



## ปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย

The rationale and factors of being an innovative organization of small and  
medium business enterprises in the service sector in Thailand.

กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล<sup>1\*</sup>

Kanyarat Tirathanachaiyakun<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาการบริหารและการจัดการสมัยใหม่, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม

<sup>1</sup> Assistant Professor, D.M., Department of Administration and Modern Management, Faculty of Business Administration, Sripatum University.

\*Corresponding author, E-mail: Kanyarat.ti@spu.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ของประเทศไทย และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย ตลอดจนพัฒนาแบบจำลองการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการที่เป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย โดยเลือกศึกษาพนักงานที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้า จำนวนทั้งสิ้น 340 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 ทั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และปัจจัยด้านระบบการทำงาน มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านองค์กรแห่งนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านองค์กรแห่งนวัตกรรมมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านผลการดำเนินงานทางธุรกิจอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งนี้ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และปัจจัยด้านระบบการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านองค์กรแห่งนวัตกรรม และปัจจัยด้านองค์กรแห่งนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ทั้งนี้ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงทาง



ธุรกิจ และปัจจัยด้านระบบการทำงานมีอิทธิพลทั้งทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมต่อผลปัจจัยด้านผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ตลอดจนแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์  
**คำสำคัญ:** องค์กรแห่งนวัตกรรม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ

## Abstract

This research has the objective to study the level of factors, causes and effects of being an innovative organization of small and medium enterprises in the service sector of Thailand. And to study the influence of cause and effect factors of being an innovative organization of small and medium enterprise businesses in the service sector of Thailand. As well as developing an innovative corporate model. The sample group in this research selected to study only SMEs businesses in the service sector who are members of the Thai Small and Medium Enterprise Association. By choosing to study employees who have positions at the supervisor level Total of 340 people. The researcher has analyzed the data. By using a statistical package for research purposes. The level of significance was 0.05. The statistics used for data analysis were as follows: frequency and percentage values, mean and standard deviation, confirmation element analysis. And to examine the consistency of the research model with the empirical data.

The research results showed that Digital technology factors Business transformation factors and System factors there was a high influence on the organizational factor. And the innovation organization factor influences the business performance at a high level as well. The digital technology factor Business transformation factors and system factors have a positive direct influence on innovative organizational factors. And innovative organizational factors have a positive direct influence on factors of business performance. The digital technology factor Business transformation factors. And working system factors have direct, positive and indirect influences on business performance factors. As well as the developed models, they are consistent with the empirical data.

**Keywords:** Innovation organization small and medium business, service sector in Thailand.



## บทนำ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจ โดยมีจำนวนถึงประมาณร้อยละ 99 ของธุรกิจทั้งหมด วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงมีบทบาทสำคัญในการเป็นฐานรากการพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นกลไกหลักในการฟื้นฟูและเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ รวมทั้งเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความยากจน ข้อมูลที่ยืนยันถึงบทบาททางเศรษฐกิจไทยที่สำคัญดังกล่าวได้แก่ การก่อเกิดการจ้างงานคิดเป็นสัดส่วนถึงกว่าร้อยละ 77 ของการจ้างงานรวมทั้งประเทศ บทบาทในการสร้างมูลค่าเพิ่มเฉลี่ยประมาณร้อยละ 39 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ และมีมูลค่าการส่งออกโดยตรง คิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 29 ของมูลค่าการส่งออกรวม SMEs มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2562) ได้แก่ ช่วยสร้างงานสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างเงินตราต่างประเทศ ลดการนำเข้าสินค้าต่างประเทศ เป็นจุดเริ่มต้นในการประกอบธุรกิจเชื่อมโยงกับกิจกรรมขนาดใหญ่ และภาคการบริการอื่น ๆ และสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบเศรษฐกิจ ทั้งนี้เศรษฐกิจประเทศไทยในปัจจุบัน ได้เริ่มฟื้นตัว แต่ก็ยังมีกิจการอีกส่วนหนึ่งที่ยังต้องใช้เวลาอีกระยะหนึ่งในการที่จะทำให้ระบบเศรษฐกิจกลับเป็นปกติได้ สภาพดังกล่าวทำให้อัตราการจ้างงานในปัจจุบัน ทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชนอยู่ในระดับต่ำ นักเรียน นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาส่วนมากหางานทำได้ยาก เนื่องจากงานยังมีจำกัดอยู่มาก เมื่อเทียบกับจำนวนคนที่สำเร็จการศึกษาออกมา ทำให้คนจำนวนมากไม่มีงานทำ และคิดที่จะหันเหเข้าสู่การเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจ SMEs ประกอบกับขณะนี้รัฐบาลได้มีนโยบายส่งเสริมและผลักดันให้คนเข้ามาเป็นผู้ประกอบการมากขึ้นทำให้เป็นโอกาสที่ดีของผู้สนใจ และมีความคิดที่จะประกอบธุรกิจเป็นของตนเองได้เข้าสู่การเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ได้ง่ายขึ้น การที่ประเทศไทยกำลังมีการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ รวมถึงมีการพัฒนาธุรกิจภาคการบริการ นับว่าเป็นเรื่องที่ดี โดยการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จและอยู่รอดท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็วนั้น ขึ้นอยู่กับการมีความคิดสร้างสรรค์ การค้นพบสิ่งใหม่ๆ และการสร้างนวัตกรรม (Adams, Bessant, & Phelps, 2006; Caldwell & O'Reilly, 2003) จากองค์กรแบบดั้งเดิม (Traditional Organization) ที่เน้นการสั่งการจากบนลงล่าง ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ควบคุมสั่งการและวางแผนการทำงานทั้งหมดต้องเปลี่ยนลักษณะองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) ที่ต้องมีการพัฒนารูปแบบบริหารงานใหม่ๆ รวมไปถึงการสร้างนิสัยนวัตกรรมให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กรนั้นก็คือ บุคลากรในหน่วยงานจะต้องมีความคิดริเริ่มสรรค์ สร้างระบบการทำงานที่ดี ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร และเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่ไม่อาจจับต้องได้ (Intangible Asset) แต่มีค่ามากกว่าทรัพย์สินทางกายภาพ (Tangible Asset) นอกจากนี้ เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ก็มีบทบาทสำคัญที่ทำให้องค์กรกลายเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Transformation) ก็มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) เช่นกัน ดังนั้นการสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) นับว่ามีความสำคัญอย่างมาก



