วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ
ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2565

Journal of Economics and Management Strategy
Vol. 9, No. 1, January-June 2022

แบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคการผลิตของประเทศไทย

(The Business Performance Model of Thai Small and Medium Enterprises in Manufacturing Sector)

รัชตา กาญจนโรจน์[1] วิชิต อู่อ้น[2] และกัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล[3]

Ratchata Kanchanarote[1] Vichit U-on[2] and Kanyarat Teerathanachaiyakun[3]

Received: December 26, 2020
Revised: July 2, 2021
Accepted: July 8, 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรในแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรในแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ และสร้างแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงเดือนตุลาคม 2563 โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.978 จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมภาคการผลิต จำนวน 400 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมตัวแปรในแบบจำลอง ทั้ง 5 ตัว ได้แก่ เทคโนโลยีดิจิทัล ความสามารถในการแข่งขัน คุณภาพการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก โดยผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ได้รับอิทธิพลรวมจากคุณภาพการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ ความสามารถในการแข่งขัน เทคโนโลยีดิจิทัล และการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ แบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจที่สร้าง ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก และ 20 องค์ประกอบย่อย ดังนี้ เทคโนโลยีดิจิทัล มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ความสามารถในการได้มา ความสามารถในการปฏิบัติการ ความสามารถในการดัดแปลง ความสามารถในการทำนวัตกรรม ความสามารถในการแข่งขัน มี 3 องค์ประกอบ

[1] นักศึกษาระดับปริญญาเอก คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
Doctor student, Faculty of Business Administration, Sripatum University
E-mail: carbill_handsomeman@hotmail.com

[2] รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
Associate Professor, Graduate College of management, Sripatum University, E-mail: dr.vichit.uon@gmail.com

[3] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
Assistant Professor, Faculty of Business Administration, Sripatum University, E-mail: kanyarat.ti@spu.ac.th

ย่อย ได้แก่ มุมมองด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่าง การตอบสนองที่รวดเร็ว คุณภาพการให้บริการ มี 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางการตลาด การเปลี่ยนแปลงทางการเงิน การเปลี่ยนแปลงทางบุคลากร การเปลี่ยนแปลงทางการปฏิบัติการ และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และเติบโต ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถนำไปใช้การปรับปรุงและพัฒนาด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ: การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ, ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ, เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิต

ABSTRACT

This research aimed to study the variables in the business performance models, the influence of variables in business performance models, and to create a business performance model of Thai small and medium enterprises in manufacturing sector. The data were collected a questionnaire with a reliability of 0.978 during the period of August to October 2020. A sample size of 400 entrepreneurs is Thai small and medium enterprises in the manufacturing sector. The data were analyzed using technical analysis and, a structural equation model. The results showed that overall, 5 variables including digital technology, competitive advantage, service quality, business transformation, and business performance, were influence at a high level. Business performance is most influenced by service quality, followed by competitive advantage, digital technology, and business transformation. The business performance model created includes 5 core elements and 20 sub-elements as follows: digital technology had 4 sub-elements: acquisitive capability, operative capability, adaptive capability, and innovative capability. Competitive advantage had 3 sub-elements: cost perspective, differentiation, and quick response. Service quality had 5 sub-elements: equitable service, timely service, ample service, continuous service, and progressive service. Business transformation had 4 sub-elements: marketing transformation, financial transformation, people transformation, and operation transformation. Business performance has 4 sub-elements: financial perspective,

customer perspective, internal process, and learning and growth. The entrepreneurs of Thai small and medium enterprises in the manufacturing sector can be used the results of this research to improve and develop various aspects related to increase efficiency and productivity for the organization.

Keywords: Business Transformation, Business Performance, Business Economics, Small and Medium Enterprises in the Manufacturing Sector

