

ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทย ในจังหวัดระนอง

ชัยสิทธิ์ ทองเกื้อ^{1,*}, ทวีป พรหมอยู่²

^{1,2}สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Received: 26 June 2020

Revised: 1 September 2020

Accepted: 9 September 2020

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จ และปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการค้าชายแดนที่ลงทะเบียนกับด่านศุลกากรจังหวัดระนอง จำนวน 305 คน ด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่น สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน เป็นการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี ดำเนินธุรกิจนำเข้าและส่งออก โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ และระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนองอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : นวัตกรรมทางธุรกิจ ความสำเร็จของธุรกิจ การค้าชายแดนไทย

*ผู้ประสานงานหลัก; อีเมล: s60463829026@ssru.ac.th

Innovation Factors Impacting Thai Border Trading Business in Ranong

Chaising Thongkua^{1,*}, Tawee Promyoo²

^{1,2}College of Innovation and Management Suan Sunandha Rajabhat University

Received: 26 June 2020

Revised: 1 September 2020

Accepted: 9 September 2020

ABSTRACT

This research aims to study the level of success and business innovation factors that affect the success of Thai border trades in Ranong. Collecting information from 305 border traders registered with Ranong Customs using confident and validated content questionnaires. Inference statistics used in hypothesis testing are multiple regression analysis. The results showed that majority of the samples were male, aged 41-50 years old, in the import and export business, with opinions on business innovation factors and the success level of Thai border traders in Ranong province at a very high level. From the test results found that the 5 elements of business innovation which are Leadership Planning Information Technology Personnel and process affect the success of Thai border trades in Ranong at a statistically significant level of 0.05

Keywords : Business innovation, Business success, Thai border trade

*Corresponding Author: E-mail: s60463829026@ssru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้โลกต่างไปจากเดิมเป็นอย่างมาก สามารถสัมผัสได้ถึงพลังของความเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้โลกก้าวเข้าสู่โลกยุคใหม่ ที่เทคโนโลยีสมัยใหม่ เร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบก้าวกระโดด โครงสร้างทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม หรือแม้แต่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จะซับซ้อนมากยิ่งขึ้น หลายเรื่องจะเชื่อมต่อกัน มีผลกระทบกลับไปมาจนเกือบจะเป็นส่วนเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้จะตั้งอยู่บนพลังของเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงกว่าเดิมหลายเท่าตัว โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทในความเป็นอยู่ของมวลมนุษยชาติ ทำให้สภาพแวดล้อมที่ต้องเผชิญในอนาคตจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีความผันผวนสูง และเป็นไปในทิศทางที่คลุมเครือคาดเดาได้ยาก แนวคิดแบบเดิมๆ จึงไม่สามารถนำมาใช้กับการดำเนินธุรกิจในโลกยุคปัจจุบันนี้ได้ ดังนั้นหัวใจสำคัญที่สุดของผู้ประกอบการยุคใหม่จึงอยู่ที่ความยืดหยุ่นและการปรับตัวที่รวดเร็ว เพื่อรับมือให้ได้อย่างทัน่วงทีกับปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการ จะต้องมีความเข้าใจ และตระหนักถึงความเสียหายอย่างใหญ่หลวง หากต้องเผชิญกับสถานการณ์วิกฤติเหล่านี้ เพื่อที่จะหามาตรการการดำเนินงาน หรือวางแผนป้องกันให้ทันกับสถานการณ์วิกฤติล่วงหน้า (Kortana, 2019)

