

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุปและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

จากผลการศึกษาพบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจไทย ได้แก่

1. บทบาทในการจ้างงาน โดยวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีส่วนช่วยในการจ้างงานเพิ่มขึ้น เพราะกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ มากกว่า 90% เป็นของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2. บทบาทในการสร้างมูลค่าในผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ซึ่งเป็นมูลค่าเพิ่มที่เกิดขึ้นจากธุรกรรมการผลิตสินค้า การจัดจำหน่ายและการให้บริการต่าง ๆ สูงถึงร้อยละ 38.1 ของมูลค่าการส่งออกทั้งหมดในปี พ.ศ. 2546

3. บทบาทในการส่งออกและสร้างเงินตราต่างประเทศสูงถึงร้อยละ 45.5 ของมูลค่าการส่งออกทั้งหมดในปี พ.ศ. 2546

4. บทบาทในการผลิตสินค้าและบริการสนองความต้องการภายในประเทศ รวมทั้งเพื่อทดแทนการนำเข้า อันจะช่วยการประหยัดเงินตราต่างประเทศ

5. บทบาทในการฐานะแหล่งเสริมประสบการณ์ของนักลงทุนรุ่นใหม่

6. บทบาทในแง่การเชื่อมโยงสนับสนุนการประกอบธุรกรรมทางเศรษฐกิจ

7. บทบาทในฐานะโรงเรียนฝึกอาชีพ และทักษะฝีมือแรงงานขั้นต้น

ทั้งนี้ในการศึกษาก็ยังพบอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินนโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยขอเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวดังนี้

แนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการตลาดและการส่งออก

แนวทางการแก้ปัญหาของ SMEs จึงควรมีการนำจุดแข็งมาใช้เสริมกับโอกาสทางการตลาดและการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมภายนอก โดยการศึกษาศึกษาทางของความต้องการของตลาดก่อนการลงมือผลิต หรือก่อนการเข้าสู่ตลาดในกรณีของผู้ประกอบการรายใหม่ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ

เริ่มต้นโดย การสำรวจและการวิจัยทางการตลาด หรืออีกนัยเป็นการเน้นที่ความต้องการของตลาด (market oriented) แทนการผลิตแบบเดิมที่เป็นแบบผลิตตามความถนัด (product oriented) ซึ่งจะช่วยให้สินค้าที่ออกสู่ตลาดมีโอกาสประสบความสำเร็จในอัตราที่สูง เป็น โอกาสของทั้งผู้ผลิตที่ทำกรจำหน่ายสินค้าหรือบริการเอง หรือดำเนินการตลาดผ่านผู้ค้าปลีกค้าส่งและปลีกสามารถเจาะตลาดเป้าหมายได้

ในปัจจุบันจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการต้องพัฒนาการผลิตผลิตภัณฑ์ให้ได้มาตรฐานมากขึ้น มีคุณภาพสม่ำเสมอ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ส่งออก ต้องจัดอยู่ในมาตรฐานโลก (global standard) รวมถึงการสร้างตราสินค้า (brand name) เพื่อยืนยันความเป็นเจ้าของ ซึ่งถ้าสินค้าและบริการเป็นที่ต้องการของตลาดแล้ว ก็จะสามารถแข่งขันกับสินค้าชั้นนำในยุคตลาดเสรีได้

การดำเนินการด้านการตลาดดังกล่าวอาจทำในลักษณะการจัดเป็นกลุ่ม (cluster) ของอุตสาหกรรม ภายใต้ห่วงโซ่อุปทาน (supply chain) เดียวกัน ทั้งในแนวนอนและแนวราบ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนปัจจัยการผลิต ข้อมูลข่าวสารและความรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้สามารถผลิตสินค้าตอบสนองความต้องการของผู้ผลิตใน supply chain และกลุ่มลูกค้าเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีต้นทุนต่ำกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

