



รายงานการวิจัย

เรื่อง

**ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
(Effects of Innovation Enterprises on Performance
of Small and Medium Enterprises in Thailand.)**

ได้รับทุนอุดหนุนจาก
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผลงานการวิจัยเป็นความรับผิดชอบของหัวหน้าโครงการแต่เพียงผู้เดียว



รายงานการวิจัย

เรื่อง

**ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของ
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
(Effects of Innovation Enterprises on Performance
of Small and Medium Enterprises in Thailand.)**

คณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุคันธ์สิริกุล

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

ผลงานวิจัยเป็นความรับผิดชอบของหัวหน้าโครงการวิจัยแต่เพียงผู้เดียว

มกราคม 2554

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับเงินอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีงบประมาณ 2553

งานวิจัยนี้ได้รับความกรุณาช่วยเหลือจากรองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล ดอนขวา อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี นักวิจัยที่เลี้ยง ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยที่ให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาในการให้ข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย

คุณค่าจากงานวิจัยชิ้นนี้ขอมอบบูชาคุณแด่บูรพาจารย์และผู้มีพระคุณในการอบรมสั่งสอน

กาญจนา สุคันธศิริกุล

หัวหน้าโครงการวิจัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ซึ่งธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และใช้วิธีการเก็บข้อมูลทางไปรษณีย์ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 378 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test F-test (One way ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านกระบวนการ ด้านการวางแผน ด้านคน และด้านสารสนเทศ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการเงิน

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการ รูปแบบธุรกิจ ทุนจดทะเบียน เงินทุนปัจจุบันและจำนวนพนักงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมแตกต่างกัน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการ รูปแบบธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน เงินทุนปัจจุบันและจำนวนพนักงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานแตกต่างกัน

การศึกษาผลกระทบพบว่า 1) ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ และด้านกระบวนการ มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงิน 2) ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคนมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า และด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ 3) ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผนมีผลกระทบเชิงลบต่อผลการดำเนินงานด้านลูกค้า และ 4) ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน

Abstract

The purpose of this research was to verify the effects of innovation enterprises to performance of small and medium enterprises (SMEs) in Thailand. Innovation enterprises were the independent variable affecting on performance that was the dependent variable. Questionnaires were used as a research tool and collected data by mail. Sample groups were entrepreneurs of small and medium enterprises and the completed 378 of questionnaires were returned. The data were analyzed statically in terms of: t-test, F-test (one way ANOVA and MANOVA), a multiple correlation, and a multiple regression analysis.

The result showed that SME's entrepreneurs agreed with having innovation enterprises as a whole and in each of all these aspects at medium level: leadership, processes, planned, people, and information. Moreover, they agreed with having firm performance as a whole and each of all these aspects at high level: customer, internal process, and learning and development, except financial aspect at medium level.

SMEs entrepreneurs with different business categories, types of listed enterprises, initial and current capitals, and amount of employees agreed differently with having innovation enterprises. Those with different business categories, types of listed enterprises, the period of time operated, initial and current capitals, and amount of employees agreed differently with having firm performance ($p < .05$).

Affecting result are as follow : 1) innovation enterprises in terms of leadership and process had positive impacts on firm performance as a whole and in the aspects of customer, internal process, and financial perspective; 2) innovation enterprises in terms of people had positive impacts on firm performance as a whole and in the aspects of customer, and learning and development perspective; 3) innovation enterprises in terms of planned had negative impacts on customer perspective; 4) innovation enterprises in terms of information had positive impacts on internal process perspective ($p < .05$).

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ด

บทที่

1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	6
ความสำคัญของการวิจัย	7
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	11
แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม	25
แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน	33
แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานแบบคุณภาพ.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	55
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	56
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย	59
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรม ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย	65
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรม ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน	69
ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน	80
ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อ ผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย	89
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	101
ความมุ่งหมายของการวิจัย	101
สรุปผล	102
อภิปรายผล	107

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อเสนอแนะ	119
ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป.....	120
บรรณานุกรม	121
ภาคผนวก	127
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	126
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ	139
ภาคผนวก ค การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม	144
ภาคผนวก ง การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	169
ภาคผนวก จ แบบขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	173
ภาคผนวก ฉ แบบขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม.....	177
ประวัติย่อของผู้วิจัย	179

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	13
2 สรุปรูปแบบธุรกิจ	18
3 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจ SMEs.....	48
4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	55
5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	57
6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมและรายด้านของ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย.....	58
7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำเป็นรายข้อ ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	59
8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านกระบวนการเป็นรายข้อ ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	60
9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผน เป็นรายข้อ ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	61
10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน เป็นรายข้อ ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	62
11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศเป็นรายข้อ ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	64
12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม และเป็นรายด้านของผู้ประกอบการธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	65
13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้าเป็นรายข้อ ของผู้ประกอบการธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	65
14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายในเป็นรายข้อ ของ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	67
15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเป็นรายข้อ ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16	ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงินเป็นรายข้อ ของผู้ประกอบการธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....69
17	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน (ANOVA).....69
18	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน (MANOVA).....70
19	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมและเป็น รายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบของธุรกิจแตกต่างกัน.....71
20	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน (ANOVA).....72
21	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นรายด้าน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีระยะเวลาในการประกอบการ แตกต่างกัน (MANOVA).....72
22	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน (ANOVA).....73
23	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นรายด้านของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน (MANOVA).....74
24	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA).....76
25	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นรายด้านของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA).....77
26	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ANOVA).....78

สารบัญญตาราง (ต๋อ)

ตาราง	หน้า
27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นรายด้านของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (MANOVA).....	79
28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาด กลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน (ANOVA).....	80
29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน (MANOVA).....	80
30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบของธุรกิจแตกต่างกัน.....	81
31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน (ANOVA).....	82
32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของ ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน (MANOVA).....	82
33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน (ANOVA).....	83
34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน (MANOVA).....	84
35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA).....	85
36 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA).....	86
37 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ANOVA).....	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (MANOVA).....	88
39 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงาน โดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	90
40 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงาน โดยรวม ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเทศไทย.....	91
41 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	92
42 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเทศไทย.....	93
43 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	94
44 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเทศไทย.....	95
45 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	96
46 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงานด้าน การเรียนรู้และการพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเทศไทย.....	97
47 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงาน ด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย.....	98
48 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงานด้าน การเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเทศไทย.....	99
49 คำอธิบายจำแนกรายชื่อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	140

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม โดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน.....	145
51 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม เป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน.....	145
52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน	146
53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน.....	146
54 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม เป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน.....	147
55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน.....	147
56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม โดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน.....	148
57 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม เป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน.....	148

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มี ทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน.....	149
59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มี ทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน.....	149
60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มี ทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน.....	150
61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียน แตกต่างกัน.....	150
62 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มี ทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน.....	151
63 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม โดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบัน แตกต่างกัน.....	151
64 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม เป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุน ปัจจุบันแตกต่างกัน.....	152
65 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวน เงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน.....	152

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
66 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านการวางแผน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน.....	153
67 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านสารสนเทศ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน.....	153
68 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านคน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน.....	154
69 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านกระบวนการ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน.....	154
70 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน.....	155
71 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน.....	155
72 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านการวางแผน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน.....	156
73 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านสารสนเทศ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน.....	156

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
74 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน.....	157
75 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน.....	157
76 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการ เรียนรู้ และการพัฒนา ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภท ธุรกิจแตกต่างกัน.....	158
77 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน.....	158
78 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการประกอบการ แตกต่างกัน.....	159
79 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการประกอบการ แตกต่างกัน.....	159
80 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน.....	160
81 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน.....	160
82 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน.....	159
83 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้าน ระบบการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจด ทะเบียนแตกต่างกัน.....	160

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
84 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน.....	162
85 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน.....	162
86 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน.....	163
87 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน.....	163
88 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน.....	164
89 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน.....	164
90 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้ และการพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน.....	165
91 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน.....	165
92 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน.....	166

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
93 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน.....	166
94 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน.....	167
95 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้าน กระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวน พนักงานแตกต่างกัน.....	167
96 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการ เรียนรู้และการพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน.....	168
97 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน.....	168

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 องค์ประกอบการจัดการและพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม.....	31
2 ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ กลยุทธ์แบบจำลองความสมดุลของการวัดผล การปฏิบัติงานคุณภาพ.....	40
3 กรอบการวัดผลด้านลูกค้า.....	41
4 มุมมองด้านกระบวนการภายใน.....	42

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสภาพโลกไร้พรมแดนทำให้ธุรกิจต้องตื่นตัวในด้านต่างๆ ตามกระแสยุคไร้พรมแดนที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของแต่ละประเทศมากขึ้นขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานที่มีอยู่ และความสามารถของการดำเนินนโยบายของภาครัฐ และการปรับตัวต่อสถานการณ์ของภาคธุรกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลให้นวัตกรรมได้ถูกพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง จุดประสงค์หลักเพื่อตอบสนองความต้องการและรสนิยมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป การแข่งขันโดยอาศัยความได้เปรียบจากการใช้ทรัพยากรการผลิตดำเนินการได้ภายในวงจำกัด ธุรกิจต้องหันมาหากลยุทธ์ และแนวทางใหม่ๆ ที่จะสร้างให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) กำหนดขึ้นตามประกาศกฎกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่องกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2545 ซึ่งลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2545 โดยใช้การจ้างงานและสินทรัพย์ถาวรเป็นตัวกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจ โดยมีจำนวนถึงประมาณร้อยละ 99 ของธุรกิจทั้งหมดในประเทศ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงมีบทบาทสำคัญในการเป็นฐานรากการพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นกลไกหลักในการฟื้นฟูทางเศรษฐกิจ และเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ รวมทั้งเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความยากจน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทยหลายด้าน ได้แก่ ก่อให้เกิดการจ้างงานคิดเป็นสัดส่วนถึงกว่าร้อยละ 70 ของการจ้างงานรวมของประเทศ มีบทบาทในการสร้างมูลค่าเพิ่มเฉลี่ย ประมาณร้อยละ 40 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ และมีมูลค่าการส่งออก คิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 25 ของมูลค่าการส่งออกรวม (สถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551 : เว็บบไซต์)

บทบาทของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อระบบเศรษฐกิจโดดเด่นในเชิงของปริมาณวิสาหกิจและการจ้างงาน แต่มีบทบาทค่อนข้างน้อยในส่วนของการสร้างมูลค่าเพิ่มและรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศให้กับระบบเศรษฐกิจเมื่อเทียบกับวิสาหกิจขนาดใหญ่ อย่างไรก็ตามวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมยังมีบทบาทอีกหลายด้านในระบบเศรษฐกิจนอกเหนือจากบทบาทในการสร้างมูลค่าเพิ่ม (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2551 : เว็บไซต์) ได้แก่

1. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนับเป็นแหล่งฝึกฝนอาชีพแรงงานและบุคลากรประเภทต่างๆ ที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจ เป็นสาขาธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมให้ไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วย โดยเป็นส่วนที่มีบทบาทหลากหลายในการเชื่อมโยงกับกิจการขนาดใหญ่ หรือกิจการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นทั้งผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้า และผู้ให้บริการ

2. ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนับเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีแก่ผู้ที่สนใจลงทุนเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ ซึ่งบทบาทเหล่านี้ ช่วยป้องกันการผูกขาดมิให้เกิดขึ้นในระบบเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรม เพิ่มประสิทธิภาพต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวม ตลอดจนปรับปรุงเงื่อนไขการกระจายรายได้ให้ดีขึ้น

3. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยยังมีบทบาทเป็นแกนของกลุ่มอุตสาหกรรมในชนบท ซึ่งมีลักษณะพิเศษโดยเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้วัตถุดิบในท้องถิ่น และเป็นอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าพิเศษที่มีลักษณะเฉพาะของท้องถิ่น โดยผู้ประกอบการท้องถิ่นเป็นผู้ผสมผสานวัตถุดิบท้องถิ่นเข้ากับแรงงานท้องถิ่น

ดังนั้น ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อกระบวนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นรากฐานอันสำคัญที่ช่วยผลักดันเศรษฐกิจของประเทศให้เติบโตได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน การให้ความสำคัญต่อการเพิ่มความแข็งแกร่งของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ธุรกิจหลายแห่งต้องมีการปรับตัวในด้านต่างๆ เช่น การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม หรือพยายามสรรสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดเพื่อให้มีการตอบสนองและส่งมอบคุณค่าสู่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่ช่วยในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจในแต่ละประเทศ ประเทศใดก็ตามที่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความแข็งแกร่งจะส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจในประเทศนั้นมั่นคงและแข็งแรงตามมาด้วย การพัฒนาของธุรกิจดังกล่าวเป็นสิ่งทั้งภาครัฐบาลและเอกชนต้องตระหนักถึงเพื่อพัฒนาไปสู่ประเทศที่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจต่อไป

ถึงแม้ว่าธุรกิจ SMEs มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ธุรกิจ SMEs จำนวนมากทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยล้มเหลวในการทำธุรกิจถึง ร้อยละ 90 เนื่องจากขาดความรอบคอบและชำนาญการ เห็นได้ชัดในช่วงเศรษฐกิจชะลอตัวปี พ.ศ. 2540 หรือปี พ.ศ. 2551 ทำให้หลายธุรกิจไม่สามารถประกอบตัวให้อยู่รอดจนกระทั่งสามารถฝ่าฟันอุปสรรคได้ท้ายสุดต้องปิดกิจการลง โดยเฉพาะธุรกิจที่รับจ้างผลิตตามคำสั่งซื้อ (Original Equipment Manufacturing : OEM)

เมื่อเศรษฐกิจโลกผันผวนก็ทำให้ธุรกิจต้องพลอยหยุดชะงักไปด้วย ธุรกิจ SMEs เพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่ประสบความสำเร็จ

จากการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันที่จัดว่ามีความรุนแรงทางการแข่งขันจากการเปลี่ยนแปลงทางระบบการค้าสู่ความเป็นเสรีและการเปิดกว้างทางการตลาดแบบไร้พรมแดน นวัตกรรมและการเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้วยการนำทักษะ ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้ถือเป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงทางระบบเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value added) ให้กับองค์กรผลิตภัณฑ์รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการผลิต และช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนการผลิตเพื่อยกระดับศักยภาพและสร้างให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันทั้งในตลาดระดับประเทศและระดับโลก โดยที่ธุรกิจต้องมีแนวความคิดใหม่ๆ มานำเสนอ ผลิตภัณฑ์แปลกไม่เหมือนใคร มีการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน (หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ, 2549) หรืออาจกล่าวได้ว่าธุรกิจที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่มีนวัตกรรมนั่นเอง

นวัตกรรมเป็นเรื่องใหม่ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่ยังไม่ค่อยให้ความสำคัญมากนักและหลายธุรกิจยังคงมีความรู้ไม่มากนักเกี่ยวกับการปรับธุรกิจไปสู่การเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม หรือธุรกิจเองอาจมุ่งให้ความสำคัญกับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวส่วนประเด็นอื่นๆ มักถูกละเลยไป (คณัย เทียนพุด, 2550) เช่น นวัตกรรมในเชิงเศรษฐศาสตร์เป็นการนำแนวความคิดใหม่หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หรือการทำในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่นโดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่างๆ (Change) ที่เกิดขึ้นรอบตัวเราให้กลายมาเป็นโอกาส (Opportunity) และถ่ายทอดไปสู่แนวความคิดที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

นวัตกรรม (Innovation) คือการนำแนวคิดใหม่หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (พันธุ์อาจ ชัยรัตน์, 2548 : 152) การทำนวัตกรรมให้ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องเริ่มจากการทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างคนที่เกี่ยวข้องในการทำนวัตกรรมมีความตั้งใจในการพัฒนาสินค้าและตราสินค้าเพื่อให้เกิดความมั่นคงร่วมกัน การพัฒนานวัตกรรมเริ่มจากการทำความเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการและการก้าวล้ำทางเทคโนโลยีโดยมีความคิดที่ล้ำหน้าคู่แข่ง ทั้งนี้ต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งทั้งในด้านนวัตกรรมและกลยุทธ์ การปฏิบัติจึงจะพัฒนาสินค้าให้มีนวัตกรรมได้ (สุวิทย์ เมธินทรีย์, 2548 : เว็บไซต์) การเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมอยู่บนหลักเกณฑ์การเป็นรูปแบบธุรกิจใหม่สนับสนุนด้วยเทคโนโลยีที่โดดเด่น มีศักยภาพสูงในตลาดโลก การบริหารจัดการองค์กรที่ดี การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา และการก่อให้เกิดกระแสต้นตอด้านนวัตกรรม (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2549 : เว็บไซต์) จึงอาจกล่าวได้ว่า

นวัตกรรม หมายถึงความคิดใหม่ วิธีการใหม่ กระบวนการใหม่และผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีความแตกต่างสามารถนำไปใช้ได้จริงและมีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม

การสร้างธุรกิจแห่งนวัตกรรมนับว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากถ้าองค์กรไม่สามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยสิ่งใหม่ ๆ แล้ว ย่อมเป็นการยากที่จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จในระยะยาวโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากความสำเร็จขององค์กรที่เป็นผู้นำตลาดนั้นมักเกิดจากการนำเสนอรูปแบบนวัตกรรมไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เช่น นวัตกรรมทางด้านสินค้า ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการให้บริการ ด้านการจัดการ หรือด้านการตลาด ธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะองค์กร หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เคยปรับเปลี่ยนมาก่อน เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบริบทโลกาภิวัตน์ที่มีความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มคุณค่า พัฒนาผลิตสินค้าและบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ความอยู่รอด และความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์กรในตลาดการค้าโลกเสรี ธุรกิจในประเทศไทยจะสามารถพัฒนาตัวเองไปสู่ธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้จะต้องเริ่มจากการที่ผู้บริหารธุรกิจมีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมธุรกิจให้เป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม ธุรกิจที่มีนวัตกรรมสูง มีองค์ประกอบดังนี้ ภาวะผู้นำ (Leadership) การวางแผน (Planned) สารสนเทศ (Information) ด้านคน (People) ด้านกระบวนการ (Processes) และผลลัพธ์ (Result) (คณัย เทียนพูน. 2550; และ Enterprise Innovation Centre Spring Singapore, 2006)

นอกจากนี้เมื่อมีการนำนวัตกรรมไปสู่การปฏิบัติจะต้องมีการวัดผลงานขององค์กรทำให้บริษัททราบว่าขณะนี้ประสบความสำเร็จเพียงใด การดำเนินงานของบริษัทเมื่อเทียบกับเป้าหมายทางไกลเพียงใด กระบวนการของบริษัทยังคงอยู่ในภาวะควบคุมและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่มุ่งหวัง เพื่อให้ทราบว่าบริษัทมีจุดอ่อนหรือโอกาสพัฒนาในประเด็นใดบ้าง ปัจจัยหลายประการของบริษัทที่มีความแตกต่างกัน ความต้องการของบริษัทที่จะเพิ่มยอดขายรวมถึงการเจริญเติบโต ผลประโยชน์และการพัฒนาตลาด การเข้าใจถึงศักยภาพของบริษัททำให้บริษัทมีการพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อการอยู่รอดและความมั่นคงในการดำเนินงาน ในปัจจุบันการวัดผลการดำเนินการมีเกณฑ์ในการวัดที่หลากหลาย บางเกณฑ์มุ่งวัดผลการดำเนินงานด้านการเงินแต่เพียงอย่างเดียว สำหรับงานวิจัยนี้เพื่อให้สามารถวัดผลการดำเนินงานโดยภาพรวม การประเมินองค์กรในปัจจุบันแนวคิด หรือวิธีการที่นำมาใช้อย่างแพร่หลาย คือแนวคิดการวัดผลงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดและประเมินผลองค์กรจากมุมมอง 4 ด้านประกอบด้วย ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้าน

กระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) (Kaplan, 1996)

ด้านการเงินเป็นการวัดเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ เช่น การเพิ่มขึ้นของรายได้จากสินค้าหรือบริการใหม่ การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มเดิม การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างราคา การลดลงของต้นทุนหรือการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ (พสุ เดชะรินทร์, 2544) ด้านลูกค้าเป็นดัชนีที่สะท้อนถึงผลสำเร็จที่เกิดขึ้น จากกลยุทธ์ขององค์กรที่ได้มีการวางแนวทางไว้ และมีการดำเนินการมาอย่างดีว่ามีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาลูกค้าเดิมและการได้มาซึ่งลูกค้าใหม่ จำนวนส่วนแบ่งการตลาด และความสามารถในการทำกำไรจากลูกค้า (สิทธิศักดิ์ พฤษย์ปิติกุล, 2546) ด้านกระบวนการภายในเป็นการสร้างความพอใจให้กับลูกค้าจะเริ่มตั้งแต่การค้นหาความต้องการของลูกค้า หลังจากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการนวัตกรรมแล้วจึงเข้าสู่กระบวนการดำเนินการเพื่อทำการผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า สุดท้ายเป็นกระบวนการหลังการขาย ด้านการเรียนรู้และพัฒนาโดยจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในด้านทรัพยากรบุคคล (พสุ เดชะรินทร์, 2544)

อย่างไรก็ตามไม่ว่าสินค้าจะดีแค่ไหน แผนงานการตลาดจะโดดเด่นอย่างไร หากธุรกิจมีจุดอ่อนในองค์กรย่อมไม่ได้รับประโยชน์จากกลยุทธ์ต่างๆที่องค์กรกำหนดไว้ในแผนได้อย่างเต็มที่ ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรใดมีการพัฒนานวัตกรรมที่เป็นสมรรถนะหลัก (Competency) ขององค์กรอย่างต่อเนื่องก็จะทำให้องค์กรนั้นมีการเติบโตของผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์เต็มที่ การศึกษาในอดีตที่ผ่านมาเกี่ยวกับนวัตกรรมเป็นการศึกษาในลักษณะการวัดว่าองค์กรมีความเป็นนวัตกรรมสูงหรือต่ำโดยให้หน่วยงานภายนอกประเมิน อีกทั้งยังไม่ได้มีการเชื่อมโยงกับสิ่งที่จะตามมาจากการที่องค์กรเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม นอกจากนี้ยังไม่ได้มีการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์หรือผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมว่าส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรหรือไม่อย่างไร

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจวิจัยผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าธุรกิจแห่งนวัตกรรมมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนลักษณะธุรกิจประเภทนิติบุคคล ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาวิจัยสามารถเป็นแนวทางเพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อให้เป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่สามารถเติบโตอันจะเป็นการสร้างงาน สร้างรายได้

และเป็นกลยุทธ์ในการสร้างคุณภาพการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งให้แก่ธุรกิจและทำให้เศรษฐกิจของประเทศชาติเติบโตโดยรวม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาธุรกิจแห่งนวัตกรรมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจแห่งนวัตกรรมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาผลกระทบของธุรกิจนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
5. เพื่อเปรียบเทียบธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มี ประเภทกิจการ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ธุรกิจแห่งนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
2. ธุรกิจแห่งนวัตกรรมมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
3. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มี ประเภทกิจการ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีธุรกิจแห่งนวัตกรรมแตกต่างกัน
4. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มี ประเภทกิจการ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานแตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับธุรกิจ SMEs ที่ต้องการพัฒนาองค์กรของตนไปเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม
2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับธุรกิจ SMEs ในการพัฒนาผลการดำเนินงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจ SMEs ในการปรับปรุงรูปแบบการจัดการด้านนวัตกรรมธุรกิจเพื่อเพิ่มผลการดำเนินงานขององค์กร
4. เพื่อเป็นข้อมูลทางวิชาการส่งเสริมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงานสำหรับสถาบันการศึกษา
5. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับใช้ในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนสำหรับสนับสนุนหรือส่งเสริมด้านนวัตกรรมธุรกิจ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ธุรกิจแห่งนวัตกรรม โดยประยุกต์จากแนวคิด Innovation scorecard ของคณีย์ เทียนพุด (2550) ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ด้านภาวะผู้นำ (Leaderships)
 - 1.2 ด้านการวางแผน (Planned)
 - 1.3 ด้านสารสนเทศ (Information)
 - 1.4 ด้านคน (People)
 - 1.5 ด้านกระบวนการ (Process)
2. ผลการดำเนินงาน (Performance) โดยประยุกต์จากแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ของ Kaplan (1996) ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้
 - 2.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective)
 - 2.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective)
 - 2.3 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective)
 - 2.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่จดทะเบียนลักษณะธุรกิจประเภทนิติบุคคล ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2551 จำนวน 551,120 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2551 : เว็บไซต์)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่จดทะเบียนลักษณะธุรกิจประเภทนิติบุคคล ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 384 คน โดยการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (กัลยา วานิชย์ปัญญา. 2545 : 11) และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำแนกตามประเภทของกิจการ ได้แก่ ภาคการผลิต ภาคบริการ และภาคการค้าปลีกและค้าส่ง และคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน

2. พื้นที่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
3. ระยะเวลา เดือน 15 ตุลาคม 2552 ถึง 15 ธันวาคม 2552
4. ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

กลุ่มที่ 1 การศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงาน

ตัวแปรต้น ได้แก่ ธุรกิจแห่งนวัตกรรม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการดำเนินงาน

กลุ่มที่ 2 การเปรียบเทียบธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงานของธุรกิจที่มีประเภทกิจการ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

ตัวแปรต้น ได้แก่ ประเภทกิจการ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธุรกิจแห่งนวัตกรรม หมายถึง การเป็นรูปแบบธุรกิจที่สนับสนุนด้วยเทคโนโลยีที่โดดเด่น มีศักยภาพสูงในการบริหารจัดการองค์กรที่ดี การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา และการก่อให้เกิดกระแสตื่นตัวด้านนวัตกรรม ช่วยให้การดำเนินการไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์และเป้าหมายได้ โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด ประกอบด้วย 5 ด้านได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านสารสนเทศ ด้านคน และด้านกระบวนการ

1.1 ด้านภาวะผู้นำ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบริหารต่างๆ ในทุกระดับที่สามารถตัดสินใจในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลขององค์กร รวมถึงผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเป็นพลเมืองดีในองค์กร

1.2 ด้านการวางแผน หมายถึง การสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจอย่างชัดเจนโดยการนำเป้าหมายกลยุทธ์สร้างเป็นแผนที่ทางกลยุทธ์ หรือการนำนวัตกรรมที่เคยใช้ได้ผลดีจากที่อื่นมาใช้เต็มรูป หรือการนำนวัตกรรมที่เคยใช้ที่อื่นเพียงบางส่วน แล้วพัฒนาส่วนอื่นเพิ่มเติม หรือการนำนวัตกรรมในอดีตที่เคยใช้แล้วขึ้นมาใช้ใหม่ เพื่อให้การใช้หรือการสร้างนวัตกรรมนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

1.3 ด้านสารสนเทศ หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์ และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ที่จะรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด

1.4 ด้านคน หมายถึง การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้นโดยบุคลากรเหล่านั้นต้องรู้จักสร้างสรรค์ ต้องมีความพร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้า ปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลก เพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด

1.5 ด้านกระบวนการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานอย่างมีขั้นตอน ซึ่งวางไว้อย่างเป็นลำดับตั้งแต่ต้นจนจบ แล้วเสร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้

2. ผลการดำเนินงาน หมายถึง ข้อมูลจริงที่ใช้เป็นหลักฐานในการประเมินองค์กรได้ดำเนินการตามนโยบาย แผนงาน โครงการและมาตรการด้านการบริหารซึ่งมีความสอดคล้องกับมาตรฐานแห่งความสำเร็จ

3. การวัดผลการดำเนินงานแบบคุณภาพ หมายถึง การวัดผลการดำเนินงานโดยใช้เครื่องมือในการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการวัดหรือการประเมินที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อ

ความสำเร็จขององค์กรโดยวัดทั้งในส่วนที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วยมุมมอง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

3.1 ด้านการเงิน หมายถึง ตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีต่อการปฏิบัติงานและนโยบายจากส่วนบนที่กระจายไปสู่ระดับต่างๆเพื่อนำไปปฏิบัติโดยมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มขึ้นของรายได้ การเพิ่มขึ้นของกำไรและการลดต้นทุนให้ต่ำลง การใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์หรือการลงทุน

3.2 ด้านลูกค้า หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้า ภาพลักษณ์ กระบวนการด้านการตลาด การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ การรักษาสถานลูกค้าเดิม การเพิ่มขึ้นของส่วนแบ่งทางการตลาด ลูกค้าใหม่ รักษาฐานลูกค้าเก่า

3.3 ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การประสานงานภายในองค์กร การจัดการด้านสายการผลิตที่มีประสิทธิภาพ ทักษะของพนักงาน คุณภาพการทำงาน

3.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา หมายถึง การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงาน ทักษะในการทำงาน การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการทำงาน อัตราการเข้าออกของพนักงาน

4. ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง การประกอบกิจการที่เป็นอุตสาหกรรมการผลิต กิจการค้าส่ง-ค้าปลีก และกิจการบริการ โดยกำหนดขนาดของธุรกิจจากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวรขนาดย่อมไม่เกิน 50 ล้านบาท และขนาดกลางไม่เกิน 200 ล้านบาท

5. ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลซึ่งประกอบธุรกิจทางการค้า อุตสาหกรรม การบริการ หรือธุรกิจทางการเงินการธนาคาร และให้หมายรวมถึงบุคคลซึ่งประกอบธุรกิจอื่นใดในทางเศรษฐกิจที่รัฐมนตรีได้กำหนดในกฎกระทรวงที่เป็นสมาชิกสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยจดทะเบียนประเภทนิติบุคคล ที่มีตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการหุ้นส่วนผู้จัดการ หรือเรียกชื่ออื่นๆ ที่มีอำนาจสูงสุดในการบริหารจัดการธุรกิจ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ผู้วิจัยมีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม
3. แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) เป็นธุรกิจที่มีจำนวนมากในประเทศไทย ผู้ประกอบการส่วนมากประกอบการในรูปของบุคคลธรรมดา คณะบุคคลหรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีโชคนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัดหรือกิจกรรมร่วมค้า ซึ่งจะประกอบธุรกิจขายสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือให้บริการ (จุฑามาศย์ นิยม, 2552 : เว็บไซต์)

1. ความหมายของธุรกิจ SMEs

เนื่องจากการดำเนินงานธุรกิจ SMEs มีอยู่ในประเทศต่างๆทั่วโลก ดังนั้นแต่ละประเทศจึงให้ความหมายหรือนิยาม SMEs ไว้แตกต่างกัน ดังนี้ (ดนัย เทียนพุฒ (2542 : 73-75) ดังนี้

ประเทศสหรัฐอเมริกา ให้คำนิยามเกี่ยวกับธุรกิจ SMEs คือ ธุรกิจที่มียอดขายทั้งปีน้อยกว่า 20 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา และมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 500 คน

ประเทศสิงคโปร์ ให้คำนิยามเกี่ยวกับธุรกิจ SMEs คือ ธุรกิจที่มีความเป็นเจ้าของกิจการระดับท้องถิ่น ร้อยละ 30 และสินทรัพย์น้อยกว่า 12 ล้านดอลลาร์สิงคโปร์ในกรณีโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนธุรกิจบริการมีการจ้างงานที่น้อยกว่า 100 คน

ประเทศมาเลเซีย ให้คำนิยามเกี่ยวกับธุรกิจ SMEs คือ ธุรกิจที่มีการลงทุนในที่ดิน อาคาร โรงงาน เครื่องจักรและอุปกรณ์ประมาณ 250,000 ริงกิต โดยไม่คำนึงถึงการจ้างงาน

ประเทศฟิลิปปินส์ ให้คำนิยามเกี่ยวกับธุรกิจ SMEs คือ ธุรกิจที่มีจำนวนพนักงาน 100 - 199 คน เป็น ธุรกิจ SMEs ระดับกลาง ส่วนจำนวนพนักงาน 10-99 คน เป็น ธุรกิจ SMEs ระดับเล็ก และจำนวนพนักงาน 1 - 9 คน คือ ธุรกิจ SMEs ระดับต่ำ โดยมีสินทรัพย์ต่ำกว่า 1 ล้านเปโซ

ประเทศไต้หวัน ให้คำนิยามเกี่ยวกับธุรกิจ SMEs คือธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านดอลลาร์ไต้หวันใหม่ (NT) และมีสินทรัพย์ไม่เกิน 20 ล้านดอลลาร์ไต้หวันใหม่ (NT) และมีการจ้างงาน 300 คนหรือต่ำกว่าสำหรับอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เสื้อผ้าสำเร็จรูป และรองเท้า การจ้างงาน 200 คน หรือต่ำกว่าสำหรับอุตสาหกรรมอาหาร การจ้างงาน 100 คน ในกิจการโทรคมนาคมขนส่ง และการบริการจะมีพนักงานต่ำกว่า 50 คน และมียอดขายต่อปีไม่เกิน 5 ล้านดอลลาร์ไต้หวันใหม่ (NT)

ประเทศญี่ปุ่น กำหนดธุรกิจ SMEs ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ อุตสาหกรรมเหมืองแร่ โรงงาน ขนส่งและก่อสร้าง มีพนักงานไม่เกิน 300 คน กลุ่มธุรกิจค้าส่งมีพนักงานไม่เกิน 100 คน กลุ่มอุตสาหกรรมบริการและธุรกิจค้าปลีก มีพนักงานไม่เกิน 50 คน

ประเทศไทย ให้นิยามเกี่ยวกับธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มาตรา 4 คือ การกำหนดการจ้างงาน มูลค่าสินทรัพย์ถาวรหรือทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วตามจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวงเป็นตัวชี้วัดขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551 : เว็บไซต์)

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น โดยสรุป ธุรกิจ SMEs หมายถึง ธุรกิจที่ครอบคลุมทั้งกิจการการผลิตภาคอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจการเกษตร กิจการค้าส่ง-ค้าปลีก และกิจการบริการ ที่มีมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวรขนาดย่อมไม่เกิน 50 ล้านบาท และขนาดกลางไม่เกิน 200 ล้านบาท

2. ประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กำหนดลักษณะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ตามกฎกระทรวงอุตสาหกรรม กำหนดจำนวนการจ้างงาน และมูลค่าสินทรัพย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2545 อาศัยอำนาจพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ได้กำหนดลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีหลักเกณฑ์ (จุฑามาศย์ นิยม, 2552 : เว็บไซต์) ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเภท	ขนาดย่อม		ขนาดกลาง	
	จำนวน (คน)	สินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	จำนวน (คน)	สินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)
กิจการการผลิต	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50	51-200	เกินกว่า 50-200
กิจการการบริการ	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50	51-200	เกินกว่า 50-200
กิจการค้าส่ง	ไม่เกิน 25	ไม่เกิน 50	26-50	เกินกว่า 50-100
กิจการค้าปลีก	ไม่เกิน 15	ไม่เกิน 30	16-30	เกินกว่า 30-60

1. วิสาหกิจขนาดย่อม เป็นธุรกิจหรือกิจการที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 ธุรกิจการผลิต (กิจการผลิตสินค้า) เป็นธุรกิจที่นำเอาวัตถุดิบและปัจจัยนำเข้าต่างๆ มาผ่านกระบวนการแปรรูปจนกลายเป็นสินค้า เช่น การทำดอกไม้ประดิษฐ์ การทำอาหารสำเร็จรูป การทำแชมพู การตัดเย็บเสื้อผ้า ซึ่งธุรกิจนี้ๆ จะต้องมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท

1.2 ธุรกิจการจำหน่าย (ธุรกิจการซื้อมาขายไป) เป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางในการจัดจำหน่ายสินค้าที่มีทั้งการค้าส่งและการค้าปลีก เช่น ร้านขายของชำ ร้านเสื้อผ้า ร้านขายเครื่องเขียน ซึ่งธุรกิจหรือการจัดจำหน่ายที่จัดว่าเป็นธุรกิจขนาดย่อมจะต้องมีลักษณะหรือกฎเกณฑ์ดังนี้

1.2.1 การค้าส่ง เป็นกิจการที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 25 คน หรือมีมูลค่าทรัพย์สินถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท

1.2.2 การค้าปลีก เป็นกิจการที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 15 คน หรือมีมูลค่าทรัพย์สินถาวรไม่เกิน 30 ล้านบาท

1.2.3 ธุรกิจการบริการ (กิจการบริการ) เป็นธุรกิจหรือกิจการที่พนักงานทำหน้าที่ให้บริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า เช่น ร้านเสริมสวย ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า ร้านซ่อมเครื่องใช้เครื่องเรือนต่างๆ คลินิกรักษาโรค ร้านอินเทอร์เน็ต ร้านเช่า VCD และ DVD เป็นต้น ซึ่งธุรกิจดังกล่าวจะต้องมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท

2. วิสาหกิจขนาดกลาง ได้แก่ ธุรกิจหรือกิจการที่มีลักษณะ ดังนี้

2.1 ธุรกิจการผลิต (กิจการผลิตสินค้า) มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเกินกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท

2.2 ธุรกิจการจำหน่าย (กิจการซื้อมาขายไป) มีลักษณะดังนี้

2.2.1 การค้าส่ง มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 25 คน แต่ไม่เกิน 50 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเกินกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท

2.2.2 การค้าปลีก มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 30 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเกินกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 60 ล้านบาท

2.2.3 ธุรกิจการบริการ (กิจการบริการ) มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน หรือมีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรเกินกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท

3. ความสำคัญของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัจจุบันประเทศไทยมีการดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 95 ของธุรกิจทั้งหมด เนื่องจาก SMEs มีอยู่ในธุรกิจทุกประเภททั้งธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต ธุรกิจการจำหน่าย และธุรกิจการบริการ ทำให้ SMEs มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศให้ดีขึ้น รัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญของ SMEs จึงมอบหมายให้กระทรวงอุตสาหกรรมเป็นผู้รับผิดชอบนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างจริงจัง โดยการกระตุ้นและส่งเสริมผู้ประกอบการรายใหม่ หรือผู้ประกอบการอิสระ (Entrepreneurs) ให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างมั่นคง ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ (จุฬามาศย์ นิยม, 2552 : เว็บไซต์) ดังนี้

1. เป็นแหล่งสร้างงาน เนื่องจาก SMEs มีอยู่กระจายกระจายทั่วไปเป็นจำนวนมากและหลากหลายสาขาอาชีพ หากเทียบธุรกิจขนาดใหญ่ SMEs จึงสามารถรองรับแรงงานทั้งภาคเกษตรกรรม (เมื่อหมดฤดูการเพาะปลูก) แรงงานที่ถูกเลิกจ้างจากกิจการขนาดใหญ่ แรงงานใหม่ๆ ที่เพิ่งจบการศึกษา รวมถึงป้องกันการอพยพของแรงงานจากชนบทสู่เขตกรุงเทพฯ

นอกจากนี้ SMEs ยังช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานจากเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไปสู่ชนบทอย่างยั่งยืนต่อไป ดังนั้น ธุรกิจ SMEs จึงนับว่าเป็นแหล่งสร้างงานที่สำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย

2. เป็นธุรกิจที่สนับสนุนอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่าไม่มีธุรกิจใดที่จะสามารถดำเนินอยู่ได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องอาศัยพึ่งพาธุรกิจอื่นๆ เช่นเดียวกับ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีความสำคัญต่อธุรกิจขนาดใหญ่ทั้งในแง่การเป็นผู้ผลิตวัตถุดิบ ผู้จัดจำหน่าย และผู้บริการ โดยเฉพาะในลักษณะการรับช่วงการผลิต เช่น โรงงานขนาดใหญ่ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภคแล้ว SMEs ประเภทจัดจำหน่าย (ทั้งการค้าส่งและการค้าปลีก) นำสินค้าไปจำหน่ายให้กับผู้บริโภค หรือ SMEs ที่อยู่ในฐานะรวบรวมวัตถุดิบเพื่อป้อนกับโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เช่น SMEs รับซื้ออ้อยจากเกษตรกรรายย่อยที่ปลูกอ้อย รวบรวมไปจำหน่ายขายส่งต่อให้กับโรงงานน้ำตาล หรือ SMEs ผลิตสินค้าชิ้นส่วนของรถยนต์ แล้วจำหน่ายให้โรงงานอุตสาหกรรมเพื่อนำไปประกอบเป็นรถยนต์ เมื่อประกอบเสร็จ SMEs ประเภทจัดจำหน่ายก็จะรับไปจำหน่ายในท้องที่ต่างๆ อีกทอดหนึ่ง จะเห็นได้ว่า ถึงแม้ธุรกิจขนาดใหญ่จะมีความน่าเชื่อถือจากสถาบันการเงินต่างๆ ในเรื่องของความมั่นคงมากกว่า SMEs แต่ธุรกิจขนาดใหญ่ก็ยังคงพึ่งพา SMEs ในเรื่องต่างๆ เช่น การรวบรวมวัตถุดิบ การจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ จึงนับได้ว่า SMEs เปรียบตัวเชื่อมให้อุตสาหกรรมขนาดใหญ่เป็นรูปเป็นร่างที่สมบูรณ์ ทำงานได้ครบวงจรตามต้องการ

3. ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่ม ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีทรัพยากรหลากหลายโดยเฉพาะทรัพยากรทางการเกษตร SMEs ส่วนใหญ่จึงดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องกับการนำสินค้าทางการเกษตรมาแปรรูปเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม เช่น อาหารแช่แข็ง อาหารกระป๋อง อุตสาหกรรมน้ำตาลผลิตภัณฑ์ยางพารา เป็นต้น ซึ่งสินค้าเหล่านี้ส่วนใหญ่จะส่งออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศเพื่อนำรายได้เข้าสู่ประเทศ

4. เป็นจุดเริ่มต้นในการลงทุน เนื่องจาก SMEs เป็นธุรกิจที่ใช้เงินทุนในการก่อตั้งไม่มากนัก ผู้ประกอบการจึงสามารถจัดตั้งโดยใช้ทุนของตนเอง ญาติพี่น้องหรือสถาบันทางการเงิน การดำเนินธุรกิจก็จะดำเนินการในลักษณะทดลองและทดสอบแนวความคิดใหม่ๆ SMEs จึงสามารถคิดค้นสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ที่หลากหลาย

หากการผลิตสินค้าและบริการตรงกับเวลาความต้องการของตลาด SMEs ก็จะสามารถขยายกิจการให้มีขนาดใหญ่ได้ ดังนั้น SMEs จึงเป็นจุดเริ่มต้นในการลงทุน จากกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมไปสู่ธุรกิจขนาดใหญ่ขึ้น (จุฑามาศย์ นิยม : เว็บไซต์)

5. เป็นแหล่งพัฒนาทักษะฝีมือและการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ SMEs เป็นกิจการที่จัดตั้งขึ้นบนพื้นฐานของความเป็นอิสระ ความถนัด และความชอบของผู้ประกอบการโดยพยายามที่จะสร้างสรรค์ผลงานของตนเองด้วยการลองผิดลองถูก จึงทำให้เกิดการประดิษฐ์หรือคิดค้นนวัตกรรมเทคโนโลยี และผลิตภัณฑ์ใหม่ได้ง่ายกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ (จุฑามาศย์ นิยม, 2552 : เว็บไซต์)

4. ลักษณะของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คณะกรรมการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ (The Committee for Economic Development หรือ CED) แห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้คำจำกัดความลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมว่า ต้องมีลักษณะอย่างน้อยสองประการจาก ลักษณะ 4 ประการ (กัตญูญ หิรัญญสมบุรณ์, 2545 : 1 - 2) ดังนี้

1. การบริหารงานเป็นไปอย่างอิสระ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของบริหารงานเอง โดยใช้แรงงานและทักษะการบริหารงานของตัวเองหรือผู้ประกอบการเป็นส่วนใหญ่ แม้ว่าจะมีบุคคลภายในครอบครัว เพื่อนฝูง หรือลูกจ้างจำนวนไม่กี่คนมาช่วยงาน แต่การตัดสินใจดำเนินการส่วนใหญ่กระทำโดยผู้ประกอบการมากกว่าที่จะใช้ผู้บริหารมืออาชีพ ไม่ว่าธุรกิจนั้นจะอยู่ในรูปแบบเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ตาม

2. เงินทุนในการดำเนินงานค่อนข้างจำกัด เพราะมาจากเงินทุนของผู้ประกอบการเอง หรือเกิดจากการระดมทุนจากบุคคลกลุ่มเล็ก ๆ ธุรกิจ SMEs จะเริ่มต้นด้วยการผลิตหรือค้าขายเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่ยังไม่ต้องการเงินทุนมากนัก เมื่อธุรกิจมีกำไรเงินที่ได้มาส่วนหนึ่งจะกลายเป็นเงินทุนดำเนินงาน ซึ่งสามารถนำมาขยายธุรกิจที่เล็กทีละน้อย

3. ขอบเขตการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs อยู่ในเขตพื้นที่ท้องถิ่นหนึ่งเท่านั้น ในปัจจุบันธุรกิจ SMEs หลายแห่งได้มีการขยายเครือข่ายสาขาทั่วภูมิภาค ทั่วประเทศและทั่วโลก โดยการใช้สิทธิทางการค้า

4. องค์กรมีขนาดเล็กจนมีผลกระทบต่อธุรกิจอุตสาหกรรมน้อยมาก ธุรกิจ SMEs มียอดขายจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับยอดขายรวมทั้งอุตสาหกรรม หรือมีส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) ที่ต่ำมากและมีพนักงานจำนวนน้อย มีสินทรัพย์อยู่น้อยเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมนั้นทั้งหมด

5. รูปแบบของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

การจัดตั้งธุรกิจ SMEs จะต้องมีรูปแบบที่เหมาะสมกับความต้องการและลักษณะของธุรกิจแต่ละแห่ง ซึ่งรูปแบบความเป็นเจ้าของธุรกิจตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้กำหนดไว้มีอยู่ 3 รูปแบบ ได้แก่ ธุรกิจเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน และบริษัทจำกัด การที่ผู้ประกอบการจะเลือกดำเนินการตามรูปแบบธุรกิจใด จะต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่าย ความยากง่ายของรูปแบบการก่อตั้ง ความรับผิดชอบต่อนี้สินของผู้ประกอบการ ความต่อเนื่องของธุรกิจ การ

ถ่ายโอนความเป็นเจ้าของ อำนาจในการบริหารงาน ความสามารถในการเพิ่มทุนขยายธุรกิจ ภาระด้านภาษีอากร ข้อจำกัดด้านกฎหมาย เป็นต้น (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2546 : 51-61)

1. ธุรกิจเจ้าของคนเดียว (Sole Proprietorship)

ธุรกิจเจ้าของคนเดียวมีผู้ประกอบการเพียงคนเดียวที่เป็นเจ้าของธุรกิจและบริหารงานทุกด้านด้วยการตัดสินใจคนเดียว การประกอบธุรกิจจะทำโดยนำสินทรัพย์ส่วนตัวของคนหรือเงินที่ยืมมา ดังนั้นธุรกิจเจ้าของคนเดียวมักเป็นธุรกิจส่วนตัวที่มีทุนดำเนินการไม่มากและมีขอบเขตของการดำเนินธุรกิจค่อนข้างจำกัด จึงเหมาะสมกับธุรกิจที่ต้องการเงินทุนน้อย บริหารงานอย่างเรียบง่ายไม่ซับซ้อนหรือมีขั้นตอนมากและเน้นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของกับลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ

2. ธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วน (Partnerships) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

2.1 ห้างหุ้นส่วนสามัญ (General Partnership) เป็นห้างหุ้นส่วนประเภทที่หุ้นส่วนทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกันในหนี้สินทั้งปวงของห้างหุ้นส่วนโดยไม่จำกัด และจะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหรือไม่ก็ได้ ถ้าจะจดทะเบียนนิติบุคคลแยกออกมาต่างหากเรียกว่า ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ลักษณะสำคัญของห้างหุ้นส่วนสามัญ ได้แก่ หุ้นส่วนทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกัน และหุ้นส่วนทุกคนต้องรับผิดชอบโดยไม่จำกัดจำนวน

2.2 ห้างหุ้นส่วนจำกัด (Limited Partnership) เป็นห้างหุ้นส่วนที่ประกอบด้วยหุ้นส่วน 2 ประเภท ได้แก่ หุ้นส่วนประเภทจำกัดความรับผิดชอบจะจำกัดความรับผิดชอบไม่เกินจำนวนเงินที่รับจะลงหุ้น และหุ้นส่วนประเภทไม่จำกัดความรับผิดชอบต้องรับผิดชอบร่วมกันในหนี้สินของห้างหุ้นส่วนโดยไม่จำกัดจำนวน

3. ธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด

บริษัทจำกัดเป็นนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแสวงหาผลกำไรจากธุรกิจที่กระทำโดยแบ่งทุนออกเป็นหุ้นมีมูลค่าหุ้นละเท่า ๆ กัน และมีผู้ถือหุ้นตั้งแต่ 7 คน แต่ไม่ถึง 100 คน ผู้ถือหุ้นทุกคนต่างรับผิดชอบจำกัดไม่เกินจำนวนเงินที่ตนยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าหุ้นที่ตนถือลักษณะบริษัทจำกัด มีดังต่อไปนี้

1. มีผู้ริเริ่มก่อตั้งบริษัทอย่างน้อย 7 คน
2. มีผู้ถือหุ้นตั้งแต่ 7 - 99 คน ผู้ถือหุ้น 2 คนขึ้นไปถือหุ้นเดียวกันให้นับเป็นผู้ถือหุ้น 1 คน
3. แบ่งทุนเป็นทุนมีมูลค่าหุ้นละเท่า ๆ กัน มูลค่าหุ้นไม่ต่ำกว่าทุนละ 5 บาท
4. ผู้ถือหุ้นทุกคนรับผิดชอบในหนี้สินของบริษัทเพียงส่วนที่ยังส่งใช้ค่าหุ้นที่ตนถือยังไม่ครบ
5. มีวัตถุประสงค์ในการแสวงหากำไร

6. ต้องมีกรรมการอย่างน้อย 1 คนซึ่งเลือกตั้งจากที่ประชุมจัดตั้งบริษัท
7. ต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ของกรรมการในการกระทำการแทนบริษัทจำกัด
8. ต้องมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเป็นผู้สอบบัญชีประจำบริษัทจำกัด
9. ต้องมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในราชอาณาจักร
10. ต้องมีตราสำคัญของบริษัทที่ใช้ประทับในใบหุ้น
11. ต้องมีใบสำคัญแสดงการถือหุ้นมอบให้ผู้ถือหุ้นทุกคน
12. ต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล
13. ต้องใช้คำว่าบริษัทนำหน้าและจำกัดต่อท้ายเสมอ
14. อายุไม่จำกัดจนกว่าจะต้องเลิกตามกฎหมาย
15. คุณสมบัติของผู้ถือหุ้นไม่เป็นสาระสำคัญ

ในประเทศไทยมีการแบ่งบริษัทจำกัดออกเป็น 2 ประเภท ประเภทแรก คือ บริษัทเอกชน จำกัด ซึ่งจัดตั้งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประเภทที่สอง คือ บริษัทมหาชน จำกัด จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2521 และภายหลังได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงตามพระราชบัญญัติมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 วัตถุประสงค์การจัดตั้งบริษัทมหาชน จำกัด เป็นการกระจายความเป็นเจ้าของธุรกิจไปในหมู่ประชาชนจำนวนมาก และผู้ถือหุ้นแต่ละคน จะถือหุ้นในสัดส่วนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับทุนเรือนหุ้นทั้งหมดของบริษัท

ตารางที่ 2 สรุปรูปแบบธุรกิจ

ลำดับ	รูปแบบ	ลักษณะ
1.	บุคคลธรรมดา	บุคคลทั่วไปที่มีชีวิตอยู่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (มาตรา 15)
2.	คณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงเข้ากันเพื่อการทำกิจการร่วมกันโดยไม่มีวัตถุประสงค์แบ่งปันกำไรที่ได้จากกิจการที่ทำ (หน่วยภาษีตามมาตรา 56 แห่งประมวลรัษฎากร)
3.	ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีใช้นิติบุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงเข้ากันเพื่อการทำกิจการร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์แบ่งปันกำไรที่ได้จากกิจการที่ทำ (หน่วยภาษีตามมาตรา 56 แห่งประมวลรัษฎากร)

ตารางที่ 2 สรุปรูปแบบธุรกิจ (ต่อ)

ลำดับ	รูปแบบ	ลักษณะ
4.	ห้างหุ้นส่วนสามัญที่จดทะเบียนนิติบุคคล	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกันโดยหุ้นส่วนทุกคนไม่จำกัดความรับผิด และต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
5.	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน หุ้นส่วนมีทั้งที่จำกัดความรับผิดและไม่จำกัดความ รับผิดและต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
6.	บริษัทจำกัด	บุคคลตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการ ผู้ถือหุ้นรับผิดในหนี้ต่างๆ ไม่เกินจำนวนเงินที่ผู้ถือหุ้นแต่ละคนลงทุนและต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
7.	บริษัทมหาชนจำกัด	บริษัทประเภทซึ่งตั้งขึ้นด้วยความประสงค์ที่จะเสนอขายหุ้นต่อประชาชนให้ผู้ถือหุ้นมีความรับผิดจำกัด ไม่เกินจำนวนเงินค่าหุ้นที่ต้องชำระ และบริษัทดังกล่าวได้ระบุนามประสงคฺ์เช่นนั้นไว้ในหนังสือบริคณห์สนธิ (มาตรา 15 พ.ร.บ. บริษัทมหาชนจำกัด)
8.	กิจการร่วมค้า	กิจการที่ดำเนินการร่วมกันเป็นทางการค้าหรือหาทำไรระหว่างบริษัทกับบริษัท บริษัทกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือระหว่างบริษัทและ/หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับบุคคลธรรมดาคณะบุคคลที่มีใช่นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือนิติบุคคลอื่น เป็นนิติบุคคลตามประมวลรัษฎากร (มาตรา 39)

ตารางที่ 2 สรุปรูปแบบธุรกิจ (ต่อ)

ลำดับ	รูปแบบ	ลักษณะ
9.	นิติบุคคลตามกฎหมายต่างประเทศ	บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ
10.	กิจการที่ดำเนินการค้าหรือหากำไรโดยรัฐบาลต่างประเทศหรือองค์การของรัฐบาลต่างประเทศ	เป็นกิจการของรัฐบาลต่างประเทศหรือองค์การของรัฐบาลต่างประเทศ มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลตามประมวลรัษฎากร เป็นนิติบุคคลตามประมวลรัษฎากร (มาตรา 39)
11.	มูลนิธิหรือสมาคม	เป็นนิติบุคคลตามประมวลรัษฎากรและมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลแต่จะได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลถ้าเป็นมูลนิธิหรือสมาคมที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังประกาศให้เป็นองค์การสาธารณกุศล

ที่มา: กรมสรรพากร, เว็บไซต์

6. ลักษณะของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คณะกรรมการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ (The Committee for Economic Development หรือ CED) แห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้คำจำกัดความลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมว่า ต้องมีลักษณะอย่างน้อยสองประการจาก ลักษณะ 4 ประการ (กัตญูญู หิริญญูสมบูรณ, 2545 : 1-2) ดังนี้

1. การบริหารงานเป็นไปอย่างอิสระ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของบริหารงานเอง โดยใช้แรงงานและทักษะการบริหารงานของตัวเองเป็นผู้ประกอบการเป็นส่วนใหญ่ แม้ว่าจะมีบุคคลภายในครอบครัว เพื่อนฝูง หรือลูกจ้างจำนวนไม่กี่คนมาช่วยงาน แต่การตัดสินใจดำเนินการส่วนใหญ่กระทำโดยผู้ประกอบการมากกว่าที่จะใช้ผู้บริหารมืออาชีพ ไม่ว่าธุรกิจนั้นจะอยู่ในรูปแบบเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดก็ตาม

2. เงินทุนในการดำเนินงานค่อนข้างจำกัด เพราะมาจากเงินทุนของผู้ประกอบการเอง หรือเกิดจากการระดมทุนจากบุคคลกลุ่มเล็ก ๆ ธุรกิจ SMEs จะเริ่มต้นด้วยการผลิตหรือค้าขายเล็ก ๆ

น้อย ๆ ที่ยังไม่ต้องการเงินทุนมากนัก เมื่อธุรกิจมีกำไรเงินที่ได้มาส่วนหนึ่งจะกลายเป็นเงินทุนดำเนินงาน ซึ่งสามารถนำมาขยายธุรกิจทีละเล็กทีละน้อย

3. ขอบเขตการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs อยู่ในเขตพื้นที่ท้องถิ่นหนึ่งเท่านั้น ในปัจจุบันธุรกิจ SMEs หลายแห่งได้มีการขยายเครือข่ายสาขาทั่วภูมิภาค ทั่วประเทศและทั่วโลกโดยการใช้สิทธิทางการค้า

4. องค์กรมีขนาดเล็กจนมีผลกระทบต่อธุรกิจอุตสาหกรรมน้อยมาก ธุรกิจ SMEs มียอดขายจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับยอดขายรวมทั้งอุตสาหกรรม หรือมีส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) ที่ต่ำมากและมีพนักงานจำนวนน้อย มีสินทรัพย์อยู่น้อยเมื่อเทียบกับอุตสาหกรรมนั้นทั้งหมด

7. การพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาธุรกิจ SMEs เพื่อให้ธุรกิจ SMEs ยั่งยืน (แก้วสรร อดิโพธิ, 2542 : 24-25) ดังนี้

1. ต้องให้มีความพร้อมหน้าหรือความครบหน้าในกระบวนการผลิต คือต้องพัฒนาทั้งกระบวนการผลิตทุกส่วนเชื่อมโยงกัน มีการสื่อสารข้อมูลไปถึงกันอย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. ความชำนาญเฉพาะทาง เนื่องจาก SMEs มีขนาดเล็ก แต่ละรายไม่สามารถทำทุกอย่างได้ ความชำนาญเฉพาะทางจึงเป็นเรื่องที่ควรพิจารณา

3. ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ควรมีการรวมตัวตลอดสายการประกอบการ เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายกัน เช่น ธุรกิจการนำเที่ยว ควรมีการรวมตัวกันตั้งแต่ร้านอาหาร โรงแรม บริษัทนำเที่ยว

4. ต้องมีความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยมีความรับผิดชอบต่อหุ้นส่วนต่อสถาบันการเงิน การเสนอข้อมูลที่เป็นจริง

เส้นทางสู่ความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กระบวนการหรือขั้นตอนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แยกออกได้เป็น 3 ประเด็นที่เกี่ยวข้อง (โฆมิต ปันเปี่ยมรัชฎ์, 2542 : 15-17) ดังนี้

1. ปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ ปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการเริ่มต้นธุรกิจอย่างยั่งยืน

2. ความสามารถในการแข่งขัน ได้แก่ ปัจจัยที่จำเป็นในการอยู่รอดของธุรกิจสามารถที่จะประสพชัยชนะในการแข่งขัน ความสามารถทางการแข่งขันที่เกิดจากความได้เปรียบด้วยสาเหตุ

ต่าง ๆ จากปัจจัยภายนอก เช่น ทรัพยากรธรรมชาติ หรือค่าแรงงานต่ำ มีความสำคัญลดลงเรื่อยๆ แต่ประเด็นที่มีความสำคัญเพิ่มขึ้นทุกที ได้แก่ ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอด้วยความรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงจากภายในที่ทันทั่วทั้งที่ ได้แก่ ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงภายในกิจการให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอด้วยความรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงจากภายในที่ทันทั่วทั้งที่จึงเป็นความจำเป็นสำหรับการอยู่รอดของ SMEs

3. การสร้างคุณค่า ได้แก่ ปัจจัยที่จำเป็นในการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่ผู้ซื้อและสร้างกำไรต่อกิจการ กรณีการสร้างคุณค่าดังกล่าวนี้ จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจที่ต้องสัมผัสกับผู้บริโภคโดยตรงและสามารถที่จะมีความใกล้ชิดกับผู้บริโภคจนอยู่ในฐานะที่จะเข้าใจความต้องการของผู้บริโภคได้

8. ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประสบความสำเร็จและล้มเหลว

ในการดำเนินธุรกิจมี SMEs จำนวนมากได้รับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจจนเป็นวิสาหกิจขนาดใหญ่ ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจ SMEs ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ความยืดหยุ่นได้ ความเป็นอิสระและคล่องตัวของธุรกิจ (สมชาย หิรัญกิตติ. 2542 : 43) ดังนี้

1. ผู้ประกอบการสามารถตัดสินใจตามลำพัง โครงสร้างองค์กรที่เรียบง่าย การติดต่อสื่อสารทำได้รวดเร็วไม่ซับซ้อน ความคล่องตัวของธุรกิจสามารถปรับกลยุทธ์ได้ตามการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้า ผู้ประกอบการไม่ต้องผ่านขั้นตอนระดับการบังคับบัญชาที่ลดหลั่นหลายระดับทำให้ทำงานได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพด้านเวลาได้ดีกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ที่มีระบบการทำงานซับซ้อน องค์กรที่ซับซ้อน และควรจัดแผนงานตามหน้าที่งานกว่าธุรกิจจะขยายตัวขึ้นและจำเป็นต้องปรับโครงสร้างใหม่

2. ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดลูกค้า โดยเสนอสินค้าหรือบริการที่ถูกต้องลูกค้าเฉพาะรายได้อย่างทั่วถึงธุรกิจ SMEs มีลูกค้าจำนวนน้อยรายแต่มักเป็นลูกค้าประจำที่มีปริมาณการซื้อหรือการใช้บริการสม่ำเสมอ จึงสามารถเอาใจใส่ใกล้ชิดลูกค้าได้และเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าจากการดำเนินงานติดต่อกับลูกค้าโดยตรง

3. การเปลี่ยนแปลงและการสร้างนวัตกรรมให้แก่สินค้าและบริการ ธุรกิจ SMEs มักมุ่งเน้นการแก้ไขปรับปรุงสินค้าเนื่องจากมีความคล่องตัวอีกทั้งพอที่จะทำได้โดยต้นทุนไม่สูงมากนัก

4. แรงจูงใจจากผลกำไรของธุรกิจ ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ย่อมจะทุ่มเททรัพยากรและแรงกายแรงใจอย่างเต็มที่ เพื่อผลักดันให้ธุรกิจของตนประสบความสำเร็จเพราะกำไรที่ได้มาย่อมเป็นของผู้ประกอบการทั้งหมด

5. สายการติดต่อสื่อสารสั้นทำให้เข้าใจได้ง่าย ดังนั้น การถ่ายทอดคำสั่งจากผู้บริหารหรือผู้ประกอบการมาสู่พนักงานสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ฉับไว การสั่งการชัดเจน การรับรู้คำติชมของลูกค้าก็สามารถทำได้โดยตรง จึงมีความกระตือรือร้นในการปรับปรุงสินค้าและบริการให้ลูกค้าได้มากกว่า ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ไม่ถูกบิดเบือนหรือเปลี่ยนความหมายหรือจงใจดัดแปลงให้ล่าช้า การติดต่อสื่อสารโดยตรงเป็นวิธีการที่ผู้ประกอบการสามารถสร้างความเข้าใจและมีโอกาสอธิบายรายละเอียด ตลอดจนแก้ไขข้อขัดแย้งเพื่อช่วยสานสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี

6. คุณภาพสินค้า ธุรกิจ SMEs สามารถสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า ถ้าสินค้ามีคุณภาพดีก็จะทำให้ธุรกิจมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขันและทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจที่จะซื้อ

7. การเริ่มต้นก่อนเริ่มธุรกิจผู้ทำธุรกิจจะต้องมีความแน่ใจว่ามีเครื่องมือที่จะทำให้ประสบความสำเร็จได้ ต้องมองตลาดกว้างพอที่จะทำกำไร มีเงินลงทุนเพียงพอ มีพนักงานที่มีทักษะและมีข้อมูลที่ถูกต้อง โดยพิจารณาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) ขนาดตลาดและค่าจำกัดความ เทคนิคการตลาดจะช่วยให้ผู้ประกอบการทราบว่าผู้บริโภคต้องการอะไรและปริมาณเท่าใด ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถในการสร้างผลกำไรด้วยการเสนอสินค้าและบริการเฉพาะอย่าง ซึ่งจะสรุปได้ว่าตลาดจะต้องกว้างพอที่จะช่วยธุรกิจได้ ผู้ประกอบการต้องเรียนรู้ว่าลูกค้าชอบอะไรและไม่ชอบอะไร เพื่อจะได้ให้บริการได้ดีขึ้นและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

2) จัดหาเงินทุนให้เพียงพอ บ่อยครั้งผู้ประกอบการมีเงินลงทุนไม่เพียงพอในการเริ่มธุรกิจ สิ่งสำคัญที่สุดของการเริ่มธุรกิจคือ เงินทุน การเริ่มต้นธุรกิจด้วยการขาดเงินทุนจะเป็นการทำลายโอกาสของความสำเร็จได้ โดยมีกำไรเป็นเป้าหมายสุดท้าย แต่ถ้ามีเงินทุนไหลเวียนไม่เพียงพอก็จะเกิดปัญหาการขาดสภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งจำเป็นต้องมีการหาเงินทุน การวางแผนจะสามารถประมาณได้ว่าจะใช้เงินทุนประมาณเท่าใด

3) การจัดหาและการชำระพนักงานให้มีประสิทธิภาพ การชำระรักษากำลังแรงงานที่มีความสามารถเอาไว้เป็นงานที่ธุรกิจขนาดย่อมต้องทำอยู่ตลอดเวลา เจ้าของธุรกิจควรจัดให้มีการฝึกอบรมจูงใจพนักงานก่อนการเริ่มดำเนินธุรกิจ พนักงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเรียกว่าทุนด้านสติปัญญา

4) การได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ผู้บริหารขององค์กร โดยเฉพาะในธุรกิจขนาดย่อมจะมีความลำบากในการตัดสินใจดำเนินงาน ซึ่งถ้าไม่มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญแล้ว จำเป็นต้องมีการพิจารณาหน้าที่ต่างๆ ในทุก ๆ ด้าน มีการประเมินข้อมูลโดยการช่วยเหลือตนเองตั้งแต่การ

ใช้ห้องสมุดในท้องถิ่นจนกระทั่งการเข้าพบผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอคำปรึกษา ยิ่งได้ข้อมูลที่ถูกต้องมากเท่าไร ก็จะสามารถพิจารณาจุดต่างๆ ได้ดี

อย่างไรก็ตาม มีหลายธุรกิจ SMEs ที่ประสบกับปัญหาและสาเหตุแห่งความล้มเหลวของธุรกิจ SMEs สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. เงินทุนการดำเนินการไม่เพียงพอ ธุรกิจ SMEs ส่วนใหญ่ใช้เงินดำเนินการของเจ้าของที่มีอยู่อย่างจำกัด การกู้ยืมจากแหล่งภายนอกทำได้ยากหรือทำไม่ได้เลย ดังนั้นฐานะทางการเงินของธุรกิจ SMEs ถือว่าด้อยกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ซึ่งไม่น่าเชื่อถือในสายตาของเจ้าหนี้ จึงถูกปฏิเสธการกู้ยืมได้ง่ายหรือต้องกู้ในอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่า นอกจากนี้ อาจมีการใช้จ่ายเงินอย่างไม่ถูกต้อง เช่น ให้เครดิตลูกค้านานเกินไป จ้างพนักงานไร้ประสิทธิภาพ หรือมากเกินไป

2. การจัดการที่ไร้ประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการด้านคน เวลา เงินทุน ลูกค้า สินค้าคงคลัง ธุรกิจ SMEs มักจะดำเนินการบริหารโดยผู้ประกอบการที่อาจเป็นผู้ผลิตที่เก่งหรือนักขายที่ยอดเยี่ยม แต่บริหารธุรกิจโดยรวมไม่เป็น การมองภาพรวมของธุรกิจไม่ชัดเจนเรื่องง่ายสำหรับผู้ประกอบการที่มีเฉพาะทักษะทางเทคนิค แต่ไม่มีความรู้ในการบริหารงาน และเป็นการยากที่ธุรกิจ SMEs จะจ้างผู้บริหารมืออาชีพมาช่วยบริหารงาน

3. ปัจจัยอื่น ๆ เช่น การขาดแรงงานฝีมือ การเปลี่ยนแปลง ท่าเลที่ตั้ง ซึ่งสร้างความไม่สะดวกแก่ลูกค้า การไม่สามารถควบคุมต้นทุน เนื่องจากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศมีความผันผวน การวิเคราะห์โอกาสทางการค้าผิดพลาด สภาพของธุรกิจที่เล็กลงไม่เป็นทางการ ไม่สนใจให้คนอยากมาสมัครงาน ต้นทุนการผลิตต่อหน่วยสูงกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่

รัฐบาลได้เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ SMEs เพื่อให้อยู่รอดอย่างยั่งยืน โดยนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมธุรกิจ SMEs (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551 : เว็บไซต์) มีดังต่อไปนี้

1) การพลิกฟื้นเศรษฐกิจของประเทศไทย รวมทั้งแนวทางการพัฒนาต่อไปในอนาคต โดยปรับเปลี่ยนกระบวนการส่งเสริมกิจการให้มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น โดยสร้างความแข็งแกร่งให้ธุรกิจ SMEs ซึ่งส่วนใหญ่ยังมีจุดอ่อนโดยการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้านต่างๆ อย่างเป็นระบบและให้เกิดความต่อเนื่อง เนื่องจากหากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs มีความแข็งแกร่งสามารถยืนหยัดและแข่งขันกับสินค้าต่างประเทศได้จะกลายเป็นรากฐานสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

2) เพื่อบรรเทาปัญหาที่กำลังประสบอยู่กับปัจจุบันและช่วยพยุงกลุ่มธุรกิจ SMEs ให้ดำรงอยู่รอดพ้นจากวิกฤติเศรษฐกิจมีแนวทางการดำเนินการ คือ ปรับปรุงเพิ่มเติมเสริมแต่งในจุดที่ SMEs มีปัญหา เช่น เทคโนโลยีการผลิตและการบริหารการตลาด การเข้าถึงแหล่งเงินทุน การ

พัฒนาบุคลากร การเข้าถึงแหล่งข้อมูล สร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติ การสร้างเครือข่ายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สนับสนุนซึ่งกันและกัน องค์กรภาครัฐเอกชนทั้งส่วนกลางและภูมิภาค สถาบันอิสระเฉพาะทาง สถาบันการศึกษา

3) พัฒนาธุรกิจ SMEs ที่ดำเนินอยู่แล้วให้ขยายตัวเจริญเติบโต และสามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับประเทศและระดับโลก โดยมีความสามารถเทียบได้กับธุรกิจ SMEs ต่างชาติ และสามารถออกไปแข่งขันกับตลาดต่างประเทศได้ มีแนวทางในการดำเนินการ คือ เน้นความเข้มแข็งการพัฒนาไปสู่มาตรฐานสากล มาตรฐานคุณภาพสินค้า ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้าและการบริการระบบมาตรฐาน การบริหารการผลิต เช่น ISO9000 หรือ ISO14000 มาตรฐานสุขอนามัย การป้องกันสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ การคุ้มครองแรงงานและสิทธิมนุษยชน เน้นกลไกการสนับสนุนเงินทุน การร่วมทุน และการระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์ สำหรับธุรกิจเพื่อปรับปรุงผลผลิต เทคโนโลยีการผลิตและนวัตกรรม ระบบการจำหน่ายและบริการ ให้รวดเร็วและเพื่อขยายกิจการ