ธุรกิจการค้าในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา ซึ่งในโลกธุรกิจปัจจุบันเป็นยุคของโลกไร้พรมแดนการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจขององค์กรทำให้ธุรกิจร้านค้าแบบดั้งเดิมถูกแทนที่ด้วยการค้าแบบโมเดิร์นเทรดของบริษัทขนาดใหญ่ รูปแบบการค้าที่ล้ำสมัยต่างถูกลักษณะการแข่งขันแบบทุนนิยมเข้าแย่งชิงพื้นที่โดยการใช้ทรัพยากรที่มีมากกว่า มีเทคโนโลยีที่ดีกว่า เพื่อเป็นผู้ครอบครองตลาดแต่เพียงผู้เดียวโดยการกำจัดคู่แข่งรายอื่นๆ ออกไป การเปลี่ยนแปลงจึงเกิดขึ้นตลอดเวลา และมีอิทธิพลด้านเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างมาก รวมทั้งทำให้เกิดการทำลายล้างทางธุรกิจเกิดขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลง วิกฤติ และแนวทางที่จะรับมือ เพื่อความอยู่รอดขององค์กรควรปรับมุมมองใหม่ 4 ด้าน ได้แก่ ความเร็ว มุมมองคนรุ่นใหม่ Startup และ Technology การรับรู้ที่รวดเร็ว (Thaleingri, 2018)

การสร้างธุรกิจแห่งนวัตกรรม นับว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบัน ถ้าหากองค์กรไม่สามารถเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตัวเองด้วยสิ่งใหม่ๆ แล้ว ย่อมเป็นการยากที่จะทำให้องค์กรนั้นๆ ประสบความสำเร็จในระยะยาวโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากความสำเร็จขององค์กรที่เป็นผู้นำตลาดในยุคปัจจุบันนี้นั้นมักเกิดจากการนำเสนอรูปแบบนวัตกรรมไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เช่น นวัตกรรมทางด้านสินค้า นวัตกรรมด้านกระบวนการทำงาน นวัตกรรมด้านการให้บริการ นวัตกรรมด้านการจัดการ หรือด้านการตลาด ธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นแนวคิดนวัตกรรม การบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะองค์กร หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่เคยปรับเปลี่ยนมาก่อน เพื่อสนองต่อความต้องการของตลาดในยุคที่โลกมีพลวัต ที่มีทั้งความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนในการเพิ่มคุณค่า พัฒนาสินค้าและบริการให้มีคุณภาพสูงขึ้น ในการสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์กรในตลาดการค้าโลกเสรีธุรกิจในประเทศไทยจะสามารถพัฒนาตัวเองไปสู่ธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้จะต้องเริ่มจากการที่ผู้บริหารธุรกิจมีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมธุรกิจให้เป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม โดยธุรกิจที่มีนวัตกรรมสูง มีองค์ประกอบดังนี้ ภาวะผู้นำ (Leadership) การวางแผน (Planned) สารสนเทศ (Information)ด้านบุคลากร (People) และด้านกระบวนการ (Processes) (Kulrattanavijita, 2017; Thieanphut, 2007)

ธุรกิจการค้าชายแดนด้านจังหวัดระนอง ส่วนใหญ่ยังคงทำการค้าในรูปแบบเดิมๆ และไม่ค่อยให้ความสำคัญเกี่ยวกับนวัตกรรมมากนัก ทำให้หลายองค์กรไม่ได้มุ่งเน้นที่จะเป็นองค์กรนวัตกรรมทางธุรกิจ จึงทำให้ถูกแย่งพื้นที่ด้วยการค้าแบบโมเดิร์นเทรดของบริษัทขนาดใหญ่ แม้ว่ามูลค่าการค้าชายแดนจะเติบโตขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แต่หากพิจารณาด้านโครงสร้างการส่งออกพบว่า สินค้าส่งออกหลักเป็นสินค้าอุตสาหกรรม อาทิ น้ำมัน ปูนซีเมนต์ ยานยนต์ และชิ้นส่วน เครื่องจักรกลการเกษตร สินค้าเหล่านี้ส่วนใหญ่ผลิตจากบริษัทขนาดใหญ่ที่อาศัยเงินทุนมาก ซึ่งธุรกิจการค้าชายแดนควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันของการค้าชายแดนกับประเทศเพื่อนบ้าน (Ranong Customs House, 2019)

จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันที่รวดเร็ว ตลอดเวลา และมีอิทธิพลสูงมาก ทำให้มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้อาจก่อให้เกิดสภาวะการทำลายล้าง (Disruption) ขึ้น และมีผลกระทบต่อองค์กรหรือธุรกิจการค้าชายแดนอย่างมีนัยสำคัญ โดยอาจถึงกับต้องยุบองค์กรหรือเลิกทำธุรกิจ หากไม่เปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินธุรกิจ หรือไม่พัฒนาตัวเองไปสู่ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้วยเหตุดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง

คำถามการวิจัย

1. ระดับนวัตกรรมทางธุรกิจ และระดับความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนองอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจใดบ้าง ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับนวัตกรรมทางธุรกิจ และระดับความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จ

ในการวัดผลการปฏิบัติงานดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ของ Kaplan และ Norton ถือเป็นแนวคิดที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดผลงานที่ให้ภาพที่ชัดเจน รวดเร็วและสามารถสื่อไปถึงอนาคตอย่างเป็นตรรกะ และเพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานที่จะทำให้กิจการสามารถนำมาพิจารณาธุรกิจได้ตลอดเวลาว่า ณ เวลานั้นๆ ธุรกิจมีสถานะอย่างไรในภาพรวมทั้ง 4 มุมมอง เพราะความสำเร็จเพียง

ด้านใดด้านหนึ่งอย่างไม่สมดุล เช่นกิจการประสบความสำเร็จทางการเงิน แต่มีจุดอ่อนในด้านกระบวนการภายใน และการเรียนรู้องค์กร สิ่งเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นว่าความสำเร็จนั้นเป็นเพียงสิ่งที่เกิดขึ้นชั่วคราวเท่านั้นเพราะความสมดุลดังกล่าวได้บ่งบอกถึงการขาดความสามารถทางการแข่งขันในอนาคต หรือในทางตรงกันข้ามถ้ากิจการประสบความสำเร็จในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีกระบวนการภายในธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ แต่สิ่งเหล่านี้จะมีประโยชน์หากธุรกิจประสบความสำเร็จกับความล้มเหลวทางการเงิน นอกจากนั้นยังสะท้อนให้เห็นว่าธุรกิจไม่สามารถนำจุดแข็งที่ธุรกิจมีอยู่ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพดังนั้นจะเห็นได้ว่าในที่สุดแล้วมุมมอง 4 มุมมอง ต่างมีความสัมพันธ์กันและขึ้นต่อกันอย่างเป็นระบบโดยเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ของกิจการอย่างชัดเจน (Decharin, 2008)

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีต่อการปฏิบัติงานและนโยบายจากส่วนบนที่กระจายไปสู่ระดับต่างๆ เพื่อนำไปปฏิบัติโดยมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มขึ้นของรายได้การเพิ่มขึ้นของกำไรและการลดต้นทุนให้ต่ำลง การใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์หรือการลงทุน ซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1.1 ด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้ (Revenue Growth) วัตถุประสงค์ขององค์กรเกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของรายได้องค์กรต้องกำหนดแนวทางในการเพิ่มรายได้ ซึ่งมีตัวชี้วัดที่สำคัญเช่น การเพิ่มขึ้นของรายได้จากสินค้าหรือบริการใหม่ ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้จากสินค้าและบริการใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด หรือกำไรสุทธิจากสินค้าและบริการใหม่ การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มใหม่ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้จากลูกค้าใหม่ต่อรายได้ทั้งหมด การเพิ่มขึ้นของรายได้จากลูกค้ากลุ่มเดิม ซึ่งได้แก่ การพยายามหารายได้ให้มากขึ้นจากลูกค้าเดิม ตัวชี้วัด ได้แก่ ร้อยละการเพิ่มขึ้นของรายได้ต่อลูกค้า และการเพิ่มขึ้นของรายได้จากการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างราคาตัวชี้วัด ได้แก่รายได้ที่เพิ่มขึ้นภายหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างราคา