ต่อการดำเนินธุรกิจและเป็นการสร้างให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคปัจจุบัน เนื่องจากถ้าองค์กรไม่สามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยสิ่งใหม่ๆ แล้ว ย่อมเป็นการยากที่จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากความสำเร็จขององค์กรที่เป็นผู้นำตลาดนั้น มักเกิดขึ้นจากการนำเสนอรูปแบบนวัตกรรมไม่ทางใดก็ทางหนึ่งไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมทางด้านสินค้า ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการให้บริการ ด้านการจัดการ หรือด้านการตลาด เป็นต้น (มรกด จันทรกระพ้อ 2562) ทั้งนี้การใช้ประโยชน์จากความคิดใหม่เพื่อให้เกิดผลผลิต ทางเศรษฐกิจและสังคมรวมถึงการสร้างผลิตภัณฑ์ การบริการ กระบวนการผลิตใหม่ การปรับปรุง เทคโนโลยีการแพร่กระจายและการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์และเกิดผลพวงทาง เศรษฐกิจและสังคม ในขณะที่ Laundry (2006) ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจว่า “นวัตกรรมองค์กร” หมายถึง องค์กรที่มีการทำในสิ่งที่แตกต่างจากสิ่งเดิมที่มีอยู่ หรือเคยประพฤติปฏิบัติอยู่ตั้งนั้นการเป็นองค์กร แห่งนวัตกรรมองค์กรจึงต้องมีความสามารถคิดค้น ทำสิ่งใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาได้ตั้งแต่กระบวนการ ทำงานและการผลิตผลงานทั้งในรูปแบบการ บริหารการจัดทำ แผนยุทธศาสตร์การกำหนด กลยุทธ์และวิสัยทัศน์ เป็นต้น นอกจากนี้การคิดสร้างสรรค์และพัฒนา นวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจะช่วยให้สามารถนำไปประยุกต์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร ได้อย่างท่วงที เพราะวิธีการคิดแบบใหม่ๆในอดีตอาจจะไม่สามารถแก้ปัญหาในปัจจุบันได้

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ของประเทศไทย ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ปรับปรุง และพัฒนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรของตนเอง ให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ที่มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทยได้ต่อไปในอนาคต อีกทั้งผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย เข้าใจถึงปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่ง นวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย และสามารถนำ ผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาวางแผนพัฒนาปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม และพร้อมเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาค บริการของประเทศไทยได้ ตลอดจนผลการวิจัยครั้งนี้ ยังสามารถใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำกับ ดูแล ใช้กำหนดนโยบายในการพัฒนาธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของ ประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น



## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย
3. เพื่อทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์ของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย

## แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ของประเทศไทย” ที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้

### 1. การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Transformation)

ทั้งนี้ องค์กรที่ประสบความสำเร็จมักจะมาจากความสามารถในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่จุดสำคัญที่เหมาะสมของ "ธุรกิจตามปกติ" กล่าวคือ จะเห็นได้ว่าในระยะยาว ไม่สามารถดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดและเติบโตอย่างมั่นคงได้ ดังนั้น ความสามารถในการเติบโตและบูรณาการการให้บริการมีความสำคัญต่อการแก้ไขความผันผวนทางเศรษฐกิจที่อยู่บนตลาดที่มีการแข่งขัน ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงธุรกิจไปตามสภาวะตลาดเป็นกุญแจสำคัญ สู่ความสำเร็จในระยะยาว และการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงหลายรูปแบบด้วยกันเพื่อความสำเร็จขององค์กรในการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิด ทฤษฎี การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Transformation) ของ Sune Dueholm Muller (2014) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) การเปลี่ยนแปลงทางด้านการตลาด (Marketing Transformation) (2) การเปลี่ยนแปลงทางด้านการเงิน (Financial Transformation) (3) การเปลี่ยนแปลงทางด้านบุคลากร (People Transformation) และ (4) การเปลี่ยนแปลงทางด้านการปฏิบัติการ (Operation Transformation) มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

### 2. เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology)

การสร้างขีดความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) จะทำให้เกิดการได้มาซึ่งความรู้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญขององค์กรในระยะยาว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรสร้างขีดความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ให้เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้องค์กรได้พัฒนาเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม โดยขีดความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) คือ ลักษณะของกิจกรรมและหน้าที่ที่ทำให้เกิดกิจกรรมเพื่อสะสมให้เกิดเทคโนโลยีในกิจกรรมขององค์กร การปรับปรุง



ขีดความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) โดยผ่านการทำให้เกิดการเรียนรู้ และการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และการจัดการที่เหมาะสมในส่วนขอเทคนิคที่จำเป็นที่สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและกลายเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมได้ ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยใช้แนวคิด ทฤษฎีเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ของ John Loonam (2018) ประกอบด้วย 4 ด้านได้แก่ (1) ความสามารถในการจัดหาเพื่อให้ได้มาซึ่งเทคโนโลยี (Acquisitive Capability) (2) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินการ (Operative Capability) (3) ความสามารถในการดัดแปลงเทคโนโลยีให้เหมาะสม (Adaptive Capability) (4) ความสามารถในการทำนวัตกรรมเทคโนโลยี (Innovative Capability) มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