4) สร้างธุรกิจ SMEs ที่มีอนาคต มีนวัตกรรม หรือเป็นกลุ่มธุรกิจ SMEs ด้านนโยบายการพัฒนาให้เกิดขึ้นและเติบโตอย่างยั่งยืน มีแนวทางการดำเนินการ คือ เน้นในเรื่องข้อมูลข่าวสารการลงทุนสาขาที่มีศักยภาพ เน้นกลไกการส่งเสริมอย่างใกล้ชิดและครบวงจรในลักษณะการบ่มเพาะ เน้นกลไกสินเชื่อเพื่อการเริ่มต้นกิจการ เน้นกลุ่มเป้าหมายด้านนโยบาย เช่น กลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์การทำงาน กลุ่มผู้จบการศึกษาใหม่ที่มีความสามารถเชิงนวัตกรรม และกลุ่มราษฎร หรือราษฎรอิสระที่จะจัดตั้งหน่วยผลิตหรือธุรกิจชุมชน

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

1. ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรมคือส่วนสำคัญของกระบวนการทางธุรกิจ (Innovation as a Core Business Process) เปรียบเสมือนหัวใจของกระบวนการทางธุรกิจ ที่แสดงถึงความคิดริเริ่มประกอบกับการนำความคิดริเริ่มเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งกระบวนการทางนวัตกรรมนี้เอง จะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และเจริญเติบโตต่อไปได้ จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายหรือนิยามศัพท์นวัตกรรมไว้หลากหลาย ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2538 : 322) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง สิ่งที่ทำขึ้นใหม่หรือแตกต่างจากเดิมซึ่งอาจเป็นความคิด วิธีการหรืออุปกรณ์ เป็นต้น

สำนักนวัตกรรมแห่งชาติ (2549 : เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อ เศรษฐกิจและสังคม

สมหวัง วิทยาปัญญานนท์ (2548 : เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการทำงาน รูปแบบธุรกิจที่สามารถใช้ประโยชน์ ซึ่งสิ่งใหม่อาจยังไม่เคยมีใครทำมาก่อน หรือเป็นสิ่งใหม่ที่มีการทำแล้ว แต่องค์กรยังไม่เคยทำ โดยใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ เทคโนโลยี และการจัดการ มาผนวกกับการ ส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สัมฤทธิ์ผลและเป็นประโยชน์

เสน่ห์ จุ้ยโต (2548 : 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งใหม่และองค์กรยอมรับเอาไปใช้

สุวิทย์ เมษินทรีย์ (2548 : เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความสามารถในการใช้ความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทักษะและประสบการณ์ทาง เทคโนโลยี หรือการจัดการ มาพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่หรือบริการใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด

ศูนย์ธุรกิจอุตสาหกรรม (ม.ป.ป. : เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง การสร้างสินค้าและบริการให้มีความโดดเด่นที่มีความแตกต่างจากสิ่งที่มีอยู่ในท้องตลาด ด้วยการผสมผสานกันของสิ่งสองสิ่ง คือจุดแข็งของสินค้าและบริการกับความเข้าใจในช่องว่างทางการตลาดที่ยังไม่มีใครค้นพบ

Hughes (1987, อ้างในบุญเกื้อ วรรหาเวช, 2545 : 13) ได้ให้ความหมาย นวัตกรรม หมายถึง การนำวิธีการใหม่ ๆ มาปฏิบัติหลังจากได้ผ่านการทดลองหรือได้รับการพัฒนามาเป็นขั้นๆ แล้ว โดยเริ่มมาตั้งแต่การคิดค้น (Invention) การพัฒนา (Development) ซึ่งอาจจะเป็นรูปของ โครงการทดลองปฏิบัติก่อน (Pilot Project) แล้วจึงนำมาปฏิบัติจริง ซึ่งมีความแตกต่างไปจากการ ปฏิบัติเดิมที่เคยปฏิบัติมา

Morton (1971, อ้างใน รักษ์ วรรกิจโกคาทร, 2547 : 25) ได้ให้ความหมาย นวัตกรรม หมายถึง การปรับปรุงของเก่าให้ใหม่ขึ้นและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรตลอดจนหน่วยงานหรือ องค์กรนั้น ๆ นวัตกรรมไม่ใช่การจัดหรือล้มล้างสิ่งเก่าให้หมดไป แต่เป็นการปรับปรุง เสริม แต่งและพัฒนาเพื่อความอยู่รอดของระบบ

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้โดยสรุปว่า นวัตกรรม หมายถึง การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัยและใช้

ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิมมีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม

องค์กรแห่งนวัตกรรม เป็นแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะองค์กร หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เคยปรับเปลี่ยนมาก่อน เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบริบทโลกาภิวัตน์ที่มีความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มคุณค่า พัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ความอยู่รอด และความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์กรในตลาดการค้าโลกเสรี

สำหรับงานวิจัยนี้ ธุรกิจแห่งนวัตกรรม หมายถึง การเป็นรูปแบบธุรกิจใหม่สนับสนุนด้วยเทคโนโลยีที่โดดเด่น มีศักยภาพสูงในตลาดโลก การบริหารจัดการองค์กรที่ดี การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา และการก่อให้เกิดกระแสต้นตัวด้านนวัตกรรม

2. ความสำคัญของนวัตกรรม

ในยุคของการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันตั้งแต่ระดับประเทศ ระดับภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและธุรกิจเอกชน องค์กรที่จะสามารถรักษาศักยภาพในการแข่งขัน (Competitive Advantage) โดยอาศัยผลของนวัตกรรม องค์กรนั้นจะต้องเข้าใจในนวัตกรรมในภาพกว้าง ซึ่งจะรวมไปถึง การเป็นเทคโนโลยีใหม่และวิธีการสร้างสรรค์ผลงานด้วยวิธีใหม่ๆ (Porter, 1990) นวัตกรรมมีความสำคัญต่อองค์กร (เสนห์ ชัยโต, 2548 : 7) ดังนี้

1. คู่ความเป็นเลิศของบุคคล (Individual Excellence) ความคิดของบุคคลก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นได้ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้วยพลังความคิด นวัตกรรมด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมักเกิดจากปัจจัยบุคคลแต่ละคน (Individual) กล่าวคือ ถ้าได้มีการส่งเสริมการเรียนรู้และศึกษาอบรมให้คนมีกระบวนการคิดที่ถูกต้องเป็นการคิดแบบวิจารณ์ญาณ (Critical Thinking) และคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative Thinking) จะทำให้ได้นวัตกรรมใหม่ขึ้นได้

2. คู่ความเป็นเลิศของทีมงาน (Teamwork Excellence) การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมหรือแบบทีมงานเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญ เพราะบางครั้งไม่สามารถคิดได้ด้วยตนเอง เมื่อมีกลุ่มเกิดขึ้นจากการประชุมระดมสมองและทำงานเป็นทีม แนวคิดสมัยใหม่เชื่อว่า การทำงานเป็นทีมจะก่อให้เกิดการเรียนรู้ จะก่อให้เกิดนวัตกรรม ดังนั้นนวัตกรรมจึงเป็นผลมาจากการเรียนรู้โดยทีมงาน

3. คู่ความเป็นเลิศขององค์กร (Organization Excellence) การสร้างองค์กรที่ดีเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมขึ้น ทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ก่อให้เกิดนวัตกรรม ดังนี้

- 3.1 องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
- 3.2 องค์กรอัจฉริยะ (Intelligent Organization)
- 3.3 องค์กรเชิงกลยุทธ์ (Strategic Organization)
- 3.4 องค์กร 3 ไอ (Triple I organization)
- 3.5 องค์กรวิจัยและพัฒนา (Research and Development Organization)

3. ประเภทของนวัตกรรม

นวัตกรรมมีการแบ่งประเภท (รัชนี วรกิจโกคาทร, 2547 : 26) ดังนี้

1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation)

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์เป็นการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นในเชิงพาณิชย์ที่ได้ให้ดีขึ้นหรือเป็นสิ่งใหม่ในตลาด นวัตกรรมนี้อาจจะเป็นของใหม่ต่อโลกต่อประเทศหรือแม้แต่ต่อองค์กร นวัตกรรมผลิตภัณฑ์นั้นยังสามารถถูกแบ่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible Product) หรือสินค้าทั่วไปเช่นรถยนต์รุ่นใหม่ โทรทัศน์ใช้เทคโนโลยีสูง (High Definition TV : HDTV) ดีวีดี (Digital Video Disc : DVD) และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Product) เช่น การบริการ (Services) เช่น เพกเกจ์ทัวร์อนุรักษ์ธรรมชาติ ธุรกิจการเงิน-ธนาคารโดยผ่านทางโทรศัพท์ (Telephone Finance Banking) เป็นต้น กระบวนการนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์สัญญาณสิ่งแวดล้อม (Environmental Signals) สิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นด้านการตลาด เทคโนโลยีหรือคู่แข่ง การค้นหาสัญญาณทางการตลาด โดยมากจะได้อามาโดยการสำรวจและทำการติดตามขอบเขต และความเคลื่อนไหวของตลาด ส่วนสัญญาณทางเทคโนโลยี เครื่องมือการวิจัยและการแสวงหาข้อมูลใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น

1.2 การประดิษฐ์คิดค้น (Invention) จะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อมีแนวคิดและคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน สิ่งประดิษฐ์หรือผลผลิตของการผลิตคิดค้นนั้นได้มาจากการผสมผสานความสามารถเดิมที่มีอยู่ขององค์กรเข้ากับองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากการประมวลผลสัญญาณทางการตลาดและเทคโนโลยี

1.3 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมไปกับการพัฒนาตลาด (Development of Market and Development of Product) โดยเฉพาะสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า มีการทำการโฆษณาเพื่อเป็นการสร้างกระแสการตลาดล่วงหน้าก่อนวางจำหน่ายจริงอยู่หลายเดือน

1.4 การวางจำหน่าย (Market Launch) สิ่งที่ควรคำนึงถึงนอกจากเครื่องมือทางการตลาด ได้แก่ การตอบรับของผู้บริโภค ความเหมาะสมด้านการใช้งาน อิทธิพลของผลิตภัณฑ์ที่มีต่อตัวสินค้าตัวอื่น ความเคลื่อนไหวของคู่แข่ง สื่อและตัวกลางในการจัดจำหน่าย

1.5 การเรียนรู้และการพัฒนานวัตกรรมใหม่ (Learning and Re-Innovation) หลังจากท้องถื่นผ่านขึ้นตอนต่าง ๆ โดยเฉพาะการวางตลาด ความสำเร็จและอุปสรรคที่เกิดขึ้น นับเป็นบทเรียนที่ดีและสามารถนำกลับไปเป็นข้อมูลที่มีค่าในการพัฒนานวัตกรรมครั้งต่อไป

2. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

นวัตกรรมกระบวนการเป็นการเปลี่ยนแนวทาง หรือ วิธีการผลิตสินค้า หรือบริการ ให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม โดยรวมแล้วนวัตกรรมกระบวนการขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับเปลี่ยนองค์กรในทุกๆ ฝ่ายของห่วงโซ่อุปทานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นเพื่อให้องค์กรนั้นๆ ได้เปรียบทางการแข่งขัน เช่น การผลิตแบบทันเวลาพอดี (Just In Time : JIT) การบริหารงานคุณภาพองค์กรรวม (Total Quality Management : TQM) และการผลิตแบบกะทัดรัดหรือ (Lean Production) เป็นต้น ลำดับขั้นของนวัตกรรมกระบวนการดังนี้

1. นวัตกรรมในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป การปรับปรุงระบบให้มีลักษณะสูงขึ้นทีละเล็กทีละน้อย ซึ่งอาจจะพบเห็นได้บ่อยครั้งกว่านวัตกรรมกระบวนการในลักษณะอื่น ๆ

2. นวัตกรรมในลักษณะลำดับขั้น การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิตที่มีผลต่อรูปแบบผลิตภัณฑ์แต่ยังคงยึดรูปแบบ รวมทั้งแนวคิดของกรรมวิธีผลิตเดิม

3. นวัตกรรมในลักษณะเฉียบพลัน การเปลี่ยนแปลงกรรมวิธีและแนวคิดในการผลิตอย่างสิ้นเชิง

4. นวัตกรรมในลักษณะที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตโดยสิ้นเชิง นวัตกรรมกระบวนการชนิดนี้มักจะพบได้ในแต่ละช่วงของการเปลี่ยนยุคอุตสาหกรรมเช่น การประยุกต์ใช้ระบบ Computerization และ Robotic System ในกระบวนการผลิต

3. นวัตกรรมการบริหารจัดการ (Managerial Innovation)

นวัตกรรมการบริหารจัดการหมายถึงกระบวนการในการคิดค้นและปรับใช้แนวคิดใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรนั้นๆ นวัตกรรมการบริหารจัดการเป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรทั้งในด้านแนวคิดพื้นฐานและวิธีการในการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ได้แก่ ผลประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์ (รักษาลูกค้า ขยายส่วนแบ่งตลาด ดำเนินแผนกลยุทธ์ให้เป็นรูปธรรม การเจาะตลาดใหม่และขยายกลุ่มลูกค้าใหม่) ผลประโยชน์ในเชิงการตลาด (การทำราคา

สินค้าและบริการให้ต่ำกว่าคู่แข่ง การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า การสร้างความแตกต่างให้แก่ลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์ให้แก่ลูกค้า และการเพิ่มความยืดหยุ่น) และผลประโยชน์ในเชิงปฏิบัติการ (การลดต้นทุน การเพิ่มความรวดเร็วและความแม่นยำในการทำงาน การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ และการใช้ทรัพยากรให้มีคุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด)

4. ประโยชน์ของนวัตกรรม

นวัตกรรมถือเป็นสิ่งจำเป็นในการทำธุรกิจ เพราะจะทำให้ธุรกิจมีความมั่นคง เจริญก้าวหน้าได้อย่างยั่งยืน ผลิตภัณฑ์หรือบริการต่างๆ ที่ได้ประดิษฐ์คิดค้นขึ้นมาใหม่จะมีมูลค่ามาก เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ถือเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่ต้องได้รับการดูแลและคุ้มครองเพื่อไม่ให้เกิดการละเมิดขึ้นได้ เนื่องจากนวัตกรรมเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ และเป็นเครื่องมือในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางการค้าทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ภาครัฐจึงให้ความสำคัญและสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากการที่รัฐบาลให้สิทธิประโยชน์ด้านต่างๆแก่ผู้พัฒนานวัตกรรม เช่น สิทธิประโยชน์ด้านภาษี ด้านการลงทุน โดยผ่านหน่วยงานต่างๆ

5. องค์กรแห่งนวัตกรรม

การเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบหลักที่สอดคล้องต้องกันเชิงระบบ สรุปรายละเอียดได้คือ

1. นวัตกรรมธุรกิจขององค์กร (Inno - Business)
2. นวัตกรรมยุทธศาสตร์องค์กร (Inno - Strategy)
3. นวัตกรรมทุนมนุษย์ (Inno - People)
4. นวัตกรรมกระบวนการ (Inno - Process)
5. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Inno - Product)
6. นวัตกรรมการตลาด (Inno - Marketing)



ภาพที่ 1 องค์กรประกอบการจัดการและพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม

ธุรกิจในประเทศไทยจะสามารถพัฒนาตัวเองไปสู่ธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้จะต้องเริ่มจากการที่ผู้บริหารธุรกิจมีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมธุรกิจให้เป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม ธุรกิจที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นธุรกิจที่มีนวัตกรรมสูง มีองค์ประกอบ 6 ด้านดังนี้ ภาวะผู้นำ (Leadership) การวางแผน (Planned) สารสนเทศ (Information) คน (People) กระบวนการ (Processes) และผลลัพธ์ (Result) (คณัย เทียนพูน, 2550; และ Enterprise Innovation Centre Spring Singapore. 2006)

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)

ภาวะผู้นำสามารถพิจารณาจากภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูงและวิถีชีวิตองค์กรดังนี้ การพัฒนาคุณค่าขององค์กรที่มุ่งนวัตกรรม ทำให้องค์กรสามารถแปลคุณค่าไปสู่พฤติกรรมที่ต้องการ ซึ่งสนับสนุนและส่งเสริมนวัตกรรม การสื่อสารวิสัยทัศน์ ภารกิจและคุณค่าที่มุ่งนวัตกรรมไปยังพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้องค์กรมีการปรับนโยบายและการปฏิบัติให้มุ่งนวัตกรรมที่สนับสนุนคุณค่า การสาธิตและเสริมแรงความมุ่งมั่นผูกพันเพื่อนวัตกรรมที่เป็นเลิศในกิจกรรมแต่ละวัน ทำให้องค์กรมีโปรแกรมส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม การประเมินและปรับปรุง

ประสิทธิภาพของภาวะผู้นำที่มุ่งนวัตกรรม ทำให้องค์กรมีการทบทวนและลดช่องว่างระหว่างวัฒนธรรมที่เป็นอยู่กับที่ต้องการ

2. การวางแผน (Planned)

การวางแผนพัฒนาและถ่ายทอดกลยุทธ์พิจารณาจากองค์กรมีกลยุทธ์ที่มุ่งนวัตกรรม กลยุทธ์นวัตกรรมองค์กรได้ถูกจัดวางกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ องค์กรกำหนดเป้าหมายระยะสั้นถึงยาวสำหรับกลยุทธ์นวัตกรรม องค์กรจัดสรรทรัพยากรเพื่อกิจกรรมนวัตกรรม องค์กรกำหนดเป้าประสงค์สำหรับพนักงานที่เชื่อมกับกลยุทธ์และเป้าหมายนวัตกรรม และองค์กรวัดผลงานเชิงนวัตกรรมในแผนการทบทวนเป็นประจำ

3. สารสนเทศ (Information)

สารสนเทศการวัดด้านนี้พิจารณาใน 2 เรื่องได้แก่ การจัดการนวัตกรรมและการเปรียบเทียบและการเทียบวัด ซึ่งมีรายละเอียดของการจัดการนวัตกรรม เช่น องค์กรนวัตกรรม คัดเลือกและคว่ำจับสารสนเทศเกี่ยวกับนวัตกรรม องค์กรแบ่งปันสารสนเทศเพื่อกระตุ้นนวัตกรรมและการเรียนรู้ องค์กรวิเคราะห์และใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ที่สัมพันธ์กับนวัตกรรม และองค์กรรักษาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรม ส่วนการเปรียบเทียบและการเทียบวัด เช่น องค์กรพัฒนาเกณฑ์สำหรับการคัดเลือกเพื่อเปรียบเทียบและเทียบวัดสารสนเทศเพื่อปรับปรุงผลงานเชิงนวัตกรรม และองค์กรใช้การเปรียบเทียบและการเทียบวัดสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการมุ่งนวัตกรรม

4. คน (People)

ด้านคน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดต้องมุ่งไปยังกลยุทธ์นวัตกรรมองค์กร มุ่งการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพ การส่งเสริมให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในนวัตกรรม การพัฒนากลไกในการกระตุ้นกิจกรรมข้ามสายงานและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม การประเมินการศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนาตามความต้องการ โครงการที่จัดเหมาะสมกับความต้องการศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนา การสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมในการทำงานสำหรับพนักงาน การวัดผลงานและหลักการประเมินผลการดำเนินงานสนับสนุนเป้าหมายด้านนวัตกรรม การยอมรับและให้รางวัลแก่พนักงานที่ทำผลประโยชน์เกี่ยวกับนวัตกรรมให้กับธุรกิจ

5. กระบวนการ (Processes)

ด้านกระบวนการมีพิจารณาจากวิธีสู่ความเป็นเลิศนวัตกรรมของทั้ง 5 มิติ ได้แก่ 1) เชิงรุก 2) นิยาม 3) บูรณาการ 4) ปรับใหม่ 5) นวัตกรรม ประกอบด้วย การริเริ่ม รวบรวม คัดเลือกความคิดสร้างสรรค์จากทุกแหล่ง การรวมกลุ่มการพัฒนาความต้องการใหม่ไปสู่นวัตกรรม การให้พนักงานและหุ้นส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบและริเริ่มพัฒนาผลิตภัณฑ์

ใหม่ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การมีโครงการนวัตกรรมและการปฏิบัติด้านนวัตกรรม เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ทางธุรกิจ การทบทวนการจัดโครงการตามนวัตกรรม การจัดการความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับนวัตกรรม การมองหากลยุทธ์ปรับปรุงในกระบวนการทางธุรกิจเพื่อสร้างคุณค่า การประเมินและปรับปรุงการจัดการกระบวนการนวัตกรรม ผู้จัดหาวัตถุดิบและหุ้นส่วนมีส่วนร่วมในการกิจกรรมด้านวัฒนธรรม การให้ข้อมูลย้อนกลับร่วมกันกับหุ้นส่วนและผู้จัดหาวัตถุดิบเพื่อการวางแผนทางนวัตกรรม

6. ผลลัพธ์ (Result)

ผลลัพธ์ที่มุ่งนวัตกรรมโดยพิจารณาวิธีการสู่ความเป็นเลิศในนวัตกรรมของทั้ง 5 มิติได้แก่

1) เชิงรุก 2) นิยาม 3) บูรณาการ 4) ปรับใหม่ 5) นวัตกรรม

การพัฒนานวัตกรรมมีประโยชน์มากมายทั้งต่อผู้คิดค้น และประเทศชาติ การร่วมมือกันสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ย่อมทำให้ประเทศไทยสามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างรวดเร็วและมั่นคง(นุจรี ไชยรัตน์: เว็บไซต์) ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดธุรกิจที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นธุรกิจที่มีนวัตกรรมสูง มีองค์ประกอบดังนี้ ภาวะผู้นำ (Leadership) การวางแผน (Planned) สารสนเทศ (Information) ด้านคน (People) ด้านกระบวนการ (Processes) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยด้านธุรกิจแห่งนวัตกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐหรือภาคเอกชน ได้ให้ความสนใจและความสำคัญกับการประเมินผลองค์กรอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะองค์กรธุรกิจเอกชนเริ่มให้ความสนใจกับแนวคิดและเครื่องมือทางเทคนิคต่างๆ ในการประเมินผลองค์กร เนื่องจากภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้มีเครื่องมือตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานอยู่ตลอดเวลา การประเมินขององค์กรเป็นหลักการ หรือแนวคิดทางการจัดการที่มีมานานแล้ว และเป็นหน้าที่ทางการจัดการของผู้บริหาร แต่ที่ผ่านมาผู้บริหารส่วนใหญ่ได้ละเลยความสำคัญของการประเมินผลองค์กร โดยส่วนใหญ่จะเน้นหนักแต่ในด้านการวางแผน การปรับองค์กรและภาวะผู้นำมากกว่า (พสุ เดชะรินทร์, 2544 ก : 90-92) การวัดผลการดำเนินงานในอดีตจะเห็นว่าเน้นการวัดผลด้านการเงิน ซึ่งปัญหาการวัดผลด้านการเงินเป็นการวัดผลการดำเนินงานในอดีตไม่สามารถประเมินให้เห็นความสามารถในการแข่งขันในปัจจุบันและอนาคตได้ดี ปัจจุบันตัวแบบการวัดผลจะมีการวัดหลายมิติ (Multidimension) ซึ่งต้องคำนึงถึงความสำเร็จขององค์กรทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เรียกว่า ระบบการบริหารที่ใช้ระบบการจัดการที่ใช้ผลการปฏิบัติเป็นพื้นฐาน (Performance - Based Management System : PBMS)

1. ความหมายของผลการดำเนินงาน (Performance)

การวัดผลการดำเนินงานเป็นกระบวนการประเมินผลงานและความก้าวหน้าในการดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลงานตามเป้าหมาย จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของผลการดำเนินงาน ไว้ดังนี้

อัมพาพร จินดาบุษ (2547 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานและการบริหารของกิจการซึ่งบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

สิทธิศักดิ์ พุกภัยปีติกุล (2546 : 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมาได้ เมื่อเปรียบเทียบกับจุดมุ่งหมาย

คณะกรรมการกำหนดแนวปฏิบัติทางการบัญชี และมาตรฐานการบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) (2546 : เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลของการเปรียบเทียบรายได้และค่าใช้จ่ายของกิจการหากรายได้มากกว่าค่าใช้จ่ายจะถือว่ากิจการดำเนินงานได้กำไร ในทางตรงกันข้าม หากค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ก็จะถือว่ากิจการนั้นดำเนินงานขาดทุน

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผลการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานและบริหารงานของธุรกิจ

2. ความสำคัญของผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานมีความสำคัญต่อธุรกิจ ทำให้บริษัททราบว่าขณะนี้ประสบความสำเร็จเพียงใด การดำเนินงานของบริษัทเมื่อเทียบกับเป้าหมายห่างไกลเพียงใด กระบวนการของบริษัทยังคงอยู่ในภาวะควบคุมและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่มุ่งหวัง เพื่อให้ทราบว่าบริษัทมีจุดอ่อนหรือโอกาสพัฒนาในประเด็นใดบ้าง ปัจจัยหลายประการของบริษัทที่มีความแตกต่างกัน ความต้องการของบริษัทที่จะเพิ่มยอดขายรวมถึงการเจริญเติบโต ผลประโยชน์และการพัฒนาตลาด การเข้าใจถึงศักยภาพของบริษัททำให้บริษัทมีการพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อการอยู่รอดและความมั่นคงในการดำเนินงานในปัจจุบัน

องค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จ และการประกันคุณภาพการดำเนินงานมากขึ้น มีการกำหนดดัชนีวัดคุณภาพและวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบถึงผลการดำเนินงาน และช่วยสำหรับการตัดสินใจทั้งในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ ดัชนีจะทำหน้าที่เป็นตัวบ่งชี้ลักษณะหรือองค์ประกอบหลักของการดำเนินงานภายในองค์กร ว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดนอกจากนี้ยังสามารถใช้

เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับองค์กรอื่นๆ หรือในองค์กรเดียวกันแต่ต่างช่วงระยะเวลากันไป (วรรณรัตน์ วัฒนานิมิตกุล, 2546 : เว็บไซค์)

ผลการดำเนินงานมีความสำคัญมากกับธุรกิจ ซึ่งจะเห็นได้จากการที่ธุรกิจต่างๆ ในปัจจุบันล้วนได้นำการวัดผลการดำเนินงานมาใช้ในองค์กรเป็นอย่างมาก ความสำคัญของผลการดำเนินงานมีดังนี้

1. เพื่อให้ทราบว่าขณะนี้เราทำได้ดีเพียงใด
2. เพื่อให้ทราบว่าขณะนี้ผลงานของเราห่างจากเป้าหมายเพียงใด
3. เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับบริการหรือลูกค้าพึงพอใจในบริการผลิตภัณฑ์ของเรา
4. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการของเรายังคงอยู่ในสถานะควบคุม และยังคงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่มุ่งหวัง
5. เพื่อให้ทราบว่าเรามีจุดอ่อนหรือโอกาสพัฒนาในประเด็นใดบ้าง

ดังนั้นระบบงานที่ดีจึงควรมีการวัดผลงานสม่ำเสมอในทุกกิจกรรมหรือกระบวนการที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมหรือกระบวนการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งการวัดผลการดำเนินงานของธุรกิจมีด้วยกันหลากหลายวิธี ได้แก่การใช้ตัวเปรียบเทียบ (Benchmarking) เพื่อให้ทราบว่าขณะนี้ธุรกิจกำลังแข่งขันในระดับใด (दनัย เทียนพุด, 2544 : 24) โดยการเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่งที่เหนือกว่าและพยายามปรับปรุงให้ดีกว่า หรือการจัดการแบบมุ่งผลงาน (Performance Based Management) มีหลากหลายรูปแบบให้เลือกใช้ ได้แก่ การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) แบบดั้งเดิมของ Kaplan และ Norton, Balanced Scorecard แบบของ Meisel, Performance Pyramid ของ McNair และ Effective Progress and Performance Management (EP2 M) ของ Adam และ Robert การวัดผลการดำเนินงาน Balanced Scorecard แบบดั้งเดิมของ Kaplan และ Norton นั้นได้รับความนิยมนำมาใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างแพร่หลาย เพราะแตกต่างจากการวัดผลงานอื่นประกอบด้วยผลสำเร็จทั้งที่เป็นด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน

จากแนวคิดการวัดผลการดำเนินงานข้างต้น งานวิจัยครั้งนี้ยึดกรอบแนวคิดโดยประยุกต์จากแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานดุลยภาพของ Kaplan (1996)

แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ

1. ประวัติความเป็นมาของการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ

การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ เป็นผลงานของบุคคล 2 คน คือ Professor Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ โดยทั้งสองได้ศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินเป็นหลัก ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กร โดยแทนที่จะพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial Indicators) องค์กรควรพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ทั้งสองได้ตีพิมพ์ผลงานครั้งแรกในวารสาร Harvard Business Review ในปี ค.ศ. 1992 ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมาทำให้แนวคิดด้าน Balanced Scorecard ให้เป็นหนึ่งในเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจมากที่สุด (วรรณษา เชาว์ดี, 2545 : 24)

2. ความหมายของการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ

การวัดผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานนั้นมีแนวทางหลายแนวทางที่ใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงาน เกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพมีผู้กล่าวถึง และให้ความหมายไว้หลายแนวทาง เช่น

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2547 : 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ หมายถึง เครื่องมือด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือการประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวและมุ่งมั่นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

พสุ เดชะรินทร์ (2544 : 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ หมายถึง ระบบหรือกระบวนการในการบริหารชนิดหนึ่งที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) เป็นกลไกสำคัญ การวัดผลการดำเนินงานแบบสมดุลเป็นมากกว่าแค่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน อีกทั้งยังมีองค์ประกอบอื่น ที่นอกเหนือจากตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน คือ เป็นเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัย การวัดหรือการประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้อง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งมั่นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and Focus)

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ หมายถึง เทคนิคและทฤษฎีใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นชุดของเครื่องวัดที่ทำให้ผู้บริหารสามารถเห็นภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว โดยมีการวัดผลทางการเงินที่เป็นผลของการกระทำที่เกิดขึ้นในอนาคต ทั้งที่เกี่ยวกับความพอใจของลูกค้า กระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กรตลอดจนปรับปรุงนวัตกรรมของกิจการ

ดังนั้นการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพหมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพเป็นเครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และเป็นกรอบสำหรับการวัดกลยุทธ์และระบบการจัดการในทุกระดับของธุรกิจโดยเชื่อมโยงวัตถุประสงค์ การริเริ่มและการวัดกลยุทธ์องค์กรใน 4 ด้านที่สมดุลกัน คือ การวัดด้านการเงินและดัชนีผลงานด้านอื่นๆที่ไม่ใช่ด้านการเงิน ที่ครอบคลุมด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเติบโตขององค์กรการเรียนรู้รวมถึงนวัตกรรม

3. ความสำคัญของการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ

การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ จากประสบการณ์ของบริษัทที่เริ่มนำเอาการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพไปดำเนินการแล้ว นั้นแสดงให้เห็นว่าสามารถนำมาใช้ได้ผลดีที่สุดกับการเป็นเครื่องมือสำหรับกระตุ้น จูงใจ ให้เกิดผลการดำเนินงานบรรลุผลตามที่กำหนดไว้ด้วยคุณลักษณะพิเศษ 4 ประการ ซึ่งทำให้การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพมีความสำคัญ คือ (พลู เดชะรินทร์, 2544)

1. การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ เป็นภาพสะท้อนจากบนลงล่าง (Top-Down) ของพันธกิจและกลยุทธ์ของบริษัท ซึ่งตรงกันข้ามกับตัววัดต่างๆ ที่ติดตามการดำเนินงานซึ่งส่วนใหญ่เป็นแบบล่างขึ้นสู่บน (Bottom-Up) ซึ่งได้มาจากกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการอยู่ในแต่ละหน่วยงานหรือกระบวนการเฉพาะกิจต่างๆ ตามความจำเป็นซึ่งมักจะไม่สามารถเชื่อมโยงและสัมพันธ์กับกลยุทธ์โดยรวมทั้งหมดของบริษัท

2. การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ เป็นการมองไปข้างหน้าโดยเป็นการเน้นถึงความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งนอกเหนือจากตัววัดทางการเงินเดิมและทำให้ทราบผลการดำเนินงานสำหรับช่วงระยะเวลาต่อไป

3. การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ ผนวกรวมตัววัดต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกเข้าด้วยกัน ทำให้มองเห็นถึงจุดต่างๆ ที่ต้องให้น้ำหนักความสำคัญว่าเอนเอียงไปในทางใดทางหนึ่งใน

ระหว่างตัววัดผลการดำเนินการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอดีต และช่วยให้มั่นใจได้ว่าความสำเร็จในอนาคตสำหรับตัววัดหนึ่งๆ นั้นจะไม่เกิดขึ้นบนความล้มเหลวของตัววัดอีกตัวหนึ่ง

4. การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ ช่วยให้มีจุดมุ่งเน้น ซึ่งจากการที่กิจการกำหนดตัววัดต่างๆ ไว้จำนวนมากเกินไปกว่าที่จะนำไปใช้ได้จริงจึงจะช่วยให้สามารถบรรลุได้กับตัววัดแค่เพียงบางตัวที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จจริงๆ เท่านั้น

4. ความสมดุลของการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ

จากเหตุผลของการวัดผลการดำเนินงานแบบเดิม ซึ่งมุ่งเน้นการวัดผลการดำเนินงานการเงินในแต่ละช่วงระยะเวลากับการวัดผลการดำเนินงานสมัยใหม่ ซึ่งวัดผลการดำเนินงานครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ของการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพที่สามารถนำมาปรับปรุงใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการดำเนินงานในรอบระยะเวลาต่อไปนั้น มีความสมดุลในประเด็นต่างๆ กัน คือ มีความสมดุลในแง่ของการประกอบด้วยตัวชี้วัดที่เป็นทั้งตัวชี้วัดด้านการเงิน และตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ด้านการเงิน ทำให้องค์กรไม่มุ่งเน้นในด้านใดด้านหนึ่งมากเกินไป มีความสมดุลในแง่ของการประกอบด้วยวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่แสดงถึงปัจจัยทั้งภายในองค์กร (มุมมองด้านการเงิน กระบวนการภายใน และการเรียนรู้พัฒนา) และภายนอกองค์กร (มุมมองลูกค้า) มีความสมดุลในแง่ของการประกอบด้วยชี้วัดที่มุ่งเน้นทั้งในระยะสั้น (ภายใต้มุมมองด้านการเงิน) และในระยะยาว (ภายใต้มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา) เป็นความสมดุลระหว่างตัวชี้วัด ที่เป็นสาเหตุ (Lead Indicators or Drivers) และตัวชี้วัดที่เป็นผล (Lag Indicators or Outcomes) โดยตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ และผลจะทำให้ผู้บริหารสามารถคาดการณ์ได้ถึงโอกาสหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคตจากการพิจารณาตัวชี้วัดที่เป็นเหตุทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานในปัจจุบันและ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ขององค์กรในระยะยาว และมีวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดทุกตัวมีความเชื่อมโยง และสัมพันธ์กันในลักษณะของเหตุและผล (พสุ เดชะรินทร์, 2544)

