โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง

The Causal Relationship of Innovation Leaders Affecting Performance of B2C E-Commerce Business in Middle Northeast Region

ภัทรพงศ์ เรืองฤทธิ์ (Phattaraphong Rueangrit)[1]
ปนัดดา จันทะกล (Panadda Chantakon)[2]
[1]นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการและนวัตกรรมทางธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น
Graduate Students in the Master of Business Administration Program
Entrepreneurship and Business Innovation Major, Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Isan Khon Kaen Campus
[2]ดร., อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น
Dr., Lecturer, Faculty of Business Administration and Information Technology
Rajamangala University of Technology Isan Khon Kaen Campus
Corresponding author, E-mail: phattaraphong.ru@rmuti.ac.th

Received: 31 March 2025
Revised: 23 April 2025
Accepted: 25 April 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง กรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ สังเคราะห์จากการประกอบธุรกิจ E-Commerce จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินธุรกิจ ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ร่วมกับผู้นำด้าน

นวัตกรรม และผลการดำเนินงาน ใช้ระเบียบวิธีวิจัยพัฒนาหาความสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง จำนวน 341 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการวิจัยแสดงด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของค่าครอนบาคเท่ากับ 0.925 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง และการวิเคราะห์เส้นทาง

ผลการวิจัยพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-Square = 28.56, df = 33, p - value = 0.68797, RMSEA = 0.000) ซึ่งผู้นำ ด้านนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อระดับผลการดำเนินงาน (β = 0.20, p-value<.05) และผู้นำด้านนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อระดับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (β = 0.78, p-value<.05) และผู้นำด้านนวัตกรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อระดับผลการดำเนินงานโดยมีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้เป็นตัวแปรส่งผ่าน (β = 0.51, p-value<.05)

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ที่เป็นผู้นำด้านนวัตกรรมจะต้องมีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการบริหารองค์กรเพื่อทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางดีมากขึ้นและสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดยเส้นทางผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการไปสู่ผลการดำเนินงาน

คำสำคัญ: ผู้นำด้านนวัตกรรม, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, ผลการดำเนินงาน, ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The purpose of this research is to study the causal relationship model of innovation leaders that affect the performance of B2C electronic commerce businesses in the central northeastern region. Conceptual framework for this research synthesized from E-Commerce business operations will help increase efficiency in business operations. of the Electronic Transactions Development Agency along with leaders in innovation and performance. Research methods was used to find relationships. The sample group is Entrepreneurs or owners of B2C e-commerce businesses in the northeastern region, totaling 341 people. A simple random sampling method was used. The research tools were The questionnaire is a 5-level rating scale. The reliability of the research questionnaire is expressed by Cronbach's alpha coefficient of 0.925.

Statistics used in data analysis include frequency, percentage, mean, and standard deviation. Structural equation model analysis and route analysis.

The findings of this research study revealed that the causal relationship model of innovation leaders affecting the performance of B2C electronic commerce businesses in the central northeastern region. It is consistent with empirical data. (Chi-Square = 28.56, df = 33, p - value = 0.68797, RMSEA = 0.000) In which innovation leaders have a direct influence on the performance level (β =0.20, p-value<.05) and innovation leaders have a direct influence on the management information system level (β =0.78, p-value< .05) and innovation leadership has an indirect influence on the performance level with the adoption of management information systems as a transmission variable. (β =0.51, p-value<.05) The results of the research indicate that entrepreneurs or owners of B2C e-commerce businesses in the central northeastern region That is a leader in innovation must use management information systems in organizational management to make the performance of the B2C e-commerce business in the northeastern region better and in line with the organization's goals.

Keywords: Innovation leader, Management information systems, Operating results, E-commerce business

บทนำ

แนวโน้มการค้าโลกได้เข้าสู่ระบบออนไลน์ และเติบโตอย่างต่อเนื่องทุกปีเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการจะต้องทำความเข้าใจ และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Commerce จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และเป็นช่องทางที่ผู้ประกอบการสามารถสู้กับบริษัทใหญ่ ๆ และออกสู่ตลาดโลกได้ นำไปสู่พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป โดยพบว่ามีการปรับเปลี่ยนไปใช้ E-Commerce มากขึ้น และเร็วขึ้น ผู้บริโภคถูกบังคับให้คุ้นชิน และต้องปรับตัวกับการซื้อของใช้ประจำวัน และสินค้าอื่น ๆ ผ่านทางออนไลน์แทน ซึ่งเมื่อการซื้อของออนไลน์กลายเป็นกิจวัตรประจำวันของผู้บริโภคแล้วนั้นทำให้พวกเขาเปิดรับการใช้จ่ายผ่านทางระบบ E-Commerce มากขึ้น ส่งผลต่อผู้ประกอบการแบบดั้งเดิมที่ต้องเร่งปรับตัว โดยหันมาทำ E-Commerce เพื่อรองรับความต้องการด้านนี้ ทำให้มูลค่า E-Commerce เติบโตขึ้นแบบก้าวกระโดด และเชื่อมั่นว่าความต้องการในการซื้อสินค้าและบริการ ผ่านทางออนไลน์นั้น จะกลายเป็นช่องทางการซื้อที่สำคัญมากขึ้น สำหรับผู้บริโภค (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564)

ด้วยเงื่อนไขดังกล่าว ผู้นำองค์กรสมัยใหม่ สามารถพัฒนาธุรกิจให้ประสบความสำเร็จในระยะเวลาสั้นขึ้น การคิดเชิงธุรกิจกับการคิดเชิงนวัตกรรม การคิดเชิงนวัตกรรมไม่ได้พึ่งพาประสบการณ์ในอดีตหรือข้อเท็จจริงเพียงอย่างเดียว จะต้องมีวิสัยทัศน์และเปิดกว้างสำหรับความเป็นไปได้ ตลอดจน

การหาวิธีที่ดีกว่า และสำรวจความเป็นไปได้ที่หลากหลาย (ธีระวัฒน์ จันทึก และคณะ, 2566) การคิดเชิงนวัตกรรมเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับความคิดทางธุรกิจแบบดั้งเดิม ช่วยให้ผู้นำสามารถนำความคิด และพลังการเปลี่ยนแปลงใหม่มาสู่บทบาทของตนเองในฐานะผู้นำและแก้ปัญหาความท้าทายที่เปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21 (แพรลฎา พจนารถ และกฤษดา เชียรวัฒนสุข, 2563)