### 3. ระบบการทำงาน (Working System)

ระบบการทำงานเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรจะต้องสร้างขึ้น แต่ถึงแม้พนักงานจะไม่รู้หรือไม่เข้าใจระบบ คนทำงานก็ยังทำงานกันต่อไปได้ มีปัญหาที่แก้ไขเฉพาะหน้าเฉพาะกรณีกันไป แท้จริงแล้ว ระบบนั้นมีอยู่ แต่คนทำงานที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบกลับไม่รู้ตัว หรือไม่สามารถมองภาพรวมของระบบได้ชัดเจน ซึ่งมันจะดีกว่ามากถ้ามีการทำงานเป็นระบบและสามารถพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ต่อเนื่อง ทั้งนี้ จันทรเพ็ญ วรรณรักษ์ (2560) ได้อธิบายไว้อย่างน่าสนใจว่า การควบคุมระบบการทำงานคือ กระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดร่วมกันโดยผู้บริหารตลอดจนพนักงานขององค์กรทุกระดับชั้นว่าวิธีการหรือการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้จะทำให้บรรลุผลตามที่ต้องการ ระบบการควบคุมการทำงานภายใน ประกอบด้วย นโยบายและวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นในองค์กร เพื่อให้ความมั่นใจว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ดังนั้นระบบการทำงานในองค์กร จึงเกิดจากการจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ของบุคลากรอย่างเหมาะสม เป็นกระบวนการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการดำเนินธุรกิจ (Alter, 2013) ระบบการทำงานขององค์กรในด้านการจัดการทรัพยากร เป็นแหล่งของความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ และสามารถพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมได้เช่นกัน ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยใช้แนวคิด ทฤษฎี ระบบการทำงาน (Working System) ของ Niederman and March (2014) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ (1) ระบบการบริหารจัดการ (Management System) (2) ระบบการวางแผน (Planning System) (3) ระบบควบคุมคุณภาพ (Quality control system) (4) ระบบฐานข้อมูล (Database system) มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

### 4. องค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization)

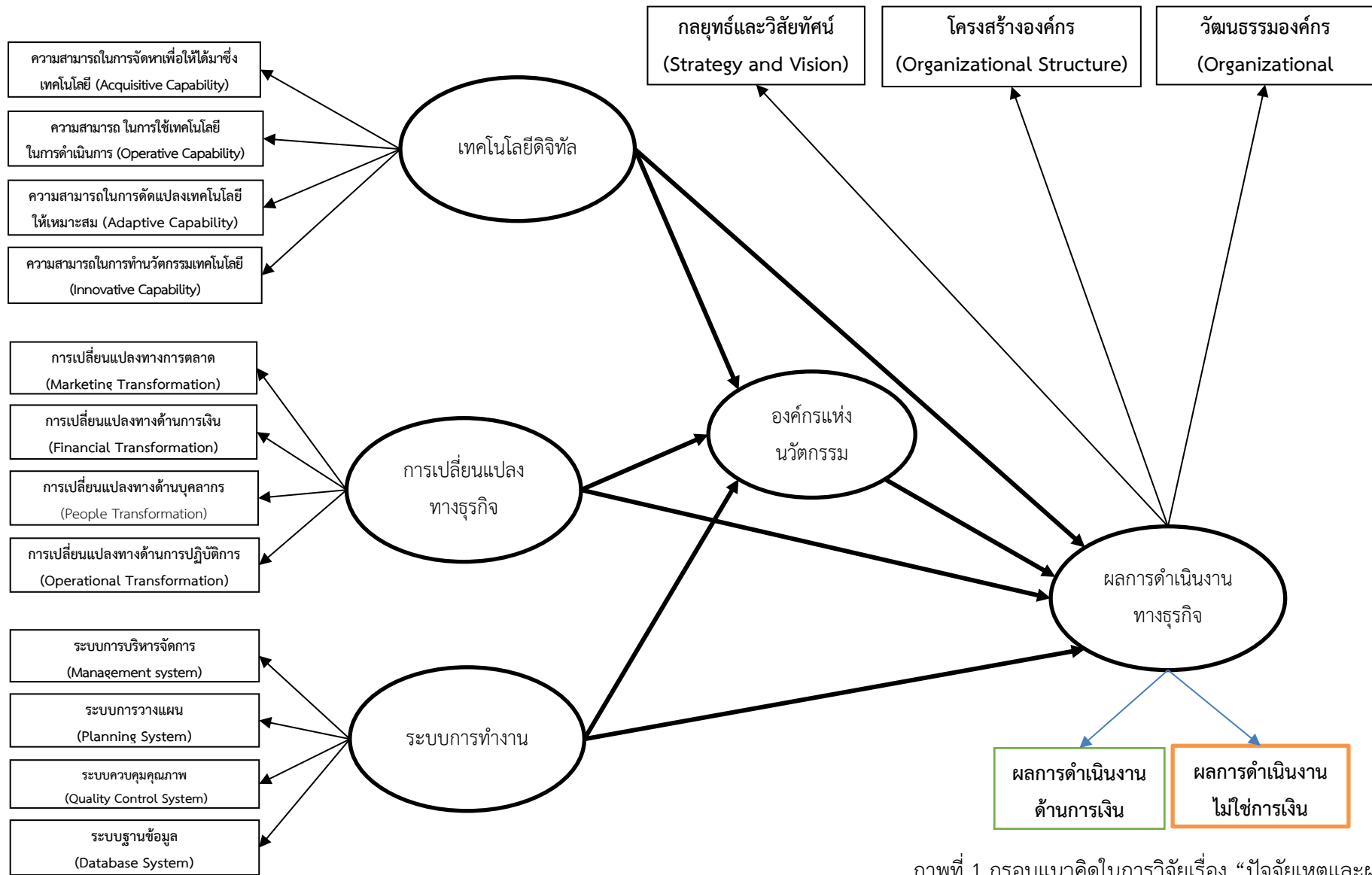
องค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovations Organization) เป็นองค์กรที่มีการสนับสนุนบุคลากรในทุกระดับให้ได้ใช้พลังความคิดสร้างสรรค์ในการคิดค้นและสร้างนวัตกรรมในองค์กร ภายใต้กระบวนการจัดการทรัพยากรในองค์กรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและมีศักยภาพเพียงพอ จนสามารถนำไปสู่การบริการผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ ในการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การที่องค์กรการนำแนวความคิดใหม่หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มี



อยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หรือก็คือ การทำ ในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่น โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ (Changes) ที่เกิดขึ้นรอบตัวเราให้กลายเป็นโอกาส (Opportunity) และถ่ายทอดไปสู่แนวความคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และนวัตกรรม ยังเป็นตัวแปรที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงองค์กรด้านต่าง ๆ ในเชิงธุรกิจ ได้แก่ ความอยู่รอด การเจริญเติบโต การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ และ สมรรถนะหลัก ซึ่งนวัตกรรมไม่ใช่แค่การพัฒนาสินค้าใหม่เท่านั้น แต่เกี่ยวข้องกับการลดต้นทุน การแสวงหาแนวทาง การตอบสนองความต้องการของตลาด การยกระดับคุณภาพชีวิตและการสร้าง คุณภาพเพิ่มอีกด้วย ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยใช้แนวคิด ทฤษฎี องค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) ของ Becker (1964) ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ (1) กลยุทธ์และวิสัยทัศน์ (Strategy and Vision) (2) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure) (3) วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

#### 5. ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Performance)

ผลการดำเนินการทางธุรกิจ เป็นมุมมองในภาพรวมที่แสดงถึงผลลัพธ์การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร (Jing A. Zhang and Sara Walton, 2016) และเป็นตัวชี้วัดในการประเมินระดับของความสำเร็จ การดำเนินธุรกิจทุกอย่าง เพื่อมุ่งหวังผลกำไร เพราะเป็นผู้ผลิตสินค้า และให้บริการสู่ระบบเศรษฐกิจ (Juanita Gonzalez-Urbe, 2017) ผลการดำเนินงานทางธุรกิจหรือองค์กร จึงมีความหมายที่แตกต่างไปจากความหมายของประสิทธิผลองค์กร ในทางธุรกิจแล้วผลประกอบการองค์กร หมายถึงผลการดำเนินการ ในขั้นตอนสุดท้ายขององค์กร (Ultimate Performance) และผลการดำเนินงานมักจะได้รับการประเมินโดยการประมาณค่าของตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงาน เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เช่น ผลกำไร จำนวนของลูกค้า ค่าใช้จ่าย ความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดประสิทธิภาพและแนวคิดอื่น ๆ เช่น เป้าหมายของกระบวนการ และบทบาท มาตรการการปฏิบัติงาน ภายในองค์กรจริง เพื่อที่จะประเมินและคาดการณ์สถานการณ์ (Banjo Roxas, 2017) ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยใช้แนวคิด ทฤษฎี ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Performance) ของ Al Sawalqa (2011) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ (1) ผลการดำเนินงานด้านการเงิน (Financial performance) (และ) (2) ผลการดำเนินงานไม่ใช้การเงิน (Non-Financial performance) มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ของประเทศไทย”





## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีวิธีการวิจัย ดังนี้

**1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย** ประชากร คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจภาคบริการของประเทศไทย และเป็นสมาชิกสมาคมผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยภาคบริการ เท่านั้น ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 120 แห่ง (สำนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย, 2562) ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาถึง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสมเรล (LISREL) โดยการใช้เครื่องมือทางเทคนิคสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) การกำหนดอัตราส่วนกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ตามข้อเสนอของแฮร์และคณะ (Hair, et al. 1998) ที่นักสถิติวิเคราะห์ตัวแปรพหุนิยมใช้ คือ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 เท่า ของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งผู้วิจัยมีตัวแปรสังเกตได้ตามโมเดล จำนวน 17 ตัวแปร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสม จำนวน 340 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะพนักงานที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างานขึ้นไปแห่งละ 3 คนในสัดส่วนที่เท่ากัน เนื่องจากพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจบริการเหมือนกัน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมือนกัน จึงเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ ดังนั้นได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 360 คน

**2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 120 แห่ง ๆ ละ 3 คน โดยมีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป รวมจำนวนทั้งสิ้น 360 คน ทั้งนี้แบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)** ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนในปัจจุบัน

**ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Transformation)** มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิธี Likert Scale มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ประกอบด้วย

1. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการตลาด (Marketing Transformation)
2. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเงิน (Financial Transformation)
3. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านบุคลากร (People Transformation)
4. ด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านการปฏิบัติการ (Operation Transformation)

**ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology)** มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิธี Likert Scale มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ประกอบด้วย

1. ด้านความสามารถในการจัดหาเพื่อให้ได้มาซึ่งเทคโนโลยี (Acquisitive Capability)
2. ด้านความสามารถ ในการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินการ (Operative Capability)
3. ด้านความสามารถในการดัดแปลงเทคโนโลยีให้เหมาะสม (Adaptive Capability)
4. ด้านความสามารถในการทำนวัตกรรมเทคโนโลยี (Innovative Capability)

**ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นด้านระบบการทำงาน (Working System)** มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิธี Likert Scale มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ประกอบด้วย

1. ด้านระบบการบริหารจัดการ (Management System)
2. ด้านระบบการวางแผน (Planning System)
3. ด้านระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Control System)
4. ด้านระบบฐานข้อมูล (Database System)

**ตอนที่ 5 ระดับความคิดเห็นด้านองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization)** มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิธี Likert Scale มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ประกอบด้วย

1. ด้านกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ (Strategy and Vision)
2. ด้านโครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)
3. วัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture)

**ตอนที่ 6 ระดับความคิดเห็นด้านผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Performance)** มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิธี Likert Scale มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ประกอบด้วย

1. ด้านผลการดำเนินงานด้านการเงิน (Financial performance)
2. ด้านผลการดำเนินงานไม่ใช้การเงิน (Non-Financial performance)
3. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability)

ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะของยุทธ กัลยวรรณ (2545) ดังนี้

