

ผลกระทบเชิงสาเหตุของความสามารถเชิงพลวัตและคุณภาพของระบบสารสนเทศต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล
: การศึกษาตัวแปรคั่นกลางด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาด
The Casual Effect of Dynamic Capabilities and Information System Quality on the Performance of Small and Medium Enterprises in the Digital Age
: The Study of Mediating Variables of Product, Process and Marketing Innovation

บุญทริกา วงษ์วานิช และ กฤษดา เขียววัฒนสุข*

(Boontharika Wongwanich and Kritsada Chienwatthanasuk)

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เพื่อศึกษา 1. อิทธิพลของความสามารถเชิงพลวัตที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล 2. อิทธิพลของความสามารถเชิงพลวัตที่มีต่อนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล 3. อิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล 4. อิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีต่อนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล 5. อิทธิพลของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล และ 6. อิทธิพลคั่นกลางของตัวแปรด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดระหว่างความสามารถเชิงพลวัตและคุณภาพของระบบสารสนเทศต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย จำนวน 500 ราย โดย ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือได้แก่แบบสอบถามที่ใช้การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ราย และหาค่าความเชื่อมั่นแล้ว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เส้นทาง และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

* คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 12110

Faculty of Business Administration Management Rajamangala University of Technology Thanyaburi 12110

Corresponding author: krisada.dba@gmail.com

ผลการวิจัยพบว่า

1. อิทธิพลของความสามารถเชิงพลวัตมีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.42 ทางและอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.73
2. อิทธิพลของความสามารถเชิงพลวัต มีต่อนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.85 0.74 และ 0.86 ตามลำดับ
3. อิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศมีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.15 และอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.20
4. อิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศมีต่อนวัตกรรมด้านกระบวนการ ของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.25 แต่ อิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศจะไม่มีต่อนวัตกรรมด้าน ผลิตภัณฑ์และการตลาด
5. อิทธิพลของนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าอิทธิพลรวมได้แก่ 0.43 และ 0.13 ส่วน อิทธิพลของนวัตกรรมด้านการตลาดไม่มีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล
6. อิทธิพลคั่นกลางของตัวแปรด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดระหว่างความสามารถเชิงพลวัตต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลมีผลอย่างมีนัยสำคัญค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.31 แต่ อิทธิพลคั่นกลางของตัวแปรด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดระหว่างคุณภาพสารสนเทศ ต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลพบว่า ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.05

คำสำคัญ: ความสามารถเชิงพลวัต คุณภาพของระบบสารสนเทศ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ABSTRACT

This research aimed at studying 1) the effect of dynamic capabilities on the performance of small and medium enterprises in the digital age; 2) the effect of dynamic capabilities on product, process and marketing innovation of small and medium enterprises in the digital age; 3) the effect of information system quality on the performance of small and medium enterprises in the digital age; 4) the effect of information system quality on product innovation, process and marketing of small and medium enterprises in the digital age; 5) the effect of product, process and marketing innovation on the performance of small and medium enterprises in the digital age; and 6) the mediating effect of product, process and marketing innovation variables between dynamic capabilities and information system quality on the performance of small and medium enterprises in the digital age. The researcher used a multistage sample technique to gather data from 500 small and medium-sized business entrepreneurs in Thailand. The research instrument was a questionnaire with content validity tests conducted by three experts in the area and reliability tests. Percentage, mean, standard deviation, path analysis, and confirmatory factor analysis were utilized in the study.

The result indicated as follows:

1) Dynamic capabilities statistically affected the performance of small and medium enterprises in the digital age with a direct effect of 0.42 and a total effect of 0.73.

2) Dynamic capabilities statistically affected product innovation, process and marketing of small and medium enterprises in the digital age with direct effects of 0.85, 0.74, and 0.86, respectively.

3) Information system quality statistically affected the performance of small and medium enterprises in the digital age with a direct effect as of 0.15 and a total effect of 0.20.

4) Information system quality statistically affected the process innovation of small and medium enterprises in the digital age with a total effect of 0.25; however, information system quality did not statistically affect product and marketing innovation.

5) Product and process innovation statistically affected the performance of small and medium enterprises in the digital age with a total effect of 0.43 and 0.13; however, marketing innovation did not statistically affect performance of small and medium enterprises in the digital age.

6) Product, process and marketing innovation had a mediating effect between dynamic capabilities and the performance of small and medium enterprises in the digital age with an effect value of 0.31; however, product, process and marketing innovation did not have a mediating effect between information system quality and the performance of small and medium enterprises in the digital age at the statistically significant level of 0.05.

Keywords: Dynamic Capabilities, Information System Quality, Small and Medium Enterprises

Article history: Received 22 May 2021

Revised 10 August 2021

Accepted 16 August 2021

SIMILARITY INDEX = 2.59 %

1. บทนำ

ปัจจุบันทั่วโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ที่เกิดนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้ทุกองค์การเล็งเห็นถึงความสำคัญของการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีและข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อใช้ในการทำธุรกิจที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ทั่วทุกมุมโลกและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างก้าวกระโดด จึงทำให้กลยุทธ์ดิจิทัลจึงเป็นประเด็นสำคัญขององค์การที่จะต้องนำไปปฏิบัติกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์การเพื่อขับเคลื่อนองค์การให้เป็นดิจิทัลในทุกระดับทั้งพนักงาน ลูกค้าและการดำเนินกิจการเพื่อให้อยู่รอดท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2560) ในขณะเดียวกันประเทศไทยก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลจึงได้มีการกำหนดนโยบายประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) โดยมุ่งเน้นพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมที่ทำให้ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน ดังนั้นจึงต้องอาศัยกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์การภาครัฐและเอกชนผ่านยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยี ด้านการบริหารจัดการ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านความหลากหลายขององค์ความรู้ และด้านโครงสร้าง

พลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอุปกรณ์เคลื่อนที่ เทคโนโลยีเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลา (Internet of Things: IOT) การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) หุ่นยนต์ (Robotics) เป็นต้น นอกจากนี้การแข่งขันด้านนวัตกรรม ระบบอัจฉริยะและข้อมูลเป็นความท้าทายในการพัฒนาประเทศไปสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลอย่างยิ่ง (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2562) ซึ่งผู้ประกอบการจะเป็นขุมพลังที่สำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคมจากความคิดริเริ่มในการเปลี่ยนแปลงองค์การสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์และ

บริการใหม่ ๆ โดยอาศัยความสามารถเชิงพลวัต (Dynamic Capability) ได้แก่ ความสามารถด้านนวัตกรรม ความสามารถในการปรับตัว และความสามารถในการดูดซับองค์ความรู้ให้เกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นทั้งผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการ มาเป็นกุญแจสำคัญในการแปรสภาพทรัพยากรที่สร้างมูลค่าเพิ่ม และความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กร (พิมกาญญา จันดาหัตถ และพลอยพรรณ สอนสุวิทย์, 2561; กรธวัฒน์ สกลคุณเดช สุกิจ ขอเชื้อกลาง และลภัสสรดา จ่างแก้ว, 2559)