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่การเกิดวิกฤตการณ์ต้มยำกุ้ง ขึ้นในประเทศไทยนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นช่วงวิกฤตการณ์ทางการเงิน ส่งผลกระทบถึงหลายประเทศในทวีปเอเชีย เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2540 มีความกลัวว่าจะเกิดการล่มสลายทางเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดวิกฤตการณ์ทางการเงินในครั้งนี้ไปทั่วโลก ต่อเนื่องกันมาจนกระทั่งในปี 2550 สหรัฐอเมริกาได้เกิดภาวะเศรษฐกิจถดถอย เริ่มจากการเกิดวิกฤตการณ์ทางการเงินขึ้นในปลายปี 2550 เกิดวิกฤตหนี้สาธารณะไปทั่วยุโรป การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ช้าลงทั่วโลก ส่งผลกระทบสู่เศรษฐกิจไทยต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ความเปลี่ยนแปลงอย่างมหาศาลทางเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน และเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ซึ่งส่งผลให้เกิดธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Sized-Enterprises) หรือ ธุรกิจ SMEs ซึ่งเป็นธุรกิจอีกประเภทหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยตลอด 20 กว่าปีที่ผ่านมา สินค้าภาคอุตสาหกรรมมีสัดส่วนเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 70 เมื่อเทียบกับรายได้จากการส่งออกทั้งหมด ทำให้ทุกฝ่ายให้ความสำคัญต่อภาคอุตสาหกรรม โดยมีอุตสาหกรรมสนับสนุนเป็นฐานอันมั่นคงของภาคอุตสาหกรรมทั้งหมด และหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมสนับสนุนก็คือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SMEs (สมาคมผู้ประกอบการ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย, 2564) เพราะธุรกิจ SMEs เป็นหนึ่งในห่วงโซ่การผลิตและมีบทบาทสำคัญสนับสนุนการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ มีการเจริญเติบโตและขยายตัวอย่างรวดเร็ว ข้อมูลที่ยืนยันถึงบทบาทที่สำคัญดังกล่าว ได้แก่ การจ้างงานคิดเป็นสัดส่วนถึงกว่าร้อยละ 69.48 ของการจ้างงานรวมทั้งประเทศ บทบาทในการสร้างมูลค่าเพิ่มเฉลี่ยประมาณ ร้อยละ 35.30 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ และ มีมูลค่าการส่งออกโดยตรง คิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 26.08 ของมูลค่าการส่งออกรวม ธุรกิจ SMEs จึงมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม, 2563)

ท่ามกลางสังคมโลกในศตวรรษที่ 21 เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมหาศาลทั้งด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน และเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ธุรกิจ SMEs จึงต้องปรับตัว และรับมือกับการเปลี่ยนแปลง และปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (เกสรา ศักดิ์มณีวงศา, 2562) จากกระบวนการทำงานแบบดั้งเดิมสู่กระบวนการทำงานที่เน้นสร้างความสัมพันธ์ และการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ยกระดับธุรกิจให้มีความสามารถในการตอบสนองลูกค้าได้อย่างแท้จริง และเติบโตอย่างยั่งยืน (จีระพงษ์ โพพันธุ์, 2562) เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ระบบเศรษฐกิจและสังคมไทยทั้งในแง่การสร้าง

งาน สร้างรายได้ เพราะธุรกิจ SMEs เป็นได้ทั้งผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้าและผู้ให้บริการ เกิดรายได้กับชุมชน และประเทศ เกิดการแข่งขันในการผลิตสินค้าหรือบริการให้มีประสิทธิภาพ มีความสำคัญและมีลักษณะที่โดดเด่น ทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ได้กลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจประเทศไทย และมีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การศึกษาแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย มีอยู่ไม่มากนัก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา แบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรในแบบจำลองว่า เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Advantage) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Transformation) มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Performance) อยู่ในระดับใด ซึ่งจะทำให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรต่างๆ ในแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย เพื่อให้ ผู้บริหารธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาคการผลิตของประเทศไทยหรือผู้ที่สนใจได้เข้าใจถึงเหตุ และผลของผลการดำเนินงานทางธุรกิจ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาปัจจัยดังกล่าวให้มีความเหมาะสม ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการกำกับ ดูแล และกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาตัวแปรในแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรในแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย
3. เพื่อสร้างแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย ครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นการศึกษาแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย ซึ่งสามารถอธิบายเนื้อหาของปัจจัยที่ทำการศึกษาได้ดังนี้

1.1 เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ตามแนวคิดของ Thailand Development Research Institute (1989) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความสามารถในการได้มา (Acquisitive Capability) (2) ความสามารถในการปฏิบัติการ (Operative Capability) (3) ความสามารถในการดัดแปลง (Adaptive Capability) และ (4) ความสามารถในการทำนวัตกรรม (Innovative Capability)