- เมื่อ  $IOC =$  ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence)  
 $R =$  คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ  
 $N =$  จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีการกำหนดคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญให้ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

และเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.6 นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ (ยุทธ กัลยวรรณ, 2545)

อนึ่ง ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุมของแบบสอบถาม ความเหมาะสมและความชัดเจนของการใช้ภาษา จาก ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พบว่า ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.85 ซึ่งค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.60 ขึ้นไป ดังนั้นข้อคำถามมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้และเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้ว ไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานระดับหัวหน้า ขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (ยุทธ กัลยวรรณ, 2545)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ	$\alpha$	=	ค่าความเชื่อมั่น
	n	=	จำนวนข้อ
	$S_i^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$S_x^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

อนึ่งผลจากการตรวจสอบความเชื่อมั่นของประเด็นคำถาม พบว่า ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.978 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป ดังนั้นข้อคำถามมีค่าความเชื่อมั่นที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้และเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด



### 3. การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของ SMET Model โดยรวม หลังจากการปรับแก้โมเดล

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
$\chi^2/df$ (30.64/56)	< 2.00	0.547	ผ่านเกณฑ์
CFI	$\geq 0.95$	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	$\geq 0.95$	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$\geq 0.90$	0.97	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.000	ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.05	0.011	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดล พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 6 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์ การยอมรับ คือค่าดัชนี  $\chi^2/df = 0.547$ , CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.97, RMSEA = 0.000 และ SRMR = 0.011 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าโมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

- 1) ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์  $\chi^2/df$  มีค่าเท่ากับ 0.547 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่าไค-สแควร์สัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 2.00
- 2) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ เนื่องจากค่า CFI มีค่า 0.95 ขึ้นไป
- 3) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ซึ่งผู้วิจัยพิจารณาค่า 2 ดัชนี คือ ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 และดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.97 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่า GFI และค่า AGFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 และค่า GFI ที่ยอมรับได้มีค่ามากกว่า 0.95 และค่า AGFI ที่ยอมรับได้มีค่ามากกว่า 0.90
- 4) ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.000 หมายถึง โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่า RMSEA มีค่าน้อยกว่า 0.05



5) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน โดยดัชนีที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการพิจารณา คือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) มีค่าเท่ากับ 0.011 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากมีค่าน้อยกว่า 0.05

4. ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย ที่ผู้วิจัยทำการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย และกำหนดให้เป็นโมเดลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยโปรแกรม LISREL เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Assessment of Model Fit) โดยดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบด้วย ดัชนีค่า Chi-Square,  $\chi^2/df$ , CFI, GFI, AGFI, RMSEA และ SRMR ดังนี้ (สุภมาส อังศุโชติ และคณะ, 2554)

1) ค่า Chi-Square ( $\chi^2$ -test) ค่าไค-สแควร์ เป็นค่าสถิติทดสอบที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการทดสอบว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์จริงตามสมมุติฐาน และตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยถ้าค่าไค-สแควร์ มีนัยสำคัญแสดงว่าโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่สอดคล้องกลมกลืนกัน

2) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2/df$ ) การพิจารณาค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ควรมีค่าน้อยกว่า 2.00 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Comparative Fit Index: CFI) การพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ โดย CFI ที่ดีควรมีค่า 0.90 ขึ้นไป แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์

4) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) ที่นิยมใช้และผู้วิจัยนำมาใช้ในการพิจารณา 2 ดัชนี คือ ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดล และดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้ไขแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) เป็นการแสดงถึงปริมาณความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดลปรับแก้ด้วยองศาความเป็นอิสระ โดยทั่วไปค่า GFI และค่า AGFI มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 ค่า ซึ่ง GFI และค่า AGFI ที่ยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90

5) ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน โดยค่า RMSEA ที่ดีมากควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือมีค่าระหว่าง 0.05 ถึง 0.08 หมายถึง โมเดลค่อนข้างสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าระหว่าง 0.08 ถึง 0.10 แสดงว่า โมเดลสอดคล้องกลมกลืน



กับข้อมูลเชิงประจักษ์เล็กน้อย และค่าที่มากกว่า 0.10 แสดงว่าโมเดล ยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

6) ดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน โดยดัชนีที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการพิจารณา คือ รากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR) เป็นค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standardized Residual) ซึ่งเป็นค่าความคลาดเคลื่อนหารด้วยค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่า (Estimated Standard Error) โดยควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงจะสรุปได้ว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ถ้าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกัน ผู้วิจัยจะต้องปรับโมเดล แล้วดำเนินการใหม่จนกว่าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะสอดคล้องกลมกลืนกัน

## ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ของประเทศไทย ครั้งนี้ มีผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ของประเทศไทย**

ผลการวิจัย พบว่า ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ อยู่ในระดับมาก ด้านระบบการทำงานในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการทำงาน อยู่ในระดับมาก ด้านองค์กรแห่งนวัตกรรม ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์กรแห่งนวัตกรรม อยู่ในระดับมาก ด้านผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานทางธุรกิจ อยู่ในระดับมาก

**วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย**

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และปัจจัยด้านระบบการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านองค์กรแห่งนวัตกรรม และปัจจัยด้านองค์กรแห่งนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อปัจจัยด้านผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ทั้งนี้ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และปัจจัยด้านระบบการทำงานมีอิทธิพลทั้งทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

จากการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ของประเทศไทย (อิทธิพล ทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม) พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพประกอบที่ 2 และตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย  
SMEs Model

เหตุ ผล	INN			PER		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
DIG	0.35 (0.12)	-	0.35 (0.12)	0.23 (0.10)	0.12 (0.11)	0.11 (0.15)
TRA	0.31 (0.16)	-	0.31 (0.16)	0.41 (0.13)	0.10 (0.10)	0.31 (0.16)
SYS	0.87 (0.12)	-	0.87 (0.12)	0.44 (0.09)	0.28 (0.26)	0.16 (0.27)
INN	-	-	-	0.33 (0.29)	-	0.33 (0.29)

$$\chi^2 = 30.64, df = 56, P = 0.99770, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.97, SRMR = 0.011$$