1.2 ด้านการลดลงของต้นทุน (Cost Reduction) หรือ การเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ (Productivity Improvement) ซึ่งสามารถประกอบไปด้วยการใช้สินทรัพย์ให้เป็นประโยชน์เพิ่มมากขึ้น (Asset Utilization) ซึ่งองค์กรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการลดของต้นทุน หรือเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ ตัวอย่างของวัตถุประสงค์ในการลดลงของต้นทุน รวมทั้งตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ การลดลงของต้นทุนต่อหน่วยตัวชี้วัด ได้แก่ ต้นทุนของหน่วยที่ลดลง ต้นทุนต่อผลผลิตที่ลดลง หรือต้นทุนต่อพนักงานที่ลดลง การลดลงของต้นทุนในการดำเนินงานตัวชี้วัด ได้แก่ต้นทุนในการดำเนินงานที่ลดลง หรืออัตราส่วนของต้นทุนในการดำเนินงานต่อต้นทุนทั้งหมดลดลง การเพิ่มผลิตภาพในการดำเนินงาน เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ (Productivity) จะส่งผลให้ต้นทุนลดลง ตัวชี้วัด ได้แก่ รายได้ต่อพนักงาน และผลผลิตต่อพนักงาน และการใช้ประโยชน์ของสินทรัพย์ (Asset Utilization) เนื่องจากถ้าองค์กรมีสินทรัพย์เป็นจำนวนมากและไม่มีการใช้งานอย่างเต็มที่ก็จะก่อให้เกิดเป็นต้นทุนแก่องค์กร ตัวชี้วัด ได้แก่ ผลตอบแทนของสินทรัพย์ทั้งหมดหรืออัตราการใช้เครื่องจักรภายในโรงงาน (Machine Utilization)

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง การเอาใจใส่ต่อคำติชมของลูกค้า และนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน การแสวงหาลูกค้าใหม่ รักษาฐานลูกค้าเก่า การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ การมุ่งให้บริการที่ดีทั้งในระหว่างการขายและหลังการขาย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลาภาพลักษณ์ กระบวนการด้านการตลาด การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ การรักษาฐานลูกค้าเดิม การเพิ่มขึ้นของส่วนแบ่งทางการตลาด (Phuekpitikun, 2005)

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) หมายถึง การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การประสานงานภายในองค์กร การจัดการด้านสายการผลิต

ที่มีประสิทธิภาพ ทักษะของพนักงาน คุณภาพการทำงานดังนั้นกิจการจึงต้องดำเนินการในกระบวนการต่างๆ ทั้ง 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการนวัตกรรมกระบวนการดำเนินการ และกระบวนการบริการหลังการขาย โดยกระบวนการภายในที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะเริ่มตั้งแต่การค้นหาความต้องการของลูกค้า หลังจากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการนวัตกรรมโดยกิจการกำหนดตลาดเป้าหมาย และสร้างสรรค์ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า เมื่อได้แบบผลิตภัณฑ์แล้วจึงเข้าสู่กระบวนการดำเนินการเพื่อทำการผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า สุดท้ายเป็นกระบวนการหลังการขาย ซึ่งกระบวนการทั้งหมดนี้ถ้ากิจการทำได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างความพอใจให้กับลูกค้าได้ ดังนั้นในการประเมินผลกระบวนการจึงเกี่ยวข้องกับคุณภาพ ความรวดเร็ว และต้นทุนของแต่ละกระบวนการผลิตสืบเนื่องกันมาจนเป็นผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายในการกำหนดมาตรการวัดผลในกระบวนการภายในกิจการสามารถวัดโดยอาศัยปัจจัยวัดความสำเร็จ 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 และด้านกระบวนการภายใน องค์กรจะต้องมีการเรียนรู้และพัฒนา และเตรียมตัวอย่างไรบ้าง โดยส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ภายใต้มุมมองแห่งนี้จะแบ่งเป็น 3 ด้านหลักๆ ได้แก่ ด้านเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร ด้านเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศ และด้านเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ระบบการจูงใจ และโครงสร้างองค์กรภายใต้วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับด้านทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรนั้นมีพื้นฐานมาจากการพิจารณาว่า ในอันที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ในมุมมองอื่นๆ นั้นมีบุคลากรภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดโดยจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในด้านทรัพยากรบุคคล ดังนี้ (Decharin, 2011)

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

4.2 ทศคติและความพึงพอใจของพนักงาน (Attitude and Employee satisfaction) ซึ่งจะวัดด้วยการทำสำรวจทัศนคติของพนักงาน

4.3 อัตราการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน (Turnover) ซึ่งจะวัดโดย พิจารณาจากอัตราการเข้าออกของพนักงาน