โลกของ E-Commerce มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา มีเทรนด์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาปรับเปลี่ยนวิธีดำเนินธุรกิจและการจับจ่ายของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่ธุรกิจจะต้องก้าวนำหน้าการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เพื่อให้ทันกับความคาดหวังของลูกค้า และรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขันไว้ (วชิรา ทองสุข, 2567) ซึ่งหนึ่งในรูปแบบธุรกิจ (Business model) ที่ผลักดันให้เกิดการเติบโตอย่างรวดเร็วนี้ คือ การขายระหว่างผู้ประกอบการกับผู้บริโภคโดยตรง (Business-to-consumer หรือ B2C) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ผลิตได้ทำการตลาดและขายสินค้าให้ผู้บริโภคคนสุดท้าย (บูรณ์เมตต์ วิวัฒนานุกูล, 2564) ส่งผลให้ผู้บริโภคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการสำรวจ 9 ในทุก ๆ 10 คนซื้อสินค้าออนไลน์ในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมาของผู้บริโภคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซื้อของออนไลน์อย่างน้อยทุก ๆ 2 ถึง 3 สัปดาห์ ประโยชน์ที่มาจากการช็อปปิ้งออนไลน์นั้น ผู้บริโภคของภาคตะวันออกเฉียงเหนือจะเปิดใจมากขึ้น และเต็มใจที่จะซื้อสินค้าออนไลน์ ซึ่งภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีแนวโน้มที่จะช้อปปิ้งออนไลน์ต่อเนื่อง จากเป็นช่องทางที่พวกเขาชอบ ดังนั้นแบรนด์ที่มองเป็นเป้าหมายในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรมีหน้าร้านออนไลน์ที่มีความหลากหลายและสะดวกสบาย และยังวางแผนที่จะซื้อจากแบรนด์เดียวกัน หรือลองผลิตภัณฑ์ใหม่จากแบรนด์ปัจจุบันของพวกเขาต่อไป (Brandage Online, 2024)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ผู้นำด้านนวัตกรรม มีส่วนที่จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ โดยที่ธุรกิจนั้น ๆ สามารถนำผลการวิจัย ทั้งทางด้านผู้นำด้านนวัตกรรม มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพและส่งเสริมการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีการค้าโลก ตามนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง
2. เพื่อตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสาร และงานวิจัย เพื่อคัดเลือกตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาใน 3 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้นำด้านนวัตกรรม ผลการดำเนินงานของธุรกิจ และตัวแปรส่งผ่าน ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ตัวแปรอิสระและตัวแปรส่งผ่าน จำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่

1) ผู้นำด้านนวัตกรรม (Innovative Leadership) ประกอบด้วย การกำหนดทิศทาง และกลยุทธ์ที่มุ่งสู่นวัตกรรม การสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจในเป้าหมายด้านนวัตกรรม การทำงานเป็นทีม และการมีทักษะการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม

2) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) ประกอบด้วย การวางแผน การแสดงผลลัพธ์ และการนำไปใช้

ตัวแปรตาม

ผลการดำเนินงาน (Performance) ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ที่ได้รับเครื่องหมาย DBD Registered กับทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดร้อยเอ็ด ขอนแก่น มหาสารคามและกาฬสินธุ์

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ที่ได้รับเครื่องหมาย DBD Registered กับทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคณิต ไข่มุกด์ (2546) เป็นเทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้หลักเกณฑ์การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่น ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ทำให้สามารถเลือกผู้ประกอบธุรกิจที่ตรงตามกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้องโดยให้กลุ่มตัวอย่างมีโอกาสเลือกเท่า ๆ กัน โดยผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการ ในการตอบแบบสอบถามผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ Google Forms บนเว็บไซต์ www.google.com

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ที่ได้รับเครื่องหมาย DBD Registered กับทางกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง เพื่อระบุให้กลุ่มตัวอย่าง และการจัดเก็บข้อมูลการวิจัยให้เกิดความชัดเจน ประกอบด้วย จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอนแก่น มหาสารคาม และกาฬสินธุ์ โดยเลือกกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ เป็นกลุ่มจังหวัดที่มีความน่าอยู่และทันสมัย (Smart Cluster) มีเศรษฐกิจแห่งอนาคตที่เติบโตอย่างยั่งยืน ผู้ประกอบการมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงบนพื้นฐานทรัพยากรของกลุ่มจังหวัด ด้วยความคิดสร้างสรรค์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการลงทุนการผลิตสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยจังหวัด ร้อยเอ็ด ขอนแก่น มหาสารคาม และกาฬสินธุ์

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในช่วงเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2566

กรอบแนวคิดการวิจัย การทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำด้านนวัตกรรม

ผู้นำด้านนวัตกรรม มีความสำคัญต่อการบริหารงานของบุคลากรในองค์การ คือ ช่วยกระตุ้นให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีจุดเน้นหรือเป้าหมายร่วมกันในการปฏิบัติงาน เกิดสัมพันธภาพที่ดีภายในกลุ่ม เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจระหว่างกันในการทำงานสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานไปสู่วิสัยทัศน์ขององค์การ ยังเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ในการกำหนดทิศทางขององค์การอย่างมีกลยุทธ์เชิงนวัตกรรม เพื่อการได้เปรียบในเชิงของการแข่งขันและในเชิงของคุณภาพของผลผลิต การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยวิธีการในเชิงสร้างสรรค์อย่างมีกลยุทธ์ การสร้างนวัตกรรมใหม่ในการผลิตหรือปรับปรุงการผลิตสินค้าและการบริการ การบริหารจัดการด้วยวิธีการทำงานในรูปแบบของเครือข่ายและองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังเพิ่มขึ้นจากการใช้บริการขององค์การ และสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์การเชิงนวัตกรรมได้ นอกจากนี้ ผู้นำที่มีบทบาทในการบริหารจัดการองค์กร สร้างขวัญและกำลังใจจากการทำงานร่วมกัน เชื่อมโยงความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมนำไปสู่เป้าหมายของการสร้างนวัตกรรมในองค์กร ได้แก่ 1) การกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่มุ่งสู่นวัตกรรม 2) การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในเป้าหมายด้านนวัตกรรม 3) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) 4) การมีทักษะการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมอีกด้วย

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS) เป็นระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันจากแหล่งต่าง ๆ อย่างมีระบบ มาประมวลผล และจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจต่าง ๆ ของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น หน้าที่หลักของระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการ คือ เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งจากภายใน และภายนอกองค์การ เพื่อนำมาประมวลผลข้อมูลให้ได้

สารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร (Shelly & Rosenblatt, 2012) โดยจะรวมทั้งสารสนเทศภายในและภายนอก สารสนเทศที่เกี่ยวพันกับองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งสิ่งที่คาดว่าจะเป็นในอนาคต นอกจากนี้ระบบเอ็มไอเอสจะต้อง ให้สารสนเทศ ในช่วงเวลาที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการวางแผนการควบคุม และการปฏิบัติการขององค์กรได้อย่างถูกต้อง

แม้ว่าผู้บริหารที่จะได้รับประโยชน์จาก ระบบเอ็มไอเอสสูงสุด คือ ผู้บริหารระดับกลาง แต่โดยพื้นฐานของระบบเอ็มไอเอสแล้ว จะเป็นระบบที่ สามารถสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหาร ทั้งสามระดับ คือ ทั้งผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง โดยระบบเอ็มไอเอส จะให้รายงานที่สรุปสารสนเทศซึ่งรวบรวมจากฐานข้อมูลทั้งหมดขององค์กรจุดประสงค์ ของรายงานจะเน้นให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นแนวโน้ม และภาพรวม ขององค์กรในปัจจุบัน รวมทั้งสามารถควบคุมและตรวจสอบงานของระดับปฏิบัติการด้วย อย่างไรก็ดี ขอบเขตของรายงาน จะขึ้นอยู่กับลักษณะของสารสนเทศ และจุดประสงค์การใช้งาน โดยอาจมีรายงานที่ออกทุกคาบระยะเวลา (เช่น งบกำไรขาดทุนหรืองบดุล) รายงานตามความต้องการหรือรายงานตามสภาวการณ์หรือเหตุผิดปกติ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน

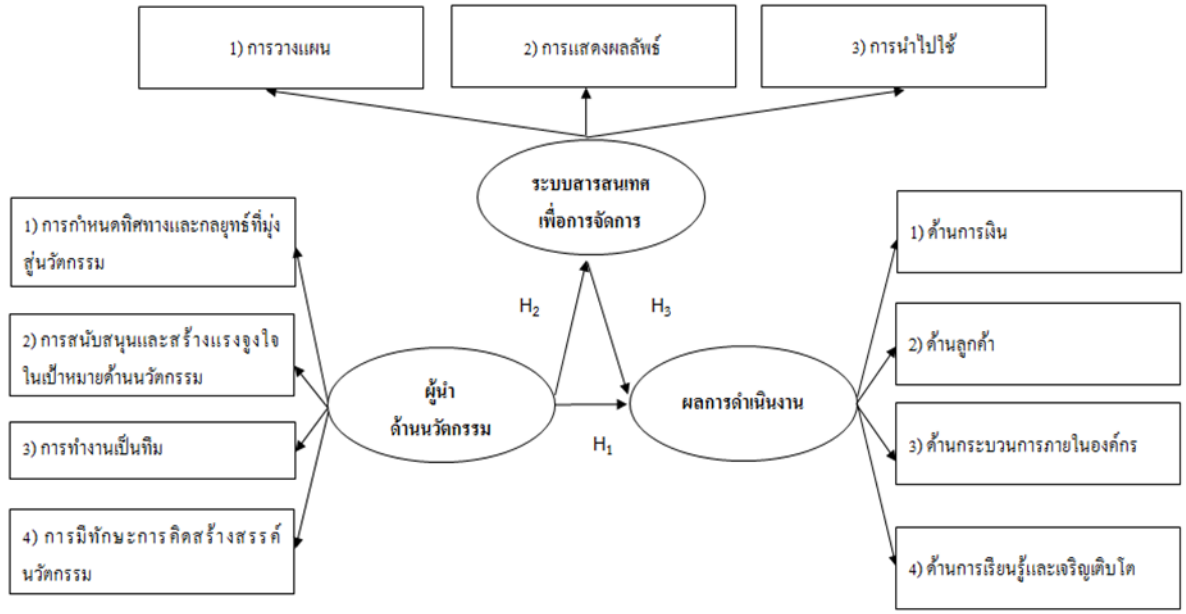
ผลการดำเนินงานสามารถวัดได้หลากหลายรูปแบบทั้งทางด้านการเงิน และที่ไม่ใช่ด้านการเงิน ซึ่งวัดได้จากปริมาณและคุณภาพของผลการดำเนินงานหรือความสำเร็จ ตามเป้าหมายขององค์กรธุรกิจ ผลการดำเนินงานที่นำมาใช้ชี้วัดองค์กรธุรกิจนั้น มีองค์ประกอบ 4 ด้าน (Pun and White, 2005) ได้แก่ ด้านความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน (Flexibility) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า (Resource Utilization) ด้านนวัตกรรมการดำเนินงาน (Innovation) ด้านคุณภาพการบริการ (Quality of Service) ซึ่งผลการดำเนินงานนั้นจะช่วยสะท้อนภาพให้เห็นว่าธุรกิจมีศักยภาพในการดำเนินงานได้มากน้อยเพียงใด

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ธุรกิจที่มีการซื้อ ขายโฆษณา ประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ที่มีการจดทะเบียนการค้า ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทั้งมีการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ธุรกิจต่าง ๆ มีการซื้อขายผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ปัจจุบันมีการนำเอาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับธุรกิจเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การซื้อขายสินค้าผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีบทบาทในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว และลดต้นทุนในการดำเนินงาน ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า อย่างไรก็ตามผู้บริหารของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้การประกอบธุรกิจประสบความสำเร็จจากการที่กิจการมีการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความแตกต่างจากการซื้อขายตามปกติ (อดิศักดิ์ ครอบบัวบาน, 2560)

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ชี้ให้เห็นว่า บุคลากรในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรและเป็นปัจจัยความสำเร็จหนึ่งของการทำธุรกิจ ซึ่งการมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถถือเป็นจุดแข็งขององค์กร เพราะบุคลากรเป็นพลังขับเคลื่อน ให้งานต่าง ๆ บรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และสามารถผลักดันให้องค์กรเกิดรายได้ และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน บุคลากรในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ด้านความสามารถหรือทักษะ (Skills) และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกยุคดิจิทัล เนื่องจากโครงสร้างพื้นฐาน และกลยุทธ์ทางธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับไอซีทีนั้น เป็นกิจกรรมที่ต้องพัฒนาให้เชื่อมโยงกัน (Sirkemaa, 2005)