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลจากข้อมูลสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ที่ชี้ให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของ SMEs ของประเทศไทยในปี พ.ศ.2556 มีมูลค่า 4.5 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 37.4 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) ซึ่งไม่เปลี่ยนแปลงจากในปี พ.ศ.2552 ที่มีผลิตภัณฑ์มวลรวมร้อยละ 37.8 ทำให้ SMEs ของประเทศไทยจำเป็นต้องประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการดำเนินกิจการเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ต้นทุนและขยายตลาด ในขณะที่สัดส่วนการทำธุริกิจบนแพลตฟอร์มอินเทอร์เน็ตของ SMEs ของประเทศไทยสูงกว่าประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคอาเซียนอยู่ร้อยละ 34 ทำให้เห็นว่า SMEs ไทยมีศักยภาพในการพัฒนาธุริกิจบนอินเทอร์เน็ตอย่างมาก นอกจากนี้ผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรมจากธนาคารแห่งประเทศไทยยังพบว่า SMEs มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในทางธุรกิจ 3 ประการ ได้แก่ การผลิต การจัดการข้อมูล และการเงิน (สุภาพรรณ วัฒนาอุดมชัย, 2559) สอดคล้องกับศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2560) ที่พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัลที่ภาคธุรกิจบริการในประเทศไทยนิยมนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจมีอยู่ 2 ประเภท ได้แก่ คลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) และซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ส่งผลให้ผู้ประกอบการ SMEs เข้าถึงการใช้งานระบบไอทีได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจค้าปลีก-ค้าส่งออนไลน์ (e-Commerce) รวมไปถึงผู้ประกอบการธุรกิจบริการอย่างร้านอาหารและโรงแรม ซึ่งการนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศดังกล่าวมาใช้งานเพื่อเพิ่มคุณภาพในการดำเนินการให้องค์กรสามารถทำงานได้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information System Quality) (Sudirman, Govindaraju, & Pratiwi, 2014)

จากข้อมูลข้างต้นทำให้เห็นว่าความสามารถเชิงพลวัตและคุณภาพของระบบสารสนเทศจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ปัจจัยดังกล่าวจะเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดนวัตกรรม (Innovation) ให้กับธุรกิจทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product Innovation) ด้านกระบวนการ (Process Innovation) และด้านการตลาด (Marketing Innovation) จากความสามารถในการปรับตัว การดูดซับองค์ความรู้และการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศมาเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจบริหารธุรกิจของผู้ประกอบการ (Abualloush, Bataineh, & Aladwn, 2017; Zizlavsky, 2012; Cabral, 2010) ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบเชิงสาเหตุของความสามารถเชิงพลวัตและคุณภาพของระบบสารสนเทศต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล โดยศึกษาตัวแปรคั่นกลางด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์

กระบวนการ และการตลาดที่เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนา SMEs ให้มีบทบาทที่เข้มแข็งและผู้นำพาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทยให้มีความสามารถในการแข่งขันและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถเชิงพลวัตที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถเชิงพลวัตที่มีต่อนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศที่มีต่อนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล
6. เพื่อศึกษาอิทธิพลคั่นกลางของตัวแปรด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดระหว่างความสามารถเชิงพลวัตและคุณภาพของระบบสารสนเทศต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความสามารถเชิงพลวัต

เป็นความสามารถที่องค์กรจะสร้างรวบรวมและเปลี่ยนแปลงความสามารถที่องค์กรมีอยู่ ทั้งภายนอกและภายในให้สามารถตอบสนองต่อสภาวะการเปลี่ยนแปลงภายนอกองค์กร หรือ ความสามารถในการจัดกระบวนการ ขององค์กรในการบูรณาการปรับปรุงเพิ่มพูนทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะ ทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลง หรือ ความสามารถในการแสวงหาและฉกฉวยโอกาสทางธุรกิจอย่างชำนาญและรวดเร็ว โดยที่องค์กรมีกิจกรรมที่มีรูปแบบแน่นอนและสามารถเรียนรู้ได้ในการที่จะ ทำให้องค์กรสามารถสร้างและปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยตัวชี้วัดสามประการได้แก่ ความสามารถด้านนวัตกรรม ความสามารถในการปรับตัว และ ความสามารถในการดูดซับ (Krasnikov & Jayachandran, 2008 ; Eisenhardt & Martin, 2000 ;Wang and Ahmed, 2007) ประกอบไปด้วย

1. ความสามารถด้านนวัตกรรม (Innovative Capability) หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการค้นหาดตลาดใหม่ขององค์กรจากกลยุทธ์เชิงนวัตกรรม
2. ความสามารถด้านการปรับตัว (Adaptive Capability) หมายถึง ความสามารถในการกำหนดและใช้ประโยชน์จากโอกาสทางการตลาดที่เกิดขึ้นใหม่ขององค์กรโดยอาศัยกลยุทธ์ที่ยืดหยุ่น

3. ความสามารถในการดูดซับ (Absorptive Capability) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้คุณค่าของข้อมูลใหม่จากภายนอกขององค์กรเพื่อดูดซับและนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์จากความรู้ภายนอกมากระดับความรู้เดิม

2.2 คุณภาพของระบบสารสนเทศ

เป็นความคาดหวังเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพในการจัดการธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลที่มีบทบาทสำคัญในการที่นำพาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ เช่น การเป็นผู้นำด้านต้นทุน การเพิ่มผลกำไร การเติบโตอย่างยั่งยืน เป็นต้น ซึ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรนั้นจะช่วยทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ประกอบไปด้วย คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพบริการ (Poels and Cherfi, 2006 ;กิตติ ภัคดีวัฒนกุล และพนิดา พานิชกุล 2551) ประกอบไปด้วย

1. คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) หมายถึง การวัดผลของสารสนเทศ เช่น ความสำคัญของสารสนเทศ การใช้งาน การใช้ประโยชน์ การเข้าใจได้ง่าย มีความชัดเจน มีความสมบูรณ์ แม่นยำ เพียงพอ น่าเชื่อถือ และทันเวลา เป็นต้น

2. คุณภาพของระบบ (System Quality) หมายถึง การวัดผลของระบบ เช่น ความถูกต้องของข้อมูล เนื้อหาของข้อมูล การเข้าถึงระบบได้ง่าย มีความยืดหยุ่น ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

3. คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง การวัดผลของการใช้งาน เช่น จำนวนระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน การเข้าถึงระบบ ความสม่ำเสมอของการใช้งาน วัตถุประสงค์ของการใช้งาน ความเหมาะสมในการใช้งาน ระดับในการใช้งาน และแรงจูงใจในการใช้งาน เป็นต้น

2.3 แนวคิดเรื่องนวัตกรรม

เป็นความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งของที่เป็นสิ่งใหม่สำหรับบุคคลหรือหน่วยงานนำไปใช้ใช้เชิงปฏิบัติ ซึ่งประเภทของนวัตกรรมสามารถแบ่งได้หลายประเภทตามลักษณะขอบเขตและวัตถุประสงค์การนำไปใช้ โดยการจำแนกตามเป้าหมายของนวัตกรรม ประกอบไปด้วย นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมด้านกระบวนการ และนวัตกรรมด้านการตลาด (Rogers, 2010 ; Schilling, 2008 ;จารุณี วงศ์ลิ้มปิยะรัตน์, 2558) ประกอบไปด้วย

1. นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) หมายถึง การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี หรือวิธีการใช้งาน รวมไปถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. นวัตกรรมด้านกระบวนการ (Process Innovation) หมายถึง การประยุกต์ใช้แนวคิด วิธีการ หรือกระบวนการใหม่ ๆ ในกระบวนการผลิตและการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการออกแบบกระบวนการใหม่ เป็นต้น

