

ปัจจัยเครือข่ายองค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้ นวัตกรรม องค์การและการให้บริการที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย Network, Learning Organization, Innovation and Service Factors Influencing the Business Performance of Auto Parts Industry in Thailand

พรปวีณ์ วรเศรษฐ์พงศา*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ (2) ทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทยและ (3) ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทยประเภทของการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) สำหรับประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในลำดับรองและต่ำกว่า (2nd & 3rd Tier) จำนวนทั้งสิ้น 1,700 ราย กำหนดขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ที่จังหวัดระยอง ซึ่งมีจำนวนธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

ระดับรองและระดับต่ำกว่ามากที่สุด โดยครอบคลุมพื้นที่ในอุตสาหกรรมในจังหวัดระยอง 5 แห่ง ประกอบด้วย อมตะซิตี้ อีสเทิร์นซีบอร์ด เหมราช มาบตาพุด และผาแดง จำนวน 414 ตัวอย่าง ตัวแปรที่ใช้ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรแฝง 5 ตัวแปร ได้แก่ ผลการดำเนินงานของธุรกิจ เครือข่ายองค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้ นวัตกรรมองค์การ และการให้บริการ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน วิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวม และตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการดำเนินงานของธุรกิจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี

ผลการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เบื้องต้นทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานประกอบด้วย 4 ปัจจัยคือ ปัจจัยเครือข่ายองค์การ ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ปัจจัยนวัตกรรมองค์การและปัจจัยการบริการ ผลการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการดำเนินงานของธุรกิจมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (X^2/df) เท่ากับ 3.63 ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ(RMSEA) เท่ากับ 0.04 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ(RMR) เท่ากับ 0.023 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน(GFI) เท่ากับ 0.95 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว(AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.94 และค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ(CFI) เท่ากับ 0.99 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องทั้งหมดเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งนี้ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์(R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปร(SEM) พบว่าสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการดำเนินงานของธุรกิจได้ร้อยละ 64 และ ผลการดำเนินงานของธุรกิจได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรองค์การแห่งการเรียนรู้ เท่านั้น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.48 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรเครือข่ายองค์การและองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.86 และ 0.73 ตามลำดับ และได้รับอิทธิพลรวมมากที่สุดจากตัวแปรองค์การแห่งการเรียนรู้ รองลงมา คือ ตัวแปรเครือข่ายองค์การ นวัตกรรมองค์การ และการให้บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางบวกเท่ากับ 1.20 0.83 0.59 และ 0.21 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ปัจจัยเครือข่ายองค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้ นวัตกรรมองค์การและการให้บริการ อุตสาหกรรมผลิต

Abstract

The purposes of this research were (1) to analyze factors influencing the business performance of small and medium-sized businesses of automotive parts industry in Thailand (2) to verify the correlation between the structures of the factors that determine the business performance of automotive parts industry in Thailand and (3) to assess the direct effect and indirect effect including the total effects of the factors on the business performance of automotive parts industry in Thailand. This investigation is mixed between qualitative research and quantitative research. The target population was businesses of Tier 2nd and lower in the auto motive parts industry in Thailand 1,700 businesses. For the scope of this study in the most comprehensive Industrial Estate in Rayong; 5 areas are Amata City, Eastern Seaboard, Hemraj Estate, Map Ta Phut Estate and Pha Daeng Industrial Estate. The sample size consisted of 414 samples. In order to construct the model used, the researcher isolated 5 latent variables, viz., the business performance, the network factor, the learning organization factor, the innovation factor and the service factor. Data were collected by questionnaires. The questionnaires were tested for content validity by 5 experts and reliability test is 0.97. Construct validity was confirmed by an application of confirmatory

factor analysis and analyses were conducted yielding direct, indirect and total effects. The validity of the causal relationship model of the business performance under study was confirmed through testing the goodness of fit between the model and the empirical data collected. Structural equation analysis was also applied by extrapolating the linear structural relationship technique in statistic software package.

The result from the literature review and interview of business owners of automotive parts industry to find that the business performance of automotive parts industry is attributed to four factors including the learning organization factor, network factor, innovation factors and service factors. The model was consistent with the pertinent empirical data. Goodness of fit measures were as follow: $X^2/df = 3.63$, $RMSEA = 0.048$, $SRMR = 0.023$, $GFI = 0.95$, $AGFI = 0.94$, $CFI=0.99$ and the variables in the model were determined to be explanatory of 64 percent of the variance in the business performance. The total results given here show that the model satisfies the criteria of validation. Finally, the researcher found that only the learning organization factor ($\beta=0.48$) bore direct effects on the business performance. Furthermore, it was determined that the business performance was indirectly affected by the factors of the network factor ($\beta=0.86$) and the learning organization factor ($\beta=0.73$), while total effects stemmed from the learning organization factor ($\beta=1.20$) the network factor ($\beta=0.83$) the innovation factor

($\beta=0.59$) and the service factor ($\beta=0.21$) with the level of significance at 0.01.

