื้นฐาน ของหน่วยงาน

Enterprise One (One Network for Enterprise) ประเทศสิงคโปร์ และ 4) โปรแกรมที่เลี้ยงธุรกิจ ของหน่วยงาน Business in the Community (BITC) สหราชอาณาจักรทำให้ได้โครงสร้างศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในคุณลักษณะที่เป็นศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ ทำหน้าที่จัดเตรียมข้อมูลธุรกิจ รวมทั้งให้คำปรึกษาในด้านต่างๆแก่ผู้ประกอบการ เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการไทยสามารถนำข้อมูลและคำปรึกษาต่างๆ ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้สามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล โดยบทบาท หน้าที่ และขอบเขตความรับผิดชอบของศูนย์ คือ 1) ให้บริการปรึกษาธุรกิจแก่ผู้ประกอบการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยที่ปรึกษาของศูนย์และนักธุรกิจที่มีประสบการณ์ในสาขาอาชีพต่างๆ 2) สนับสนุนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการ ทั้งที่เป็นข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลในเชิงลึก 3) จัดตั้งโปรแกรมช่วยเหลือผู้ประกอบการเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ (Disaster Program) 4) จัดทำหลักสูตรที่เลี้ยงธุรกิจ (Mentorship Program) 5) ให้คำปรึกษาแนะนำด้านแหล่งเงินทุนและการขอรับความช่วยเหลือทางการเงินในการประกอบธุรกิจ 6) บริหารการบริการต่างๆ ของศูนย์ฯ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) 7) ศึกษาวิเคราะห์และพัฒนาหลักสูตรการอบรม/สัมมนาทางวิชาการที่เกี่ยวข้องและจำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจ รวมถึงการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของผู้ประกอบการ 8) ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มของผู้บริหารธุรกิจที่มีประสบการณ์ในสาขาอาชีพต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายที่ปรึกษาสำหรับช่วยเหลือศูนย์ฯ ในการให้คำปรึกษาธุรกิจเชิงลึกแก่ผู้ประกอบการ 9) ส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มของสถาบัน/โรงเรียนและหน่วยงานเอกชนต่างๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีความสามารถและศักยภาพในการสร้างอาชีพ เพื่อสร้างเครือข่ายบ่มเพาะผู้ประกอบการ (Incubation Center Network) 10) ให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งสถาบันการศึกษา ในการสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ ในการกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของศูนย์ให้คำปรึกษา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของหน่วยงานต่างประเทศ มาปรับใช้ คือ 1) การสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ ทั้งข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลเชิงลึก ได้แนวคิดจาก Enterprise One ของประเทศสิงคโปร์ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจ ซึ่งนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการแล้ว ยังเป็นแหล่งข้อมูลให้กับที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ด้วย 2) การจัดให้มีโปรแกรมช่วยเหลือผู้ประกอบการ

เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ (Disaster Program) ซึ่งนำมาจาก SBA ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อเตรียมตัวและลดความสูญเสียของผู้ประกอบการไทยที่อาจเกิดจากวิกฤตการณ์ต่างๆ 3) การจัดทำหลักสูตรพี่เลี้ยงธุรกิจ (Mentorship Program) ได้แนวคิดจาก BITC ของสหราชอาณาจักร เพื่อให้คำแนะนำในการประกอบธุรกิจอย่างใกล้ชิดกับผู้ประกอบการรายใหม่ให้สามารถประกอบธุรกิจต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 4) การสร้างเครือข่ายบ่มเพาะผู้ประกอบการ (Incubation Center Network) ซึ่งนำมาจาก SMEA ของประเทศไต้หวัน เป็นการรวบรวมสถาบันและหน่วยงานเอกชนต่างๆซึ่งทำการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ รวมทั้งการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมให้ดีขึ้นและให้การบ่มเพาะผู้ประกอบการให้มีศักยภาพและสามารถแข่งขันได้

