

**ผลกระทบของประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรม
ที่มีต่อผลการดำเนินงาน
ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
Effects of Innovation Enterprises' Efficiency on Performance of
Small and Medium Enterprises in Thailand**

กาญจนา สุคันธศิริกุล
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี นครราชสีมา 30000

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ซึ่งประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามด้วยการส่งจดหมายทางไปรษณีย์ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 378 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ กระบวนการ การวางแผน คน และสารสนเทศ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลูกค้า กระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการเงิน การศึกษา ผลกระทบพบว่า ประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ คน และกระบวนการมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรม ผลการดำเนินงาน ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

Abstract

This study sought to investigate the effects of innovation enterprises' efficiency on the performance of small and medium enterprises (SME) in Thailand. The study used innovation enterprises' efficiency as the independent variable and performance as the dependent variable. Questionnaires were mailed to entrepreneurs and 378 completed ones were returned. The data were analyzed statistically by multiple correlation and multiple regression. Results showed that SME entrepreneurs approved of innovation enterprises' efficiency as a whole and in leadership, processes, planning, people, and information at a medium level. Moreover, they agreed with firm performance as a whole and customer, internal process, and learning and development, except financial aspect at a medium level. It was concluded that innovation enterprises' efficiency in leadership, people, and process positively affected firm performance.

Keywords : Innovation enterprises' efficiency: Performance: Small and Medium Enterprises

1. บทนำ

ในโลกแห่งการแข่งขันไร้พรมแดนทำให้การแข่งขันทางธุรกิจมีมากขึ้น ด้วยจำนวนคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นทั้งจากภายในประเทศและระหว่างประเทศ การแข่งขันทางธุรกิจต้องตื่นตัวเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว เนื่องด้วยวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการประกอบธุรกิจส่วนใหญ่คือการแสวงหากำไรสูงสุด (Maximum Profit) เพื่อให้กิจการอยู่รอดและเจริญเติบโตก้าวหน้าไปเรื่อยๆ การประกอบธุรกิจในปัจจุบันไม่ได้หวังผลเพียงในระยะสั้นแต่ต้องการที่จะให้ธุรกิจของตนอยู่รอดและก้าวสู่ความเจริญรุ่งเรืองในอนาคต การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มความแข็งแกร่งของธุรกิจ จึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and medium enterprises : SMEs) หลายแห่งต้องปรับตัวต่อการแข่งขัน เช่น การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม หรือพยายามสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ออกสู่ตลาดเพื่อให้มีการตอบสนองและส่งมอบคุณค่าสู่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นอย่างมาก เนื่องจากธุรกิจโดยทั่วไปจะสามารถเติบโตเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ได้นั้น ส่วนใหญ่แล้วพัฒนามาจากการเป็นธุรกิจขนาดเล็กมาก่อนทั้งสิ้น จากเหตุผลที่ธุรกิจมี

ส่วนช่วยในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจในแต่ละประเทศ ดังนั้นประเทศใดก็ตามที่ธุรกิจ SMEs มีความแข็งแกร่งจะส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจในประเทศนั้นแข็งแกร่งด้วย รัฐบาลไทยจึงได้ให้การสนับสนุนการประกอบธุรกิจ SMEs เป็นอย่างมากเพื่อพัฒนาไปสู่ประเทศที่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจต่อไป

ตั้งแต่ระบบเศรษฐกิจของไทยประสบกับปัญหาวิกฤติ ทำให้ธุรกิจทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่จำนวนมากมายต้องล้มเลิกกิจการไป ดังนั้นรัฐบาลจึงพยายามสนับสนุนธุรกิจ SMEs ให้อยู่รอดโดยผลักดันให้โครงการช่วยเหลือต่าง ๆ ที่สนับสนุนกิจการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยให้อยู่รอด เติบโต และก้าวหน้าต่อไปอย่างมั่นคง ตลอดจนมีการตั้งสถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Institute for Small and Medium Enterprises Development: ISMED) เพื่อดำเนินโครงการช่วยเหลือธุรกิจ SMEs ของไทยอย่างต่อเนื่อง

ธุรกิจ SMEs มีบทบาทสำคัญในการเป็นฐานรากการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นกลไกหลักในการฟื้นฟูเศรษฐกิจ และเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ รวมทั้งเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความยากจน บทบาทที่สำคัญของธุรกิจ SMEs ได้แก่ การก่อให้เกิดการจ้างงานเป็นจุดกำเนิดของผู้ประกอบการรายใหม่ เป็นแหล่งฝึกอาชีพของแรงงานประเภทต่าง ๆ ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงกับกิจการขนาดใหญ่หรือกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพิ่มมูลค่าให้วัตถุดิบ สร้างรายได้ และนอกจากนี้ยังป้องกันการผูกขาดในระบบเศรษฐกิจ (สถาบันส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2547) อย่างไรก็ตามธุรกิจ SMEs ประสบปัญหาต่างๆ โดยสังเขปได้ดังนี้ ด้านการตลาด การขาดแคลนเงินทุน แรงงาน ข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิต การขาดความรู้ความสามารถเรื่องระบบการบริหารจัดการที่ดี และข้อจำกัดในการได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ (สถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551).

