

ผลกระทบของศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพ  
การดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง  
Effects of Information System Management Capability on  
Operational Efficiency of Small and Medium Sized Enterprises  
in the Lower-Northeastern of Thailand

นาฏลดา ลลิตากุลชัย<sup>1\*</sup>, ศุภพงษ์ ปิ่นเวหา<sup>2</sup>, นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์<sup>2</sup>  
Nartlada Lalitakulchai<sup>1\*</sup>, Supapong Pinveha<sup>2</sup>, Nitiphong Songsrirote<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>2</sup> คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

\*Corresponding Author; E-mail address: nartlada.ain@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 284 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์และ ด้านโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ แตกต่างกัน

ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ที่มีทุนในการดำเนินงานและจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีศักยภาพ การจัดการระบบสารสนเทศโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์ ด้านโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ ด้านข้อมูลและสารสนเทศของระบบสารสนเทศและด้านระบบเครือข่าย แตกต่างกัน

ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ที่มีประเภทธุรกิจทุนในการดำเนินงานและจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านผลการดำเนินงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลา แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ, ประสิทธิภาพการดำเนินงาน, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

## ABSTRACT

The purposes of the research study were to investigate the potential of information system management affecting the effectiveness of SME performances in the lower northeastern area of Thailand. In this study, the sample representatives were a total of 284 SME entrepreneurs in the area. Additionally, survey questionnaires given to the samples were applied for data collection while t-test, F-test (ANOVA and MANOVA), Multiple Correlation Analysis, and Multiple Regression Analysis were used for data analysis.

The findings found in this study demonstrated that SME entrepreneurs in the region, holding different business types, expressed their different attitudes in both the general information system management and its each perspective (such as hardware and software aspects).

Furthermore, the SME entrepreneurs in the area occupying dissimilar working capitals and officer numbers shown their dissimilar opinions in both the general information system management and its each perspective such as hardware, software, data and information of the system, and network system.

It was also indicated that the SME entrepreneurs in the lower northeastern region occupying different business types/structures and officer numbers manifested their dissimilar perspectives on both the general information system management and its each perspective such as business performances, business capital, and times.

**Keywords :** Information System Management Capability , Operational Efficiency , Small and Medium Sized Enterprises

## บทนำ

ในปัจจุบันการดำเนินกิจการทางธุรกิจ จำเป็นจะต้องพัฒนาการดำเนินการให้เหมาะสมกับยุคสมัย โดยเฉพาะการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการแข่งขันในรูปแบบต่างๆ กลุ่มธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นกลุ่มธุรกิจที่ถือได้ว่ามีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ การสร้างรายได้ของประเทศ และยังเป็นส่วนสำคัญของตลาดงานในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554 : 2) ซึ่งจะเห็นได้จากการจัดทำแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาปัจจัยเอื้อในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ การส่งเสริมระบบ และเครื่องมือให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีการจัดทาระบบโครงข่ายเชื่อมโยงธุรกิจ การพัฒนาระบบสารสนเทศด้านอุตสาหกรรม การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในดาการบริหารจัดการ การบริการลูกค้า การประชาสัมพันธ์ การลดต้นทุนด้านโลจิสติกส์ และการพัฒนาทักษะบุคลากร ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Sized Enterprises : SMEs) จึงเป็นธุรกิจที่มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ อีกทั้งยังเป็นธุรกิจที่ใช้เงินทุนในจำนวนที่ต่ำกว่าธุรกิจขนาดใหญ่และ

ยังช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานเข้ามาใหม่เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาทำงานทำในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการก่อตัวของโรงงานกิจการธุรกิจในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

ศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ (Information System Management Capability) ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่สามารถเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ และภาครัฐได้ประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการอำนวยความสะดวกในด้านบริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งอาจรวมถึงการนำสารสนเทศมาใช้งานด้านความมั่นคงของประเทศ และการสร้างองค์ความรู้ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ผู้บริหารองค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้จากสารสนเทศมาใช้ประกอบการพิจารณาบริหารจัดการ การกำหนดเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งในปัจจุบันองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้นำข้อมูลที่ได้จากสารสนเทศมาช่วยในการพิจารณาบริหารจัดการเช่นกัน การบริหารจัดการระบบสารสนเทศนั้นจะต้องมีส่วนประกอบต่างๆ ที่เป็นทรัพยากรของระบบ เช่น อุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์ (Hardware) โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ (Software) ข้อมูลและสารสนเทศของระบบสารสนเทศ (Data and Information) และระบบเครือข่าย (Network) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548 : 326) ซึ่งในวงการธุรกิจทั่วไป สามารถนำสารสนเทศไปประยุกต์ใช้งานได้อย่างหลากหลาย โดยมีการนำมาใช้ในการวางแผน การตัดสินใจ การควบคุมและดำเนินงาน รวมถึงการนำไปใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบคู่แข่ง (วิโรจน์ ชัยมูลและสุพรรณษา ยวงทอง, 2552 : 13) โดยในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น ระบบสารสนเทศมีบทบาทเป็นอย่างยิ่งในการบริหารจัดการองค์กรและจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการระบบสารสนเทศ (Information System Management) ให้เป็นหมวดหมู่ รวมถึงระบบจัดการฐานข้อมูล (Database) ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลขององค์กร และทำหน้าที่สนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อความสะดวกในการนำสารสนเทศไปใช้ในการตัดสินใจให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานสูงสุด

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) เป็นผลลัพธ์จากกระบวนการไปสู่การพัฒนาองค์กรไปสู่การเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการผลิต หรือการบริการตามพันธกิจขององค์กร เป็นการช่วยยกระดับศักยภาพขององค์กรให้มีความก้าวหน้าในธุรกิจและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมถึงการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันการดำเนินงาน ซึ่งสามารถชนะองค์กรคู่แข่ง สามารถสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า สามารถเพิ่มพูนรายได้และผลกำไร ซึ่งองค์กรจะต้องมีการดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจ หน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด โดยมีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลลัพท์ประสงคืได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ และเทคโนโลยีอย่างชาญฉลาด ทำให้ก่อเกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหา อุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด (สมใจ ลักษณะ, 2552 : 7) โดยในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดจะต้องมีการคำนึงถึงผลการดำเนินงาน (Performance) ต้นทุนในการดำเนินงาน (Cost) และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน (Time) (วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์, 2548 : 15) เป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานในองค์กร

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Sized Enterprises) สามารถจัดกลุ่มของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) การบริการ 2) การค้าปลีก 3) การค้าส่ง และ 4) การผลิต (ฉัตยาพร เสมอใจและคณะ. 2552 : 20-21) โดยรัฐบาลได้ส่งเสริมบริษัทขนาดเล็กหรือขนาดย่อมกันมากขึ้น

ทั้งนี้มาจากการตระหนักว่าการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจของประเทศนั้นจะต้องอาศัยพลังของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนมากจากทุกพื้นที่ของประเทศ นอกจากนั้น การเกิดธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากขึ้น ยังหมายความถึงการสร้างงานอาชีพ การกระจายรายได้ และการนำทรัพยากรท้องถิ่นที่มีมากมายนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ปรับตัวในการจัดทำงบประมาณสำหรับพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในด้านการบริหารจัดการ การจัดทำข้อมูล รวมถึงความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาด้านบริการสำหรับลูกค้า และมีผลต่อการลดต้นทุนให้กับองค์กรซึ่งถือได้ว่าการปรับตัวของกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะต้องอาศัยระบบสารสนเทศเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาและยังเป็นการเพิ่มมูลค่าในการแข่งขันต่อไป

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงผลกระทบของศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่ธุรกิจและเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ยั่งยืนคู่กับธุรกิจและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งได้

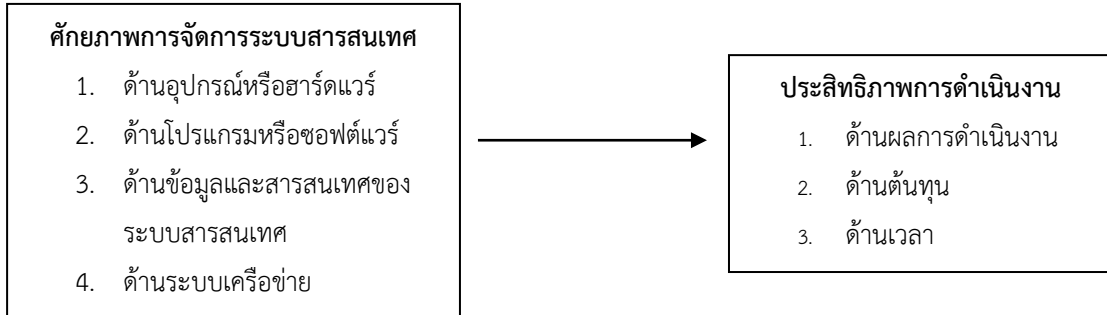
### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทดสอบผลกระทบของศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง
2. เพื่อเปรียบเทียบศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ที่มีรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงานและจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ที่มีรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงานและจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิด

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ดังนี้

**โมเดลของศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศและประสิทธิภาพการดำเนินงาน**



**ภาพที่ 1** โมเดลของศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศและประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ (Information System Management Capability: ISMC) หมายถึง ความสามารถ ความพร้อมของทรัพยากรของคอมพิวเตอร์ในการจัดการสิ่งที่มีอยู่ในตัวเองได้แสดงออกมาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรมาไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบและเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งภายในและภายนอก จากนั้นนำข้อมูลผ่านกระบวนการประมวลผลให้เป็นสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้เป็นกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ และกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548 : 326) ประกอบด้วย

1. ด้านอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ หน่วยความจำ หน่วยประมวลผล และอุปกรณ์อื่นๆ ที่สามารถนำมาเชื่อมโยงใช้ร่วมกัน ก่อให้เกิดการประมวลผลผลลัพธ์ออกมาได้อย่างเป็นระบบ
2. ด้านโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง โปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่ใช้ควบคุมการทำงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทำงานตามต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ด้านข้อมูลและสารสนเทศของระบบสารสนเทศ (Data and Information) หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล เพื่อประมวลผลออกมาเป็นรายงานสารสนเทศ สำหรับผู้บริหารใช้ในการวางแผนและตัดสินใจในการดำเนินงาน
4. ด้านระบบเครือข่าย (Network) เครือข่าย หมายถึง การนำเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไป มาเชื่อมต่อกันในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในการจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยได้ผลงานที่เท่าเดิมหรือเพิ่มขึ้น ซึ่งประกอบด้วยต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการในการผลิตเป็นสำคัญ (วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์, 2548 : 15)

1. ด้านผลการดำเนินงาน (Performance) หมายถึง ปริมาณผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยผลงานที่สำเร็จแล้วต้องมีคุณภาพ ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ พร้อมทั้งสามารถสร้างความพึงพอใจในผลสำเร็จทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นสำคัญ
2. ด้านต้นทุน (Cost) หมายถึง การดำเนินงานที่นำมูลค่าทรัพยากรไปใช้ในการผลิตหรือการให้บริการ เป็นส่วนที่เรียกว่ามูลค่าของปัจจัยนำเข้าของระบบต้นทุน ซึ่งอาจเป็นเงินสดหรือค่าใช้จ่ายในรูปแบบอื่นที่จ่ายไปเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการหรือผลผลิต

3. ด้านเวลา (Time) หมายถึง การดำเนินงานที่ใช้เวลาได้อย่างเหมาะสม รวดเร็วกับปริมาณงานที่ได้รับ ทันท่วงทีต่อความต้องการผู้ใช้งาน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและผลการดำเนินงาน นั้น

### ขอบเขตการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนในรูปแบบนิติบุคคล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวนทั้งสิ้น 611 คน (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2556 : เว็บไซต์)

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนในรูปแบบนิติบุคคลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 45) ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 284 คน

### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงานและจำนวนพนักงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศและประสิทธิภาพ การดำเนินงาน

### วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และสถานที่ตั้ง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 17 ข้อ โดยครอบคลุมแนวคิดการจัดการระบบสารสนเทศ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์ จำนวน 5 ข้อ ด้านโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ จำนวน 5 ข้อ ด้านข้อมูลและสารสนเทศของระบบสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อ และด้านระบบเครือข่าย จำนวน 3 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 13 ข้อ โดยครอบคลุมแนวคิดประสิทธิภาพการดำเนินงาน ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

ด้านผลการดำเนินงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านต้นทุน จำนวน 5 ข้อ และด้านเวลา จำนวน 4 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