อาจเป็นลักษณะการรวมตัวเพื่อให้เกิดผลประโยชน์ร่วมกันของแต่ละสาขา สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ อาทิ เครือข่ายของอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับในภาคเหนือที่มีการประสานกับบริการขนส่งเพื่อนำ ลูกค้าซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศมายังแหล่งผลิต ซึ่งผู้ผลิตได้มีการสำรวจตลาดทำให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อผลิตสินค้าในรูปแบบที่เป็นที่พอใจของลูกค้า เป็นต้น ขณะเดียวกันก็ต้องมองคู่แข่งเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์ (strategic partners) ที่ต้องอยู่และไปด้วยกัน

นอกจากนี้ยังควรมีการคำนึงถึงการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี โดยนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) มาใช้ในภาคธุรกิจมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้กับ SMEs ทั้งช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเป็นจำนวนมาก และมีความต้องการที่หลากหลายได้ง่ายขึ้น รวมถึงช่วยลดปัญหาด้านการคมนาคมขนส่งได้อีกทางหนึ่ง

ในส่วนของภาคการค้า มีแนวทางอื่นที่สามารถนำมาเสริมและลักษณะค่อนข้างเฉพาะเพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม นั่นคือ ควรมีการดำเนินการควบคุมการขายสินค้าราคาต่ำกว่าทุนของธุรกิจการค้าสมัยใหม่ โดยอาจมีการตั้งราคาสินค้ามาตรฐาน หรือ ออกกฎในรูปแบบของการจำกัดจำนวนครั้งของการจัดรายการส่งเสริมการขายในแต่ละปี รวมทั้งอาจมีการเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่นของธุรกิจข้ามเขต แล้วนำมาพัฒนาพื้นที่ตลาด หรือ ให้การการสนับสนุนการพัฒนาร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมให้ทันสมัย เพื่อให้ธุรกิจการค้าปลีกแบบดั้งเดิมสามารถพัฒนาตัวเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นพอที่จะดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการค้าสมัยใหม่ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์สูงสุดเช่นเดียวกัน

แนวทางในการแก้ปัญหาด้านบุคลากรและผู้ประกอบการ

ในการแก้ปัญหาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ SMEs อาจจำแนกออกเป็น 2 ส่วน โดยในส่วนแรกเป็นการพัฒนาระบบการศึกษา ที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นแนวทางในระยะยาว ในการปรับปรุงหลักสูตรและการเรียนการสอน โดยให้ความสำคัญกับความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ภาษาที่คำนึงถึงการใช้งานได้จริงทั้งในการฟัง พูด อ่าน เขียน รวมถึงในด้านจรรยาบรรณ เพื่อให้บุคลากรที่จบออกมามีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ขยัน ซื่อสัตย์ อดทน ตรงต่อเวลา เป็นต้น ส่วนที่สองเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในระบบการทำงาน ในที่นี้จะหมายถึงรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ใน SMEs และที่อยู่นอกระบบการศึกษาแล้ว โดยแนวทางที่ใช้จะแตกต่างกันไปตามภารกิจของบุคคลในการทำงาน หรือในธุรกิจ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ลูกจ้าง

การพัฒนาในกลุ่มนี้จะเป็นการให้ความสำคัญการฝึกอบรม (training) และการยกระดับ (upgrading) เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพและทันสมัยอยู่เสมอ โดยสถาบันฝึกอบรมต่าง ๆ ในกรณีการฝึกอบรมและยกระดับทักษะทั่วไป และสถาบันเฉพาะทาง ในกรณีหลักสูตรความรู้เฉพาะในระดับที่สูงขึ้นไป รวมถึงสถาบันการศึกษาตามภูมิภาค ที่ให้การสนับสนุนความรู้เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อนำไปปรับใช้ได้กับท้องถิ่นนั้น ๆ ซึ่งส่วนนี้มีการดำเนินการอยู่บ้างแล้วของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและหน่วยงานอื่น ซึ่งได้รับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมบางส่วนจากองค์กรต่างประเทศ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายไม่สูงนัก

2. ผู้ประกอบการ

สำหรับในกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs การฝึกอบรมจะมีส่วนช่วยในการพัฒนากระบวนกรบริหารจัดการไปด้วย แต่กระนั้นบุคลากรในกลุ่มนี้ยังมีความแตกต่างกันในระดับของการศึกษา ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการให้ความรู้หรือฝึกอบรมจึงควรแตกออกเป็น 2 ส่วน คือ การฝึกอบรมในลักษณะเบ็ดเสร็จ และการฝึกอบรมเฉพาะส่วน

การฝึกอบรมแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการให้ความรู้ในการทำธุรกิจหนึ่ง ๆ ที่ครอบคลุมในทุกด้าน เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์จริงได้ทันที หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการฝึกอบรมเพื่อเป็นผู้ประกอบการ โดยเริ่มตั้งแต่การจัดตั้งธุรกิจ การดำเนินการในส่วนของการบริหารงาน การบัญชี การตลาดและการขาย ซึ่งหน่วยงานที่จะดำเนินการดังกล่าวควรเป็นหน่วยงานเฉพาะที่ได้ทำการจัดตั้งขึ้นมาเพื่อการฝึกอบรมให้กับผู้ประกอบการในธุรกิจเบเกอร์รี่ เป็นต้น โดยผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมอาจจะเป็นผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจอยู่แต่มีปัญหาในการดำเนินงาน เนื่องจากมีการศึกษาในระดับล่าง หรือผู้ที่ต้องการจะเข้ามาสู่การเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจ SMEs แต่ขาดความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจของตัวเอง

ให้มีแผนธุรกิจที่ชัดเจนและมีการปรับปรุงตลอดเวลา แผนธุรกิจเปรียบเสมือนหัวใจของการประกอบการ โดยเน้นเป้าหมายแผนธุรกิจไปที่การปรับปรุงคุณภาพของ

สินค้าและบริการ การกำหนดคุณค่าเพิ่มให้กับลูกค้า การเข้าใจความต้องการของตลาด และการมีนวัตกรรมใหม่ ๆ ส่วนแผนการเงินจะเป็นองค์ประกอบตามมาตราแผนธุรกิจ การฝึกอบรมเฉพาะส่วน จะเป็นการให้ความรู้เพื่อพัฒนาและยกระดับการบริหารจัดการสำหรับผู้ประกอบการในปัจจุบัน หรือผู้ที่ จะเข้ามาสู่ธุรกิจในอนาคตที่พอจะมีความรู้อยู่บ้าง หรือมีการศึกษาในระดับกลางขึ้นไป ดังนั้น ในส่วนนี้จึงเป็นการยกระดับความรู้ในบางส่วนที่ขาดไปในเฉพาะด้าน เช่น หลักสูตรการจัดการด้านระบบบัญชีสำหรับธุรกิจ SMEs เป็นต้น

ผู้ประกอบการต้องมีความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยมีความรับผิดชอบ ต่อหุ้นส่วน ต่อสถาบันการเงิน การเสนอข้อมูลที่เป็นจริง เพราะจะเป็นประโยชน์ทำให้สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ได้แม่นยำจากพื้นฐานตัวเลขที่เป็นจริง และสามารถเชื่อมต่อกับผู้อื่นได้ สร้างเครือข่ายได้เชื่อมโยงผนึกกำลังได้สะดวกขึ้น

นอกจากนี้ ในระบบเศรษฐกิจสังคมฐานความรู้ในปัจจุบัน รัฐควรให้ความสำคัญกับหลักสูตรฝึกอบรมทางด้าน IT และ ICT เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถประยุกต์ใช้ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพลดต้นทุนและส่งเสริมการพัฒนาตนเองในการติดตามข้อมูลข่าว

ทั้งนี้ทั้งนั้น ในการกำหนดหลักสูตรสำหรับสถาบันที่จะทำการฝึกอบรม จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องคำนึงถึงลักษณะของบุคลากรใน SMEs นั่นคือ

ภาคการผลิต สถาบันประกอบการภาคการผลิตควรมีผู้ที่มีความรอบรู้ในทุก ๆ ด้าน เนื่องจากการประกอบการผลิตนั้นจะครอบคลุมถึงการผลิต เทคโนโลยี การตลาด (ในและต่างประเทศ) ซึ่งรัฐสามารถจัดฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องด้านต่าง ๆ เหล่านี้ โดยสถาบันที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน ทั้งสถาบันฝึกอบรมทั่วไปและสถาบันเฉพาะทางสำหรับบางอุตสาหกรรม