3. นวัตกรรมด้านการตลาด (Marketing Innovation) หมายถึง รูปแบบการทำการตลาดใหม่ เช่น การเข้าตลาดใหม่ การเพิ่มช่องทางใหม่ การเข้าถึงลูกค้า

2.4 แนวคิดเรื่อง ผลการดำเนินงานขององค์กร

ได้แก่ ผลลัพธ์สุดท้ายของกิจกรรมหนึ่ง ๆ ซึ่งอาจวัดใน รูปของเวลา หน่วย เงินและอื่น ๆ เป็นผลลัพธ์สะสมขั้นสุดท้ายของกระบวนการ ทำงานและกิจกรรมทั้งหมดขององค์กร เช่น กำไร ยอดขาย ความพอใจของลูกค้า ผลผลิตภาพ เป็นต้น การจัดการผลปฏิบัติงานขององค์กรจึงเป็นแนวคิดสำคัญที่ผู้จัดการจำเป็นต้องเข้าใจ องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานระดับสูง ในเรื่องของผลการปฏิบัติงานนั้น นอกจากนี้ยังเป็นระบบที่ช่วยในการบริการผลงานขององค์กรและผลงานของบุคคลนำไปสู่การปรับปรุงระบบการทำงาน และจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร สำหรับ งานวิจัยครั้งนี้จะประเมินในมิติของ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Garrison and Noreen, 2000 ; Richard, Devinney, Yip, and Johnson 2009 ;Williams 2002; Kaplan, Kaplan, Norton, Davenport, and Norton 2004) ประกอบไปด้วย

1. มิติด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง การลดลงของต้นทุน (Cost Reduction) รายได้ที่เพิ่มขึ้น (Revenue Growth) ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น (Productivity Improvement)

2. มิติด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง ข้อมูลจากลูกค้าและความต้องการของลูกค้า เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทั้งสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ส่วนแบ่งตลาด การรักษาลูกค้าเก่าและการเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่

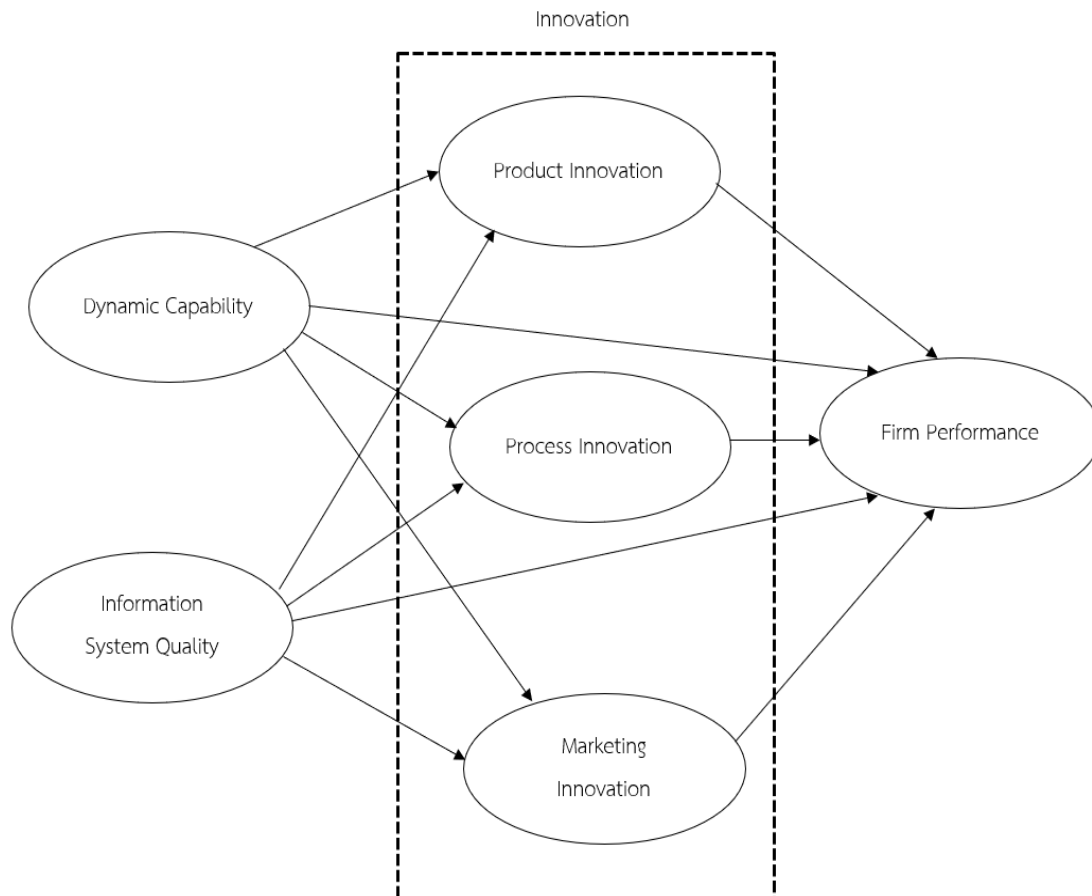
3. มิติด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและพนักงาน เพื่อสร้างความมั่นคงและเข้มแข็งให้กับองค์กร

4. มิติด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective) หมายถึง การพัฒนาองค์กรให้เติบโตก้าวหน้า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ความสามารถของบุคลากร (Skill) การลดอัตราการลาออกของบุคลากร (Turnover Rate) ทักษะคติและความพึงพอใจของบุคลากร (Attitude and Employee Satisfaction)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ผลกระทบเชิงสาเหตุของความสามารถเชิงพลวัตและคุณภาพของระบบสารสนเทศ ต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล: การศึกษาตัวแปรคั่นกลางด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาด ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถเชิงพลวัต ของ Krasnikov & Jayachandran, (2008) ; Eisenhardt & Martin, (2000) ;Wang and Ahmed (2007) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ ของ Poels and Cherfi (2006) ;กิตติ รักดีวัฒนกุล และพนิดา พานิชกุล (2551) ; แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม ของ Rogers

(2010) ; Schilling (2008) ;จารุณี วงศ์ลิ้มปิยะรัตน์, (2558) และแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร ของ Garrison and Noreen, (2000) ; Richard, Devinney, Yip, and Johnson (2009) ;Williams (2002); Kaplan, Kaplan, Norton, Davenport, and Norton (2004) รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างกรอบแนวคิดได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยนี้ศึกษาจากบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยมีจำนวนทั้งหมด 3,084,290 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม [สสว.], 2563) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่เพียงพอต่อการประมาณค่าและการใช้สถิติตามสูตรคำนวณของ Hair et al. (2010) ที่แนะนำให้กำหนดขนาดตัวอย่างจากจำนวนตัวแปรสังเกตที่กำหนดให้ 5-20 เท่าของตัวแปรสังเกต ซึ่งงานวิจัยนี้มีจำนวนตัวแปรสังเกตทั้งหมด 25 ตัวแปรสังเกต จึงได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 500 ตัวอย่าง โดยเก็บแบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) 1. สุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling)

แบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เพื่อแบ่งสัดส่วนของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางกับขนาดย่อม และ 2. สุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) แบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ตัวแทนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบปลายปิดเลือกตอบ จำนวน 7 คำถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพทางการสมรส ประเภทของวิสาหกิจ จำนวนพนักงาน และจำนวนปีการประกอบการ