1.2 ความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ตามแนวคิดของ Porter (1990) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ (1) มุมมองด้านต้นทุน (Cost Perspective) (2) การสร้างความแตกต่าง (Differentiation) และ (3) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Quick Response)

1.3 คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ตามแนวคิดของ Millet (1954) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) (2) การให้บริการอย่างตรงเวลา (Timely Service) (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

1.4 การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Business Transformation) ตามแนวคิดของ Müller (2014) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ (1) การเปลี่ยนแปลงทางการตลาด (Marketing Transformation) (2) การเปลี่ยนแปลงทางการเงิน (Financial Transformation) (3) การเปลี่ยนแปลงทางบุคลากร (People Transformation) และ (4) การเปลี่ยนแปลงทางการปฏิบัติการ (Operation Transformation)

1.5 ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (Business Performance) ตามแนวคิดของ Kaplan and Norton (1996) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ (1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) (2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) (3) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) และ (4) ด้านการเรียนรู้และเติบโต (Learning and Growth)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย จำนวน 530,698 ราย (สำนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2563)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

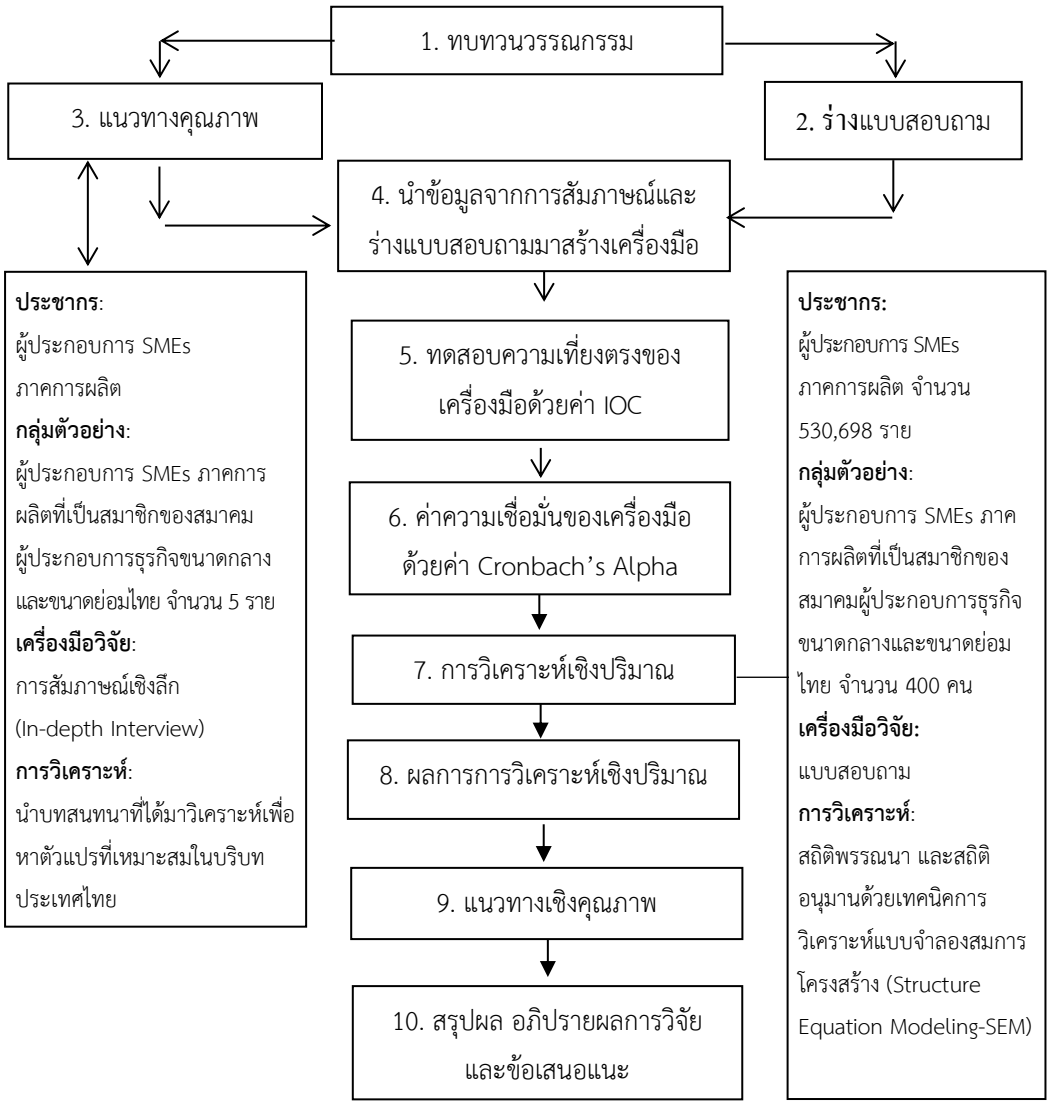
สำหรับการพิจารณาความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม LISREL โดยการใช้เครื่องมือทางสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสมในงานที่มีการวิเคราะห์องค์ประกอบ การวิเคราะห์เส้นทางและโมเดลสมการโครงสร้าง การกำหนดขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างควรมีหน่วยตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 20 เท่าต่อ 1 พารามิเตอร์ที่เป็นตัวแปรสังเกตได้ (สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณา และ รัชนีกูล ภิญโญภานุวัฒน์, 2554) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลองจำนวน 20 ตัว ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ในแบบจำลอง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและเพียงพอจึงควรมี 400 ตัวอย่าง ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย เฉพาะที่เป็นคนไทยและมีสัญชาติไทยเท่านั้น โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling)

3. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทยโดยมีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงเดือนตุลาคม 2563

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ปรากฏดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 วิธีการดำเนินการวิจัย

ที่มา: จากการศึกษา

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ

สมมติฐานที่ 2 เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ

สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

สมมติฐานที่ 7 การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาตัวแปรในแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคการผลิตของประเทศไทย ปรากฏดังตารางที่1

ตารางที่ 1 ผลการศึกษาตัวแปรในแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคการผลิตของประเทศไทย

ลำดับ	ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	เทคโนโลยีดิจิทัล	4.41	0.53	มาก
2	ความสามารถในการแข่งขัน	4.12	0.49	มาก
3	คุณภาพการให้บริการ	4.18	0.44	มาก
4	การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ	4.05	0.47	มาก
5	ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ	3.97	0.44	มาก

หมายเหตุ: การแปลผลพิจารณาตามเกณฑ์ที่อ้างอิงจาก เติมศักดิ์ สุขวิบูลย์ (2552) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีอิทธิพลมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีอิทธิพลมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีอิทธิพลปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีอิทธิพลน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีอิทธิพลน้อยที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความสามารถในการแข่งขัน ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และด้านผลการดำเนินงานทางธุรกิจ มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรในแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าอิทธิพลรวม (TE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลทางตรง (DE) ของตัวแปรในแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย

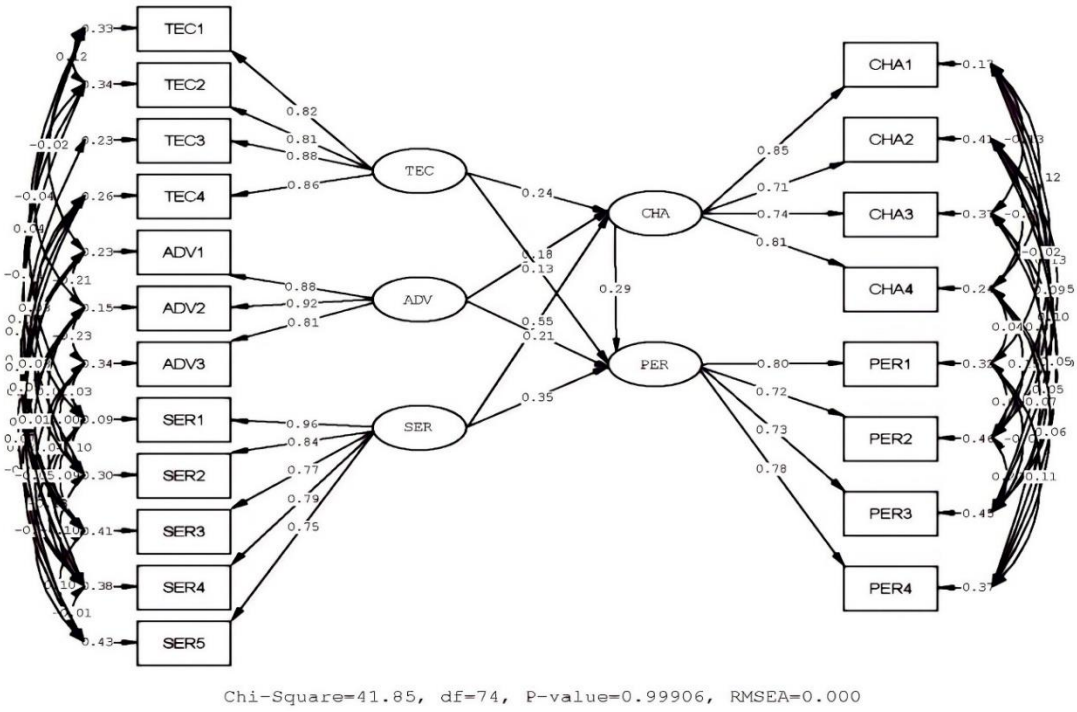
เหตุ	CHA			PER		
ผล	TE	IE	DE	TE	IE	DE
TEC	0.22	-	0.22	0.24	0.13	0.11
	(0.06)	-	(0.06)	(0.06)	(0.03)	(0.07)
ADV	0.14	-	0.14	0.36	0.12	0.24
	(0.06)	-	(0.06)	(0.06)	(0.02)	(0.06)
SER	0.62	-	0.62	0.57	0.19	0.38
	(0.06)	-	(0.06)	(0.06)	(0.09)	(0.11)
CHA	-	-	-	0.15	-	0.15
	-	-	-	(0.14)	-	(0.14)
χ^2 = 47.15, df = 70, P = 0.98362, CFI = 1.00, GFI= 0.99, AGFI = 0.96 SRMR = 0.012						

