

การพัฒนาสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ไทยยุคใหม่ เพื่อผลประกอบการในยุคประเทศไทย 4.0

The Development of Business Intellectual Competency for Modern Thai SMEs Towards Business Performance in Thailand 4.0 Era

- วิลโล ฟังผล

ปริญญาเอก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Wilai Phungphol

Ph.D., Management Science, Silpakorn University, E-mail: wilaiploy@gmail.com

- วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Viroj Jadesadalug

Assistant Professor, Ph.D., Management Science, Silpakorn University

E-mail: viroj_jade@hotmail.com

- จันทนา แสนสุข

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

Jantana Sansook

Assistant Professor, Ph.D., Management Science, Rajamangala University of Technology

Suvarnabhumi, E-mail: Jantana_tuk@hotmail.com

Received: August 2, 2019 ; Revised: August 20, 2019 ; Accepted: August 23, 2019

Abstract

The objectives of this research were to 1) Study the roles, concepts, and experiences of modern entrepreneurs in business intellectual competency that affect entrepreneurs in the Thailand 4.0 era. 2) Study practical work based on the successful experiences of the entrepreneurs' development model in the category of manufacturing, service, wholesaling and retailing, and 3) Build in-depth guidelines towards business performance. The study was in the postmodernism uses qualitative method in explaining and analyzing the most benefits. Therefore, the purposive selection was determined the criteria for considering the main data, totaling 14 key informants. The research tool was a document analysis. In-depth interviews by using the phenomenological approach was a successful guideline and lesson in the business management of key informants expressed by the narrative approach.

The results show that business intellectual competency built into business owners of all ages. It consists of the following priorities: 1) Innovative competence. 2) Potential change leaders, team building, and freedom to think and operate. 3) Effective network construction with negotiation skills. 4) Creative risk management and 5) Ethical proactive business potential In which the business intellectual competency of modern Thai SMEs affects the success of the organization innovation management. Creative marketing effectiveness and business results, besides, the aspects of 1) A strong commitment to the business, and 2) Social characteristics in business operations have an impact on the business intellectual performance. The practical experience in the study found guidelines to prepare the model for the development of the business intellectual competency of modern Thai SMEs through creating organizational culture strategies. Continuous action to achieve the goal and business owners who have to start developing themselves in the role model.

The guidelines for the development of modern Thai SMEs are beneficial for academic and management towards Thailand 4.0 under the principles of C-O-G-N-I-T-I-V-E. They mean C-Courageous change into new things, O-Optimistic at things around positively, G-Good Governed on transparent ethics, N-Noticeable think for business, I-Innovative difference, T-Technology-Driven for modern technology, T-Initiative leader of thoughtfulness, V-Visual concrete foresight, and E-Enthusiastic sharing.

Keywords: Business Intellectual Competency, Modern Thai SMEs, Business Performance, Thailand 4.0

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบทบาท แนวคิด และประสบการณ์ของ SMEs ไทยยุคใหม่ทางด้านการสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจที่ส่งผลต่อผลประกอบการยุคประเทศไทย 4.0 2) ศึกษาภาคปฏิบัติจากประสบการณ์ความสำเร็จของรูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการด้านสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของประเภทธุรกิจด้านการผลิต การบริการ การค้าส่งและการค้าปลีก และ 3) สร้างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ การวิจัยนี้เป็นแบบยุคหลังสมัยนิยมใหม่ (Postmodernism) ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) เป็นแนวทางในการอธิบายและวิเคราะห์ให้ได้ประโยชน์มากที่สุด จึงใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) กำหนดเกณฑ์พิจารณาผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวนทั้งสิ้น 14 คน เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ การวิเคราะห์เอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้ปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Approach) เป็นแนวทางด้านการกระทำและบทเรียนที่ประสบผลสำเร็จในการจัดการธุรกิจของผู้ให้ข้อมูลหลักที่แสดงออกโดยการเล่าเรื่อง (Narrative Approach)

ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจมีอยู่ในตัวของเจ้าของธุรกิจทุกเพศทุกวัย ประกอบด้วย ความสำคัญตามลำดับ ดังนี้ 1) ความสามารถทางด้านนวัตกรรม 2) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีศักยภาพการสร้างทีมและให้อิสระในการคิดและการปฏิบัติงาน 3) ประสิทธิภาพการสร้างเครือข่ายที่มีทักษะการเจรจาต่อรอง 4) การจัดการความเสี่ยงอย่างสร้างสรรค์ 5) ศักยภาพการดำเนินธุรกิจเชิงรุกด้านจริยธรรม โดยการสร้างสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ไทยยุคใหม่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการจัดการนวัตกรรมองค์กร ประสิทธิภาพด้านการตลาดสร้างสรรค์ และผลประกอบการ นอกจากนี้ยังมีทางด้าน 1. ความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าทางธุรกิจและ 2. คุณลักษณะทางสังคมในการดำเนินธุรกิจมีผลกระทบต่อสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจ ภาคปฏิบัติได้พบแนวทางเพื่อเตรียมความพร้อมด้านรูปแบบการพัฒนาความสามารถทางสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ด้วยวิธีการสร้างกลยุทธ์วัฒนธรรมองค์กร การลงมือปฏิบัติต่อเนื่องจนบรรลุผลตามเป้าหมาย และเจ้าของธุรกิจที่ต้องเริ่มต้นพัฒนาตนเองในการเป็นแบบอย่างที่ดี

แนวทางการพัฒนา SMEs ไทยยุคใหม่เป็นประโยชน์ต่อด้านวิชาการและเชิงการจัดการสู่ยุคประเทศไทย 4.0 ตามหลักการ C-O-G-N-I-T-I-V-E เพื่อเป็นยาทาพอกบาดแผลด้วยสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจเพิ่มเติมด้วย C-Courageous หมายถึง กล้าเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งใหม่ O-Optimistic หมายถึง มองสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเชิงบวก G-Good Governed หมายถึง เน้นจริยธรรมที่โปร่งใส N-Noticeable หมายถึง คิดและสร้างความแตกต่างที่โดดเด่น I-Innovative หมายถึง สร้างนวัตกรรม T-Technology Driven หมายถึง ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ทันสมัย I-Initiative หมายถึง ริเริ่มด้วยความรอบคอบ V-Visual หมายถึง มองการณ์ไกลอย่างเป็นรูปธรรม และ E-Enthusiastic หมายถึง กระตือรือร้นด้านการแบ่งปัน

คำสำคัญ : สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจ ผู้ประกอบการยุคใหม่ ผลประกอบการ ประเทศไทย 4.0

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมไทยสู่ยุคประเทศไทย 4.0 ส่งผลอย่างมากต่อการพัฒนา SMEs ไทยยุคใหม่ ตั้งแต่แนวคิดของผู้ประกอบการและลงมือปฏิบัติที่ต้องมุ่งเน้นด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมในชุมชนของสังคม บทบาทของผู้ประกอบการของ SMEs ไทยยุคใหม่จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิงสู่การพัฒนาบทบาทของผู้ประกอบการยุคใหม่ที่มีสมรรถนะทางปัญญา รู้คิดเชิงธุรกิจในทุกกระบวนการบริหารและลงมือปฏิบัติอย่างละเอียดรอบคอบ ด้วยเหตุผลจากนโยบายประเทศไทย 4.0 ที่มุ่งเน้นธุรกิจสร้างสรรค์ด้วยนวัตกรรมที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญ (Phungphol & Sangruksa, 2018) โดยผู้ประกอบการเป็นเสาหลักสำคัญขององค์กรที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตั้งแต่แนวคิด บทบาทและการตัดสินใจเพื่อลงมือปฏิบัติอย่างมีสมรรถนะทางปัญญาทางการบริหารทั้งภายในและภายนอกองค์กรก่อนผู้อื่น สามารถเป็นต้นแบบที่มีคุณภาพและสร้างทายาทรุ่นใหม่ให้มีความรอบคอบและมองกว้างสามารถนำธุรกิจสู่ความยั่งยืนท่ามกลางวิกฤติรอบด้านทั้งเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม บทบาทสำคัญของผู้ประกอบการที่ประสบผลสำเร็จ คือ ต้องฝึกฝนทักษะสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจจนเชี่ยวชาญ

จนสามารถใช้ศักยภาพนั้นอย่างรอบคอบในการขยายธุรกิจให้เติบโตแข่งขันกับระดับสากล เพื่อสร้างพื้นที่ความยั่งยืนตอบสนองยุคประเทศไทย 4.0

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยต้องการศึกษาอย่างลุ่มลึกเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจสำหรับ SMEs ไทยยุคใหม่เพื่อผลประกอบการยุคประเทศไทย 4.0 ที่ประกอบธุรกิจทั้งด้านการผลิต การค้าส่ง การค้าปลีก และการบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมทั้งด้านบริการการศึกษาผ่านการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการศึกษาด้านปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology Approach) เป็นเครื่องมือสำคัญในการอธิบายและวิเคราะห์ประสบการณ์จากการหยั่งรู้ทางปัญญาเชิงธุรกิจ เพื่อทำความเข้าใจความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นสิ่งที่อธิบายได้ทางสังคมจากการกระทำต่าง ๆ จนก่อให้เกิดรายได้และผลกำไร ซึ่งเป็นวิธีการเข้าถึงการมีสติและโครงสร้างของจิตสำนึกที่ดีจากแก่นแท้เป็นที่ประจักษ์ ผ่านการเล่าเรื่องจากประสบการณ์ที่เป็นจริง (Spiegelberg, 2012)