### 2. การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดลองการใช้เครื่องมือวิจัย โดยนำไปทดสอบจำนวน 30 คนแรกกับ ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ประมวลผลค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ซึ่งศึกษาภาพการจัดการระบบสารสนเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.751 - 0.926 และประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.876 - 0.930

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ถึงกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 611 ชุด ตั้งแต่วันที่ 20 เมษายน 2556 ตามที่อยู่ของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจดทะเบียนกับสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หลังจากนั้นจนถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2556 ได้รับแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมดจำนวน 284 ชุด คิดเป็นร้อยละ 46.48 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker Kumar และ Day (2001) ต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ว่าข้อมูลมีจำนวนเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multi collinearity Test) โดยใช้ Variance Inflation Factor (VIFs)
3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test , F-test (ANOVA และ MANOVA) , การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Multiple Correlation Analysis) , การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศโดยรวมและเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์	3.96	0.62	มาก
2. ด้านโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์	4.02	0.62	มาก
3. ด้านข้อมูลและสารสนเทศของระบบสารสนเทศ	3.99	0.58	มาก
4. ด้านระบบเครือข่าย	4.22	0.52	มาก
โดยรวม	4.14	0.65	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านระบบเครือข่าย ด้านโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ และด้านข้อมูลและสารสนเทศของระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลการดำเนินงาน	3.82	0.65	มาก
2. ด้านต้นทุน	3.82	0.65	มาก
3. ด้านเวลา	4.06	0.59	มาก
โดยรวม	3.90	0.55	มาก

จากตารางที่ 2 ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเวลา ด้านผลการดำเนินงานและ ด้านต้นทุน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศกับประสิทธิภาพ

การดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ตัวแปร	OE	HW	SW	DI	NW	VIFs
$\bar{X}$	3.90	3.96	4.02	3.99	4.22	-
S.D.	0.55	0.62	0.62	0.58	0.52	-
OE	-	0.690*	0.449*	0.381*	0.512*	-
HW		-	0.819*	0.603*	0.644*	3.310
SW			-	0.779*	0.686*	4.981
DI				-	0.730*	3.261
NW					-	2.493

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจเกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ มีค่าตั้งแต่ 2.493-4.981 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006 : 585)



ตารางที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยของศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.197	0.189	6.394*	<0.0001
ด้านอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์ (HW)	0.839	0.066	12.736*	<0.0001
ด้านโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ (SW)	-0.451	0.080	-5.656*	<0.0001
ด้านข้อมูลและสารสนเทศของระบบสารสนเทศ (DI)	0.051	0.070	0.734	0.463
ด้านระบบเครือข่าย (NW)	0.235	0.067	3.488*	0.001

F=84.903 p < 0.0001 AdjR<sup>2</sup>=0.543

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ ด้านอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์ (HW) และด้านระบบเครือข่าย (NW) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานโดยรวม และด้านโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ (SW) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ โดยรวมและเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน

ศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วน		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์	4.32	0.54	3.73	0.55	8.796*	<0.0001
2. ด้านโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์	4.45	0.56	3.75	0.50	10.878*	<0.0001
3. ด้านข้อมูลและสารสนเทศของระบบสารสนเทศ	4.38	0.49	3.75	0.49	10.385*	<0.0001
4. ด้านระบบเครือข่าย	4.50	0.46	4.05	0.48	7.717*	<0.0001
โดยรวม	4.39	0.57	3.98	0.65	11.214*	<0.0001

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์ ด้านโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ ด้านข้อมูลและสารสนเทศของระบบ

สารสนเทศ และ ด้านระบบเครือข่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศมากกว่ารูปแบบธุรกิจที่เป็นห้างหุ้นส่วน

**ตารางที่ 6** การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน

ศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1	2.744	1.372	3.274*	0.039
	ภายในกลุ่ม	282	117.722	0.419		
	รวม	283	120.466			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 7** การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	12.063	4.021	10.386*	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	280	108.403	0.387		
	รวม	283	120.465			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

ศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	20.213	10.107	28.328*	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	281	100.252	0.357		
	รวม	283	120.465			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วน		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านผลการดำเนินงาน	4.22	0.64	3.58	0.52	9.099*	<0.0001
2. ด้านต้นทุน	4.22	0.64	3.56	0.52	9.325*	<0.0001
3. ด้านเวลา	4.26	0.56	3.93	0.58	4.656*	<0.0001
โดยรวม	4.23	0.55	3.69	0.45	8.951*	<0.0001