กรอบแนวคิดการวิจัย



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธันยากร ศรีสุข และคณะฯ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมกับความเป็นองค์กรนวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชายแดนใต้ โดยผลการศึกษาพบว่าผู้นำด้านนวัตกรรมมีความสำคัญอย่างยิ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า และสามารถเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม การบริหารจัดการท้องถิ่นจำเป็นต้องใช้นวัตกรรม เป็นเครื่องมือในการจัดการและพัฒนาคนในท้องถิ่นให้สามารถหาวิธีการ แนวคิดใหม่ ๆ ในการบริหารจัดการทรัพยากรร่วมกัน ทั้งในรูปของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และนวัตกรรมกระบวนการ องค์กรที่มีผู้นำองค์กรที่มีความรู้ และสามารถเข้าถึงความรู้ โดยสามารถจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการปรับปรุงพัฒนาองค์กรตลอดเวลา

ผู้ศึกษาค้นคว้าแนวทางทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านการเผชิญอุปสรรค ต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านการสนับสนุน และให้รางวัล ด้านการจัดหาทรัพยากร ด้านการกำหนดขอบเขต และภาระงาน ด้านเสรีภาพทางความคิดสร้างสรรค์ ด้านการพัฒนานวัตกรรม และด้านการทำงานเป็นทีม และผลการศึกษาความเป็นองค์กรนวัตกรรม มี 4 องค์ประกอบได้แก่ บุคลากร โครงสร้าง และกระบวนการทำงาน เทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร

รชวีย์ หล่อศรีศุภชัย และคณะฯ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมโดยการใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) โดยผลการศึกษาพบว่า เพื่อพัฒนาเครื่องมือวัดภาวะผู้นำด้านนวัตกรรมของหัวหน้างานในภาควิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) การวิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะคือ ระยะที่หนึ่ง สังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีภาวะผู้นำ 4 แบบ ได้แก่ ภาวะผู้นำเชิงบารมี ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ และภาวะผู้นำแบบทีม เพื่อเป็นฐานโดยมุ่งหวังว่าจะได้คำนิยามและองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม และสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 3 คน ตามองค์ประกอบทั้ง 5 เพื่อให้ได้เนื้อหาที่ครอบคลุมและตรงกับบริบทของ SMEs ระยะที่สองเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากหัวหน้า จำนวน 700 คน แล้วใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องขององค์ประกอบจากข้อมูลเชิงประจักษ์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป LISREL พบว่า 1. ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) มุ่งสู่วิสัยทัศน์และทันต่อการเปลี่ยนแปลง 2) ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม 3) ลงมือปฏิบัติอย่างรวดเร็ว 4) สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและ 5) เป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ 2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่าแบบจำลองการวัดภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมที่กำหนดให้องค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน วัดตัวแปรแฝงร่วมกันกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

Colovic (2019) ได้ศึกษาเรื่อง Corporate social responsibility and SMEs A Colovic โดยผลการศึกษาพบว่า ความแตกต่างระหว่างนวัตกรรมโมเดลธุรกิจขนาดเล็กและขนาดใหญ่ และระหว่างการสั่งการและการเสริมอำนาจความเป็นผู้นำ เราจะตรวจสอบว่า CEO ในธุรกิจ SMEs เป็นผู้นำธุรกิจอย่างไร นวัตกรรมต้นแบบระหว่างกระบวนการสู่ความเป็นสากล สร้างจากแปดกรณีของญี่ปุ่น ผู้ผลิต SMEs เราพัฒนากรอบทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นถึงสองรูปแบบที่แตกต่างกัน ระหว่างรูปแบบความเป็นผู้นำของ CEO และนวัตกรรมรูปแบบธุรกิจ เราแสดงว่านวัตกรรมรูปแบบธุรกิจขนาดเล็กที่นำโดยผลความเป็นผู้นำโดยตรงในเวลาต่างประเทศการเข้าสู่ตลาด อย่างไรก็ตาม เพื่อเพิ่มยอดขายระหว่างประเทศ รูปแบบธุรกิจขนาดใหญ่จำเป็นต้องมีนวัตกรรม สิ่งนี้อำนวยความสะดวกโดยสไตล์ความเป็นผู้นำที่มีอำนาจของ CEO

Nampradit et al., (2019) ได้ศึกษาเรื่อง Innovative Leadership Development Model of Sarasas Affiliated Schools Administrators โดยผลการศึกษาพบว่า 1) ศึกษาองค์ประกอบและแนวทางของนวัตกรรมรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนในเครือสารสาสน์ 2) การศึกษาภาวะผู้นำนวัตกรรมของผู้บริหารโรงเรียนในเครือสารสาสน์ และ 3) สร้าง ตรวจสอบ และประเมินรูปแบบการพัฒนาผู้นำเชิงนวัตกรรมของสารสาสน์ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ตารางสังเคราะห์เนื้อหาแบบบันทึกความเป็นผู้รู้ แบบสอบถามครู และแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Adjei (2013) ได้ศึกษาเรื่อง Innovation Leadership Management โดยผลการศึกษาพบว่า ความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมเกี่ยวข้องกับการสังเคราะห์รูปแบบความเป็นผู้นำที่แตกต่างกันในองค์กรเพื่อโน้มน้าวพนักงานให้ผลิตความคิดสร้างสรรค์ ผลิตภัณฑ์ บริการ และโซลูชั่น บทบาทสำคัญในการเป็นผู้นำด้านนวัตกรรม คือ ผู้นำด้านนวัตกรรม Dr. David Gliddon พัฒนารูปแบบความสามารถของผู้นำนวัตกรรม และสร้างแนวคิดความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมที่ Penn State Universityแนวทางในการพัฒนาองค์กร ความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมสามารถใช้เพื่อสนับสนุนความสำเร็จของภารกิจหรือวิสัยทัศน์ขององค์กรหรือกลุ่มได้ ในโลกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาด้วยเทคโนโลยีและกระบวนการใหม่ ๆ จึงมีความจำเป็นสำหรับองค์กรที่ต้องคิดอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้มั่นใจว่าจะประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องและสามารถแข่งขันได้ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ความจำเป็นในการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรส่งผลให้มีการมุ่งเน้นไปที่บทบาทของผู้นำในการกำหนดลักษณะและความสำเร็จของความพยายามเชิงสร้างสรรค์ หากไม่มีผู้นำด้านนวัตกรรม องค์กรต่าง ๆ มักจะประสบปัญหาการเรียกร้องนวัตกรรมครั้งใหม่นี้แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงจากมุมมองดั้งเดิมของการปฏิบัติ ขององค์กรในศตวรรษที่ 20 ซึ่งทำให้พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานท้อแท้ ไปสู่มุมมองของศตวรรษที่ 21 ที่ว่าด้วยคุณค่าของความคิดสร้างสรรค์ในฐานะที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อประสิทธิภาพขององค์กร