Keywords: Network, Learning Organization, Innovation and Service, Industry

บทนำ

การดำเนินงานของธุรกิจในปัจจุบันต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรงทั้งจากสภาพความกดดันทางเศรษฐกิจ ทั้งด้านต้นทุน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการแก่ลูกค้า ครอบครัวทุกอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการ ทั้งวิสาหกิจขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ ดังนั้นองค์กรที่สามารถดำรงอยู่ได้ในสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงนี้ จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อการมุ่งพัฒนาให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (Kogan, 2005: 11) การดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิผล สามารถอยู่รอดได้นั้น ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญหลาย ๆ ปัจจัยใจ อาทิ ความมีประสิทธิภาพในระบบการผลิตสินค้า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ความพึงพอใจของลูกค้า ความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ทั้งเทคโนโลยี นวัตกรรม รวมถึง ความยืดหยุ่นของระบบการจัดการที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา (David, 2003)

ความสำคัญของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีบทบาทและการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศอย่างมหาศาลจึงเป็นสาเหตุให้นักธุรกิจชาวต่างชาติมีความสนใจและมุ่งมั่นย้ายฐานการผลิตหรือขยายฐานการผลิตเข้ามาในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ดังรายงานผลการศึกษาบริษัทต่างชาติที่ย้ายฐานการผลิตเข้าสู่ประเทศไทย ตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมาพบว่าผลกระทบต่อบริษัทด้านการตลาด และยอดขายในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เกิดเป็น

ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยที่ผลกระทบเชิงบวกจะทำให้ประชาชนในประเทศมีงานทำมีรายได้ที่เพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามจะมีผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นคือหากบริษัทต่างชาติที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises-SMEs) เข้ามาดำเนินกิจการในประเทศก็จะกลายมาเป็นคู่แข่งของบริษัท SMEs ไทยโดยตรง อีกทั้งเมื่อพิจารณาจากข้อดีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยเองพบว่า ไม่มีความสามารถในการบริหารจัดการทางธุรกิจ ไม่มีการพัฒนาสินค้าและการให้บริการ ขาดการเรียนรู้ เงินทุนหมุนเวียน จึงไร้ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยและนวัตกรรม อีกทั้งยังเกิดความคลาดเคลื่อนในกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจ ย่อมนำไปสู่การขาดโอกาสทางการตลาด การได้มาซึ่งข้อมูลทางการตลาดเชิงลึก จึงเป็นสาเหตุให้ SMEs สูญเสียความสามารถในการแข่งขันกับ SMEs ต่างชาติที่มาลงทุนในประเทศไทย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย กระทรวงอุตสาหกรรม, 2554)

จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจมาจากปัจจัยเครือข่ายองค์กร องค์กรแห่งการเรียนรู้ นวัตกรรมองค์กรและการให้บริการ อย่างไรก็ตามอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวได้รับความสนใจและบางปัจจัยได้ทดสอบกับวิสาหกิจขนาดใหญ่ในประเทศแต่ยังไม่พบการศึกษาในกลุ่ม SMEs ของอุตสาหกรรมดังกล่าว ซึ่ง SMEs คือกิจการคนไทยถือครองหุ้นมากกว่าร้อยละ 50 และมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งจำนวนกิจการ การจ้างงาน การใช้วัตถุดิบภายในประเทศ มุ่งสร้างการพัฒนาอย่างยั่งยืนทำให้การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะ SMEs ในธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ด้วยความสำคัญและจำนวนมากถึงร้อยละ 73 ของจำนวนวิสาหกิจทั้งหมดในธุรกิจอุตสาหกรรมชิ้นส่วน

ยานยนต์ในประเทศไทยผนวกกับศักยภาพในการกลับฟื้นคืนสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังได้รับแรงสนับสนุนส่งเสริมจากรัฐบาลในการกระตุ้นยอดขายในอุตสาหกรรมทั้งนโยบายค่านาซีรถยนต์คันแรก และปริมาณความต้องการที่สูงขึ้นแบบก้าวกระโดดของอะไหล่ใหม่ อะไหล่ทดแทนจากการใช้งานและซ่อมแซม ความเสียหายจากภัยธรรมชาติ ทำให้อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์นี้เหมาะสมต่อการศึกษาเพื่อหาแนวทางให้ SMEs ไทยได้รับการสนับสนุนด้านทฤษฎีและปฏิบัติอย่างจริงจังถูกทิศทาง และสอดคล้องต่อการนำมาพัฒนาประยุกต์ใช้กับ SMEs อย่างเป็นรูปธรรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยเครือข่ายองค์กร องค์กรแห่งการเรียนรู้ นวัตกรรมองค์กร และการให้บริการ ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ

1. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
2. ทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย
3. ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทยและศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวด้วยการทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ดังนั้นผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยให้ครอบคลุม ปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อให้ผลการศึกษามีสามารถตอบปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ซึ่งขอบเขตของการวิจัยประกอบด้วย 1) ขอบเขตด้านประชากร 2) ขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยและ 3) ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือสถานประกอบการที่ดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในระดับรองและต่ำกว่า (2nd & 3rd Tier) มีจำนวนทั้งสิ้น 1,700 กิจการทั่วประเทศจากฐานข้อมูลของสถาบันยานยนต์ สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกประชากรในพื้นที่จังหวัดระยอง เนื่องจากจังหวัดระยองเป็นแหล่งของกิจการที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ระดับรองและระดับต่ำกว่ามากที่สุดถึง ร้อยละ 29 ถึง 500 กิจการ (ศูนย์สารสนเทศยานยนต์ สถาบันยานยนต์, 2554)

ผู้วิจัยจึงพิจารณาว่ากลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) ที่เหมาะสมจะเป็นตัวแทนของธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ สำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรพหุนามที่ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรแฝงในแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling-SEM) นั้น Tabachnick and Fidell (2001) ให้กำหนดการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรมีอย่างน้อย 400 ตัวอย่าง สอดคล้อง Taro Yamane (1973) อ้างถึงใน ธานีทร์ ศิลป์จารุ (2553) กล่าวว่าถ้าประชากรมีจำนวนมากอย่างน้อยต้องมีตัวอย่างที่ทำการศึกษา 400 ตัวอย่าง ที่ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ ร้อยละ 5 งานวิจัยครั้งนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จึงกำหนดให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญกับการนำแนวคิดในระดับองค์การมาวิเคราะห์ ดังนั้นหน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis)

ในครั้งนี้ถูกควบคุมให้อยู่ในระดับองค์การซึ่งผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป อันประกอบด้วยกรรมการ เจ้าของกิจการ ทายาทกิจการ ตัวแทนผู้บริหาร ผู้จัดการส่วนโรงงาน ผู้จัดการฝ่ายผลิต ผู้จัดการคุณภาพ ผู้จัดการตลาด ผู้จัดการบัญชีการเงิน หรือที่อยู่ในระดับเดียวกันกับตำแหน่งดังกล่าวเป็นตัวแทนของหน่วยวิเคราะห์ทั้งหมด 1 ตัวอย่างต่อ 1 กิจการ

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทยซึ่งประกอบด้วย 1) เครือข่ายองค์กรการ 2) องค์การแห่งการเรียนรู้ 3) นวัตกรรมองค์กรการ 4) การให้บริการขององค์กรการ และ 5) ผลการดำเนินงานขององค์กรการ และทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นรวมถึงศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย

ผลการศึกษาวิจัย

ผลการทดสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ความสอดคล้องของโมเดลจะพิจารณาจากค่า chi-square/df=3.63 GFI=0.95 AGFI=0.94 CFI=0.99 RMSEA=0.048 SRMR=0.023 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งนี้ Bollen (1989: 278): Diamantopoulos and Siguaw (2000: 110) อ้างถึงใน สุภมาส อังศุโชติ สมถวิล วิจิตรวรรณ และคณะ (2554: 29) กล่าวว่าค่าที่ยอมรับได้ของการวิเคราะห์ความตรงโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้แก่ X^2/df ที่มีค่าอยู่ระหว่าง 2.00-5.00 ค่า RMSEA น้อยกว่า 0.05 ค่า GFI AGFI และ CFI มากกว่า 0.90

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังพบว่านวัตกรรม

องค์การ เครือข่ายองค์การ และการให้บริการขององค์การนั้นแล้วแต่ไม่ได้มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย แต่อย่างไรก็ตาม เครือข่ายองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ในขณะที่ปัจจัยนวัตกรรมองค์การและปัจจัยการให้บริการมีอิทธิพลรวมต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

อภิปรายผล

การอภิปรายผลในครั้งนี้ได้ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามผนวกกับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยจะอภิปรายในประเด็นส่วนของการวิเคราะห์อิทธิพลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร แนวคิดต่างๆ ที่ได้จากการตั้งสมมติฐานและการทบทวนวรรณกรรม ดังต่อไปนี้

ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์การ

ผลการดำเนินงานขององค์การได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากตัวแปรองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญสอดคล้องกับผลงานของ John (2007), Senge (2006), Casey (1996: 2), Wick and Leon (1993), Herrera (2007), สุตารัตน์ พลเจริญ และสินิภา ศิริพัฒนานนท์ (2547) กล่าวว่าองค์การแห่งการเรียนรู้คือ องค์การที่ออกแบบและสร้างโครงสร้าง วัฒนธรรม และกลยุทธ์องค์การเพื่อที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการเรียนรู้ขององค์การซึ่งการเรียนรู้ขององค์การจะช่วยให้องค์การเกิดผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องยั่งยืน ทั้งนี้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของไทยส่วนใหญ่มีการตื่นตัวต้องการเรียนรู้เพื่อใช้ในการกระบวนการการผลิต สินค้า/

บริการของตนเองอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากกิจกรรมทางการผลิตส่วนใหญ่ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการจะเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเองจึงมีความต้องการที่จะเรียนรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การของตนเองมากที่สุดและจากความเป็นองค์การไทยนี้เอง อย่างไรก็ตามผลการศึกษาได้ขัดแย้งกับ การศึกษาของ Singer and Edmondson (2008: 34) ที่ตั้งสมมติฐานว่าการเรียนรู้จะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการดำเนินงานขององค์การในช่วงระยะแรกและจะมีลักษณะความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการดำเนินงานขององค์การในช่วงระยะแรก เนื่องจากผู้วิจัยมิได้แบ่งประเภทของกิจการเป็นช่วงเริ่มต้น ช่วงดำเนินธุรกิจ และช่วงขยายกิจการตามการแบ่งประเภทของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับนวัตกรรมองค์การ

จากประเด็นการวิเคราะห์ยังพบว่าความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อนวัตกรรมองค์การในระดับที่สูงเป็นอย่างมาก โดยจะสรุปได้ว่าเมื่อองค์การมีความพร้อมในการเปิดโอกาสและสร้างอิสระในการเรียนรู้ให้กับสมาชิกในองค์การทำให้สมาชิกองค์การเกิดการพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เกิดการสร้างความรู้ใหม่ขึ้นภายใต้การสนับสนุนทางเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้และการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเองด้วยแรงจูงใจที่มุ่งมั่นจะนำความรู้ที่มีไปพัฒนาแล้วจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนต่อนวัตกรรมองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้เทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว หรือเทคนิคใหม่ หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันของสมาชิกในองค์การได้เป็นพื้นฐานที่สำคัญที่ทำให้สมาชิกทั้งหลายได้พัฒนาระบบงานและผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณค่าให้กับองค์การซึ่งถือเป็นการสร้างผลตอบแทนให้กับตนเองอีกด้วย โดยที่ผลการวิเคราะห์ได้สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี กล่าวคือ จะพบว่านวัตกรรมองค์การของแต่ละองค์การนั้นไม่สามารถลอกเลียน

แบบหรือถ่ายทอดกันได้โดยตรงด้วยเครือข่ายองค์การ ทว่า เครือข่ายองค์การจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งต่อ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการมุ่งสร้างพื้นฐานของการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อนำความรู้ ทรัพยากรที่มี มาประยุกต์ใช้ในการสร้างนวัตกรรมองค์การของแต่ละ องค์การซึ่งต้องอาศัยพื้นฐาน ประสบการณ์ ตลอดจน เงื่อนไขต่าง ๆ ที่แตกต่างกันในการสร้างนวัตกรรม องค์การที่เป็นของตนเองอย่างแท้จริง

เครือข่ายองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้จะพบว่า เครือข่าย องค์การที่ประกอบไปด้วยการถ่ายทอดข้อมูลระหว่าง องค์การ การถ่ายทอดทรัพยากรระหว่างองค์การ และ ความไว้วางใจระหว่างองค์การนับว่าเป็นปัจจัยที่มี อิทธิพลเชิงบวกต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสรุปได้ว่าองค์การที่เป็นองค์การ ระบบเปิดจะมีความสามารถในการสร้างความสามารถ มากกว่าในการเรียนรู้ ทั้งนี้สิ่งแวดล้อมขององค์การใน ปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากจากอดีต ดังนั้น ทำให้องค์การในปัจจุบันไม่เพียงแต่จะมุ่งเรียนรู้ภายใน องค์การเองเท่านั้น ยังต้องให้ความสำคัญของการเรียนรู้ที่ได้จากภายนอกองค์การอีกด้วย ซึ่งความรู้ที่มาจาก ภายนอกองค์การจำนวนมากนั้น สามารถสร้างให้เกิด การพัฒนามากกว่าเท่า อาทิ ทำให้องค์การเกิดการเรียนรู้ มากยิ่งขึ้น การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ทรัพยากรภายใต้เงื่อนไขความไว้วางใจระหว่าง องค์การย่อมส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันโดยอัตโนมัติ เนื่องจากเกิดการไหลเวียนของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่ องค์การหนึ่ง ๆ อาจยังไม่เคยรับรู้มาก่อน ตลอดจน ด้วยข้อจำกัดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทำให้กระบวนการเรียนรู้ได้ถูกลดน้อยลงไปเมื่อเทียบกับ โรงงานประกอบ หรือผู้ผลิตชิ้นส่วนในระดับที่หนึ่ง ซึ่งหากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ประกอบ ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทยได้ร่วมมือ กันแลกเปลี่ยนทรัพยากร ความรู้ต่าง ๆ แล้วย่อมที่จะ