ภาคการค้า ส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการขนาดเล็ก และเป็นในลักษณะดำเนินการเอง (ธุรกิจส่วนบุคคล ไม่ได้จ้างลูกจ้าง) ดังนั้น ในการฝึกอบรมจึงควรให้ความรู้แบบ “ถั่วแกล่” ร่วนใหม่ รู้ทุกด้าน โดยเน้นในด้านการตลาดทั้งในและต่างประเทศ

ทั้งนี้ ในปัจจุบันหน่วยงานรัฐหลายหน่วยงานได้มีการฝึกอบรมอยู่แล้ว เช่น กรมการค้าภายใน กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ เป็นต้น

ภาคบริการค่อนข้างจะมีความหลากหลายอยู่มาก หลักสูตรการฝึกอบรมจึงควรพิจารณาถึงศักยภาพของธุรกิจบริการประกอบด้วย กล่าวคือ ธุรกิจบริการที่มีศักยภาพในระดับตลาดในประเทศหรือตลาดต่างประเทศ เช่น ในกรณีการท่องเที่ยว โรงแรม ภัตตาคาร สถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นขนาดย่อม อาจต้องเน้นในส่วนของความเป็นนานาชาติมากขึ้น นอกจากนี้อาจส่งเสริมให้ภาคเอกชนที่มีความชำนาญจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับด้านบริการมากขึ้น เช่น ในปัจจุบันบางโรงแรมก็มีสอนเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โรงแรม การทำอาหาร หรือบางสถานประกอบการก็จัดการสอนวางแผนโบราณ เป็นต้น เนื่องจากภาคเอกชนมีศักยภาพในการฝึกอบรมมากกว่าภาครัฐ

แนวทางในการแก้ปัญหาด้านการเงิน

สนับสนุนด้านการเงินโดยให้ SMEs พึ่งพาทุนในระบบการเงินมากขึ้น โดยแก้ไขจุดอ่อนในเรื่องการวางระบบบัญชีและการวางแผนให้กับ SMEs โดยมีสถาบันการเงินของรัฐ เช่น บสย. เป็นผู้ประกันสินเชื่อ และ สกป. ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาทางด้านการเงินในลักษณะครบวงจร เป็นต้น เพื่อให้ SMEs มีความเข้มแข็งทางด้านการเงินมากขึ้น

เน้นการมีส่วนร่วมกับภาคเอกชนมากขึ้น โดยเฉพาะกับการระดมทุนจากภาคเอกชนผ่านตลาดหลักทรัพย์ หรือพันธบัตร และตราสารต่าง ๆ ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดการจัดตั้งกองทุน ระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐ ในการพัฒนา SMEs ด้านต่าง ๆ

เมื่อพิจารณาภาพรวมแล้วพบว่า ปริมาณสินเชื่อในระบบที่เข้าสู่ชุมชนชนบท โดยผ่าน ธ.ก.ส. ธนาคารพาณิชย์ โครงการพิเศษ และกองทุนต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากแผนนโยบายและโครงการให้ความช่วยเหลือของรัฐบาล และทั้งที่เกิดจากแผนนโยบายของแต่ละชุมชนเองนั้น มีอยู่อย่างมากมาย และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี แต่ปัญหาสำคัญคือปริมาณสินเชื่อที่ตกแก่ธุรกิจ SMEs ขนาดจิ๋ว (micro enterprises) และชุมชนกลุ่มที่

ยากจนยังมีน้อยหรือมีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะสินเชื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนชนบทหรือชุมชนเมืองกลุ่มยากจน เพื่อใช้ปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาอาชีพของตน

การให้บริการสินเชื่อแก่วิสาหกิจขนาดย่อมและขนาดจิ๋ว ถ้าจะอาศัยแต่เพียงกลไกของสถาบันการเงินของทางราชการที่มีสาขาอยู่ทั่วประเทศเข้าไปอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ การเชื่อมโยงกับสถาบันต่าง ๆ ในชุมชนท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนในชนบทเข้าถึงแหล่งสินเชื่อที่มีอยู่