นอกจากการแก้ปัญหาในประเด็นดังกล่าวแล้ว การที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงจำเป็นต้องค้นหานวัตกรรมทางธุรกิจออกสู่ตลาดอย่างต่อเนื่อง นวัตกรรมเป็นเรื่องใหม่ของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย ซึ่งไม่ได้หมายความว่าถึงเฉพาะการคิดสร้างสรรค์หรือมีไอเดียใหม่ๆ เท่านั้น แต่ต้องเป็นไอเดียใหม่ที่สามารถขายได้ หรือมีมูลค่าในเชิงพาณิชย์ นวัตกรรมทางธุรกิจโดยมากมุ่งให้ความสำคัญกับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี (Technology Innovation) เพียงอย่างเดียวส่วนประเด็นอื่นๆ ได้แก่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) และนวัตกรรมธุรกิจ-ความรู้ (Business-knowledge Innovation) มักถูกละเลยไป (ดนัย เทียนพุฒ, 2550) ธุรกิจในประเทศไทยจะสามารถพัฒนาตัวเองไปสู่ธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้จะต้องเริ่มจากผู้บริหาร

มีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมธุรกิจให้เป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมและนำมาซึ่งผลประโยชน์ของธุรกิจต่อไป

การประเมินผลองค์กรในปัจจุบันมีวิธีการที่นิยมหลายวิธี อย่างไรก็ตามวิธีการประเมินผลเพื่อให้เห็นภาพผลการดำเนินงานขององค์กรโดยภาพรวม ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน แนวคิดการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) เป็นการวัดหรือประเมินผลที่ทำให้เกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นการนำเสนอข้อมูลแนวคิดที่ช่วยในการประเมินผลและสร้างรายงานให้ผู้บริหาร และเป็นเครื่องมือนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (พสุ เดชะรินทร์, 2544) การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดและประเมินผลองค์กรจากมุมมองทั้ง 4 ด้าน (Kaplan, 1996). ประกอบด้วย ด้านการเงิน (Financial Perspective) ลูกค้า (Customer Perspective) กระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) จากมุมมองทั้ง 4 ด้านกำหนดจากปรัชญาในการดำเนินธุรกิจทั่วๆ ไป มีความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงเหตุและผล (Cause and Effect Relationship) ในลักษณะที่องค์กรจะทำได้ต้องมาจากความต้องการของลูกค้า ซึ่งการจะหาลูกค้าต้องมีการดำเนินการภายในที่ดี โดยพนักงานจำเป็นต้องมีทักษะและมีความพร้อมในการทำงาน จากความสัมพันธ์ดังกล่าว การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพจึงมีความแตกต่างจากการวัดผลการดำเนินงานโดยทั่วไป (พสุ เดชะรินทร์, 2548)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบของประสิทธิภาพการเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าประสิทธิภาพธุรกิจนวัตกรรมมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือไม่ อย่างไร ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็น ข้อมูล ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาธุรกิจ SMEs เพื่อให้เป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่สามารถเติบโต นำมาสู่เป็นการสร้างงาน สร้างรายได้และเพิ่มความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจของประเทศชาติต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

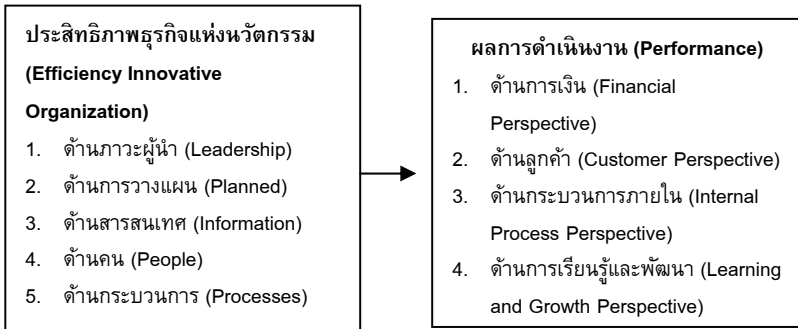
เพื่อศึกษาผลกระทบของประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

1.3 สมมุติฐานของการวิจัย

ประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากสมมติฐานและวัตถุประสงค์ข้างต้น สามารถสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้



รูปที่ 1 โมเดลของประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงาน

1.5 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.5.1 ประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการทำงาน รูปแบบธุรกิจที่สามารถใช้ประโยชน์ ซึ่งสิ่งใหม่นี้อาจยังไม่มีใครทำมาก่อน หรือเป็นสิ่งที่มีการทำแล้ว แต่องค์กรยังไม่เคยทำ โดยใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ เทคโนโลยี และการจัดการ มาผนวกกับการส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สัมฤทธิ์ผลและเป็นประโยชน์ (สมหวัง วิทยาปัญญาชน, 2551)

องค์กรแห่งนวัตกรรม เป็นแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะองค์กร หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เคยปรับเปลี่ยนมาก่อน เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบริบทโลกาภิวัตน์ที่มีความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มคุณค่า พัฒนา ผลผลิตสินค้าและบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ความอยู่รอด และความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์กรในตลาดการค้าโลกเสรี

ประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรม หมายถึง การเป็นรูปแบบธุรกิจที่สนับสนุนด้วยเทคโนโลยีที่โดดเด่น มีศักยภาพสูงในการบริหารจัดการองค์กรที่ดี การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา และการก่อให้เกิดกระแสนวัตกรรม ช่วยให้การดำเนินการไปสู่ความสำเร็จ

ตามจุดประสงค์และเป้าหมายได้โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด กรอบแนวคิดด้านประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้ประยุกต์จากแนวคิด Innovation scorecard ของดเนีย เทียนพุม ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ด้านการวางแผน (Planned) ด้านสารสนเทศ (Information) ด้านคน (People) และด้านกระบวนการ (Processes) (ดเนีย เทียนพุม, 2550)

