

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน (Manufacturing Development to Improve Competitiveness Program : MDICP) เป็นโครงการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เริ่มดำเนินโครงการเมื่อปี พ.ศ. 2542 โดยวางเป้าหมายการพัฒนาไว้ 5 แผนงาน ได้แก่ (1) การผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (2) การพัฒนาสู่ระบบมาตรฐานสากล (3) การบริหารข้อมูลสารสนเทศในองค์กร (4) การเงินการบัญชี (5) การจัดทำกลยุทธ์องค์กรและการพัฒนาช่องทางการตลาดและทีมงานขาย และในปี พ.ศ. 2549 กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้ขยายโครงการ ออกสู่ภูมิภาค เพื่อให้โครงการเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของภูมิภาค จึงลดแผนงานจาก 5 แผนงาน เหลือ 3 แผนงาน ได้แก่ แผนงานการพัฒนาปรับปรุงการผลิต แผนงานเสริมสร้างความสามารถทางบัญชี และแผนงานเสริมสร้างความสามารถทางการตลาดและการขาย อย่างไรก็ตามในปี พ.ศ. 2553 กรมฯ ได้ขยายแผนงานหลักจาก 5 แผนงาน เป็น 8 โดยเพิ่มแผนงาน ดังนี้ แผนงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือการบริหารทุนบุคลากร แผนพัฒนาองค์กรด้านการจัดการความรู้ และแผนพัฒนาและปรับปรุงระบบโซ่อุปทาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (เอกสารประชาสัมพันธ์ครบรอบ 12 ปี โครงการ MDICP, 2554: ออนไลน์)

โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน 3 แผนงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตอย่างเป็นระบบและอย่าง โดยมีกิจกรรมหลักในโครงการประกอบด้วย 1) การจัดจ้างนักวินิจฉัย เข้าวินิจฉัยสถานประกอบการ เพื่อให้ได้รับทราบสถานะและปัญหาที่แท้จริงในปัจจุบัน 2) การอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนธุรกิจ 3) การนำเสนอแผนธุรกิจให้กับที่ปรึกษา และคณะกรรมการกำกับดูแลการจ้างที่ปรึกษา ได้ช่วยกันวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของแผนธุรกิจ เพื่อใช้เป็นขอบเขตและแนวทางในการให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึก และ 4) การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกทั้ง 3 แผนงาน โดยมีเงื่อนไขการดำเนินงานคือ ผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการจะต้องจ่ายเงินสมทบกิจการละ 150,000 บาท ซึ่งเป็นโครงการที่ใช้งบประมาณที่ค่อนข้างมากในการพัฒนาผู้ประกอบการแต่ละราย และในแต่ละกิจกรรมของโครงการมีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายซึ่งประกอบด้วย เจ้าของธุรกิจ

เจ้าหน้าที่ของแต่ละบริษัทที่เข้าร่วมโครงการ ที่ปรึกษา คณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่โครงการ ดังนั้นทางกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม จึงต้องหาแนวทางและวิธีการที่สามารถแสดงผลที่ได้รับจากการดำเนินงานที่ชัดเจนและคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ไปในแต่ละกิจกรรม จึงได้กำหนดตัวชี้วัดของโครงการ คือ ด้านแผนการผลิต การเพิ่มผลผลิต หรือ ลดของเสียในขบวนการ หรือ เพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องจักรสูงขึ้น 5 – 10% ด้านบัญชี สถานประกอบการที่เข้าร่วมกิจกรรม การมีระบบการบริหารจัดการด้านระบบการเงินและหรือระบบบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี และผู้บริหารสามารถนำงบการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจได้ และด้านการตลาด กิจกรรมมีแผนการตลาด เพื่อการรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งภายในและระหว่างประเทศของกิจการ และมียอดขายเพิ่มขึ้น และระดับความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการของผู้เข้าร่วม โครงการแต่ละราย ต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมาบางกิจการก็มีความพึงพอใจต่อโครงการฯ ไม่ถึง 85 % ตามที่กำหนดไว้ และถึงแม้ว่าจะมีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการทุกรุ่นอยู่แล้วก็ตาม แต่ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินก็ไม่สามารถที่จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขโครงการฯ ได้ครบถ้วนทุกด้าน และในทุก ๆ ปีของการเริ่มโครงการฯ ผู้ปฏิบัติงานของโครงการใน แต่ละภูมิภาค ต้องประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน คือ การหาผู้เข้าร่วมโครงการได้ไม่ครบตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และบางกรณีได้สมัครเข้าร่วมโครงการแล้วและเกิดการถอนตัวอย่างกะทันหันทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก เนื่องจากการดำเนินงานของโครงการมีการกำหนดจำนวนกลุ่มเป้าหมายและการจัดสรรงบประมาณไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจนในแต่ละพื้นที่ (สำนักพัฒนาการจัดการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2551ข)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ตลอดจนปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปีงบประมาณ 2550 - 2552 (รุ่น 2-4) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการ และตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในเขตภูมิภาค รุ่นที่ 2 - 4
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการ โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในเขตภูมิภาค รุ่นที่ 2 - 4