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในปัจจุบันที่มีอัตราการแข่งขันสูง ทั้งยังต้องอาศัยทักษะการดำเนินธุรกิจอย่างมีชั้นเชิง ในที่นี้ผู้วิจัยจึงหยิบยกเอาลักษณะของผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการ อย่างหนึ่งมา คือ การเป็นผู้นำด้านนวัตกรรม ซึ่งเป็นอีกบทบาทหนึ่งของผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการพึงมี ซึ่งปฏิเสธไปไม่ได้เลยว่า ผู้นำด้านนวัตกรรมมีส่วนในการช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ดังนั้นแล้ว ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงองค์ประกอบของผู้นำด้านนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่มีความมั่งคั่งยั่งยืนได้

วิธีดำเนินการศึกษา

ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับผู้นำด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อคำถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของบุญเรียง ขจรศิลป์ (2543, หน้า 94-95) พัฒนามาจากแนวคิดและวิธีของลิเคิร์ท (Likert)

ขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ร่างแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบแก้ไข ข้อเสนอแนะ

นำแบบสอบถาม มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบภาษา เนื้อหา และสถิติ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ และนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) กับผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม เท่ากับ 0.80 และผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม อยู่ระหว่าง .898 - .925

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ใช้เพื่อการอธิบายคุณลักษณะของผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการ โดยใช้สถิติการวัดเป็นค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้เพื่อการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ ค่าสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยสถิติ Confirmatory Factor Analysis (CFA) เพื่อใช้เป็น Model การวัดตัวแปรเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้แต่ละกลุ่ม

3. การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ใช้เพื่อทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยวิธีเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood) วิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อม

4. การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือสอดคล้องกับกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยสถิติทดสอบ SEM จากโปรแกรม Lisrel ซึ่งเป็นการประเมินผลความถูกต้องของโมเดลหรือเป็นการตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีทดสอบความเหมาะสมของโมเดล (Model Fit) และเพื่อชี้ว่าโมเดลนั้น ๆ มีความน่าเชื่อถือเพียงใด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ปรากฏ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง โดยการนำเสนอค่าสถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ที่ได้รับเครื่องหมาย DBD Registered จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง โดยข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนาที่ประกอบธุรกิจ ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจทุนจดทะเบียน และจำนวนพนักงาน พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.70 เพศชายร้อยละ 36.70 และเพศทางเลือกร้อยละ 2.60 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม อายุต่ำกว่า 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.80 อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.70 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า เป็นผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจฯ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.90 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจฯ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.00 และผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจฯ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามภูมิลำเนา ที่ประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจฯ มีภูมิลำเนาประกอบธุรกิจอยู่ในจังหวัดขอนแก่น มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.20 รองลงมา มีภูมิลำเนาประกอบธุรกิจอยู่ในจังหวัดมหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ 20.80 มีภูมิลำเนาประกอบธุรกิจอยู่ในจังหวัดร้อยเอ็ด คิดเป็นร้อยละ 18.80 และมีภูมิลำเนาประกอบธุรกิจอยู่ในจังหวัดกาฬสินธุ์ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.20 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ พบว่า ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.30 ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจระหว่าง 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.20 ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจระหว่าง 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.60 และระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ 16 ปีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 17.90

ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ ธุรกิจเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 70 ธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 14.70 บริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ14.10 และประกอบธุรกิจรูปแบบอื่น คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามทุนจดทะเบียนอยู่ในช่วงต่ำกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.20 อยู่ในช่วง 500,000 - 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.60 อยู่ในช่วง 1,000,001 - 1,500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.90 และอยู่ช่วง 1,500,001 บาท ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ เมื่อจำแนกตามจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 10 คน คิดเป็นร้อยละ64.80 จำนวนพนักงานอยู่ระหว่าง 11 – 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.20 จำนวนพนักงานอยู่ระหว่าง 21 - 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 และจำนวนพนักงาน 31 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.80

2. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน มีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยตัวแปร ผู้นำด้านนวัตกรรม (Innovative Leadership) ประกอบด้วย การกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่มุ่งสู่นวัตกรรม การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจ ในเป้าหมายด้านนวัตกรรม การทำงานเป็นทีม และการมีทักษะการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.32 ถึง 4.42 ตัวแปรทั้งหมดมีลักษณะการแจกแจงที่ใกล้เคียงโค้งปกติ ซึ่งพิจารณาได้จากค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU) มีค่าใกล้ศูนย์ ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตัวแปรการมีทักษะการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ข้อมูลมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ โดยมีความโด่งสูงกว่าความโค้งปกติ (SK = -0.72, KU = -0.08) ส่วนตัวแปรที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่มุ่งสู่นวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ข้อมูลมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ โดยมีความโด่งสูงกว่าความโค้งปกติ (SK = -0.81, KU = 0.19) ตัวแปรส่งผ่าน ประกอบด้วยตัวแปร ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) ประกอบด้วย การวางแผน การแสดงผลลัพธ์ และการนำไปใช้ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.31 ถึง 4.38

ตัวแปรทั้งหมดมีลักษณะการแจกแจงที่ใกล้เคียงโค้งปกติ ซึ่งพิจารณาได้จากค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU) มีค่าใกล้ศูนย์ ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตัวแปรการนำไปใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ข้อมูลมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ โดยมีความโด่งสูงกว่าความโค้งปกติ (SK = -0.56, KU = -0.64) ส่วนตัวแปรที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การแสดงผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ข้อมูลมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ โดยมีความโด่งสูงกว่าความโค้งปกติ (SK = -0.59, KU = 0.29)

ตัวแปรตาม ประกอบด้วยตัวแปร ผลการดำเนินงาน (Performance) ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในองค์กร และด้านการเรียนรู้และเจริญเติบโต พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.22 ถึง 4.34 ตัวแปรทั้งหมดมีลักษณะการแจกแจงที่ใกล้เคียงโค้งปกติ ซึ่งพิจารณาได้จากค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU) มีค่าใกล้ศูนย์ ตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ข้อมูลมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ โดยมีความโด่งสูงกว่าความโค้งปกติ

(SK = -0.42, KU = -0.33) ส่วนตัวแปรที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ข้อมูลมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ โดยมีความโด่งสูงกว่าความโค้งปกติ (SK = -1.14, KU = 2.04)

ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ (n = 341)

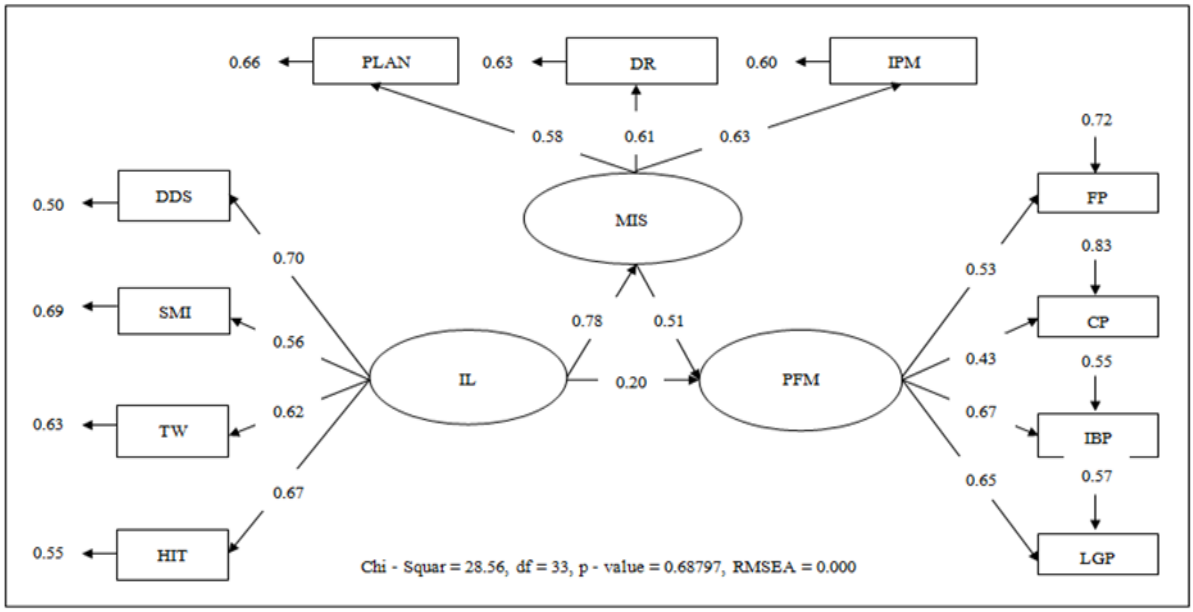
ตัวแปรสังเกตได้	$\bar{x}$	S.D.	MAX	MIN	SK	KU
ผู้นำด้านนวัตกรรม (Innovative Leadership)						
การกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่มุ่งสู่นวัตกรรม	4.32	0.53	5.00	2.80	-0.81	0.19
การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจในเป้าหมายด้านนวัตกรรม	4.37	0.61	5.00	2.00	-1.14	1.43
การทำงานเป็นทีม	4.40	0.55	5.00	2.80	-0.94	0.59
การมีทักษะการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม	4.42	0.52	5.00	3.00	-0.72	-0.08
ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System)						
การวางแผน	4.35	0.57	5.00	2.60	-0.78	0.23
การแสดงผลลัพธ์	4.31	0.52	5.00	2.40	-0.59	0.29
การนำไปใช้	4.38	0.56	5.00	2.80	-0.56	-0.64
ผลการดำเนินงาน (Performance)						
ด้านการเงิน	4.22	0.61	5.00	2.20	-1.14	2.04
ด้านลูกค้า	4.33	0.78	5.00	1.00	-1.62	3.77
ด้านกระบวนการภายใน	4.33	0.57	5.00	3.00	-0.43	-0.70
ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	4.34	0.51	5.00	3.00	-0.42	-0.33

3. ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 11 ตัวแปร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 55 คู่ จากจำนวนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเป็นบวก) โดยมีขนาดของความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.103 ถึง 0.849 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่อยู่ในกลุ่มตัวแปรแฝงเดียวกัน

4. ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางกับข้อมูลเชิงประจักษ์

อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภท B2C พบว่า ตัวแปรระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) ได้รับอิทธิพลทางตรงสูงสุดจากตัวแปรผู้นำด้านนวัตกรรม (Innovative Leadership) โดยมีอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.78 รองลงมา คือ ตัวแปรระบบ

สารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) โดยมีอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.51 ตัวแปรผลการดำเนินงาน (Performance)



พบว่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง (หลังปรับโมเดล) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ค่าไค - สแควร์ (x^2) มีค่า 28.56 มีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ p-value = 0.69 ค่าไค - สแควร์สัมพัทธ์ (x^2 / df) = 0.87 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) = 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.98 ค่าดัชนีวัดความกรมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.97 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณ (RMSEA) = 0.000 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่าแสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง (หลังปรับโมเดล) พบว่าตัวแปรต้นมีอิทธิพลทางตรงต่อผู้นำด้านนวัตกรรมในทางบอกมากที่สุด คือ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.78

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง (หลังปรับโมเดล)

1. ผู้นำด้านนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่มุ่งสู่นวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.70 ($p<0.01$)

2. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีอิทธิพลทางตรงต่อการวางแผน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.63 ($p<0.01$)

3. ผลการดำเนินงานมีอิทธิพลทางตรงต่อด้านกระบวนการภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.67 ($p<0.01$)

4. นอกจากนี้ พบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.51 ($p<0.01$)

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง

1.1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C เกี่ยวกับผู้นำด้านนวัตกรรม พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับดีมาก โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีทักษะการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งเป็นคุณลักษณะของผู้นำที่มีบทบาทในการบริหารจัดการองค์กร สร้างขวัญและกำลังใจจากการทำงานร่วมกัน เชื่อมโยงความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมนำไปสู่เป้าหมายของการสร้างนวัตกรรมในองค์กรและมีสมรรถนะบุคลิกภาพ บทบาท ความสามารถในการเข้าถึงปัญหาหรือโอกาสที่สลับซับซ้อนสามารถค้นพบแนวทางในการดำเนินการใหม่ ๆ เน้นสัมพันธภาพของกลุ่มบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีความไว้วางใจสมาชิกภายในองค์การ รวมทั้งใช้กระบวนการของการสร้างสรรค์บริบททางนวัตกรรม เพื่อการขับเคลื่อนให้บุคลากรสามารถสร้างนวัตกรรม ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิต และการให้บริการอย่างสร้างสรรค์ สอดคล้องกับธันยากร ศรีสุข (2565) ที่กล่าวว่า ผู้นำด้านนวัตกรรมมีความสำคัญอย่างยิ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า และสามารถเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม จำเป็นต้องใช้นวัตกรรมเป็นเครื่องมือในจัดการและพัฒนาคน ให้สามารถหาวิธีการ แนวคิดใหม่ ๆ ในการบริหารจัดการทรัพยากรร่วมกัน