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมานั้นในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) โดยแบ่งมุมมองที่จะใช้วัดผลการดำเนินงาน ออกเป็น 4 มุมมองเป็นตัวแปร

ในการศึกษา จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ธุรกิจในประเทศไทยจะสามารถพัฒนาตัวเองไปสู่ธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้จะต้องเริ่มจากการที่ผู้บริหารธุรกิจมีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมธุรกิจให้เป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม ธุรกิจที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นธุรกิจที่มีนวัตกรรมสูงมีองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้ ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ด้านการวางแผน (Planned) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ด้านบุคลากร (People) และด้านกระบวนการ (Processes) (Thieanphut, 2007)

1. ด้านภาวะผู้นำ เป็นการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบริหารต่างๆ ในทุกระดับที่สามารถตัดสินใจในด้านต่างๆ อันส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลขององค์กร รวมถึง ผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเป็นพลเมืองดีในองค์กร

2. ด้านการวางแผน เป็นการสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจอย่างชัดเจน โดยการนำเป้าหมายกลยุทธ์สร้างเป็นแผนที่ทางกลยุทธ์ หรือการนำนวัตกรรมที่เคยใช้ได้ผลดีจากที่อื่นมาใช้เต็มรูปแบบ หรือการนำนวัตกรรมที่เคยใช้ที่อื่นเพียงบางส่วน แล้วพัฒนาส่วนอื่นเพิ่มเติม หรือ การนำนวัตกรรมในอดีตที่เคยใช้แล้วขึ้นมาใช้ใหม่ เพื่อให้การใช้หรือการสร้างนวัตกรรมนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการที่องค์กรนำเอาเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์ และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีด้านต่างๆ ที่จะรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน ในระบบสารสนเทศนั้นเพื่อให้สะดวกต่อการดำเนินงาน และเพื่อนำมาใช้ในการบริหารกิจการให้มีความทันสมัย

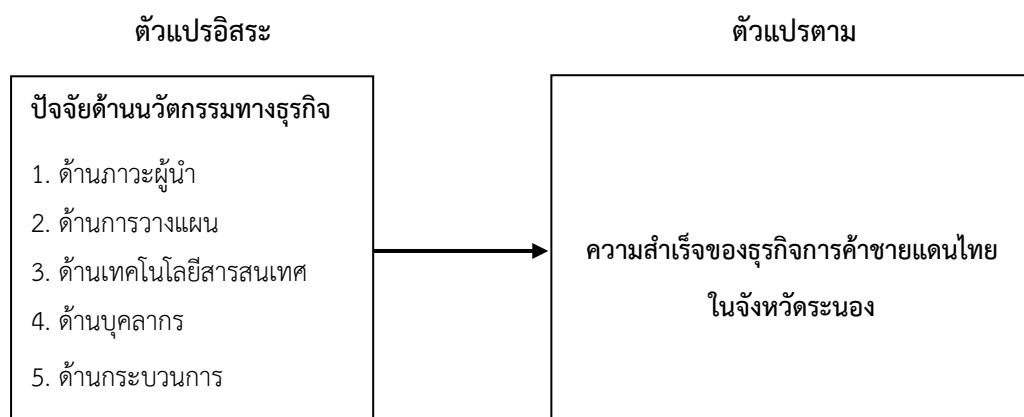
4. ด้านบุคลากร เป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้นโดยบุคลากรเหล่านั้นต้องรู้จักสร้างสรรค์ ต้องมีความพร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้า ปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลก เพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด

5. ด้านกระบวนการ คือ แนวทางการดำเนินงานอย่างมีขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผนการส่งมอบงาน ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจด้านแรงงานในองค์กร ทั้งฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และจะส่งผลให้เกิดความสงบสุขในอุตสาหกรรมในองค์กร

โดยในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ผู้ประกอบการนำเข้าส่งออกที่ลงทะเบียนกับด่านศุลกากรระนอง จำนวน 1,292 ราย (Ranong Customs House, 2019)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้ประกอบการนำเข้าส่งออกที่ลงทะเบียนกับด่านศุลกากรระนอง ซึ่งผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากจากรายชื่อของประชากรทั้งหมด และคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ได้จำนวนทั้งสิ้น 305 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้มีการกำหนดกรอบโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ในการวิจัยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถาม 2 ด้าน ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาวิจัยสร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน
2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ระดับ .826