5. มุมมองด้านการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ

การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ของ Kaplan และ Norton ถือเป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานที่ให้ภาพที่ชัดเจนรวดเร็วและยังสื่อไปถึงอนาคตอย่างเป็นตรรกะ นอกจากนั้นเครื่องมือในการวัดผลนี้ยังทำให้กิจกรรมสามารถรับรู้ถึงจุดแข็งจุดอ่อนของกิจการได้ตลอดเวลา ดังนั้นกิจการสามารถใช้เป็นสัญญาณเตือนได้อย่างทันเหตุการณ์ เพื่อนำมาใช้ในการสร้างองค์การให้มีความพร้อมที่จะ

เปลี่ยนแปลง ซึ่งการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพนี้ได้แบ่งมุมมองที่จะใช้วัดผลการดำเนินงานออกเป็น 4 มุมมอง ได้แก่ (อานาจ ชีระวนิช, 2544)

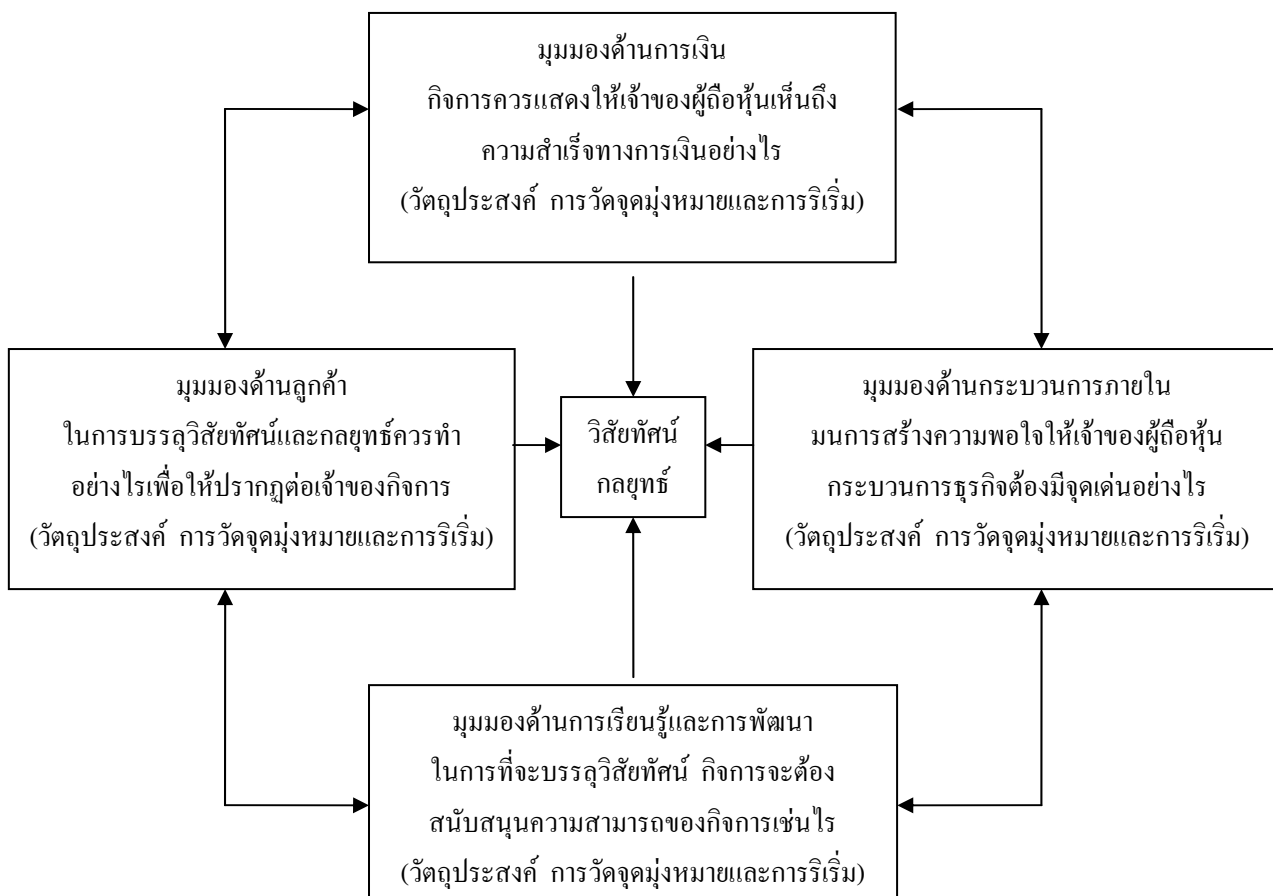
1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

ในการวัดผลการปฏิบัติงานดุลยภาพนี้เพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานที่จะทำให้กิจการสามารถนำมาพิจารณาธุรกิจได้ตลอดเวลาว่า ณ เวลาหนึ่งๆ ธุรกิจมีสถานะอย่างไรในภาพรวมทั้ง 4 มุมมอง เพราะความสำเร็จเพียงด้านใดด้านหนึ่งอย่างไม่สมดุล เช่น กิจการประสบความสำเร็จทางการเงิน แต่มีจุดอ่อนในด้านกระบวนการภายใน และการเรียนรู้องค์กร สิ่งเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นว่าความสำเร็จนั้นเป็นเพียงสิ่งที่เกิดขึ้นชั่วคราวเท่านั้น เพราะความสมดุลดังกล่าวได้บ่งบอกถึงการขาดความสามารถทางการแข่งขันในอนาคต หรือในทางตรงกันข้ามถ้ากิจกรรมประสบความสำเร็จในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีกระบวนการภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ แต่สิ่งเหล่านี้จะมีประโยชน์หากธุรกิจประสบความสำเร็จกับความล้มเหลวทางการเงิน นอกจากนั้นยังสะท้อนให้เห็นว่าธุรกิจไม่สามารถนำจุดแข็งที่ธุรกิจมีอยู่ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในที่สุดแล้วมุมมอง 4 มุมมอง ต่างมีความสัมพันธ์กันและขึ้นต่อกันอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ของกิจการอย่างชัดเจน ดังภาพที่ 2

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)

เป็นมุมมองที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่มุ่งแสวงหากำไร เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดว่ากลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นมาและการนำกลยุทธ์ไปใช้ในทางปฏิบัติก่อให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานขององค์กรหรือไม่ ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ (พสุ เดชะรินทร์, 2544)

1.1 ด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้ (Revenue Growth) วัตถุประสงค์ขององค์กรเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของรายได้องค์กรต้องกำหนดแนวทางในการเพิ่มรายได้ ซึ่งมีตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น การเพิ่มขึ้นของรายได้จากสินค้าหรือบริการใหม่ ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้จากสินค้าและบริการใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด หรือกำไรสุทธิจากสินค้าและบริการใหม่ การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มใหม่ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้จากลูกค้าใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มเดิม ซึ่งได้แก่ การพยายามหารายได้ให้มากขึ้นจากลูกค้าเดิม ตัวชี้วัด ได้แก่ ร้อยละการเพิ่มขึ้นของรายได้ต่อลูกค้า และการเพิ่มขึ้นของรายได้จากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างราคาตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้ที่เพิ่มขึ้น ภายหลังจากปรับเปลี่ยนโครงสร้างราคา



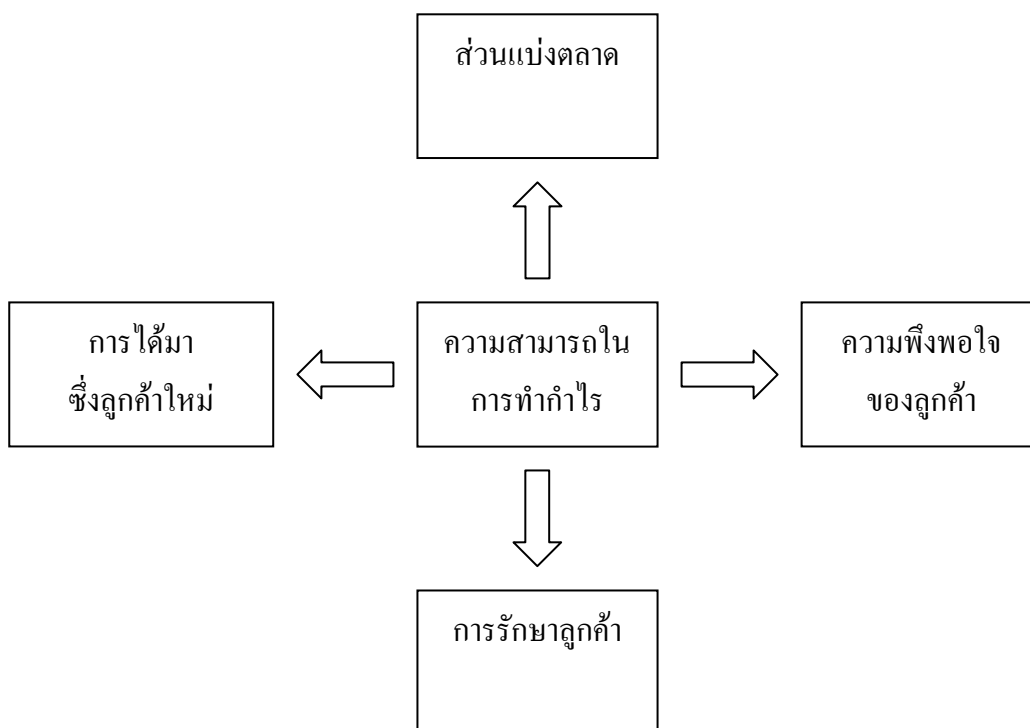
ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ กลยุทธ์แบบจำลองความสมดุลของการวัดผลการปฏิบัติงานคุณภาพ

1.2 ด้านการลดลงของต้นทุน (Cost Reduction) หรือ การเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ (Productivity Improvement) ซึ่งสามารถประกอบไปด้วยการใช้สินทรัพย์ให้เป็นประโยชน์เพิ่มมากขึ้น (Asset Utilization) ซึ่งองค์กรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการลดของต้นทุนหรือเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ ตัวอย่างของวัตถุประสงค์ในการลดลงของต้นทุน รวมทั้งตัวชี้วัดที่สำคัญคือ การลดลงของต้นทุนต่อหน่วยตัวชี้วัด ได้แก่ ต้นทุนของหน่วยที่ลดลง ต้นทุนต่อผลผลิตที่ลดลง หรือต้นทุนต่อพนักงานที่ลดลง การลดลงของต้นทุนในการดำเนินงานตัวชี้วัดได้แก่ ต้นทุนในการดำเนินงานที่ลดลง หรืออัตราส่วนของต้นทุนในการดำเนินงานต่อต้นทุนทั้งหมดลดลง การเพิ่มผลิตภาพในการดำเนินงาน เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ (Productivity) จะส่งผลให้ต้นทุนลดลง ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้ต่อพนักงาน และผลผลิตต่อพนักงาน และการใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์ (Asset Utilization) เนื่องจากถ้าองค์กรมีสินทรัพย์เป็นจำนวนมากและไม่มีการใช้

งานอย่างเต็มที่จะก่อให้เกิดเป็นต้นทุนแก่องค์กร ตัวชี้วัด ได้แก่ ผลตอบแทนของสินทรัพย์ทั้งหมด หรืออัตราการใช้เครื่องจักรภายในโรงงาน (Machine Utilization)

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)

เป็นดัชนีที่สะท้อนถึงผลสำเร็จที่เกิดขึ้น จากกลยุทธ์ขององค์กรที่ได้มีการวางแผนทางไว้ และมีการดำเนินการมาอย่างดี ว่ามีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาลูกค้าเดิมและการได้มาซึ่งลูกค้าใหม่ จำนวนส่วนแบ่งการตลาด และความสามารถในการทำกำไรจากลูกค้า ไม่ว่าจะเกิดจากการที่ลูกค้าได้สินค้าที่มีคุณภาพ รวมทั้งความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการส่งมอบสินค้า อันเป็นประโยชน์ที่จะนำไปสู่การปรับปรุง และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (สิทธิศักดิ์ พฤษย์ปิติกุล, 2546) ดังภาพที่ 3

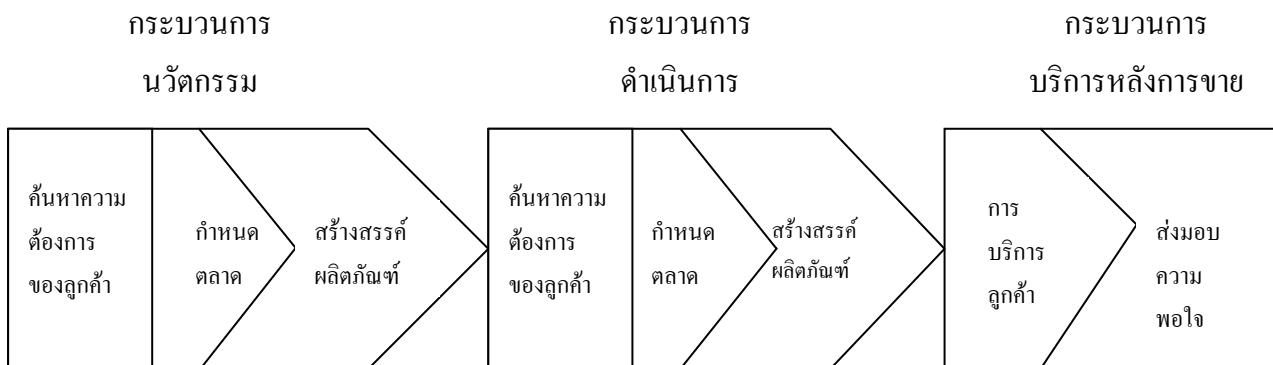


ภาพที่ 3 กรอบการวัดผลด้านลูกค้า

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective)

การดำเนินกลยุทธ์เพื่อสร้างความพอใจให้กับลูกค้า กระบวนการภายในต้องมีพร้อมในการตอบสนอง จึงจะเอื้ออำนวยให้การส่งมอบความพอใจให้กับลูกค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นกิจการจึงต้องดำเนินการในกระบวนการต่างๆ ทั้ง 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการ นวัตกรรม กระบวนการดำเนินการ และกระบวนการบริการหลังการขาย (อำนาจ ชีระวนิช, 2544 : 370-371) ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 มุมมองด้านกระบวนการภายใน

กระบวนการภายในที่จะสร้างความพอใจให้กับลูกค้าจะเริ่มตั้งแต่การค้นหาความต้องการของลูกค้า หลังจากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการนวัตกรรมโดยกิจการกำหนดตลาดเป้าหมาย และสร้างสรรค์ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สนองต่อความต้องการของลูกค้า เมื่อได้แบบผลิตภัณฑ์แล้ว จึงเข้าสู่กระบวนการดำเนินการเพื่อทำการผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า สุดท้ายเป็นกระบวนการหลังการขาย ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้ถ้ากิจการทำได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้าได้ ดังนั้นในการประเมินผลกระบวนการจึงเกี่ยวข้องกับคุณภาพ

ความรวดเร็ว และต้นทุนที่แต่ละกระบวนการผลิตสืบเนื่องกันมาจนเป็นผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายในการกำหนดมาตรการวัดผลในกระบวนการภายในกิจการสามารถวัดโดยอาศัยปัจจัยวัดความสำเร็จ 2 ประการ คือ เวลาที่ใช้ในกระบวนการ และคุณภาพของกระบวนการ

3.1 เวลาที่ใช้ในกระบวนการ กิจการอาจวัดในรูปของเวลาที่ใช้ไปทั้งหมดในแต่ละกระบวนการ ทั้งเวลาที่ใช้จริง และเวลาที่รออยู่เฉยๆ หรืออาจแสดงในรูปของสัดส่วนระหว่างเวลาที่ใช้ทำงานจริงกับเวลาที่ใช้ไปทั้งหมด

3.2 คุณภาพของกระบวนการ เช่น วัดจากความสูญเสียในขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการ การทำงานใหม่ การส่งคืน การร้องเรียนจากลูกค้า เป็นต้น

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

เป็นมุมมองสุดท้ายภายใต้ Balanced Scorecard แต่เป็นมุมมองที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญต่ออนาคตขององค์กร และถ้าขาดมุมมองนี้ไปจะทำให้ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองอื่นๆ ข้างต้นมุมมองนี้องค์กรจะต้องพิจารณาว่าในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายในองค์กรจะต้องมีการเรียนรู้และพัฒนา และเตรียมตัวอย่างไรบ้าง

โดยส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองแห่งนี้จะแบ่งเป็น 3 ด้านหลักๆ ได้แก่ ด้านเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร ด้านเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศ และด้านเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ระบบการจูงใจ และโครงสร้างองค์กร

ภายใต้วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับด้านทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรนั้นมีพื้นฐานมาจากการพิจารณาว่า ในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ในมุมมองอื่นๆ นั้นมีบุคลากรภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่ทำให้องค์กรต่างๆ โดยจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในด้านทรัพยากรบุคคล ดังนี้ (พสุ เดชะรินทร์, 2544)

4.1 ทักษะ ความสามารถของพนักงาน (Skills) ซึ่งจะวัดได้ในหลายลักษณะ เช่น จำนวนชั่วโมงที่พนักงานได้รับการอบรมต่อปีหรือการทำ Competency Test หรือ การทำ Strategic Skills Coverage (เป็นการสำรวจทักษะที่มีความสำคัญต่อกลยุทธ์ขององค์กร และพิจารณาว่ามีพนักงานที่มีทักษะในด้านนั้นๆ เพียงพอหรือยัง) เป็นต้น

4.2 ทศนคติและความพึงพอใจของพนักงาน (Attitude and Employee satisfaction) ซึ่งจะวัดด้วยการทำสำรวจทัศนคติของพนักงาน

4.3 อัตราการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน (Turnover) ซึ่งจะวัดโดยพิจารณาจากอัตราการเข้าออกของพนักงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

คมกริช ลิ้มเรืองจุติกุล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินประสิทธิผลองค์กรกรณีศึกษาโดยใช้แนวทาง Balanced Scorecard (BSC) พบว่า องค์กรมีประสิทธิผลโดยรวมอยู่ในเกณฑ์พอใช้ โดยมีผลการประเมินประสิทธิผลด้านการเงินอยู่ในเกณฑ์ดี ผลการประเมินประสิทธิผลด้านลูกค้าอยู่ในเกณฑ์ดี ผลการประเมินประสิทธิผลด้านกระบวนการภายในอยู่ในเกณฑ์พอใช้ ผลการประเมินประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และเติบโตก็อยู่ในเกณฑ์พอใช้เช่นกัน ซึ่ง

ถ้าเป็นการพิจารณาประสิทธิผลขององค์กรเช่นในอดีต โดยดูประสิทธิผลด้านการเงินเพียงอย่างเดียว สรุปว่าองค์กรนี้ประสบความสำเร็จ แต่ทั้งนี้เมื่อใช้ทฤษฎี Balanced Scorecard (BSC) มาเป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิผลในด้านต่างๆ ก็พบว่ายังมีอีกหลายส่วนขององค์กรนี้ที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อความยั่งยืนต่อไป

จักรชัย บุตรศรีคู่ย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการวัดผลสำเร็จธุรกิจโดยระบบการวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ กรณีศึกษา บริษัทไทยโลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า มีพนักงานบางส่วนที่ไม่ทราบถึงเป้าหมาย เชิงกลยุทธ์ของบริษัท และในการทบทวนกลยุทธ์ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และผลของการทำงานไม่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลักและความสำเร็จของงานไม่มีประสิทธิภาพ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด หากกลยุทธ์และตัววัดผลการปฏิบัติงานนั้นไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งไม่ได้เชื่อมโยงระบบวัดผลการปฏิบัติงานนั้นเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน และไม่ได้เชื่อมโดยระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพเข้ากับระบบการให้รางวัล ซึ่งอาจทำให้ไม่เกิดการจูงใจสู่เป้าหมายในระยะยาว

ปนัดดา แก้วตรีวงษ์ (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมกับผลประกอบการของธุรกิจส่งออกอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ พบว่า 1) ศักยภาพทางนวัตกรรม ด้านศักยภาพกลยุทธ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลประกอบการโดยรวม ด้านอัตราการเจริญเติบโตของยอดขาย ด้านอัตรากำไรขั้นต้น และด้านอัตราการเจริญเติบโตของส่วนแบ่งตลาด 2) ศักยภาพทางนวัตกรรม ด้านศักยภาพการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับผลประกอบการ ด้านอัตราการเจริญเติบโตของยอดขาย และ 3) ศักยภาพทางนวัตกรรม ด้านศักยภาพการตลาดมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับผลประกอบการโดยรวม ด้านอัตรากำไรขั้นต้นและด้านอัตราการเจริญเติบโตของส่วนแบ่งตลาด

ผุสดี พลสารมย์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเชิงประจักษ์ของตัวแบบนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกในประเทศไทย พบว่า นวัตกรรมทางการตลาดของบริษัทส่งออกประกอบด้วยปัจจัยหลัก คือนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ใหม่ นวัตกรรมด้านการดำเนินงานใหม่ และนวัตกรรมด้านการหาตลาดใหม่ ผลการดำเนินงานของบริษัทส่งออกประกอบด้วยปัจจัยดังนี้ คือ ผลประกอบการ นวัตกรรมทางการตลาดประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการดำเนินงานใหม่ตลาดใหม่ ทรัพยากรของบริษัทประกอบด้วยความรู้ด้านการตลาดของผู้บริหารและขนาดของบริษัท ความสำเร็จของการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกของประเทศไทยเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมทางการตลาดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ที่สำคัญคือ การนำเสนอ

ผลิตภัณฑ์ใหม่ควรดำเนินการพร้อมกับการสร้างตราหือ การพัฒนากระบวนการดำเนินงานใหม่ ต้องให้ความสำคัญกับการใช้ระบบสารสนเทศและการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ การแสวงหาตลาดใหม่ควรมุ่งตลาดเฉพาะ การนำกลยุทธ์ของนวัตกรรมมาใช้ต้องได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย ได้แก่ หน่วยงานของรัฐ องค์กรการค้าและสถาบันการศึกษา นอกจากนี้การมีวิสัยทัศน์ความรู้ด้านการตลาดระหว่างประเทศและการมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ในบริษัทส่งออก ถือเป็นทรัพยากรอันมีค่าในการสร้างนวัตกรรมทางการตลาดในประเทศไทย

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Fan (2006 : 359) ได้ศึกษาการก้าวทันการพัฒนาศักยภาพทางนวัตกรรม โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องมือเทคโนโลยีในจีน 4 บริษัท ได้แก่ Huawei, ZTE, DDT และ GDT พบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรมและการพัฒนาตนเองด้านเทคโนโลยีเป็นกุญแจสำคัญที่ทำให้ก้าวไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ พร้อมด้วยสาขามากมายในหลายประเทศ

Guan และ Ma (2003 : 737) ได้ศึกษาศักยภาพทางนวัตกรรมและผลประกอบการส่งออกของบริษัทในจีน พบว่าการเติบโตของการส่งออกมีความสัมพันธ์กับศักยภาพทางนวัตกรรม ด้านการเรียนรู้ การวิจัยและพัฒนา การตลาด การจัดการองค์กร การใช้ทรัพยากรมนุษย์และกลยุทธ์ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับด้านการผลิต อัตราการเติบโตด้านผลผลิตส่งผลให้มีอัตราผลประกอบการด้านการส่งออกเพิ่มขึ้น

Prajogo, Laosirihongthong, Sohal, และ Boon-itt (2007) ได้ศึกษากลยุทธ์การผลิตและผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมในประเทศอุตสาหกรรมใหม่ พบว่า 1) ไม่มีความแตกต่างกันของกลยุทธ์การผลิต ทรัพยากรและผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมของธุรกิจการผลิตระหว่างไทยกับเวียดนาม 2) กลยุทธ์ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการของทั้ง 2 ประเทศ การจัดการด้านเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการเฉพาะไทยเท่านั้น ส่วนกลยุทธ์ในการผลิตทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ภาวะผู้นำ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการวิจัยและพัฒนา ไม่มีความแตกต่างกันกับนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ 3) ประการสุดท้าย นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์ในไทยมีแนวโน้มสูงกว่าในเวียดนาม

Lin และ Chen (2007) ได้ศึกษาเรื่องนวัตกรรมนำมาซึ่งผลการดำเนินงานหรือไม่ การวิจัยเชิงประจักษ์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในไต้หวัน พบว่า ร้อยละ 80 ของบริษัทที่ทำการสำรวจทางโทรศัพท์ ได้มีการจัดการนวัตกรรมบางประเภท นวัตกรรมหลักที่จัดการได้แก่นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านการตลาด นวัตกรรมมีความเกี่ยวข้องกับยอดขายของ

บริษัทน้อย ส่วนนวัตกรรมด้านการจัดการเป็นปัจจัยที่เด่นที่สุดในการอธิบายความสัมพันธ์กับยอดขายเมื่อเทียบกับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี

Norreklit (2000 : 65-88) ได้ศึกษาคุณภาพใน Balanced Scorecard : การวิเคราะห์จุดวิกฤติของบางสิ่งตามสมมติฐาน พบว่า ระบบมาตรวัดกลยุทธ์ครอบคลุมไปถึงทั้งตัววัดที่ไม่ใช่การเงินและตัววัดทางการเงิน โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard ถือเป็นระบบมาตรวัดกลยุทธ์ที่ชัดเจนแตกต่างจากตัวอื่นๆ ที่มากกว่าการสะสมทางการเงินและตัววัดที่ไม่ใช่ทางการเงิน รวมไปถึงมารวัดผลสัมฤทธิ์เชื่อมโยงกันทั้งความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุและผลกระทบ ด้วยเหตุนี้เองจึงมุ่งที่จะเป็นระบบควบคุมการปฏิบัติงาน ยิ่งไปกว่านั้น Balanced Scorecard ยังมีจุดมุ่งหมายไม่เพียงแต่เป็นระบบมาตรวัดกลยุทธ์ แต่ยังเป็นระบบควบคุมกลยุทธ์ซึ่งสามารถปรับเป็นแผนก-ส่วน และเป้าหมายส่วนบุคคลจนถึงกลยุทธ์โดยรวม ในลำดับแรกของงานวิจัยตรวจสอบขอบเขต ซึ่งมีความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุและผลกระทบท่ามกลางมาตรวัดทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านวิธียภายในธุรกิจและด้านการเรียนรู้และทางเลือกความเจริญเติบโต และยังพบว่า Balanced Scorecard สามารถเชื่อมโยงกลยุทธ์ต่อการวัดการปฏิบัติการซึ่งผู้จัดการสามารถเข้าใจและแนะนำข้อปรับปรุงบางประการได้

Sher และ Yang (2005) ได้ศึกษาผลกระทบของศักยภาพทางนวัตกรรมกับการวิจัยและพัฒนาที่มีต่อผลประกอบการของบริษัท พบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรมมีความเกี่ยวข้องกับผลประกอบการในเชิงบวกมากที่สุด เมื่อมีการประเมินผลโดยอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ ความเข้มแข็งและศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการวิจัยและพัฒนา มีผลต่อผลประกอบการของบริษัท บริษัทที่มีการสร้างมูลค่าหลายขั้นตอนมีศักยภาพทางนวัตกรรมในรูปแบบที่แตกต่างกัน การวิจัยและพัฒนาในระดับปานกลางและต่ำชี้ให้เห็นสมรรถภาพระดับกลางเชิงบวกในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมกับผลประกอบการ

Simpson และคณะ (2006) ได้ศึกษาเรื่องผลลัพธ์ของการมุ่งสู่นวัตกรรม ดีหรือเลว พบว่าผลลัพธ์ด้านบวกของการมุ่งสู่นวัตกรรม ได้แก่ 1) นวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ เช่น ประเภท ความเร็ว จำนวนและปริมาณของผลลัพธ์ 2) ได้เปรียบทางด้านตลาด ทั้งด้านคู่แข่งและลูกค้า 3) การปฏิบัติการที่เป็นเลิศ ส่วนผลทางด้านลบ ได้แก่ 1) องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงมากทั้งทางด้านสมรรถนะหลักและนวัตกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ขององค์กร 2) ความเสี่ยงด้านตลาด 3) เจตคติของลูกค้า และ 4) การเพิ่มต้นทุนขององค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาวิจัย ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่เป็นสมาชิกสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยจดทะเบียนประเภทนิติบุคคล จำนวน 29,590 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551 : เว็บไซต์)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่เป็นสมาชิกสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยจดทะเบียนประเภทนิติบุคคล จำนวน 384 คน โดยเปิดตาราง Krecie และ Morgan (ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5%) อย่างไรก็ตาม อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์โดยทั่วไปประมาณร้อยละ 20 ถ้าไม่ทวงแบบสอบถามก็จะถือว่ายอมรับได้ (Aaker และคณะ, 2001) ดังนั้น เพื่อใช้คำนวณแบบสอบถามที่ตอบกลับยอมรับได้ จึงทำการส่งแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่างจำนวน $384 \times 5 = 1,920$ ชุด และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยดำเนินการดังนี้

2.1 จำแนกผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามประเภทอุตสาหกรรม

2.2 กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามประเภทอุตสาหกรรม ตามสัดส่วน

2.3 ทำการสุ่มตัวอย่างตามข้อ 2.2 โดยใช้วิธีการจับฉลาก ดังตาราง 3

ตารางที่ 3 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของธุรกิจ SMEs

ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวน ผู้ตอบแบบ สอบถาม (คน)
ภาคการผลิต	165,299	$115 \times 5 = 575$	168
ภาคการบริการ	79,626	$56 \times 5 = 280$	49
ภาคการค้าปลีก/ค้าส่ง	306,195	$213 \times 5 = 1,065$	161
รวม	551,120	$384 \times 5 = 1,920$	378

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ ประเภทกิจการ รูปแบบธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม (Innovation Enterprises) จำนวน 44 ข้อ ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ จำนวน 8 ข้อ ด้านการวางแผน จำนวน 7 ข้อ ด้านสารสนเทศ จำนวน 6 ข้อ ด้านคน จำนวน 10 ข้อ และด้านกระบวนการ จำนวน 13 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน (Performance) จำนวน 26 ข้อ ประกอบด้วย การวัดผลด้านลูกค้า จำนวน 7 ข้อ การวัดผลด้านกระบวนการภายใน จำนวน 7 ข้อ การวัดผลด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จำนวน 7 ข้อ การวัดผลด้านการเงิน จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ผลการดำเนินงาน อีกทั้งได้ทำการศึกษา และขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามโดยธุรกิจแห่งนวัตกรรมประยุกต์จาก ดนัย เทียนพุด (2550) และ Enterprise Innovation Centre Spring Singapore (2006)

2. จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยพิจารณาถึงเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด ความมุ่งหมาย และสมมติฐานในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดเสนอนักวิจัยพี่เลี้ยง (รศ. ดร. ขวัญกมล ดอนขวา) อาจารย์สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้อง ของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของนักวิจัยพี่เลี้ยง

5. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

5.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นประชากรไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

5.2 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.715 – 0.930 (ตาราง 49 ภาคผนวก ข) และผลการดำเนินงานได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.560 – 0.916 (ตาราง 49 ภาคผนวก ข) ซึ่งเป็นค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งธุรกิจแห่งนวัตกรรมมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.923 – 0.961 (ตาราง 49 ภาคผนวก ข) และผลการดำเนินงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.851 – 0.923 (ตาราง 49 ภาคผนวก ข) ซึ่งเป็นค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4 นำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนอที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (1,920 ชุด)
2. ขอนหนังสือจากสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยแนบพร้อมกับแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามถึงผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ทางไปรษณีย์ไปให้กับกลุ่มตัวอย่าง ในเขตพื้นที่เป้าหมายตั้งแต่วันที่ 15 ตุลาคม 2552
4. เมื่อครบกำหนด 15 วัน (30 ตุลาคม 2552) ได้รับแบบสอบถามคืนกลับ เนื่องจากไม่มีผู้รับจำนวน 290 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 296 ชุด หลังจากนั้นจึงได้โทรศัพท์ตามเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามกลับจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดิมที่ยังไม่ส่งแบบสอบถามกลับ และโทรสารแบบสอบถามไปให้ มีแบบสอบถามทยอยส่งกลับมาเรื่อยๆ จนถึงวันที่ 15 ธันวาคม 2552 อีกจำนวน 88 ชุด ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล 61 วัน รวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาทั้งสิ้น 384 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 20.00 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) กล่าวว่า การส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ต้องมีอัตราการตอบกลับไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 จึงจะยอมรับได้
5. ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทั้งสิ้นจำนวน 378 ชุด (คิดเป็นอัตราความสมบูรณ์ร้อยละ 98.44)
6. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3-4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม และผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินงาน โดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 99-100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความสำคัญมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความสำคัญปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความสำคัญน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความสำคัญน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้การแปลความหมายค่าเฉลี่ยจากจุดกึ่งกลาง (Mid-point Average) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 99-100)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5-6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มี ประเภทกิจการ รูปแบบธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม (Independent sample t-test) ด้วยการวิเคราะห์ t - test และใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี

มากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of Variance : MANOVA)

ตอนที่ 7 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
 - 2.1 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
 - 2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation
3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ Variance Inflation Factors (VIFs)
4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
 - 4.1 t – test
 - 4.2 F – test (ANOVA และ MANOVA)
 - 4.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)
 - 4.4 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
 - 4.5 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F-distribution
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน t-distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (significance)
VIF	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (Variance Inflation Factor)
SE_{est}	แทน	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานเนื่องจากการวัด
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หาคูณ
$AdjR^2$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง

a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (constant)
EIN	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่ง นวัตกรรมโดยรวม
leader	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่ง นวัตกรรมด้านความภาวะผู้นำ
plan	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่ง นวัตกรรมด้านการวางแผน
infor	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่ง นวัตกรรมด้านสารสนเทศ
people	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่ง นวัตกรรมด้านคน
process	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่ง นวัตกรรมด้านกระบวนการ
PFM	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน โดยรวม
customer	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้าน ลูกค้า
internal	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้าน กระบวนการภายใน
learn	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้าน การเรียนรู้และการพัฒนา
finance	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้าน การเงิน

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	259	68.52
1.2 หญิง	119	31.48
รวม	378	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	14	3.70
2.1 30 – 40 ปี	70	18.52
2.3 41 – 50 ปี	154	40.74
2.4 มากกว่า 50 ปี	140	37.04
รวม	378	100.00

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	63	16.67
3.2 ปริญญาตรี	203	53.70
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	112	29.63
รวม	378	100.00
4. รายได้ต่อเดือน		
4.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	70	18.52
4.2 30,001 – 50,000 บาท	105	27.78
4.3 50,001 – 70,000 บาท	84	22.22
4.4 มากกว่า 70,000 บาท	119	31.48
รวม	378	100.00
5. ประสบการณ์ทำงาน		
5.1 น้อยกว่า 5 ปี	7	1.85
5.2 5 – 10 ปี	77	20.37
5.3 11 – 15 ปี	28	7.41
5.4 มากกว่า 15 ปี	266	70.37
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นชาย (ร้อยละ 68.52) อายุ 41 – 50 ปี (ร้อยละ 40.74) รองลงมา มากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 37.04) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 53.70) รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 29.63) รายได้ต่อเดือนมากกว่า 70,000 บาท (ร้อยละ 31.48) รองลงมา 30,001 – 50,000 บาท (ร้อยละ 27.78) และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 70.37) รองลงมา 5-10 ปี (ร้อยละ 20.37)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ประกอบด้วยประเภทกิจการ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงาน ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	จำนวน	ร้อยละ
1. ประเภทกิจการ		
1.1 ภาคการผลิต	168	44.44
1.2 ภาคบริการ	49	12.96
1.3 ภาคการค้าปลีก/ค้าส่ง	161	42.60
รวม	378	100.00
2. รูปแบบของธุรกิจ		
2.1 บริษัทจำกัด / บริษัทมหาชน	259	68.52
2.1 ห้างหุ้นส่วนสามัญ / ห้างหุ้นส่วนจำกัด	119	31.48
รวม	378	100.00
3. ระยะเวลาในการประกอบการ		
3.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	49	12.96
3.2 11 – 15 ปี	84	22.22
3.3 มากกว่า 15 ปี	245	64.82
รวม	378	100.00
4. ทุนจดทะเบียน		
4.1 น้อยกว่า 20 ล้านบาท	308	81.48
4.2 20 – 50 ล้านบาท	21	5.56
4.3 51 – 100 ล้านบาท	21	5.56
4.4 100 – 200 ล้านบาท	28	7.42
รวม	378	100.00
5. จำนวนเงินทุนปัจจุบัน		
5.1 น้อยกว่า 20 ล้านบาท	252	66.67
5.2 20 – 50 ล้านบาท	56	14.81
5.3 51 – 100 ล้านบาท	35	9.26
5.4 100 – 200 ล้านบาท	35	9.26
รวม	378	100.00