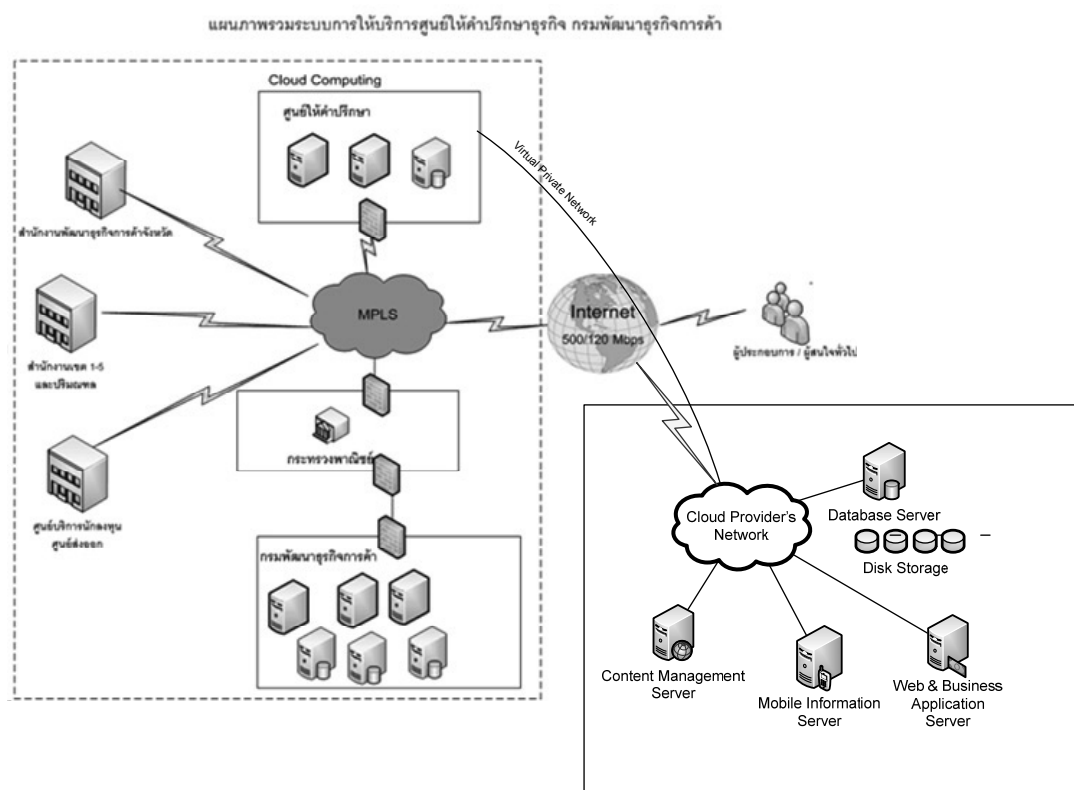
ส่วนโครงสร้างศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ ประกอบด้วย 1) ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 2) ส่วนบริการให้คำปรึกษาธุรกิจ 3) ส่วนฝึกอบรมและสัมมนา 4) ส่วนสารสนเทศและพัฒนาข้อมูล 5) ส่วนบริการให้คำปรึกษาธุรกิจส่วนภูมิภาค นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งเครือข่ายสถาบันต่างๆที่เข้าร่วมเป็น Incubation Center Network ที่เป็นส่วนงานอิสระ ซึ่งส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มของสถาบัน/โรงเรียนและหน่วยงานเอกชนต่างๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีความสามารถและศักยภาพในการสร้างอาชีพ เพื่อสร้างเครือข่ายบ่มเพาะผู้ประกอบการ (Incubation Centre Network) ได้แนวคิดจาก Business Start-up & Incubation Division ของ SMEA ประเทศไต้หวัน ส่วนโครงการด้านเครือข่ายความร่วมมือ ได้แนวคิดจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) และศูนย์บ่มเพาะธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุมแสดงในรูปที่ 2 ดังต่อไปนี้



