

นวัตกรรมทางธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

The business innovation affecting the performance of small and medium enterprises

ปรียาภรณ์ อีรพรเลิศรัฐ

Preyaporn Teerapornlertratt

สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Business Administration (Management), Bangkokthonburi University

e-mail: teerapornlertratt.p@gmail.com

Received: April 9, 2022; Revised: May 24, 2022; Accepted: May 30, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธุรกิจภาคธุรกิจบริการ โดยนวัตกรรมได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงาน มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดทางภาคกลางเนื่องจากเป็นภาคที่มีสัดส่วนของประชากรมากที่สุด การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมทางธุรกิจ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ ส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคธุรกิจบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: นวัตกรรมทางธุรกิจ; ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ABSTRACT

The purpose of this research is to verify the factors of business innovation affecting the performance of small and medium enterprises in service sector in the central region of Thailand. Business Innovation is the dependent variable affecting the performance of organizations. The data were gathered from entrepreneurs in small and medium enterprises (SMEs) which are located on central region due the most portion of population. This research used a questionnaire as a data collection tool. The sample was selected based on Purposive Sampling Design for 400 sample. The data were statistically analyzed in terms of mean, standard deviation and multiple regression analysis with significance level 0.05.

The results of the research revealed that: The business innovation leadership, planning, personnel and process. Affects the performance of small and medium enterprises at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Business Innovation; Small and Medium Enterprises

บทนำ

ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศไทยเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ การค้า สังคมและวัฒนธรรม ทำให้พฤติกรรมของผู้คนเปลี่ยนไปเร็ว ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องเพื่อให้ธุรกิจดำเนินการต่อไปได้ การผลิตสินค้าด้วยกรรมวิธีธรรมดาอาจจะไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย จำเป็นต้องใช้นวัตกรรมเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจเรื่องของนวัตกรรมอาจเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้ประกอบการเอสเอ็มอี แท้จริงแล้ว

นวัตกรรมคืออะไรกันแน่ นวัตกรรมต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งใหม่และผูกติดกับเทคโนโลยีเสมอไปไหม โดยนิยามของนวัตกรรมนั้นไม่ได้หมายถึงเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่รวมไปถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เป็นของใหม่ เปลี่ยนจากรูปแบบเดิม ๆ มาผนวกกับความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสร้างให้เกิดเป็นธุรกิจใหม่ หรือผลผลิตของความสำเร็จทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นำมาสู่การสร้างมูลค่าเพิ่ม หรือประโยชน์ต่อตนเอง เศรษฐกิจ และ สังคม

การจะเป็นนวัตกรรมใหม่ได้ จะต้องมีความ
3 องค์ประกอบนี้รวมอยู่ด้วย ได้แก่

1. ความใหม่ (Newness) สินค้าและบริการพัฒนาสิ่งใหม่ขึ้นมา เป็นไปได้ทั้งรูปแบบของการปรับปรุงจากของเดิม และการพัฒนาสร้างชิ้นงานขึ้นใหม่ มีที่แรกและที่เดียวในโลก

2. การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ (Knowledge and Creativity Idea) สินค้าและบริการต้องเกิดจากความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่พัฒนาขึ้นมา ไม่ได้เกิดจากการลอกเลียนแบบ

3. ให้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ (Economic Benefits) สิ่งพัฒนาขึ้นมาใหม่ต้องสามารถสร้างมูลค่าให้เพิ่มขึ้นได้ เป็นไปได้ทั้งมูลค่าจากเงินหรือไม่ใช้เงินโดยตรงก็ได้

นวัตกรรมทางธุรกิจ รูปแบบทางธุรกิจ (Business Model) หรือจะพูดภาษาชาวบ้านง่ายๆก็คือ แนวคิดใหม่ในการทำมาหากินหรือทำธุรกิจนั่นเอง ซึ่งในโลกนี้มีวิธีการทำธุรกิจมากมายหลายแบบ และความเป็นจริงทุกคนก็คุ้นเคยกับมันดี แม้ว่าหลายอย่างหลายวิธีการอาจจะไม่ใช่เรื่องใหม่แล้ว แต่ถ้าเราย้อนอดีตกลับไปในสมัยที่มีคนหัวใสคิดรูปแบบธุรกิจนั้นได้เป็นคนแรก ๆ เราก็จะรู้สึกถึงที่เขาคิดขึ้นมาได้อย่างไร และเมื่อรูปแบบนั้นผ่านการพิสูจน์และใช้งานได้ดี ก็มักจะมียุทธศาสตร์อีกจำนวน