ทำให้เกิดความสามารถในการสร้างความรู้ เกิดพลวัต การเรียนรู้ร่วมกันระหว่างองค์การ ตลอดจนเกิดการ แบ่งปันการใช้เทคโนโลยีร่วมกันเพื่อมุ่งพัฒนา กระบวนการเรียนรู้ขององค์การ นอกจากนี้ประเด็น ที่มีความสำคัญและเป็นจุดเด่นของการเป็นเครือข่าย องค์การคือ ความไว้วางใจกันระหว่างองค์การ ซึ่งจาก การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า การเป็นเครือข่าย องค์การของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นเกิดความ ยากลำบากในการถ่ายทอดข้อมูล ความรู้และทรัพยากร เนื่องจากขาดระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความล่าช้า และเกรงว่าจะถูกลักลอบวิธีการ ความรู้ ในการผลิตและบริการขององค์การตนเอง

นวัตกรรมองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ การให้บริการของกิจการ

จากผลการวิเคราะห์ที่ได้แสดงให้เห็นได้ชัดเจน ว่า นวัตกรรมองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อมนั้นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อระดับผลการดำเนินงาน ขององค์การ ซึ่งเป็นไปตามข้อมูลที่ได้จากการทบทวน วรรณกรรมจากนักวิชาการต่าง ๆ โดยอธิบายได้ว่า เมื่อองค์การสามารถพัฒนาทั้งนวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์/บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภท อุตสาหกรรมการผลิต ซึ่งจะหมายถึงการที่องค์การมี ความสามารถในการสร้างกระบวนการใหม่ ๆ ในการ ผลิตและการให้บริการ หรือเป็นการพัฒนาการดำเนิน การแบบเดิมที่มีอยู่เพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ตัวผลิตภัณฑ์/ บริการ นำไปสู่การสร้างคามพึงพอใจแก่ลูกค้าเพิ่มมาก ยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ทวีศักดิ์เทพพิทักษ์ (2552: 34) กล่าวว่าธุรกิจไทยก็มีการแข่งขันรุนแรงอยู่ แล้วอีกทั้งการเปิดเสรีการค้าดังกล่าวจะทำให้ตลาดการ ให้บริการมีการเติบโตและขยายตัวรวมทั้งผู้ให้บริการ ของประเทศไทยก็สามารถเรียนรู้เทคนิคและเทคโนโลยี จากผู้ให้บริการจากต่างชาติเพิ่มมากขึ้นเพื่อพัฒนาให้ เกิดเป็นความแปลก นวัตกรรมใหม่สู่ประสบการณ์

ใหม่ที่โดนใจลูกค้ายิ่งขึ้นกล่าวคือเมื่อพัฒนาสินค้าและผลิตภัณฑ์ออกมาแล้วยังต้องเร่งสร้างแผนการให้บริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจอย่างทันท่วงที

นวัตกรรมองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ผลการดำเนินงานขององค์กร

แม้ว่านวัตกรรมองค์กร จะไม่ได้ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อระดับความสามารถในการดำเนินงานขององค์กรโดยตรงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลรวม ทั้งตัวแปรนวัตกรรมองค์กรและเครือข่ายองค์กรก็มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน และตัวแปรนวัตกรรมองค์กรนี้ส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่นำมาศึกษามีความแตกต่างกันในลักษณะของขนาดขององค์กรส่งผลให้ความสัมพันธ์ไม่เป็นไปตามทฤษฎีและผลงานวิจัยของ Alegre and Chiva (2007) และ Duserick (2008)

ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์นั้นต้องพิจารณาขนาดที่เหมาะสมขององค์กรด้วย ตามแนวคิดของ Vermeulen (2005) วิสาหกิจขนาดใหญ่มีทุนในการส่งเสริมให้เกิดการค้นคว้าพัฒนานวัตกรรมทั้งผลิตภัณฑ์และกระบวนการ และของการขนาดใหญ่ย่อมมีแนวโน้มสูงในการลงทุนด้านวิจัยและพัฒนา มากกว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Dibrell, David and Craig (2008) ที่สอบถามกลุ่มตัวอย่าง 397 คน พบว่านวัตกรรมองค์กรมีผลต่อการใช้เทคโนโลยีเท่านั้น โดยไม่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรแต่อย่างใดทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างที่ได้อาจเกิดขึ้นเนื่องจากการชี้วัดที่แตกต่างกัน ทำให้ผลการวิจัยที่ได้แตกต่างกัน เช่น การชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรในเชิงวัตถุประสงค์หรือเชิงอัตวิสัยหรือกระทั่งความแตกต่างที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการแบ่งกลุ่มย่อยของนวัตกรรม

เครือข่ายองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ผลการดำเนินงานขององค์กร