สาเหตุสำคัญที่ทำให้คณะผู้วิจัยสนใจศึกษา คือ โอกาสการสร้างรายได้และผลกำไรที่ยั่งยืนที่มาจากแก่นแท้ในบทบาทของสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจสะท้อนปรากฏการณ์ที่สามารถนำมาเป็นประโยชน์ในการพัฒนา SMEs ไทยสอดคล้องกับยุคประเทศไทย 4.0 สู่บทบาทผู้ประกอบการยุคใหม่ของทุกเจนเนอเรชัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาบทบาท แนวคิดและประสบการณ์ของผู้ประกอบการ SMEs ไทยยุคใหม่ทางด้านสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจที่ส่งผลต่อผลประกอบการยุคประเทศไทย 4.0
2. เพื่อศึกษาภาคปฏิบัติจากประสบการณ์ความสำเร็จของรูปแบบการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs ไทยยุคใหม่ทางด้านสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของประเภทธุรกิจด้านการผลิต การบริการ การค้าส่งและการค้าปลีก
3. สร้างแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการยุคใหม่ที่มีสมรรถนะทางปัญญา รู้คิดเพื่อผลประกอบการบรรลุเป้าหมายในยุคประเทศไทย 4.0

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา คณะผู้วิจัยศึกษาและวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย บทความต่างประเทศและในประเทศที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ และแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการยุคใหม่จากภาคปฏิบัติจนประสบความสำเร็จด้านจัดการนวัตกรรมองค์การ ประสิทธิภาพด้านการตลาดสร้างสรรค์และผลประกอบการยุคประเทศไทย 4.0 โดยใช้ปรากฏการณ์วิทยาตามแนวคิดของ Sanders และ Spiegelberg (Sanders, 1982)

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก งานวิจัยนี้กำหนดขอบเขตผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลักในการทำวิจัยแบบยุคหลังสมัยนิยมใหม่ (Postmodernism) เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Selection) ที่ได้รับความยินยอมให้สัมภาษณ์ มีการกำหนดเกณฑ์การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักดังนี้ 1) เป็นเจ้าของกิจการที่มีประสบการณ์ทำธุรกิจไม่น้อยกว่า 5 ปี 2) ประกอบธุรกิจประเภทการผลิต การบริการ การค้าส่ง และการค้าปลีก 3) ได้รับรางวัลด้านนวัตกรรมดีเด่น การบริหาร

กิจการดีเด่น หรือ SMEs ดีเด่น รวมทั้งหมด 14 คน ที่มีความเหมาะสมในการให้ข้อมูลจนอิ่มตัว (Saturated Data) ในงานวิจัยนี้คณะผู้วิจัยได้แสดงเจตจำนงในการทำวิจัยนี้เพื่อสร้างคุณประโยชน์ทางด้านสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่ด้วยการยึดหลักจริยธรรมในการสัมภาษณ์อย่างเคร่งครัดในการรักษาความลับที่ไม่เปิดเผยชื่อ สกุลและที่อยู่ตามที่แจ้งกับผู้ให้ข้อมูลหลัก

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดด้านบทบาทของสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจ (Business Intellectual Competency) ในยุคประเทศไทย 4.0

ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ยุค 1.0 - 3.0 จนปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงเป็นยุคประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) เป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยการใช้นวัตกรรม (Value-Based Economy) ส่งเสริมการปฏิรูปเศรษฐกิจเพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาสู่ประเทศอัจฉริยะ (Smart Country) จึงมีความจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมผู้ประกอบการอย่างมาก ซึ่งรัฐบาลปัจจุบันได้ให้การสนับสนุนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 จนถึงปัจจุบันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย พ.ศ. 2579 และผลลัพธ์ที่ได้คือ ผู้ประกอบการที่ได้รับการสนับสนุนส่วนใหญ่ยังไม่สามารถทำรายได้บรรลุผลตามที่คาดหวังตั้งแต่ปี 2559 - 2562 (Phungphol, Tumad, Sangnin and Pooripakdee, 2018)

ดังนั้นสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจจึงมีบทบาทสำคัญสามารถผลักดันให้ผู้ประกอบการตระหนักถึงการใช้ปัญญาธุรกิจที่สอดคล้องกับยุคประเทศไทย 4.0 (Brigham, De Castro, & Shepherd, 2007) ซึ่งเป็นกระบวนการเชื่อมโยงความรู้ความสามารถและประสบการณ์เชิงธุรกิจให้สามารถตัดสินใจด้วยเหตุผลที่แท้จริง ทำให้ลงมือปฏิบัติทางธุรกิจที่ถูกต้องมากที่สุด (Piaget, 1936) ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจสามารถรับมือเชิงบวกด้านนวัตกรรมที่ได้รับความร่วมมือสูงจากทุกเจนเนอเรชันและมั่นใจได้ว่าจะสามารถพัฒนาเป็นทักษะด้านการตัดสินใจลงมือปฏิบัติเป็นที่ยอมรับทางสังคมเชิงธุรกิจต่อยอดสู่ยุคดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ต่อไป (Phungphol & Jadesadalug, 2018) ดังนั้น สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจจึงเป็นสิ่งแรกที่จะต้องเร่งพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs ไทยอยู่รอดท่ามกลางความเสี่ยงทางด้านเศรษฐกิจการเมือง และสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (Phungphol, 2018) การวิจัยนี้ใช้ทฤษฎีพื้นฐานจากทฤษฎีความยั่งยืน (Sustainability Theory) ของ Babier (1987) ทำให้เกิดการบูรณาการหัวข้อใหม่ คือ สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ประกอบด้วย 5 ด้านสำคัญ ได้แก่ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการสร้างทีมและให้อิสระทีมในการปฏิบัติงาน การจัดการความเสี่ยงอย่างสร้างสรรค์ ความสามารถทางด้านนวัตกรรม ศักยภาพการดำเนินธุรกิจเชิงรุกด้านจริยธรรม และประสิทธิภาพการสร้างเครือข่ายที่มีทักษะการเจรจาต่อรองสร้างความปรองดองกัน รวมถึงองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อสมรรถนะทางปัญญา คือ ความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าทางธุรกิจ และคุณลักษณะทางสังคมในการดำเนินธุรกิจ

แนวคิดด้านปัญญาธุรกิจ (Intellectual) หมายถึง คุณลักษณะของการรับรู้จากความรู้ความเข้าใจด้านกระบวนการคิด (Cognition) ที่มีการพัฒนาให้ดีขึ้นได้ตามวุฒิภาวะที่สูงขึ้นซึ่งเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์และ

สิ่งแวดล้อมรอบตัว ผลการทดสอบของ Piaget (1936) พบว่า กระบวนการทางปัญญาผู้คิดจำเป็นต้องใช้เหตุผลก่อนตัดสินใจลงมือปฏิบัติโดยผ่านการกลั่นกรองจากกระบวนการทางปัญญาผู้คิดที่ทดสอบแล้วว่าปฏิบัติได้ถูกต้องเป็นที่ยอมรับของสังคมอย่างเป็นรูปธรรม แตกต่างจาก Intelligence หมายถึง มีสติปัญญาการรู้จักคิด เป็นลักษณะนิสัยของบุคคลต่อความสามารถในการใช้สติปัญญาอย่างชาญฉลาดในการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งแปลกใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) (Pettersson, 2018) เทคโนโลยีการบูรณาการข้อมูลในธุรกิจ (Business Intelligence) (Ogiela & Ogiela, 2015) ส่วนด้านความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) (Checa & Fernández-Berrocal, 2015) มีอยู่ทั้งในปัญญาผู้คิดและสติปัญญาที่จำเป็นต้องใช้เพื่อเกื้อกูลต่อการปรับตัวตามยุคสมัยอย่างเหมาะสม ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงยึดแนวคิดทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์เป็นพื้นฐานสอดคล้องกัน เพื่อพัฒนาผู้ประกอบการให้มีสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจด้านการจัดการนวัตกรรม การตลาดสร้างสรรค์ และผลประกอบการ (McLeod, 2018)

2. แนวคิดการพัฒนาผู้ประกอบการ SME ไทยยุคใหม่ (Building Modern Thai SMES)

เหตุผลที่จะต้องปรับเปลี่ยนผู้ประกอบการเดิมเป็นผู้ประกอบการยุคใหม่ มีสาเหตุมาจากปัญหาการสร้างการยอมรับจากแหล่งสนับสนุนทางด้านเงินทุนหรือนักลงทุน การตลาดสร้างสรรค์เพื่อสร้างความยั่งยืนของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและรักษาสิ่งแวดล้อมจนเป็นที่ยอมรับจากทั้งในและต่างประเทศ การจัดการนวัตกรรมเพื่อปรับเปลี่ยนการบริหารภายในและรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ (Phungphol, Tumad, Sangnir, & Pooripakdee, 2018) ประกอบกับผู้ประกอบการเดิมมีทายาทรุ่นใหม่ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความเข้าใจบทบาทการทำธุรกิจจากระบบ I-commerce สู่ระบบใหม่ We-Commerce ด้วยการสร้างเครือข่ายเพื่อขับเคลื่อนการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและทรัพยากรร่วมกัน (Collaboration) การสร้างแบรนด์ธุรกิจเชื่อมโยงกับระบบนิเวศ (Ecosystem) โดยมีชุมชนเป็นศูนย์กลาง (Hubs) ขับเคลื่อนการพัฒนาระบบนิเวศด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อลดการใช้พลังงานและรักษาระบบนิเวศน์กลับคืนสู่ชุมชนอย่างแท้จริง (Pugh, 2014) สร้างบทบาทการทำธุรกิจอย่างโปร่งใสที่ตรวจสอบได้ การปรับเปลี่ยนจาก Chief Executive Officer เป็น Chief Engagement Officer ช่วยเหลือและสร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างจริงใจ (Sharma & Franks, 2013)

3. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการยุคใหม่ของ SMEs ไทยกับผู้ประกอบการรายใหญ่

อำนาจ (Power) ตามแนวคิดของฟูกูโด้เป็นรูปแบบอำนาจ 2 ลักษณะ คือ 1. อำนาจเฉพาะตัวเชิงบวก เป็นการใช้จ่ายเงินเป็นประเด็นหลักในการเจรจา (Fine Power) และการใช้อำนาจบีบบังคับ (Force Power) และกำกับให้ผู้อื่นอยู่ภายใต้อำนาจ เช่น เป็นเจ้าชีวิตด้วยเงินทุนมากกว่าแบบปลาใหญ่กินปลาเล็ก (Power up Life) ทำให้ผู้ประกอบการยุคใหม่ต้องปรับตัวพึ่งพาตนเองด้านการจัดการทางนวัตกรรม และการตลาดสร้างสรรค์เพื่อมิให้ถูกรับรองและยึดพื้นที่ด้านการตลาดทุกช่องทาง (Social Media) ด้วยเทคโนโลยีล้ำหน้าแบบปลาเร็วแซงหน้าปลาใหญ่ ด้วยอิทธิพลทางความคิดของฟูกูโด้สามารถนำมาตีความและประยุกต์ใช้หลากหลายปรากฏการณ์เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้อย่างมาก (Phungphol & Sangruksa, 2018)

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นแบบหลังยุคสมัยนิยมใหม่ (Postmodernism) คณะผู้วิจัยใช้วิธีวิทยาเชิงคุณภาพ ด้วยเครื่องมือการวิเคราะห์ปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Approach) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก แนวคำถามการวิจัยได้มาจากการทบทวนเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการยุคใหม่ที่ประสบความสำเร็จและได้รับรางวัลเป็นเกียรติและความภาคภูมิใจสอดคล้องกับยุคประเทศไทย 4.0 เครื่องมือบันทึกเสียง โทรศัพท์เคลื่อนที่บันทึกเสียง การบันทึกภาคสนาม (Field Note) สมุดบันทึก และปากกา และตัวผู้วิจัยในฐานะเป็นเครื่องมือสำคัญในงานวิจัยเชิงคุณภาพ กำหนดขอบเขตพื้นที่ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคใต้ ระยะเวลาตั้งแต่กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2562 และใช้วิธีตรวจสอบแบบสามเส้า โดยที่คณะผู้วิจัยหรือผู้วิเคราะห์ (Analyst/ Investigator Triangulation) ใช้แนวคิด ทฤษฎี หลากหลายตีความเพื่อให้ความหมายข้อมูลที่วิเคราะห์ร่วมกับการตรวจสอบแบบหลากหลายเหลี่ยมมุม (Crystalization) เป็นการพิจารณาการเก็บรวบรวมข้อมูลรอบด้าน ตัวเจ้าของธุรกิจที่สามารถสร้างรายได้ในยุคประเทศไทย 4.0 เพื่อวิเคราะห์ให้พบความรู้ในการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการที่ประสบผลสำเร็จ และภาคปฏิบัติของการจัดการธุรกิจผ่านอำนาจความรู้ ประสบการณ์อย่างมุ่งมั่นจนได้รับรางวัลผู้ประกอบการดีเด่นในยุคประเทศไทย 4.0 (Spiegelberg, 2012)

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเจ้าของธุรกิจหลากหลายประเภทธุรกิจและหลายจังหวัด โดยคัดเลือกแบบเจาะจงที่เป็นตัวแทนตามเกณฑ์ที่กำหนด ทำให้ได้ผลลัพธ์ของการวิจัย ดังสรุปดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการ SMEs ไทย

จากการวิจัยพบว่า เจ้าของธุรกิจ SMEs ไทยจำนวน 14 คน อายุระหว่าง 25 ปี - 69 ปี สามารถประกอบกิจการประสบผลสำเร็จและได้รับรางวัลจากหน่วยงานของรัฐบาลและเอกชนที่น่าเชื่อถือ โดยมีการใช้สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจอย่างรอบคอบและมีเหตุผล และยังพบอีกว่า หากมีการใช้สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจสำหรับทั้งประเภทธุรกิจการผลิต การบริการ การค้าส่งและการค้าปลีกร่วมกับการกำหนดนโยบาย และวิสัยทัศน์ด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ สามารถทำให้ผลประกอบการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2. ข้อมูลผลลัพธ์ที่แสดงถึงการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ได้แก่

2.1 บทบาท แนวคิดและประสบการณ์ของผู้ประกอบการยุคใหม่ด้านสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจ
ผู้ประกอบการยุคใหม่ให้ความสำคัญกับบทบาท แนวคิด และประสบการณ์ของสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจที่จำเป็นต้องเข้าใจบทบาทการเปลี่ยนแปลง และมีแนวคิดที่เป็นบวกร่วมกับประสบการณ์ด้านสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจด้วยการพัฒนาทักษะสมรรถนะทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับความสำคัญของความเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลัก สามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

2.1.1 ความสามารถทางด้านนวัตกรรม เนื่องจากเจ้าของธุรกิจเล็งเห็นความสำคัญของบทบาทแนวคิดของสมรรถนะทางปัญญาที่ต้องมุ่งเน้นด้านนวัตกรรมที่ต้องเริ่มคิดด้านนวัตกรรมก่อนและส่งเสริมการ

พัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีกับทีมงานให้เกิดประโยชน์มากที่สุดเพื่อตอบสนองความอยู่รอดของธุรกิจท่ามกลางการแข่งขันด้านเทคโนโลยีสู่ความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมที่ยั่งยืนจากการใช้ต้นทุนต่ำ มีลูกค้าจำนวนมากยังคงได้รับความคุ้มค่าจากประโยชน์ใช้สอยอันทันสมัยที่สามารถขยายธุรกิจเจริญเติบโต ดังคำตอบสัมภาษณ์สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษาที่ว่า “ธุรกิจของผมเป็นสตาร์ทอัพผลิตสินค้าเพื่ออนาคต ต้องใช้ระยะเวลาเพื่อสร้างความเข้าใจกับลูกค้าจนกว่าลูกค้าจะยอมรับนวัตกรรมใหม่ ๆ แต่ผมก็ยังต้องการเป็นผู้นำอันดับต้น ๆ ที่สร้างพื้นที่เติบโตจากนวัตกรรมสามารถทำประโยชน์กับลูกค้าได้เปรียบคู่แข่ง” สมปอง ภาคผลิตเครื่อง 3D Printing และอุปกรณ์ (นามสมมติ, 2562)

2.1.2 ผู้นำการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากบทบาท แนวคิดของผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงที่มีศักยภาพการสร้างทีมและให้อิสระทีมในการทำงานอย่างมีข้อตกลงร่วมกันเพื่อรับมือกับวิกฤติรอบด้านทั้งเศรษฐกิจการเมืองและสังคมอย่างมีเหตุผลและเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการบริหารและควบคุมอารมณ์ในการนำทีมและจูงใจให้ทีมลงมือทำตามข้อตกลงด้านกฎและกติกา (Ground Rules) เพื่อมิให้เกิดผลเสียต่อดองค์การ รวมทั้งต้องสร้างโค้ชให้มีความรู้และมีความสามารถในการปั้นทีมที่ไว้วางใจได้ เพื่อระดมความคิดหลายหัวดีกว่าหัวเดียวและปฏิบัติจนเกิดประสิทธิภาพที่ดีอย่างต่อเนื่อง ดังคำตอบสัมภาษณ์สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษาที่ว่า “บริษัทของผมบริหารจัดการและที่พักรวมกันอยู่ใช้บริการบ่อย ๆ หากเป็นกรุ๊ปประจำมีตั้งแต่ 2 - 100 คนขึ้นไป ผมจึงต้องปรับความคิดตัวเองและหัวหน้าทีมให้สร้างทีมงานที่มีแนวคิดยืดหยุ่นได้เสมอภายใต้ขอบเขตที่กำหนดร่วมกัน คือ ทั่วสร้างสรรค์ ค่าใช้จ่ายสร้างรายได้ อยู่รอดได้ในยุคการแข่งขันการท่องเที่ยวรุนแรง” สมาน ภาคธุรกิจการบริการท่องเที่ยว (นามสมมติ, 2562)