ไม่น้อยทำตาม โดยอาจพยายามทำให้เหมือนหรือดัดแปลงบ้างเพื่อให้เกิดความต่าง

ศศิมา สุขสว่าง (2563) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงหรือการพัฒนาอย่างค่อยเป็นค่อยไปก็ถือเป็นนวัตกรรมได้ และควรทำอย่างสม่ำเสมอ เพราะจะทำให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นการสร้างนวัตกรรม คือการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งคน กระบวนการ ธุรกิจ ผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่องเรื่อย ๆ จากก้าวเล็ก ๆ ที่ละก้าว ทุกๆเดือนทุก ๆ ปี แต่สม่ำเสมอจนกลายเป็นก้าวที่ยิ่งใหญ่ จนสามารถเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน

นวัตกรรมทางธุรกิจ (Business Innovation) นวัตกรรมทางธุรกิจ คือการสร้างสรรควิธีการทำธุรกิจในรูปแบบใหม่ที่สามารถหาเงินได้ มักเป็นผลสำเร็จของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมการผลิตที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ ในวันนี้เราคงได้เห็นนวัตกรรมทางธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจนมีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย กลายเป็นภาพชินตาในปัจจุบัน เช่น การทำธุรกิจแฟรนไชส์ การทำธุรกิจขายตรง การเปิดร้านขายของราคาเดียวทั้งร้าน หรือการเปิดร้านอาหารบุฟเฟ่ เป็นต้น

นวัตกรรมทางธุรกิจมีแหล่งที่มาอย่างน้อย 3 แหล่ง ได้แก่

1. นวัตกรรมที่เกิดจากลูกค้า ผู้ใช้สินค้าหรือบริการ หรือผู้บริโภค

2. นวัตกรรมที่เกิดจากผู้ผลิตสินค้าหรือบริการ

3. นวัตกรรมที่เกิดจากผู้ผลิตหรือเจ้าของวัตถุดิบ

จากแนวคิดเดิมนั้น เจ้าของสินค้าหรือเจ้าของกิจการจะต้องเป็นผู้นำเสนอนวัตกรรมเพียงด้านเดียว ซึ่งหากให้ผู้ผลิตต้องแสวงหาเพียงฝ่ายเดียวนั้น จะทำให้โอกาสในการสร้างนวัตกรรมนั้นมีน้อยลง เพราะหากเน้นให้ผู้ผลิตสร้าง ทำให้ผู้ผลิตจำเป็นต้องลงทุนเกี่ยวกับการวิจัยและพัฒนา ซึ่งสามารถทำได้เฉพาะในองค์กรใหญ่ๆ เท่านั้น แต่ในธุรกิจเอสเอ็มอีนั้นยังมีอยู่น้อยมาก ดังนั้นธุรกิจเอสเอ็มอีจึงต้องสร้างนวัตกรรมที่ได้จากลูกค้า ในเรื่องของความต้องการ ซึ่งจะทำให้มีการพัฒนาไปสู่นวัตกรรมได้ ขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องติดตามความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ของซัพพลายเออร์ ผู้ผลิตวัตถุดิบ หรือ เจ้าของวัตถุดิบ ที่มีของใหม่ วัสดุใหม่ หรือวัตถุดิบทดแทน ซึ่งอาจเป็นการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นได้ ในบางครั้งนวัตกรรมอาจเกิดจากวัสดุหรือองค์ความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่อาจไม่เกี่ยวข้องกันเลยด้วยซ้ำ เช่น ในการคิดค้นหัวเทียนที่ใช้ในการจุดระเบิดเครื่องยนต์ในรถยนต์ มาจากความพยายามในการสร้างเครื่องกำจัดกลิ่น โดยอาศัยคุณสมบัติของก๊าซ