1.2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C เกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การนำไปใช้ เนื่องจาก ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ เพื่อให้ธุรกิจเข้าใจสภาพปัญหา สภาพการเปลี่ยนแปลงว่าก้าวหน้าหรือตกต่ำ และสามารถประเมินค่ามูลค่าต่อธุรกิจ พร้อมทั้งมีเครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศ ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานข้อมูล การแสดงผลลัพธ์ มักอยู่ในรูปของรายงานแบบต่าง ๆ และมีการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรข้อมูล

สอดคล้องกับ ขจีนุช สวัสดินาม (2560) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ช่องทางที่มีความสำคัญ โดยมีระบบอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลาง ในการเชื่อมโยงผู้ซื้อและผู้ขาย ให้สามารถทำการค้าระหว่างกันได้ หรือการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต จุดเด่นของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ต้นทุนการลงทุนต่ำลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ

1.3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C เกี่ยวกับผลการดำเนินงาน พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับดีมาก โดยองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต เนื่องจากการพิจารณาในด้านที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือระบบการดำเนินงานของธุรกิจซึ่งหากพบว่ายังมีจุดที่ไม่พร้อมธุรกิจมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและให้ความสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน การธำรงรักษาพนักงานให้อยู่ในองค์กร และผลิตภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน สอดคล้องกับ Kaplan and Norton (1996) กล่าวว่า มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตเป็นมุมมองที่ให้ความสำคัญต่ออนาคตขององค์กร เป็นการลงทุนเพื่ออนาคตและเป็นประโยชน์ในระยะยาว องค์กรมีการส่งเสริมทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทางกระบวนการดำเนินงานหรือการบริหาร ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่ดีกับองค์กร และส่งผลต่อลูกค้าในทางที่ดี

2. ศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง

สมมติฐานที่ 1 ผู้นำด้านนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อระดับผลการดำเนินงาน

จากผลการประเมินความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ตัวแบบมีค่าสถิติทั้งหมดผ่านเกณฑ์ (Chi-Square = 28.56, df = 33, P - value = 0.68797, RMSEA = 0.000) ดังนั้นในภาพรวมโมเดลเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อ ผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง จากโมเดลที่ได้ พบว่า ปัจจัยผู้นำด้านนวัตกรรมนั้นส่งผลโดยตรงและมีค่าอิทธิพล (β = 0.20) จากค่าอิทธิพลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ที่จะบรรลุเป้าหมายได้นั้นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดก็คือ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ซึ่งธุรกิจนวัตกรรมสามารถเติบโตและมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ สร้างระบบข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรม สร้างความเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายและเชิงระบบด้วยการเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์เครือข่ายข้อมูลนวัตกรรม เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจบนหลักฐานเชิงประจักษ์ของนักนโยบายและผู้ประกอบกาในการสร้างและพัฒนานวัตกรรม และให้เป็น

องค์กรสมรรถนะสูงที่พร้อมต่อความเปลี่ยนแปลง ระบบนวัตกรรม และสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนด้วยการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัล

3. ตรวจสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผู้นำด้านนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยนำเสนอประเด็นการอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย พบว่าการวิจัยที่ได้มีความสอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยทุกสมมติฐาน แต่มีความแตกต่างที่ระดับของค่าสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละชุดของความสัมพันธ์ที่มีต่อ ผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประเภท B2C ซึ่งสามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2: ผู้นำด้านนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อระดับระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการ ผู้นำด้านนวัตกรรมของผู้ประกอบการและเจ้าธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง มีเส้นทางอิทธิพลโดยตรงต่อระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (β = 0.78, $p<0.05$) จากผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้นำด้านนวัตกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิพล คือ ผู้ประกอบการและเจ้าธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ที่เป็นผู้นำด้านนวัตกรรม จะต้องมีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการบริหารและการจัดการการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง เพื่อให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง บรรลุเป้าหมายที่สูงขึ้นมากกว่าผู้นำด้านนวัตกรรม ที่ไม่มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้ (β =0.20, $p<0.05$) เนื่องจาก ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ผู้ประกอบการและเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง จะต้องนำมาใช้ในการบริหารองค์กรเพื่อให้พนักงานมีเครื่องมือในการประมวลผลข้อมูล จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานข้อมูล การแสดงผลลัพธ์ มักอยู่ในรูปของรายงานแบบต่าง ๆ และมีการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรข้อมูลอย่างเป็นระบบ

สมมติฐานที่ 3: ผู้นำด้านนวัตกรรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อระดับผลการดำเนินงานโดยมีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้เป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผู้นำด้านนวัตกรรมมีเส้นทางอิทธิพลทางอ้อมต่อระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางโดยผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (β =0.51, $p<0.05$) จากผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดประสิทธิผลของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง นอกจากการมีผู้นำด้านนวัตกรรมแล้วส่วนสำคัญที่ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจควรตระหนักรู้และให้ความสำคัญอย่างมากคือการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการบริหารและการจัดการการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง เพื่อให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บรรลุเป้าหมาย ที่มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้มากกว่าผู้นำเชิงนวัตกรรมที่ไม่มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้ จึงนับได้ว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้ประกอบการและ เจ้าธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง จะต้องนำมาใช้ในการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้นำด้านนวัตกรรม จึงแนะนำให้เน้นศึกษา ตัวแปรการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่มุ่งสู่นวัตกรรม เนื่องจาก มีอิทธิพลส่งผลต่อผลการดำเนินงานน้อยที่สุด ซึ่งการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่มุ่งสู่นวัตกรรม ถือเป็นการสร้างจุดมุ่งหมาย นโยบายและกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมที่ชัดเจนแน่นอน ควรจะมีการถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระบบสารสนเทศเป็นส่วนในการสื่อสาร ให้ผู้นำด้านนวัตกรรมสามารถทำให้ทิศทางและกลยุทธ์ ที่กำหนดไว้นำไปสู่เป้าหมายที่สำเร็จและส่งผลที่ดีต่อผลการดำเนินงานได้

2. เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จึงแนะนำให้ เน้นศึกษาตัวแปรการแสดงผลลัพธ์ เนื่องจาก มีอิทธิพลส่งผลต่อผลการดำเนินงานน้อยที่สุด การแสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของของระบบสารสนเทศ ให้ออกมาอยู่ในรูปแบบของการรายงานผลการดำเนินงานของธุรกิจ สามารถบูรณาการข้อมูลร่วมกันในทุกฝ่าย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องและตรงตามความต้องการของธุรกิจนั้น ๆ

3. เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน จึงแนะนำให้เน้นศึกษาตัวแปรด้านการเงิน เนื่องจาก มีมีอิทธิพลส่งผลต่อผลการดำเนินงานน้อยที่สุด ซึ่งผลการดำเนินงานทางด้านการเงินของธุรกิจ เป็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานของธุรกิจ โดยเป็นปัจจัยที่ใช้วัดผลสำเร็จทางด้านการเงิน ผู้นำด้านนวัตกรรมจึงควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ ความสามารถในการลดต้นทุนในการดำเนินงาน รวมถึงผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ที่ได้รับจากการลงทุน

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้รับ

1. ผู้วิจัยได้ทราบว่า ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C มีทักษะการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งเป็นคุณลักษณะของผู้นำที่มีบทบาทในการบริหารจัดการองค์กร สร้างขวัญและกำลังใจจากการทำงานร่วมกัน เชื่อมโยงความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมนำไปสู่เป้าหมายของการสร้างนวัตกรรมในองค์กร

2. ผู้วิจัยได้ทราบว่า ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C มีการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปใช้งานให้เกิดประโยชน์ เพื่อให้ธุรกิจเข้าใจสภาพปัญหา สภาพการเปลี่ยนแปลงว่าก้าวหน้าหรือตกต่ำ และสามารถประเมินค่ามูลค่าต่อธุรกิจ พร้อมทั้งมีเครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศ ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานข้อมูล การแสดงผลลัพธ์ มักอยู่ในรูปของรายงานแบบต่าง ๆ

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ต้องนัดหมายเวลา และติดตามในการเข้าพบ เพื่อให้ข้อมูลการวิจัย หรือมอบหมายให้ผู้แทนในการให้ข้อมูล ซึ่งอาจใช้เวลานานในการได้มาซึ่งข้อมูลการวิจัย

2. กลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในฐานข้อมูลของกระทรวงพาณิชย์ มีความหลากหลายในการประกอบอาชีพ และข้อมูลสถานประกอบบางแห่ง ต้องกลั่นกรองการประกอบธุรกิจว่าถูกต้องหรือไม่

3. ผู้วิจัยได้ทราบว่า ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C มีการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรหรือระบบการดำเนินงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจและให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน การธำรงรักษาพนักงานให้อยู่ในองค์กร และผลิตภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C สามารถกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่มุ่งสู่นวัตกรรมได้ ถือเป็นการสร้างจุดมุ่งหมาย นโยบาย และกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมที่ชัดเจนแน่นอน

2. ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C สามารถนำการแสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของระบบสารสนเทศมาบูรณาการข้อมูลร่วมกันในทุกฝ่าย เพื่อประกอบเป็นข้อมูลการดำเนินงานของธุรกิจ

3. ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ประเภท B2C สามารถนำผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานของธุรกิจ เป็นปัจจัยที่ใช้วัดผลสำเร็จทางด้านการเงิน โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ ความสามารถในการลดต้นทุนในการดำเนินงาน รวมถึงผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ที่ได้รับจากการลงทุน

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ขจีนุช สวัสดินาม. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญารบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

คณิต ไข่มุกด์. (2546). *สถิติพื้นฐาน*. นครราชสีมา: บริษัทสำนักงานพิมพ์น้ำฝน จำกัด.

ธันยากร ศรีสุข และสรัญณี อุเส็นยาง. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมกับความเป็นองค์กรนวัตกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชายแดนใต้. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ, 2*(2), 1 - 14.

ธีระวัฒน์ จันทึก, ปวีณา สปิลเลอร์, ธีระ กุลสวัสดิ์, ธงชัย ทองมา, นงลักษณ์ เหรียญทอง, สุปราณี เวชประสิทธิ์ และปกรณ์ มณีปกรณ์. (2566). การพัฒนาระบบบริหารวิสาหกิจเพื่อเสริมสร้างผู้นำธุรกิจระดับชุมชน บนวิถีการท่องเที่ยวโดยชุมชน. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, *15*(1), 17-36.

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.

บูรณ์เมตต์ วิวัฒนานุกูล. (2564). *ทำความรู้จักธุรกิจ B2C e-Commerce: รูปแบบธุรกิจ รูปแบบการชำระเงิน และวิธีการติดตามภาวะตลาด*. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย, กลุ่มงานพัฒนาสถิติเศรษฐกิจดิจิทัล.

แพรลฎา พจนารถ และกฤษดา เชียรวัฒนสุข. (2563). ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 22*(1), 241-257.

รชวีย์ หล่อศรีสุภชัย. (2562). *การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมโดยการใช้การเรียนรู้จากการปฏิบัติในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วชิรา ทองสุข. (2564). *จับตา 12 E-Commerce Trends แห่งปี 2024 ที่ทุกธุรกิจต้องห้ามพลาด!*.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.). (2564). บทความ.

อดิศักดิ์ ครอบบัวบาน, (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลทางการตลาดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ภาษาอังกฤษ

Adjei, D. (2013). Innovation Leadership Management. *International Journal of ICT and Management, 1*, 103-106.

Colovic, A. (2019). Corporate social responsibility and SMEs A Colovic, S Henneron, M Huettinger, R Kazlauskaite. *European Business Review, 31*(5), 785-810.

Nampradit, A. et al. (2019). Innovative Leadership Development Model of Sarasas Affiliated Schools Administrators. *NIDA Development Journal, 1*(59), 99-120.

Brandage Online. (2024). Retrieved December, 2, 2024, from https://www.brandage.com/article/38719

Kaplan, R.S. and Norton, D.P. (1996) Strategic Learning: The Balanced Scorecard. *Strategy & Leadership, 24,* 18-24.

Shelly, G. B. and Rosenblatt, H. J. (2012) *Essentials of Systems Analysis and Design* (9th ed.). Boston, USA: Course Technolgoy, Cengage Learning.

Sirkemaa, S. (2005). The Role of Partnerships in Development of E-Services - Highlighting Public Sector Organizations January 2007. *International Journal of Public Information Systems, 3*(3), 201-212.