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถเชิงพลวัต ประกอบไปด้วย ความสามารถด้านนวัตกรรม ความสามารถในการปรับตัว และความสามารถในการดูดซับ จำนวน 10 ข้อคำถาม

3) แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของระบบสารสนเทศ ประกอบไปด้วย คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพบริการ จำนวน 15 คำถาม

4) แบบสอบถามเกี่ยวกับนวัตกรรมของบริษัท ประกอบไปด้วย นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมด้านกระบวนการ และนวัตกรรมด้านการตลาด จำนวน 10 คำถาม

5) แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของบริษัท ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเติบโต จำนวน 20 คำถาม

ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 2-5 ใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Rating Scale 5 ระดับ โดยนำแบบสอบถามมาทดสอบค่าความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ราย และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากผู้ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งหากแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (กัลยา วานิชย์บัญชาและฐิตา วานิชย์บัญชา, 2558)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้วเฉพาะข้อที่อยู่ในเกณฑ์และข้อที่ปรับปรุงแล้วสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 คน หลังจากนั้น นำแบบสอบถามมาหาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1974: 161)

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น

ตัวแปร	ความเที่ยงตรง	ความเชื่อมั่น
ความสามารถเชิงพลวัต	0.67-1.00	0.72-0.77
คุณภาพของระบบสารสนเทศ	0.67-1.00	0.70-0.88
นวัตกรรมของบริษัท	0.67-1.00	0.82-0.92
ผลการดำเนินงานของบริษัท	0.67-1.00	0.86-0.91

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เส้นทาง และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

แบบจำลองโครงสร้าง (Structural Model) โดยทดสอบผลกระทบเชิงสาเหตุของความสามารถเชิงพลวัตและคุณภาพของระบบสารสนเทศต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลผ่านนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดโดยใช้สถิติการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์หิอทธิพลทางตรงและทางอ้อม

ทั้งนี้เกณฑ์การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองสมการโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่า Chi-square ค่า p-value ค่า Chi-square/df ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับปรุงแล้ว (AGFI) ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีถึงเกณฑ์ (NFI) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) และดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) (Hair, et al., 2010)

ตารางที่ 2 เกณฑ์การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองสมการโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีตรวจสอบ	ความหมาย	เกณฑ์การตรวจสอบ
Chi-square	ค่าสถิติไคสแควร์	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
Chi-square/df	ค่าสถิติไคสแควร์ต่อองศาอิสระ	ควรมีค่าน้อยกว่า 2
GFI	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน	ควรมีค่ามากกว่า 0.90
AGFI	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับปรุงแล้ว	ควรมีค่ามากกว่า 0.90
NFI	ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีถึงเกณฑ์	ควรมีค่ามากกว่า 0.90
CFI	ค่าวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ	ควรมีค่ามากกว่า 0.90
RMSEA	ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์	ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05

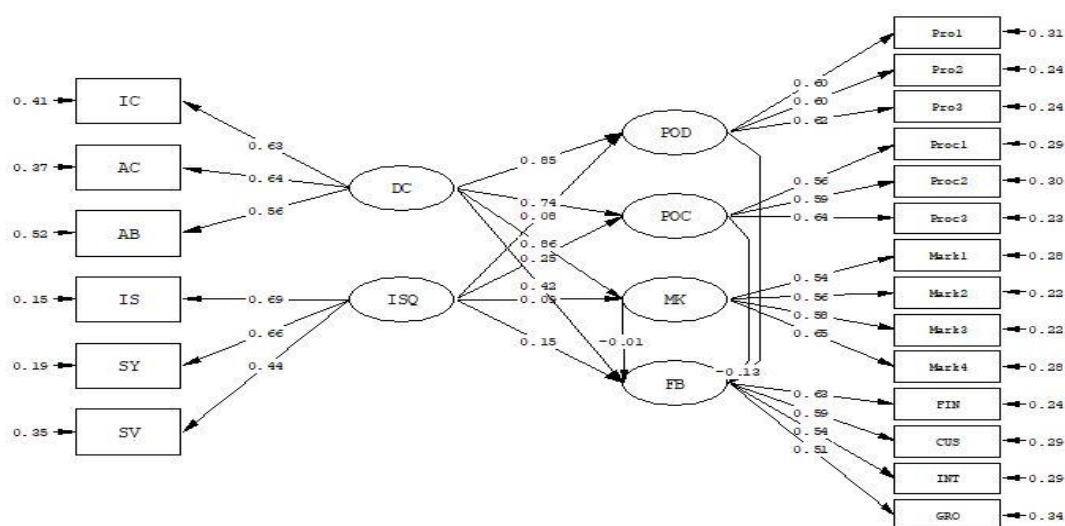
ที่มา: Hair, et al., 2010

4. ผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้แบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 51.80) อายุในช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 35.40) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 64.20) ระดับการศึกษาสูงสุดได้แก่ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 59.20) ประเภทของวิสาหกิจอยู่ในกลุ่มการค้า (ร้อยละ 55.00) จำนวนพนักงานอยู่ในช่วง 51-100 คน (42.80) และจำนวนปีในการประกอบการคือ 6-10 ปี (ร้อยละ 46.00)

ความสามารถเชิงพลวัต ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.31) โดยลำดับแรกที่ได้รับการประเมินเป็นได้แก่ ความสามารถด้านนวัตกรรม (Mean = 4.50) ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว (Mean = 4.20) ความสามารถด้านนวัตกรรมในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.36) โดยลำดับแรกที

ได้รับการประเมินเป็นได้แก่ นวัตกรรมด้านกระบวนการ (Mean = 4.45) ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ (Mean = 4.17) คุณภาพของระบบสารสนเทศ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.30) โดยลำดับแรกที่ได้รับการประเมินเป็นได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ (Mean = 4.36) ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ คุณภาพบริการ (Mean = 4.26) ผลการดำเนินงานขององค์กร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (Mean = 4.34) โดยลำดับแรกที่ได้รับการประเมินเป็นได้แก่ ด้านการเงิน และ ด้านกระบวนการภายใน (Mean = 4.39) ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Mean = 4.26)



Chi-Square=872.18, df=158, P-value=0.00000, RMSEA=0.095

แผนภาพที่ 2 ผลกระทบเชิงสาเหตุของความสามารถเชิงพลวัตและคุณภาพของระบบสารสนเทศต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล: การศึกษาตัวแปรคั่นกลางด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาด โมเดลก่อนปรับ

ตารางที่ 3 การพิสูจน์ความสอดคล้องกับข้อมูลในเชิงประจักษ์

ค่า	เกณฑ์	ค่าก่อนปรับ	ผลการพิจารณา	ค่าหลังปรับ	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญ	0.000	×	0.048	✓
χ^2/df	น้อยกว่า 2	5.520	×	1.956	✓
RMSEA	น้อยกว่า.05	0.095	×	0.048	✓
NFI	0.9 ขึ้นไป	0.98	✓	0.98	✓
CFI	0.9 ขึ้นไป	0.99	✓	0.98	✓
GFI	0.9 ขึ้นไป	0.92	✓	0.95	✓
AGFI	0.9 ขึ้นไป	0.88	×	0.93	✓