จากตารางที่ 2 อธิบายโดยสรุปได้ว่า ผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (PER) ได้รับอิทธิพลรวมจากคุณภาพการให้บริการ (SER) สูงสุด โดยมีขนาดอิทธิพล 0.57 เป็นอิทธิพลทางตรง 0.38 และเป็นอิทธิพลทางอ้อม 0.19 รองลงมา คือ ความสามารถในการแข่งขัน (ADV) โดยมีขนาดอิทธิพลรวม 0.36 เป็นอิทธิพลทางตรง 0.24 และเป็นอิทธิพลทางอ้อม 0.12 เทคโนโลยีดิจิทัล (TEC) โดยมีขนาดอิทธิพลรวม 0.24 เป็นอิทธิพลทางตรง 0.11 และเป็นอิทธิพลทางอ้อม 0.13 และการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (CHA) โดยมีขนาดอิทธิพลรวม 0.15 ซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (CHA) ยังได้รับอิทธิพลจากคุณภาพการให้บริการ (SER) เทคโนโลยีดิจิทัล (TEC) และความสามารถในการแข่งขัน (ADV) โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.62, 0.22 และ 0.14 ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ผลการสร้างแบบจำลองผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตของประเทศไทย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีดิจิทัล (DIG) ความสามารถในการแข่งขัน (ADV) คุณภาพการให้บริหาร (SER) การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (CHA) และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ (PER) บนพื้นฐานบริบทของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิต ของประเทศไทย ด้วยวิธีการ Maximum Likelihood ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SMET Model) ปรากฏดังภาพประกอบที่ 2 และตารางที่ 3



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองในรูปแบบค่าที (t-value) หรือค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยปรับมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficient)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของ SMET Model โดยรวม

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
χ^2/df (41.85/74)	< 2.00	0.56	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	1.00	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.95	0.99	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.97	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.000	ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.05	0.011	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 3 พบว่าเมื่อพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดล พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้ง 6 ดัชนีที่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ คือค่าดัชนี χ^2/df = 0.56, CFI = 1.00, GFI = 0.99, AGFI = 0.97, RMSEA = 0.000 และ SRMR = 0.011 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าโมเดลแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสม กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผลตามสมมติฐานของการวิจัย ได้ดังต่อไปนี้

1. เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ

ผลจากการวิจัย พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย (1) ความสามารถในการได้มา (2) ความสามารถในการปฏิบัติการ (3) ความสามารถในการดัดแปลง (4) ความสามารถในการทำนวัตกรรมมีอิทธิพลรวมต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ซึ่งทั้งหมดเป็นอิทธิพลทางตรง มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับวรรณกรรมที่สนับสนุนว่า เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุน ผลการวิจัยครั้งนี้ เช่น งานวิจัยของ Erich (2014) งานวิจัยของ Majchrzak (2016) งานวิจัยของ Neerukonda (2018) และงานวิจัยของ Bruno (2019) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความสามารถในการได้มา ความสามารถในการปฏิบัติการ ความสามารถในการดัดแปลง และความสามารถในการทำนวัตกรรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร หากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิตมีการบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะเกิดประสิทธิผลในเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลง ทางธุรกิจขององค์กรในระดับสูงได้เช่นกัน

2. เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

ผลจากการวิจัย พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย (1) ความสามารถในการได้มา (2) ความสามารถในการปฏิบัติการ (3) ความสามารถในการดัดแปลง (4) ความสามารถในการทำนวัตกรรม มีอิทธิพลรวมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.30 โดยเป็นค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.13 และเป็นค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.17 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับวรรณกรรมที่สนับสนุนว่า เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนผลการวิจัย ครั้งนี้ เช่น งานวิจัยของ Erich (2014) งานวิจัยของ Majchrzak (2016) งานวิจัยของ Neerukonda (2018) และงานวิจัยของ Bruno (2019) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความสามารถในการได้มา ความสามารถในการปฏิบัติการ ความสามารถในการดัดแปลง และความสามารถในการทำนวัตกรรม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร หากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิต มีการบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะเกิดประสิทธิผลในเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และผลการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กรในระดับสูงได้เช่นกัน

3. ความสามารถในการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ

ผลจากการวิจัย พบว่า ความสามารถในการแข่งขัน ประกอบด้วย (1) มุมมองด้านต้นทุน (2) การสร้างความแตกต่าง (3) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีอิทธิพลรวมต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ซึ่งทั้งหมดเป็นอิทธิพลทางตรง มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.18 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับวรรณกรรมจำนวนมากที่สนับสนุนว่า

ความสามารถในการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนผลการวิจัย ครั้งนี้ เช่น งานวิจัยของ Hosseini (2018) งานวิจัยของ Chen (2019) งานวิจัยของ Wirda (2019) และงานวิจัยของ Alexander (2019) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า มุมมองด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่าง และการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร หากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิต มีการบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะเกิดประสิทธิผลในเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ในระดับสูงได้เช่นกัน

4. ความสามารถในการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

ผลจากการวิจัย พบว่า ความสามารถในการแข่งขัน ประกอบด้วย (1) มุมมองด้านต้นทุน (2) การสร้างความแตกต่าง (3) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีอิทธิพลรวมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.37 โดยเป็นค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.21 และเป็นค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.16 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ วรรณกรรมที่สนับสนุนว่า ความสามารถในการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนผลการวิจัยครั้งนี้ เช่น งานวิจัยของ Hosseini(2018) งานวิจัยของ Chen (2019) งานวิจัยของ Wirda (2019) และงานวิจัยของ Alexander (2019) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า มุมมองด้านต้นทุน การสร้างความแตกต่าง และการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร หากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิต มีการบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะเกิดประสิทธิผลในเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และผลการดำเนินงาน ทางธุรกิจในระดับสูงได้เช่นกัน

5. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ

ผลจากการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการอย่างตรงเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีอิทธิพลรวมต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ซึ่งทั้งหมดเป็นอิทธิพลทางตรง มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.55 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับวรรณกรรม ที่สนับสนุนว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนผลการวิจัยครั้งนี้ เช่น งานวิจัยของ Lakkoju (2016) งานวิจัยของ Panda (2017) งานวิจัยของ Farah (2018) และงานวิจัยของ Hadi (2019) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร หากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิต มีการบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะเกิดประสิทธิผลในเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ในระดับสูงได้เช่นกัน

6. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

ผลจากการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (2) การให้บริการอย่างตรงเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (5) การ

ให้บริการอย่างก้าวหน้า มีอิทธิพลรวมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.51 โดยเป็นค่าอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.35 และเป็นค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.16 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับวรรณกรรมที่สนับสนุนว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุนผลการวิจัยครั้งนี้ เช่น งานวิจัยของ Lakkoju (2016) งานวิจัยของ Panda (2017) งานวิจัยของ Farah (2018) และงานวิจัยของ Hadi (2019) ผลการวิจัย สรุปได้ว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร หากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิต มีการบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะเกิดประสิทธิผลในเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และผลการดำเนินงานทางธุรกิจในระดับสูงได้เช่นกัน

7. การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ

ผลจากการวิจัย พบว่า การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ประกอบด้วย (1) การเปลี่ยนแปลงทางการตลาด (2) การเปลี่ยนแปลงทางการเงิน (3) การเปลี่ยนแปลงทางบุคลากร (4) การเปลี่ยนแปลงทางการปฏิบัติการ มีอิทธิพลรวมต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งทั้งหมดเป็นอิทธิพลทางตรง มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.29 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลดังกล่าวเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับวรรณกรรมที่สนับสนุนว่า การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจ โดยมีงานวิจัยที่สนับสนุน ผลการวิจัยครั้งนี้ เช่น งานวิจัยของ Alicia (2017) งานวิจัยของ Singh (2017) งานวิจัยของ Gupta (2018) และงานวิจัยของ Biadacz (2018) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงทางการตลาด การเปลี่ยนแปลงทางการเงิน การเปลี่ยนแปลงทางบุคลากร การเปลี่ยนแปลงทางการปฏิบัติการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร หากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิต มีการบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมจะเกิดประสิทธิผลในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานทางธุรกิจในระดับสูงได้เช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลจากการวิจัย พบว่า เทคโนโลยีดิจิทัล ความสามารถในการแข่งขัน คุณภาพการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีเรื่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาให้ดียิ่งๆขึ้นไป ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการผลิต ควรมีนโยบายในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1 ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ควรมีนโยบายในเรื่องของการเสาะหาประเมิน เปรียบเทียบ การนำเครื่องจักรที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ มีนโยบายเรื่องของการพัฒนาซอฟท์แวร์ เพื่อสนับสนุนและช่วยพัฒนาความสามารถในการทำงาน มีนโยบายในเรื่องของการวิจัยและพัฒนา การบริหารจัดการเทคโนโลยีให้มี

ประสิทธิภาพที่แตกต่างไปจากเดิม และมีนโยบายในเรื่องของการวางแผน การผลิต และการควบคุมคุณภาพ และการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรภายในองค์กร

1.2 ด้านความสามารถในการแข่งขัน ควรมีนโยบายในเรื่องของการออกแบบ ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ ที่รวดเร็วด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่าผู้ประกอบการรายอื่น มีนโยบายในเรื่องของกลยุทธ์การสร้างคุณค่าผลิตภัณฑ์/สินค้า/บริการ ที่สร้างความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้บริโภค แตกต่างจากคู่แข่ง และมีนโยบายในเรื่องของกลยุทธ์ในการคิดค้น/พัฒนา ผลิตภัณฑ์/สินค้า/บริการใหม่ๆ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า/ผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว

1.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรมีนโยบายในเรื่องของการเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน มีนโยบายในเรื่องของความรับผิดชอบการบริการของเจ้าหน้าที่ ตามกำหนดเวลา มีนโยบายในเรื่องของพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการแก้ปัญหา และการให้บริการที่ความสะดวกและรวดเร็ว มีนโยบายในเรื่องของการให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา และเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และมีนโยบายในเรื่องของการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และคุณภาพการให้บริการ

1.4 ด้านการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ควรมีนโยบายในเรื่องของความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการรูปแบบใหม่ๆ ตอบสนองความต้องการของตลาด ที่สอดคล้องกับความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า มีนโยบายในเรื่องของความมั่นคงของสภาพคล่องทางการเงิน ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว มีนโยบายในเรื่องของแบบแผนพฤติกรรมที่เป็นบรรทัดฐานการทำงานของบุคลากรในองค์กร ให้ดำเนินไปในแนวทิศทางเดียว และมีนโยบายในเรื่องของการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติการ ให้มีความสะดวกและรวดเร็ว ที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

1.5 ด้านผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ควรมีนโยบายในเรื่องของการบริหารจัดการยอดขายเพื่อให้รายได้ และผลประกอบการเพิ่มมากขึ้น มีนโยบายในเรื่องของการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้กลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำมากขึ้น มีนโยบายในเรื่องของประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารระหว่างแผนกงานภายในองค์กร และความสามารถในการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมีนโยบายในเรื่องของกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ให้สามารถลดความผิดพลาดและความสูญเสียของบุคลากรในองค์กร