การให้สินเชื่อแก่ประชาชนชุมชนชนบทนี้ควรเป็นการให้สินเชื่อที่มีได้มุ่งแต่ด้านการผลิตหรือใช้ในการดำเนินงานแต่เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องให้ผู้รับสินเชื่ออยู่ได้ ซึ่งอาจจะต้องให้ครอบคลุมการบริโภคผนวกเข้าไปด้วย นอกเหนือจากการให้สินเชื่อในลักษณะอื่น ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือชุมชนชนบทที่มีฐานะยากจนให้ได้รับการศึกษาและการรักษาพยาบาลในรูปสวัสดิการฟรีอย่างทั่วถึง การให้ความช่วยเหลือด้านสินเชื่อเพื่อลงทุนในการประกอบอาชีพใหม่หรือพัฒนาอาชีพเดิมต้องควบคู่ไปกับการให้ความรู้คำแนะนำปรึกษา และอาชีพใหม่ ๆ ที่รัฐบาลเข้าไปให้การสนับสนุนส่งเสริมต้องมั่นใจได้ว่าจะมีโอกาสประสบความสำเร็จ มีความเสี่ยงที่จะล้มเหลวต่ำ

นอกจากนี้ ในด้านการใช้เงินทุนหรือเงินสินเชื่อของเกษตรกรหรือผู้กู้จะต้องมีกระบวนการเข้าไปกำกับเพื่อให้เกิดการใช้อย่างระมัดระวัง ชาญฉลาด และมีประสิทธิภาพ ก็จะต้องมีการวางแผนการใช้เงินอย่างรอบคอบ มีการเชื่อมโยงทั้งด้านการผลิต การตลาด รวมทั้งการเสริมสร้างหรือบูรณาการความรู้ที่เกี่ยวข้องรอบด้าน ทั้งการผลิต การดำเนินธุรกิจและการตลาด เพื่อนำไปสู่การใช้เงินทุนที่มีอยู่อย่างมากมายเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้ การให้ความช่วยเหลือธุรกิจขนาดจิ๋วและวิสาหกิจในชุมชนชนบทนั้นจะต้องให้คำปรึกษาหรือสนับสนุนในลักษณะที่บูรณาการทุกเรื่องเข้าด้วยกันแก่ผู้ประกอบการ

แนวทางในการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยี และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง มีหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานที่มีบทบาทในการสนับสนุน หากแต่ SMEs ส่วนใหญ่ไม่ได้เข้ารับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐ อันเนื่องมาจากตัวผู้ประกอบการ

เองที่ไม่ค่อยให้ความสำคัญ รวมถึงการที่หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องขาดการทำ
การตลาดเชิงรุกเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้เห็นถึงประโยชน์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้
ดังนั้น แนวทางในการแก้ไข คือ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเขต
อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ควรเน้นการประชาสัมพันธ์รณรงค์ให้ผู้ประกอบการ SMEs
ได้มาใช้ประโยชน์จากกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานที่ทางหน่วยงานได้ให้
การสนับสนุน

ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง SMEs และหน่วยงานภาครัฐจะทำให้เกิดผลดี คือ
ทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นไปในทางที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้
อย่างแท้จริง และทำให้สถานภาพการแข่งขันของ SMEs ดีขึ้น ขณะเดียวกัน หน่วยงาน
ภาครัฐก็ควรมุ่งมั่นในเรื่องของการให้ความรู้เชิงแนะนำผ่านการฝึกอบรมแก่กลุ่มลูกค้า
เป้าหมายให้ขยายวงกว้างมากขึ้น หัวข้อถ่ายทอดเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้ผู้ประกอบการ
นำไปใช้ในทางปฏิบัติได้มากขึ้น เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในการใช้ประโยชน์จาก
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงควรมีการติดตามประเมินผลของการดำเนินการว่า
สามารถจูงใจให้ผู้ประกอบการเข้ามารับเทคโนโลยีไปใช้มากขึ้นน้อยเพียงใด มีปัญหาและ
อุปสรรคใดในการดำเนินการเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงต่อไป

