

ทุนทางปัญญาและนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร
Intellectual Capital And Service Innovation Affect To The Success Of Small
And Medium Businesses (SMEs) in Chumphon Province

ชลิตา แดงสกล^{1*} และ ชัญญภัค หล้าแหล่ง²
Chalita Dangsakol^{1*} and Assoc. Chanyaphak Lalaeng²

Email: chalita.faai@gmail.com and chanyaphak.la@kmitl.ac.th

^{1*} นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

² อาจารย์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang Business School,

King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, Bangkok 10520 Thailand

*Corresponding Author E-mail: ¹chalita.faai@gmail.com

Received: March 18, 2022. Revised: March 28, 2022. Accepted: July 19, 2022.

ABSTRACT

The research objectives were to 1) study intellectual capital, service innovation, and the success of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Chumphon Province, 2) study intellectual capital affecting the success of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Chumphon Province, and 3) study service innovations affecting the success of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Chumphon Province by using a questionnaire as a tool to collect data from a sample of 325 SMEs. The descriptive statistics were used in the study. One-way ANOVA and Multiple Regression were used to test hypotheses. The statistical significance level was set at .05.

According to the findings, the majority of respondents (172) were males between the ages of 41 and 50. The company with more than 16 - 30 employees. The type of business discovered to be a service type with a period of 6-8 years from the start of business to the present. The general public's perception of intellectual capital in Small and Medium Enterprises (SMEs) in Chumphon province was moderate. with a statistically significant level of .05., hypothesis testing revealed that intellectual capital in human capital, structural capital, relational capital, information services innovation, process service innovation, and technology service innovation had a positive impact on the success of SMEs in Chumphon Province.

Keywords: Intellectual capital, Service Innovation, Small and medium enterprises (SMEs)

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทุนทางปัญญา, นวัตกรรมบริการ และความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร 2) ศึกษาทุนทางปัญญาที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร 3) ศึกษานวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร จำนวน 325 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ One-way ANOVA และ Multiple Regression กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 ปี - 50 ปี ขนาดของธุรกิจส่วนใหญ่เป็นกลุ่มมีลูกจ้าง 16-30 คน ประเภทของธุรกิจส่วนใหญ่ เป็นประเภทบริการ ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถาม จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทุนทางปัญญาทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ทุนมนุษย์, ทุนโครงสร้าง และทุนความสัมพันธ์ ประกอบกับ นวัตกรรมบริการ ทั้ง 4 ด้าน ที่ประกอบด้วย ด้านข้อมูลสารสนเทศ, ด้านกระบวนการ, ด้านเทคโนโลยี และด้านสภาพแวดล้อม มีความสำคัญเท่ากัน ทำให้ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ทุนทางปัญญา, นวัตกรรมบริการ, วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1. บทนำ

ในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก ในแง่ของการสร้างรายได้ในปี 2561 ประเทศไทยมีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) เท่ากับ 15,452,882 ล้านบาท มาจากมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 6,551,718 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 42.4 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ด้านการจ้างงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีการจ้างงานจำนวน 12,155,647 ราย หรือร้อยละ 82.22 ของจำนวนการจ้างงานทั้งหมดในประเทศไทย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2562) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ของระบบเศรษฐกิจไทยที่มีบทบาทสำคัญในการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก นั่นคือ 1) เป็นแหล่งอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีความสำคัญต่อธุรกิจขนาดใหญ่ทั้งในแง่การเป็นผู้ผลิตวัตถุดิบ ผู้จัดจำหน่าย และผู้บริโภค โดยเฉพาะลักษณะการรับช่วงการผลิต 2) เป็นแหล่งสร้างงานสร้างอาชีพ เนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีการกระจายอยู่ทั่วไปเป็นจำนวนมากและหลากหลายสาขาอาชีพ จึงสามารถรองรับแรงงานทั้งภาคเกษตรกรรม แรงงานที่ถูกยกเลิกจ้างจากกิจการขนาดใหญ่ แรงงานใหม่ ที่เพิ่งจบจากเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ไปสู่ชนบทอย่างยั่งยืนต่อไป 3) ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่ม ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีทรัพยากรหลากหลาย โดยเฉพาะทรัพยากรทางการเกษตร วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ จึงดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องกับการนำสินค้าทางการเกษตรมาแปรรูปเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม 4) เป็นจุดเริ่มต้นในการลงทุน เนื่องจากธุรกิจใช้เงินทุนในการก่อตั้งไม่มากนัก 5) เป็นแหล่งพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานและการประดิษฐ์และคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นกิจการที่จัดตั้งขึ้น บนพื้นฐานของความเป็นอิสระ ความถนัดและความชอบของผู้ประกอบการ โดยพยายามที่จะสร้างสรรค์ผลงานของตนเอง 6) เป็นการป้องกันการผูกขาดในระบบเศรษฐกิจเนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ช่วยทำให้เกิดการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันที่เป็นธรรม และจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม

นอกจากนี้ สิ่งที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ต้องพยายามพัฒนาปรับปรุงให้ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้จะต้องมีการพัฒนานวัตกรรม (Innovation) ซึ่งหมายถึง การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ หรือ

พัฒนาสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ การเปลี่ยนกระบวนการผลิตให้ดีขึ้น การเสาะหาตลาดใหม่ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบธุรกิจ การแสวงหาทรัพยากรใหม่ เช่น วัตถุดิบ โดยนวัตกรรมจะเป็นสิ่งสำคัญของ องค์การที่สร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Schumpeter, 1934; Christensen & Raynor, 2003; The organization of economic co-operation and development, 2005) โดยเฉพาะนวัตกรรมบริการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ภาคการบริการ ซึ่งนวัตกรรมบริการ (Service Innovation) หมายถึง กลยุทธ์ที่ใช้กระบวนการทางธุรกิจร่วมกับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาประยุกต์ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กรภายใต้แนวคิดของ Co-creation ให้ได้ผลอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การออกแบบกระบวนการที่สร้างสรรค์ข้อเสนอ (Offering) ใหม่ๆ และทำให้เกิดคุณค่า (Value) แก่ผู้บริโภคหรือลูกค้า ประกอบด้วย (1) ด้านข้อมูลสารสนเทศ (2) ด้านกระบวนการ (3) ด้านเทคโนโลยี และ (4) ด้านเทคโนโลยี (กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2556; Hertog, 2000)

จากความสำคัญของทุนทางปัญญาหรือความรู้ความสามารถความชำนาญเฉพาะทาง อันเป็นทรัพยากรที่มีอยู่ในทุนมนุษย์ มาเป็นประยุกต์ใช้เพื่อสร้างสินค้าและบริการ สร้างนวัตกรรมใหม่ การปรับปรุงกระบวนการเพื่อที่จะตอบสนองตลาดให้ได้ และ ความสำคัญของนวัตกรรมบริการ หรือกลยุทธ์ที่ใช้กระบวนการทางธุรกิจร่วมกับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้ได้ผลอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การการสร้างข้อเสนอ (Offering) ใหม่ๆ และทำให้เกิดคุณค่า (Value) แก่ผู้บริโภคหรือลูกค้าของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย “ทุนทางปัญญา และนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร” โดยที่เลือกศึกษาพื้นที่ในจังหวัดชุมพร เพราะจังหวัดชุมพร เป็นต้นแบบธุรกิจที่มีศักยภาพในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจระดับจังหวัด ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญและต้องการที่จะศึกษาภาพรวมของจังหวัด เพื่อทราบผลกระทบของทุนทางปัญญา และนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในการบริหารจัดการธุรกิจ โดยการจัดการทุนทางปัญญา และเสริมสร้างนวัตกรรมบริการที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตลอดจนเป็นแนวทางในการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของหน่วยงานภาครัฐต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