ด้านภาวะผู้นำ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบริหารต่างๆ ในทุกระดับที่สามารถตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลขององค์กร รวมถึงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเป็นพลเมืองดีในองค์กร ซึ่งสามารถพิจารณาวัตรกรรมที่เกิดจากภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูงและวิถีชีวิตขององค์กร มีการวัดใน 4 ประเด็นหลัก ดังนี้ 1) การพัฒนาคุณค่าขององค์กรที่มุ่งนวัตกรรม ทำให้องค์กรสามารถแปลคุณค่าไปสู่พฤติกรรมที่ต้องการ ซึ่งสนับสนุนและส่งเสริมนวัตกรรม 2) การสื่อสารวิสัยทัศน์ การกิจและคุณค่าที่มุ่งนวัตกรรมไปยังพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้องค์กรมีการปรับนโยบายและการปฏิบัติให้มุ่งนวัตกรรมที่สนับสนุนคุณค่า 3) การสร้างและเสริมแรงความมุ่งมั่นผูกพันเพื่อนวัตกรรมที่เป็นเลิศในกิจกรรมแต่ละวัน ทำให้องค์กรมีโปรแกรมส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม 4) การประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของภาวะผู้นำที่มุ่งนวัตกรรม ทำให้องค์กรมีการทบทวนและลดช่องว่างระหว่างวัฒนธรรมที่เป็นอยู่กับการที่ต้องการ (Enterprise Innovation Centre Spring Singapore, 2006).

ด้านการวางแผน หมายถึง การสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจอย่างชัดเจนโดยการนำเป้าหมายกลยุทธ์สร้างเป็นแผนที่ทางกลยุทธ์ หรือการนำนวัตกรรมที่เคยใช้ได้ผลดีจากที่อื่นมาใช้เต็มรูปแบบ หรือการนำนวัตกรรมที่เคยใช้ที่อื่นเพียงบางส่วนแล้วพัฒนาส่วนอื่นเพิ่มเติม หรือการนำนวัตกรรมในอดีตที่เคยใช้แล้วขึ้นมาใช้ใหม่ เพื่อให้การใช้หรือการสร้างนวัตกรรมนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การวัดด้านการวางแผนนั้นเป็นการวัดด้านการวางแผนพัฒนาและถ่ายทอดกลยุทธ์พิจารณาจากกลยุทธ์ที่มุ่งนวัตกรรม ซึ่งกลยุทธ์ดังกล่าวได้ถูกจัดวางกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยองค์กรกำหนดเป้าหมายระยะสั้นถึงยาวสำหรับกลยุทธ์นวัตกรรม องค์กรมีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อกิจกรรมนวัตกรรม องค์กรกำหนดเป้าประสงค์สำหรับพนักงานที่เชื่อมกับกลยุทธ์และเป้าหมายนวัตกรรม และองค์กรวัดผลงานเชิงนวัตกรรมในแผนการทบทวนเป็นประจำ (ดเนีย เทียนพุม, 2550)

ด้านสารสนเทศ หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ที่จะรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรรมวิธีดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด การวัด

ด้านสารสนเทศพิจารณาใน 2 เรื่องได้แก่ การจัดการนวัตกรรม เช่น องค์กรนวัตกรรม คัดเลือกสารสนเทศเกี่ยวกับนวัตกรรม องค์กรแบ่งปันสารสนเทศเพื่อกระตุ้นนวัตกรรมและการเรียนรู้ องค์กรวิเคราะห์และใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ที่สัมพันธ์กับนวัตกรรม องค์กรรักษาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรม และการเปรียบเทียบและการเทียบวัดสารสนเทศเพื่อปรับปรุงผลงานเชิงนวัตกรรม และเพื่อสนับสนุนการมุ่งนวัตกรรม(ดนัย เทียนพุฒ, 2550)

ด้านคน หมายถึง การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยบุคลากรเหล่านั้นต้องรู้จักสร้างสรรค์ ต้องมีความพร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้าปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลกเพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด การวัดด้านคนพิจารณาจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมด ต้องมุ่งไปยังกลยุทธ์นวัตกรรมองค์กร วัดผลงานที่สามารถสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นได้ มุ่งการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพ การส่งเสริมให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในนวัตกรรม การพัฒนาโลกในการกระตุ้นกิจกรรมข้ามสายงานและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม การประเมินการศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนาตามความต้องการ โครงการที่จัดสอดคล้องกับความต้องการการศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนา การสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมในการทำงานสำหรับพนักงาน การวัดผลงานและหลักการประเมินผลการดำเนินงานสนับสนุนเป้าหมายด้านนวัตกรรม การยอมรับและให้รางวัลแก่พนักงานที่หาผลประโยชน์เกี่ยวกับนวัตกรรมให้กับธุรกิจ (Enterprise Innovation Centre Spring Singapore, 2006).