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดระนอง และมีรายชื่อ ที่อยู่ของผู้ประกอบการทั้งหมด ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยการจับฉลากจากรายชื่อของประชากรทั้งหมด เพื่อให้ทุกๆ ผู้ประกอบการมีโอกาสถูกเลือกเท่าๆ กัน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 305 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมานหรือสถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistic) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ผลการวิจัย

ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 มีอายุ 41-50 ปีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีประเภทของกิจการเป็นนำเข้าและส่งออก จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 มีทุนจดทะเบียนหนึ่งล้าน ถึง ห้าล้านบาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 มีระยะเวลาประกอบธุรกิจ 5-10 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2

ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาวะผู้นำ และด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง ในภาพรวมและรายด้าน

นวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านภาวะผู้นำ	3.70	0.724	มาก	4
2. ด้านการวางแผน	3.65	0.740	มาก	5
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.73	0.780	มาก	3
4. ด้านบุคลากร	3.76	0.719	มาก	2
5. ด้านกระบวนการ	3.78	0.730	มาก	1
เฉลี่ย	3.72	0.654	มาก	

ความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนของผู้ประกอบการไทยในจังหวัดระนองโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง โดยรวมและรายด้าน

ความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทย ในจังหวัดระนอง	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านการเงิน	3.56	0.678	มาก	4
2. ด้านลูกค้า	3.83	0.663	มาก	1
3. ด้านกระบวนการภายใน	3.75	0.740	มาก	3
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.81	0.696	มาก	2
ตัวแปรด้านความสำเร็จของธุรกิจ (y) เฉลี่ย	3.74	0.603	มาก	

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ ทั้ง 5 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ (x_1) ด้านการวางแผน (x_2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (x_3) ด้านบุคลากร (x_4) และด้านกระบวนการ (x_5) ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนองอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (b_0)	0.664		7.227	0.000
1. ด้านภาวะผู้นำ (x_1)	0.131	0.157	3.710	0.000
2. ด้านการวางแผน (x_2)	0.097	0.119	2.830	0.005
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (x_3)	0.101	0.131	2.711	0.007
4. ด้านบุคลากร (x_4)	0.202	0.240	4.708	0.000
5. ด้านกระบวนการ (x_5)	0.291	0.352	7.499	0.000

$R = 0.894$, $R^2 = 0.798$, $\text{Adj}R^2 = 0.795$, S.E. = 0.273, $F = 236.818$, Sig. = 0.000*, * = $P < 0.05$

สามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\text{สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน } \hat{Y} = 0.157x_1 + 0.119x_2 + 0.131x_3 + 0.240x_4 + 0.352x_5$$

อภิปรายผล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kulrattanavijitra (2017) ศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธุรกิจประเภทบริการ ของประเทศไทย โดยธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงาน โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน เขตจังหวัดทางภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทบริการ ในภาพรวมจัดอยู่ในเกณฑ์มาก

และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Thieanphut (2007) กล่าวว่า การพัฒนานวัตกรรมเริ่มจากการทำความเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการและการก้าวล้ำทางเทคโนโลยี โดยมีความคิดที่ล้ำหน้าคู่แข่ง ทั้งนี้ต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งทั้งในด้านนวัตกรรมและกลยุทธ์ การปฏิบัติจึงจะพัฒนาสินค้าให้สินค้านวัตกรรมได้ ซึ่งการเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรมต้องอยู่บนหลักเกณฑ์การเป็นรูปแบบธุรกิจใหม่สนับสนุนด้วยเทคโนโลยีที่โดดเด่น