ตัวแปร	DIG1	DIG2	DIG3	DIG4	TRA1	TRA2	TRA3	TRA4	SYS1	SYS2	SYS3	SYS4
ความเที่ยง	0.70	0.63	0.74	0.74	0.65	0.77	0.40	0.40	0.84	0.58	0.73	0.68
ตัวแปร	INN1	INN2	INN3	PER1	PER2							
ความเที่ยง	0.68	0.61	0.61	0.78	0.72							

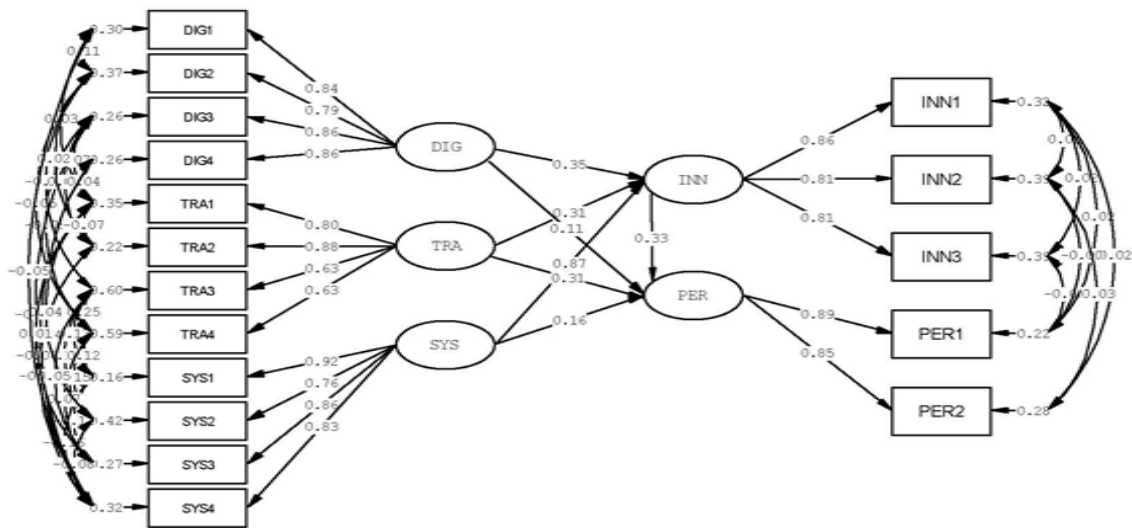
สมการโครงสร้างของตัวแปร	INN	PER
R <sup>2</sup>	0.83	0.70

เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง					
ตัวแปรแฝง	DIG	TRA	SYS	INN	PER
DIG	1.00				
TRA	0.85**	1.00			
SYS	0.79**	0.86**	1.00		
INN	0.62**	0.79**	0.89**	1.00	
PER	0.70**	0.79**	0.80**	0.77**	1.00

หมายเหตุ \*\* p < .01

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม พบว่า ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (PER) ได้รับอิทธิพลรวมจากระบบการทำงาน (SYS) สูงสุด โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.44 เป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.16 และเป็นอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.28 รองลงมา คือ การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (TRA) โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.41 เป็นทางตรงเท่ากับ 0.31 เป็นอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.10 องค์กรแห่งนวัตกรรม (INN) โดยมีขนาดอิทธิพลรวมซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด เท่ากับ 0.33 และเทคโนโลยีดิจิทัล (DIG) โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.23 เป็นอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.11 เป็นอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.12 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ องค์กรแห่งนวัตกรรม (INN) ยังได้รับอิทธิพลจาก ระบบการทำงาน (SYS) เทคโนโลยีดิจิทัล (DIG) และการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (TRA) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.87, 0.35 และ 0.31 ตามลำดับ โดยเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร แสดงได้ดังภาพประกอบที่ 2



Chi-Square=30.64, df=56, P-value=0.99770, RMSEA=0.000

ภาพประกอบที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย SMEs Model

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 เพื่อทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์ของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า แบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์





## สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ของประเทศไทย ครั้งนี้ มีข้อค้นพบที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

การศึกษาปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ของประเทศไทย ประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญ 5 องค์ประกอบหลัก คือ องค์ประกอบด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ องค์ประกอบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล องค์ประกอบด้านระบบการทำงาน องค์ประกอบด้านองค์กรแห่งนวัตกรรม และองค์ประกอบด้านผลการดำเนินงานทางธุรกิจ จากการวิเคราะห์โมเดลปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ของประเทศไทย พบว่า โมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีนัยสำคัญทางสถิติทุกค่า โดยองค์ประกอบปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ของประเทศไทยที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า มีความสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Serrano (2016) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ และความสามารถของเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุดหากได้มีการนำมาใช้อย่างเหมาะสมกับองค์กรนั้นวิเคราะห์พบประเด็นที่สำคัญ 3 ประเด็นประกอบด้วย (1) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรซึ่งต้องนำมาใช้ทุกหน่วยงานภายในองค์กรนั้นเช่นใช้ในการบันทึกข้อมูลการประมาณการใช้วัตถุดิบการคำนวณต้นทุนการจัดเก็บสินค้าและวัสดุอุปกรณ์การซ่อมบำรุงเครื่องจักร (2) การพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนั้นจากการศึกษาและวิเคราะห์พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องทั้ง Hardware Software รวมทั้งความสามารถของผู้ใช้ด้วยต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความแม่นยำและรวดเร็วในการใช้ประโยชน์ (3) ต้องสามารถนำมาใช้ในการสื่อสารกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายต้องสามารถใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์กรได้ด้วย จะช่วยให้การปฏิบัติงานรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้นนอกจากนี้หากองค์กรแต่ละองค์กรใช้การสื่อสาร ด้วยระบบ Internet ได้จะยิ่งช่วยให้องค์กรสามารถสื่อสารกันได้รวดเร็วและมีข้อมูลที่แม่นยำยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Burton-& Grange (2012) ที่ได้ทำการศึกษาการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการตัดสินใจลงทุนด้านเทคโนโลยี(Investment Decision) ชีตความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง (Intermediate) บริษัทมีการวางแผนธุรกิจและเทคโนโลยีในอนาคต เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมและมีการศึกษาความเหมาะสม ความคุ้มค่า และความเป็นไปได้ระหว่างเทคโนโลยีหรือเครื่องจักรใหม่จากต่างประเทศ เครื่องมือสอง และเครื่องจักร ที่ประกอบภายในประเทศ 2) ด้านการเตรียมความพร้อมและบริหารจัดการโครงการ (Project Preparation & Implementation) ชีตความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง (Intermediate) บริษัทมีความสามารถในการบริหารโครงการ ยกตัวอย่างเช่น การตั้งโรงงานใหม่ในต่างจังหวัด ทางบริษัทได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ



กำหนดแผนการจัดการโครงการ ควบคุมความคืบหน้าของโครงการ และแก้ไขปัญหาเมื่อมีการล่าช้าเกิดขึ้นด้วยตนเอง ซึ่งความสามารถทางเทคโนโลยีนี้สามารถทำให้องค์กรสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้

ด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Andre Hanelt, Sebastian Busse & Lutz M. Kolbe (2017) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ไปสู่ความยั่งยืน: การสำรวจผลกระทบของการสนับสนุน IS ต่อการมีส่วนร่วมของนวัตกรรมเชิงนิเวศเศรษฐกิจ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis: SEM) ที่นำไปสู่การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ (Path Analysis) ทดสอบโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อประเมินความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิจัยพบว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ด้านระบบการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alter (2011) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระบบการทำงานและระบบความคิดในการดำเนินธุรกิจอย่างมืออาชีพ งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งใช้ Factor Analysis และ Path Analysis เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิดผลการวิจัยพบว่า โมเดลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีนัยสำคัญทางสถิติทุกค่า

ด้านองค์กรแห่งนวัตกรรมสอดคล้องกับงานวิจัยของ Srivastava (2011) ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งนวัตกรรมผ่านการเรียนรู้ขององค์กรในการปรับตัวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงกับกลยุทธ์และข้อได้เปรียบในการแข่งขัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม (MTI) การตรวจสอบโครงสร้าง สภาพแวดล้อมและทรัพยากรขององค์กร ของการจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม (MTI) โดยเฉพาะ สำหรับองค์กรที่มีการตรวจสอบการจัดตำแหน่งของ MTI กับกลยุทธ์และข้อได้เปรียบในการแข่งขัน ผลการวิจัยพบว่า การจัดตั้งโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ ต้องเหมาะสมกับระดับของ MTI ปัจจัยสำคัญของความสำเร็จที่เป็นข้อดี คือ กระบวนการบริหารเชิง กลยุทธ์จะทำให้การปรับเปลี่ยนโครงสร้างสอดคล้องกับสภาพการแข่งขัน และจำเป็นที่จะต้องเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมที่มีอยู่ การจัดการความขัดแย้ง การเติบโตเชิงรุกที่มีข้อจำกัด การรับรู้ข้อมูลเพิ่มเติมเป็นสิ่งจำเป็น การสื่อสารทั้งแนวตั้งและแนวนอนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการจัดตั้ง และสนับสนุนกระบวนการในการอำนวยความสะดวกให้พนักงานให้แน่ใจและทราบเป็นอย่างดีว่าเป็นส่วนหนึ่งของนวัตกรรม และวัฒนธรรมการเปลี่ยนแปลงจะช่วยให้เกิดความมั่นใจ และเชื่อได้ว่า สอดคล้องกับความ ต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วารุณี กุศลรัตน์วิจิตร (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ประเภทบริการ) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทบริการ ในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุดโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านสารสนเทศ ด้านกระบวนการ



ด้านการวางแผน ด้านคน และด้านภาวะผู้นำ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทบริการ ในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ด้านลูกค้า การเรียนรู้และพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงิน ผลการศึกษา นวัตกรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กรเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของผลการดำเนินงาน พบประเด็นสำคัญที่ว่านวัตกรรมทางธุรกิจด้านภาวะผู้นำและด้านคน ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ ภูใหม่ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร บริบท ธนาคารพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรร่วมกันส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมของธนาคารพาณิชย์ไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่นวัตกรรมองค์กรมีองค์ประกอบ คือการมีความคิดสร้างสรรค์และการบริหารจัดการภายในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด รองลงมาคือ การสร้างแรงจูงใจและโครงสร้างองค์กร ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยภายนอกส่งผลทางอ้อมต่อการสร้างนวัตกรรม โดยส่งผลผ่านนวัตกรรมองค์กร ซึ่งปัจจัยภายนอกมีองค์ประกอบคือการจัดจ้างองค์กรภายนอกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด รองลงมาคือ เทคโนโลยีและลูกค้า ตามลำดับ

ด้านผลการดำเนินงานทางธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Atilla Buyukcoban (2017) ที่ศึกษาผลกระทบของรูปแบบความเป็นผู้นำในการทำธุรกรรมต่อผลการดำเนินงานธุรกิจ SMEs ในแทนซาเนีย การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดความแข็งแกร่งและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบความเป็นผู้นำการทำธุรกรรมและผลการดำเนินงานของ SMEs ในแทนซาเนีย และเพื่อกำหนดความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบความเป็นผู้นำการทำธุรกรรมและผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในแทนซาเนีย ตลอดจนเพื่อศึกษาขอบเขตสไตล์ความเป็นผู้นำของทรานแซกชันทำนายการเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพของ SMEs ในแทนซาเนียและที่สัมพันธ์ความสำคัญของสไตล์ความเป็นผู้นำของทรานแซกชันเป็นตัวทำนาย ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ของการศึกษาค้นคว้านี้พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความเป็นผู้นำในการทำธุรกรรมของ SMEs ในแทนซาเนีย นอกจากนี้ยังพบว่ารูปแบบความเป็นผู้นำของทรานแซกชันเป็นตัวทำนายที่สำคัญระดับปานกลางสำหรับการดำเนินธุรกิจของ SMEs ในแทนซาเนีย