ด้านกระบวนการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานอย่างมีขั้นตอนซึ่งวางไว้อย่างเป็นลำดับตั้งแต่ต้นจนจบแล้วเสร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ ด้านกระบวนการพิจารณาจากวิธีสู่ความเป็นเลิศนวัตกรรมของทั้ง 5 มิติได้แก่ 1) เชิงรุก 2) นิยาม 3) บูรณาการ 4) ปรับใหม่ 5) นวัตกรรม ประกอบด้วย การริเริ่ม รวบรวม คัดเลือกความคิดสร้างสรรค์จากทุกแหล่ง การวัดด้านกระบวนการ เช่น การรวมกลุ่มการพัฒนาความต้องการใหม่ไปสู่นวัตกรรม การให้พนักงานและหุ้นส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบและริเริ่มพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การมีโครงการนวัตกรรมและการปฏิบัติด้านนวัตกรรมเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ทางธุรกิจ การทบทวนการจัดโครงการตามนวัตกรรม การจัดการความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับนวัตกรรม การมองหากลยุทธ์ปรับปรุงในกระบวนการทางธุรกิจเพื่อสร้างคุณค่า การประเมินและปรับปรุงการจัดการกระบวนการนวัตกรรม ผู้จัดทำวัตถุประสงค์และหุ้นส่วนมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านวัฒนธรรม การให้ข้อมูลย้อนกลับร่วมกันกับหุ้นส่วนและผู้จัดทำวัตถุประสงค์เพื่อการวางแผนทางนวัตกรรม (ดนัย เทียนพุฒ, 2550)

1.5.2 ผลการดำเนินงาน

หมายถึง ข้อมูลจริงที่ใช้เป็นหลักฐานในการประเมินองค์กรได้ดำเนินการตามนโยบาย แผนงาน โครงการและมาตรการด้านการบริหารซึ่งมีความสอดคล้องกับมาตรฐานแห่งความสำเร็จ การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติจะต้องมีการวัดผลงานขององค์กรทำให้บริษัททราบว่าขณะนี้ประสบความสำเร็จเพียงใด การดำเนินงานของบริษัทเมื่อเทียบกับเป้าหมายทางไกลเพียงใด กระบวนการของบริษัทยังคงอยู่ในภาวะควบคุมและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่มุ่งหวังหรือไม่ เพื่อให้ทราบว่าบริษัทมีจุดอ่อนหรือโอกาสพัฒนาในประเด็นใดบ้าง ปัจจัยหลายประการของบริษัทที่มีความแตกต่างกัน ความต้องการของบริษัทที่จะเพิ่มยอดขายรวมถึงการเจริญเติบโต ผลประโยชน์และการพัฒนาตลาด การเข้าใจถึงศักยภาพของบริษัททำให้บริษัทมีการพัฒนาด้านต่าง ๆ เพื่อการอยู่รอดและความมั่นคงในการดำเนินงานในปัจจุบัน (วรวิศา เชาว์ดี, 2545)

การวัดผลการดำเนินการมีเกณฑ์ในการวัดที่หลากหลาย สำหรับงานวิจัยนี้เพื่อให้สามารถวัดผลการดำเนินงานโดยภาพรวม การประเมินองค์กรในปัจจุบันแนวคิด หรือวิธีการที่นำมาใช้อย่างแพร่หลาย คือแนวคิดการวัดผลงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ซึ่งเป็นการวัดผลการดำเนินงานโดยใช้เครื่องมือด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการวัดหรือการประเมินที่จะช่วยให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรโดยวัดทั้งในสิ่งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เครื่องมือที่ใช้วัดและประเมินผลองค์กรจากมุมมอง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) (Kaplan, 1996)

ด้านการเงิน เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีต่อการปฏิบัติงานและนโยบายจากส่วนหน้าที่กระจายไปสู่ระดับต่างๆ เพื่อนำไปปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มขึ้นของรายได้ การเพิ่มขึ้นของกำไรและการลดต้นทุน (พลู เดชะรินทร์, 2544) การเพิ่มขึ้นของรายได้ การทำสินค้าต้นทุนให้ต่ำลง การใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์หรือบริการใหม่ ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้จากสินค้าและบริการใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด หรือกำไรสุทธิจากสินค้าและบริการใหม่ ส่วนการเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มใหม่ ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้จากลูกค้าใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มเดิม ซึ่งได้แก่ การพยายามหารายได้ให้มากขึ้นจากลูกค้าเดิม ตัวชี้วัด ได้แก่ ร้อยละการเพิ่มขึ้นของรายได้ต่อลูกค้า การเพิ่มขึ้นของรายได้จากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างราคา ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้ที่เพิ่มขึ้น ภายหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างราคา นอกจากนี้ยังวัดเกี่ยวกับการลดลงของต้นทุนหรือการเพิ่มขึ้นของ

ผลิตภาพตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ การลดลงของต้นทุนต่อหน่วยตัวชี้วัด ได้แก่ ต้นทุนของหน่วยที่ลดลง ต้นทุนต่อผลผลิตที่ลดลง หรือต้นทุนต่อพนักงานที่ลดลง การลดลงของต้นทุนในการดำเนินงานตัวชี้วัดได้แก่ ต้นทุนในการดำเนินงานที่ลดลง หรืออัตราส่วนของต้นทุนในการดำเนินงานต่อต้นทุนทั้งหมดลดลง (พสุ เดชะรินทร์, 2544)

ด้านลูกค้า หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า ภาพลักษณ์ กระบวนการด้านการตลาด การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ การรักษารฐานลูกค้าเดิม การเพิ่มขึ้นของส่วนแบ่งทางการตลาด ลูกค้าใหม่ การรักษารฐานลูกค้าเก่า ซึ่งเป็นดัชนีที่สะท้อนถึงผลสำเร็จที่เกิดขึ้น จากกลยุทธ์ขององค์กรที่ได้มีการวางแผนไว้ และมีการดำเนินการมาอย่างดี ว่ามีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาลูกค้าเดิมและการได้มาซึ่งลูกค้าใหม่ จำนวนส่วนแบ่งการตลาด และความสามารถในการทำกำไรจากลูกค้า ไม่ว่าจะเกิดจากการที่ลูกค้าได้สินค้าที่มีคุณภาพ รวมทั้งความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการส่งมอบสินค้า อันเป็นประโยชน์ที่จะนำไปสู่การปรับปรุง และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (สิทธิศักดิ์ พงษ์พาณิชย์, 2546)