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในเขตภูมิภาค รุ่นที่ 2 - 4
2. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการ โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมในเขตภูมิภาค รุ่นที่ 2 - 4

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** คือ ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจ เป็นระดับความรู้สึกของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการกับการคาดหวังของผู้เข้าร่วม

**ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม** คือ ผู้ประกอบการที่มีสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 100 ล้านบาท หรือมีจำนวนคนงานที่จ้างไม่ถึง 100 คน ที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน (โครงการ MDICP 3 แผน) ในปี 2550 - 2552 (สำนักพัฒนาการจัดการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2551ก)

**กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม** คือ หน่วยงานในสังกัดของ กระทรวงอุตสาหกรรม ที่มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการ วิสาหกิจชุมชน และผู้ให้บริการธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อให้มีสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขัน

**โครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขัน** คือ โครงการบริการปรึกษาแนะนำเชิงลึก เพื่อพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมให้มีระบบในการบริหารจัดการธุรกิจในด้านต่างๆ ให้มีแผนการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกิจการ

โดยให้การสนับสนุนที่ปรึกษาใน 3 แผนงาน คือ 1. การผลิตและการบริหารการผลิต 2. การบัญชีและบัญชีต้นทุน และ 3. การตลาดและการขาย โดยมีกิจกรรมหลักประกอบด้วย 1) การวินิจฉัยสถานประกอบการ 2) การอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนธุรกิจ 3) การนำเสนอแผนธุรกิจ และ 4) การให้คำปรึกษาแนะนำเชิงลึกทั้ง 3 แผนงาน

**นักวินิจฉัยสถานประกอบการ** คือ ผู้ที่เข้าไปวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาที่แท้จริงของสถานประกอบการและให้คำปรึกษาแนะนำเบื้องต้นโดยใช้หลัก ข้อมูลจริง สถานที่ยังจริง เหตุการณ์จริง

**ที่ปรึกษาเชิงลึก** คือ ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องที่ผู้ประกอบการต้องการ และต้องมีรายชื่ออยู่ในข้อเสนอของโครงการที่คณะกรรมการกำกับดูแลการจ้างเห็นสมควรแล้วเท่านั้น

**ผู้จัดการแผนงาน** คือ ผู้ที่คอยกำกับดูแลการทำงานของที่ปรึกษาในแผนงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

**คณะกรรมการกำกับดูแลการทำงานของที่ปรึกษา** คือ ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่งของแต่ละศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคนั้น ๆ เพื่อทำหน้าที่ในการตรวจสอบ กำกับ ดูแลการทำงานของที่ปรึกษาให้เป็นไปตามตัวชี้วัดของโครงการที่ได้กำหนดไว้ โดยคณะกรรมการกำกับดูแลการทำงานของที่ปรึกษาจะเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการ มีองค์ความรู้ ทักษะประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจอุตสาหกรรมอย่างดี สามารถวิเคราะห์ปัญหา การแก้ไขปัญหา และอุปสรรคระหว่างทีมที่ปรึกษาและผู้ประกอบการในระหว่างการทำงานโครงการได้

**เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม** คือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลโครงการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมแต่ละภาค