2.1.3 ประสิทธิภาพการสร้างเครือข่าย เจ้าของธุรกิจจำเป็นต้องมีบทบาท แนวคิดด้านทักษะการเจรจาต่อรองสร้างความปรองดองกับเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อมิให้เกิดความเข้าใจผิดจนต้องถอนตัวออกจากเครือข่ายส่งผลเสียต่อดองค์การ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ร่วมกัน จึงต้องมีผู้สนับสนุนทั้งภาครัฐบาล เอกชน สถาบันการศึกษา สถาบันวิจัย รวมตัวกันที่เรียกว่า Cluster Distribution เพิ่มความเข้มแข็งด้านผลิตภาพกับ SMES ไทยอย่างยั่งยืน ดังคำตอบสัมภาษณ์สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษาที่ว่า “การสร้างเครือข่ายไม่ยาก แต่การรักษายากมาก จึงต้องประชุมและพูดคุยบ่อย ๆ เพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาลดความขัดแย้งไม่ให้อาณาพยาย” สมพร ภาคผลิตเวชสำอาง สมุนไพรและเครือข่ายขายตรง (นามสมมติ, 2562)

2.1.4 การจัดการความเสี่ยงอย่างสร้างสรรค์ บทบาทเจ้าของธุรกิจต้องมีแนวคิดมุ่งเน้นการป้องกันก่อนเกิดเหตุด้วยการวางแผนและส่งเสริมการฝึกทักษะการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยผ่านการตรวจสอบตามมาตรฐานสากล สามารถลดอุบัติเหตุให้เป็นศูนย์ จึงต้องแต่งตั้งหัวหน้าหน่วยงานประกันคุณภาพความปลอดภัย (Quality Assurance) อย่างรอบคอบในการดูแลทั้งการให้บริการและผลิตสินค้าอย่างปลอดภัยรวมถึงการใช้สื่อด้านโซเชียลมีเดียและอินเทอร์เน็ต กำหนดเป็น KPIs ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังคำสัมภาษณ์สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษาที่ว่า “ผมจำหน่ายอาหารแปรรูปที่เป็นของสด

จึงต้องมีหัวหน้าทีมช่วยผมดูแลและป้องกันความเสี่ยงทุกขั้นตอนกับการบริโภคของลูกค้าทั้งระยะสั้นและระยะยาว” สุกิจ ภาคผลิตรายน้ำตาลสดแห่งระบบแฟรนไชส์ (นามสมมติ, 2562)

2.1.5 ศักยภาพการดำเนินธุรกิจเชิงรุก เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องมีบทบาท แนวคิดด้านผู้นำจริยธรรมตอบแทนสังคม จากการปรับแนวคิดของกลยุทธ์การทำดีเพื่อสังคม (Social Purpose Business) เพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือกับชุมชนและสังคมอย่างแท้จริงมากกว่าการทำ CSR ที่เป็นเพียงเบื้องหน้าเท่านั้น ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องเป็นผู้คิดดีและลงมือปฏิบัติจริง (Smart People) รักษาสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเป็นอย่างดี (Smart Environment) สุดท้ายต้องดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบทุกกระบวนการภายในองค์กรได้ตลอดเวลา (Smart Governance) ดังคำตอบสัมภาษณ์สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษาที่ว่า “ผมและพนักงานมีกิจกรรมอยู่เสมอ เช่น การเลี้ยงอาหารกลางวันและนำน้ำตาลสดของเราแจกจ่ายให้นักเรียนยากจนกินฟรี ๆ ผมเน้นมากครับการผลิตทุกขั้นตอนต้องสะอาดถูกสุขอนามัย มาดูได้ครับทั้งโรงงานและใกล้ ๆ โรงงานที่เราจับมือกับชุมชนดูแลสิ่งแวดล้อมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง” สุกิจ ภาคผลิตรายน้ำตาลสดแห่งระบบแฟรนไชส์ (นามสมมติ, 2562)

2.2 ภาคปฏิบัติจากประสบการณ์ความสำเร็จของการพัฒนาผู้ประกอบการยุคใหม่ทางการใช้สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจ

สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ส่งผลต่อการลงมือปฏิบัติอันก่อให้เกิดผลลัพธ์ความสำเร็จด้านจัดการนวัตกรรมองค์กร ประสิทธิภาพการตลาดสร้างสรรค์ และผลประกอบการ ดังนี้

2.2.1 สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านจัดการนวัตกรรมองค์กร เนื่องจากเจ้าของธุรกิจต้องใช้ความคิดเชิงบวกสร้างความก้าวหน้าในกระบวนการบริหารแบบใหม่ด้วยการวางแผนอย่างรอบคอบเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานที่รวดเร็วและมีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถลดการจ้างงาน การผลิตที่เกินความจำเป็นและลดการใช้วัสดุอุปกรณ์สิ้นเปลืองได้เป็นจำนวนมาก แต่ยังคงรักษามาตรฐานและคุณภาพอย่างครบวงจรในระบบ Supply Chain ตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จที่ต้องใช้แนวคิดสมรรถนะทางปัญญาทุกด้านก่อน จึงจะคิดไอเดียด้านกระบวนการภายในองค์กรและพัฒนาสินค้าหรือบริการสร้างสรรค์ทำให้เกิดคุณค่าด้านราคาระดับพรีเมียมและความคุ้มค่าตอบสนองความสะดวกของทั้งผู้ซื้อและผู้ขายด้วยสินค้าใหม่ที่โดดเด่นด้านนวัตกรรม ดังคำตอบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

“ผมจำเป็นต้องใช้ความสามารถและความคิดด้านบวกทำให้ไอเดียเกิดคุณค่าและคุ้มค่านำไปปรับระบบการผลิตรูปแบบใหม่ โดนใจลูกค้าและลดต้นทุนของบริษัท” สุชาติ ภาคผลิตรายน้ำตาลสดและจำหน่ายคัสตัง และ คัสตังคัสตังคัสตังคัสตัง (นามสมมติ, 2562)

“กิจการทัวร์แอดวานเจอร์ของผมอยู่รอดได้ท่ามกลางคู่แข่งทั้งภายในและภายนอกประเทศจากการใช้ไอเดียใหม่ ๆ อย่างละเอียดรอบคอบด้านความปลอดภัยทุกขั้นตอน ทำให้บริษัทท่องเที่ยวได้รับรางวัลด้านนวัตกรรมดีเด่น” สมาน ภาคธุรกิจบริการท่องเที่ยว (นามสมมติ, 2562)

“จากการใช้ความคิดด้านนวัตกรรมในการวางแผน ทำให้ผมและทีมงานสามารถปรับไร่กาแฟ ให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวในฟาร์มที่ได้รับการตอบสนองจากลูกค้าบอกต่อกันเป็นจำนวนมาก ขายได้ทั้ง กาแฟและเป็นแหล่งท่องเที่ยวและของฝากขึ้นชื่อของจังหวัด” สมชาย ภาคผลิตกาแฟและบริการท่องเที่ยวใน ฟาร์ม (นามสมมติ, 2561)

2.2.2 สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการตลาดสร้างสรรค์ การจัดการทางด้านการแข่งขันจากการนำเสนอที่สามารถจูงใจลูกค้าและนักลงทุน (Master The Pitch) ด้วยการใช้การตลาดสร้างสรรค์ในระบบ Logistic ขนส่งสินค้าตรงเวลานัดหมาย การตลาด แบบไวรัลที่บอกต่ออย่างได้ผลคุ้มค่าทางด้านต้นทุนและปริมาณการเข้าถึงลูกค้าเป็นจำนวนมาก การวางแผน การตลาดเพื่อหาลูกค้าใหม่ ๆ ทดแทนลูกค้าเดิมที่สูญหายไป และสร้างการจดจำจนลูกค้ายอมรับในคุณค่าของ แปรนด์สินค้าและตัดสินใจซื้ออย่างจงรักภักดีในที่สุด ดังคำตอบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักสอดคล้องกับ ประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

“ผมใช้ทุกช่องทางโดยเฉพาะตลาดออนไลน์และโซเชียลมีเดียประชาสัมพันธ์และจัดแคมเปญ ในหน้าฝนเพื่อเรียกลูกค้าเดิมที่สูญหายไปให้กลับมา active เป็นวิธีใหม่ที่แตกต่างจากการตลาดแบบเดิม ๆ ทำให้ได้เจอลูกค้าเก่าและกลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะชาวต่างชาติที่ต้องการมาพักผ่อนหลัง เกษียณอายุ” สมปอง ธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว (นามสมมติ, 2562)

“ดิฉันพัฒนาทีมงานด้านตลาดสร้างสรรค์และรีวิวลินค้าเกษตรแปรรูปของท้องถิ่นจนเป็นที่ รู้จัก และเป็นที่ยอมรับด้านแบรนด์ สามารถทำให้สายการบินแห่งหนึ่ง ติดต่อนำสินค้าขึ้นเสิร์ฟเป็นอาหาร ว่างบนเครื่องบิน” ศรีสุมร ภาคการผลิตอาหารเกษตรแปรรูป (นามสมมติ, 2562)

2.2.3 สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ส่งผลต่อผลประกอบการ ด้วยการวางแผนและวิเคราะห์เชิงลึกโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางความสำเร็จของผลลัพธ์ด้านตัวเงินสามารถวัดผล ได้จากมูลค่าที่เป็นตัวเลข ได้แก่ ยอดขายเพิ่มขึ้น ผลกำไรสูงขึ้น รักษาฐานของกลุ่มลูกค้าได้ และส่วนแบ่งทาง การตลาดที่มีผลกำไรสูงขึ้นกว่าในอดีต ส่วนความสำเร็จของผลลัพธ์ที่มีใช้ด้านตัวเงินที่วัดผลสำเร็จได้จากความ ร่วมมือเป็นอย่างดีในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรจากทั้งภายในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ลูกค้า ชุมชน หน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชน โดยใช้สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจวางแผนรับมือในช่วง เศรษฐกิจและการเมืองผันผวน ดังคำตอบสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

“หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนที่เกี่ยวข้องให้ความไว้วางใจธุรกิจของพี่ เพราะพี่ คิดอย่างแยบยลผลักดันธุรกิจให้เกิดผลกำไร เริ่มต้นจากการให้ความร่วมมือกับทุกกิจกรรมที่รัฐบาลเข้ามา เป็นการพึ่งพาอาศัยกันแบบน้ำพึ่งเรือ เสือพึ่งป่า ทำให้ธุรกิจได้รับการสนับสนุนเสมอมา” สุชาติ ภาคผลิต และแปรรูปขนมไทยปรุงสด (นามสมมติ, 2562)

“บริษัทมีผลประกอบการเพิ่มมากขึ้น จากการใช้ความสามารถทางความคิดหาทางออกที่ดี ที่สุดเพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลักพร้อมกับรับผิดชอบต่อสังคมและ

ชุมชนรอบข้าง แม้จะต้องเสียต้นทุนบ้าง แต่ก็คุ้มค่าจากที่ได้รับความน่าเชื่อถือจากสังคมและชุมชน” สุมนา ภาครุทิจการบริการการศึกษาเทคโนโลยีและตลาดออนไลน์” (นามสมมติ, 2562)

2.2.4 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่

ผลการวิจัยนี้พบว่า ความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าทางธุรกิจ และคุณลักษณะทางสังคมในการดำเนินธุรกิจส่งผลกระทบต่อสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมทักษะความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เมื่อพบปัญหาและอุปสรรคสามารถนำความรู้และทักษะกระตุ้นตนเองให้มีแรงลุกขึ้นสู้อย่างไม่ลดละ ประกอบด้วย มุมมองความสำเร็จที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ด้วยมุมมองระยะยาวและมีทิศทางความสำเร็จอย่างชัดเจนด้านการสร้างบรรยากาศให้ทีมใช้ความคิดทางปัญญาที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมก่อนการลงมือปฏิบัติ และมุ่งเน้นความคิดทางธุรกิจระดับสากล ที่จำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างประเทศและส่งเสริมการอบรมพื้นฐานกับทีมงานในการทำงานที่เป็นมืออาชีพระดับสากล รวมทั้งรู้เท่าทัน ถ้าหากเกิดวิกฤติภายในประเทศจะได้นำธุรกิจสู่ต่างประเทศได้ทันท่วงที และคุณลักษณะทางสังคมในการดำเนินธุรกิจ ประกอบด้วย การจัดการความหลากหลายทางสังคมของธุรกิจ ด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอย่างรอบคอบบนพื้นฐานความเสมอภาคของสังคมสามารถลดความเหลื่อมล้ำโดยการระดมความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมในการทำงานทดแทนกันได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ และการปรับตัวด้านสัมพันธภาพทางสังคมของธุรกิจ ด้วยการเปิดโอกาสให้ทุกคนปรับตัวเข้าหากันเพื่อลดความขัดแย้งจากการต่อต้านได้เป็นอย่างดี โดยยึดหลักมิตรหมั่นคนไม่เคยพอ แต่มีศัตรูแม้เพียงคนเดียวอาจทำให้เกิดกิจการเสียหาย จึงควรส่งเสริมทักษะการปรับตัวยืดหยุ่นได้ในโครงการ Cross Cultural Program มิให้เกิดความตื่นกลัวทางด้านวัฒนธรรม (Culture Shock) ในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังคำตอบสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

“บอกได้เต็มปากว่า บริษัทประสบความสำเร็จได้ด้วยความมุ่งมั่นที่ต้องลงมือทำให้สำเร็จ ตั้งแต่กำหนดวิสัยทัศน์ภายในบริษัทฯ และมองการณ์ไกลจนถึงการนำธุรกิจเผยแพร่สู่ต่างประเทศ จึงต้องผลักดันให้ทุกคนต้องไม่หยุดคิดและลงมือทำอย่างจริงจัง” สมาน ภาครุทิจการบริการท่องเที่ยว (นามสมมติ, 2562)

“ผมให้ความสำคัญกับการจัดการความหลากหลายที่ต้องปรับความคิดของทีมงานด้วยการอบรมทักษะต่าง ๆ เพื่อให้ทีมงานสามารถปรับตัวสร้างมิตรภาพกันทั้งภายในและภายนอกบริษัท ทำให้ทำงานอย่างมีความสุขสนุกกับการพบปะผู้คนที่แตกต่างกัน” สุชาติ ภาคผลิตและจำหน่ายค้าส่งและค้าปลีกสินค้าตกแต่งบ้าน (นามสมมติ, 2562)

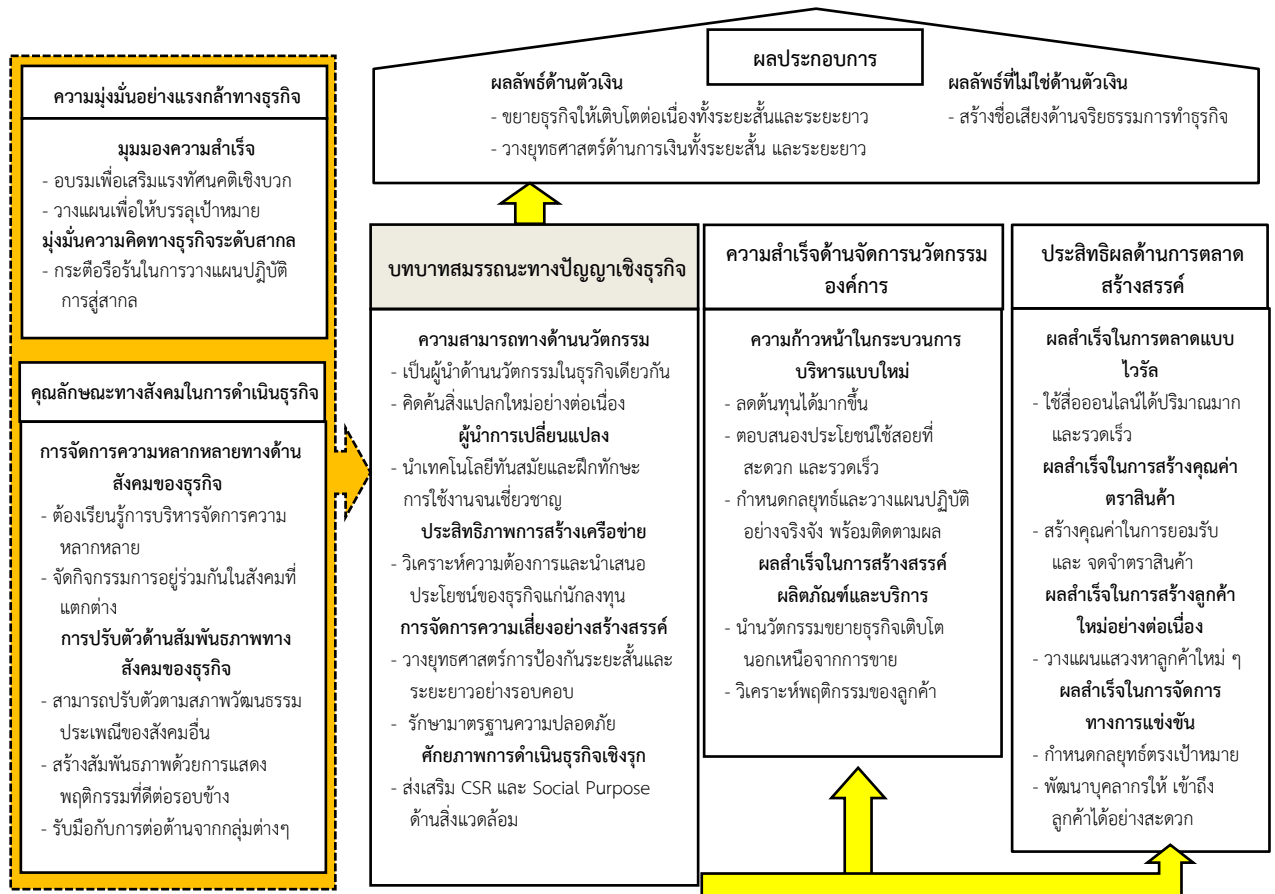
2.2 แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการยุคใหม่ที่มีสมรรถนะทางปัญญาผู้คิดเพื่อผลประกอบการบรรลุเป้าหมายในยุคประเทศไทย 4.0 จากผลการวิจัยได้พบความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับความสามารถในการดำเนินธุรกิจระหว่าง SMEs ขนาดเล็กและองค์กรขนาดใหญ่ เจ้าของกิจการ SMEs ขนาดเล็กที่ประสบผลสำเร็จมีแนวความคิดการพึ่งพาตนเอง โดยให้ความสำคัญกับบทบาททั้ง 5 ด้านของสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจและมุ่งเน้นการเป็น Smart SMEs ที่ดำเนินธุรกิจบรรลุผลตามเป้าหมาย