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	จำนวน	ร้อยละ
6. จำนวนพนักงาน		
6.1 น้อยกว่า 50 คน	245	64.81
6.2 50 – 100 คน	35	9.26
6.3 101 – 150 คน	42	11.11
6.4 มากกว่า 150 คน	56	14.82
รวม	378	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นภาคการผลิต (ร้อยละ 44.44) รองลงมาภาคการค้าปลีก/ค้าส่ง (ร้อยละ 42.60) รูปแบบของธุรกิจบริษัทจำกัด / บริษัทมหาชน (ร้อยละ 68.52) ระยะเวลาในการประกอบการ มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 64.82) รองลงมา 11 – 15 ปี (ร้อยละ 22.22) ทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 20 ล้านบาท (ร้อยละ 81.48) รองลงมา 100 - 200 ล้านบาท (ร้อยละ 7.41) จำนวนเงินทุนปัจจุบัน น้อยกว่า 20 ล้านบาท (ร้อยละ 66.67) รองลงมา 20 – 50 ล้านบาท (ร้อยละ 14.81) และจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน (ร้อยละ 64.81) รองลงมา มากกว่า 150 คน (ร้อยละ 14.82)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมและรายด้าน ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย

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

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 3.37$) ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.25$) และด้านการวางแผน ($\bar{X} = 3.22$)

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำเป็นรายชื่อ ของผู้ประกอบการ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ผู้บริหารระดับสูงมีการพัฒนาคุณค่าขององค์กรที่มุ่งนวัตกรรม	3.65	0.73	มาก
2. องค์กรมีการปรับนโยบายและการปฏิบัติให้มุ่งนวัตกรรมที่ สนับสนุนคุณค่า	3.56	0.79	มาก
3. ผู้บริหารระดับสูงมีการสื่อสารวิสัยทัศน์ ภารกิจ และคุณค่าที่ มุ่งนวัตกรรมไปยังพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.52	0.86	มาก
4. ผู้บริหารระดับสูงประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของ ภาวะผู้นำที่มุ่งนวัตกรรม	3.37	0.68	ปานกลาง
5. องค์กรได้แปลงคุณค่าไปสู่พฤติกรรมที่ต้องการการสนับสนุน และส่งเสริมนวัตกรรม	3.35	0.73	ปานกลาง
6. ผู้บริหารระดับสูงมีการสาธิตและเสริมแรงความมุ่งมั่นผูกพัน เพื่อนวัตกรรมที่เป็นเลิศในกิจกรรมแต่ละวัน	3.24	0.88	ปานกลาง
7. องค์กรทบทวนและลดช่องว่างระหว่างวัฒนธรรมนวัตกรรมที่ เป็นอยู่กับความต้องการ	3.20	0.89	ปานกลาง
8. องค์กรมีโปรแกรมส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม	3.09	0.87	ปานกลาง
รวม	3.37	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารระดับสูงมีการพัฒนาคุณค่าขององค์กรที่มุ่งนวัตกรรม ($\bar{X} = 3.65$) องค์กรมีการปรับนโยบายและการปฏิบัติให้มุ่งนวัตกรรมที่สนับสนุนคุณค่า ($\bar{X} =$

3.56) และผู้บริหารระดับสูงมีการสื่อสารวิสัยทัศน์ ภารกิจ และคุณค่าที่มุ่งนวัตกรรมไปยังพนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{X} = 3.52$) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผู้บริหารระดับสูงประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของภาวะผู้นำที่มุ่งนวัตกรรม ($\bar{X} = 3.37$) องค์กรได้แปลงคุณค่าไปสู่พฤติกรรมที่ต้องการการสนับสนุนและส่งเสริมนวัตกรรม ($\bar{X} = 3.35$) และผู้บริหารระดับสูงมีการสาธิตและเสริมสร้างความมุ่งมั่นผูกพันเพื่อนวัตกรรมที่เป็นเลิศในกิจกรรมแต่ละวัน ($\bar{X} = 3.24$)

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการเป็นรายข้อ ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์กรมีการริเริ่ม รวบรวมและคัดเลือกความคิดสร้างสรรค์จากทุกๆแหล่ง	3.52	0.92	มาก
2. องค์กรมีความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเพื่อระบุและจัดการโอกาสนวัตกรรม	3.50	0.88	ปานกลาง
3. องค์กรมองหาการปรับปรุงในกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญเพื่อสร้างสรรค์คุณค่า	3.44	0.83	ปานกลาง
4. องค์กรมีการปฏิบัติด้านนวัตกรรมเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ทางธุรกิจ	3.37	0.87	ปานกลาง
5. องค์กรให้พนักงานและหุ้นส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบและริเริ่มพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่	3.33	0.82	ปานกลาง
6. องค์กรให้ผู้จัดหาวัตถุดิบและหุ้นส่วนมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านนวัตกรรม	3.22	0.85	ปานกลาง
7. องค์กรมีการรวมกลุ่มการพัฒนาและความต้องการใหม่ไปสู่ นวัตกรรม	3.22	0.81	ปานกลาง
8. องค์กรมีการประเมินและปรับปรุงการจัดการกระบวนการนวัตกรรมสำหรับผลิตภัณฑ์ บริการและนวัตกรรม กระบวนการธุรกิจ	3.19	0.86	ปานกลาง

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการเป็นรายชื่อ ของ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (ต่อ)

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
9. องค์กรมีโครงการนวัตกรรมที่เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์	3.15	0.85	ปานกลาง
10. องค์กรมีการทบทวนการจัดการของโครงการนวัตกรรม	3.15	0.97	ปานกลาง
11. องค์กรมีการจัดการความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับนวัตกรรม	3.09	0.97	ปานกลาง
12. องค์กรมีการปกป้องความรู้ที่สัมพันธ์กับนวัตกรรม เช่น การ จดสิทธิบัตร	3.02	1.05	ปานกลาง
13. องค์กรให้ข้อมูลย้อนกลับร่วมกันกับหุ้นส่วนและผู้จัดหา วัตถุดิบเพื่อการวางแผนทางนวัตกรรม	2.98	0.85	ปานกลาง
รวม	3.25	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ องค์กรมีการ ริเริ่ม รวบรวมและคัดเลือกความคิดสร้างสรรค์จากทุกๆ แหล่ง ($\bar{X} = 3.52$) อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 12 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรมี ความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อระบุและจัดการโอกาสนวัตกรรม ($\bar{X} = 3.50$) องค์กรมองหาการ ปรับปรุงในกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญเพื่อสร้างสรรค์คุณค่า ($\bar{X} = 3.44$) และองค์กรมีการ ปฏิบัติด้านนวัตกรรมเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ทางธุรกิจ ($\bar{X} = 3.37$)

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผนเป็นรายชื่อ ของ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์กรมีกลยุทธ์ที่มุ่งนวัตกรรม	3.31	0.84	ปานกลาง
2. กลยุทธ์นวัตกรรมองค์กรได้ถูกจัดวางกับเป้าหมายและ วัตถุประสงค์	3.30	0.85	ปานกลาง

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผนเป็นรายชื่อ ของ
ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (ต่อ)

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3. องค์กรมีการกำหนดเป้าประสงค์สำหรับพนักงานที่เชื่อมกับ กลยุทธ์และเป้าหมายนวัตกรรม	3.28	0.91	ปานกลาง
4. องค์กรมีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อกิจกรรมนวัตกรรม	3.26	0.87	ปานกลาง
5. องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวสำหรับ กลยุทธ์นวัตกรรม	3.22	0.96	ปานกลาง
6. องค์กรมีการวางแผนพัฒนากิจกรรมให้เหมาะสมกับกลยุทธ์ และเป้าหมายนวัตกรรม	3.22	0.88	ปานกลาง
7. องค์กรมีการวัดผลงานเชิงนวัตกรรมในแผนและการทบทวน เป็นประจำ	2.96	0.96	ปานกลาง
รวม	3.22	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วย
เกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผนอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรมีกลยุทธ์ที่มุ่งนวัตกรรม ($\bar{X} = 3.31$) กลยุทธ์
นวัตกรรมองค์กรได้ถูกจัดวางกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 3.30$) และองค์กรมีการกำหนด
เป้าประสงค์สำหรับพนักงานที่เชื่อมกับกลยุทธ์และเป้าหมายนวัตกรรม ($\bar{X} = 3.28$)

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคนเป็นรายชื่อ ของผู้ประกอบการธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์กรส่งเสริมให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในนวัตกรรม	3.43	0.90	ปานกลาง
2. องค์กรมีการยอมรับและให้รางวัลแก่พนักงานที่ทำ ผลประโยชน์เกี่ยวกับนวัตกรรมให้กับธุรกิจ	3.35	0.97	ปานกลาง

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคนเป็นรายชื่อ ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (ต่อ)

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3. องค์กรมีศักยภาพทางนวัตกรรมที่มุ่งการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพเพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมนวัตกรรม	3.26	0.91	ปานกลาง
4. องค์กรมีการสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมในการทำงานสำหรับพนักงานเพื่อสนับสนุนการมุ่งเน้นนวัตกรรม	3.22	0.96	ปานกลาง
5. องค์กรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลัก กลยุทธ์นวัตกรรมขององค์กร	3.15	0.99	ปานกลาง
6. องค์กรมีการพัฒนาเทคโนโลยีในการกระตุ้นกิจกรรมข้ามสายงานและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมเพื่อนวัตกรรม	3.15	0.80	ปานกลาง
7. องค์กรมีการประเมินการศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนาตามความต้องการ	3.15	0.89	ปานกลาง
8. องค์กรยึดหลักการประเมินผลการดำเนินงานผลการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนเป้าหมายด้านนวัตกรรม	3.15	0.78	ปานกลาง
9. องค์กรมีการวัดและเข้าถึงความพึงพอใจของพนักงานเพื่อผลประโยชน์ด้านนวัตกรรม	3.13	0.75	ปานกลาง
10. องค์กรมีโครงการส่งมอบที่เหมาะสมกับความต้องการการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา	3.09	0.93	ปานกลาง
รวม	3.21	0.72	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรส่งเสริมให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในนวัตกรรม ($\bar{X} = 3.43$) องค์กรมีการยอมรับและให้รางวัลแก่พนักงานที่ทำผลประโยชน์เกี่ยวกับนวัตกรรมให้กับธุรกิจ ($\bar{X} = 3.35$) และองค์กรมีศักยภาพทางนวัตกรรมที่มุ่งการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพเพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมนวัตกรรม ($\bar{X} = 3.26$)

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศเป็นรายชื่อ ของ
ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์กรมีการรักษาความรู้เพื่อสนับสนุนนวัตกรรม	3.20	0.78	ปานกลาง
2. องค์กรมีการวิเคราะห์และใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ที่สัมพันธ์กับนวัตกรรม	3.02	0.78	ปานกลาง
3. องค์กรมีการพัฒนาเกณฑ์สำหรับคัดเลือกเพื่อเปรียบเทียบ และเทียบวัดสารสนเทศเพื่อปรับปรุงผลงานเชิงนวัตกรรม	2.98	0.81	ปานกลาง
4. องค์กรมีการใช้การเปรียบเทียบและการเทียบวัดสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการมุ่งนวัตกรรม	2.98	0.78	ปานกลาง
5. องค์กรมีการเลือก รวบรวม และคว่ำจับสารสนเทศเกี่ยวกับ นวัตกรรม	2.89	0.83	ปานกลาง
6. องค์กรมีการแบ่งปันสารสนเทศเพื่อกระตุ้นนวัตกรรมและการ เรียนรู้	2.85	1.01	ปานกลาง
รวม	3.00	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วย
เกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรมีการรักษาความรู้เพื่อสนับสนุนนวัตกรรม
($\bar{X} = 3.20$) องค์กรมีการวิเคราะห์และใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆที่สัมพันธ์กับนวัตกรรม ($\bar{X} =$
3.02) และองค์กรมีการพัฒนาเกณฑ์สำหรับคัดเลือกเพื่อเปรียบเทียบและเทียบวัดสารสนเทศเพื่อ
ปรับปรุงผลงานเชิงนวัตกรรม ($\bar{X} = 2.98$) และองค์กรมีการใช้การเปรียบเทียบและการเทียบวัด
สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการมุ่งนวัตกรรม ($\bar{X} = 2.98$)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม และเป็นรายด้านของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

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

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านลูกค้า ($\bar{X} = 4.11$) ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 3.78$) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ($\bar{X} = 3.65$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้าเป็นรายข้อ ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์กรเอาใจใส่ต่อคำติชมของลูกค้า และนำคำติชมดังกล่าวมาวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงานของกิจการ	4.26	0.67	มาก
2. องค์กรมีการแสวงหาลูกค้ารายใหม่ และเอาใจใส่ดูแลเพื่อรักษาลูกค้ารายเก่า	4.13	0.72	มาก
3. องค์กรมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง และตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.19	0.80	มาก

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้าเป็นรายข้อ ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (ต่อ)

ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
4. องค์กรมุ่งให้บริการที่ดีทั้งในระหว่างการขาย และหลังการขายให้แก่ลูกค้า	4.19	0.61	มาก
5. องค์กรสามารถปรับตัว และเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา	4.13	0.72	มาก
6. องค์กรมีการกำหนดเงื่อนไขให้กับลูกค้าสามารถคืนสินค้าได้ในกรณีที่เสียหาย หรือชำรุดทุกครั้งที่มีการซื้อขาย เพื่อเพิ่มคุณค่าของการบริการ	4.06	0.68	มาก
7. องค์กรมีการออกไปรับรองสินค้าให้กับลูกค้าทุกครั้งที่มีการซื้อขายเพื่อเพิ่มคุณค่าของการบริการ	3.80	0.89	มาก
รวม	4.11	0.55	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรเอาใจใส่ต่อคำติชมของลูกค้า และนำคำติชมดังกล่าวมาวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงานของกิจการ ($\bar{X} = 4.26$) องค์กรมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง และตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.19$) และองค์กรมุ่งให้บริการที่ดีทั้งในระหว่างการขาย และหลังการขายให้แก่ลูกค้า ($\bar{X} = 4.19$) และองค์กรมีการแสวงหาลูกค้ารายใหม่ และเอาใจใส่ดูแลเพื่อรักษาลูกค้ารายเก่า ($\bar{X} = 4.13$) และองค์กรสามารถปรับตัว และเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.13$)

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายในเป็นรายชื่อ ของ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์กรมีการวิจัย ออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ออกสู่ตลาดเสมอ	3.63	0.99	มาก
2. องค์กรมีการเตรียมข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อนำไปวางแผนกลยุทธ์ และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด	3.93	0.81	มาก
3. องค์กรมีการเตรียมพร้อมในด้านการส่งมอบสินค้าให้ได้ตามเป้าหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	4.17	0.79	มาก
4. องค์กรมีการเตรียมพร้อมในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ระบบสารสนเทศที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการซื้อขาย	3.98	0.81	มาก
5. องค์กรมีการเตรียมพร้อมข้อมูลในทุกๆ ด้าน เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร	3.67	0.72	มาก
6. องค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน เพื่อการเรียนรู้ และการพัฒนากลยุทธ์ของกิจการ	3.46	0.74	ปานกลาง
7. องค์กรมีการตรวจสอบกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน	3.65	0.64	มาก
รวม	3.78	0.59	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรมีการเตรียมพร้อมในด้านการส่งมอบสินค้าให้ได้ตามเป้าหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{X} = 4.17$) องค์กรมีการเตรียมพร้อมในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ระบบสารสนเทศที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการซื้อขาย ($\bar{X} = 3.98$) และองค์กรมีการเตรียมข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อนำไปวางแผนกลยุทธ์ และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ($\bar{X} = 3.93$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ องค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน เพื่อการเรียนรู้ และการพัฒนากลยุทธ์ของกิจการ ($\bar{X} = 3.46$)

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเป็นรายชื่อ ของ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์กรส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร ผ่านสื่อ สารสนเทศที่เหมาะสม	3.44	0.74	ปานกลาง
2. องค์กรมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถผ่าน เกณฑ์ที่กำหนด	3.59	0.89	มาก
3. องค์กรมีการนำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของพนักงานมา เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกิจการ	3.69	0.77	มาก
4. องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความไว้เนื้อเชื่อใจกันเป็น มิตรและปรารถนาดีต่อกันอยู่เสมอ	3.85	0.71	มาก
5. องค์กรมีความชัดเจนในวิสัยทัศน์ และมีการปรับปรุงกลยุทธ์ ของบริษัทให้ทันสมัย	3.74	0.82	มาก
6. องค์กรมีการปรับโครงสร้างบริษัทให้เหมาะสมกับ กระบวนการในการปฏิบัติงาน	3.67	0.67	มาก
7. องค์กรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยพนักงานได้รับการฝึกอบรม สัมมนา การเข้าร่วมประชุม และการสนับสนุนทุนการศึกษาต่อ	3.59	0.89	มาก
รวม	3.65	0.64	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อยู่ในระดับมากจำนวน 6 ข้อ โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความ ไว้เนื้อเชื่อใจกัน เป็นมิตรและปรารถนาดีต่อกันอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.85$) องค์กรมีความชัดเจนใน วิสัยทัศน์ และมีการปรับปรุงกลยุทธ์ของบริษัทให้ทันสมัย ($\bar{X} = 3.74$) และองค์กรมีการนำ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของพนักงานมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกิจการ ($\bar{X} = 3.69$) และ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ องค์กรส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร ผ่านสื่อ สารสนเทศที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.44$)

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ด้านการเงินเป็นรายข้อ ของผู้ประกอบการ
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. องค์กรมีผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.19	0.84	ปานกลาง
2. องค์กรมียอดขายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.17	0.81	ปานกลาง
3. องค์กรมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.28	0.71	ปานกลาง
4. องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ได้อย่างสม่ำเสมอ	3.37	0.85	ปานกลาง
5. องค์กรมีผลการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้	3.33	0.67	ปานกลาง
รวม	3.27	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ได้อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.37$) องค์กรมีผลการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ($\bar{X} = 3.33$) และองค์กรมีส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.28$)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

5.1 ประเภทกิจการ

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพธุรกิจ แห่งนวัตกรรม	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.938	1.469	3.393	0.035*
	ภายในกลุ่ม	375	162.363	0.433		
	รวม	377	165.301			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการภาคบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวม มากกว่าประเภทกิจการภาคการค้าปลีก /ค้าส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 50 ภาคผนวก ค)

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิ ภาพธุรกิจแห่ง นวัตกรรม	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	5 ด้าน	10.000	744.000	9.913	0.000*
Wilks' Lambda	5 ด้าน	10.000	742.000	10.350	0.000*
Hotelling's Trace	5 ด้าน	10.000	740.000	10.787	0.000*
Roy's Largest Root	5 ด้าน	5.000	372.000	19.758	0.000*

จากตารางที่ 18 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Univariate ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านสารสนเทศ และด้านคน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 51 ภาคผนวก ค) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการภาคบริการ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านสารสนเทศ มากกว่าประเภทกิจการภาคการค้าปลีก /ค้าส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 52 ภาคผนวก ค)

5.2 รูปแบบธุรกิจ

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมและเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบของธุรกิจแตกต่างกัน

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	บริษัทจำกัด / บริษัทมหาชน		ห้างหุ้นส่วนสามัญ / ห้างหุ้นส่วนจำกัด		t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านภาวะผู้นำ	3.29	0.635	3.54	0.671	-3.424	0.001*
2. ด้านการวางแผน	3.14	0.744	3.41	0.865	-3.186	0.002*
3. ด้านสารสนเทศ	2.98	0.708	3.05	0.782	-0.883	0.378
4. ด้านคน	3.10	0.682	3.44	0.755	-4.366	0.000*
5. ด้านกระบวนการ	3.14	0.635	3.48	0.847	-4.280	0.000*
โดยรวม	3.13	0.619	3.38	0.719	-3.531	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านคน และด้านกระบวนการแตกต่างกัน

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญ / ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวม ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านคน และด้านกระบวนการ มากกว่า รูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัด / บริษัทมหาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

5.3 ระยะเวลาในการประกอบกร

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการประกอบกรแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรม	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.651	0.325	0.741	0.477
	ภายในกลุ่ม	375	164.650	0.439		
	รวม	377	165.301			

จากตารางที่ 20 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการประกอบกรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีระยะเวลาในการประกอบกรแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรม	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	5 ด้าน	10.000	744.000	1.897	0.043*
Wilks' Lambda	5 ด้าน	10.000	742.000	1.911	0.041*
Hotelling's Trace	5 ด้าน	10.000	740.000	1.925	0.039*
Roy's Largest Root	5 ด้าน	5.000	372.000	3.656	0.003*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Univariate ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านคน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 54 ภาคผนวก ค)

จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการประกอบการ มากกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านคน มากกว่าระยะเวลาในการประกอบการระหว่าง 11 – 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 55 ภาคผนวก ค)

5.4 ทุนจดทะเบียน

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพธุรกิจ แห่งนวัตกรรม	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	14.259	4.753	11.769	0.000*
	ภายในกลุ่ม	374	151.042	0.404		
	รวม	377	165.301			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 100-200 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวม มากกว่า ทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 56 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 20-50 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวม มากกว่า ทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท และน้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 56 ภาคผนวก ค)

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิ ภาพธุรกิจแห่ง นวัตกรรม	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	5 ด้าน	15.000	1116.000	8.799	0.000*
Wilks' Lambda	5 ด้าน	15.000	1021.808	8.899	0.000*
Hotelling's Trace	5 ด้าน	15.000	1106.000	8.920	0.000*
Roy's Largest Root	5 ด้าน	5.000	372.000	14.856	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Univariate ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมทุกด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านสารสนเทศ ด้านคน และด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 57 ภาคผนวก ค) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 100-200 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านภาวะผู้นำ มากกว่า ทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท และ น้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 58 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 20-50 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านภาวะผู้นำ มากกว่าทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 58 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 20-50 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านด้านการวางแผน มากกว่าทุนจดทะเบียน น้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 59 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 100 – 200 ล้านบาท มีความคิดเห็น ด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านสารสนเทศ มากกว่าทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 60 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 20-50 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านสารสนเทศ มากกว่าทุนจดทะเบียน 51 – 100 ล้านบาท และทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 60 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 100-200 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านคน มากกว่า ทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท และน้อย กว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 61 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 20-50 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านคน มากกว่าทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท และน้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 61 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 20-50 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วย เกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านกระบวนการ มากกว่าทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท น้อยกว่า 20 ล้านบาท และ 100 – 200 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 62 ภาคผนวก ค)

5.5 จำนวนเงินทุนปัจจุบัน

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพธุรกิจ แห่งนวัตกรรม	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	14.829	4.943	12.286	0.000*
	ภายในกลุ่ม	374	150.472	0.402		
	รวม	377	165.301			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 51 – 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยกับการธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวม มากกว่า จำนวนเงินทุนปัจจุบัน 20 – 50 ล้านบาท จำนวนเงินทุนปัจจุบันน้อยกว่า 20 ล้านบาท และจำนวนเงินทุนปัจจุบันมากกว่า 100 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 63 ภาคผนวก ค)

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิ ภาพธุรกิจแห่ง นวัตกรรม	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	5 ด้าน	15.000	1116.000	6.414	0.000*
Wilks' Lambda	5 ด้าน	15.000	1021.808	6.579	0.000*
Hotelling's Trace	5 ด้าน	15.000	1106.000	6.703	0.000*
Roy's Largest Root	5 ด้าน	5.000	372.000	14.200	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Univariate ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมทุกด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านสารสนเทศ ด้านคน และด้านกระบวนการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 64 ภาคผนวก ค) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 51 - 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านภาวะผู้นำ มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบัน น้อยกว่า 20 ล้านบาท เงินทุนปัจจุบันสูงกว่า 100 ล้านบาท และ 20-50 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 65 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 51 - 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านการวางแผน มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 20-50 ล้านบาท และเงินทุนปัจจุบันน้อยกว่า 20 ล้านบาท และสูงกว่า 100 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 66ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 51 - 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านสารสนเทศ มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบัน น้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 67 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 51 - 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านคน มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 20-50 ล้านบาท และน้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 68 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 51 - 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านกระบวนการ มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 20-50 ล้านบาท เงินทุนปัจจุบันสูงกว่า 100 ล้านบาท และน้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 69 ภาคผนวก ค)

5.6 จำนวนพนักงาน

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพธุรกิจ แห่งนวัตกรรม	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	6.942	2.314	5.465	0.001*
	ภายในกลุ่ม	374	158.359	0.423		
	รวม	377	165.301			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน มีความคิดเห็นด้วยกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมมากกว่า จำนวนพนักงาน 50 – 100 คน และจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 70 ภาคผนวก ค)

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิ ภาพธุรกิจแห่ง นวัตกรรม	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	5 ด้าน	15.000	1116.000	5.691	0.000*
Wilks' Lambda	5 ด้าน	15.000	1021.808	5.782	0.000*
Hotelling's Trace	5 ด้าน	15.000	1106.000	5.841	0.000*
Roy's Largest Root	5 ด้าน	5.000	372.000	11.267	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Univariate ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผน ด้านสารสนเทศ และด้านคน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 71 ภาคผนวก ค) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านการวางแผน มากกว่าจำนวนพนักงาน 50 -100 คน และจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 50 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 72 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านสารสนเทศ มากกว่าจำนวนพนักงาน 101 - 150 คน และน้อยกว่า 50 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 73 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านคน มากกว่าจำนวนพนักงาน 101 - 150 คน, 101 -150 คน และน้อยกว่า 50 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 74 ภาคผนวก ค)

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบ การทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

6.1 ประเภทกิจการ

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน (ANOVA)

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.499	0.250	1.006	0.367
	ภายในกลุ่ม	375	93.053	0.248		
	รวม	377	93.552			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของธุรกิจขนาด กลาง และขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ผลการ ดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	8.000	746.000	9.014	0.000*
Wilks' Lambda	4 ด้าน	8.000	744.000	9.416	0.000*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	8.000	742.000	9.817	0.000*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	373.000	19.268	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Univariate ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 75 ภาคผนวก ค) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการภาคบริการ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มากกว่า ประเภทกิจการภาคการผลิต และภาคการค้าปลีก / ค้าส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 76 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการภาคการผลิต มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านการเงิน มากกว่า ประเภทกิจการภาคบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 77 ภาคผนวก ค)

6.2 รูปแบบของธุรกิจ

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบของธุรกิจแตกต่างกัน

ผลการดำเนินงาน	บริษัทจำกัด / บริษัทมหาชน		ห้างหุ้นส่วนสามัญ/ ห้างหุ้นส่วนจำกัด		t	P-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านลูกค้า	3.98	0.56	4.39	0.41	-8.069	0.000*
2. ด้านกระบวนการภายใน	3.65	0.62	4.08	0.40	-8.084	0.000*
3. ด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา	3.54	0.63	3.89	0.60	-5.057	0.000*
4. ด้านการเงิน	3.15	0.72	3.53	0.48	-6.151	0.000*
โดยรวม	3.58	0.51	3.97	0.33	-8.861	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน แตกต่างกัน

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญ / ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน มากกว่า รูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัด / บริษัทมหาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.3 ระยะเวลาในการประกอบการ

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน (ANOVA)

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.189	0.095	0.380	0.684
	ภายในกลุ่ม	375	93.363	0.249		
	รวม	377	93.552			

จากตารางที่ 31 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ผลการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	8.000	746.000	6.157	0.000*
Wilks' Lambda	4 ด้าน	8.000	744.000	6.341	0.000*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	8.000	742.000	6.524	0.000*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	373.000	12.898	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 32 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Univariate ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านการเงินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 78 ภาคผนวก ค) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการประกอบการน้อยกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านการเงินมากกว่า ระยะเวลาในการประกอบการ มากกว่า 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 79 ภาคผนวก ค)

6.4 ทุนจดทะเบียน

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน (ANOVA)

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	8.744	2.915	12.854	0.000*
	ภายในกลุ่ม	374	84.808	0.227		
	รวม	377	93.552			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 100-200 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมมากกว่า ทุนจดทะเบียน 51 – 100 ล้านบาท และทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 80 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 20-50 ล้านบาท และทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 20 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม มากกว่าทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 80 ภาคผนวก ค)

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ผลการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	1119.000	5.979	0.000*
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	981.865	6.120	0.000*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	1109.000	6.219	0.000*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	373.000	13.945	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 34 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Univariate ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 81 ภาคผนวก ค) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 20 ล้านบาท และ 100 - 200 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านลูกค้า มากกว่าทุนจดทะเบียน 51 - 100 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 82 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 100 - 200 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน มากกว่าทุนจดทะเบียน น้อยกว่า 20 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 51 - 100 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 83 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 20 - 50 ล้านบาท และทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 20 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน

และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มากกว่าทุนจดทะเบียน 51 – 100 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 83 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน น้อยกว่า 20 ล้านบาท ทุนจดทะเบียน 20 - 50 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 100-200 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มากกว่าทุนจดทะเบียน 51 – 100 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 84 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 100 - 200 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านการเงิน มากกว่าทุนจดทะเบียน 51 – 100 ล้านบาท และน้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 85 ภาคผนวก ค)

6.5 จำนวนเงินทุนปัจจุบัน

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA)

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	6.329	2.110	9.046	0.000*
	ภายในกลุ่ม	374	87.223	0.233		
	รวม	377	93.552			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 35 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันสูงกว่า 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม มากกว่า จำนวนเงินทุนปัจจุบัน 20–50 ล้านบาท จำนวนเงินทุนปัจจุบัน 51 – 100 ล้านบาท และจำนวนเงินทุนปัจจุบันน้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 86 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันน้อยกว่า 20 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม มากกว่า จำนวนเงินทุนปัจจุบัน 20 – 50 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 86 ภาคผนวก ก)

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ผลการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	1119.000	5.667	0.000*
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	981.865	5.709	0.000*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	1109.000	5.711	0.000*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	373.000	8.563	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 36 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Univariate ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 87 ภาคผนวก ก) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันน้อยกว่า 20 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านลูกค้า มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 20 – 50 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 88 ภาคผนวก ก)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันสูงกว่า 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบัน

20 – 50 ล้านบาท และจำนวนเงินทุนปัจจุบันน้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 89 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันสูงกว่า 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 20 – 50 ล้านบาท จำนวนเงินทุนปัจจุบัน 51 – 100 ล้านบาท และจำนวนเงินทุนปัจจุบันน้อยกว่า 20 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 90 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันสูงกว่า 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านการเงิน มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 20 – 50 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 91 ภาคผนวก ค)

6.6 จำนวนพนักงาน

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ผลการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	17.173	5.724	28.030	0.000*
	ภายในกลุ่ม	374	76.379	0.204		
	รวม	377	93.552			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 37 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมมากกว่าจำนวนพนักงาน 101 – 150 คน และจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 92 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน และจำนวนพนักงาน 50 – 100 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม มากกว่า จำนวนพนักงาน 101 – 150 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 92 ภาคผนวก ค)

ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ผลการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	1119.000	11.128	0.000*
Wilks' Lambda	4 ด้าน	12.000	981.865	11.404	0.000*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	1109.000	11.520	0.000*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	373.000	21.797	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 38 พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Univariate ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานทุกด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 93 ภาคผนวก ค) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงาน 50 – 100 คน, จำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน และจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านลูกค้า และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มากกว่าจำนวนพนักงาน 101 – 150 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 94,96 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงิน มากกว่าจำนวนพนักงาน 101 – 150 คน และจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 95, 97 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน, จำนวนพนักงาน 50 – 100 คน และจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงิน มากกว่าจำนวนพนักงาน 101 – 150 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 95, 97 ภาคผนวก ค)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มากกว่าจำนวนพนักงาน 101 – 150 คน และจำนวนพนักงาน 50 – 100 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125 (ตาราง 96 ภาคผนวก ค)

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ ตามที่ได้ตั้งสมมุติฐาน ดังนี้

H_1 : ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์และผลกระทบบัผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

H_2 : ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์และผลกระทบบัผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

H_3 : ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบบัผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

H_4 : ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน มีความสัมพันธ์และผลกระทบบัผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

H_5 : ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบบัผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์วิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์

ตารางที่ 39 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

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

จากตารางที่ 39 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านอาจมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระธุรกิจแห่งนวัตกรรม มีค่าตั้งแต่ 3.252 - 7.354 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันจนเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity (Hair และคณะ. 2006)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระธุรกิจแห่งนวัตกรรมในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.494 - 0.538 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงานโดยรวม (PFM) ได้ดังนี้

$$PFM = 2.148 + 0.212\text{leader} - 0.135\text{plan} + 0.043\text{infor} + 0.178\text{people} + 0.176\text{process}$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานโดยรวม (PFM) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 38.658$; $p = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($AdjR^2$) เท่ากับ 0.333 (ตาราง 40) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระธุรกิจแห่งนวัตกรรมแต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงานโดยรวม (PFM) ปรากฏผล ดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเทศไทย

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	ผลการดำเนินงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.148	0.117	18.375	0.000*
ด้านภาวะผู้นำ	0.212	0.060	3.559	0.000*
ด้านการวางแผน	-0.135	0.072	-1.884	0.060
ด้านสารสนเทศ	0.043	0.063	0.676	0.499
ด้านคน	0.178	0.058	3.069	0.002*
ด้านกระบวนการ	0.176	0.052	3.383	0.001*

$$F = 38.658 \quad p = 0.000 \quad AdjR^2 = 0.333$$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 40 พบว่า ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ (leader) ด้านคน (people) และด้านกระบวนการ (process) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม (PFM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 1, 4 และ 5 สำหรับธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านการวางแผน (plan) และด้านสารสนเทศ (infor) ไม่มีผลกระทบ

เมื่อนำธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ (leader) ด้านคน (people) และด้านกระบวนการ (process) ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและไปสร้างสมการพยากรณ์ของผลการดำเนินงานโดยรวม ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง $AdjR^2$ เท่ากับ 0.330 (ตาราง 98 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการ ดังนี้

$$PFM = 2.206 + 0.1709leader + 0.150people + 0.127process$$

ตารางที่ 41 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ตัวแปร	customer	leader	plan	infor	people	process	VIF
\bar{X}	4.11	3.37	3.22	3.00	3.21	3.25	
S.D.	0.55	0.66	0.79	0.73	0.72	0.72	
customer		0.348*	0.282*	0.297*	0.358*	0.301*	
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

จากตารางที่ 41 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านอาจมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระธุรกิจแห่งนวัตกรรม มีค่าตั้งแต่ 3.252 - 7.354 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันจนเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity (Hair และคณะ. 2006)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระธุรกิจแห่งนวัตกรรมในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงานด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.282 – 0.358 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า (customer) ได้ดังนี้

$$\text{customer} = 2.951 + 0.200\text{leader} - 0.222\text{plan} + 0.007\text{infor} + 0.231\text{people} + 0.132\text{process}$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า (customer) ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 13.932$; $p = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (AdjR2) เท่ากับ 0.146 (ตาราง 42) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ธุรกิจแห่งนวัตกรรมแต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า (customer) ปรากฏผลดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเทศไทย

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า		t	p – value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.951	0.145	20.281	0.000*
ด้านภาวะผู้นำ	0.200	0.074	2.700	0.007*
ด้านการวางแผน	-0.222	0.089	-2.486	0.013*
ด้านสารสนเทศ	0.007	0.079	0.093	0.926
ด้านคน	0.231	0.072	3.197	0.002*
ด้านกระบวนการ	0.132	0.065	2.039	0.042*

$F = 13.932$ $p = 0.000$ $AdjR^2 = 0.146$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 42 พบว่า ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ (leader) ด้านคน (people) และด้านกระบวนการ (process) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า (customer) ส่วนธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านการวางแผน (plan) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 1, 2, 4 และ 5 สำหรับธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านสารสนเทศ (information) ไม่มีผลกระทบ

เมื่อนำธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ (leader) ด้านการวางแผน (plan) ด้านคน (people) และด้านกระบวนการ (process) ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและไปสร้างสมการพยากรณ์ของผลการดำเนินงานด้านลูกค้า ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง $AdjR^2$ เท่ากับ 0.149 (ตาราง 99 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการ ดังนี้

$$\text{customer} = 2.951 + 0.201\text{leader} - 0.218\text{plan} + 0.234\text{people} + 0.132\text{process}$$

ตารางที่ 43 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงานด้าน
กระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ตัวแปร	Internal	leader	plan	infor	people	process	VIF
\bar{X}	3.78	3.37	3.22	3.00	3.21	3.25	
S.D.	0.59	0.66	0.79	0.73	0.72	0.72	
internal		0.612*	0.584*	0.590*	0.552*	0.567*	
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

จากตารางที่ 43 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านอาจมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระธุรกิจแห่งนวัตกรรม มีค่าตั้งแต่ 3.252 - 7.354 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันจนเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity (Hair และคณะ, 2006)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระธุรกิจแห่งนวัตกรรมในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.552 – 0.612 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน (internal) ดังนี้

$$\text{internal} = 1.794 + 0.301\text{leader} - 0.066\text{plan} + 0.187\text{infor} + 0.015\text{people} + 0.177\text{process}$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน (internal) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 54.661$; $p = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง $AdjR^2$ เท่ากับ 0.416 (ตาราง 44) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระธุรกิจแห่งนวัตกรรมแต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน (internal) ปรากฏผลดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเทศไทย

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.794	0.130	13.833	0.000*
ด้านภาวะผู้นำ	0.301	0.066	4.559	0.000*
ด้านการวางแผน	-0.066	0.079	-0.827	0.409
ด้านสารสนเทศ	0.187	0.070	2.664	0.008*
ด้านคน	0.015	0.064	0.240	0.810
ด้านกระบวนการ	0.177	0.058	3.065	0.002*

$F = 54.661$ $p = 0.000$ $AdjR^2 = 0.416$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 44 พบว่า ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ (leader) ด้านสารสนเทศ (infor) และด้านกระบวนการ (process) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน (internal) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 1, 3 และ 5 สำหรับธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านการวางแผน (plan) และด้านคน (people) ไม่มีผลกระทบ

เมื่อนำ ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ (leader) ด้านสารสนเทศ (infor) และด้านกระบวนการ (process) ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและไปสร้างสมการพยากรณ์ของผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน (internal) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง $AdjR^2$ เท่ากับ 0.418 (ตาราง 100 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการ ดังนี้

$$\text{internal} = 1.821 + 0.288\text{leader} + 0.163\text{infor} + 0.155\text{process}$$

ตารางที่ 45 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ตัวแปร	learn	leader	plan	infor	people	process	VIF
\bar{X}	3.65	3.37	3.22	3.00	3.21	3.25	
S.D.	0.64	0.66	0.79	0.73	0.72	0.72	
learn		0.491*	0.531*	0.553*	0.667*	0.485*	
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

จากตารางที่ 45 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านอาจมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระธุรกิจแห่งนวัตกรรม มีค่าตั้งแต่ 3.252 - 7.354 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันจนเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity (Hair และคณะ. 2006)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระธุรกิจแห่งนวัตกรรมในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.485 – 0.667 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (learn) ได้ดังนี้

$$\text{learn} = 1.771 - 0.084\text{leader} - 0.131\text{plan} + 0.070\text{infor} + 0.639\text{people} + 0.101\text{process}$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (learn) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 61.765$; $p = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง $AdjR^2$ เท่ากับ 0.446 (ตาราง 46) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระธุรกิจแห่งนวัตกรรมแต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (learn) ปรากฏผลดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเทศไทย

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
	ค่าคงที่ (a)	1.771		
ด้านภาวะผู้นำ	-0.084	0.070	-1.214	0.226
ด้านการวางแผน	-0.131	0.084	-1.561	0.119
ด้านสารสนเทศ	0.070	0.074	0.947	0.344
ด้านคน	0.639	0.068	9.411	0.000*
ด้านกระบวนการ	0.101	0.061	1.665	0.097

$F = 61.765$ $p = 0.000$ $AdjR^2 = 0.446$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 46 พบว่า ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน (people) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (learn) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 4 สำหรับธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านภาวะผู้นำ (leader) ด้านการวางแผน (plan) ด้านสารสนเทศ (infor) และด้านกระบวนการ (process) ไม่มีผลกระทบ เมื่อนำ ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน (people) ทำการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายและไปสร้างสมการพยากรณ์ของผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (learn) ได้ค่า

สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง $AdjR^2$ เท่ากับ 0.444 (ตาราง 101 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการ ดังนี้

$$\text{learn} = 1.762 + 0.590\text{people}$$

ตารางที่ 47 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ตัวแปร	finance	leader	plan	infor	people	process	VIF
\bar{X}	3.27	3.37	3.22	3.00	3.21	3.25	
S.D.	0.67	0.66	0.79	0.73	0.72	0.72	
finance		0.306*	0.224*	0.181*	0.165*	0.294*	
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

จากตารางที่ 47 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านอาจมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระธุรกิจแห่งนวัตกรรม มีค่าตั้งแต่ 3.252 - 7.354 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันจนเกิดเป็นปัญหา Multicollinearity (Hair และคณะ, 2006)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระธุรกิจแห่งนวัตกรรมในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามผลการดำเนินงานด้านการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.165 – 0.306 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงานด้านการเงิน (finance) ได้ดังนี้

$$\text{finance} = 2.078 + 0.432\text{leader} - 0.122\text{plan} - 0.093\text{information} - 0.172\text{people} + 0.295\text{process}$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานด้านการเงิน (finance) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 12.242$; $p = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง $AdjR^2$ เท่ากับ 0.130 (ตาราง 48) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระธุรกิจแห่งนวัตกรรมแต่ละด้านกับตัวแปรตามผลการดำเนินงานด้านการเงิน (finance) ปรากฏผลดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเทศไทย

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	ผลการดำเนินงานด้านการเงิน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.078	0.180	11.514	0.000*
ด้านภาวะผู้นำ	0.432	0.092	4.690	0.000*
ด้านการวางแผน	-0.122	0.111	-1.103	0.271
ด้านสารสนเทศ	-0.093	0.097	-0.952	0.342
ด้านคน	-0.172	0.090	-1.915	0.056
ด้านกระบวนการ	0.295	0.080	3.661	0.000*

$F = 12.242$ $p = 0.000$ $AdjR^2 = 0.130$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 48 พบว่า ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ (leader) และด้านกระบวนการ (process) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการเงิน (finance) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 1 และ 5 สำหรับธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านการวางแผน (plan) ด้านสารสนเทศ (information) และด้านคน (people) ไม่มีผลกระทบ

เมื่อนำธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านภาวะผู้นำ (leader) และด้านกระบวนการ (process) ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและไปสร้างสมการพยากรณ์ของผลการดำเนินงานด้านการเงิน (finance) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง $AdjR^2$ เท่ากับ 0.101 (ตาราง 102 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการ ดังนี้

$$\text{finance} = 2.122 + 0.201\text{leader} + 0.144\text{process}$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาธุรกิจแห่งนวัตกรรมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจแห่งนวัตกรรมกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาผลกระทบของธุรกิจนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
5. เพื่อเปรียบเทียบธุรกิจแห่งนวัตกรรมและผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มี ประเภทกิจการ รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

สรุปผล

การวิจัย ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้สูงกว่า 70,000 บาทต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนใหญ่เป็นประเภทธุรกิจภาคการผลิต ลักษณะการจดทะเบียนเป็นแบบบริษัท หรือบริษัทจำกัด ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจนานกว่า 15 ปี และเงินทุนจดทะเบียนและเงินทุนปัจจุบัน น้อยกว่า 20 ล้านบาท จำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน

2. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ เช่น ผู้บริหารระดับสูงมีการพัฒนาคุณค่าขององค์กรที่มุ่งนวัตกรรม ผู้บริหารระดับสูงประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของภาวะผู้นำที่มุ่งนวัตกรรม และองค์กรทบทวนและลดช่องว่างระหว่างวัฒนธรรมนวัตกรรมที่เป็นอยู่กับความต้องการ เป็นต้น ด้านกระบวนการ เช่น องค์กรมีการริเริ่มรวบรวมและคัดเลือกความคิดสร้างสรรค์จากทุกๆ แหล่ง องค์กรมีความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อระบุและจัดการโอกาสนวัตกรรม และองค์กรมีการประเมินและปรับปรุงการจัดการกระบวนการนวัตกรรมสำหรับผลิตภัณฑ์ บริการและนวัตกรรมกระบวนการธุรกิจ เป็นต้น ด้านการวางแผน เช่น กลยุทธ์นวัตกรรมองค์กรได้ถูกจัดวางกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ องค์กรมีการวางแผนพัฒนากิจกรรมให้เหมาะสมกับกลยุทธ์และเป้าหมายนวัตกรรม และองค์กรมีการวัดผลงานเชิงนวัตกรรมในแผนและการทบทวนเป็นประจำ เป็นต้น ด้านคน เช่น องค์กรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลักกลยุทธ์นวัตกรรมขององค์กร องค์กรมีการประเมินการศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนาตามความต้องการ และองค์กรมีการสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมในการทำงานสำหรับพนักงานเพื่อสนับสนุนการมุ่งเน้นนวัตกรรม เป็นต้น และด้านสารสนเทศ เช่น องค์กรมีการเลือกรวบรวม และคว้าจับสารสนเทศเกี่ยวกับนวัตกรรม องค์กรมีการรักษาความรู้เพื่อสนับสนุนนวัตกรรม และองค์กรมีการใช้การเปรียบเทียบและการเทียบวัดสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการมุ่งนวัตกรรม เป็นต้น

3. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า เช่น องค์กรเอาใจใส่ต่อคำติชมของลูกค้า และนำคำติชมดังกล่าวมาวิเคราะห์ และปรับปรุงการดำเนินงานของกิจการ องค์กรสามารถปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการ

ของลูกค้าได้ตลอดเวลา และองค์กรมีการออกไปรับรองสินค้าให้กับลูกค้าทุกครั้งที่มีการซื้อขาย เพื่อเพิ่มคุณค่าของการบริการ เป็นต้น ด้านกระบวนการภายใน เช่น องค์กรมีการเตรียมความพร้อมในด้านการส่งมอบสินค้าให้ได้ตามเป้าหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรมีการเตรียมพร้อมในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ระบบสารสนเทศที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการซื้อขาย และองค์กรมีการตรวจสอบกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น และด้านการเรียนรู้และพัฒนา เช่น องค์กรส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร ผ่านสื่อสารสนเทศที่เหมาะสม องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความไว้วางใจกัน เป็นมิตรและปรารถนาดีต่อกันอยู่เสมอ และองค์กรมีความชัดเจนในวิสัยทัศน์ และมีการปรับปรุงกลยุทธ์ของบริษัทให้ทันสมัย เป็นต้น และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน เช่น องค์กรมีผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ได้อย่างสม่ำเสมอ และองค์กรมีผลการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เป็นต้น

4. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการภาคบริการมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมและด้านคน มากกว่า ประเภทกิจการภาคการค้าปลีก /ค้าส่ง และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการภาคบริการ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านคนมากกว่าประเภทกิจการภาคการผลิต

5. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญ / ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวม ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านคน และด้านกระบวนการ มากกว่า รูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัด / บริษัทมหาชน และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

6. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน

7. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 100-200 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมและด้านคน มากกว่าทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 20 ล้านบาท และผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 100-200 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านคน มากกว่า ทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 20-50 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวม ด้านคน และด้านกระบวนการ มากกว่า ทุนจดทะเบียน 51-100 ล้านบาท และ น้อยกว่า 20 ล้านบาท ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและ

ขนาดย่อมที่มีทุนจดทะเบียน 20-50 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านการวางแผน และด้านสารสนเทศ มากกว่าทุนจดทะเบียน น้อยกว่า 20 ล้านบาท

8. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 51 – 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวม และด้านภาวะผู้นำ มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 20 – 50 ล้านบาท จำนวนเงินทุนปัจจุบันน้อยกว่า 20 ล้านบาท และจำนวนเงินทุนปัจจุบันมากกว่า 100 ล้านบาท ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 51 - 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านการวางแผน มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 20-50 ล้านบาท และน้อยกว่า 20 ล้านบาท ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 51 - 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านสารสนเทศ มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบันน้อยกว่า 20 ล้านบาท ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 51 - 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านคน มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 20-50 ล้านบาท และน้อยกว่า 20 ล้านบาท ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 51 - 100 ล้านบาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านกระบวนการ มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 20-50 ล้านบาท สูงกว่า 100 ล้านบาท และน้อยกว่า 20 ล้านบาท

9. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวม และด้านคน มากกว่า จำนวนพนักงาน 50 - 100 คน และจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านสารสนเทศ มากกว่าจำนวนพนักงาน 101 – 150 คน และน้อยกว่า 50 คน

10. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทกิจการภาคบริการ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มากกว่า ประเภทกิจการภาคการผลิต และภาคการค้าปลีก / ค้าส่ง

11. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญ / ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน มากกว่า รูปแบบธุรกิจบริษัท จำกัด / บริษัทมหาชน

ความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านการเงิน มากกว่าจำนวนเงินทุนปัจจุบัน 20 – 50 ล้านบาท

15. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงิน มากกว่า จำนวนพนักงาน 101 – 150 คน และจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน, จำนวนพนักงาน 50 – 100 คน และจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านกระบวนการภายในและด้านการเงิน มากกว่า จำนวนพนักงาน 101 – 150 คน ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงาน 50 – 100 คน, จำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน และจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านลูกค้า และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มากกว่าจำนวนพนักงาน 101 – 150 คน ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 150 คน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มากกว่าจำนวนพนักงาน 101 – 150 คน และจำนวนพนักงาน 50 – 100 คน

16. ประสิทธิภาพธุรกิจนวัตกรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ผลการดำเนินงานโดยรวม (PFM) ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ (LED) ด้านคน (PEO) และด้านกระบวนการ (PRO) เขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$PFM = 2.206 + 0.1709\text{leader} + 0.150\text{people} + 0.127\text{process}$$

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงานเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านลูกค้า

$$\text{customer} = 2.951 + 0.201\text{leader} - 0.218\text{plan} + 0.234\text{people} + 0.132\text{process}$$

2) ด้านกระบวนการภายใน

$$\text{internal} = 1.821 + 0.288\text{leader} + 0.163\text{infor} + 0.155\text{process}$$

3) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

$$\text{learn} = 1.762 + 0.590\text{people}$$

4) ด้านการเงิน

$$\text{finance} = 2.122 + 0.201\text{leader} + 0.144\text{process}$$

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

1. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรมโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเล็งเห็นว่า การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารธุรกิจให้เข้ากับยุคโลกาภิวัตน์ที่ก้าวหน้าไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ดังนั้น การนำนวัตกรรมต่างๆ มาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในขณะที่การลงทุนยังเท่าเดิมมีความสำคัญอย่างยิ่ง การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อผลประกอบการที่ดีขึ้นจึงเป็นประเด็นหลักประเด็นหนึ่งที่ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องการปรับเปลี่ยนองค์กรของตนให้เข้าสู่การเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พันธุ์อาจ ชัยรัตน์ (2548 : 152) กล่าวว่า นวัตกรรม (Innovation) คือ การนำแนวคิดใหม่หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2549 : เว็บไซต์) กล่าวว่า การเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมอยู่บนหลักเกณฑ์การเป็นรูปแบบธุรกิจใหม่สนับสนุนด้วยเทคโนโลยีที่โดดเด่น มีศักยภาพสูงในตลาดโลก การบริหารจัดการองค์กรที่ดี การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา และการก่อให้เกิดกระแสต้นตัวค้านวัตกรรม นอกจากนี้ทางผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยังเล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ เช่น การพัฒนาผู้นำไปพร้อมๆ กับการพัฒนาบุคลากรในสายงาน การวางแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป และการจัดระบบสารสนเทศให้มีความสะดวก รวดเร็วและเหมาะสมกับยุคโลกาภิวัตน์ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และบุคลากรขององค์กรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2551 : เว็บไซต์) กล่าวว่า ธุรกิจ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลให้นวัตกรรมได้ถูกพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง จุดประสงค์หลักเพื่อตอบสนองความต้องการและรสนิยมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป การแข่งขันโดยอาศัยความได้เปรียบจากการใช้ทรัพยากรการผลิตดำเนินการได้ภายในวงจำกัด ธุรกิจต้องหันมาหากลยุทธ์ และแนวทางใหม่ๆ ที่จะสร้างให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ดนัย เทียนพุฒ (2550) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นเรื่องใหม่ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่ยังไม่ค่อยให้ความสำคัญมากนักและหลายธุรกิจยังคงมีความรู้ไม่มากนักเกี่ยวกับการปรับธุรกิจไปสู่การเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม หรือธุรกิจเองอาจมุ่งให้ความสำคัญกับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวส่วนประเด็นอื่นๆ มักถูกละเลยไป เช่น นวัตกรรมในเชิงเศรษฐศาสตร์

เป็นการนำแนวความคิดใหม่หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หรือการทำในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่นโดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่างๆ (Change) ที่เกิดขึ้นรอบตัวเราให้กลายมาเป็นโอกาส (Opportunity) และถ่ายทอดไปสู่แนวความคิดที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม แม้ว่าในปัจจุบัน ธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดย่อมจะเป็นที่สนใจของนักลงทุนจำนวนมาก แต่ก็มีจำนวนไม่น้อยเช่นกันที่ต้องประสบกับความล้มเหลวและต้องปิดกิจการลงทั้งในประเทศไทยและทั่วโลก ซึ่งสาเหตุอาจมาจาก ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาความมั่นคงทางการเมือง และปัญหาการขาดความชำนาญของบุคลากรในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ (2549) กล่าวว่า ถึงแม้ว่าธุรกิจ SMEs มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ธุรกิจ SMEs จำนวนมากทั่วโลกรวมถึงประเทศไทยล้มเหลวในการทำธุรกิจถึง ร้อยละ 90 เนื่องจากขาดความรอบคอบและชำนาญการเห็นได้ชัดในช่วงเศรษฐกิจชะลอตัวปี 2540 หรือปี 2551 ทำให้หลายธุรกิจไม่สามารถประกอบตัวให้อยู่รอดจนกระทั่งสามารถฝ่าฟันอุปสรรคได้ท้ายสุดต้องปิดกิจการลง โดยเฉพาะธุรกิจที่รับจ้างผลิตตามคำสั่งซื้อ (Original Equipment Manufacturing : OEM) เมื่อเศรษฐกิจโลกผันผวนก็ทำให้ธุรกิจต้องพลอยหยุดชะงักไปด้วย ธุรกิจ SMEs เพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่ประสบความสำเร็จ โดยที่ธุรกิจดังกล่าว ต้องมีแนวความคิดใหม่ๆ มานำเสนอผลิตภัณฑ์แปลกไม่เหมือนใคร มีการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจนหรืออาจกล่าวได้ว่าธุรกิจที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่มีนวัตกรรมนั่นเอง

2. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน เนื่องจากการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรมีเกณฑ์การวัดที่แตกต่างกัน และระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการก็แตกต่างกัน ดังนั้นผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงได้นำกลยุทธ์การวัดผลงานขององค์กรมาใช้เพื่อให้บริษัททราบว่า ณ ขณะนั้นบริษัทมีผลประกอบการเป็นอย่างไร ตรงกับเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้หรือไม่ และทราบแนวทางการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าเทียบเท่าบริษัทชั้นนำต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Kaplan (1996) กล่าวว่า การวัดผลการดำเนินการมีเกณฑ์ในการวัดที่หลากหลาย บางเกณฑ์มุ่งวัดผลการดำเนินงานเพียงอย่างเดียว สำหรับงานวิจัยนี้เพื่อให้สามารถวัดผลการดำเนินงานโดยภาพรวม การประเมินองค์กรในปัจจุบันแนวคิด หรือวิธีการที่นำมาใช้อย่างแพร่หลาย คือแนวคิดการวัดผลงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดและประเมินผลองค์กรจากมุมมอง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้าน

ลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) นอกจากนี้เมื่อมีการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติจะต้องมีการวัดผลงานขององค์กรทำให้บริษัททราบว่าขณะนี้ประสบความสำเร็จเพียงใด การดำเนินงานของบริษัทเมื่อเทียบกับเป้าหมายห่างไกลเพียงใด กระบวนการของบริษัทยังคงอยู่ในภาวะควบคุมและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่มุ่งหวัง เพื่อให้ทราบว่าบริษัทมีจุดอ่อนหรือโอกาสพัฒนาในประเด็นใดบ้าง ปัจจัยหลายประการของบริษัทที่มีความแตกต่างกัน ความต้องการของบริษัทที่จะเพิ่มยอดขายรวมถึงการเจริญเติบโต ผลประโยชน์และการพัฒนาตลาด การเข้าใจถึงศักยภาพของบริษัททำให้บริษัทมีการพัฒนาด้านต่างๆ เพื่อการอยู่รอดและความมั่นคงในการดำเนินงานในปัจจุบัน

3. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มี รูปแบบของธุรกิจ และจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำแตกต่างกัน เนื่องจาก ผู้ประกอบการมีความเห็นว่าผู้นำองค์กรหนึ่งๆ ต้องมีความรู้ความสามารถทั้งในเรื่องความมั่นคงขององค์กร และการดูแลบุคลากรในสายงานให้พัฒนาไปพร้อมๆ กัน อีกทั้งผู้นำองค์กรยังต้องมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานธุรกิจกับผู้ประกอบการอื่นๆ การพิจารณาบุคคลขึ้นทำหน้าที่ผู้นำนั้น ต้องคัดเลือกผู้ที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ซึ่งผู้ที่ได้คัดเลือกนั้นอาจไม่ใช่ผู้ที่มีความรู้สูงที่สุดหรือมีประสบการณ์การทำงานมากที่สุด แต่หลักเกณฑ์สำคัญในการคัดเลือกผู้นำองค์กรนั้น ควรเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถ สามารถบริหารงานได้ดี สามารถเข้ากับบุคลากรในองค์กรได้ดี และมีแนวทางการพัฒนาองค์กรที่สามารถประสบความสำเร็จได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดนัย เทียนพุด (2550) กล่าวว่า ภาวะผู้นำสามารถพิจารณาจากภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูงและวิถีชีวิตองค์กรดังนี้ การพัฒนาคุณค่าขององค์กรที่มุ่งนวัตกรรม ทำให้องค์กรสามารถแปลคุณค่าไปสู่พฤติกรรมที่ต้องการซึ่งสนับสนุนและส่งเสริมนวัตกรรม การสื่อสารวิสัยทัศน์ การกิจและคุณค่าที่มุ่งนวัตกรรมไปยังพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้องค์กรมีการปรับนโยบายและการปฏิบัติให้มุ่งนวัตกรรมที่สนับสนุนคุณค่า การสาธิตและเสริมแรงความมุ่งมั่นผูกพันเพื่อนวัตกรรมที่เป็นเลิศในกิจกรรมแต่ละวัน ทำให้องค์กรมีโปรแกรมส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม การประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของภาวะผู้นำที่มุ่งนวัตกรรม ทำให้องค์กรมีการทบทวนและลดช่องว่างระหว่างวัฒนธรรมที่เป็นอยู่กับที่ต้องการ

4. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มี รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน และจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผน แตกต่างกัน เนื่องจากการวางแผนการดำเนินการใดๆ นั้น ไม่ได้มาจากความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว แต่ต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะผู้บริหาร

ด้วย ดังนั้นการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ต้องมาจากการคิดวางแผนร่วมกันจากหลายๆ ฝ่ายเพื่อระดมความคิดจากฝ่ายบริหารเอง และยังเพิ่มโอกาสในการพบข้อผิดพลาดจากแนวคิดที่ไม่เหมาะสมได้ด้วย การวางแผนดำเนินงานนั้น ผู้ประกอบการจะต้องเรียบเรียงแนวคิดและวิธีการดำเนินงานให้ถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติจริง เพื่อให้สามารถมองแนวทางในการปฏิบัติและสามารถปฏิบัติงานตามแผนงานได้โดยเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดนัย เทียนพุด (2550) และแนวคิดของ Enterprise Innovation Centre Spring Singapore (2006) กล่าวว่า การวางแผนพัฒนาและถ่ายทอดกลยุทธ์พิจารณาจากองค์กรมีกลยุทธ์ที่มุ่งนวัตกรรม กลยุทธ์นวัตกรรมองค์กรได้ถูกจัดวางกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ องค์กรกำหนดเป้าหมายระยะสั้นถึงยาวสำหรับกลยุทธ์นวัตกรรม องค์กรจัดสรรทรัพยากรเพื่อกิจกรรมนวัตกรรม องค์กรกำหนดเป้าประสงค์สำหรับพนักงานที่เชื่อมกับกลยุทธ์และเป้าหมายนวัตกรรมและองค์กรวัดผลงานเชิงนวัตกรรมในแผนการทบทวนเป็นประจำ

5. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มี ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศแตกต่างกัน เนื่องจาก สาธารณเทคโนโลยีในปัจจุบันมีความก้าวหน้าอย่างมาก การใช้สารสนเทศมาจัดระบบข้อมูลต่างๆ จึงเป็นเรื่องยากสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งนี้ เพราะ กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีเงินทุนหมุนเวียนที่จำกัด และยังขาดความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ดังนั้น การจัดการกับระบบสารสนเทศจึงเป็นเรื่องยาก เพราะต้องอาศัยบริษัทเอกชนเพื่อจัดทำระบบซอฟต์แวร์ คิดตั้งอุปกรณ์สารสนเทศ และยังต้องจ้างผู้ชำนาญการที่สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อยู่เสมอ ซึ่งจากเหตุผลต่างๆ ที่กล่าวมานี้จะพบว่า การนำนวัตกรรมสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับระบบธุรกิจในปัจจุบันนั้นเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากทีเดียว แต่หากลองได้เริ่มใช้นวัตกรรมใหม่ๆ แล้วจะพบว่าหากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีการจัดการกับนวัตกรรมอย่างเหมาะสม ระบบสารสนเทศสมัยใหม่ก็สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้เป็นอย่างมาก ความพึงพอใจของการใช้นวัตกรรมนั้นก็ขึ้นกับผลการดำเนินงานของธุรกิจด้วย ซึ่งอาจวัดผลได้จากการเปรียบเทียบกับระบบสารสนเทศระบบเก่าที่เคยใช้หรือเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดนัย เทียนพุด (2550) และแนวคิดของ Enterprise Innovation Centre Spring Singapore (2006) กล่าวว่า การวัดด้านสารสนเทศนี้พิจารณาใน 2 เรื่องได้แก่ การจัดการนวัตกรรมและการเปรียบเทียบ และการเทียบวัด ซึ่งมีรายละเอียดของการจัดการนวัตกรรม เช่น องค์กรนวัตกรรม คัดเลือกและคว้าจับสารสนเทศเกี่ยวกับนวัตกรรม องค์กรแบ่งปันสารสนเทศเพื่อกระตุ้นนวัตกรรมและการเรียนรู้ องค์กรวิเคราะห์และใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆ ที่สัมพันธ์กับนวัตกรรม และองค์กรรักษาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ

นวัตกรรม ส่วนการเปรียบเทียบและการเทียบวัด เช่น องค์กรพัฒนาเกณฑ์สำหรับการคัดเลือกเพื่อเปรียบเทียบและเทียบวัดสารสนเทศเพื่อปรับปรุงผลงานเชิงนวัตกรรม และองค์กรใช้การเปรียบเทียบและการเทียบวัดสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการมุ่งนวัตกรรม

6. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มี ประเภทกิจการ รูปแบบธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคนแตกต่างกัน เนื่องจากการคัดเลือกบุคลากรขององค์กรต่างๆ มีหลักเกณฑ์ที่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้ ทุกองค์กรล้วนต้องการผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญการ และมีความขยันซื่อสัตย์ทั้งสิ้น แต่ความเหมาะสมของบุคลากรกับองค์กรต่างๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน เช่น หากองค์กรหนึ่งต้องการรับสมัครงาน ตำแหน่งประชาสัมพันธ์ เกณฑ์การคัดเลือกประชาสัมพันธ์นั้นจะเน้นที่การมีบุคลิกภาพที่ดี การติดต่อสื่อสาร การใช้ภาษา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะเห็นว่าการรับสมัครพนักงานตำแหน่งประชาสัมพันธ์นั้นไม่จำเป็นต้องเลือกบุคคลที่มีความรู้ หรือความอดทนมากที่สุดจากบรรดาผู้สมัครทั้งหมด แต่ผู้ได้รับการคัดเลือกนั้น อาจเป็นผู้ที่มีความรู้ในระดับปานกลาง แต่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสามารถสื่อสารกับบุคคลหรือองค์กรอื่นๆ ได้อย่างดีเยี่ยม การพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กรก็เป็นเรื่องสำคัญเช่นกัน ควรมีการส่งเสริมพนักงานให้มีส่วนร่วมกับระบบงานที่เปลี่ยนแปลงไปในยุคปัจจุบัน อาจมีการจัดอบรมการใช้สื่อ เทคโนโลยีต่างๆ มีการวัดระดับความรู้ของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานเกิดการตื่นตัวในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดนัย เทียนพุ่ม (2550) และแนวคิดของ Standard, Productivity and innovation Board Arg, Singapore (2006) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดต้องมุ่งไปยังกลยุทธ์นวัตกรรมองค์กร มุ่งการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพ การส่งเสริมให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในนวัตกรรม การพัฒนาเทคโนโลยีในการกระตุ้นกิจกรรมข้ามสายงานและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม การประเมินการศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนาตามความต้องการ โครงการที่จัดเหมาะสมกับความต้องการศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนา การสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมในการทำงานสำหรับพนักงาน การวัดผลงานและหลักการประเมินผลการดำเนินงาน สนับสนุนเป้าหมายด้านนวัตกรรม การยอมรับและให้รางวัลแก่พนักงานที่ทำผลประโยชน์เกี่ยวกับนวัตกรรมให้กับธุรกิจ

7. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มี รูปแบบธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน และจำนวนเงินทุนปัจจุบัน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการแตกต่างกัน เนื่องจาก การทำงานขององค์กรต่างๆ ในปัจจุบันจะเป็นแบบที่เคยก้ามา กระบวนการ ขั้นตอนต่างๆ ล้วนทำตามๆ กันมา การปรับปรุง

เปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เนื่องจากความเคยชินและขาดความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลงหรือนำสิ่งใหม่ๆ เข้ามาทดลองใช้ ดังนั้น การนำนวัตกรรมที่มีรูปแบบที่แน่นอน มีความน่าเชื่อถือ และมีผู้สนับสนุนช่วยเหลืออยู่ตลอด เข้ามาใช้แทนที่กระบวนการเดิมจึงเป็นไปได้มากขึ้น เพราะความน่าเชื่อถือและรูปแบบของกระบวนการที่ลำดับการดำเนินงานที่แน่นอนช่วยลดความกลัวของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ หรือจะกล่าวอีกแง่หนึ่งว่า ความน่าเชื่อถือของระบบนวัตกรรมช่วยเพิ่มความกล้าของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้นั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดนัย เทียนพูน (2550) และแนวคิดของ Enterprise Innovation Centre Spring Singapore (2006) กล่าวว่า ในด้านกระบวนการมีการพิจารณาจากวิธีสู่ความเป็นเลิศนวัตกรรมของทั้ง 5 มิติ ได้แก่ 1) เชิงรุก 2) นิยาม 3) บูรณาการ 4) ปรับใหม่ 5) นวัตกรรมประกอบด้วย การริเริ่ม รวบรวม คัดเลือกความคิดสร้างสรรค์จากทุกแหล่ง การรวมกลุ่มการพัฒนาความต้องการใหม่ไปสู่นวัตกรรม การให้พนักงานและหุ้นส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบและริเริ่มพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การมีโครงการนวัตกรรมและการปฏิบัติด้านนวัตกรรมเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ทางธุรกิจ การทบทวนการจัดโครงการตามนวัตกรรม การจัดการความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับนวัตกรรม การมองหาการปรับปรุงในกระบวนการทางธุรกิจเพื่อสร้างคุณค่า การประเมินและปรับปรุงการจัดการกระบวนการนวัตกรรม ผู้จัดหาวัตถุดิบและหุ้นส่วนมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านวัฒนธรรม การให้ข้อมูลย้อนกลับร่วมกันกับหุ้นส่วนและผู้จัดหาวัตถุดิบเพื่อการวางแผนทางนวัตกรรม

8. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มี รูปแบบธุรกิจ ทุนจดทะเบียนจำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้าแตกต่างกัน เนื่องจาก การวัดผลการดำเนินงานด้านลูกค้านั้น จะต้องวัดจากความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักการได้มาซึ่งข้อมูลของลูกค้านั้นก็มีอยู่ด้วยกันหลากหลายวิธี เช่น การกรอกใบแสดงความคิดเห็น ข้อติชมหรือข้อเสนอแนะต่างๆ การแสดงออกของลูกค้า และการใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าถือเป็นเรื่องสำคัญยิ่งของการประกอบธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจด้านการบริการ คงไม่ใช่เรื่องผิดหากจะกล่าวว่า ความคิดเห็นของลูกค้าเป็นตัวชี้วัดที่ดีที่สุดสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานและยังเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาธุรกิจเพื่อให้เป็นที่ต้องการของลูกค้า เพราะลูกค้าคือกลไกทางการตลาดอย่างหนึ่งที่สามารถทำให้ธุรกิจดำเนินการต่อไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สิทธิศักดิ์ พฤษย์ปิติกุล (2548 : 61) กล่าวว่า ลูกค้าเป็นดัชนีที่สะท้อนถึงผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากกลยุทธ์ขององค์กรที่ได้มีการวางแผนไว้ และมีการดำเนินการมาอย่างดีว่ามีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาลูกค้าเดิมและการได้มาซึ่งลูกค้าใหม่ จำนวนส่วนแบ่งการตลาด และความสามารถในการทำกำไรจากลูกค้า ไม่ว่าจะเกิดจาก

การที่ลูกค้าได้สินค้าที่มีคุณภาพ รวมทั้งความรวดเร็ว ถูกต้อง ในการส่งมอบสินค้า อันเป็นประโยชน์ที่จะนำไปสู่การปรับปรุง และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

9. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มี รูปแบบธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายในแตกต่างกัน เนื่องจากกระบวนการภายในของธุรกิจหนึ่งๆ นั้น มีความซับซ้อนแตกต่างกันไป ทั้งนี้เนื่องมาจากประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน คำว่ากระบวนการภายในขององค์กรนั้นจะครอบคลุมงานทั้งหมดขององค์กร ทั้งในด้านการแสวงหาความต้องการของลูกค้า การคิดและออกแบบผลิตภัณฑ์ กระบวนการการผลิต การควบคุมคุณภาพ การจัดการกับสินค้า การตลาดและการส่งสินค้า และรวมถึงการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าหลังการขาย ดังนั้นการจะประกอบธุรกิจใดๆ กระบวนการภายในจึงถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง หากองค์กรใดมีกระบวนการภายในที่ดีก็จะสามารถปรับตัวให้กับภาวะการณ์ของยุคปัจจุบัน ได้ดีด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ เพราะกระบวนการภายในที่มีการสำรวจความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอๆ ก็จะสามารถคิดค้นสินค้าใหม่ๆ หรือปรับปรุงสินค้าเก่าให้ตรงความต้องการของลูกค้าได้ นอกจากการสำรวจความต้องการของลูกค้าแล้ว กระบวนการด้านการผลิตก็ต้องมีความพร้อมอยู่เสมอ มีการตรวจสอบ เครื่องมือการผลิต การควบคุมคุณภาพและการจัดการด้านการตลาดต้องมีความพร้อมและก้าวทันกับโลกยุคปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อานาจ วีระวนิช (2544 : 370-371) กล่าวว่า กระบวนการภายในที่จะสร้างความพอใจให้กับลูกค้าจะเริ่มตั้งแต่การค้นหาคำความต้องการของลูกค้า หลังจากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการนวัตกรรมโดยกิจการกำหนดตลาดเป้าหมาย และสร้างสรรค์ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า เมื่อได้แบบผลิตภัณฑ์แล้ว จึงเข้าสู่กระบวนการดำเนินการเพื่อทำการผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า สุดท้ายเป็นกระบวนการหลังการขาย การประเมินผลกระบวนการจึงเกี่ยวข้องกับคุณภาพ ความรวดเร็ว และต้นทุนของแต่ละกระบวนการผลิตสืบเนื่องกันมาจนเป็นผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย ส่วนการกำหนดมาตรการวัดผลในกระบวนการภายในกิจการสามารถวัดโดยอาศัยปัจจัยวัดความสำเร็จ 2 ประการคือ เวลาที่ใช้ในกระบวนการ และคุณภาพของกระบวนการ

10. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มี ประเภทกิจการ รูปแบบธุรกิจ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาแตกต่างกัน เนื่องจาก การเปลี่ยนแปลงของยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันดำเนินไปอย่างรวดเร็วมาก การส่งเสริมด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยเช่นกัน เนื่องจากการเข้ามามีบทบาทของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบการดำเนินงานที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีเหล่านี้มากขึ้น

ทั้งนี้ก็เพื่อการจัดการที่เป็นระบบ และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่องค์กรเอง ด้วยเหตุนี้ ทางองค์กรต่างๆ จึงต้องส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อให้สามารถก้าวทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อเกิดความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้วย ซึ่งการส่งเสริมและการพัฒนาบุคลากรนั้น อาจทำได้โดย การจัดอบรม การจัดสัมมนา การจัดการประชุมทางวิชาการ และการส่งเสริมทุนการศึกษาต่อ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พสุ เดชะรินทร์ (2544: 40) กล่าวว่า การวัดผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาโดยจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ทักษะ ความสามารถของพนักงาน (Skills) ทักษะคติและความพึงพอใจของพนักงาน (Attitude and Employee satisfaction) ซึ่งจะวัดด้วยการทำสำรวจทัศนคติของพนักงาน และอัตราการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน (Turnover) ซึ่งจะวัดโดยพิจารณาจากอัตราการเข้าออกของพนักงาน

11. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มี รูปแบบธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบการ ทุนจดทะเบียน จำนวนเงินทุนปัจจุบัน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงาน ด้านการเงินแตกต่างกัน เนื่องจากการเงินเป็นตัวชี้วัดความมั่นคงขององค์กร ยิ่งในธุรกิจที่ต้องการพัฒนาองค์กรเพื่อให้สู่การเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้วยแล้ว การลงทุนเพื่อวางระบบและการเรียนรู้งานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อย่างไรก็ตาม คำว่า นวัตกรรม ก็ใช้แต่จะหมายความว่า การทำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้แต่อย่างเดียว แต่ทั้งนี้ยังหมายถึง การนำวัสดุ สิ่งที่มีอยู่มีพัฒนา ปรับปรุง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดอีกด้วย และยิ่งในสภาวะการณ์ของระบบเศรษฐกิจที่ผันผวนในยุคปัจจุบัน ปัญหาด้านการเงินการลงทุนจึงเป็นปัญหาใหญ่ที่ทำให้หลายๆ กิจการต้องปิดตัวลง ดังนั้น เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องมีกระบวนการด้านการบัญชีอย่างดีเยี่ยม ต้องมีระบบบัญชีที่สามารถตรวจสอบได้ทุกเมื่อ และต้องทำบัญชีต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรเอง และเพื่อปรับลดค่าใช้จ่ายที่ไม่สมเหตุสมผล เช่น หากการทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายขององค์กร พบว่า มีรายจ่ายที่องค์กรต้องจ่ายให้แก่ผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิตสูงกว่าที่เคยจ่ายมา ผู้ประกอบการก็สามารถตรวจสอบได้ว่า การที่ปัจจัยการผลิตมีราคาสูงขึ้นนั้นมีสาเหตุที่สมควรหรือไม่ และสามารถต่อรองราคากับผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิตรายเดิมหรือแสวงหาผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิตรายใหม่ที่มีคุณภาพเทียบเท่าเดิมแต่ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายเดิมได้ นอกจากนี้การจัดทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายขององค์กรยังทำให้สามารถทราบสถานการณ์ขององค์กรว่ามีผลประกอบการเป็นอย่างไร เช่น ยอดจำหน่ายสูงขึ้นหรือลดลง ผลกำไรสุทธิต่อหน่วยเพิ่มขึ้นหรือไม่ และผลการประกอบการเป็นไปตามที่ตั้งไว้หรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พสุ เดชะรินทร์ (2544) กล่าวว่า การวัดผลการดำเนินงานด้านการเงินเป็นการวัดเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ เช่น การ

เพิ่มขึ้นของรายได้จากสินค้าหรือบริการใหม่ ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้จากสินค้าและบริการใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด หรือกำไรสุทธิจากสินค้าและบริการใหม่ การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มใหม่ ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้จากลูกค้าใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มเดิม ซึ่ง ได้แก่ การพยายามหารายได้ให้มากขึ้นจากลูกค้าเดิม ตัวชี้วัด ได้แก่ ร้อยละการเพิ่มขึ้นของรายได้ต่อลูกค้า และการเพิ่มขึ้นของรายได้จากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างราคา ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้ที่เพิ่มขึ้น ภายหลังจากปรับเปลี่ยนโครงสร้างราคา นอกจากนี้ยังวัดเกี่ยวกับการลดลงของต้นทุนหรือการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ การลดลงของต้นทุนต่อหน่วยตัวชี้วัด ได้แก่ ต้นทุนของหน่วยที่ลดลง ต้นทุนต่อผลผลิตที่ลดลง หรือต้นทุนต่อพนักงานที่ลดลง การลดลงของต้นทุนในการดำเนินงานตัวชี้วัด ได้แก่ ต้นทุนในการดำเนินงานที่ลดลง หรืออัตราส่วน of ต้นทุนในการดำเนินงานต่อต้นทุนทั้งหมดลดลง

12. ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงิน เนื่องจาก การมีผู้นำที่มีความรู้ความสามารถ และมีกระบวนการการทำงานที่ดีเป็นแรงขับเคลื่อนที่ทำให้การบริหารองค์กรมีคุณภาพด้วย ดังนั้น จะพบว่าผู้นำขององค์กรไม่เพียงแต่มีหน้าที่บริหารองค์กรเท่านั้น ยังมีหน้าที่อื่นๆ อีก ที่จะสามารถทำให้องค์กรพัฒนาก้าวไปข้างหน้าได้ ซึ่งสิ่งชี้วัดการประสบความสำเร็จก็วัดได้จากผลการดำเนินงานโดยรวมที่เกิดขึ้น คือ มีจำนวนการใช้สินค้าหรือบริการสูงขึ้น ผลกำไรสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปนัดดา แก้วตรีวงษ์ (2549) พบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรม ด้านศักยภาพกลยุทธ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลประกอบการโดยรวม ด้านอัตราการเจริญเติบโตของยอดขาย ด้านอัตรากำไรขั้นต้น และด้านอัตราการเจริญเติบโตของส่วนแบ่งตลาด

13. ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงินหากธุรกิจนวัตกรรมด้านกระบวนการมีการวางแผนที่ดีก็จะส่งเสริมให้การทำงานของกระบวนการภายในเป็นไปได้ง่ายและประสบความสำเร็จได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุสดี พลสารัมย์ (2541 : บทคัดย่อ) พบว่า นวัตกรรมทางการตลาดของบริษัทส่งออกประกอบด้วยปัจจัยหลัก คือ นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ใหม่ นวัตกรรมด้านการดำเนินงานใหม่ และนวัตกรรมด้านการหาตลาดใหม่ ผลการดำเนินงานของบริษัทส่งออกประกอบด้วยปัจจัยดังนี้ คือ ผลประกอบการ นวัตกรรมทางการตลาดประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการดำเนินงานใหม่ตลาดใหม่ ทรัพยากรของบริษัทประกอบด้วยความรู้ด้านการตลาดของผู้บริหารและขนาดของบริษัท ความสำเร็จของการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกของประเทศไทยที่เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมทางการตลาดขึ้นอยู่กับ

ปัจจัยหลายประการ ที่สำคัญคือ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ควรดำเนินการพร้อมกับการสร้างตรา ยี่ห้อ การพัฒนากระบวนการดำเนินงานใหม่ต้องให้ความสำคัญกับการใช้ระบบสารสนเทศและ การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ การแสวงหาตลาดใหม่ควรมุ่งตลาดเฉพาะ การนำกลยุทธ์ของ นวัตกรรมมาใช้ต้องได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย ได้แก่ หน่วยงานของรัฐ องค์กรการค้าและ สถาบันการศึกษา นอกจากนี้การมีวิสัยทัศน์ความรู้ด้านการตลาดระหว่างประเทศและการมี ความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทส่งออก ถือเป็นทรัพยากร อันมีค่าในการสร้างนวัตกรรมทางการตลาดในประเทศไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมกริช ลิ้มเรืองวุฒิกุล (2547 : บทคัดย่อ) พบว่า องค์กรมีประสิทธิผลโดยรวมอยู่ในเกณฑ์พอใช้ โดยมี ผลการประเมินประสิทธิผลด้านการเงินอยู่ในเกณฑ์ดี ผลการประเมินประสิทธิผลด้านลูกค้าอยู่ใน เกณฑ์ดี ผลการประเมินประสิทธิผลด้านกระบวนการภายในอยู่ในเกณฑ์พอใช้ ผลการประเมิน ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และเติบโตก็อยู่ในเกณฑ์พอใช้เช่นกัน ซึ่งถ้าเป็นการพิจารณา ประสิทธิภาพขององค์กรเช่นในอดีต โดยดูประสิทธิผลด้านการเงินเพียงอย่างเดียว สรุปว่าองค์กรนี้ ประสบความสำเร็จ แต่ทั้งนี้เมื่อใช้ทฤษฎี Balanced Scorecard (BSC) มาเป็นแนวทางในการ ประเมินประสิทธิผลในด้านต่างๆยังไม่ดีนัก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปนัดดา แก้วตรีวงษ์ (2549) พบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรม ด้านศักยภาพกลยุทธ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับผลประกอบการโดยรวม ด้านอัตราการเจริญเติบโตของยอดขาย ด้านอัตรากำไรขั้นต้น และ ด้านอัตราการเจริญเติบโตของส่วนแบ่งตลาด

14. ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับผล การดำเนินงานด้านลูกค้าเนื่องจาก ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผน คือการนำระบบ นวัตกรรมต่างๆ มาจัดระบบการวางแผนขององค์กร ซึ่งการวางแผนงานขององค์กรนั้น อาจมีการ ตั้งเป้าหมายทางการตลาดไว้สูง แต่ในยุคปัจจุบันเช่นนี้ กระแสนิยม หรือแฟชั่นต่างๆ มีการ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก หากทางองค์กรผลิตสินค้าชนิดหนึ่งขึ้นมาและได้ตั้งเป้าหมาย ทางการตลาดแล้ว แต่กลับพบว่ายอดขายการจำหน่ายสินค้าไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ เพราะความ ต้องการของลูกค้าได้เปลี่ยนไปแล้ว ในกรณีเช่นนี้ ก็อาจทำให้องค์กรขาดทุนได้ จึงถือได้ว่า การ วัดผลการดำเนินงานด้านลูกค้า จะประสบความสำเร็จตามที่ต้องการหรือไม่ ส่วนหนึ่งก็มาจากการ วางแผนการทำงานที่ดีด้วย นั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรชัย บุตรศรีคู่ย์ (2544 : บทคัดย่อ) กรณีศึกษา บริษัทไทยโลโพนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า มี พนักงานบางส่วนที่ไม่ทราบถึงเป้าหมาย เชิงกลยุทธ์ของบริษัท และในการทบทวนกลยุทธ์ไม่มี ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และผลของการทำงานไม่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้ เป็นหลักและความสำเร็จของงานไม่มีประสิทธิภาพ อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัด

หรือไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการที่จะทำงานให้ได้ผลสูงสุด หากกลยุทธ์และตัววัดผลการปฏิบัติงานนั้นไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งไม่ได้เชื่อมโยงระบบวัดผลการปฏิบัติงานเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน และไม่ได้เชื่อมโยงโดยระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงกลยุทธ์เข้ากับระบบการให้รางวัล ซึ่งอาจทำให้ไม่เกิดการจูงใจสู่เป้าหมายในระยะยาว หรือความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นนั้น อาจเป็นเพราะองค์กรมุ่งเน้นวางแผนนวัตกรรม แต่ลูกค้ายังขาดความเข้าใจในสินค้าหรือบริการนั้นๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ลูกค้าก้าวไม่ทันกับเทคโนโลยีที่องค์กรวางแผนไว้ ซึ่งทางองค์กรจะต้องสร้างความเข้าใจให้แก่ลูกค้าโดยเร็ว อาจแจกเอกสารประกอบสินค้า จัดสาธิตการใช้สินค้า หรือลงโฆษณา เป็นต้น ซึ่งจะเห็นว่าการที่จะนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้แล้วทำให้ลูกค้าพึงพอใจทันทีนั้นคงจะเป็นไปได้ยากและจำเป็นต้องใช้เวลาเพื่อให้ลูกค้าได้ปรับตัว ดังนั้นจากงานวิจัยนี้จึงพบว่าประสิทธิภาพธุรกิจนวัตกรรม ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงลบกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโกศล ดิสิลธรรม (2551. เว็บไซต์) กล่าวว่า ผู้บริหารต้องสนับสนุนการวางแผนและกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจอย่างชัดเจน โดยการนำเป้าหมายกลยุทธ์สร้างเป็นแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) อย่างเป็นลำดับขั้นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในมุมมองทางการเงินและลูกค้าก่อนแล้วจึงกำหนดวัตถุประสงค์ในมุมมองกระบวนการภายในและการเรียนรู้ซึ่งสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ทางการเงินและลูกค้า โดยมุ่งปัจจัยความสำเร็จระยะยาวขององค์กรซึ่งมุมมองนี้ได้เน้นเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องดำเนินการวัดผลการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับปัจจัย เวลา คุณภาพการให้บริการ และต้นทุน

15. ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน เนื่องจาก การนำนวัตกรรมเข้ามาประยุกต์ใช้กับองค์กร เป็นสิ่งที่แปลกใหม่สำหรับองค์กรที่ก่อตั้งมานาน แต่ในปัจจุบันกลับพบว่า การนำนวัตกรรมด้านสารสนเทศมาใช้ในองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เพราะระบบการจัดเก็บข้อมูลในสมัยเดิมเป็นการบันทึกลงในกระดาษหรือสมุดจดบันทึกต่างๆ ซึ่งการที่จะนำข้อมูลเก่าๆ กลับมาใช้เป็นเรื่องที่ยากลำบากมาก เพราะต้องค้นเอกสารที่มีอยู่อย่างมากมาย อีกทั้งข้อมูลบางส่วนได้ชำรุดเสียหายไปแล้ว ด้วยเหตุนี้ ระบบสารสนเทศสมัยใหม่จึงถูกนำมาใช้ เช่นระบบสารสนเทศที่มีการจัดเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ หากต้องการเรียกใช้ข้อมูลเก่าๆ เมื่อใด ก็เพียงค้นหาตามระบบที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งอาจจะค้นจากวันที่ ชื่อองค์กร ชื่อลูกค้า หรือข้อความอื่นๆ เป็นต้น จะพบว่าระบบสารสนเทศสมัยใหม่นี้ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ระบบเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังช่วยลดเวลาในการค้นหาข้อมูลเก่าๆ ของลูกค้า และสามารถเก็บสถิติของลูกค้าแต่ละรายได้อีกด้วย อีกทั้งยัง

สามารถนำระบบสารสนเทศมากำหนดตัวชี้วัดการพัฒนาและผลประกอบการขององค์กรได้อีกด้วย ซึ่งระบบสารสนเทศนี้จะช่วยให้กระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรเป็นระบบระเบียบมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เศรษฐพงษ์ มะลิสุวรรณ (2543 : เว็บไซท์) กระบวนการจัดการนวัตกรรมนั้น เริ่มต้นจากความสามารถในการจับสัญญาณแห่งการเปลี่ยนซึ่งมีอยู่หลากหลาย อาทิ ด้านเทคโนโลยี ด้านกลไกตลาด ด้านพฤติกรรมของกลุ่ม ด้านการเมืองหรือการบังคับใช้กฎหมาย และกฎระเบียบต่างๆ ตลอดจนค่านิยมทางสังคม ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้น องค์กรที่มีการจัดการนวัตกรรมที่ดีจึงต้องมีความสามารถและกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพในการตรวจจับสัญญาณแห่งการเปลี่ยนแปลงและแสวงหาโอกาส เพื่อเลือกสัญญาณและโอกาสที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการดำเนินงานบริหารจัดการให้เกิดนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างเหมาะสมกับช่วงเวลานั้นๆ

16. ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า และด้านการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องจาก ธุรกิจนวัตกรรมด้านคน คือ การปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในองค์กร ให้สามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ และต้องสามารถปฏิบัติงานได้ทุกสถานการณ์ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรขององค์กรจึงต้องส่งเสริมด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ซึ่งการปรับปรุงพัฒนาขององค์กรให้เข้าสู่การเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมนั้น ก็สามารถวัดผลได้จาก การนำเสนอผลงานของบุคลากรหลังเข้ารับการอบรมหรือร่วมประชุมสัมมนาต่างๆ หากจะวัดผลการดำเนินงานในแง่ของการปฏิบัติงานจริง ก็สามารถวัดได้จากความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การให้ข้อมูลของสินค้า หรือสามารถตอบข้อขัดแย้งกับลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sher และ Yang (2005) พบว่า ศักยภาพทางนวัตกรรมมีความเกี่ยวข้องกับผลประกอบการในเชิงบวกมากที่สุด เมื่อมีการประเมินผลโดยอัตราผลตอบแทนของสินทรัพย์ ความเข้มแข็งและศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ด้านการวิจัยและพัฒนา มีผลต่อผลประกอบการของบริษัท บริษัทที่มีการสร้างมูลค่าหลายขั้นตอนมีศักยภาพทางนวัตกรรมในรูปแบบที่แตกต่างกัน การวิจัยและพัฒนาในระดับปานกลางและต่ำชี้ให้เห็นสมรรถภาพระดับกลางเชิงบวกในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมกับผลประกอบการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ประจักษ์ ทรัพย์อุดม (2541 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ความรู้ ความเข้าใจ ในแนวคิดและหลักการเรื่องขีดความสามารถ (Competency) ที่กล่าวว่าเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคล ที่สามารถผลักดันให้บุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดในงานที่ตนรับผิดชอบ การที่บุคคลมีเพียงความฉลาดในการเรียนรู้ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เขาเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นแต่จำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล แนวคิดในตนเองและการแสดงออกที่เหมาะสมจะทำ

ให้เขาเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่น โดยขีดความสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ขีดความสามารถหลัก (Core Competency) คือ บุคลิกลักษณะการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม ขีดความสามารถด้านการบริหาร (Managerial Competency) คือ ความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) คือ ความรู้ ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเพื่อผลการดำเนินงานในภาพรวม และผลการดำเนินงานด้านลูกค้าเป็นสำคัญ โดยมุ่งเน้นด้านภาวะผู้นำ โดยสนับสนุนการสร้างภาวะผู้นำแก่พนักงานทุกระดับและให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนในองค์กร ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ทำ ด้านกระบวนการ โดยกำหนดรูปแบบกระบวนการหรือขั้นตอนในการสร้างนวัตกรรมอย่างชัดเจน เพื่อให้เป็นมาตรฐานหรือแบบแผน และด้านคน เพราะคนคือบุคลากรที่มีค่าที่สุดในองค์กร

2. ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นด้านสารสนเทศ โดยการนำข้อมูลที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร จากผลการวิจัย พบว่า การมีประสิทธิภาพแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศ มีผลต่อผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน โดยนำสารสนเทศมาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการภายใน เพื่อให้การทำงานเป็นแบบแผนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม โดยมุ่งเน้นด้านการวางแผน จากผลการวิจัย พบว่า การมีประสิทธิภาพแห่งนวัตกรรมด้านการวางแผน มีผลต่อผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ดังนั้นในขั้นตอนการวางแผนต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

4. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานทุกด้าน มุ่งพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ โดยการมองอนาคตในระยะยาวและมุ่งสู่เป้าหมายเพื่อการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

5. ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ควรผนวกรวมตัววัดผลการดำเนินงานรวมกัน เพื่อมองย้อนถึงการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าเน้นหรือให้ความสำคัญกับสิ่ง

หนึ่งสิ่งใดมากไปหรือไม่ เช่น ไม่มุ่งเน้นผลการดำเนินงานเฉพาะตัวเงินแต่ความให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานด้านอื่นๆ ด้วย เช่น ด้านลูกค้า เพื่อจะได้พัฒนาองค์กรให้เป็นที่ต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ

ข้อจำกัดของงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้ ศึกษารัฐกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่ศึกษาส่วนใหญ่มีเงินทุนจดทะเบียนและเงินทุนปัจจุบัน น้อยกว่า 20 ล้านบาท และมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน ซึ่งทำให้ผลที่ได้จากการศึกษาส่วนใหญ่เป็นผลมาจากธุรกิจขนาดย่อม ดังนั้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ตรงตามวัตถุประสงค์ จึงควรแยกศึกษาเฉพาะธุรกิจขนาดย่อม ซึ่งมีมากกว่าธุรกิจขนาดกลางจำนวนมาก

2. งานวิจัยครั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่ศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี ดังนั้น อาจแยกศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปีได้

3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษากับองค์กรขนาดใหญ่ หรือศึกษาเฉพาะบางอุตสาหกรรม เพราะงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในภาพรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีอยู่หลายอุตสาหกรรม

4. งานวิจัยครั้งนี้ ศึกษาโดยใช้กรอบธุรกิจแห่งนวัตกรรม โดยประยุกต์จากแนวคิด Innovation scorecard ของ ดนัย เทียนพุด (2550) เพื่อให้ผลการวิจัยที่สมบูรณ์ขึ้นจึงควรศึกษากรอบจากมิติอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เนื่องจากกรอบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมมีความใกล้เคียงกันกับกรอบการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพมาก จะเห็นได้ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง และทำให้ค่าความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีค่าสูงตามไปด้วย เช่น กรอบของธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน กับผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งต้องอาศัยคนค่อนข้างใกล้เคียงกัน และกรอบธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านกระบวนการอาจต้องเลือกกรอบการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรด้านอื่นๆ

5. ผลจากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ใช้ได้กับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ณ ช่วงเวลาในปี พ.ศ. 2552 – 2553 เท่านั้น ดังนั้น การนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับองค์กรขนาดใหญ่ หรือ ณ ช่วงเวลาอื่นที่สภาวะแวดล้อมภายนอกไม่เสถียรจะต้องให้ความระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2551). **ข้อมูลงบการเงิน**. [ออนไลน์]. ได้จาก:
<http://knowledgebase.dbd.go.th/dbd/FSA/searchCompany.aspx>
- กรมสรรพากร. (2552). [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://www.rd.go.th/publish/38056.0.html>
- กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2551). **ความหมายของผลการดำเนินงาน**. [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.thailocaladmin.go.th/work/hr/tips_hr/HRSC.htm
- กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์. (2545). **การจัดการธุรกิจขนาดย่อม**. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น.
- แก้วสรร อติโพธิ. (2542). **SMEs กับการพัฒนาที่ยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงเทพ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). **การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ชัค เซสมิเดีย.
- โกศล ดิสิตรธรรม. (2551). **เพิ่มศักยภาพธุรกิจไทยด้วย Lean logistics : จากแนวคิดสากลนำมาประยุกต์ให้เข้ากับวิถีแบบไทยๆ เพื่อทุกไซส์ธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ฐานบุ๊คส์.
- คมกริช ลิมเรืองวุฒิกุล. (2547). **การประเมินประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษาโดยใช้แนวทางบาลานซ์ สกอร์การ์ด**. วิทยานิพนธ์.
- จنگล โจนทอง. (2551). **ศัพท์เกี่ยวกับประเมินผล**. [ออนไลน์]. ได้จาก:
<http://gotoknow.org/blog/jongkolt/86944>
- จักรชัย บุตรศรีคู่ย์. (2544). **การวัดผลสำเร็จธุรกิจโดยระบบวัดผลการปฏิบัติงานเชิงคุณภาพ : กรณีศึกษา บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทลคอมมิวนิเคชั่น**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุฑามาศย์ นิยม. (2550). [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://school.phutti.net/sme/>
- โฆษิต ปิ่นเปี่ยมรัชฎ์. (2542). **SMEs กับการพัฒนาที่ยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงเทพ.
- คณัย เทียนพูน. (2542). **ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ/Key Performance Indicators**. กรุงเทพฯ: ไทย เจริญการพิมพ์.
- คณัย เทียนพูน. วันที่ 27 ตุลาคม 2550. **Innovation Scorecard**. หนังสือพิมพ์บิสิเนสไทย.
- บุญเกื้อ กวรวาเวช. (2545). **นวัตกรรมการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : เอสอาพรินติ้ง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- ปนัดดา แก้วตรีวงษ์. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพทางนวัตกรรมกับผลประกอบการของธุรกิจส่งออกอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประจักษ์ ทรัพย์อุดม. (2541). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency. [ออนไลน์].
ได้จาก: www.me.a.or.th/internet/hdd/4.doc
- ศุภศิณี พลสารัมย์. (2541). การศึกษาเชิงประจักษ์ของตัวแบบนวัตกรรมทางการตลาดที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บช.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พสุ เดชะรินทร์. (2544). เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balanced scorecard และ Key performance indicators. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พสุ เดชะรินทร์. (2551). Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2547). Balance Scorecard กับการเน้นกลยุทธ์. ผู้แปลและเรียบเรียง, Focusing your organization on strategy with the balanced scorecard /Robert S. Kaplan and David P. Norton. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เอกซเปอร์เน็ท.
- พันธุ์อาจ ชัยรัตน์. (2548). การสร้างคุณค่าด้วยนวัตกรรม(Value creation through innovation). วารสารพยาบาล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 76(7).122-123.
- รักษ์ วรกิจโกคาทร. (2547). การจัดการนวัตกรรมทางผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต. ในการจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร Innovation Management for Executives (IMEs). กรุงเทพฯ: สำนักนวัตกรรมแห่งชาติ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 , พิมพ์ครั้งที่ 5. ราชบัณฑิตยสถาน กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2546). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โพร์เพลส.
- วรรณรัตน์ วัฒนานิมิตกุล. (2546). การใช้ Balanced Scorecard ในการบริหารงานเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย. วารสาร สอ. ประเทศไทย.
- วรรษยา เชาวดี. (2545). การประเมินผลการปฏิบัติงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี. E-Thesis.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณและคณะ. (2543). การจัดการกระบวนการภายใน (Managing The Internal Process). [ออนไลน์]. ได้จาก: <http://www.tiger.co.th/integrated.php>

ศูนย์ธุรกิจอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2548). **นวัตกรรม (Innovation) Product Ideas**. [ออนไลน์]. ได้จาก:

<http://www.intranet.dip.go.th/product-ideas-pdf/innovation.htm>

สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). **การบริหารธุรกิจขนาดย่อม**. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สมศักดิ์ คงเที่ยง. (ม.ป.ป). **หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา เทคนิคการบริหารจัดการศึกษา ยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2547). **กฎแห่งความสำเร็จของ SMEs**. [ออนไลน์].

ได้จาก: <http://www.ismed.or.th>

สถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2551). **นิยามSMEs**. [ออนไลน์]. ได้จาก:

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

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2549). [ออนไลน์]. ได้จาก:

http://www.bangkokbizweek.com/20061205/smallbiz/index.php?news=column_22427627.html

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2551). **ข้อมูลสมาชิกสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. [ออนไลน์]. ได้จาก:

http://cms.sme.go.th/cms/c/portal/layout?p_1_id=22.286

เสน่ห์ จุ้ยโต. (2548). **การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2548). **ยุทธศาสตร์นวัตกรรมเพื่อการแข่งขัน**. สถาบันนวัตกรรมวชิรจันทร์. [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.guru-ict.com/guru/files/Int_ProcessM.doc

สิทธิศักดิ์ พลฤษ์ปิติกุล. (2546). **การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วยวิธี Balanced scorecard**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สมหวัง วิทยาปัญญานนท์. (2548). **12 กลยุทธ์ในการสื่อสารองค์กร**. [ออนไลน์].

<http://www.melcrum.com/the> twelve Dimensions of Strategic Internal Communication, By Thomas J. Lee.

หนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายสัปดาห์. (2549). **พีเพิลมีเดียชี้ทางรอด SMEs ปี49 ความสำเร็จ**. [ออนไลน์]. ได้จาก:

<http://www.gotomanager.com/news/details.aspx?id=46225>

อำนาจ ชีระวิช. (2544). **การจัดการธุรกิจขนาดย่อม**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อัมพาพร จินดา मुख. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการประกอบการ และมุ่งเน้นการตลาดต่อผลประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aaker, D.A., Kumar, V., Day, G.S. (2001). **Marketing Research**, 7th edn. John Wiley and Sons New York, NY.
- Enterprise Innovation Centre Spring Singapore. (2006). **Standards, Productivity and Innovation Board Arg, Singapore**. (Online). Available:
<http://app.ps21.gov.sg/data/newps21/subpages/24/1381/I-SCORE.pdf>
http://www.spring.gov.sg/Resources/LM_thrust3/IClass/document/IScore_13Aug06.doc
- Fan, P. (2006). “Catching up through developing innovation capability : Evidence from China’s telecom-equipment industry s,” **Technovation**. 26(3): p. 359.
- Guan, J. and Ma, N. (2003). “Innovative capability and Export Performance of Chinese firms,” **Technovation**. 25(3): p. 171.
- 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**. .
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970) pp. 607-610 อ้างใน สุจิตรา บณชรัตพันธุ์, (2534) **ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์**. หน้า 176-177.
- Lin, C.Y. and Chen, M.Y. (2007). Does innovation lead to performance? An empirical study of SMEs in Taiwan. **Management Research News**. Vol.30. No. 2. pp. 115-132.
- Norreklit, H. (2000), “The balance on the balanced scorecard: a critical analysis of some of its assumptions”, **Management Accounting Research**, Vol.11, No.1, pp.65-88.
- Porter, E. (1990). **The Competitive Advantage of Nations**. Free Press.
- Prajogo, D.I., Laosirihongthong, T., Sohal, A., and Boon-itt, S. (2007). “Manufacturing Strategies and Innovation Performance in Newly Industrialised Countries,” **Industrial Management and Data System**. 107(1): p. 52-68.
- 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): p. 33.

Simpson, P.M., Sigauw, J.A., and Enz, C.A. (2006). **Journal of Business Research**. (59): p. 1133 – 1141.