หมายเหตุ: ✓ หมายถึง ผ่านเกณฑ์ผลการทดสอบดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความกลมกลืนของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์

Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University Vol.8 No.2 July- December 2021

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์เส้นทาง

		นวัตกรรมด้าน ผลิตภัณฑ์ (POD) $R^2 = 0.80$			นวัตกรรมด้าน กระบวนการ (POC) $R^2 = 0.87$			นวัตกรรมด้าน การตลาด (MK) $R^2 = 0.82$			ผลการดำเนินงาน ของบริษัท (FB) $R^2 = 0.70$		
		DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ความสามารถเชิงพลวัต (DC)	EP	0.85	-	0.85	0.74	-	0.74	0.86	-	0.86	0.42	0.31	0.73
	SE	0.08		0.08	0.03		0.03	0.08		0.08	0.08	0.06	0.04
	t	20.2		20.2	22.4		22.4	21.1		21.1	17.3	18.2	22.2
คุณภาพของระบบสารสนเทศ (ISQ)	EP	0.06	-	0.06	0.25	-	0.25	0.09	-	0.09	0.15	0.05	0.20
	SE	0.17		0.17	0.04		0.04	0.07		0.07	0.05	0.10	0.08
	t	1.40		1.40	10.13		10.13	1.83		1.83	7.8	1.42	18.1
นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ (POD)	EP										0.43	-	0.43
	SE										0.16		0.16
	t										23.7		23.7
นวัตกรรมด้านกระบวนการ (POC)	EP										0.13	-	0.13
	SE										0.11		0.11
	t										16.1		16.1
นวัตกรรมด้านการตลาด (MK)	EP										0.07	-	0.07
	SE										0.23		0.23
	t										1.80		1.80

ค่าที่นำเสนอ EP = Estimation Parameter, SE = Standard Error, t-value

DE=Direct Effect / IE = Indirect Effect/ TE = Total Effect

ค่าที่ขีดเส้น คือ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานของบริษัทของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล เกิดจากอิทธิพลรวมของ ความสามารถเชิงพลวัต (TE=0.73) คุณสมบัตินี้ของระบบสารสนเทศ (TE=0.20) นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ (TE=0.430) และนวัตกรรมด้านกระบวนการ (TE=0.13) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 70.00 แต่นวัตกรรมด้านการตลาดไม่มีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล ในขณะที่เมื่อพิจารณาตัวแปรคั่นกลางจะพบว่า

1) นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ เกิดจากอิทธิพลรวมของ ความสามารถเชิงพลวัต (TE=0.85) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 80.00 แต่คุณภาพของระบบสารสนเทศ ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ

2) นวัตกรรมด้านกระบวนการ เกิดจากอิทธิพลรวมของ ความสามารถเชิงพลวัต ($TE=0.74$) และคุณภาพของระบบสารสนเทศ ($TE=0.25$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 87.00

3) นวัตกรรมด้านการตลาด เกิดจากอิทธิพลรวมของ ความสามารถเชิงพลวัต ($TE=0.86$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 82.00 แต่คุณภาพของระบบสารสนเทศ ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า

1. อิทธิพลของความสามารถเชิงพลวัตมีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.42 ทางและอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.73

2. อิทธิพลของความสามารถเชิงพลวัต มีต่อนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.85 0.74 และ 0.86 ตามลำดับ

3. อิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศมีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.15 และอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.20

4. อิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศมีต่อนวัตกรรมด้านกระบวนการ ของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.25 แต่ อิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศจะไม่มีต่อนวัตกรรมด้าน ผลิตภัณฑ์และการตลาด

5. อิทธิพลของนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าอิทธิพลรวมได้แก่ 0.43 และ 0.13 ส่วน อิทธิพลของนวัตกรรมด้านการตลาดไม่มีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล

6. อิทธิพลคั่นกลางของตัวแปรด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดระหว่างความสามารถเชิงพลวัตต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลมีผลอย่างมีนัยสำคัญค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.31 แต่ อิทธิพลคั่นกลางของตัวแปรด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดระหว่างคุณภาพสารสนเทศ ต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลพบว่า ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.05

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1. สรุปและอภิปรายผล

1. อิทธิพลของความสามารถเชิงพลวัตมีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะ ความสามารถเชิงพลวัตจะช่วยองค์การในการสร้างสรรค์ ขยายหรือเปลี่ยนแปลงทรัพยากรขององค์การโดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีระบบเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและทำให้ผลการดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพ (Krasnikov and Jayachandran, 2008) ทั้งนี้ผลการวิจัยดังกล่าวจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rehman and Saeed (2015) Zhou, Zhou, Feng, and Jiang (2019) Saenchaiyathon and Liengjindathaworn (2019) Chien and Tsai (2012) ที่ให้ข้อสรุปที่เป็นเอกภาพเดียวกันไว้ว่า ความสามารถเชิงพลวัตมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การผ่านนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. อิทธิพลของความสามารถเชิงพลวัต มีต่อนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังที่ Tangpinyoputtikhun (2009) เสนอว่า อิทธิพลของความสามารถเชิงพลวัต มีต่อนวัตกรรมทั้งในแง่ของตัวบุคคล และกระบวนการภายใน กล่าวคือ 1) ความสามารถในการระดับ บุคคลในองค์การ ซึ่งเป็นคุณลักษณะหลักของความสามารถเชิงพลวัต ได้แก่ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการดูดซับและความสามารถด้านนวัตกรรม และ 2) คุณลักษณะด้าน กระบวนการภายในองค์การซึ่งเป็นคุณลักษณะที่จะมาช่วยสนับสนุนความสามารถในระดับบุคคล ในการสร้างความสามารถเชิงพลวัตให้กับองค์การ ทั้งนี้ผลการวิจัยดังกล่าวจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Piriyasit อยู่ประพัฒน์ และ ตรีเนตร ต้นตระกูล. (2563) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทยได้แก่ ความสามารถเชิงพลวัต ในขณะที่ พรสวรรค์ มงคลชัยอรัญญา และคณะ (2557) ได้เสนอว่า ความสามารถเชิงพลวัต ความสามารถเชิงปฏิบัติการที่มีผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของ ธุรกิจส่งออกอาหารในประเทศไทย เกิดจาก 1) ความสามารถด้านนวัตกรรม 2) ความสามารถผู้ประกอบการ และ 3) ความสามารถด้านการตลาด ทั้งนี้ Heaton, Linden, and Teece, (2014) ทำวิจัยเรื่อง นวัตกรรมรูปแบบธุรกิจและการออกแบบองค์การ: มุมมองความสามารถแบบพลวัต งานวิจัยเสนอถึงความสามารถแบบพลวัตถูกจารึกไว้อย่างลึกซึ้งด้วยนวัตกรรมรูปแบบธุรกิจและการนำไปใช้ ความสามารถแบบพลวัตอยู่ในการเรียนรู้และวัฒนธรรมโดยรวมขององค์การ

3. อิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศมีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Novi, Zaki, and Bambang (2017) ที่ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศต่อผลการดำเนินงานขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ในงานของ Kaplan, Kaplan, Norton, Davenport, and Norton

(2004) ยังให้การสนับสนุนที่ว่า มุมมองทางด้านการกระบวนกร และ มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเติบโต ต้องอาศัยผลของการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร

4. อิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศมีต่อนวัตกรรมด้านการกระบวนกร ของบริษัท ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าอิทธิพลรวม แต่ อิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศจะไม่มีต่อนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และการตลาด สอดคล้องกับ ใน งานของ Kaplan, Kaplan, Norton, Davenport, and Norton (2004) ที่เสนอว่า คุณภาพของระบบ สารสนเทศ จะมีผลต่อมุมมองทางด้านการกระบวนกร และ มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเติบโต แต่ในแง่ ของ มุมมองทางการเงิน และมุมมองทางด้านลูกค้า กลับไม่มีการกล่าวถึง แต่ผลวิจัยดังกล่าวบางส่วนจะ ขัดแย้งกับ Abualloosh, Bataineh, and Aladwan (2017) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ผลกระทบของระบบ สารสนเทศต่อนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ โดยศึกษา Housing Bank ใน Jordan ผลการวิจัย พบว่า ระบบสารสนเทศมีผลกระทบต่อนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัย ของ Novi, Zaki, and Bambang (2017) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของคุณภาพของระบบสารสนเทศ ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร: การปรับเปลี่ยนของการยอมรับระบบสารสนเทศที่ใช้เทคโนโลยีและ แบบจำลองความสำเร็จ โดยผลงานวิจัยได้สรุปว่า ระบบสารสนเทศมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยอ้อมผ่านการรับรู้ประโยชน์ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และการใช้งานระบบที่ เป็นตัวแปรในการส่งผ่านไปยังผลการดำเนินงานขององค์กร

5. อิทธิพลของนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัท ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยจะ สอดคล้องกับ Lin et al. (2015) ที่ได้ทำการศึกษา 264 กิจการในประเทศจีนซึ่งเกิดการเปลี่ยนแปลงทาง ด้าน นวัตกรรมทางการแข่งขันอย่างรวดเร็วทำให้ความสามารถเชิงพลวัตมีความสำคัญเป็น อย่างมาก โดยนวัตกรรม ที่เปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวขององค์กรให้ทันต่อสภาวะแวดล้อม ดังกล่าวอย่างไรก็ตามการพึ่งพาความรู้จากภายในองค์กรเพียงอย่างเดียวเพื่อนำมาผลิตสินค้าและบริการอาจ ไม่เพียงพออีกต่อไป ดังเห็นได้จากวิวัฒนาการของกระบวนการสร้างนวัตกรรม ที่ต้องอาศัยความรู้และแนวคิด ต่างๆ จากภายนอกมากขึ้น เพื่อที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาให้กับองค์กร และการที่จะนำเอาองค์ความรู้จาก ภายนอกมาได้นั้น องค์กรจะต้องมีคุณลักษณะของความสามารถในการดูดซับ ซึ่งเป็นความรู้ความสามารถ พื้นฐานที่องค์กรมีอยู่ในการที่จะเสาะหาและ เห็นคุณค่าในการนำองค์ความรู้ใหม่ที่อยู่นอก มาประยุกต์ใช้ กับองค์กรเพื่อสร้างโอกาส ในการพัฒนาสินค้าใหม่ๆ ออกสู่ตลาด หรือช่วยให้ประสิทธิภาพในการพัฒนา สินค้าใหม่ๆ ออกสู่ตลาด หรือช่วยให้ประสิทธิภาพ ในการทำงานขององค์กรสูงขึ้น ทั้งนี้ Schaltegger, Lüdeke-Freund, and Hansen (2012) เสนอว่า นวัตกรรมรูปแบบธุรกิจอาจจะต้องสนับสนุนการสร้างกรณี ธุรกิจอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อความยั่งยืน กรอบสำหรับนวัตกรรมรูปแบบธุรกิจถูกเสนอเป็นวิธีการ สร้างกลยุทธ์กรณีธุรกิจเป็นประจำเป็นองค์ประกอบโดยธรรมชาติและบูรณาการอย่างลึกซึ้งของกิจกรรมทาง ธุรกิจ Visser (2017) เสนอว่า การปฏิบัติสำหรับธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความสามารถและประสิทธิภาพ ต้อง

ขับเคลื่อนบนพื้นฐานของการใช้นวัตกรรมและการแก้ปัญหา งานวิจัยของ Saunila (2014) ได้ศึกษาความสามารถด้านนวัตกรรมสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก และขนาดกลาง ที่ประสบความสำเร็จ ผ่านมุมมองผลการปฏิบัติงานด้านการเงินและการดำเนินการ ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถด้านนวัตกรรมและผลการปฏิบัติงานด้านการดำเนินการมีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญ

6.อิทธิพลคั่นกลางของตัวแปรด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดระหว่างความสามารถเชิงพลวัตต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลมีผลอย่างมีนัยสำคัญค่าอิทธิพลเท่ากับ ทั้งนี้เพราะ ความสามารถเชิงพลวัต เป็นจุดเริ่มต้นในการผลักดันนวัตกรรม ดังที่ Tuominen, Rajala and Moller (2004) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางนวัตกรรมในส่วนของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การปรับกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วยระบบเทคโนโลยี การให้ความสำคัญตลาด และการออกแบบองค์การ โดยศึกษาว่า มิติใดที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการปรับตัวของโครงสร้าง ความสามารถทางนวัตกรรมของบริษัทมีผลต่อการปรับตัวอย่างไร ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวได้ระบุว่า ความสามารถเชิงพลวัต เป็นจุดเริ่มต้นในการผลักดันนวัตกรรม เช่นเดียวกับ Lee and Tsai (2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของรูปแบบการปฏิบัติงานของธุรกิจที่มี ผลต่อการมุ่งเน้นตลาด การมุ่งเน้นการเรียนรู้ และความสามารถทางนวัตกรรม ได้ข้อสรุปให้เห็นถึงความสำคัญของ ความสามารถเชิงพลวัตเช่นกัน

ในขณะที่ อิทธิพลคั่นกลางของตัวแปรด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดระหว่างคุณภาพสารสนเทศ ต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลพบว่า ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sirirak, Islam, and Khang (2011) ที่ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ต่อความสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของสารสนเทศ อันประกอบไปด้วย 1) ความพร้อมของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การบูรณาการของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) ความเข้มข้นของการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนการวัดผลการปฏิบัติงานใช้การวัด 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 2) ความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งผลผลการวิเคราะห์เชิงถดถอย (Regression Analysis) ระหว่าง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับผลการปฏิบัติงานของโรงแรมพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี สารสนเทศมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แต่การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กลับไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การทำหน้าที่ จากอิทธิพลคั่นกลางของตัวแปรด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดระหว่างคุณภาพสารสนเทศ ไม่มีผลต่อผลการดำเนินงาน

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.การดำเนินงานของบริษัทของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลเกิดจากอิทธิพลรวมของ ความสามารถเชิงพลวัตเป็นสำคัญ เพราะส่งผลทั้งอิทธิพลทางตรง และทางอ้อมผ่านตัวแปรนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาร่วมกับการวิเคราะห์องค์ประกอบจะพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล มีจุดเด่นในเรื่อง ความสามารถด้านการปรับตัว ส่วน