ผลการวิจัยแม้ว่าจะไม่สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตหรือการศึกษาจากนักวิชาการว่าเครือข่ายองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานขององค์กรนั้น เนื่องจากการศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาในภาคการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ จึงทำให้การศึกษาสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของระดับรองและระดับต่ำกว่ามีผลการศึกษาที่แตกต่างไปสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีรายได้จากลูกค้าที่เป็นของตนเองในสัดส่วนน้อยมากเพื่อเทียบกับลูกค้าที่เกิดจากกลุ่มเครือข่ายส่งมาให้เนื่องจากเกินความสามารถในการผลิตกล่าวคือมีลูกค้าชาจรในสัดส่วนมากแต่มีรายได้ไม่ต่อเนื่องโดยส่วนใหญ่เป็นการให้บริการเพียงครั้งแรกจึงพบว่าในธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในระดับรองและต่ำกว่านั้นจึงไม่เกิดอิทธิพลทางตรงระหว่างเครือข่ายองค์กรกับผลการดำเนินงานนอกจากนี้ยังพบว่ากิจการส่วนใหญ่ของธุรกิจอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในระดับรองและต่ำกว่า ที่มีสัดส่วนการถือครองความเป็นเจ้าของโดยคนไทยนั้น แท้จริงแล้วอาจมีกลุ่มหรือเครือข่ายอยู่แล้ว แต่เป็นเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการซึ่งจะคอยช่วยเหลือสนับสนุนในการการผลิต การเงิน การลงทุนและด้านการตลาด อย่างไรก็ตาม เครือข่ายที่ชัดเจนย่อมทำให้เกิดข้อได้เปรียบสู่กิจการมากกว่า ดังเช่นการพยายามผลักดันโครงการ Cluster อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ในภูมิภาคเอเชียโดยมีไทยเป็นศูนย์กลางการผลิตหลัก แต่ขาดการสนับสนุนผลักดันจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้โครงการดำเนินไปสู่ความสำเร็จอย่างต่อเนื่องทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่มีเครือข่ายที่เป็นรูปธรรมในการช่วยผลักดันสู่การเพิ่มผลการดำเนินงานที่ชัดเจน

เครือข่ายองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ นวัตกรรมองค์การ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ไม่เป็นไปตามข้อมูลทางทฤษฎีที่กล่าวถึงความสำคัญของเครือข่ายองค์การที่มีต่อนวัตกรรมองค์การคือ ผลักดันและควบคุมกระบวนการทางนวัตกรรมให้ลุล่วงไปด้วยดีนั้น เนื่องจากธุรกิจผลิตชิ้นส่วนในประเทศไทยนั้นยังไม่พบกระบวนการสร้างนวัตกรรมองค์การชัดเจน จึงนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่จะซ่อนเร้นด้วยผลประโยชน์ในขณะนั้นมากกว่าการสร้างและอำนวยความสะดวกร่วมกันในระยะยาวอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง ตลอดจนการตัดสินใจต่าง ๆ อีกทั้งผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ สามารถสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าการที่ขาดองค์การหรือหน่วยงานกลางเป็นผู้ประสานงานระหว่างเครือข่ายเช่น หน่วยงานภาครัฐนั้นย่อมนำมาซึ่งการพัฒนาคิดค้นหรือต่อยอดความคิด เพื่อนำมาสู่การสรรสร้างนวัตกรรมของไทย ฉะนั้นกลุ่มผู้มีอำนาจ (Elite) ซึ่งหมายถึงกลุ่มผู้มีอำนาจภายในหรือภายนอกองค์การจะมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนานวัตกรรมองค์การ โดยต้องมีหน้าที่ในการผลักดัน ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการส่งเสริมการเกิดนวัตกรรมองค์การ สอดคล้องกับการศึกษาของ Kelly (1976: 66-67)

เครือข่ายองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ การให้บริการของกิจการ

ผลการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการ สามารถสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการไม่พบในธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยสำหรับผู้ผลิตรายละรายและต่ำกว่าเนื่องจากปัจจุบันต้องการผลิตให้ทันตามคำสั่งซื้อก่อนเป็นอันดับแรก ดังนั้นเรื่องการให้บริการไม่พบอย่างเป็นรูปธรรมพบเพียงการซ่อมแซมอะไหล่ ชิ้นส่วน ในระยะเวลาที่มีการรับประกันเท่านั้น ทำให้ไม่เป็นไปตามการศึกษาของ ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์ (2552) ที่กล่าวว่ารูปแบบในการดำเนินธุรกิจจะต้องมีการปรับเปลี่ยนและการปรับเปลี่ยนนี้ควรมาจากการ

เรียนรู้ร่วมกันระหว่างเครือข่ายเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า นั่นคือ การบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจเครื่องมือหนึ่งซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการไม่เพียงตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้แต่ยังสามารถลดต้นทุนการผลิตให้อยู่ในระดับที่ต่ำลงด้วยการให้บริการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