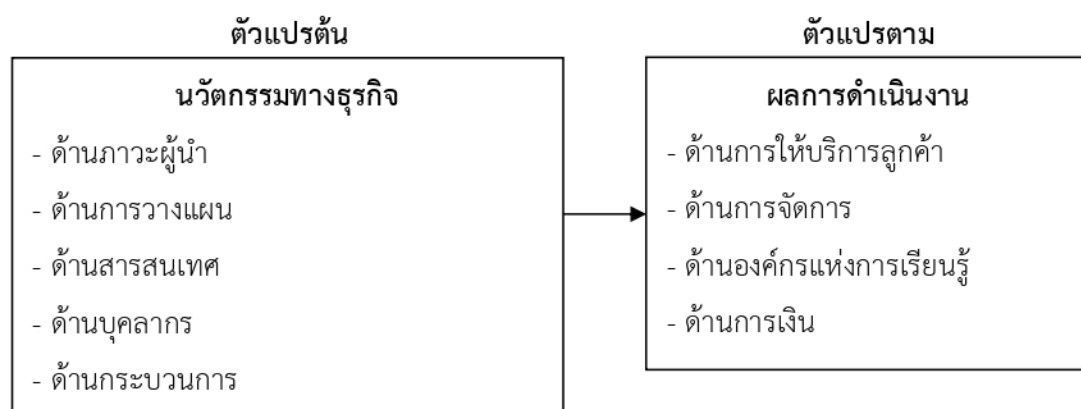
โอโซนในการทำลายโครงสร้างโมเลกุลของสารที่ทำให้เกิดกลิ่น ต่อมาหลักการนี้จึงถูกนำไปใช้เป็นหัวเทียนจุดระเบิดในเครื่องยนต์เบนซิน และได้รับการพัฒนาจนทำให้อุตสาหกรรมรถยนต์เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว

นวัตกรรมที่มีมาจากการมีความต้องการของลูกค้าและคิดค้นขึ้นมาเองจากผู้ผลิต มักมีลักษณะเฉพาะตัวสำหรับธุรกิจนั้นโดยตรง ไม่ใช่จะเกิดได้กับธุรกิจทุก ๆ ประเภท ดังนั้นนวัตกรรมจึงไม่จำเป็นต้องมาจากการคิดของผู้ผลิตเพียงฝ่ายเดียวเท่านั้น สิ่งรอบตัวและลูกค้าก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ผลิตสามารถสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างชัดเจน และก่อให้เกิดผลสำเร็จในเวลาต่อมาการพัฒนาวัตกรรมจึงทำได้หลายรูปแบบ ทั้งการคิดค้นด้วยบริษัทเองหรือการปรับเปลี่ยนจากสิ่งที่เป็นหรือมีอยู่เพื่อให้การดำเนินงานดียิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น โรงงานอุตสาหกรรมมีการจัดวางตำแหน่งอุปกรณ์ใหม่เพื่อลดการจราจรภายในโรงงานหรือสำนักงานปรับลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้การดำเนินงานรวดเร็วยิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยชี้นำหรือสามารถนำไปใช้ในการดำเนินกิจการ ให้เกิดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาธุรกิจ หรือสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจควบคู่ไปกับ การสร้างผลการ

ดำเนินงานที่เติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธุรกิจภาคธุรกิจบริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการวิจัย

ประชากรของการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคธุรกิจบริการ ในเขตภาคกลาง จำนวน 416,562 องค์กร (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.), 2564)

ผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ข้อมูล 1 คน ต่อการสำรวจใน 1 องค์กร ในกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณ โดยใช้สูตรของ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) มีระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.05 และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะ ได้แก่ ผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคธุรกิจบริการ ในเขตภาคกลาง

เครื่องมือ/วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยคือ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีและใช้แบบสอบถามเป็น (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายของการวิจัยกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้นและนิยามปฏิบัติการเพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการ โดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย

1. การศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อ การดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อนามาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการแบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด (Closeended Response Question) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลา ในการดำเนินธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะ

ผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านสารสนเทศด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านกระบวนการจัดการ ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ และด้านการเงิน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ผลการวิจัย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.54$, S.D.= 0.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.82$, S.D.= 0.39 จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.56 ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.59$, S.D.= 0.63 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.35$, S.D.=0.75 และด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $\bar{X} = 4.30$, S.D.= 0.72 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้บริหารมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างเป็นทีม โดยบูรณาการความร่วมมือจากหลายฝ่าย เพื่อให้เกิดผลสำเร็จที่ดีเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (S.D.= 0.48) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมา คือ ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรลงนามวิธีการหรือแนวคิดใหม่ ๆ ประยุกต์ใช้ในปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (S.D.= 0.69) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ผู้บริหารมีการสร้างบรรยากาศให้เกิดการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) มากกว่าที่จะคิดเพื่อบริหารจัดการ นวัตกรรม (Management of Innovation) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (S.D.= 0.76) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ผู้บริหารมีการเฝ้าสังเกตแนวโน้มใหม่ๆที่เกิดขึ้นในสังคมอยู่ตลอดเวลา เพื่อปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และแนวทางการดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (S.D.= 0.83) จัดอยู่ในเกณฑ์มาก และผู้บริหารมีการศึกษาข้อมูลลงลึกซึ่ง รอบคอบ โดยเรียนรู้ทั้งจากองค์ความรู้และประสบการณ์ที่สั่งสมมา เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นนวัตกรรมที่สร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (S.D.= 1.15) อยู่ในเกณฑ์มาก ตามลำดับ

ด้านการวางแผนในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

(S.D.= 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า องค์กรมีการกำหนดนโยบายการพัฒนางค์กร โดยใช้นวัตกรรมเป็นฐาน และเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์การพัฒนา เพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (S.D.= 0.63) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมา คือ องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวสำหรับกลยุทธ์นวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (S.D.= 0.68) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และองค์กรมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้านการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (S.D.= 0.69) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดตามลำดับ

ด้านสารสนเทศในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (S.D.= 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า องค์กรส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สะดวกต่อการดำเนินงาน และเพื่อการตรวจสอบที่รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 (S.D.= 0.29) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือ องค์กรมีการพัฒนาคุณภาพการบริการแก่ลูกค้า สร้างความแปลกใหม่ โดยพึ่งพาความทันสมัยของอิเล็กทรอนิกส์

ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (S.D.=0.47) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และองค์กรสนับสนุนให้มีการปรับปรุงฐานข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน เพื่อนำมาใช้ในการบริหารกิจการที่มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (S.D.= 0.51) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ตามลำดับ

ด้านบุคลากรในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (S.D.= 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าองค์กรมีการจัดการบุคลากร เพื่อเตรียมความพร้อมในการแข่งขัน โดยมีการพิจารณาถึงคุณ สมบัติ และคุณ ลักษณะพิเศษด้านนวัตกรรม เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน และตรงกับความต้องการของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (S.D.= 0.67) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมา คือ องค์กรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยยึดหลักกลยุทธ์ นวัตกรรมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 (S.D.=0.76) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด องค์กรมีการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ทั้งโดยส่วนรวมและส่วนบุคคลได้อย่างถูกต้องตรงจุด และเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (S.D.= 0.80) จัดอยู่ในเกณฑ์มาก

ที่สุด และองค์กรมีการศึกษาและวิเคราะห์ถึงคุณภาพของบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กร ว่ามีความพร้อมที่จะเตรียมรับกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 (S.D.= 1.10) จัดอยู่ในเกณฑ์มากตามลำดับ

ด้านกระบวนการในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (S.D.= 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าองค์กรมีการส่งมอบงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคลากรในแต่ละสายงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.87 (S.D.= 0.34) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมา คือ องค์กรมีการพัฒนากลไกในการกระตุ้นกิจกรรมข้ามสายงานและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมเพื่อสร้างนวัตกรรมในองค์กร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 (S.D.= 0.59) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด องค์กรมีการวางแผนในการกำหนดและจัดสวัสดิการต่างๆ รวมทั้งสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ที่บุคลากรควรได้รับ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (S.D.= 0.66) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และองค์กรมีการวางแผนในการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจด้านแรงงานองค์กร ทั้งฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และจะส่งผลให้เกิดความสงบสุขในอุตสาหกรรม

(Industrial Peace) ในองค์การมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 (S.D.= 0.77) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ เพื่อพิจารณาว่า เมื่อทำการ

วิเคราะห์ด้วยแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปรแล้ว มีตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญ และจะสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ร้อยละเท่าใด ซึ่งรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจ

นวัตกรรมทางธุรกิจ	ผลการดำเนินงานธุรกิจ				
	B	Std. error	Beta	T	Sig.
ค่าคงที่	0.718	0.129		5.530	0.000
ด้านภาวะผู้นำ (X ₁)	0.144	0.032	0.165	4.345	0.000*
ด้านการวางแผน (X ₂)	0.149	0.038	0.171	3.984	0.000*
ด้านสารสนเทศ (X ₃)	0.175	0.043	0.197	4.165	0.000*
ด้านบุคลากร (X ₄)	0.233	0.041	0.266	5.605	0.000*
ด้านกระบวนการ (X ₅)	0.141	0.035	0.173	3.992	0.000*

R = 0.807, R² = 0.651, R² adj = 0.550, F = 148.36

จากผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Regression Analysis) นวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจ

บริการ พบว่า นวัตกรรมทางธุรกิจ ด้านภาวะผู้นำ (X₁) (Sig. = 0.000) ด้านการวางแผน (X₂) (Sig. = 0.000) ด้านสารสนเทศ (X₃) (Sig. = 0.000) ด้านบุคลากร (X₄) (Sig. = 0.000) และด้านกระบวนการ (X₅) (Sig. = 0.000)

ส่งผลต่อ ผลการดำเนินงานธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยค่า $R^2 \text{ adj} = 0.550$ แสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมทางธุรกิจ ส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 55.00

นวัตกรรมทางธุรกิจ ด้านบุคลากร (X_4) ($B = 0.233$) ส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสารสนเทศ (X_3) ($B = 0.175$) ด้านการวางแผน (X_2) ($B = 0.149$) ด้านภาวะผู้นำ (X_1) ($B = 0.144$) และด้านกระบวนการ (X_5) ($B = 0.141$) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อผลการดำเนินงานธุรกิจ ภาคธุรกิจบริการ สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงเพื่อทำนายผลการดำเนินงานธุรกิจ ภาคธุรกิจบริการได้ดังนี้

$$\hat{y} = 0.718 + 0.144(X_1) + 0.149(X_2) + 0.175(X_3) + 0.233(X_4) + 0.141(X_5)$$

อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหา

น้อย พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านสารสนเทศ จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ด้านการวางแผน ด้านบุคลากร และด้านภาวะผู้นำ ซึ่งผู้ประกอบการเห็นว่าองค์กรส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สะดวกต่อการดำเนินงาน และกระบวนการจัดการต่าง ๆ ที่รวดเร็ว เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเล็งเห็นว่า การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารธุรกิจให้เข้ากับยุคที่เต็มไปด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าไปอย่างไม่ที่สิ้นสุด ดังนั้น การนำนวัตกรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานในแต่ละด้าน จะทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในขณะที่การลงทุนยังเท่าเดิม การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อผลประกอบการที่ดีขึ้นจึงเป็นประเด็นสำคัญ ประเด็นหนึ่งที่ทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องการปรับเปลี่ยนองค์กรของตนให้เข้าสู่การเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมซึ่งสอดคล้องกับ ศศิมาสุขสว่าง (2563) ที่ระบุว่า การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนานวัตกรรมนั้น เราสามารถใช้เมื่อ ต้องการปรับปรุงกระบวนการ/ผลิตภัณฑ์/บริการ ให้พัฒนาดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างสม่ำเสมอ หากองค์กรต้องการสร้างวัฒนธรรมการสร้างสรรคและพัฒนา นวัตกรรมให้เกิดขึ้น จะต้องมีการพัฒนากระบวนการ/ผลิตภัณฑ์/