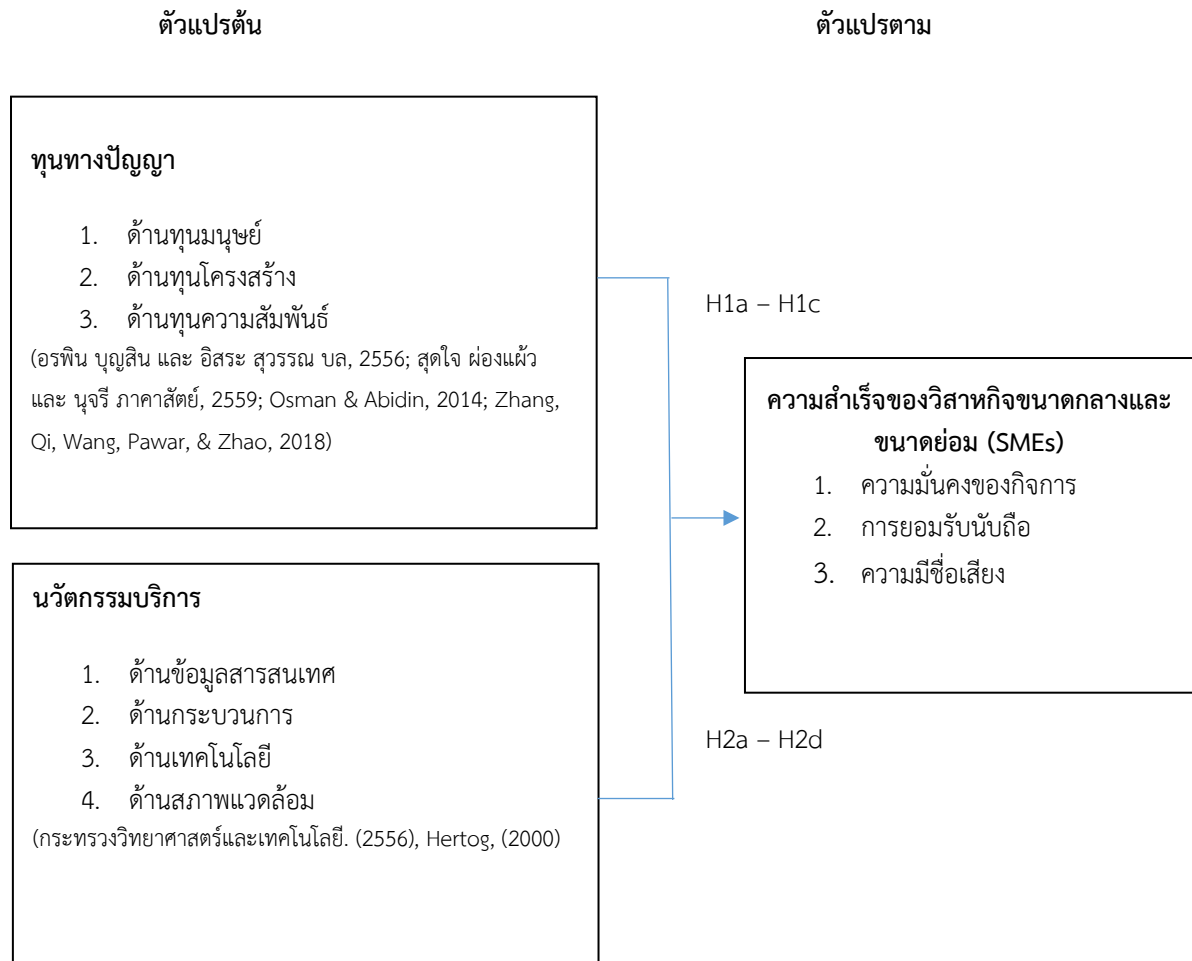
- 2.1 เพื่อศึกษาทุนทางปัญญา นวัตกรรมบริการ และความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร
- 2.2 เพื่อศึกษาทุนทางปัญญาที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร
- 2.3 เพื่อศึกษานวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร

3. สมมติฐานการวิจัย

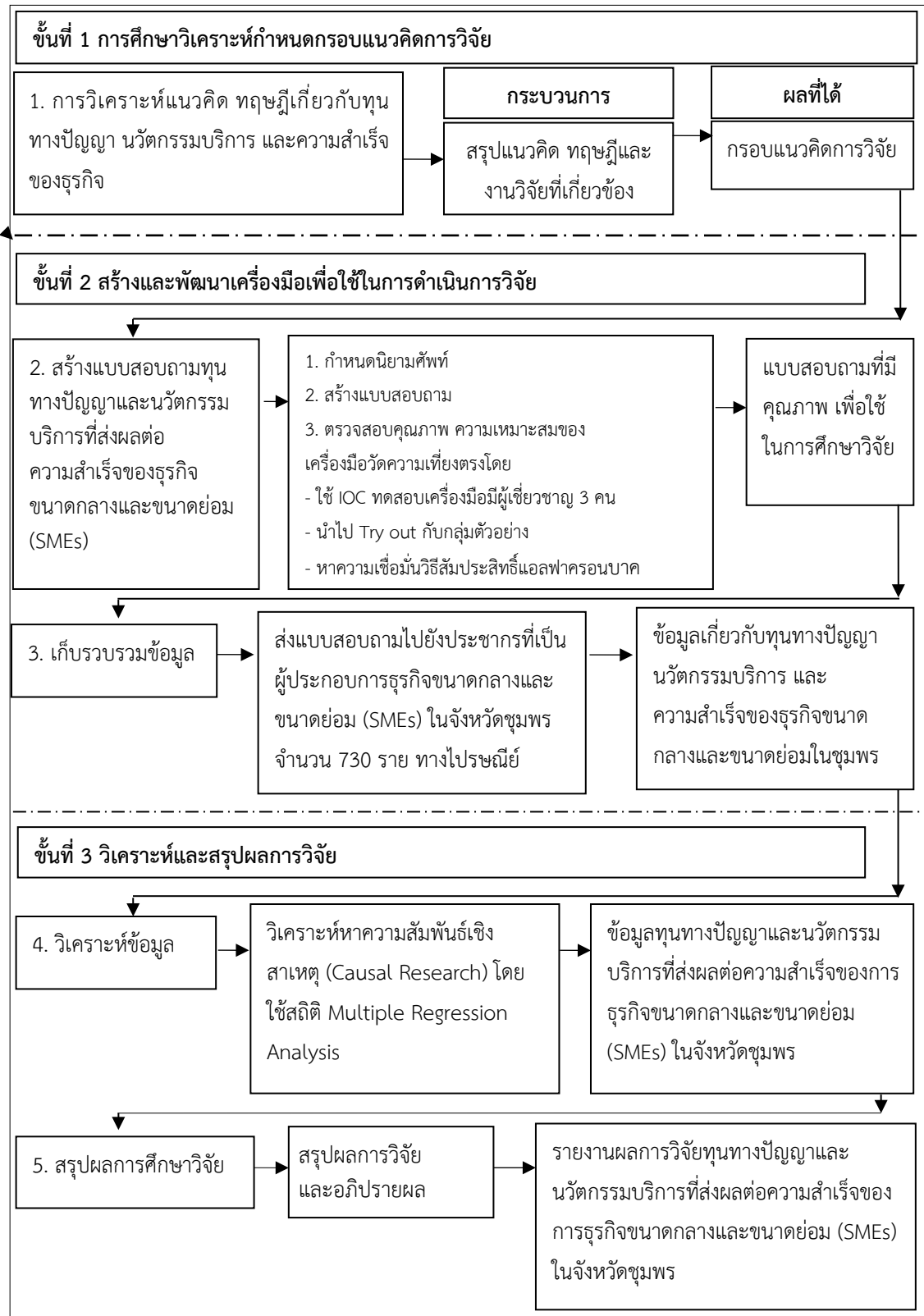
- 3.1 สมมติฐานที่ H1a – H1c
 - 3.1.1 ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร
 - 3.1.2 ทุนทางปัญญาด้านทุนโครงสร้างส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร
 - 3.1.3 ทุนทางปัญญาด้านทุนความสัมพันธ์ ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร
- 3.2 สมมติฐานที่ H2a – H1d
 - 3.2.1 นวัตกรรมบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร

- 3.2.2 นวัตกรรมบริการด้านกระบวนการ ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร
- 3.2.3 นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร
- 3.2.4 นวัตกรรมบริการด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 2 แสดงแนวคิดขั้นตอนการวิจัย

5. ทบทวนวรรณกรรม

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) คือ ความรู้ ความสามารถในการเรียนรู้ ความเชี่ยวชาญ เฉพาะ ทักษะ และประสบการณ์ที่แต่ละตัวบุคคลได้สะสมไว้ และยังสามารถเรียนรู้จากคนอื่น นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ให้ตัวเอง ให้กับผู้อื่น ให้กับการปฏิบัติงานในองค์กรได้ ถือได้ว่าเป็นองค์ความรู้ที่เป็นทรัพยากรที่มองไม่เห็นที่มีอยู่ภายใน องค์กร ที่ถือเป็นองค์ประกอบในการสร้างมูลค่าให้กับองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ทุนมนุษย์ ทุนโครงสร้าง ทุนความสัมพันธ์ และ สินทรัพย์ที่ลงทุนในธุรกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ที่เป็นตัวผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้คำจำกัด ความ จึงมีความหมายแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคล [23]

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ หมายถึง การนำความคิดและแนวทางการดำเนินงาน และเข้าใจถึงความต้องการ ของผู้ใช้บริการ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาสินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ที่แตกต่างกัน หรือกิจกรรมใหม่ๆ เพื่อ ตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความต้องการอันหลากหลายของลูกค้า โดยการบูรณาการศักยภาพการบริหาร จัดการขององค์กร รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าของบริการ กลยุทธ์ที่ใช้กระบวนการทาง ธุรกิจร่วมกับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาประยุกต์ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กรภายใต้ แนวคิดของ Co-creation ให้ได้ผลอย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การออกแบบกระบวนการที่สร้างสรรค์ข้อเสนอ (Offering) ใหม่ๆ และทำให้เกิดคุณค่า (Value) แก่ผู้บริโภคหรือลูกค้า ประกอบด้วย ข้อมูลสารสนเทศ กระบวนการ เทคโนโลยี และ สภาพแวดล้อม [8]

5.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการวางแผนดำเนินธุรกิจ ให้มีความเสี่ยงอยู่ใน ระดับที่ควบคุมได้และให้ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจในธุรกิจ สามารถควบคุมมาตรฐานสินค้าและการให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่ ลูกค้าและได้รับการตอบสนองจากลูกค้าในทางที่ดี ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการและซื้อสินค้าอีกครั้ง มีการแนะนำบอกต่อ ลูกค้าคนอื่นๆ ให้มาใช้บริการและซื้อสินค้า ทำให้เกิดการมั่นคงของกิจการ สามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างต่อเนื่อง [15]