องค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับการให้บริการขององค์การ

แม้ว่าผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้และการให้บริการขององค์การจะไม่พบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงต่อการให้บริการขององค์การนั้นเนื่องจากองค์การที่ผลิตชิ้นส่วนระดับรองและระดับต่ำกว่า แม้ว่าจะมีการเรียนรู้ในองค์การระดับที่มากแต่ไม่มีการให้บริการที่เป็นการเพิ่มมูลค่าแก่ลูกค้า สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการไม่พบในธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยสำหรับผู้ผลิตรายละรายและต่ำกว่าเนื่องจากปัจจุบันต้องการผลิตให้ทันตามคำสั่งซื้อก่อนเป็นอันดับแรก อีกทั้งการเรียนรู้และการจ้างที่ปรึกษาผู้ประกอบการมองว่าเป็นต้นทุนที่สูงและสิ้นค้าขององค์การก็มีลูกค้ารับซื้ออยู่แล้ว จึงไม่ต้องเพิ่มกิจกรรมการบริการใด ๆ เพื่อให้ต้นทุนเพิ่มตาม จึงส่งผลให้ไม่เกิดความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้กับการให้บริการจากผลการศึกษาที่พบนั่นเอง

การให้บริการขององค์การมีความสัมพันธ์เชิง บวกกับผลการดำเนินงานขององค์การ

สำหรับตัวแปรการให้บริการของกิจการนั้นไม่ได้มีอิทธิพลใด ๆ ต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์อย่างมีนัยสำคัญนั้นข้อค้นพบที่เกิดขึ้นนี้ไม่ได้เป็นไปตามสมมติฐานจากวรรณกรรมที่ได้พบทวนขึ้นแต่สอดคล้องกับแนวคิดการศึกษาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการธุรกิจการบริการของ

เยาวภา ปฐมศิริกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย (2554) ทำให้ทราบว่าการศึกษาครั้งนี้แม้ว่าจะเป็นธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการด้านสุขภาพและตัวแปรการให้บริการนั้นมิได้มีน้ำหนักที่สำคัญต่อผลการดำเนินงานของกิจการสืบเนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เน้นกระบวนการผลิต และเน้นสร้างผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามคำสั่งซื้อ และผู้ประกอบการในกลุ่ม SMEs ส่วนใหญ่ ไม่ต้องการเสียเวลาและค่าใช้จ่ายกับกิจกรรมสนับสนุนเช่นการบริการ ทั้งนี้การให้บริการนั้นสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้ทำงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ได้ลงทุนในจำนวนมาก อย่างไรก็ตามหากมีการสร้างความเข้าใจและวิธีการให้บริการอย่างถูกต้องที่สามารถเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนย่อมส่งผลต่อการดำเนินงานอย่างเห็นได้ชัดเจน

การอภิปรายในประเด็นของระดับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยที่ได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์ในสภาพปัจจุบันพบว่าผลการดำเนินงานในปัจจุบันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของไทยนั้นยังเป็นที่น่าพอใจของกิจการส่วนใหญ่ แม้ว่าประสิทธิภาพทางการเงินมิได้บรรลุเป้าหมายตามที่เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารได้ตั้งเป้าไว้ ถัดมาเป็นการอภิปรายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและแนวคิดจากองค์ประกอบที่สำคัญที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่าผลการดำเนินงานขององค์การจะเพิ่มสูงขึ้นหากมีความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ระดับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้จะเพิ่มสูงขึ้นได้นั้นองค์การต้องมีเครือข่ายองค์การที่เพิ่มมากขึ้น และเมื่อเครือข่ายองค์การเพิ่มสูงขึ้นยังส่งผลต่อความเป็นนวัตกรรมองค์การได้อย่างชัดเจน โดยนวัตกรรมองค์การนี้จะมียุทธศาสตร์ทางตรงกับการให้บริการของกิจการแต่อย่างใด

โดยสรุปจะพบว่า ตัวแปรทุกตัวล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันทั้งสิ้น ดังนั้นย่อมมิได้หมายถึงอิทธิพลทางตรงเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่อิทธิพลทางอ้อมนี้ย่อมนำไปสู่ข้อค้นพบใหม่ในทางวิชาการ ซึ่งมีความสำคัญต่อการแนวคิดไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง ดังนั้นเพื่อความสำเร็จของการพัฒนาผลการดำเนินงานควรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้การบูรณาการตัวแปรทั้งหมดเข้าด้วยกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย

ธุรกิจควรบริหารจัดการให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อยกระดับผลการดำเนินงานขององค์การ โดยที่ปรับเปลี่ยนองค์การให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์การทั้งหมด