บริการอย่างต่อเนื่องแม้องค์กรจะยังไม่ประสบปัญหาใด ๆ เกิดขึ้นก็ตาม ซึ่งปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของ เทคโนโลยีการแข่งขัน สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้องค์กรต่าง ๆ ได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร ณ ปัจจุบัน กำลังอยู่ในสถานการณ์ที่เรียกว่า “Disruptive World” ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมอย่างพลิกผัน (Disruptive innovation) จนมีคำกล่าวหนึ่งว่า “รีบเปลี่ยนแปลงเสียก่อน มิฉะนั้นคุณก็อาจจะถูกบังคับให้เปลี่ยนแปลง” จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง (Change) การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovation and Thinking different) เพื่อให้การทำงานสามารถรับมือกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการที่องค์กรต่าง ๆ เปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้กับบุคลากรกล้าคิด กล้าเสี่ยง และมีความคิดจึงจะเป็นผู้ประกอบการอย่างแท้จริง เพราะนวัตกรรมที่จะเกิดได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่จะมาจากพนักงาน เนื่องจากบุคลากร หรือพนักงานนั้นจะรู้เรื่องบริษัทมากที่สุด ใกล้ชิดและทำงานกับบริษัทมากกว่าคนอื่น ๆ ทั้งนี้ สุพิศาล ภักดินฤนาถ และชฎาธาร โอชธิต (2561) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการบริหารจัดการภาคสังคมกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ผลการวิจัย

ดังกล่าวพบว่า นวัตกรรมการบริหารจัดการภาคสังคมที่เกิดจากการเชื่อมต่อระหว่างอดีตที่ถูกจัดเก็บอย่างสมบูรณ์ในรูปแบบสามมิติ และเทคโนโลยีดิจิทัล จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งในทิศทางบวกต่อความมั่นคง ระบบการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของสังคมและประเทศชาติ อีกทั้งยังสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มในเชิงธุรกิจได้หลากหลาย หากภาครัฐและเอกชนประสานการทำงานร่วมกันอย่างแนบแน่น นอกจากนี้งานวิจัยของ อุมพร กาญจนคลอด (2558) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิภาพในการจัดการนวัตกรรม หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทยพบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดการนวัตกรรมโดยรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร เช่น องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถในการประสานกิจกรรมภายใน องค์กรให้มากขึ้น ด้านการบริหารจัดการที่ดี เช่นองค์กรออกแบบโครงสร้างองค์กรให้ พนักงานระดับต่าง ๆ ได้ทำงานร่วมกันมากขึ้น

จากผลของการวิจัยนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ ด้านภาวะผู้นำ

ด้านการวางแผน ด้านสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาณติมา พงษ์นัยรัตน์ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดระยอง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรในระดับบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดระยอง ให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจกบุคคลในระดับมากที่สุด โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล สนใจและเอาใจใส่ผู้ร่วมงาน สำหรับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการพบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงานมากที่สุด มุ่งทำงานเพื่อผลงานที่มีคุณภาพถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่พึงประสงค์ หรือเป้าหมายในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา แสนสุข

(2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่เป็นเหตุและผลของความสามารถภาวะผู้นำ เชิงกลยุทธ์ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย พบว่า ความสามารถภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร และจะส่งผลให้มีศักยภาพในการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิผลสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลของการวิจัยที่พบว่าปัจจัยนวัตกรรมทางธุรกิจด้านภาวะผู้นำ และด้านบุคลากรส่งผลต่อผลการดำเนินงานในด้านการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และด้านบุคลากรนั้นสามารถผลักดันองค์กรให้เกิดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ ดังนั้นเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา องค์กรจึงควรมีการวางนโยบาย และแผนการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรขององค์กร โดยคำนึงถึงคุณสมบัติ และคุณลักษณะด้านนวัตกรรมให้เหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

กาณติมา พงษ์นัยรัตน์. (2563). ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดระยอง. สาขาการบริหารทั่วไป, ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- จันทนา แสนสุข (2557). ปัจจัยที่เป็นเหตุและผลของความสามารถภาวะผู้นำ เชิงกลยุทธ์ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 19(1), 34-46.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: บิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ศศิมา สุขสว่าง. (2563). *การพัฒนานวัตกรรมในองค์กร Innovation in Organization*. สืบค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2564 จาก <https://www.sasimasuk.com>.
- สุพิศาล รักดินฤนาถ และชฎาธาร โอษฐ์ยศ. (2561). นวัตกรรมการบริหารจัดการภาคสังคมกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 23(1). 49-61.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2564). *สถิติข้อมูลผู้ประกอบการ SME*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2564 จาก <https://www.sme.go.th/th/page.php?modulekey=468>.
- อุมาพร กาญจนคลออด. (2558). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- Yamane, Taro. 1973. *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio. Newyork: Harper and Row Publication.