ของรัฐบาลภายใน พ.ศ. 2579 ที่เหนือกว่าองค์การขนาดใหญ่ จากการพัฒนาการใช้สมรรถนะทางปัญญา ดังนี้ 1) กล้าคิดและลงมือทำ 2) มองรอบด้านในเชิงบวก ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม 3) กล้าแตกต่าง 4) ริเริ่มแนวคิดนวัตกรรมอย่างมีเหตุผล 5) คิดและลงมือทำอย่างเป็นรูปธรรม 6) มีความกระตือรือร้นไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค จึงเป็นแนวทางการพัฒนาที่สำคัญสามารถนำไปพัฒนาเชิงนโยบายและเชิงการจัดการอันเป็นประโยชน์ต่อผลประโยชน์ประกอบการบรรลุผลสำเร็จอย่างยั่งยืน ดังคำตอบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

“นโยบายของภาครัฐ มีการปรับเปลี่ยนไม่ชัดเจน และสื่อสารไม่ทั่วถึง เลือกที่รักมักที่ชัง ผมจึงต้องพึ่งพาตัวเองเป็นส่วนใหญ่ และไม่พึ่งรออีกต่อไป ผมจึงต้องตื่นตัว ยืดหยุ่น และคิดใหม่ ๆ ตลอดเวลาทำให้ธุรกิจยังอยู่รอดได้ครับ” สมาน ภาคธุรกิจการบริการท่องเที่ยว (นามสมมติ, 2562)

“ดิฉันเป็นสตาร์ทอัพต้องต่อสู้กับธุรกิจเจ้าใหญ่และธุรกิจต่างชาติมาตลอด 7 ปี บริษัทอยู่รอดได้เพราะความอดทน เป็นปลาเล็กแต่เร็วตอบสนองคุณค่าและความน่าเชื่อถือของลูกค้า ดิฉันทำงานเชิงรุกกับทุกฝ่ายของรัฐบาลเพื่อยื่นขอทุนต่อยอดธุรกิจและส่งสินค้าเข้าประกวดได้รับรางวัลอย่างต่อเนื่องทำให้สินค้าเป็นที่รู้จักและมียอดขายเพิ่มขึ้น” ศรีสุม ภาคผลิตอาหารเกษตรแปรรูป (นามสมมติ, 2562)

ภาพสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ



ภาพที่ 1 ผลสรุปภาพรวมของผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยนี้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. **บทบาทแนวคิดและประสบการณ์ของสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่** ซึ่งเจ้าของธุรกิจให้ความสำคัญกับบทบาท 5 ด้าน เรียงลำดับตามความสำคัญ คือ 1) **ความสามารถทางด้านนวัตกรรม** เนื่องจากผู้ประกอบการยุคใหม่แสดงความเห็นที่เล็งเห็นถึงช่องทางการขยายธุรกิจให้เติบโตได้ในระยะยาวจากนวัตกรรมที่ใช้ความคิดอย่างลุ่มลึกตอบสนองลูกค้าเป็นจำนวนมากในระยะยาวจนกระทั่งสามารถเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมในวงการธุรกิจเดียวกัน สอดคล้องกับ Frese, Van Gelderen, and Ombach (2000) ที่พบว่า สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจก่อให้เกิดความคิดนวัตกรรมในระยะยาว (Scale The Business) สามารถขยายธุรกิจเติบโตทางด้านนวัตกรรมห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ครบวงจร 2) **ผู้นำการเปลี่ยนแปลง** เนื่องจากเจ้าของธุรกิจที่ใช้สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจอย่างรอบคอบและมีเหตุผลสามารถพัฒนาทีมงานให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างอิสระในขอบเขตที่ตกลงกัน เพื่อตอบสนองผลลัพธ์ที่ดีมากกว่าการกำกับควบคุมอย่างเข้มงวด สอดคล้องกับนักวิจัยหลายคน ที่กล่าวถึง การปล่อยให้พนักงานคิดอย่างอิสระภายใต้กฎกติกาที่กำหนดร่วมกันอย่างมีเหตุผลช่วยให้เกิดแนวทางการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพ (Sundstrom, De Meuse,

& Futrell, 1990) **3) ประสิทธิภาพการสร้างเครือข่าย** เจ้าของธุรกิจจำเป็นต้องใช้ทักษะการสื่อสารและเจรจาให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่ายอย่างยุติธรรม ทำให้สามารถรักษาเครือข่ายไว้ได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ Leeuwis and Aarts (2011) ที่พบว่า ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารและเจรจาต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อจูงใจให้ผู้นำเครือข่ายร่วมกันกำหนดเป้าหมายและถ่ายทอดให้สมาชิกของแต่ละเครือข่ายเข้าใจเพื่อลดความขัดแย้งหรือเข้าใจผิดจนถอนตัวออกจากเครือข่าย **4) การจัดการความเสี่ยงอย่างสร้างสรรค์** เนื่องจากการใช้สมรรถนะทางปัญญาของเจ้าของธุรกิจเพื่อป้องกันความเสียหายด้วยมาตรการที่เข้มข้นในการจัดการความเสี่ยงรูปแบบใหม่ ๆ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงส่งเสริมความรู้และความเข้าใจให้รู้เท่าทันความเสี่ยงในการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย จึงต้องแต่งตั้งทีมงานดูแลโครงการนี้อย่างจริงจัง โดยกำหนด KPIs และติดตามผลการลดความสูญเสียอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ Guldenmund (2000) กล่าวว่า ความปลอดภัยของพนักงานและลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ต้องดำเนินการอย่างเข้มงวดและรอบคอบทุกขั้นตอน จึงควรสร้างเป็นวัฒนธรรมแห่งความปลอดภัยขององค์กร (Safety Organizational Culture) **5) ศักยภาพการดำเนินธุรกิจเชิงรุก** ด้วยการดำเนินธุรกิจเชิงรุกที่ต้องโปร่งใสและตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนพร้อมกับการตอบสนองผลประโยชน์กลับคืนสู่สังคมและชุมชน เจ้าของธุรกิจจึงควรมีแผนการทำความดีเพื่อตอบสนองสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่องคู่ขนานกับการสร้างผลกำไร สอดคล้องกับ Newth (2016) ที่พบว่า ผู้ประกอบการยุคใหม่จะต้องมีแนวคิดในการดำเนินธุรกิจเชิงรุกด้านรายได้อย่างเดียวไม่ก่อให้เกิดความยั่งยืนเท่ากับดูแลและแก้ไขปัญหาให้สังคมอย่างค่อยเป็นค่อยไป จึงต้องมีแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรที่มีความต่อเนื่องในระยะสั้นประมาณ 1 - 3 ปี ระยะกลาง 3 - 6 ปี และ ระยะยาว 6 - 10 ปี

2. ภาควิชาปฏิบัติจากประสบการณ์ความสำเร็จจากความหลากหลายของประเภทธุรกิจ ที่พบว่า ผู้ประกอบการที่ประสบผลสำเร็จได้แสดงความคิดเห็นว่า ต้องเตรียมความพร้อมด้านสมรรถนะทางปัญญาด้วยหลักการ S-A-T-S ได้แก่ S-Strategy หมายถึง การวางกลยุทธ์ด้านการสร้างวัฒนธรรมองค์กร A-Action Plan หมายถึง การลงมือปฏิบัติจนบรรลุเป้าหมาย T-Team หมายถึง การสร้างศักยภาพของทีมและทายาทธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และ S-Self-Directing หมายถึง เจ้าของธุรกิจต้องเริ่มต้นพัฒนาตนเองและเป็นแบบอย่างที่ดีทางด้านบทบาทของสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจที่สำคัญของบทบาทและแนวคิดทั้ง 5 ด้านดังกล่าว **ข้างต้นที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการปฏิบัติในความสำเร็จด้านจัดการนวัตกรรมองค์กร** สอดคล้องกับ Baden-Fuller and Haefliger (2013) ที่พบว่าความสำเร็จด้านจัดการนวัตกรรมองค์กรมาจากเจ้าของธุรกิจที่มีสมรรถนะทางปัญญาเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งใหม่ ๆ อย่างท้าทายที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านจัดการนวัตกรรมองค์กรในความก้าวหน้าของกระบวนการบริหารแบบใหม่ และผลสำเร็จในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ยังคงใช้สูตรธรรมชาติที่ไม่ทำลายระบบนิเวศน์ **สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพด้านการตลาดสร้างสรรค์** ปัจจัยสำคัญที่สุด คือ ความสำเร็จในการตลาดแบบไวรัลที่ใช้ต้นทุนด้านการตลาด การโฆษณา และประชาสัมพันธ์ต่ำมากแต่ได้รับผลคุ้มค่ามากที่สุด ผลสำเร็จในการสร้างคุณค่าตราสินค้าเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องสร้างให้เป็นที่ยอมรับและไว้วางใจทำให้ธุรกิจ