รูปที่ 2 โครงสร้างศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ

แนวคิดในการจัดและออกแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์และเครือข่ายประกอบด้วย 1) Website ของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ 2) ระบบงานและการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละระบบงานซึ่งจะให้บริการในรูปแบบ e-Service แก่ผู้ประกอบการทั้งนี้ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ความไม่ซับซ้อนของระบบ (Simplification) ความพร้อมให้บริการต่อเนื่องและประสิทธิภาพของระบบ (High Availability and Performance) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ (Security) ส่วนการพัฒนากระบวนการบริการของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าประกอบด้วย การเข้าใช้บริการ Cloud Computing จาก Cloud Service Provider จำนวน 1 ระบบการพัฒนาโปรแกรม

ประยุกต์สำหรับระบบการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจจำนวน 1 ระบบ การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับระบบการให้บริการสารสนเทศด้านธุรกิจของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจจำนวน 1 ระบบ และการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จำนวน 1 ระบบ และระบบสารสนเทศที่ใช้สำหรับบริหารจัดการพบว่ามีระบบงานและข้อมูลปัจจุบันบางอย่างที่สามารถนำมาเชื่อมโยงกับระบบศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจเพื่อให้ระบบเป็นแหล่งข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ได้แก่ งานบริการข้อมูลด้านการประกอบธุรกิจการฝึกอบรม/สัมมนา และงานให้คำปรึกษาธุรกิจ ดังแสดงให้เห็นสถาปัตยกรรมของระบบในรูปแบบที่ 3 ดังต่อไปนี้



รูปที่ 3 ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ

จากการจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2556 ณ มหาวิทยาลัยรังสิต ศูนย์สาทรธานี เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ/นักวิชาการ/ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 10 ท่าน จากหน่วยงานต่างๆ ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยรังสิตสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รัฐสภากรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมธุรกิจพลังงาน และบริษัท ชิมชิสเต็ม (ประเทศไทย) จำกัด

ซึ่งจากการประชุมกลุ่มย่อยดังกล่าว สรุปผลได้ดังนี้ 1) ในส่วนเครือข่ายสถาบันต่างๆที่เข้าร่วมเป็น Incubation Network Centre และที่ปรึกษาธุรกิจผู้ชำนาญเฉพาะสาขาอาชีพ (Expert) ที่เข้าร่วมเป็นเครือข่ายที่ปรึกษา มิใช่เป็นหน่วยงานโดยตรงของศูนย์ให้คำปรึกษา แต่เป็นความร่วมมือจากสถาบันหรือบุคคลภายนอก จึงควรคัดออกจากโครงสร้างศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ 2) ส่วนบริการให้คำปรึกษาธุรกิจส่วนภูมิภาคควรเป็นภารกิจ

ของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง เพื่อทำหน้าที่ประสานงานของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจกับสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด 76 จังหวัด ทั้งนี้ บทบาทหน้าที่ของแต่ละกลุ่ม/ส่วน/ฝ่ายในศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ จากการประชุมกลุ่มย่อย ได้เสนอแนะในประเด็น ต่อไปนี้ 1) การกำหนดคอตารากำลังควรพิจารณา เมื่อมีการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ 2) เพิ่มบทบาทหน้าที่การติดตามประเมินผลการให้คำปรึกษาไว้ในกลุ่มบริการให้คำปรึกษา ธุรกิจ 3) เพิ่มบทบาทหน้าที่ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายไว้ในทุกกลุ่ม นอกจากนี้ การจัดและออกแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย ได้เสนอแนะในประเด็น ต่อไปนี้ 1) ให้บรรยายโดยสังเขปถึงระบบคอมพิวเตอร์ปัจจุบันของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน 2) การกำหนดโครงสร้างข้อมูลของแต่ละระบบ ควรกำหนดเฉพาะรายการหลักที่จำเป็น เนื่องจากเมื่อมีการตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจเรียบร้อยแล้ว จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์รายการข้อมูลโดยละเอียด 3) เพิ่มระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management System) เพื่อรวบรวมข้อมูลจากการให้คำปรึกษาและองค์ความรู้ที่จะเกี่ยวข้องกับงานบริการคำปรึกษาธุรกิจ

สรุปและอภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจของหน่วยงานต่างประเทศส่วนใหญ่บริการหลักประกอบด้วย ส่วนการบริการให้คำปรึกษาธุรกิจและส่วนการบริการข้อมูลทางธุรกิจ ซึ่งแต่ละส่วนงานมีรายละเอียดการให้บริการที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและนโยบายความช่วยเหลือของรัฐบาลแต่ละประเทศในประเทศไทยมีหน่วยงานให้บริการปรึกษาธุรกิจแก่ผู้ประกอบการเป็นจำนวนมากทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน หน่วยงานส่วนใหญ่มีกระบวนการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน และมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดเล็กเช่นเดียวกัน และจากการที่แต่ละหน่วยงานต่างจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาขึ้น โดยขาดการประสานงานร่วมมือระหว่างกัน ส่งผลให้การจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาของแต่ละหน่วยงานมีลักษณะไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ในเชิงกระบวนการเกิดการให้บริการที่ซ้ำซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการข้อมูลทางธุรกิจ ส่งผลให้ข้อมูลที่จัดเก็บมีลักษณะกระจัดกระจาย เป็นเหตุให้ผู้ประกอบการไม่สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล หรือได้ข้อมูลที่หลากหลายเกินความจำเป็น นอกจากนี้การให้บริการศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจของหน่วยงานต่างๆ มีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกัน ทำให้ประเทศไทยต้องสูญเสียงบประมาณ ทรัพยากร

และเวลาเพิ่มมากขึ้นในการให้บริการดังกล่าวและจากการศึกษารูปแบบและ โครงสร้างศูนย์ให้คำปรึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้คัดเลือกจุดเด่นของแต่ละหน่วยงานเพื่อนำมาปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ เพื่อให้ได้ศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการเตรียมข้อมูลธุรกิจ รวมทั้งให้คำปรึกษาในด้านต่างๆ แก่ผู้ประกอบการเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการไทยสามารถนำข้อมูลและคำปรึกษาต่างๆ เหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจสร้างความเข้มแข็งให้สามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับประเทศและระดับสากลส่วนแนวคิดในการจัดและออกแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศได้แก่ 1) สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์และเครือข่ายประกอบด้วย Website ของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ และระบบงานและการจัดเก็บข้อมูลของแต่ละระบบงานในปัจจุบันซึ่งจะให้บริการ e-Service แก่ผู้ประกอบการ 2) การพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าประกอบด้วย การเข้าใช้บริการ Cloud Computing จาก Cloud Service Provider การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับระบบการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับระบบการให้บริการสารสนเทศด้านธุรกิจของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ และการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)

โดยภาพรวม จะเห็นว่าการให้คำปรึกษาธุรกิจในปัจจุบันของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะมุ่งเน้นด้านการอบรม/สัมมนา/ดูงานเป็นหลัก โดยกรมฯ มีหลักสูตรต่างๆ ที่เตรียมไว้ให้แก่ผู้ประกอบการตั้งแต่การเริ่มต้นทำธุรกิจไปจนถึงการอบรมเฉพาะผู้ประกอบการเพื่อเตรียมความพร้อมของผู้ประกอบการให้สามารถขยายธุรกิจของตนออกไปสู่ตลาดสากลได้นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังต้องการเว็บไซต์ที่เป็นแหล่งข้อมูล ทำให้ผู้ประกอบการเข้าถึงได้ง่ายตลอดเวลา (24x7) โดยไม่ต้องเดินทางเพื่อเข้ามาขอรับบริการที่กรมฯ ความต้องการ Guru หรือที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์และความชำนาญเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถปรึกษาปัญหาธุรกิจเชิงลึกเป็นความต้องการที่สำคัญที่ผู้ประกอบการต้องการได้รับบริการจากกรมฯ รวมทั้งมีความต้องการข้อมูลสำหรับใช้ในการดำเนินธุรกิจข้อมูลที่ต้องการเหล่านี้ มีตั้งแต่ข้อมูลพื้นฐานไปจนถึงข้อมูลเชิงลึกของธุรกิจประเภทนั้นๆ ซึ่งพบว่าในปัจจุบันข้อมูลเหล่านั้นถูกจัดเก็บอย่างกระจัดกระจายตามหน่วยงานต่างๆ และยังจัดเก็บอยู่ในรูปแบบ Microsoft Word หรือ Excel ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง

เศรษฐกิจการค้าโลกวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาการ มีผลกระทบต่อความเติบโตและความเข้มแข็งของภาคธุรกิจ จึงต้องมีการปรับโครงสร้างหน่วยงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบภารกิจและบทบาทที่สามารถก้าวทันและดำเนินงานเชิงรุก เพื่อสนับสนุนส่งเสริมภาคธุรกิจไทยให้มีความพร้อมในการปรับตัว การสร้างขีดความสามารถการประกอบธุรกิจและการลงทุนที่สามารถรองรับเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจการค้าโลกสามารถสร้างโอกาสจากการเปิดกว้างของตลาดการค้าโลกได้อย่างยั่งยืน สำหรับแนวทางการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์โดยได้จัดทำโครงสร้างศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ และการจัดและออกแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำเอาจุดเด่นของศูนย์ให้คำปรึกษาประเทศต่างๆ มาปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่มีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อทำให้เกิดการศูนย์ให้คำปรึกษาที่ครบวงจรสมบูรณ์ยิ่งขึ้นรวมทั้งนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งนี้ การบริการให้คำปรึกษาธุรกิจนับได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ ลักษณะของการให้บริการต่างๆ จึงจำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้างของระบบข้อมูลการจัดหาระบบจัดเก็บและสืบค้นเพื่อนำมาใช้งาน รวมถึงลักษณะของการให้คำปรึกษาและวิธีการต่างๆ ทั้งหมดจะนำไปใช้ในทิศทางและเป็นมาตรฐานเดียวกันที่สามารถแก้ไขปัญหาและเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการได้อย่างถูกต้องทันต่อสถานการณ์ด้วยเหตุนี้การออกแบบศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจจึงควรคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเป็นระดับต่างๆ เพื่อเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และพัฒนาระบบสารสนเทศที่เรียกว่า “ระบบสนับสนุนการให้คำปรึกษา” มาใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้สามารถบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นทั้งนี้ เนื่องจากปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการให้บริการภายในกรมฯ และมีงบประมาณจำนวนจำกัด ระบบของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจจึงควรออกแบบเป็นลักษณะ Cloud Computing เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ และงบประมาณการบำรุงรักษาในแต่ละปี ทั้งนี้การให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจนอกจากจะสามารถให้บริการข้อมูลแก่ผู้ประกอบการได้ทุกที่ ทุกเวลาแล้ว ยังต้องจัดเก็บข้อมูลธุรกิจทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั้ง 76 จังหวัดเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อช่วยลดการใช้