กระบวนการภายใน หมายถึง การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การประสานงานภายในองค์กร การจัดการด้านสายการผลิตที่มีประสิทธิภาพ ทักษะของพนักงาน คุณภาพการทำงาน เป็นการสร้างความพอใจให้กับลูกค้าโดยเริ่มตั้งแต่การค้นหาคำต้องการของลูกค้า หลังจากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการนวัตกรรมโดยกิจการกำหนดตลาดเป้าหมาย และสร้างสรรค์การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า เมื่อได้แบบผลิตภัณฑ์แล้วจึงเข้าสู่กระบวนการดำเนินการเพื่อทำการผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า สุดท้ายเป็นกระบวนการหลังการขาย (อำนาจ ธีระวนิช, 2544) การประเมินผลกระบวนการจึงเกี่ยวข้องกับคุณภาพ ความรวดเร็ว และต้นทุนในแต่ละกระบวนการผลิตสืบเนื่องกันมาจนเป็นผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย ส่วนการกำหนดมาตรการวัดผลในกระบวนการภายในกิจการสามารถวัดโดยอาศัยปัจจัยวัดความสำเร็จ 2 ประการ คือ เวลาที่ใช้ในกระบวนการ และคุณภาพของกระบวนการ

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา หมายถึง การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงาน ทักษะในการทำงาน การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการทำงาน อัตราการเข้าออกของพนักงาน โดยจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ทักษะ ความสามารถของพนักงาน (Skills) ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงาน (Attitude and Employee satisfaction) ซึ่งวัดได้ด้วยการทำสำรวจทัศนคติของพนักงาน และอัตราการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน (Turnover) ซึ่งวัดจากอัตราการเข้าออกของพนักงาน (พสุ เดชะรินทร์, 2544)

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่จดทะเบียนลักษณะธุรกิจประเภทนิติบุคคล ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2551 จำนวน 551,120 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่จดทะเบียนลักษณะธุรกิจประเภทนิติบุคคล ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 384 คน โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (กัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2545) และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยดำเนินการ 1) จำแนกผู้ประกอบการตามประเภทของกิจการ ได้แก่ ภาคการผลิต ภาคบริการ และภาคการค้าปลีก และค้าส่ง 2) คำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน 3) คำนวณกลุ่มตัวอย่างตามข้อ 2) ด้วยวิธีจับสลาก

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 1,920 ชุด ให้กับกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ โดยมีอัตราการตอบกลับร้อยละ 20 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2011) กล่าวว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้ และอัตราความสมบูรณ์ 378 ฉบับ (คิดเป็นร้อยละ 98.44)

2.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านการวางแผน 3) ด้านสารสนเทศ 4) ด้านคน 5) ด้านกระบวนการ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ผลการดำเนินงานเป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ 1) การวัดผลด้านลูกค้า 2) ด้านกระบวนการภายใน 3) การวัดผลด้านการเรียนรู้และการพัฒนา 4) การวัดผลด้านการเงิน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

2.3 ความเชื่อมั่นและเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งประสิทธิภาพการเป็นธุรกิจแห่งวัฒนธรรม มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.715-0.930 และผลการดำเนินงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.560-0.916 ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ Nunnally (1978) การทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ ส่วนการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค

(Cronbach) ซึ่งประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.923-0.961 และผลการดำเนินงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.875-0.923 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair และคณะ (2006) ได้เสนอว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเกิน 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้

2.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{Performance} = \beta_0 + \beta_1 \text{Leadership} + \beta_2 \text{Planned} + \beta_3 \text{Information} + \beta_4 \text{People} + \beta_5 \text{Process}$$

3. ผลการวิจัย

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 68.52) อายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 40.74) ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 53.70) มีรายได้สูงกว่า 70,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 31.48) ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 70.37) ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนใหญ่เป็นประเภทธุรกิจภาคการผลิต (ร้อยละ 44.44) ลักษณะการจัดทะเบียนเป็นแบบบริษัท หรือบริษัทจำกัด (ร้อยละ 68.52) ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ นานกว่า 15 ปี (ร้อยละ 64.82) และเงินทุนจดทะเบียนและเงินทุนปัจจุบัน น้อยกว่า 20 ล้านบาท (ร้อยละ 81.48 และ ร้อยละ 66.67) จำนวนพนักงาน น้อยกว่า 50 คน (ร้อยละ 64.81)

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านกระบวนการ ด้านการวางแผน ด้านคน และด้านสารสนเทศ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมและรายด้านของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านภาวะผู้นำ	3.37	0.66	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการ	3.25	0.72	ปานกลาง
3. ด้านการวางแผน	3.22	0.79	ปานกลาง
4. ด้านคน	3.21	0.72	ปานกลาง
5. ด้านสารสนเทศ	3.00	0.73	ปานกลาง
โดยรวม	3.21	0.66	ปานกลาง

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ดังตารางที่ 2

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.494-0.538 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในลำดับต่อมาผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 3.252- 7.354 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity สอดคล้องกับงานของ Lee และคณะ (2000)