สำหรับแนวทางอื่นที่ภาครัฐควรมีการดำเนินการเพื่อให้มีการทำธุรกรรมทาง
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น คือ ควรเร่งดำเนินการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
และจัดกฎหมายหรือระเบียบที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการขยายตัวของพาณิชย์
อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการออกกฎหมายเพื่อให้การคุ้มครองผู้บริโภค เช่น การคุ้มครอง
ผู้บริโภคจากการรบกวนของขยะอิเล็กทรอนิกส์ และควรกำหนดให้ผู้บริโภคมีสิทธิใน
การบอกเลิกสัญญาและคืนสินค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด (cooling off period) อีกทั้ง
ควรปรับปรุงกฎหมายให้สามารถป้องปรามอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ และจัดให้มี
กลไกในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของความสะดว
รวดเร็ว ในการระงับข้อพิพาทเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการค้าปลีกอิเล็กทรอนิกส์
นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้เกิดการสร้างเครือข่ายในการทำงานเชื่อมโยงกับ
องค์กรพันธมิตรอย่างกว้างขวาง เพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างครบ

วงจรรุ่ง เช่น กรณีโครงการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมไทย (Industrial Technology Assistance Program--ITAP) ที่เน้นให้การสนับสนุน SMEs อย่างไรก็ตาม การที่จะให้ความช่วยเหลือ SMEs ให้มีประสิทธิภาพได้นั้น ITAP ได้กำหนดบทบาทให้มีองค์ประกอบที่ครบถ้วน คือ มีทั้งเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญ เครือข่ายข้อมูล และเครือข่ายบริการเทคนิค กล่าวคือ มีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคและเทคโนโลยีที่มีประสบการณ์สูง ซึ่งอาจจำเป็นต้องระดมมาจากภาคมหาวิทยาลัย ศูนย์วิจัยต่าง ๆ ภาคเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ มี SMEs ในวิสาหกิจประเภทต่าง ๆ ต้องการเพื่อทำการหาผู้เชี่ยวชาญให้ตรงตามความต้องการเพื่อช่วยแก้ปัญหาด้านการผลิต การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และการยกระดับเทคโนโลยีให้แก่ผู้ประกอบการ SMEs หรือวิสาหกิจชุมชนที่ขอรับบริการ

แนวทางในการแก้ปัญหาด้านการพัฒนานวัตกรรม

ในอดีตที่ผ่านมา นโยบายเศรษฐกิจของประเทศมุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการส่งเสริมการลงทุนเพื่อการส่งออก โดยใช้ปัจจัยแรงงานและทรัพยากรเป็นหลัก มิได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาขีดความสามารถทางเทคโนโลยีของคนไทย ควรสร้างเงื่อนไขให้การส่งเสริมการลงทุนนำไปสู่การถ่ายทอดเทคโนโลยีจากต่างประเทศสู่คนไทยให้มากที่สุด

ระบบการศึกษาและวิธีการเรียนการสอน ควรกระตุ้นให้นักเรียน หรือ นักศึกษาคิดในเชิงวิเคราะห์ สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ให้ทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนานวัตกรรม

ระบบและกิจกรรมการวิจัยและพัฒนาในประเทศไทยส่วนใหญ่ดำเนินการโดยหน่วยงานภาครัฐ ควรส่งเสริมกิจกรรมวิจัยและพัฒนาในมหาวิทยาลัยให้มีการเชื่อมโยงกับภาคเอกชน และโดยรัฐควรมีมาตรการสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาให้แก่บริษัทเอกชนและนักวิจัยในหลายรูปแบบ ทั้งมาตรการด้านภาษี ด้านการเงิน หรือ การส่งเสริมการลงทุน

ส่งเสริมการผลิตบุคลากรด้านการวิจัยและพัฒนา ให้สามารถผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพให้มีปริมาณมากขึ้น

แนวทางในการปรับระบบบริหารจัดการของภาครัฐ

นโยบายที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุน SMEs ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน สามารถช่วยปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการประกอบการของ SMEs ได้เป็นอย่างดี ควรที่จะดำเนินการต่อไป และควรมีการประเมินผลการดำเนินงานทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ ว่าครอบคลุม SMEs มากน้อยเพียงใด และส่งผลให้ผู้ประกอบการ SMEs สามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจได้มากน้อยเพียงใด กรอบนโยบายที่ควรดำเนินการในอนาคต ได้แก่