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาดังกล่าว ทำให้ผู้บริหารขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ได้เข้าใจถึงปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจมากยิ่งขึ้น และผลการวิจัยที่ได้นี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดนโยบายทั้งในระดับมหภาคและระดับจุลภาค เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของ



ผู้ประกอบการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในทางปฏิบัติได้มากยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยซึ่งมีการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันย้อนปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย กับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ดังนั้นควรมีองค์ประกอบดังกล่าวไปใช้ในการวิจัยในบริบทอื่นต่อไปไม่ว่าจะเป็นการศึกษาต่อบริษัทภาครัฐและองค์กรภาคเอกชนอื่น ๆ เพื่อจะได้เห็นถึงองค์ประกอบที่อาจมีความสำคัญแตกต่างจากผลการวิจัยซึ่งปรากฏในบทความนี้

3. การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย

4. การวิจัยครั้งต่อไป อาจใช้เทคนิคการวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) เพื่อศึกษาแบบจำลองปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการ ของประเทศไทย ที่คาดหวังในอนาคต เพราะเทคนิคการวิจัยแบบ EDFR เป็นการวิจัยที่ใช้ข้อเท็จจริงในอดีตมาแก้ปัญหาในอนาคต เป็นเทคนิคการวิจัยเพื่อการสร้างภาพอนาคตจากฉันทามติของคณะผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประเมินสถานการณ์ในปัจจุบันและบ่งชี้ผลกระทบที่เป็นไปได้ในแต่ละทางเลือก เพื่อเตรียมรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและเพื่อวางแผนอนาคตไปในแนวทางที่พึงประสงค์

## เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ภูใหม่. (2559). “การศึกษาปัจจัยสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร บริบท ธนาคารพาณิชย์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันทร์เพ็ญ วรรณรักษ์. (2560). “แบบจำลองความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ในประเทศไทย” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย ด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มรกต จันทร์กระพ้อ. (2562). “การสร้างองค์การแห่งนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศขององค์กร.” วารสารนักบริหาร Executive Journal 39, 1: 52-66.
- ยุทธ กัลยวรรณ. (2545). พื้นฐานการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วารุณี กุลรัตนาวิจิตรา. (2560). “ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ประเภทบริการ).” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2554). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เจริญดีมีนคองการพิมพ์.



- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2562). เกี่ยวกับ สสว. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2563, จาก <http://www.sme.co.th>.
- Adams, R. L., Bessant, J., & Phelps, R. (2006). "Innovation management measurement: A Review. International." *Journal of Management Review*28, 1: 21-47.
- Alter, S. (2013). "Work System Theory: Overview of Core Concepts, Extensions, and Challenges for the Future," *Journal of the Association for Information Systems*14, 2: 72-121.
- Al Sawalqa, F. A. H. (2011). "The changing role of management accounting: assessment of the impact of financial and non-financial performance measures usage on organizational performance in Jordan." Doctoral dissertation Murdoch University.
- Atila, B. (2017). "Exploring the effect of business performance on small and micro Enterprises to establish an internal control committee a binary logistic regression model." *Strategic Management Journal*12, 8: 473-486.
- Andre, H. & Lutz, M. (2017). "Driving business transformation toward sustainability: exploring the impact of supporting IS on the performance contribution of eco-innovations." *Systems J*27, 3: 463–502.
- Becker, G. S. (1964). "Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education." New York: National Bureau of Economic Research.
- Banjo, R. (2017). "Effects of Entrepreneurial and Environmental Sustainability Orientations on Firm Performance: A Study of Small Businesses in the Philippines." *Journal of Small Business Management*55, 51: 163–178.
- Burton-J., A., & Grange, C. (2012). "From Use to Effective Use: A Representation Theory Perspective." *Journal of Information Systems Research*24, 3: 632-658.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective.* (7th ed.) Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Jing, A. (2016). "Eco-innovation and business performance: the moderating effects of environmental orientation and resource commitment in green-oriented SMEs." *R&D Management* 47, 5: 26-40.
- John, L. (2018). "Towards digital transformation: Lessons learned from traditional organizations." *Journal of Strategic Change*27, 2:101–109.
- Juanita, G. (2017). "The Effects of Business Accelerators on Venture Performance: Evidence from Start-Up Chile." *Journal of permission*31, 4: 1566-1603.



- Laundy, P. (2006). An innovation discipline model. Retrieved July 22, 2020, from [http://www. bpminstitute. org/articles/article/article/an-innovation-discipline-model.html](http://www.bpminstitute.org/articles/article/article/an-innovation-discipline-model.html)
- Niederman, F., & March, S. (2014). “Moving the work system theory forward.” *Journal of the Association for Information Systems*15, 6: 346-356.
- Schumacker, R. E. & Lomax, R. G. (2010). *A beginner’s guide to structural equation modeling*. (3rd ed.). New York, NY: Taylor & Francis.
- Serrano, C. (2016). “The Compensatory Interaction between User Capabilities and Technology Capabilities in Influencing Task Performance: An Empirical Assessment in Telemedicine Consultations.” *MIS Quarterly*40, 3: 597-621.
- Srivastava, M. (2011). “A Case Study and Survey-Based Assessment of the Management of Innovation and Technology.” *J. Technol. Manag Innov.*6, 3: 45-56.
- Sune, D. M. (2014). “Political Maneuvering During Business Process Transformation: A Pluralist Approach.” *Journal of the association for Information Systems*18, 3: 173 – 205.