5.4 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) หมายถึง ธุรกิจที่เป็นอิสระที่ดำเนินกิจกรรมทางด้านการผลิต จำหน่าย ขนาดย่อม มีเอกชนเป็นเจ้าของดำเนินการโดยเจ้าของเอง ไม่เป็นเครื่องมือของธุรกิจใด ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลหรือการ ควบคุมของบุคคลหรือธุรกิจอื่น มีต้นทุนในการดำเนินการต่ำและมีพนักงานจำนวนไม่มาก โดยครอบคลุมกิจการ 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ กิจการการผลิต กิจการการค้า และกิจการบริการ สำหรับลักษณะของธุรกิจของ SMEs แบ่งออกเป็น ภาคการผลิต ใน ธุรกิจขนาดย่อม การจ้างงานไม่เกิน 5 คน รายได้ไม่เกิน 1.8 ล้านบาท และการจ้างงานไม่เกิน 50 คน รายได้ไม่เกิน 100 ล้าน บาท ส่วนในธุรกิจขนาดกลาง การจ้างงานไม่เกิน 200 คน รายได้ไม่เกิน 500 ล้านบาท และภาคการค้าและบริการผลิต ใน ธุรกิจขนาดย่อม การจ้างงานไม่เกิน 5 คน รายได้ไม่เกิน 1.8 ล้านบาท และการจ้างงานไม่เกิน 30 คน รายได้ไม่เกิน 50 ล้าน บาท ส่วนในธุรกิจขนาดกลาง การจ้างงานไม่เกิน 100 คน รายได้ไม่เกิน 300 ล้านบาท [21]

6. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทุนทางปัญญาและนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบสาเหตุที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ความสำเร็จของการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยใช้เทคนิควิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหตุและตัวแปรผล (Cause - and Effect Relationships) เพื่อสร้างรูปแบบความสำเร็จของการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร ที่สอดคล้องกับองค์ความรู้เชิงทฤษฎีและผลการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็น ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร จำนวน 325 คน และผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2564 - สิงหาคม 2564 โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ทุนทางปัญญาของวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร 3) นวัตกรรมบริการในการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร 4) ความสำเร็จของการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร วิเคราะห์ข้อมูล ทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ One-way ANOVA

7. ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 ปี - 50 ปี จำนวน 172 คน ส่วนใหญ่ระดับการศึกษา อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 242 คน ขนาดของธุรกิจส่วนใหญ่เป็นกลุ่มมีลูกจ้างไม่เกิน 15 คนจำนวน 148 คน ประเภทของธุรกิจส่วนใหญ่ เป็นประเภทบริการ จำนวน 123 คน จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจถึงปัจจุบัน ส่วนใหญ่มีระยะเวลา 6 – 8 ปี จำนวน 143 คน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 2 ทุนทางปัญญาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.03, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดี โดยทุนเชิงความสัมพันธ์และ ด้านทุนมนุษย์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.04, S.D.= 0.79) รองลงมา ด้านทุนโครงสร้าง ($\bar{X}$ = 4.01, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 นวัตกรรมบริการในการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.17, S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดี โดยด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.31, S.D.=1.21) รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}$ = 4.25, S.D. = 0.65) ด้านกระบวนการ ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = 0.74) และด้านข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X}$ = 4.00, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความสำเร็จของการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 4.32, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดี โดยความมีชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.35, S.D.= 0.65) รองลงมา คือ การยอมรับนับถือ ($\bar{X}$ = 4.33, S.D. = 0.63) และความมั่นคงของกิจการ ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ H1a – H1c ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ ทุนทางปัญญาด้านทุนโครงสร้าง ทุนทางปัญญาด้านทุนความสัมพันธ์ ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร

ระดับความคิดเห็น	ทุนทางปัญญา		
	ด้านทุนมนุษย์	ด้านทุนปัญญา	ด้านทุนความสัมพันธ์
สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	One-way ANOVA		
ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร	0.001**	0.001**	0.000**

****P < .01**

จากตารางที่ 1 พบว่า ทุนทางปัญญา ได้แก่ ด้านทุนมนุษย์ ด้านทุนโครงสร้าง ด้านทุนความสัมพันธ์ ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ H2a – H1d นวัตกรรมบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร

ระดับความคิดเห็น	ทุนทางปัญญา			
	ด้านข้อมูล สารสนเทศ	ด้านกระบวนการ	ด้านเทคโนโลยี	ด้าน สภาพแวดล้อม
สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	One-way ANOVA			
ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัด ชุมพร	0.000**	0.000**	0.000**	0.000**

**P < .01

จากตารางที่ 2 พบว่า นวัตกรรมบริการ ได้แก่ ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของสมมติฐานที่ 1 H1a – H1c : ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร

ทุนทางปัญญา	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error			
Constant	1.177	0.150		7.831	0.000
1. ทุนมนุษย์	0.393	0.046	0.465	8.456	0.000
2. ทุนโครงสร้าง	0.233	0.044	0.280	5.254	0.000
3. ทุนความสัมพันธ์	0.059	0.029	0.096	2.022	0.044
R = 0.740 ^a R ² = 0.548 Adj R ² = 0.543 F = 117.865 Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 **ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของทุนทางปัญญา ประกอบด้วย ทุนมนุษย์ ทุนโครงสร้าง และทุนความสัมพันธ์ ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.465$, $p < 0.01$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1a ทุนทางปัญญาด้านทุนโครงสร้าง ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.280$, $p < 0.01$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1b ทุนทางปัญญาด้านทุนความสัมพันธ์ ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.096$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H1c

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระทุนทางปัญญาทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ทุนมนุษย์ ทุนโครงสร้าง และทุนความสัมพันธ์ มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร ได้ร้อยละ 54.8 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.177 + 0.393 X_1 + 0.233 X_2 + 0.059 X_3$$

$$\hat{Z} = 0.465 Z_1 + 0.280 Z_2 + 0.096 Z_3$$

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของสมมติฐานที่ 2 H2a – H2c: นวัตกรรมบริการ ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในจังหวัดชุมพร

นวัตกรรมบริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.053	0.173		6.068	0.000
1. ข้อมูลสารสนเทศ	0.181	0.060	0.186	3.039	0.003
2. กระบวนการ	0.195	0.057	0.240	3.396	0.001
3. เทคโนโลยี	0.244	0.057	0.286	4.303	0.000
4. สภาพแวดล้อม	0.090	0.061	0.100	1.468	0.143
R = 0.721 ^a R ² = 0.520 Adj R ² = 0.514 F = 78.939 Sig = 0.000					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของนวัตกรรมบริการ ประกอบด้วย ข้อมูลสารสนเทศ กระบวนการ เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร เพื่อทดสอบสมมติฐานผลการวิเคราะห์ พบว่า นวัตกรรมบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.186$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2a นวัตกรรมบริการด้านกระบวนการ ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.240$, $p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2b นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.286$, $p < 0.01$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2c และนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร ($\beta = 0.100$, $p > 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ H2d

ทั้งนี้ตัวแปรอิสระ นวัตกรรมบริการทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ข้อมูลสารสนเทศ กระบวนการ เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อม มีประสิทธิภาพร่วมกันพยากรณ์และอธิบายตัวแปรตาม ความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพรได้ร้อยละ 72.1 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.053 + 0.181 X_1 + 0.195 X_2 + 0.244 X_3 + 0.090 X_4$$

$$\hat{Z} = 0.186 Z_1 + 0.240 Z_2 + 0.286 Z_3 + 0.100 Z_4$$

ตารางที่ 3 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	คำอธิบาย	ผลการทดสอบ
H1a	ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
H1b	ทุนทางปัญญาด้านทุนโครงสร้างส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
H1c	ทุนทางปัญญาด้านทุนความสัมพันธ์ ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
H2a	นวัตกรรมบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
H2b	นวัตกรรมบริการด้านกระบวนการ ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
H2c	นวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน
H2d	นวัตกรรมบริการด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร	ยอมรับสมมติฐาน

8. อภิปรายผลการศึกษาและการสรุปผล

จากการศึกษาเรื่องทุนทางปัญญา และนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพรในด้านทุนมนุษย์ (Human capital) และด้านทุนเชิงความสัมพันธ์ (Relational Capital) ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับดี โดยประสบการณ์การทำงานของบุคลากรสามารถพัฒนาให้เกิดเป็นศักยภาพในการทำงานขององค์กรที่นำไปสู่การได้เปรียบทางการแข่งขันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีร์ พวงเพ็ชร์และปรีดา ศรีนฤวรรณ [3] ศึกษาเรื่องการพัฒนาเครื่องมือการวัดทุนทางปัญญาขององค์กรในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มผลิตอาหารของประเทศไทย พบว่า เครื่องมือในการวัดทุนทางปัญญาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มผลิตอาหารของประเทศไทยนั้น ประกอบด้วย ทุนมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ทักษะของพนักงานในองค์กรและ (2) ความสามารถของพนักงานในองค์กร

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการในการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดี โดยด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ธุรกิจมีกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะบรรดแบนด์อินเทอร์เน็ทและอุปกรณ์พกพาไร้สายในกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโสธยา สุภาพล, ธนภัทร ขาววิเศษ, ลัดดาวัลย์ สำราญ, ชุติมา กลั่นไพฑูรย์, วลัยดี ดวงทรัพย์ [11] ศึกษาเรื่องปัจจัยนวัตกรรมการบริการและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้า

ใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมบริการ ได้แก่ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมบริการ และด้านนวัตกรรมกระบวนการ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรม

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับดี โดย ความมั่นคงของกิจการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ธุรกิจมีผลตอบแทนจากการดำเนินงานที่ดีในช่วงที่ผ่านมา มีการเพิ่มยอดขายหรือการให้บริการจากลูกค้ารายใหม่ มียอดขายหรือการให้บริการจากลูกค้าเก่าอย่างสม่ำเสมอ โดยการดำเนินงานของธุรกิจมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชุตินา หวังเบญจมาศและธนัชชา บินดุเหล็ม [1] ศึกษาเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยพบว่าความสำเร็จด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมากที่สุด

จากสมมติฐานที่ H1a – H1c ทูทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ ส่วนหนึ่งเกิดจากบุคลากรในองค์กรมีความรู้และมีความสามารถในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ส่วนทุนทางปัญญาด้านทุนโครงสร้าง ในองค์กรของธุรกิจมีวัฒนธรรมขององค์กรที่นำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจได้ และทุนทางปัญญาด้านทุนความสัมพันธ์ ถ้าธุรกิจมีกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีประสิทธิภาพ เช่น กระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน ขั้นตอนการผลิต ยุทธศาสตร์ขององค์กร ก็จะทำให้การขับเคลื่อนของกิจการดำเนินการต่อไปได้ และสมมติฐานที่ H2a – H1d นวัตกรรมบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ ต้องเข้าถึงลูกค้า โดยมีการให้ข้อมูลของธุรกิจและรายละเอียดสินค้าผ่านสื่อออนไลน์ และออฟไลน์ ด้านกระบวนการ ถ้ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะบรรดแบนด์อินเทอร์เน็ทและอุปกรณ์พกพาไร้สายในกระบวนการดำเนินงานได้อย่างราบรื่น ส่วนด้านเทคโนโลยี ในยุคสมัยนี้ คงปฏิเสธไม่ได้ว่าเรื่องของเทคโนโลยีนั้นสำคัญมาก จำเป็นต้องมีการใช้เทคโนโลยี เพื่อการเชื่อมโยงทรัพยากรทั้งจากแหล่งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อร่วมกันสร้างข้อเสนอและสร้างคุณค่าในธุรกิจต่อไป และด้านสภาพแวดล้อม นอกจากเรื่องภายในของธุรกิจแล้ว การนำข้อมูลของคู่แข่งหรือพันธมิตรทางธุรกิจมาปรับปรุงข้อเสนอและสร้างคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า ยังคงเป็นเรื่องที่สำคัญในการพัฒนาธุรกิจให้ดำเนินการต่อไปได้ สิ่งทั้งหมดเหล่านี้ จึงส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร

9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของวิจัยครั้งนี้

1. ควรมีการส่งเสริมด้านทุนมนุษย์ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ให้มีทักษะความรู้ความสามารถ สร้างความยั่งยืนมั่นคง ในการพัฒนาในองค์กรให้ดียิ่งขึ้นไป
2. มีการส่งเสริมการใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย นำมาใช้ในองค์กร ลูกค้า และการประมวลผลของข้อมูลเพื่อร่วมกันสร้างคุณค่าให้กับองค์กร
3. ความมั่นคงของกิจการ เป็นพื้นฐานที่ดีในการประกอบกิจการ ที่จะให้กิจการประสบความสำเร็จ มีการให้บริการจากลูกค้าเก่าและการเพิ่มยอดขายจากลูกค้ารายใหม่ต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรเป็นสาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไขแต่ยังไม่ได้ศึกษาเชิงลึกถึงนวัตกรรมบริการด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดชุมพร ดังนั้นควรมีการศึกษาเชิงลึกเฉพาะสาเหตุและแนวทางการแก้ไขเชิงนโยบาย
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมต่อยอดในงานวิจัยครั้งนี้ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดชุมพรในด้านอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] ชูติมา หวังเบญจมาศและธนัชชา บินดุหลิม. (2560). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- [2] พัทธธีรา จิระอุดมสำโรจน์, พัทธนันท์ เพชรเชิดชูและศิริเดช คำสุพรหม. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญา กับ มูลค่ากิจการตามราคาตลาด. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- [3] วีร์ พวงเพิกคิกและปรีดา ศรีนฤวรรณ. (2560). การพัฒนาเครื่องมือการวัดทุนทางปัญญาขององค์กรในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มผลิตอาหารของประเทศไทย (รายงานผลการวิจัย). คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- [4] อัจฉรา เมฆสุวรรณ, บุญทวรรณ วิงวอนและจตุพร สังขวรรณ. (2559). อิทธิพลของทุนทางปัญญา ความสามารถในการตลาดและการมีส่วนร่วมที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนประเภทหัตถกรรม กลุ่มผ้าทอมือภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- [5] บุญทวรรณ วิงวอนและชุตินันต์ สะสอง. (2559). อิทธิพลของความเป็นผู้ประกอบการองค์การ ทุนทางปัญญาและความร่วมมือของสมาชิกที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนในภาคเหนือตอนบน 1 ของประเทศไทย. หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- [6] รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร, ชาญชัย บัญชาพัฒนศักดิ์, วิไลพร เลหาโกศลและอุษณีย์ เสาวกวัชร. (2560). แบบจำลองของลักษณะองค์การที่เป็นเลิศที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคเหนือของประเทศไทย. หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยชินวัตร.
- [7] สวลี วงศ์ไชยาและพิชญาดา พันผา. (2561). อิทธิพลของกลยุทธ์ธุรกิจและคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- [8] ชัชพล ทรงสุนทรวงศ. (2559). นวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจบริการ. นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [9] บรินดา สันหนวี. (2560). แนวทางการสร้างผลประกอบการที่ดีด้วยนวัตกรรมบริการของธุรกิจรีสอร์ทในประเทศไทย. หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- [10] สุภัทรศักดิ์ คาสามารถ, กุลจิรา รักษนคร และมังกร หริรักษ์. (2562). ศักยภาพทางนวัตกรรมที่ส่งผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดย่อม (ประเภทบริการ). ศูนย์วิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมเพื่อการศึกษาวิจัย. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- [11] ไสรยา สุภาพล, ธนภัทร ขาววิเศษ, ลัดดาวัลย์ สำราญ, ชูติมา กลั่นไพฑูรย์และวัลลดี ดั่งทรัพย์. (2563). ปัจจัยนวัตกรรมบริการและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- [12] ดร.ณภัทร ทัพย์ศรี, ภัทราพร สมเสมอและกนกอร จิตจำนงค์. (2560). ความสามารถในการเป็นผู้ประกอบการกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในจังหวัดเชียงราย. วารสารบัญชีปริทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- [13] ณพพัฒน์ ศรีหิรัญและบุญฤทธิ์ ผ่องเมธินทร์. (2560). ปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดชุมพร. วารสารบริหารธุรกิจและภาษา (JBAL). สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (TNI).
- [14] ยงยุทธ ศรีสวัสดิ์, ราวดี สุริสระพันธุ์, จุฬาลักษณ์ พูลโนะ, วิทย์ เมฆะวรากล, สากล ศรีวันทา และณภัทรจันทร์ธรรมณ. (2563). ปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดระยอง. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.

- [15] อรดี บุญบุตรและอำภาศรี พอค้า. (2563). นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
- [16] ชลนันทน์ พันธุ์พานิช, ประยงค์ มีใจซื่อ, วิรัช สงวนวงศ์วาน และนรพล จินันท์เดช. (2562). ผลกระทบของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้เทคโนโลยีทางการเงินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [17] วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์, ณัฐธิดา สุวรรณโณ และธีรศักดิ์ จินดาบถ. (2559). การวัดนวัตกรรมบริการของธุรกิจท่องเที่ยวไทย: วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. ภาควิชาบริหารธุรกิจ. คณะวิทยาการจัดการและสถานวิจัยการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศพื้นที่ภาคใต้แบบบูรณาการ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- [18] บุปผา ภิกขิพ และ เชษฐธิดา กุศลลาไสยานนท์. (2564). แนวทางความสำเร็จในการพัฒนาธุรกิจเพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- [19] Nyandoro, Cephus K. (2016). Factors influencing information communication technology (ICT) acceptance and use in small and medium enterprises (SMEs) in Kenya. Capella University. ProQuest Dissertations Publishing.
- [20] สำนักงานพาณิชย์จังหวัดชุมพร. (2563). ข้อมูลการคงอยู่ของนิติบุคคล, สถิติการจดทะเบียนนิติบุคคลรายจังหวัด ประจำเดือนธันวาคม 2563. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2564
- [21] สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2563). เกี่ยวกับ สสว. สืบค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2563 เข้าถึงได้จาก <https://www.sme.go.th/th/>
- [22] กรมสรรพากร. (2563). ลักษณะของ SMEs. สืบค้นเมื่อ 12 พฤศจิกายน 2563 เข้าถึงได้จาก <https://www.rd.go.th/publish/38056.0.html>
- [23] ผกามาศ บุตรสาลี และ จิตาภรณ์ สีนจรรย์ศักดิ์. (2563). ทุนทางปัญญาเครื่องมือวัดมูลค่ากิจการ. Academic Journal of Buriram Rajabhat University