1. สนับสนุนส่งเสริมธุรกิจที่มีศักยภาพและยั่งยืน หมายถึง ธุรกิจที่ไทยได้เปรียบเชิงแข่งขัน (competitive advantage) และเหมาะสมในแง่ภูมิศาสตร์ของประเทศ อากาศ และวัฒนธรรม ซึ่งได้แก่ ธุรกิจ 3 ประการ คือ ธุรกิจอาหาร ธุรกิจท่องเที่ยว และ หัตถกรรม อีกทั้งเป็นธุรกิจที่ไม่สวนกระแสโลก คือ ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และยังเป็นธุรกิจที่ไม่เปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วย

2. ส่งเสริมให้มีการจัดทำระบบฐานข้อมูล ทั้งทางด้านการผลิต การค้าบริการ การตลาด เทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ SMEs และเพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้มีความเที่ยงตรง ทันสมัย สะดวก และรวดเร็ว

3. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อ SMEs ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการใช้ e-business, e-commerce, ICT เข้ามาเสริมด้านการจัดหา supply เพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการผลิต การบริหารจัดการ การจำหน่ายสินค้า และยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการ เป็นต้น

4. ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษา ในการวิจัยและพัฒนาที่เน้นผลประโยชน์ต่อ SMEs มากขึ้น รวมถึงการสร้างนวัตกรรมที่ใช้ทุนไม่สูงมากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการยกระดับมาตรฐานสินค้าในด้านบรรจุภัณฑ์ เพื่อ

สร้างตราสินค้าให้เป็นที่รู้จักและเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ของ SMEs และการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างเหมาะสม

5. สนับสนุนให้มีการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาในระดับต่าง ๆ เพื่อให้มีกำลังคนที่จบการศึกษาและฝึกอบรมมาช่วยส่งเสริมการพัฒนา SMEs ให้มีความเข้มแข็งและเติบโตได้อย่างยั่งยืน เช่น โครงการพัฒนาผู้ประกอบการรายย่อย โครงการอู่ชุมชนผู้ประกอบการรายใหม่ เป็นต้น

6. ส่งเสริมให้มีการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้านต่าง ๆ เช่น เทคโนโลยี มาตรฐานอุตสาหกรรม การตลาด การเงิน เทคโนโลยีสารสนเทศ การบัญชี เป็นต้น เพื่อพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมร่วมกัน รวมทั้งกระจายการฝึกอบรมไปยังภูมิภาคให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

7. แยกส่วนของการกำหนดนโยบาย การกำกับดูแล ส่งเสริม และประเมินผลระหว่างส่วนกลางและส่วนท้องถิ่นให้ชัดเจน เช่น ด้านกำหนดกรอบแผนแม่บทควรเป็นหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริม SMEs แต่แผนระดับปฏิบัติการควรเป็นหน้าที่ของพื้นที่ (localities) ด้านการกำกับดูแลควรเป็นหน้าที่ของส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ส่วนการปฏิบัติการนั้นเป็นหน้าที่ของภาคเอกชน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติในระดับพื้นที่ โดยมีภาคราชการให้การสนับสนุนเป็นพี่เลี้ยงในระยะแรก และเมื่อ SMEs สามารถเติบโตได้อย่างเข้มแข็งและสามารถดำเนินการต่อไปได้ด้วยตนเอง

8. ส่งเสริมให้มีการสร้างเครือข่ายของ SMEs ในแต่ละพื้นที่ที่อาจจะเป็นในลักษณะของกลุ่ม (cluster) เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้ผลิตต่าง ๆ และบริหารให้ครบวงจร ที่เรียกว่า Supply chain เช่นเดียวกับการจัดตั้งกลุ่มสหกรณ์ กล่าวคือมีการเชื่อมโยงในระดับพื้นที่ ระดับเขต หรือภูมิภาคระดับประเทศและต่างประเทศ