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจการค้าขายแดนของผู้ประกอบการไทยในจังหวัดระนองโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Panpetch (2016) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ไทย ในการเข้าสู่ตลาดของกลุ่มประเทศ กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ไทย ในการเข้าสู่ตลาดของกลุ่มประเทศ กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนามในภาพรวมอยู่ในระดับมากและยังสอดคล้องกับสอดคล้องกับแนวคิดของ Phuekpitikun (2005) กล่าวว่า ลูกค้าเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับองค์กรที่ประกอบธุรกิจ และองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ดังนั้นการวัดผลด้านลูกค้า ควรพิจารณาถึงความพอใจของลูกค้า เป็นดัชนีที่สำคัญที่สุด เพราะหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ลูกค้าจะเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าอยู่เสมอ อีกทั้งการรักษาลูกค้าเก่า ต้องมีการติดตามความต้องการของลูกค้าและประเมินผล การสั่งซื้อตลอดเวลา และพิจารณาลูกค้าใหม่ โดยต้องพัฒนาสินค้าและบริการ เพื่อดึงดูดให้มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลความสำเร็จของธุรกิจการค้าขายแดนไทยในจังหวัดระนอง พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ ทั้ง 5 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าขายแดนไทยในจังหวัดระนอง ซึ่งสอดคล้องกับ Kulrattanavijitra (2017) ศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของธุรกิจประเภทบริการ ของประเทศไทย โดยธุรกิจแห่งนวัตกรรมได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงาน โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดทางภาคกลาง โดยผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้ประกอบการธุรกิจการค้าขายแดนไทยในจังหวัดระนองควรเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งมีการจัดการบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมโดยพิจารณาถึงคุณสมบัติและคุณลักษณะพิเศษด้านนวัตกรรม เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของงานและตรงกับความต้องการขององค์กร รวมถึงองค์กรต้องมีการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีทักษะ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และงานที่ปฏิบัติ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

1.2 ผู้ประกอบการธุรกิจการค้าขายแดนไทยในจังหวัดระนองควรมีการสร้างบรรยากาศให้เกิดการคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) มากกว่าที่จะคิดเพื่อบริหารจัดการนวัตกรรม (Management of Innovation) อีกทั้งควรสนับสนุนให้บุคลากรลองนำวิธีการหรือแนวคิดใหม่ๆ ประยุกต์ใช้ในปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างเป็นทีม โดยบูรณาการความร่วมมือจากหลายภาคส่วนเพื่อให้เกิดผลสำเร็จที่ดี มีประสิทธิภาพยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทยในจังหวัดระนองเท่านั้น จึงขอเสนอแนะให้ผู้สนใจทำวิจัยในอนาคต ทำการศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจในเขตจังหวัดอื่นๆ ด้วย

2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มแบบสอบถามเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการประชุมกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Decharin, P. (2008). *Implementing Balanced Scorecard*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (in Thai)
- Department of Foreign Trade. (2019). *Information service*. [Online]. Retrieved December 20, 2019, from: <https://www.Dft.go.th> (in Thai)
- Kaplan, R.S. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Prentice Hall, N.J.: Upper Saddle River.
- Kortana, T. (2015). *Crisis Fighter*. Bangkok: Aksornsampanpress. (in Thai)
- Kortana, T. (2019). *Mindset Transformation in the Digital Age*. Nonthaburi: Leoza. (in Thai)
- Kulrattanavijitra, V. (2017). *The Factors of Business innovation affecting the performance of small and medium enterprises (Service sector)*. An Independent of the Degree of Master of Science Technology Management. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Panpetch, A. (2016). *Key Success of Thai SMEs for Entering the Markets of CLMV Countries*. Thesis of the Degree of Master of Business Engineering Management. Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- Phuekpitikun, S. (2005). *Balanced organizational strategy and achievement management Using Balanced scorecard methods*. Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand-Japan). (in Thai)
- Ranong Customs House. (2019). *Annual Report*. [Online]. Retrieved December 17, 2019, from: <https://Ranong.customs.go.th> (in Thai)
- Talerngsri, A. (2018). *Disruption*. [Online]. Retrieved December 17, 2019, from: <https://www.thaipublica.org/2018/06/sec-disruption>
- Thieanphut, D. (2007). *Key Performance Indicators*. Bangkok: Thaicharoenpress. (in Thai)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Newyork: Harper and Row Publication.