เติบโตอย่างยั่งยืน ผลสำเร็จในการสร้างลูกค้าใหม่อย่างต่อเนื่อง ต้องใช้ข้อมูลจาก Big Data บนโลกอินเทอร์เน็ต มาประมวลผลเหตุการณ์ก่อนปฏิบัติการในแต่ละด้านอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ด้านการตลาดมีความสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด และสุดท้าย คือ ผลสำเร็จในการจัดการทางการแข่งขัน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Xie, Wu, Xiao, and Hu (2016) ที่พบว่า การทำตลาดสร้างสรรค์แตกต่างจากการทำตลาดเดิม ผู้ประกอบการยุคใหม่ควรมีสมรรถนะทางปัญญารอบรู้ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจาก Big Data เพื่อนำไป ประมวลผลอย่างแม่นยำที่สุดส่งผลให้ด้านการตลาดสร้างสรรค์สามารถนำการตลาดสร้างสรรค์ตอบสนอง โดยตรงต่อพฤติกรรมของลูกค้าจนได้รับความไว้วางใจและกลับมาซื้อซ้ำ

สมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลประกอบการ เนื่องจากผลประกอบการจากการดำเนินธุรกิจมีความสำคัญอย่างมากในการประกอบธุรกิจ โดยเฉพาะ SMEs ไทยที่มีทุนจำกัด บทบาทของสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจจึงมีความสำคัญช่วยคิดและวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อผลักดันให้ผลประกอบการบรรลุผลลัพธ์ที่เป็น ตัวเงินตามเป้าหมายในแต่ละปี และบรรลุผลลัพธ์ที่มีใช้ด้านตัวเงิน คือ ภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ และนักลงทุนขอเข้าร่วมทุนเพื่อสร้างความแข็งแกร่งในธุรกิจอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับ Ng and Rezaee (2015) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ประกอบการที่มีสมรรถนะทางปัญญาทางธุรกิจต้องวางยุทธศาสตร์การบริหารการเงิน ทั้งระยะสั้นและระยะยาวอย่างรอบคอบคู่ขนานกับการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีจากกิจกรรมตอบแทนสังคมอย่าง ทันทีทันที่ และสุดท้ายปัจจัยสาเหตุที่มีผลกระทบต่อสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ คือ **ความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าทางธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่** เนื่องจากความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้า ประกอบด้วยการมุ่งเน้นความคิดทางธุรกิจระดับสากลที่มีความสำคัญต้องวางพื้นฐานให้ลงมือปฏิบัติตามมาตรฐานสากลและรู้เท่าทันกับการทำธุรกิจกับ ต่างประเทศ ถ้าหากเกิดวิกฤติภายในประเทศสามารถนำธุรกิจส่งออกไปต่างประเทศทันเวลา และมุ่งมั่น ความสำเร็จ เจ้าของธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จจะมีความเชื่อมั่นกับสิ่งที่คิดและมุ่งมั่นขับเคลื่อนองค์การจน บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่มีแนวคิดเชิงบวก จึงต้องกำหนดวิสัยทัศน์ในความสำเร็จอย่างชัดเจน และลงมือ ปฏิบัติให้สำเร็จได้อย่างเป็นรูปธรรมสอดคล้องกับงานวิจัย Nouskali, (2019) ที่พบว่า ผู้ประกอบการจะต้อง เข้าใจถึงความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าทางธุรกิจที่มีผลกระทบต่อบทบาทสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ เพื่อทำให้เกิดแนวคิดกระตือรือร้นสูงในการทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายท่ามกลาง วิกฤติต่าง ๆ

คุณลักษณะทางสังคมในการดำเนินธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ เนื่องจากเจ้าของธุรกิจจำเป็นต้องทำธุรกิจสอดคล้องกับยุคประเทศไทย 4.0 ประกอบด้วย การจัดการความหลากหลายทางด้านสังคมของธุรกิจที่ต้องมีทักษะและเข้าใจถึงความแตกต่าง ของปัจเจกบุคคลและกลุ่มอื่น ๆ ส่งผลต่อสมรรถนะทางปัญญาในการคิดพิจารณาอย่างลุ่มลึก สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ Sharma & Franks, (2013) ที่พบว่า ผู้ประกอบการจะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความ หลากหลายร่วมกับทีมงานเพื่อสามารถปรับตัวด้านสัมพันธภาพทางสังคมของธุรกิจ เนื่องจากเจ้าของธุรกิจ สามารถปรับพฤติกรรมที่ยึดหยุ่นตามวัฒนธรรมและประเพณีของแต่ละสังคมด้วยการแสดงออกอย่างจริงใจ

เป็นการสร้างสัมพันธภาพต่อคนรอบข้างจนเกิดความสุขในการทำงานร่วมกันและที่สำคัญสามารถรับมือกับการต่อต้านและความตื่นตระหนกในวัฒนธรรมข้ามชาติได้อย่างราบรื่น (Culture Shock) จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการทั้ง 5 ด้านของสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจเป็นอย่างยิ่ง

3. ผลการวิจัยพบแนวทางการพัฒนาบทบาทของสมรรถนะทางปัญญาเชิงลึก ผู้ประกอบการยุคใหม่ ที่ประสบความสำเร็จในยุคการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรุนแรง จึงต้องพัฒนาสมรรถนะทางปัญญาทางด้านธุรกิจก่อนลงมือปฏิบัติอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจำเป็นต้องพัฒนาให้เกิดการรู้คิดในบทบาทเชิงธุรกิจ ดังนี้ 1) กล้าคิดและกล้านำเสนอสินค้าหรือบริการสู่ชาวโลกให้เป็นที่รู้จักเพื่อให้พนักงานยอมรับและพร้อมสนับสนุนด้านต่าง ๆ 2) มุมมองเชิงบวก เพื่อก้าวพ้นปัญหาอุปสรรคให้ได้ 3) ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและคุณธรรม 4) สร้างความโดดเด่นที่แตกต่าง 5) สามารถเป็นนวัตกรรม 6) มุมมองขับเคลื่อนเทคโนโลยีล้ำสมัย 7) คิดริเริ่มอย่างต่อเนื่อง 8) มองการณ์ไกลอย่างเป็นรูปธรรม 9) กระตือรือร้นอยู่เสมอและไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ

ประโยชน์และข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

ผู้วิจัยมองเห็นถึงประโยชน์ของการวิจัยรวมทั้งข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต ดังนี้

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

1. ผลการศึกษานี้ใช้ทฤษฎีพื้นฐาน คือ ทฤษฎีความยั่งยืน (Sustainability Theory) ที่มุ่งเน้นผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจให้เกิดความยั่งยืนคู่ขนานกับการดูแลเอาใจใส่สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร และทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ (Contingency Theory) ที่มุ่งเน้นผู้ประกอบการต้องปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการองค์การเป็นรูปแบบใหม่สอดคล้องตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีทั้งสองมาบูรณาการสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจ (Business Intellectual Competency) สามารถอธิบายผลกระทบของบทบาทสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจ ได้แก่ 1) ด้านความมุ่งมั่นอย่างแรงกล้าทางธุรกิจ 2) ด้านคุณลักษณะทางสังคมในการดำเนินธุรกิจ 3) ผลลัพธ์ของความสำเร็จด้านจัดการนวัตกรรมองค์การ 4) ประสิทธิภาพด้านการตลาดสร้างสรรค์ และ 5) ผลประกอบการ นักวิจัยและผู้สนใจสามารถนำทฤษฎีและผลการวิจัยนี้อ้างอิงในการทำวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะทางปัญญาในมิติอื่น ๆ ต่อไป

2. ผู้วิจัยได้บูรณาการบทบาทของสมรรถนะทางปัญญาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ปัญญาพินิจพิเคราะห์ด้วยเหตุผลอย่างละเอียดรอบคอบ จากการทบทวนวรรณกรรมอย่างลุ่มลึกและผลการวิจัยครั้งนี้ได้พบบทบาทสำคัญทั้งหมด 5 ด้าน เรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้ 1) ความสามารถทางด้านนวัตกรรม 2) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีศักยภาพการสร้างทีมและให้อิสระแก่ทีม 3) ประสิทธิภาพการสร้างเครือข่ายด้วยทักษะการเจรจาต่อรอง 4) การจัดการความเสี่ยงอย่างสร้างสรรค์ และ 5) ศักยภาพการดำเนินธุรกิจเชิงรุกทางด้านจริยธรรม บทบาททั้ง 5 ด้านดังกล่าวเป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ ซึ่งนักวิจัยสามารถใช้อ้างอิงในการทำวิจัยมิติอื่นในอนาคต

ประโยชน์เชิงนโยบาย

ภาครัฐบาล ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ และสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ควรมีนโยบายส่งเสริมความร่วมมือในการจัดระบบการบ่มเพาะสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่อย่างครบวงจร รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ แนวทางและวิธีการถ่ายทอดความรู้ด้านสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่และทีมงานขององค์กรขนาดเล็ก องค์กรขนาดกลาง และองค์กรขนาดใหญ่ในหลากหลายธุรกิจจนถึงการวัดผลสัมฤทธิ์จากการกำหนด KPIs และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบอย่างเป็นทางการ เพื่อผลักดันให้บรรลุผลตามเป้าหมายสามารถยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศในระดับสากล

ประโยชน์ด้านการจัดการในการพัฒนาสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจ

1. การกำหนดแผนการลงมือปฏิบัติของผู้ประกอบการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด จึงต้องเริ่มต้นพัฒนาสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของภาครัฐบาล ภาคเอกชน ตัวผู้ประกอบการเป็นอันดับแรก เพื่อให้เล็งเห็นถึงความสำคัญและให้ความร่วมมืออย่างเต็มกำลัง