องค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยน้อยที่สุดได้แก่ ความสามารถในการดูดซับ ดังนั้น ผู้ประกอบการควรใช้ศักยภาพที่เป็นจุดแข็งในเรื่องความสามารถในการพลิกแพลงสถานการณ์ต่าง ๆ และการค้นหาช่องทางทำการตลาดใหม่ ๆ มาช่วยเสริม จุดอ่อนในแง่ ความสามารถในการรับรู้คุณค่าของข้อมูลใหม่จากภายนอกขององค์กรเพื่อดูดซับและนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์จากความรู้ภายนอกมายกระดับความรู้เดิม ทั้งนี้ความสามารถในการพลิกแพลงและหาช่องทางทำการตลาดใหม่ อาจไม่สามารถสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรได้ หากขาดความสามารถในการรับรู้ข้อมูลใหม่ เพื่อช่วยให้การพลิกแพลงดังกล่าว ตรงความต้องการของลูกค้า และจะทำให้การทำงานไม่ต้องออกแรงเสียไปกับการลองผิดลองถูกมากเกินไป

2. การดำเนินงานของบริษัทของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล ยังต้องพึ่งพาคุณสมบัติของระบบสารสนเทศ ด้วยเช่นกัน เมื่อวิเคราะห์ตามค่าน้ำหนักปัจจัย พบว่าค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดได้แก่คุณภาพของสารสนเทศ ส่วนองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยน้อยที่สุดได้แก่ คุณภาพบริการสารสนเทศ งานวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า บริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีจุดแข็งในเรื่อง การใช้งาน การใช้ประโยชน์ การเข้าใจได้ง่าย มีความชัดเจน มีความสมบูรณ์ แม่นยำ เพียงพอน่าเชื่อถือ และทันเวลา แต่จุดที่ควรปรับปรุงได้แก่ การดึงพนักงานให้เข้ามามีจำนวนระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน การเข้าถึงระบบ มีความสม่ำเสมอของการใช้งาน ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรเรียนรู้ที่จะสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเข้ามาใช้งานระบบสารสนเทศให้มากขึ้น ยิ่งในภาวะการณ์ ภาวะชีวิตวิถีใหม่ ความสำเร็จในการผลักดันให้ทุกคนในองค์กรสามารถรู้เท่าทัน และใช้งานระบบสารสนเทศอย่างเต็มศักยภาพจะช่วยผลักดันให้ความสำเร็จในการดำเนินงานของบริษัท มีโอกาสสูงมากยิ่งขึ้น

3.ในการวิเคราะห์น้ำหนักปัจจัยของตัวแปรตาม บริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล ยังพบว่าองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักปัจจัยมากที่สุดได้แก่ มิติด้านการเงิน ซึ่งถือเป็นมิติขั้นพื้นฐาน ที่หน่วยงานตั้งแต่ในอดีตเน้นปฏิบัติ การการลดลงของต้นทุน การหารายได้ที่เพิ่มขึ้น การ ผลิตผลที่เพิ่มขึ้น เป็นแนวคิดของการประกอบการตั้งแต่ในยุคอดีต และยังคงความสำคัญต่อทุกองค์การ แต่อาจไม่สามารถสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน และความยั่งยืนในการประกอบธุรกิจ ปัญหาสำคัญคือ บริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล ยังมีจุดอ่อนใน มิติด้านการเรียนรู้และการเติบโต ซึ่งหมายถึง การพัฒนาองค์การให้เติบโตก้าวหน้า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่ม ความสามารถของบุคลากร การลดอัตราการลาออกของบุคลากร และสร้าง ทัศนคติและความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสิ่งที่องค์การจำเป็นต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน

4. เมื่อพิจารณาถึงตัวแปรต้นกลางผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดระหว่างความสามารถเชิงพลวัตต่อผลการดำเนินงานของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลมีผลอย่างมีนัยสำคัญ แต่ในมุม อิทธิพลต้นกลางของตัวแปรด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และการตลาดระหว่างคุณภาพสารสนเทศ กลับไม่มีผล ดังนั้นการปรับกลยุทธ์ในเรื่องการปรับคุณภาพสารสนเทศให้มีศักยภาพมากขึ้นเพื่อส่งผลไปยังนวัตกรรมจึงเป็นโจทย์ที่ท้าทายสำหรับผู้ประกอบการในยุคดิจิทัล

5. ผลการศึกษาพบว่า นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ บริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล มีจุดแข็งในเรื่องการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่ให้มีคุณภาพ แต่การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่เป็นสิ่งที่ต้องปรับปรุง สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพของสารสนเทศในการให้ข้อมูลในการผลิตสินค้าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่ต้องนำมาทบทวนและพัฒนาเป็นกลยุทธ์ในยุคใหม่

6. นวัตกรรมด้านกระบวนการ บริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล มีจุดแข็งในเรื่อง การประยุกต์ใช้กระบวนการใหม่ในการผลิต เนื่องจากผู้ประกอบการไทยมีความสามารถสูงในการประยุกต์กลวิธีทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นพลวัต แต่สิ่งที่ขาดและต้องปรับปรุงคือ การมุ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้สูงขึ้นอย่างเป็นระบบ ปัจจัยดังกล่าวทำให้ความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งลดลงได้

7. นวัตกรรมด้านการตลาด บริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล มีจุดแข็งในเรื่อง การนำกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน แต่จุดอ่อนที่สำคัญคือ การมุ่งสร้างการทำตลาดใหม่ ๆ อยู่เสมอ แม้ว่าการรักษาลูกค้าเก่าจะมีความสำคัญและใช้ต้นทุนที่ต่ำกว่าการหาลูกค้าใหม่ แต่ในยุคโลกาภิวัตน์ที่ลูกค้าเริ่มมีช่องทางการเลือกที่มากขึ้น ความภักดีที่ลดลง การไม่พยายามทำการตลาดใหม่ ๆ อยู่เสมอ ถือเป็นความเสี่ยงต่อการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัลเป็นอย่างยิ่ง

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เน้นเฉพาะในการทำวิจัยเชิงปริมาณผู้ที่สนใจอาจจะต่อยอด โดยทำการวิจัยเชิงคุณภาพ หรือการทำวิจัยเชิงผสม ก็น่าจะก่อให้เกิดความลุ่มลึกขององค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล

2. งานวิจัยดังกล่าวมุ่งเน้นไปที่การศึกษาในด้านฝั่งอุปทาน หรือผู้ประกอบการเพียงด้านเดียว หากมีการขยายไปศึกษาฝั่งฝั่งอุปสงค์ได้แก่ลูกค้า ก็น่าจะได้ผลที่มีความชัดเจนลุ่มลึกมากกว่าที่เป็นอยู่

3. ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรคั่นกลางได้แก่ นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และ นวัตกรรมด้านการตลาด จากการส่งผ่านของคุณภาพของระบบสารสนเทศ นั้นไม่มีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล ทั้งที่คุณภาพของระบบสารสนเทศนั้นมีความสำคัญและอิทธิพลต่อการดำเนินงานของบริษัทของบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในยุคดิจิทัล ดังนั้นการศึกษาแบบเจาะลึก เพื่อหาเหตุผลดังกล่าวจากการทำวิจัยเชิงคุณภาพจึงมีความสำคัญในการศึกษาครั้งต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรธวัจน์ สกลคฤหเดช สุกิจ ขอเชื้อกลาง และลภัสสรดา จ่างแก้ว. (2559). ความสามารถเชิงพลวัต ความได้เปรียบทางการแข่งขันและความสำเร็จของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปของประเทศไทย. **วารสารเกษมบัณฑิต**, 17(2), 225-238.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2562). **ความท้าทายจากผลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัล**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2562, จาก https://op.mahidol.ac.th/rm/wp-content/uploads/2019/04/Info-Challenges-from-the-dynamics-of-digital-technology_Apr.pdf
- กัลยา วานิชย์บัญชา และจิตา วานิชย์บัญชา. (2558). **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- กิตติ ภัคดิวัฒนกุล และพนิดา พานิชกุล. (2551). **การวิเคราะห์และออกแบบระบบ**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- จารุณี วงศ์ลิ้มปิยะรัตน์. (2558). **การเงินและการบัญชีเพื่อการบริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรม**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรสวรรค์ มงคลชัยอรัญญา สุจินดา เจียมศรีพงษ์ ชาตรีปริดา อนนทสุข และปรกรณ์ ประจันบาน. (2557). ความสามารถเชิงพลวัตที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันธุรกิจส่งออกอาหารในประเทศไทย. **วารสารการจัดการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง**, 7 (2), 164-175.
- พิมภาณดา จันดาหัวดวง และพลอยพรรณ สอนสุวิทย์. (2561). **ความสามารถเชิงพลวัต การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการและความสามารถในการแข่งขัน**. ใน การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 18 และลำปางวิจัย ครั้งที่ 4 (น.386-406). ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- พิรยสทธิ์ อยู่ประพัฒน์ และ ตรีเนตร ตันตระกูล. (2563). **การพัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย**. **วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ**, 6(1), 480-494.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2560). **Digital transformation**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2563, จาก <https://www.nbt.go.th/getattachment/News/Information/28909/Digital-Transformation.pdf.aspx>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2563). **การจัดตั้งบริษัทผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย**. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 27 เมษายน 2563, จาก <https://www.sme.go.th/th/>

- สุภาพรรณ วัฒนาอุดมชัย. (2559). **SMEs ไทยยุคใหม่กับการใช้เทคโนโลยีเพื่อก้าวทัน e-Commerce**. กรุงเทพฯ : ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- Abualloush, S., Bataineh, K., & Aladwan, A. S. (2017). Impact of information systems on innovation (product innovation, process innovation)-field study on the housing bank in Jordan. **International Journal of Business Administration**, 8(1), 95-105.
- Cabral, J. D. O. (2010). **Firms' dynamic capabilities, innovative types and sustainability: a theoretical framework**. In Embrapa Agroindústria Tropical-Artigo em anais de congresso (ALICE). International conference on industrial engineering and operations management, 16., 2010, São Carlos. Anais... Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Engenharia de Produção, 2010.
- Chien, S. Y., and C. H. Tsai. (2012). Dynamic Capability, Knowledge, Learning, and Firm Performance. **Journal of Organization Change Management**, 25 (3): 434-444.
- Cronbach, L. J. (1974). **Essential of Psychological Testing**. New York: Harper & Row.
- Eisenhardt, K. M., & Martin, J. A. (2000). Dynamic capabilities: what are they? **Strategic management journal**, 21(10-11), 1105-1121.
- Garrison, R. H., & Noreen, E. W. (2000). **Managerial accounting**. New York: McGraw-Hill.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., & Anderson, E. (2010). **Multivariate data analysis**. (7th ed.). London: Pearson Education Limited.
- Kaplan, R. S., Kaplan, R. E., Norton, D. P., Davenport, T. H., & Norton, D. P. (2004). **Strategy maps: Converting intangible assets into tangible outcomes**. Harvard Business Press.
- Krasnikov, A., & Jayachandran, S. (2008). The relative impact of marketing, research-and-development, and operations capabilities on firm performance. **Journal of marketing**, 72(4), 1-11.
- Lee, T-S. and Tsai, H-J. (2005). The effects of business operation mode on market orientation, learning orientation and innovativeness. **Industrial Management & Data Systems**, 105(3), 325-348.
- Lin, H., Su, J., & Higgins, A. (2015). **How dynamic capabilities affect adoption of management innovation**. Retrieved July 23, 2020, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296315002878>

- Novi, T., Zaki, B., & Bambang, H. (2017). The influence of information system quality on the organization performance: A modification of technology-based information system acceptance and success model. **Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences**, 72(12), 1-14.
- Poels, G., & Cherfi, S. S. S. (2006, November). **Information quality, system quality and information system effectiveness: introduction to QoIS'06**. In International Conference on Conceptual Modeling (325-328). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Rehman, K. U., & Saeed, Z. (2015). Impact of dynamic capabilities on firm performance: Moderating role of organizational competencies. **Sukkur IBA Journal of Management and Business**, 2(2), 20-42.
- Richard, P. J., Devinney, T. M., Yip, G. S., & Johnson, G. (2009). Measuring organizational performance: Towards methodological best practice. **Journal of Management**, 35(3), 718-804.
- Rogers, E. M. (2010). **Diffusion of innovations** (4th ed.). New York: Simon and Schuster.
- Saenchaiyathon, K., & Liengjindathaworn, S. (2019). An Influence of Dynamic Capability to Corporate Performance. **TEM Journal**, 8(3), 848.
- Saunila, M. (2014). Innovation Capability for SME Success: Perspectives of Financial and Operational Performance. **Journal of Advance in Management Research**, 11 (2): 163-175.
- Schaltegger, S. Lüdeke-Freund, F. and Hansen, E. G. (2012). Business Cases for Sustainability: The Role of Business Model Innovation for Corporate Sustainability. **International Journal of Innovation and Sustainable Development**, 6 (2). 95-119.
- Schilling, M. A. (2008). **Strategic management of technology innovation**. (2nd Ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Sirirak, S., N. Islam, and D. B. Khang. (2011). Does ICT Adoption Enhance Hotel Performance? **Journal of Hospitality and Tourism Technology**, 2: 34-49.
- Sudirman, I., Govindaraju, R., & Pratiwi, A. A. (2014). Information System Quality and Its Impact on Individual Users' Benefit: Analyzing the Role of Knowledge Enablers. **Journal Teknik Industri**, 16(2), 65-72.
- Tangpinyoputtikhun, P. (2009). **Dynamic capabilities and sustainable competitive advantage: empirical evidence from Thailand (Doctor Dissertation)**. Mahasarakham: Mahasarakham University.

- Tuominen, M. Rajala, A. and Moller, K. (2004). How does adaptability drive firm innovativeness? **Journal of Business Research**, 57(5):495-506. DOI:10.1016/S0148-2963(02)00316-8
- Visser, W. (2017). **Innovation Pathways Towards Creating Integrated Value: A Conceptual Framework**. International Humanistic Management Association, Research Paper Series No. 17-41, Retrieved July 23, 2020, from <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3045898>
- Wang, C. L., & Ahmed, P. K. (2007). Dynamic capabilities: A review and research agenda. **International Journal of Management Reviews**, 9(1), 31-51.
- Williams, R. S. (2002). **Managing employee performance: Design and implementation in organization**. London: Thomson.
- Zhou, S. S., Zhou, A. J., Feng, J., & Jiang, S. (2019). Dynamic capabilities and organizational performance: The mediating role of innovation. **Journal of Management & Organization**, 25(5), 731-747.
- Zizlavsky, O. (2012). **The development and implementation of marketing information system within innovation: The increasing of innovative performance. Entrepreneurship–Creativity and Innovative Business Models**. eBook (PDF) ISBN: 978-953-51-4339-0 Retrieved July 23, 2020, from <https://www.intechopen.com/books/2262>