จากตารางที่ 4 ประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ ด้านคน และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านการวางแผน และด้านสารสนเทศไม่มีผลกระทบ เมื่อนำประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ ด้านคน และด้านกระบวนการ ไปสร้างสมการพยากรณ์ของผลการดำเนินงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง AdjR² เท่ากับ 0.330 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม และเป็นรายด้านของ
ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านลูกค้า	4.11	0.55	มาก
2. ด้านกระบวนการภายใน	3.78	0.59	มาก
3. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.65	0.64	มาก
4. ด้านการเงิน	3.27	0.67	ปานกลาง
รวม	3.70	0.50	มาก

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการ
ดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ตัวแปร	PFM	leader	plan	infor	people	process	VIF
$\bar{X}$	3.70	3.37	3.22	3.00	3.21	3.25	
S.D.	0.50	0.66	0.79	0.73	0.72	0.72	
PFM		0.538*	0.496*	0.494*	0.532*	0.505*	
leader			0.820*	0.775*	0.784*	0.714*	3.483
plan				0.870*	0.829*	0.830*	7.354
infor					0.825*	0.736*	4.864
People						0.701*	4.019
process							3.252

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มี
 ต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ประสิทธิภาพธุรกิจ แห่งนวัตกรรม	ผลการดำเนินงาน		t	p – value
	สัมประสิทธิ์การ	ความคลาด		
	ถดถอย	เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.148	0.117	18.375	0.000*
ด้านภาวะผู้นำ (Leadership)	0.212	0.060	3.559	0.000*
ด้านการวางแผน (Planned)	-0.135	0.072	-1.884	0.060

ตารางที่ 4 (ต่อ) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรประสิทธิภาพธุรกิจแห่ง
 หน่วยงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
 ในประเทศไทย

ประสิทธิภาพธุรกิจ แห่งนวัตกรรม	ผลการดำเนินงาน		t	p – value
	สัมประสิทธิ์การ ถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ด้านสารสนเทศ (Information)	0.043	0.063	0.676	0.499
ด้านคน (People)	0.178	0.058	3.069	0.002*
ด้านกระบวนการ (Processes)	0.176	0.052	3.383	0.001*
F = 38.658 p = 0.000 AdjR ² = 0.333				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรประสิทธิภาพธุรกิจ
 แห่งหน่วยงานที่มีต่อผลการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพธุรกิจแห่ง นวัตกรรม	ผลการดำเนินงาน		t	P - value
	สัมประสิทธิ์การ ถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.206	0.113	19.558	0.000*
ด้านภาวะผู้นำ (Leadership)	0.179	0.056	3.227	0.001*
ด้านคน (People)	0.150	0.050	3.017	0.003*
ด้านกระบวนการ (Process)	0.127	0.044	2.903	0.004*
F = 62.974 p = 0.000 AdjR ² = 0.330				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

Performance = 2.206 + 0.179 Leadership + 0.150 People + 0.127 Process

จากตารางที่ 5 พบว่า ประสิทธิภาพธุรกิจนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ ด้านคนและด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

1) ประสิทธิภาพด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ที่ให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำ มีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี และมีกระบวนการในการทำงานที่ดีเป็นแรงขับเคลื่อนให้ธุรกิจ SMEs สามารถพัฒนาก้าวหน้าไปข้างหน้าได้ ด้านภาวะผู้นำการที่ผู้ประกอบการมีนโยบายและพฤติกรรมสนับสนุนส่งเสริมนวัตกรรม ประกอบกับการสื่อสารวิสัยทัศน์ ภารกิจ และคุณค่าที่มุ่งนวัตกรรม ไปยังพนักงานทุกระดับและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ ตลอดจนการที่องค์กรมีความมุ่งมั่นการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลักกลยุทธ์นวัตกรรมองค์กร เริ่มตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา การประเมินผล การให้รางวัลหรือลงโทษพนักงานที่ทำให้เกิดนวัตกรรม แก่องค์กร รวมทั้งด้านกระบวนการที่มีการประเมินและปรับปรุงการจัดการกระบวนการนวัตกรรมสำหรับผลิตภัณฑ์ บริการและนวัตกรรมกระบวนการธุรกิจ โดยการสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มของพนักงานและหุ้นส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบและริเริ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ อีกทั้งการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้จัดหาวัตถุดิบและผู้จัดจำหน่ายสินค้า ส่งผลให้ธุรกิจ SMEs ประสบความสำเร็จได้

สอดคล้องกับงานวิจัยของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2546) ที่พบว่า ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ SMEs ในประเทศไทยประกอบด้วย การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การมีศีลธรรมในการประกอบการ ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคมและการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ และพบว่า ผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจต่างกันมีภาวะผู้นำแตกต่างกัน โดยผู้นำที่มีความสำเร็จสูงจะมีภาวะผู้นำสูงกว่าผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จต่ำ ดังนั้นการที่บุคลากรในองค์กรใดมีภาวะผู้นำสูงก็ย่อมส่งผลให้ผลประกอบการในองค์กรสูงตามไปด้วย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sher และ Yang (2005) ที่พบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรมมีความเกี่ยวข้องกับผลประกอบการในเชิงบวกมากที่สุด เมื่อมีการประเมินผลโดยอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ ความเข้มแข็งและศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการวิจัยและพัฒนา มีผลต่อผลประกอบการของบริษัท บริษัทที่มีการสร้างมูลค่าหลายขั้นตอนมีศักยภาพทางนวัตกรรมในรูปแบบที่แตกต่างกัน การวิจัยและพัฒนาในระดับปานกลางและต่ำทำให้ผลประกอบการขององค์กรอยู่ในระดับกลาง ซึ่งการพัฒนาภาวะผู้นำของบุคลากรเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อีกทางหนึ่งซึ่งส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Guan และ Ma (2003) ที่พบว่า การเติบโตของการส่งออกมีความสัมพันธ์กับศักยภาพทางนวัตกรรม ด้านการเรียนรู้ การวิจัยและพัฒนา การตลาด การจัดการองค์กร การใช้ทรัพยากร