Yeh-Yun Lin, C., and Yi ching Chen, M.). (2007). **Management Research News**. 3(2): p. 115-132.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม
 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน
 - ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
2. การตอบแบบสอบถามนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย กรุณาตอบคำถามทุกข้อ ทุกตอน เพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์แท้จริง โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
3. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ การนำเสนอผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น
4. หากท่านต้องการรับรายงานสรุปการวิจัย โปรดแนบนามบัตรของท่านมาพร้อมกับแบบสอบถามฉบับนี้ () ต้องการ () ไม่ต้องการ หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามชุดนี้ โปรดติดต่อข้าพเจ้า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุคันธสิริกุล สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี หมายเลขโทรศัพท์ 044-224342 หมายเลขโทรสาร 044-224521 และE-mail kansukan@sut.ac.th กรุณา ส่งแบบสอบถามกลับคืนพร้อมซองที่แนบมาให้ภายในวันที่ 30 ตุลาคม 2552

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุคันธสิริกุล)
สาขาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 30 ปี () 30-40 ปี

() 41-50 ปี () มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท

() 30,001 - 50,000 บาท

() 50,001-70,000 บาท

() มากกว่า 70,000 บาท

5. ประสบการณ์ทำงาน

() น้อยกว่า 5 ปี () 5-10 ปี

() 11-15 ปี () มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมและตรงกับความเป็นจริง

1. ประเภทกิจการ

() ภาคการผลิต () ภาคบริการ () ภาคการค้าปลีก/ค้าส่ง

2. รูปแบบของธุรกิจ

() บริษัทจำกัด / บริษัทมหาชน () ห้างหุ้นส่วนสามัญ / ห้างหุ้นส่วนจำกัด

3. ระยะเวลาในการประกอบการ

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี () 11-15 ปี () มากกว่า 15 ปี

4. ทุนจดทะเบียน

() น้อยกว่า 20 ล้านบาท

() 20-50 ล้านบาท

() 51-100 ล้านบาท

() 100- 200 ล้านบาท

5. จำนวนเงินทุนปัจจุบัน

() น้อยกว่า 20 ล้านบาท

() 20-50 ล้านบาท

() 51-100 ล้านบาท

() สูงกว่า 100 ล้านบาท

6. จำนวนพนักงาน

() น้อยกว่า 50 คน () 50-100 คน

() 101-150 คน () มากกว่า 150 คน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านภาวะผู้นำ (Leaderships)						
1.	ผู้บริหารระดับสูงมีการพัฒนาคุณค่าขององค์กรที่มุ่งนวัตกรรม					
2.	ผู้บริหารระดับสูงมีการสื่อสารวิสัยทัศน์ ภารกิจ และคุณค่าที่มุ่งนวัตกรรม ไปยังพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
3.	ผู้บริหารระดับสูงมีการสาธิตและเสริมแรงความมุ่งมั่นผูกพันเพื่อนวัตกรรมที่เป็นเลิศในกิจกรรมแต่ละวัน					
4.	ผู้บริหารระดับสูงประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของภาวะผู้นำที่มุ่งนวัตกรรม					
5.	องค์กรได้แปลงคุณค่าไปสู่พฤติกรรมที่ต้องการการสนับสนุนและส่งเสริมนวัตกรรม					
6.	องค์กรมีการปรับนโยบายและการปฏิบัติให้มุ่งนวัตกรรมที่สนับสนุนคุณค่า					
7.	องค์กรมีโปรแกรมส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม					
8.	องค์กรทบทวนและลดช่องว่างระหว่างวัฒนธรรมนวัตกรรมที่เป็นอยู่กับความต้องการ					
ด้านการวางแผน (Planning)						
9.	องค์กรมีกลยุทธ์ที่มุ่งนวัตกรรม					
10.	กลยุทธ์นวัตกรรมองค์กรได้ถูกจัดวางกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์					
11.	องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวสำหรับกลยุทธ์นวัตกรรม					
12.	องค์กรมีการวางแผนพัฒนากิจกรรมให้เหมาะสมกับกลยุทธ์และเป้าหมายนวัตกรรม					
13.	องค์กรมีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อกิจกรรมนวัตกรรม					
14.	องค์กรมีการกำหนดเป้าประสงค์สำหรับพนักงานที่เชื่อมกับกล					

ข้อที่	ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ยุทธ์และเป้าหมายนวัตกรรม					
15.	องค์กรมีการวัดผลงานเชิงนวัตกรรมในแผนและการทบทวนเป็นประจำ					
ด้านสารสนเทศ (Information)						
16.	องค์กรมีการเลือก รวบรวม และคว่ำจับสารสนเทศเกี่ยวกับนวัตกรรม					
17.	องค์กรมีการแบ่งปันสารสนเทศเพื่อกระตุ้นนวัตกรรมและการเรียนรู้					
18.	องค์กรมีการวิเคราะห์และใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆที่สัมพันธ์กับนวัตกรรม					
19.	องค์กรมีการรักษาความรู้เพื่อสนับสนุนนวัตกรรม					
20.	องค์กรมีการพัฒนาเกณฑ์สำหรับคัดเลือกเพื่อเปรียบเทียบและเทียบวัดสารสนเทศเพื่อปรับปรุงผลงานเชิงนวัตกรรม					
21.	องค์กรมีการใช้การเปรียบเทียบและการเทียบวัดสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการมุ่งนวัตกรรม					
ด้านคน (People)						
22.	องค์กรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลักกลยุทธ์นวัตกรรมขององค์กร					
23.	องค์กรมีศักยภาพทางนวัตกรรมที่มุ่งของการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพเพื่อสนับสนุนวัฒนธรรมนวัตกรรม					
24.	องค์กรส่งเสริมให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในนวัตกรรม					
25.	องค์กรมีการพัฒนากลไกในการกระตุ้นกิจกรรมข้ามสายงานและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมเพื่อนวัตกรรม					
26.	องค์กรมีการประเมินการศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนาตามความต้องการ					
27.	องค์กรมีโครงการส่งมอบที่เหมาะสมกับความต้องการการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา					

ข้อที่	ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28.	องค์กรมีการสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมในการทำงานสำหรับพนักงานเพื่อสนับสนุนการมุ่งเน้นนวัตกรรม					
29.	องค์กรมีการวัดและเข้าถึงความพึงพอใจของพนักงานเพื่อผลประโยชน์ด้านนวัตกรรม					
30.	องค์กรยึดหลักการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนเป้าหมายด้านนวัตกรรม					
31.	องค์กรมีการยอมรับและให้รางวัลแก่พนักงานที่ทำผลประโยชน์เกี่ยวกับนวัตกรรมให้กับธุรกิจ					
	ด้านกระบวนการ (Process)					
32.	องค์กรมีการริเริ่ม รวบรวมและคัดเลือกความคิดสร้างสรรค์จากทุกๆแหล่ง					
33.	องค์กรมีการรวมกลุ่มการพัฒนาและความต้องการใหม่ไปสู่ นวัตกรรม					
34.	องค์กรให้พนักงานและหุ้นส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบและริเริ่มพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่					
35.	องค์กรมีความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเพื่อระบุและจัดการ โอกาส นวัตกรรม					
36.	องค์กรมีโครงการนวัตกรรมที่เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์					
37.	องค์กรมีการปฏิบัติด้านนวัตกรรมเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ทางธุรกิจ					
38.	องค์กรมีการทบทวนการจัดการของโครงการนวัตกรรม					
39.	องค์กรมีการปกป้องความรู้ที่สัมพันธ์กับนวัตกรรม เช่น การจดสิทธิบัตร					
40.	องค์กรมีการจัดการความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับนวัตกรรม					
41.	องค์กรมองหาการปรับปรุงในกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญ เพื่อสร้างสรรค์คุณค่า					
42.	องค์กรมีการประเมินและปรับปรุงการจัดการกระบวนการ นวัตกรรมสำหรับผลิตภัณฑ์ บริการและนวัตกรรมกระบวนการ					

ข้อที่	ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ธุรกิจ					
43.	องค์กรให้ผู้จัดหาวัตถุดิบและหุ้นส่วนมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านนวัตกรรม					
44.	องค์กรให้ข้อมูลย้อนกลับร่วมกันกับหุ้นส่วนและผู้จัดหาวัตถุดิบเพื่อการวางแผนทางนวัตกรรม					
45.	ระดับและแนวโน้มปัจจุบันสำหรับตัวชี้วัดความพึงพอใจและการรักษาลูกค้าเชื่อมกับกลยุทธ์การมุ่งนวัตกรรม					
46.	ระดับและแนวโน้มปัจจุบันสำหรับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานสำหรับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องและบริการเชื่อมกับกลยุทธ์การมุ่งนวัตกรรม					
47.	ระดับและแนวโน้มปัจจุบันสำหรับผลการเงินเชื่อมกับกลยุทธ์การมุ่งนวัตกรรม					
48.	ระดับและแนวโน้มปัจจุบันสำหรับผลด้านตลาดสินค้าเชื่อมกับกลยุทธ์การมุ่งนวัตกรรม					
49.	การเปรียบเทียบด้านผลการเงินและด้านการตลาดสินค้ากับคู่แข่งหรือเกณฑ์เทียบวัด					
50.	ระดับและแนวโน้มปัจจุบันสำหรับการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านนวัตกรรม					
51.	ระดับและแนวโน้มปัจจุบันสำหรับระดับการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงานสัมพันธ์กับนวัตกรรม					
52.	ระดับและแนวโน้มปัจจุบันของตัวบ่งชี้ความพึงพอใจของพนักงานสัมพันธ์กับนวัตกรรม					
53.	ระดับและแนวโน้มปัจจุบันสำหรับนวัตกรรม					
54.	ระดับและแนวโน้มปัจจุบันสำหรับคุณค่าสร้างสรรค์โดยโครงการนวัตกรรม					
55.	องค์กรมีการสนับสนุนการเปรียบเทียบกับคู่แข่งและเทียบวัดบนผลการปฏิบัติเชื่อมโยงกับกลยุทธ์การมุ่งนวัตกรรม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลูกค้า						
1.	องค์กรเอาใจใส่ต่อคำติชมของลูกค้า และนำคำติชมดังกล่าวมาวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงานของกิจการ					
2.	องค์กรมีการแสวงหาลูกค้ารายใหม่ และเอาใจใส่ดูแลเพื่อรักษาลูกค้ารายเก่า					
3.	องค์กรมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง และตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
4.	องค์กรมุ่งให้บริการที่ดีทั้งในระหว่างการขาย และหลังการขาย ให้แก่ลูกค้า					
5.	องค์กรสามารถปรับตัว และเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา					
6.	องค์กรมีการกำหนดเงื่อนไขให้กับลูกค้าสามารถคืนสินค้าได้ในกรณีที่เสียหาย หรือชำรุดทุกครั้งที่มีการซื้อขาย เพื่อเพิ่มคุณค่าของการบริการ					
7.	องค์กรมีการออกไปรับรองสินค้าให้กับลูกค้าทุกครั้งที่มีการซื้อขาย เพื่อเพิ่มคุณค่าของการบริการ					
ด้านกระบวนการภายใน						
8.	องค์กรมีการวิจัย ออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ออกสู่ตลาดเสมอ					
9.	องค์กรมีการเตรียมข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อนำไปวางแผนกลยุทธ์ และเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด					
10.	องค์กรมีการเตรียมพร้อมในด้านการส่งมอบสินค้าให้ได้ตามเป้าหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					

ข้อ	ผลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11.	องค์กรมีการเตรียมพร้อมในด้านเครื่องมืออุปกรณ์ระบบสารสนเทศที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการซื้อขาย					
12.	องค์กรมีการเตรียมพร้อมข้อมูลในทุกๆ ด้าน เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร					
13.	องค์กรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน เพื่อการเรียนรู้ และการพัฒนากลยุทธ์ของกิจการ					
14.	องค์กรมีการตรวจสอบกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน					
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา						
15.	องค์กรส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร ผ่านสื่อสารสนเทศที่เหมาะสม					
16.	องค์กรมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถผ่านเกณฑ์ที่กำหนด					
17.	องค์กรมีการนำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของพนักงานมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกิจการ					
18.	องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความไว้วางใจกัน เป็นมิตรและปรารถนาดีต่อกันอยู่เสมอ					
19.	องค์กรมีความชัดเจนในวิสัยทัศน์ และมีการปรับปรุงกลยุทธ์ของบริษัทให้ทันสมัย					
20.	องค์กรมีการปรับโครงสร้างบริษัทให้เหมาะสมกับกระบวนการในการปฏิบัติงาน					
21.	องค์กรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยพนักงานได้รับการฝึกอบรม สัมมนา การเข้าร่วมประชุม และการสนับสนุนทุนการศึกษาต่อ					
ด้านการเงิน						
22.	องค์กรมีผลกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					

ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ

ตารางที่ 49 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
1. ธุรกิจแห่งนวัตกรรม		
1.1 ด้านภาวะผู้นำ		
1	0.766	
2	0.863	
3	0.791	
4	0.811	
5	0.802	
6	0.806	
7	0.840	
8	0.809	
รวม		0.923
1.2 ด้านการวางแผน		
9	0.848	
10	0.917	
11	0.909	
12	0.859	
13	0.930	
14	0.906	
15	0.864	
รวม		0.956
1.3 ด้านสารสนเทศ		
16	0.863	
17	0.900	
18	0.863	
19	0.896	
20	0.857	
21	0.912	
รวม		0.942

ตารางที่ 49 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
1.4 ด้านคน		
22	0.864	
23	0.868	
24	0.915	
25	0.866	
26	0.885	
27	0.837	
28	0.842	
29	0.861	
30	0.715	
31	0.738	
รวม		0.953
1.5 ด้านกระบวนการ		
32	0.879	
33	0.853	
34	0.748	
35	0.835	
36	0.835	
37	0.879	
38	0.889	
39	0.772	
40	0.862	
41	0.852	
42	0.770	
43	0.826	
44	0.766	
รวม		0.961

ตารางที่ 49 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2. ผลการดำเนินงาน		
2.1 ด้านลูกค้า		
1	0.837	
2	0.819	
3	0.758	
4	0.849	
5	0.760	
6	0.610	
7	0.560	
รวม		0.851
2.2 ด้านกระบวนการภายใน		
8	0.738	
9	0.796	
10	0.781	
11	0.850	
12	0.656	
13	0.707	
14	0.629	
รวม		0.857
2.3 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา		
15	0.761	
16	0.776	
17	0.854	
18	0.823	
19	0.810	
20	0.806	
21	0.806	
รวม		0.907

ตารางที่ 49 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2.4 ด้านการเงิน		
22	0.915	
23	0.916	
24	0.812	
25	0.886	
26	0.864	
รวม		0.923

ภาคผนวก ค

การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม

ตารางที่ 50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม โดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน

ประเภทกิจการ		ภาคการค้าปลีก / ค้าส่ง	ภาคการผลิต	ภาคบริการ
	\bar{X}	3.13	3.24	3.39
ภาคการค้าปลีก / ค้าส่ง	3.13	-	0.311	0.044*
ภาคการผลิต	3.24		-	0.337

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 51 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านภาวะผู้นำ	Contrast	0.815	2	0.407	0.947	0.389
	Error	161.386	375	0.430		
2. ด้านการวางแผน	Contrast	4.417	2	2.208	3.555	0.030
	Error	232.917	375	0.621		
3. ด้านสารสนเทศ	Contrast	5.437	2	2.718	5.191	0.006*
	Error	196.396	375	0.524		
4. ด้านคน	Contrast	13.748	2	6.874	14.091	0.000*
	Error	182.931	375	0.488		
5. ด้านกระบวนการ	Contrast	2.554	2	1.277	2.451	0.088
	Error	195.358	375	0.521		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้าน
สารสนเทศ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการ
แตกต่างกัน

ประเภทกิจการ		ภาคการค้าปลีก / ค้าส่ง	ภาคการผลิต	ภาคบริการ
	\bar{X}	2.91	3.01	3.29
ภาคการค้าปลีก / ค้าส่ง	2.91	-	0.206	0.001*
ภาคการผลิต	3.01		-	0.018

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้าน
คน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน

ประเภทกิจการ		ภาคการค้าปลีก / ค้าส่ง	ภาคการผลิต	ภาคบริการ
	\bar{X}	3.12	3.15	3.70
ภาคการค้าปลีก / ค้าส่ง	3.12	-	0.914	0.000*
ภาคการผลิต	3.15		-	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 54 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นราย
ด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการ
ประกอบการแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านภาวะผู้นำ	Contrast	0.276	2	0.138	0.319	0.727
	Error	161.925	375	0.432		
2. ด้านการวางแผน	Contrast	1.015	2	0.507	0.805	0.448
	Error	236.319	375	0.630		
3. ด้านสารสนเทศ	Contrast	0.133	2	0.066	0.124	0.884
	Error	201.700	375	0.538		
4. ด้านคน	Contrast	2.761	2	1.381	3.453	0.001*
	Error	150.00	375	0.400		
5. ด้านกระบวนการ	Contrast	0.592	2	0.296	0.563	0.570
	Error	197.319	375	0.526		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้าน
คน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการ
ประกอบการแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการประกอบการ		ระหว่าง 11 – 15 ปี	น้อยกว่า 10 ปี	มากกว่า 15 ปี
	\bar{X}	3.05	3.21	3.26
ระหว่าง 11-15 ปี	3.05	-	0.447	0.01*
น้อยกว่า 10 ปี	3.21		-	0.921

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม โดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ทุนจดทะเบียน		51-100 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	100-200 ล้านบาท	20-50 ล้านบาท
	\bar{X}	3.04	3.15	3.54	3.87
51-100 ล้านบาท	3.04	-	0.907	0.059	0.000*
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.15		-	0.020*	0.000*
100-200 ล้านบาท	3.54			-	0.352

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 57 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านภาวะผู้นำ	Contrast	7.421	3	2.474	5.978	0.001*
	Error	154.780	374	0.414		
2. ด้านการวางแผน	Contrast	17.315	3	5.772	9.811	0.000*
	Error	220.018	374	0.588		
3. ด้านสารสนเทศ	Contrast	17.848	3	5.949	12.093	0.000*
	Error	183.986	374	0.492		
4. ด้านคน	Contrast	20.905	3	6.968	14.827	0.000*
	Error	175.774	374	0.470		
5. ด้านกระบวนการ	Contrast	18.101	3	6.034	12.550	0.000*
	Error	179.810	374	0.481		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ทุนจดทะเบียน		51-100 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	100-200 ล้านบาท	20-50 ล้านบาท
	\bar{X}	3.03	3.20	3.27	4.13
51-100 ล้านบาท	3.03	-	0.840	0.004*	0.012
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.20		-	0.004*	0.001*
100-200 ล้านบาท	3.27			-	0.575

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ทุนจดทะเบียน		น้อยกว่า 20 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท	100-200 ล้านบาท	20-50 ล้านบาท
	\bar{X}	3.13	3.33	3.57	3.95
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.13	-	0.720	0.040	0.000*
51 - 100 ล้านบาท	3.33		-	0.764	0.079
100-200 ล้านบาท	3.57			-	0.399

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้าน
สารสนเทศ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียน
แตกต่างกัน

ทุนจดทะเบียน		51-100 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	100-200 ล้านบาท	20-50 ล้านบาท
	\bar{X}	2.78	2.93	3.46	3.67
51 - 100 ล้านบาท	2.78	-	0.825	0.011	0.001*
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	2.93	-	-	0.002*	0.000*
100-200 ล้านบาท	3.46	-	-	-	0.787

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้าน
คน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ทุนจดทะเบียน		51-100 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	100-200 ล้านบาท	20-50 ล้านบาท
	\bar{X}	2.77	3.15	3.73	3.83
51 - 100 ล้านบาท	2.77	-	0.110	0.000*	0.000*
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.15	-	-	0.000*	0.000*
100-200 ล้านบาท	3.73	-	-	-	0.960

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 62 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ทุนจดทะเบียน		51-100 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	100-200 ล้านบาท	20-50 ล้านบาท
	\bar{X}	3.03	3.20	3.27	4.13
51-100 ล้านบาท	3.03	-	0.751	0.687	0.000*
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.20		-	0.965	0.000*
100-200 ล้านบาท	3.27			-	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 63 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม โดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน

จำนวนเงินทุนปัจจุบัน		20-50 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	สูงกว่า 100 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท
	\bar{X}	3.09	3.14	3.27	3.81
20-50 ล้านบาท	3.09	-	0.958	0.638	0.000*
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.14		-	0.752	0.000*
สูงกว่า 100 ล้านบาท	3.27			-	0.005*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 64 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม เป็นราย
ด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบัน
แตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านภาวะผู้นำ	Contrast	17.763	3	5.921	15.331	0.000*
	Error	144.438	374	0.386		
2. ด้านการวางแผน	Contrast	24.224	3	8.075	14.171	0.000*
	Error	213.109	374	0.570		
3. ด้านสารสนเทศ	Contrast	10.199	3	3.400	6.635	0.000*
	Error	191.635	374	0.512		
4. ด้านคน	Contrast	12.826	3	4.275	8.697	0.000*
	Error	183.853	374	0.492		
5. ด้านกระบวนการ	Contrast	16.196	3	5.399	11.112	0.000*
	Error	181.715	374	0.486		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 65 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้าน
ภาวะผู้นำ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุน
ปัจจุบันแตกต่างกัน

จำนวนเงินทุนปัจจุบัน		น้อยกว่า 20 ล้านบาท	สูงกว่า 100 ล้านบาท	20-50 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท
	\bar{X}	3.30	3.33	3.33	4.05
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.30	-	0.995	0.988	0.000*
สูงกว่า 100 ล้านบาท	3.33		-	1.000	0.000*
20-50 ล้านบาท	3.33			-	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 66 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน

จำนวนเงินทุนปัจจุบัน		20-50 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	สูงกว่า 100 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท
	\bar{X}	3.09	3.13	3.29	4.00
20 - 50 ล้านบาท	3.09	-	0.983	0.692	0.000*
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.13		-	0.747	0.000*
สูงกว่า 100 ล้านบาท	3.29			-	0.002*

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 67 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน

จำนวนเงินทุนปัจจุบัน		20-50 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	สูงกว่า 100 ล้านบาท	51 -100 ล้านบาท
	\bar{X}	2.92	2.93	3.17	3.47
20 – 50 ล้านบาท	2.92	-	0.999	0.454	0.006
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	2.93		-	0.343	0.001*
สูงกว่า 100 ล้านบาท	3.17			-	0.382

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 68 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน

จำนวนเงินทุนปัจจุบัน		20-50 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	สูงกว่า 100 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท
	\bar{X}	3.03	3.15	3.46	3.68
20 – 50 ล้านบาท	3.03	-	0.708	0.042	0.000*
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.15		-	0.108	0.001*
สูงกว่า 100 ล้านบาท	3.46			-	0.632

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 69 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน

จำนวนเงินทุนปัจจุบัน		20-50 ล้านบาท	สูงกว่า 100 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท
	\bar{X}	3.10	3.11	3.21	3.88
20 - 50 ล้านบาท	3.10	-	1.000	0.751	0.000*
สูงกว่า 100 ล้านบาท	3.11		-	0.884	0.000*
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.21			-	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 70 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม โดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

จำนวนพนักงาน		50-100 คน	น้อยกว่า 50 คน	101-150 คน	มากกว่า 150 คน
	\bar{X}	3.11	3.15	3.19	3.53
50-100 คน	3.11	-	0.986	0.962	0.029*
น้อยกว่า 50 คน	3.15		-	0.991	0.002*
101-150 คน	3.19			-	0.086

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 71 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านภาวะผู้นำ	Contrast	3.162	3	1.054	2.478	0.061
	Error	159.040	374	0.425		
2. ด้านการวางแผน	Contrast	8.363	3	2.788	4.553	0.004*
	Error	228.971	374	0.612		
3. ด้านสารสนเทศ	Contrast	12.596	3	4.199	8.298	0.000*
	Error	189.237	374	0.506		
4. ด้านคน	Contrast	12.740	3	4.247	8.635	0.000*
	Error	183.939	374	0.492		
5. ด้านกระบวนการ	Contrast	4.765	3	1.588	3.076	0.028
	Error	193.146	374	0.516		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 72 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

จำนวนพนักงาน		50 -100 คน	น้อยกว่า 50 คน	101 -150 คน	มากกว่า 150 คน
	\bar{X}	3.09	3.15	3.31	3.55
50 – 100 คน	3.09	-	0.644	0.212	0.006*
น้อยกว่า 50 คน	3.15		-	0.226	0.001*
101 – 150 คน	3.31			-	0.127

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 73 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

จำนวนพนักงาน		101 – 150 คน	น้อยกว่า 50 คน	50 – 100 คน	มากกว่า 150 คน
	\bar{X}	2.78	2.94	3.00	3.42
101 – 150 คน	2.78	-	0.587	0.602	0.000*
น้อยกว่า 50 คน	2.94		-	0.978	0.000*
50 – 100 คน	3.00			-	0.062

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 74 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

จำนวนพนักงาน		50 – 100 คน	101 – 150 คน	น้อยกว่า 50 คน	มากกว่า 150 คน
	\bar{X}	2.96	3.12	3.16	3.63
50 – 100 คน	2.96	-	0.813	0.465	0.000*
101 – 150 คน	3.12		-	0.984	0.006*
น้อยกว่า 50 คน	3.16			-	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 75 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้าน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทกิจการแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านลูกค้า	Contrast	0.463	2	0.232	0.771	0.463
	Error	112.732	375	0.301		
2. ด้านกระบวนการภายใน	Contrast	0.570	2	0.285	0.816	0.443
	Error	130.785	375	0.349		
3. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	Contrast	11.811	2	5.906	15.619	0.000*
	Error	141.789	375	0.378		
4. ด้านการเงิน	Contrast	4.096	2	2.048	4.607	0.011*
	Error	166.704	375	0.445		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 76 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน

ประเภทกิจการ		ภาคการผลิต	ภาคการค้าปลีก / ค้าส่ง	ภาคบริการ
	\bar{X}	3.52	3.66	4.08
ภาคการผลิต	3.52	-	0.141	0.000*
ภาคการค้าปลีก / ค้าส่ง	3.66		-	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 77 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน

ประเภทกิจการ		ภาคการบริการ	ภาคการค้าปลีก / ค้าส่ง	ภาคการผลิต
	\bar{X}	3.06	3.23	3.37
ภาคการบริการ	3.06	-	0.121	0.004*
ภาคการค้าปลีก / ค้าส่ง	3.23		-	0.057

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 78 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านลูกค้า	Contrast	1.656	2	0.828	2.783	0.063
	Error	111.540	375	0.297		
2. ด้านกระบวนการภายใน	Contrast	0.135	2	0.068	0.193	0.825
	Error	131.219	375	0.350		
3. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	Contrast	0.000	2	0.000	0.000	1.000
	Error	153.600	375	0.410		
4. ด้านการเงิน	Contrast	7.925	2	3.963	9.124	0.000*
	Error	162.875	375	0.434		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 79 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการประกอบการแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการประกอบการ		11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี	น้อยกว่า 10 ปี
	\bar{X}	3.07	3.27	3.57
11-15 ปี	3.07	-	0.046	0.000*
มากกว่า 15 ปี	3.27		-	0.016

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 80 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม
ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ทุนจดทะเบียน		51-100 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	20-50 ล้านบาท	100-200 ล้านบาท
	\bar{X}	3.21	3.70	3.76	4.06
51-100 ล้านบาท	3.21	-	0.000*	0.003*	0.000*
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.70		-	0.947	0.002*
20-50 ล้านบาท	3.76			-	0.206

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 81 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้าน
ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านลูกค้า	Contrast	5.045	3	1.682	5.816	0.001*
	Error	108.150	374	0.289		
2. ด้านกระบวนการภายใน	Contrast	14.467	3	4.822	15.430	0.000*
	Error	116.887	374	0.313		
3. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	Contrast	13.201	3	4.400	11.722	0.000*
	Error	140.399	374	0.375		
4. ด้านการเงิน	Contrast	7.730	3	2.577	5.909	0.001*
	Error	163.070	374	0.436		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 82 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า
ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ทุนจดทะเบียน		51-100 ล้านบาท	20-50 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	100-200 ล้านบาท
	\bar{X}	3.67	4.00	4.13	4.25
51-100 ล้านบาท	3.67	-	0.259	0.002*	0.003*
20-50 ล้านบาท	4.00		-	0.766	0.460
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	4.13			-	0.734

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 83 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้าน
กระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจ
ทะเบียนแตกต่างกัน

ทุนจดทะเบียน		51-100 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	20-50 ล้านบาท	100-200 ล้านบาท
	\bar{X}	3.24	3.76	4.00	4.29
51 - 100 ล้านบาท	3.24	-	0.001*	0.000*	0.000*
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.76		-	0.306	0.000*
20-50 ล้านบาท	4.00			-	0.373

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 84 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ทุนจดทะเบียน		51-100 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	20-50 ล้านบาท	100-200 ล้านบาท
	\bar{X}	3.00	3.65	3.86	4.00
51 - 100 ล้านบาท	3.00	-	0.000*	0.000*	0.000*
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.65		-	0.534	0.043
20-50 ล้านบาท	3.86			-	0.884

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 85 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

ทุนจดทะเบียน		51-100 ล้านบาท	20-50 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	100-200 ล้านบาท
	\bar{X}	2.93	3.20	3.25	3.70
51 - 100 ล้านบาท	2.93	-	0.635	0.201	0.001*
20-50 ล้านบาท	3.20		-	0.987	0.078
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.25			-	0.009*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 86 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน

จำนวนเงินทุนปัจจุบัน		20-50 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	สูงกว่า 100 ล้านบาท
	\bar{X}	3.47	3.63	3.72	4.00
20-50 ล้านบาท	3.47	-	0.527	0.007*	0.000*
51-100 ล้านบาท	3.63		-	0.765	0.017*
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.72			-	0.018*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 87 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้านของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านลูกค้า	Contrast	7.607	3	2.536	8.981	0.000*
	Error	105.589	374	0.282		
2. ด้านกระบวนการภายใน	Contrast	6.430	3	2.143	6.417	0.000*
	Error	124.925	374	0.334		
3. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	Contrast	8.714	3	2.905	7.498	0.000*
	Error	144.887	374	0.387		
5. ด้านการเงิน	Contrast	8.501	3	2.834	6.530	0.000*
	Error	162.299	374	0.434		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 88 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน

จำนวนเงินทุนปัจจุบัน		20-50 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	สูงกว่า 100 ล้านบาท
	\bar{X}	3.82	3.91	4.18	4.20
20-50 ล้านบาท	3.82	-	0.883	0.000*	0.013
51-100 ล้านบาท	3.91		-	0.051	0.169
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	4.18			-	0.998

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 89 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน

จำนวนเงินทุนปัจจุบัน		20-50 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	สูงกว่า 100 ล้านบาท
	\bar{X}	3.61	3.71	3.78	4.14
20-50 ล้านบาท	3.61	-	0.864	0.244	0.000*
51-100 ล้านบาท	3.71		-	0.936	0.023
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.78			-	0.008*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 90 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้ และการพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน

จำนวนเงินทุนปัจจุบัน		20-50 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	สูงกว่า 100 ล้านบาท
	\bar{X}	3.46	3.49	3.66	4.06
20-50 ล้านบาท	3.46	-	0.999	0.201	0.000*
51-100 ล้านบาท	3.49	-	-	0.479	0.002*
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.66	-	-	-	0.007*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 91 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนเงินทุนปัจจุบันแตกต่างกัน

จำนวนเงินทุนปัจจุบัน		20-50 ล้านบาท	น้อยกว่า 20 ล้านบาท	51-100 ล้านบาท	สูงกว่า 100 ล้านบาท
	\bar{X}	3.00	3.26	3.40	3.60
20-50 ล้านบาท	3.00	-	0.068	0.049	0.001*
น้อยกว่า 20 ล้านบาท	3.26	-	-	0.714	0.045
51-100 ล้านบาท	3.40	-	-	-	0.657

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 92 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม
ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

จำนวนพนักงาน		101 - 150 คน	น้อยกว่า 50 คน	50-100 คน	มากกว่า 150 คน
	\bar{X}	3.15	3.72	3.79	3.97
101 – 150 คน	3.15	-	0.000*	0.000*	0.000*
น้อยกว่า 50 คน	3.72		-	0.874	0.004*
50 -100 คน	3.79			-	0.347

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 93 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเป็นรายด้าน
ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านลูกค้า	Contrast	14.837	3	4.946	18.806	0.000*
	Error	98.358	374	0.263		
2. ด้านกระบวนการภายใน	Contrast	19.929	3	6.643	22.297	0.000*
	Error	111.426	374	0.298		
3. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	Contrast	22.184	3	7.395	21.044	0.000*
	Error	131.417	374	0.351		
5. ด้านการเงิน	Contrast	19.458	3	6.486	16.028	0.000*
	Error	151.342	374	0.405		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 94 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านลูกค้า
ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

จำนวนพนักงาน		101 - 150 คน	มากกว่า 150 คน	น้อยกว่า 50 คน	50 -100 คน
	\bar{X}	3.55	4.16	4.17	4.23
101 – 150 คน	3.55	-	0.000*	0.000*	0.000*
มากกว่า 150 คน	4.16		-	0.999	0.945
น้อยกว่า 50 คน	4.17			-	0.944

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 95 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้าน
กระบวนการภายในของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวน
พนักงานแตกต่างกัน

จำนวนพนักงาน		101 - 150 คน	น้อยกว่า 50 คน	50-100 คน	มากกว่า 150 คน
	\bar{X}	3.24	3.78	3.94	4.13
101 – 150 คน	3.24	-	0.000*	0.000*	0.000*
น้อยกว่า 50 คน	3.78		-	0.412	0.000*
50 -100 คน	3.94			-	0.495

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 96 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

จำนวนพนักงาน		101 - 150 คน	50-100 คน	น้อยกว่า 50 คน	มากกว่า 150 คน
	\bar{X}	3.05	3.51	3.71	3.96
101 – 150 คน	3.05	-	0.009*	0.000*	0.000*
50 -100 คน	3.51		-	0.362	0.007*
น้อยกว่า 50 คน	3.71			-	0.036

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ตารางที่ 97 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการเงินของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

จำนวนพนักงาน		101 - 150 คน	น้อยกว่า 50 คน	50-100 คน	มากกว่า 150 คน
	\bar{X}	2.77	3.24	3.48	3.63
101 – 150 คน	2.77	-	0.000*	0.000*	0.000*
น้อยกว่า 50 คน	3.24		-	0.227	0.001*
50 -100 คน	3.48			-	0.773

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0125

ภาคผนวก ง

การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ตารางที่ 98 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานโดยรวม

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	ผลการดำเนินงานโดยรวม		t	P - value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.206	0.113	19.558	0.000*
ด้านภาวะผู้นำ	0.179	0.056	3.227	0.001*
ด้านคน	0.150	0.050	3.017	0.003*
ด้านกระบวนการ	0.127	0.044	2.903	0.004*

$F = 62.974$ $p = 0.000$ $AdjR^2 = 0.330$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 99 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า		t	P - value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.951	0.145	20.316	0.000*
ด้านภาวะผู้นำ	0.201	0.074	2.728	0.007*
ด้านการวางแผน	-0.218	0.080	-2.716	0.007*
ด้านคน	0.234	0.068	3.425	0.001*
ด้านกระบวนการ	0.132	0.065	2.045	0.042*

$F = 17.459$ $p = 0.000$ $AdjR^2 = 0.149$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 100 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	ผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน		t	P - value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.821	0.125	14.615	0.000*
ด้านภาวะผู้นำ	0.288	0.059	4.847	0.000*
ด้านสารสนเทศ	0.163	0.055	2.965	0.003*
ด้านกระบวนการ	0.155	0.050	3.080	0.002*

$$F = 91.192 \quad p = 0.000 \quad \text{AdjR}^2 = 0.418$$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 101 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาสอบบัญชี ด้านความกะทัดรัด

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	ผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา		t	P - value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.762	0.112	15.790	0.000*
ด้านคน	0.590	0.034	17.370	0.000*

$$F = 301.706 \quad p = 0.000 \quad \text{AdjR}^2 = 0.444$$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 102 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานด้านการเงิน

ธุรกิจแห่งนวัตกรรม	ผลการดำเนินงานด้านการเงิน		t	P - value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.122	0.176	12.038	0.000*
ด้านภาวะผู้นำ	0.201	0.072	2.811	0.005*
ด้านกระบวนการ	0.144	0.065	2.216	0.027*

$F = 22.122$ $p = 0.000$ $AdjR^2 = 0.101$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาคผนวก จ

แบบขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



บันทึกข้อความ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

หน่วยงาน สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม โทรศัพท์ 4267 โทรสาร 4521

ที่ ศธ 5612(5)/ ๒๕๕๒

วันที่ ๕ ตุลาคม 2552

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ขวัญกมล คอนขวา

ด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุทธิธรรมศิริกุล อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อยู่ระหว่างการทำงานวิจัย เรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ในกรณีนี้ จึงขอลาอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ สำหรับจัดเก็บข้อมูลในการทำวิจัย เพื่อนำไปประกอบการวิจัยให้ถูกต้องและสมบูรณ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุทธิธรรมศิริกุล)
อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

ภาคผนวก จ
แบบขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ที่ ศท.5612 / 54๒



สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
111 ถนนมหาวิทยาลัย ต.สุรนารี
อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000

7 ตุลาคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ติดต่อแบบสอบถาม

เรียน ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุภัคธรศิริกุล อาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อยู่ระหว่างการทำงานวิจัย เรื่อง ผลกระทบของ ประสิทธิภาพการเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย จึงได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ในกรณีนี้ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถาม สำหรับจัดเก็บข้อมูลในการทำวิจัย เพื่อนำไปประกอบการวิจัยให้ถูกต้องและสมบูรณ์ต่อไป ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย และขอความกรุณา ให้ท่านส่งแบบสอบถามกลับคืนที่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุภัคธรศิริกุล สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เลขที่ 111 ถนนมหาวิทยาลัย ต.สุรนารี อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000 ภายในวันที่ 30 ตุลาคม 2552

จึงเรียนขอโปรดพิจารณา โปรดความอนุเคราะห์ด้วย จักขอขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.พีรศักดิ์ สิริโอริน)

คณบดีสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

โทรศัพท์ : 044-224267

โทรสาร : 044-224321

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุคันธศิริกุล
วันเกิด	วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2516
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 171/1 หมู่ที่ 2 ตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา 30190
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	อาจารย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เลขที่ 111 ถ.มหาวิทยาลัย ต.สุรนารี อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	พยาบาลศาสตรบัณฑิต (พ.ย.บ.) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พ.ศ. 2543	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ค.ศ. 2005	Doctor of Business Administration (Marketing), Southern Cross University, NSW, Australia