เครือข่ายภายในกรมฯ อีกด้วย นอกจากนี้ ระบบการให้บริการศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นระบบให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการ/ผู้สนใจทั่วไป รวมทั้งรับให้คำปรึกษาผ่านสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด 76 จังหวัด ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นการเข้าใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานของระบบคอมพิวเตอร์ (Infrastructure) จากผู้ให้บริการ Cloud Computing ที่มีการรับประกันระดับคุณภาพการให้บริการ (Services Level Agreement :SLA) ตามที่กรมกำหนดเพื่อให้มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการเชื่อมโยงเครือข่ายกันระหว่างกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กับ Cloud computing ด้วยเครือข่าย MPLS (หรือ Leased Line) และมีการเชื่อมโยงไปยังสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด 76 จังหวัด เพื่อให้เจ้าหน้าที่กรมฯ สามารถทำงานผ่านระบบ Intranet ที่มีความปลอดภัยสูง ส่วนผู้ขอรับบริการสามารถเข้าใช้ระบบดังกล่าวได้ผ่านเครือข่าย Internet ที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ เนื่องจากโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย มีการแบ่งความรับผิดชอบออกตามภารกิจ ยกตัวอย่างเช่น กรมการค้าภายใน กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ทำให้แต่ละหน่วยงานต่างก็มีความจำเป็นต้องมีหน่วยงานให้คำปรึกษาธุรกิจ ดังนั้นสิ่งที่จะต้องทำจึงไม่ใช่การรวมศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจแต่ละแห่งให้กลายเป็นศูนย์ฯ เดียวกัน หากแต่พัฒนาให้เกิดศูนย์ฯ ที่สามารถรวบรวมข้อมูล รวมถึงประสานงานร่วมกับศูนย์ฯ หรือหน่วยงานให้คำปรึกษาอื่นๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพและนำจุดแข็งและข้อมูลของแต่ละศูนย์ฯ มาใช้ร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจจะต้องมีการจัดการและบริหารจัดการข้อมูลเพื่อให้เป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา การจัดเก็บข้อมูลจึงควรดำเนินการให้สอดคล้องกับการขยายตัวของศูนย์ฯ ดังนี้

1) การรวบรวมข้อมูลธุรกิจที่มีอยู่กระจัดกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่างๆภายในกรมฯมารวมในฐานข้อมูลให้คำปรึกษาธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการในสืบค้นข้อมูล

2) เมื่อศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจมีเว็บไซต์และระบบจัดเก็บข้อมูลที่สมบูรณ์แล้ว จึงควรจัดหาข้อมูลธุรกิจ ซึ่งเกิดจากการวิเคราะห์ทางการตลาดของผู้เชี่ยวชาญเพื่อเป็นข้อมูลเชิงลึกสำหรับผู้ประกอบการ

3) เมื่อศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจมีเว็บไซต์ซึ่งเปิดให้บริการต่างๆ รวมไปถึงการให้ข้อมูลธุรกิจทางออนไลน์อย่างสมบูรณ์ พร้อมทั้งมีการจัดตั้งเครือข่ายบ่มเพาะผู้ประกอบการ (Incubation Center Network) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ควรจัดหาข้อมูลการวิจัยการตลาดซึ่งที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญได้วิเคราะห์ในลักษณะเป็นแนวโน้มของธุรกิจในอนาคต

แม้ว่าศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจจะสามารถรวบรวมข้อมูลได้ทั้งหมด แต่ก็มีความจำเป็นต้องมีการจัดการบริหารข้อมูลโดยจัดทำข้อมูลที่มีอยู่เดิมให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ประกอบการทำธุรกิจได้ตรงกับสถานการณ์ปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1) ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการใช้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะเพื่อให้ทราบถึงความต้องการเชิงลึกของผู้ประกอบการ

2) ควรทำการศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะแบบครบวงจร เพื่อให้ได้ศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจที่มีความสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น

3) ควรศึกษาระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจ เพื่อให้องค์ประกอบและโครงสร้างของศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจที่จัดตั้งมีความครบถ้วน และมีการแบ่งภาระหน้าที่อย่างชัดเจน ไม่เกิดการซ้ำซ้อนกันในการปฏิบัติงาน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผศ.ดร.วศิน ชูประยูรศร.จันทร์จิรา พยัคฆ์เทศ และดร.ทศนัย ชุ่มวัฒนะ ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ทำให้งานวิจัยมีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้นขอขอบคุณร้อยเอกหญิงสุวัฒนา เหลืองไทรรัตน์ ผศ.ดร.โกวิท ทรัพย์พิศาล ดร.วรทรรศน์ มาพะสีรานนท์ คุณศุขาราช เชาว์สุภูมิ คุณเบญจพร สันติชีวะเสถียรคุณมาลินี ภักดีอุทธรณ์ คุณเกศศิริ กลายเพทคุณศิริพร ชำนาญชาติคุณชลกร พิรุณรัตน์ และคุณธนพล สีขมณุกฤษฎ์ ที่สละเวลามาร่วมประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบความถูกต้องของงานวิจัยนี้รวมทั้งขอขอบคุณคณาจารย์สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ จนสามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้งานวิจัยชิ้นนี้ และทำให้การวิจัยเรื่องแนวทางการจัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจอัจฉริยะของกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ สำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ทองเดือน. “แนวทางการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ทางวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- กระทรวงพาณิชย์, กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. โครงการจ้างที่ปรึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. นนทบุรี: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2554.
- กระทรวงพาณิชย์, กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. โครงการพัฒนาผู้ประกอบการและสร้างเครือข่ายธุรกิจ, นนทบุรี: สำนักพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2554.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. “ภารกิจและยุทธศาสตร์.” <http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=21187>, 5 January 2013.
- กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ, ศูนย์ให้คำปรึกษาธุรกิจระหว่างประเทศ. <http://112.121.130.150/depthai/index.php/component/content/article?catid=4642&id=69049>, 8 November 2012.
- ชุมพล สุทธิ. “การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน” มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. “ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ.” http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/Thai/Index/DocLib/BSI_TH_sep12.pdf, 5 January 2013.
- ปิยะ กรกชจินดาการ. “การพัฒนารูปแบบศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคนิคศึกษา.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมดุษฎีบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระเจ้าองค์การพระนครเหนือ, 2549.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น จำกัด, 2542.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. การบริหาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544.
- มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ศูนย์บ่มเพาะธุรกิจ. <http://www.spu.ac.th/spubi/about/management>, 5 November 2012.
- วศิน เพิ่มทรัพย์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: โปรวิชั่น, 2548.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร, 2545.

- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. เครือข่ายสังคม. 2553. (Social Networking). ค้นเมื่อ 30 สิงหาคม 2555, <http://www.vcharkarn.com/varticle/40698>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, <http://www.kasikornresearch.com/TH/Pages/Default.aspx>, 5 November 2012.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. การวางแผนและการควบคุมทางการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรี. 2543.
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน. <http://osos.boi.go.th/index.php?lang=th>, 5 November 2012.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. <http://www.sme.go.th/Pages/home.aspx#page=page-act>, 5 November 2012.
- อำไพ บุษดี. “แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ให้คำปรึกษาและปฏิบัติการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.” มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2551.
- Turban, et al., **Information Technology for Management: Transforming Business in the Digital Economy** (International 3.ed., New York: John Wiley & Sons. Inc., 2006).
- UniNet News. “เทรนด์ เทคโนโลยีซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส และ Cloud Computing.” <http://www.uni.net.th/backend/uninews/news.php? name=2012111122>, 5 January 2013
- Small and Medium Enterprise Administration Ministry of Economic Affairs, <http://www.moeasmea.gov.tw/np.asp?ctNode=301&mp=2>, 2 November 2012.
- Enterprise One Serving Singapore’s Business Community, <http://www.enterpriseone.gov.sg/AboutUs.aspx>, 2 November 2012.
- Business Consultation, <https://consultation.business.gov.au/consultation/Common/About/Default.aspx>, 10 January 2013.
- U.S Small Business Administration, <http://www.sba.gov/about-sba>, 8 November 2012.
- New Zealand Trade and Enterprise, <http://www.nzte.govt.nz/about-nzte/Pages/About-NZTE.aspx>, 8 November 2012.
- Business in the Community, <http://www.bitc.org.uk/about-us>, 10 January 2013.