มนุษย์และกลยุทธ์ นอกจากนี้การที่ธุรกิจมีประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านกระบวนการสามารถส่งเสริมให้การทำงานของธุรกิจดำเนินไปอย่างคล่องแคล่วและประสบความสำเร็จได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ปันดาคา แก้วตริวงษ์ (2549) ที่พบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรม ด้านศักยภาพกลยุทธ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลประกอบการโดยรวม ด้านอัตราการเจริญเติบโตของยอดขาย ด้านอัตรากำไรขั้นต้น และด้านอัตราการเจริญเติบโตของส่วนแบ่งตลาด

2) ประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านคน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน เนื่องจาก ธุรกิจนวัตกรรมด้านคน คือ การปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้สามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ และต้องสามารถปฏิบัติงานได้ทุกสถานการณ์ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรขององค์กรจึงต้องส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มยิ่งขึ้น ซึ่งการปรับปรุงพัฒนาขององค์กรให้เข้าสู่การเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมนั้น สามารถวัดผลได้จาก การนำเสนอผลงานของบุคลากรหลังเข้ารับการอบรมหรือร่วมประชุมสัมมนาต่างๆ หากจะวัดผลการดำเนินงานในแง่ของการปฏิบัติงานจริง ก็วัดได้จากความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การให้ข้อมูลของสินค้าหรือสามารถตอบข้อแย้งกับลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sher และ Yang (2005) ที่พบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรมมีความเกี่ยวข้องกับผลประกอบการในเชิงบวกมากที่สุด เมื่อมีการประเมินผลโดยอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ ความเข้มแข็งและศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการวิจัยและพัฒนา มีผลต่อผลประกอบการของบริษัท บริษัทที่มีการสร้างมูลค่าหลายขั้นตอนมีศักยภาพทางนวัตกรรมในรูปแบบที่แตกต่างกัน การวิจัยและพัฒนาในระดับปานกลางและต่ำชี้ให้เห็นสมรรถภาพระดับกลางเชิงบวกในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมกับผลประกอบการ

งานวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ประจักษ์ ทรัพย์อุดม (2541 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ความรู้ ความเข้าใจ ในแนวคิดและหลักการเรื่องขีดความสามารถ (Competency) ที่กล่าวว่าเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคล ที่สามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในงานที่ตนรับผิดชอบ การที่บุคคลมีเพียงความฉลาดในการเรียนรู้ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นแต่จำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล แนวคิดในตนเองและการแสดงออกที่เหมาะสมจะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่น โดยขีดความสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ขีดความสามารถหลัก (Core Competency) คือ บุคลิกลักษณะการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม ขีดความสามารถด้านการบริหาร (Managerial

Competency) คือ ความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) คือ ความรู้ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ

3) ประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยหากธุรกิจนวัตกรรมด้านกระบวนการมีการวางแผนที่ดีก็จะส่งเสริมให้การทำงานของกระบวนการภายในเป็นไปได้ง่ายและประสบความสำเร็จได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผุสดี พลสารมัย (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า นวัตกรรมทางการตลาดของบริษัทส่งออกประกอบด้วยปัจจัยหลัก คือ นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ใหม่ นวัตกรรมด้านการดำเนินงานใหม่ และนวัตกรรมด้านการหาตลาดใหม่ ผลการดำเนินงานของบริษัทส่งออกประกอบด้วยปัจจัยดังนี้ คือ ผลประกอบการ นวัตกรรมทางการตลาดประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการดำเนินงานใหม่ตลาดใหม่ ทรัพยากรของบริษัทประกอบด้วยความรู้ด้านการตลาดของผู้บริหารและขนาดของบริษัท ความสำเร็จของการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกของประเทศไทยที่เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมทางการตลาดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ที่สำคัญคือ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ควรดำเนินการพร้อมกับการสร้างตราชื่อ การพัฒนากระบวนการดำเนินงานใหม่ต้องให้ความสำคัญกับการใช้ระบบสารสนเทศและการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ การแสวงหาตลาดใหม่ควรมุ่งตลาดเฉพาะ การนำกลยุทธ์ของนวัตกรรมมาใช้ต้องได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย ได้แก่ หน่วยงานของรัฐ องค์กรการค้าและสถาบันการศึกษา นอกจากนี้การมีวิสัยทัศน์ความรู้ด้านการตลาดระหว่างประเทศและการมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในประเทศส่งออก ถือเป็นทรัพยากรอันมีค่าในการสร้างนวัตกรรมทางการตลาดในประเทศไทย

ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมกริช ลิ้มเรืองวุฒิกุล (2547 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า องค์กรมีประสิทธิผลโดยรวมอยู่ในเกณฑ์พอใช้ โดยมีผลการประเมินประสิทธิผลด้านการเงินอยู่ในเกณฑ์ดี ผลการประเมินประสิทธิผลด้านลูกค้าอยู่ในเกณฑ์ดี ผลการประเมินประสิทธิผลด้านกระบวนการภายในอยู่ในเกณฑ์พอใช้ ผลการประเมินประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และเติบโตก็อยู่ในเกณฑ์พอใช้เช่นกัน ซึ่งถ้าเป็นการพิจารณาประสิทธิผลขององค์กรเช่นในอดีต โดยดูประสิทธิผลด้านการเงินเพียงอย่างเดียว สรุปว่า องค์กรนี้ประสบความสำเร็จ แต่ทั้งนี้เมื่อใช้ทฤษฎี Balanced Scorecard (BSC) มาเป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิผลในด้านต่างๆ ยังไม่ตึง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปนัดดา แก้วตริวงษ์ (2549) ที่พบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรม ด้านศักยภาพกลยุทธ์มี

ความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลประกอบการโดยรวม ด้านอัตราการเจริญเติบโตของยอดขาย ด้านอัตรากำไรขั้นต้น และด้านอัตราการเจริญเติบโตของส่วนแบ่งตลาด

4. สรุปผลการวิจัย

ประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ ด้านคน และด้านกระบวนการมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ มีผลต่อผลการดำเนินงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคน และด้านกระบวนการตามลำดับ

5. ข้อเสนอสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาวิจัยผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีต่อประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงานของธุรกิจอื่นเฉพาะอุตสาหกรรม เพื่อสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานในมิติอื่น หรือในภาพรวมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปประยุกต์ได้จริง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร หรือผู้สนใจอาจศึกษาอาจเก็บข้อมูลโดยวิธีการอื่น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่มย่อยเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

จากการวิจัยผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรมุ่งเน้นการปรับปรุงด้านภาวะผู้นำโดยสนับสนุนการสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นกับพนักงานในทุกระดับขององค์กร โดยกำหนดรูปแบบกระบวนการในการสร้างนวัตกรรมอย่างชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานหรือแผนในการพัฒนาด้านขององค์กร

การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการบริหารกลยุทธ์เพื่อบริหารจัดการองค์กรให้เป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมให้เหมาะสมตามสถานการณ์ของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยประยุกต์ใช้แนวทางด้านต่างๆ ของธุรกิจนวัตกรรมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบายขององค์กรอันจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรที่ประสบความสำเร็จต่อไป

6. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับการสนับสนุน เงินทุนอุดหนุนการทำวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปี 2552 ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

7. เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2551). ข้อมูลงบการเงิน.

ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2551, จาก

<http://knowledgebase.dbd.go.th/dbd/FSA/searchCompany.aspx>

กัลยา วานิชย์ปัญญา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดนัย เทียนพุฒ. (2550). **Innovation Scorecard**. ค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2550, จาก

<http://www.bcm.arip.co.th/businessnews.php?id=412410>.

วรรษชา เชาว์ดี. (2545). การประเมินผลการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

อุตสาหกรรมการผลิตขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี. E-Thesis.

พสุ เดชะรินทร์. (2544). เส้นทางกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย **Balance Scorecard** และ **Key Performance Indicator**. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2548). **Balanced Scorecard** รู้ลึกในการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ.

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปนัดดา แก้วตี่รวงษ์. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมกับผลประกอบการของธุรกิจส่งออกอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์.

วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2546). การศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. รายงานวิจัย. คณะสังคมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

สถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2547). **กฎแห่งความสำเร็จของ SMEs**.

[ออนไลน์]. ได้จาก: <http://www.ismed.or.th>. (2551). **นิยามSMEs**. [ออนไลน์].

ได้จาก:

http://www.ismed.or.th/SME/src/bin/controller.php?view=generalContents.GeneralContent&form=&rule=generalContents.FMGeneralContent.bctrl_Id=273

สิทธิศักดิ์ พุกกะปิติกุล. (2546). การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วยวิธี

Balanced scorecard. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

- สมหวัง วิทยายุทธนันท์. (2551). สร้างนวัตกรรมเป็นวัฒนธรรมองค์กร. ค้นเมื่อ 16 กันยายน 2551, จาก <http://www.budmgt.com/topics/top02/inno-culture.html>.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2549). ค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2549. จาก http://www.bangkokbizweek.com/20061205/smallbiz/index.php?news=column_22427627.html
- อำนาจ วีระวิช. (2544). การจัดการธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Aaker, D.A., Kumar, V. and Day, G.S. (2001). **Marketing Research**. New York : John Wiley and Son.
- Enterprise Innovation Centre Spring Singapore. (2006). **Standards, Productivity and Innovation Board Arg, Singapore**. (Online). Available: http://www.spring.gov.sg/Resources/LM_thrust3/IClass/document/IScore_13Aug06.doc
- Hair J.F, Anderson R, Tatham RL, Black W.C. (2006). **Multivariate Data Analysis**. Prentice Hall: Upper Saddle River, N.J.
- Kaplan. R.S. (1996). **The Balanced Scorecard : Translating Strategy into Action**. President and Fellows of Harvard College. U.S.A.
- Nunnally, J.C. (1978). **Psychometric Theory**. 2nd ed. New York : McGraw-Hill Inc.
- Lee, C.F., John, C., and Lee, A.C. (2000). **Statistics for Business and Financial Economics**. 2nd ed. Singapore : World Scientific.
- Sher, P. J. and Yang, P.Y. (2005). The effects of innovative capabilities and R&D clustering on firm performance : The evidence of Taiwan's semiconductor industry. **Technovation**. 25(1) : 33; January.
- Guan, J. and Ma, N. (2003). Innovative Capability and Export Performance of Chinese firms. **Technovation**. 25(3) : 171, March.