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลการดำเนินงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานมากกว่ารูปแบบธุรกิจที่เป็นห้างหุ้นส่วน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของ ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีประเภทรูปร่างแตกต่างกัน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	7.800	3.900	13.616*	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	281	80.485	0.286		
	รวม	283	88.825			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ที่มีประเภทรูปร่างแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของ ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.516	1.839	6.220*	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	280	82.769	0.296		
	รวม	283	88.285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของ ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	25.951	12.975	58.493*	<0.0001
	ภายในกลุ่ม	281	62.334	0.222		
	รวม	283	88.285			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มี ประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะการดำเนินงานของแต่ละธุรกิจต้องการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรและเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานต่อไป โดยทุกองค์กรมีการตั้งวัตถุประสงค์และดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ จะให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2552 : 1) กล่าวว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นสิ่งสำคัญของผู้บริหารและปฏิบัติในองค์กรต่าง ๆ ถ้าองค์กรใดมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ทั้งด้านการวางแผน การวางระบบงาน และการให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานแล้ว โดยต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีทักษะในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติ ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

2. ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีการลงทุนในการจัดการระบบสารสนเทศ โดยการมีการจัดซื้อฮาร์ดแวร์ โปรแกรม หรือติดตั้งเครือข่ายเพื่อนำมาใช้ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนการพัฒนากระบวนการของตนเอง เพื่อให้ทันยุคและทันสมัยตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549 : 162-163) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศมีผลกระทบต่อกระบวนการทำงานและองค์กร โดยมีความคล่องตัวในการดำเนินงาน ช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภคที่ง่ายขึ้น ช่วยให้องค์กรสามารถผลิตสินค้าที่ลูกค้าแต่ละกลุ่มต้องการ โดยนำคำสั่งซื้อของลูกค้า แต่ละรายที่มีการสั่งซื้อจำนวนไม่มากนักรวบรวมและจัดแยกกลุ่มเข้ากันทำให้สามารถผลิตสินค้าได้ตามต้องการได้ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้เพื่อช่วยให้มีกระบวนการทำงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและลดเวลาที่ต้องใช้ ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัย Prasad (2008 : 1-11) พบว่า ความเข้าใจวิธีการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมูลค่าทางธุรกิจที่เป็นปัญหาสำคัญ และช่วยในการใช้งานที่มีประสิทธิภาพของทรัพยากรเทคโนโลยีในธุรกิจ ในขณะที่มีข้อตกลงที่จะก่อให้เกิดมูลค่าทางธุรกิจที่เราไม่แน่ใจในวิธีการที่จะก่อให้เกิดมูลค่าทางธุรกิจในบริษัทที่กว้างขึ้นรวมถึงประเทศที่กำลังพัฒนาที่มุมมองที่ความเข้าใจปฏิสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ใช้ ที่อาจให้ข้อมูลเชิงลึกที่ดีขึ้นในที่มีศักยภาพจากการลงทุนเทคโนโลยีสารสนเทศที่ศึกษานี้จากการลงทุนเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แสดงผลลัพธ์ที่แสดงให้เห็นว่าธุรกิจในประเทศกำลังพัฒนาเห็นว่าการลงทุนเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านี้ไม่มีตัวตนให้เกิดประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับที่กระบวนการนี้ก่อให้เกิดคุณค่าทางธุรกิจ

3. ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างที่มี จำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมพนักงานในองค์กรก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง หากบางองค์กรมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถไม่เหมาะสมกับงานที่

ต้องปฏิบัติ จึงต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประมวล พระตลับ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นบุคคลทั่วไปหรือแม้แต่พนักงานบริษัท จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสอดคล้องกับแนวคิดของวัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ (2548 : 14) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรในบุคคลหรือกลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบโดยตรง เช่น กลุ่มบุคคลที่รับผิดชอบงานออกแบบสินค้า กลุ่มคนที่รับผิดชอบเทคโนโลยีสมัยใหม่ กลุ่มคนที่รับผิดชอบงานบริหารงบประมาณการบัญชี การตรวจสอบคุณภาพ เป็นต้น การพัฒนาบุคลากรในจุดปฏิบัติงานที่มีจุดอ่อน จะเป็นการพัฒนาที่เกิดประโยชน์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งนี้ นำความรู้ความสามารถทักษะต่าง ๆ ที่ควรปรับปรุงของบุคคลนั้น มาทำเป็นกิจกรรมหรือจัดฝึกอบรมความรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อตัวบุคคลและองค์กรต่อไป

4. ศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ ด้านอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านผลการดำเนินงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลา เนื่องจาก อุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบระเบียบประหยัดเนื้อที่จัดเก็บ และการคำนวณ การวิเคราะห์ ข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งสามารถทำงานได้หลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับชุดคำสั่งที่เลือกมาใช้ งาน อีกทั้งยังประยุกต์ใช้งานได้กว้างขวาง สามารถอำนวยความสะดวกให้กับการทำงาน สามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว อุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์นั้นเป็นระบบการจัดการสารสนเทศสมัยใหม่ที่สำคัญ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานได้อย่างเต็มเวลาและเป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานและการแข่งขันของธุรกิจได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของอุษณา ภัทรมนตรี (2545 : 6-7) กล่าวว่า เครื่องอุปกรณ์และฮาร์ดแวร์ เป็นเครื่องมือที่จะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการทำงานใช้ระบบการประมวลผลที่ทำให้ทำงานรวดเร็ว แม่นยำ มีระบบการเชื่อมโยงการสื่อสาร และประสานการทำงานเป็นระบบได้

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรให้ความสำคัญกับศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ ด้านอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์ มีการนำไปปรับใช้ในองค์กรอย่างเป็นระบบและเป็นการส่งเสริมให้องค์กรได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นผู้นำในด้านเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ ด้านโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ ให้กับบุคลากรภายในองค์กร ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน เหมาะสม และสามารถนำมาเป็นข้อมูลการตัดสินใจ วางแผน กำหนดเป้าหมายของธุรกิจได้ในอนาคต

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศ โดยอาจใช้ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างธุรกิจอื่น ๆ เช่น ธุรกิจเฟอร์นิเจอร์ ธุรกิจเครื่องสำอาง ธุรกิจแฟชั่น เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์กับธุรกิจอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคของศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในแต่ละด้าน เพื่อให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถนำปัญหาและอุปสรรคไปปรับปรุงแก้ไข ให้ตรงประเด็น รวมถึงควรศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาองค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคอื่น ๆ ได้

3. ควรศึกษาถึงผลกระทบและปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งจะช่วยให้องค์กรทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของปัญหาและอุปสรรคเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

#### เอกสารอ้างอิง

ฉัตยาพร เสมอใจและคณะ. (2552) การจัดการธุรกิจขนาดย่อม = Small business management. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554) การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ประมวล พระดลัป. (2551) ผลกระทบของความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อ

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์

(บธ.ม. การจัดการเทคโนโลยีและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2554) เพื่อนธุรกิจ SMEs. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2548) เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการระบบสารสนเทศ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์. (2548) การวางแผนกลยุทธ์ : ศิลปะการกำหนดแผนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ = Strategic planning : the art of mapping organization towards excellence. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

วิโรจน์ ชัยมูล และสุพรรณษา ยวงทอง . (2552) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : ดวงกลมสมัย.

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. (2549) ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี การจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. “ข้อมูลเครือข่ายธุรกิจ SMEs,” <<http://www.ismed.or.th>> 14 เมษายน 2556.

สมใจ ลักษณะ. (2552) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.

อุษณา ภัทรมนตรี. (2545) การตรวจสอบและการควบคุมภายใน : แนวคิดและกรณีศึกษา = Internal audit and controls : concepts and cases. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Aaker, D.A.,V. Kumar. and G.S. Day. (2001) Marketing Research. 7<sup>th</sup> ed. New York : John Wiley & Sons.

Black, Ken. (2006) Business Statistics for Contemporary Decision Making. 4<sup>th</sup> ed. U.S.A. : John Wiley & Sons.

Prasad, Acklesh. (2008) “Information Technology and Business Value in Developing Economics : A Study of Intangible Benefits of Information Technology Investments in Fiji,” The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries. 34 : 1-11.