9. ผลักดันการจัดตั้งศูนย์กระจายสินค้าทั้งในระดับจังหวัด ภูมิภาค ประเทศ และต่างประเทศ โดยอาศัยความร่วมมือของภาครัฐและเอกชน ศูนย์กระจายสินค้าจะมีหน้าที่ 4 อย่าง คือ การปรับสภาพสินค้า การเก็บรักษา การขนส่งสินค้า/กระจายสินค้า และการจำหน่ายสินค้า การกระจายสินค้าสามารถทำได้ 3 รูปแบบ เช่น ระบบการให้สิทธิการดำเนินธุรกิจ (franchise) กระจายผ่านคนกลาง และระบบ E-commerce ส่วนการจำหน่าย

สินค้าสามารถรวมกลุ่มจำหน่ายในลักษณะ Factory Outlet เช่น ศูนย์กระจายสินค้า OTOP ในแต่ละจังหวัด

10. สนับสนุนการพัฒนาผู้ประกอบการอย่างครบวงจร ตั้งแต่เริ่มธุรกิจ โดยการอำนวยความสะดวกในการขอใบอนุญาต ให้คำปรึกษา ฝึกอบรม เป็นพี่เลี้ยงให้อีกระยะหนึ่ง ให้การสนับสนุนข้อมูลที่จำเป็น จัดหาแหล่งสินเชื่อและตลาด เป็นต้น ทั้งนี้จะต้องครอบคลุมผู้ประกอบการทุกกลุ่ม ทั้งรายใหม่ รายเดิม และผู้ประกอบการในภูมิภาคและชุมชน

11. การจ่ายเงินงบประมาณของรัฐบาลตามโครงการต่าง ๆ ควรมุ่งเป้าหมายไปเพื่อสร้างรายได้ให้ SMEs เป็นหลัก เช่น การจัดซื้อจัดจ้างในโครงการต่าง ๆ เป็นต้น

12. ปรับปรุงโครงสร้างทางด้านอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมกับระดับความสามารถของแรงงาน

13. นโยบายที่เกี่ยวข้องกับระบบแรงจูงใจด้านรายได้ ภาษี และการส่งเสริมการลงทุนของ SMEs ต้องไม่ต่ำกว่าอุตสาหกรรมขนาดใหญ่

14. เร่งปรับปรุงมาตรฐานการบัญชีสำหรับ SMEs โดยเฉพาะ เนื่องจากปัจจุบันได้บังคับใช้มาตรฐานทางบัญชี ซึ่งกำหนดให้เหมือนกันในขนาดทุกธุรกิจ

15. การปรับลดอัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล สำหรับผู้ประกอบการมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่เกิน 5 ล้านบาท ซึ่งมีจำนวนถึงร้อยละ 85 ของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ยื่นแบบเสียภาษี และการให้ผู้ประกอบการ SMEs หักค่าเสื่อมได้ในอัตราพิเศษเพื่อลดหย่อนภาษี จะเป็นประโยชน์ในรูปของภาระภาษีที่ลดลงในปีแรก ๆ ของการลงทุน ซึ่งจะมีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการขยายการลงทุนได้มาก

16. การเร่งแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการค้าปลีก และอุตสาหกรรมของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว โดยการปรับปรุง พ.ร.บ. การประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542 เพื่อพยายามลดข้อเสียเปรียบของการประกอบการธุรกิจค้าปลีกดั้งเดิมของไทยกับธุรกิจค้าปลีกข้ามชาติขนาดใหญ่ในปัจจุบัน

จากวิกฤตการณ์เศรษฐกิจที่เกิดขึ้นกับประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อวิสาหกิจขนาดต่าง ๆ เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งขนาดใหญ่ที่ประสบปัญหาอย่างรุนแรงและส่งผลกระทบเป็นวงกว้างทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม จากจุดนี้เอง

ทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้รับการส่งเสริมให้เกิดขึ้นด้วยจำนวนธุรกิจที่มากมายหลากหลายประเภท และเป็นลักษณะธุรกิจที่ค่องตัวในการดำเนินงานจึงส่งผลให้ระดับประกอบให้ธุรกิจ SMEs นี้ อยู่รอดมาได้อย่างมั่นคงตลอดมา จึงไม่แปลกที่ SMEs จะเป็นส่วนธุรกิจที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของไทยได้เป็นอย่างดีและยั่งยืน