ธุรกิจควรมุ่งพัฒนานวัตกรรมองค์การเนื่องจากปัจจุบันองค์การยังไม่มีความสามารถเพียงพอต่อการเผชิญหน้ากับองค์การขนาดใหญ่ ซึ่งหนทางในการสร้างความสามารถในการยกระดับผลการดำเนินงานขององค์การนั้นจะต้องให้ความสำคัญกับการมุ่งตอบสนองความต้องการแก่ลูกค้าซึ่งจัดได้ว่าเป็นข้อได้เปรียบของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมคือความยืดหยุ่นที่สามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงต่อสภาพแวดล้อมได้มากกว่า ตลอดจนการมุ่งมั่นพัฒนาให้สินค้าและบริการมีคุณภาพและอย่างทั่วถึง

ธุรกิจควรสร้างเครือข่ายองค์การด้วยการเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมให้มากยิ่งขึ้น และความหมายของเครือข่ายองค์การนั้นไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นไปตามความสัมพันธ์ในลักษณะที่เป็นทางการอย่างใดอย่างหนึ่ง หากแต่จะเป็นลักษณะของความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการก็ได้ เพราะเครือข่ายองค์การจะเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดและเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัจจุบัน หากองค์การมีการเปิดรับข้อมูล ความรู้ และทรัพยากรต่าง ๆ ระหว่างกันเพื่อร่วมกันพัฒนาย่อมนำไปสู่ระดับ

ผลการดำเนินงานที่เป็นที่พึงพอใจแก่เจ้าของกิจการในระยะยาว นอกจากนี้หากเทียบกับวิสาหกิจขนาดใหญ่พบว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะเสียเปรียบในด้านการขาดแคลนทรัพยากรที่จำเป็นต่าง ๆ ในการผลิต ดังนั้น เครือข่ายองค์การสามารถเติมเต็มให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความพร้อมในการพัฒนาตนเอง และเปิดรับการเปลี่ยนแปลงขององค์การได้อีกด้วย เพราะเมื่อมีเครือข่ายองค์การก็จะเป็นการต่อเติมความคิดและวิธีการต่าง ๆ ที่มาจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ธุรกิจควรนำกิจกรรมการบริการที่นอกเหนือจากการผลิตและส่งมอบสินค้าหลัก เช่น การบริการส่งมอบ การบริการรับซ่อมแซม การบริการติดตั้ง การสาธิตการฝึกอบรมการใช้งาน การบริการหลังการขายอื่น ๆ และการบริการให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องจากผู้ผลิตรายอื่น แก่ลูกค้า อันจะนำไปสู่การเพิ่มมูลค่าของสินค้าขององค์การและความพึงพอใจแก่ลูกค้าย่อมส่งผลดีต่อผลการดำเนินงานของกิจการในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานภาครัฐ

ภาครัฐควรนำผลการศึกษานี้มาสร้างแนวทางในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ในธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ โดยสามารถกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากผลการวิจัยนี้

ภาครัฐควรส่งเสริมด้านที่เป็นข้อจำกัดของผู้ผลิตชิ้นส่วนระดับรองและต่ำกว่าซึ่งเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น อาทิ ที่ปรึกษาเฉพาะทาง แหล่งความรู้ แหล่งเงินทุน

ภาครัฐควรเร่งสนับสนุนเป็นตัวกลางให้เกิดการสร้างเครือข่ายองค์การอย่างเป็นทางการเพื่อให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้มีอำนาจและมีการพัฒนาการเรียนรู้ของตนด้วยกิจกรรมกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ เช่น การฝึกอบรม การถ่ายทอดความรู้ และผลักดันให้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้สร้างนวัตกรรมองค์การได้จริง หากภาครัฐส่งเสริมความสามารถของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นำผลการศึกษานี้มาเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางวางแผนในการพัฒนา สนับสนุน ส่งเสริมธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ได้ถูกทิศทาง เหมาะสมตรงประเด็นตามความต้องการของธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้ในโอกาสต่อไป



บรรณานุกรม

- ธานีรินทร์ คิลป์จารุ. (2553). **การวิจัยและวิเคราะห์. ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้งแมสโปรดักส์ จำกัด.
- ศูนย์สารสนเทศยานยนต์ไทย. (2554). **รายงานสถานการณ์อุตสาหกรรมผลิตรถยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ไทย. สถาบันยานยนต์**.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย กระทรวงอุตสาหกรรม. (2554). **การย้ายฐานการลงทุนสู่ไทย**. บทวิเคราะห์. ส.ว.ท.
- สุภมาศ อังคุโชติ และคณะ. (2554). **สถิติวิเคราะห์สำหรับวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม Lisrel**. (พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: บริษัทเจริญดีมีนคองการพิมพ์.
- David. (2003). **Organization Theory Tension and Change**. Boston: McGraw-Hill.
- Haugh, M.B., Kogan, L., Wu, Z. (2005). Approximate dynamic programming and duality for portfolio optimization. **Working paper**, Columbia University.
- Tabachnick, B.G.; Fidell, L.S. (2001). **Using Multivariate Analysis**. Boston
- Yamane, Taro (1973). "Statistics: an introductory analysis." New York: Harper & Row.