2. เจ้าของธุรกิจควรประเมินและสำรวจตนเอง ทีมงาน และองค์กรโดยทำแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) ทีมงาน และองค์กร ด้านจุดเด่นและจุดอ่อนของเจ้าของธุรกิจ ทีมงาน องค์กร เพื่อจัดทำหลักสูตรการอบรมและฝึกทักษะบทบาทของสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจอย่างเหมาะสมมากที่สุด

3. การพัฒนาสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดการด้านนวัตกรรมองค์กร ด้านการตลาดสร้างสรรค์ และผลประกอบการ สามารถใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาเจ้าของธุรกิจ รวมทั้งการฝึกทักษะจนได้รับการยอมรับและไว้วางใจจากผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น ดังรายละเอียดสรุป ดังนี้

3.1 เจ้าของธุรกิจควรมุ่งเน้นการเป็นแบบอย่างที่ดีด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างมีสติและคิดด้วยเหตุผล รอบรู้ และรอบคอบ (Smart People) สร้างธุรกิจคู่ขนานกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ดี (Smart Environment) และจัดการความเสี่ยงด้วยการกำกับและตรวจสอบได้โดยใช้ศักยภาพเชิงรุกด้านจริยธรรม (Smart Governance) และส่งเสริมการทำกิจกรรม CSR ควบคู่กับการทำธุรกิจที่มุ่งเน้นกำไรและมีเป้าหมายทำดีเพื่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรม (Social Purpose Business) ที่ต้องลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังจนบรรลุผลทำให้ชุมชนและสังคมมีความสุขพร้อมกับความสำเร็จขององค์กร

3.2 เจ้าของธุรกิจควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองและทีมงานทางด้าน C- O - G - N - I - T - I - V - E โดยผู้วิจัยได้ใช้แต่ละตัวอักษรที่ทำให้เข้าใจความหมายชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการยุคใหม่ ดังนี้ C- Courageous หมายถึง ผู้ประกอบการที่ต้องกล้าคิด กล้าแตกต่าง กล้านำเสนอธุรกิจให้เป็นที่รู้จักจนได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุนต่าง ๆ O - Optimistic หมายถึง ผู้ประกอบการที่มองโลกแง่ดีอยู่เสมอเพื่อการก้าวพ้นอุปสรรครอบด้านอย่างมีทัศนคติเชิงบวก G-Good Governed หมายถึง ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจโปร่งใสอย่างมีจริยธรรมและคุณธรรม สามารถกำกับและตรวจสอบความ

ปลอดภัยได้ตลอดเวลา N-Noticeable หมายถึง ผู้ประกอบการที่สามารถสร้างความแตกต่างของสินค้าและบริการอย่างโดดเด่น I - Innovative หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีแนวคิดนวัตกรรมร่วมกับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในทุกขั้นตอนของการดำเนินการด้านนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพและรอบคอบ T -Technology Driven หมายถึง ผู้ประกอบการที่ใช้เทคโนโลยีขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถขยายธุรกิจเติบโตได้มากกว่าการสร้างรายได้เพียงด้านเดียวเท่านั้น I - Initiative หมายถึง ผู้ประกอบการที่คิดริเริ่มใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องทำให้ได้รับการยอมรับจนได้รับรางวัลนวัตกรรมยอดเยี่ยม V - Visual หมายถึง ผู้ประกอบการที่มองการณ์ไกลอย่างเป็นรูปธรรม E-Enthusiastic หมายถึง ผู้ประกอบการที่กระตือรือร้นด้านการสร้างความรู้ที่สามารถแบ่งปันแก่ทุกคนได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐบาลและเอกชนสามารถนำ C- O - G - N - I - T - I - V - E มาใช้วางแผนเชิงปฏิบัติการด้านจัดทำหลักสูตรการพัฒนาผู้ประกอบการยุคใหม่ให้มีสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจอย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยนี้เป็นการศึกษาสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่ มุ่งเน้นเจ้าของธุรกิจในการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการศึกษาในระดับทีมงาน หรือผู้ประกอบการที่ไม่เคยได้รับรางวัลเลย เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นมุมมองที่อาจแตกต่างกันอันเป็นประโยชน์ต่อวงการวิชาการในอนาคต
2. ศึกษาถึงมิติเชิงลึกของผลการวิจัยที่พบเพิ่มเติม ได้แก่ ด้านการจัดการความรู้ ด้านกฎและกติกา ด้านการประกันคุณภาพ ความสามารถทางนวัตกรรมเกี่ยวกับห่วงโซ่อุปทาน ศักยภาพเครือข่ายกระจายครบทุกด้าน และทำธุรกิจมุ่งเน้นจิตอาสาอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เห็นผลจริงที่สามารถใช้ประโยชน์ต่อยอดงานวิจัยอนาคตในมิติเพิ่มเติมของบทบาทสมรรถนะทางปัญญาเชิงธุรกิจของผู้ประกอบการยุคใหม่

References

- Babier, E. (1987). The Concept of Sustainable Economic Development. *Environment Conservation*, 14(2), 101 - 110.
- Baden-Fuller, C., & Haefliger, S. (2013). Business models and technological innovation. *Long range planning*, 46(6), 419 - 426.
- Brigham, K. H., De Castro, J. O., & Shepherd, D. A. (2007). A Person-Organization Fit Model of Owner-Managers' Cognitive Style and Organizational Demands. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 31(1), 29 - 51.
- Checa, P., & Fernández-Berrocal, P. (2015). The role of intelligence quotient and emotional intelligence in cognitive control processes. *Frontiers in psychology*, 6, 1853.
- Frese, M., Van Gelderen, M., & Ombach, M. (2000). How to plan as a small scale business owner: Psychological process characteristics of action strategies and success. *Journal of small business management*, 38(2), 1 - 18.

- Guldenmund, F. W. (2000). The nature of safety culture: a review of theory and research. *Safety science*, 34(1-3), 215 - 257.
- Leeuwis, C., & Aarts, N. (2011). Rethinking communication in innovation processes: creating space for change in complex systems. *Journal of agricultural education and extension*, 17(1), 21-36.
- McLeod, R. H. (2018). Indonesia's crisis and future prospects. In *Asian contagion* (pp. 209 - 240): Routledge.
- Newth, J. (2016). Social enterprise innovation in context: Stakeholder influence through contestation. *Entrepreneurship Research Journal*, 6(4), 369 - 399.
- Ng, A. C., & Rezaee, Z. (2015). Business sustainability performance and cost of equity capital. *Journal of Corporate Finance*, 34, 128 - 149.
- Ogiela, L., & Ogiela, M. R. (2015). Management information systems. In *Ubiquitous Computing Application and Wireless Sensor* (pp. 449 - 456): Springer.
- Pettersson, N. (2018). Systems and methods for optimizing production of packaging products. In: Google Patents.
- Piaget, J. (1936). The origin of intelligence in children. In. New York, NY: International Universities Press.
- Phunghol, W. (2018). Business Cognitive Ability of New Generation Entrepreneur for Thai Smes Towards Business Performance in Thailand 4.0 (Doctorial Dissertation Silpakorn University, Bangkok.
- Phunghol, W. & Jadesadalug. (2018). New Entrepreneurial Characteristics Affecting Business Performance Through the Competitive Advantage of The Start-up Business. *dusit thani college Journal*, 12(2), 303 - 318. (in Thai)
- Phunghol, W. & Sangruksa, N. (2018). Decode Startup Business Entrepreneurial Management in Thailand 4.0. *dusit thani college Journal*, 12(3), 329 - 348. (in Thai)
- Phunghol, W., Tumad, S., Sangnin, K., & Pooripakdee, S. (2018). Creating Passion for Preparedness of Automotive Industry Entrepreneurs for Industry 4.0 Era in the Southern Part of Thailand. *International Journal of Business and Economic Affairs (IJBFA)*, 3(1), 1-12. doi:10.24088/IJBFA-2018-31001
- Pugh, M. (2014). Why millennials should become entrepreneurs now. In: Entrepreneur.
- Sanders, P. (1982). Phenomenology: A new way of viewing organizational research. *Academy of management review*, 7(3), 353 - 360.

- Sharma, V., & Franks, D. M. (2013). In-situ adaptation to climatic change: Mineral industry responses to extreme flooding events in Queensland, Australia. *Soc Nat Resour*, 26(11), 1252 - 1267.
- Spiegelberg, E. (2012). *The phenomenological movement: A historical introduction* (Vol. 5): Springer Science & Business Media.
- Sundstrom, E., De Meuse, K. P., & Futrell, D. (1990). Work teams: Applications and effectiveness. *American psychologist*, 45(2), 120.
- Xie, K., Wu, Y., Xiao, J., & Hu, Q. (2016). Value co-creation between firms and customers: The role of big data-based cooperative assets. *Information & Management*, 53(8), 1034 -1048.



Wilai Phungphol, Ph.D. (Management Science) Silpakorn University, Learning Design Instructor at Suansunanta Rajabhat University, Healthcare Services Instructor-BSI at Thammasat University Social Interaction Instructor at School of Entrepreneurship and Management Faculty, Bangkok University.



Assistant Professor, Viroj Jadesadalug, Ph.D., Director of Ph.D. Program in School of Management Science, Organisation Behavior lecturer at Silpakorn University.



Assistant Professor, Jantana Sansook, Ph.D., Leadership and Quantitative Research lecturer at Rajamangala University of Technology Suvanabhumi.