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

นอกจากตัวแปรที่ผู้วิจัยศึกษาแล้ว ในความเป็นจริง ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน ทางธุรกิจได้ เช่น สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Environment of Business) ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ สภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) เป็นปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อองค์กรธุรกิจ หรือกิจการซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ กฎหมาย การเมือง คู่แข่ง เป็นต้น ส่วนสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) คือ สภาวะแวดล้อมที่ธุรกิจสามารถควบคุมได้ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่ธุรกิจสามารถกำหนดและ ควบคุมได้เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ เช่น ด้านโครงสร้าง (Structure) ด้านกลยุทธ์ (Strategy)

ด้านคนหรือพนักงาน (Staff) ด้านรูปแบบการบริหาร (Style) ด้านระบบหรือวิธีการ (Systems) ด้านคุณค่าร่วม (Shared Values) ด้านทักษะ (Skills) เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทุกกลุ่ม/ประเภท เพื่อตรวจสอบแบบจำลองปัจจัยเหตุและผลที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ต่อไป

3.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคการผลิตในประเทศไทย เช่น ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย สภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และกฎระเบียบของทางราชการ (Official Rules and Regulations) ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

3.3 อาจนำแบบจำลองปัจจัยเหตุและผลที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ไปทดลองใช้กับองค์กรธุรกิจอื่นๆ เช่น ธุรกิจค้าปลีก หรือธุรกิจค้าส่ง ธุรกิจที่พัก/โรงแรม เพื่อทดสอบว่าจะได้ผลเช่นเดียวกับธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

เกสรา ศักดิ์มณีวงศา. (2562). *การปรับตัวธุรกิจเพื่อสนองความต้องการผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป* (ออนไลน์). สืบค้นวันที่ 10 มีนาคม 2562 จาก https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/645723

จีระพงษ์ โพพันธุ์. (2562). *การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี* (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2562 จาก https://www.krui3.com/content/change-of-technology/

เติมศักดิ์ สุขวิบูลย์. (2552). *ข้อคำนึงในการสร้างเครื่องมือประเภทมาตรประมาณค่า (Rating Scale) เพื่องานวิจัย.* (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2556 จาก http://www.ms.src.ku.ac.th.

สมาคมผู้ประกอบการธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมไทย. (2564). *SMEs หัวใจที่แท้จริงของเศรษฐกิจไทย.* (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2564 จาก https://www.tasme.or.th/article/822/

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2563). *เกณฑ์การจำแนกลักษณะ SMEs ของประเทศในอาเซียน.* (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2563 จาก http://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/kormor/smes1_111056

_____. (2563). *เกี่ยวกับ สสว.* (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2563 จาก http://www.sme.go.th/Pages/home.aspx>

สุภมาส อังศุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณา และรัชนีกูล ภิญโญภานุวัฒน์. (2554). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL.* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.

Alexander I. W. (2019). The Mediating Effect of Competitive Advantage on the Relationship between Corporate Strategies and Performance of Manufacturing Firms in Nairobi City County, Kenya. *IOSR Journal of Business and Management*. 21(4), 7-15.

Alicia A. Y. (2017). Who adopts balanced scroecards? An Empirical study. *International Journal of Business, Accounting, and Finance,* 11(2), Fall 2017.

Biadacz, R. (2018). Analysis of development of balanced scorecard publications on the basis of articles published in polish magazines. *Academy of Management Journal*, 54(6), 1207–1228.

Bruno M. (2019). Digital technology will revolutionise African education. January 2019. *African Business 53. LR Review*, 69(3), 2016, 523–550.

Chen, J. (2019). *Profiting from Green Innovation: The Moderating Effect of Competitive Strategy,Sustainability* 2019, 11, 15. doi:10.3390/su11010015.

Erich P. (2014). Identifying international research cooperation capabilities in information and communication technologies. *Science and Public Policy* 41, (2014), 658–672.

Farah K. (2018). Developing a Service Quality Model for Private Higher Education Institutions in Lebanon. *Journal of Management and Marketing Review*, 3(1), 24–33.

Gupta, G. (2018). The Balanced Scorecard beyond Adoption. *JOURNAL OF INTERNATIONAL ACCOUNTING RESEARCH*, 17(3).

Hadi, N. U. (2019). *Sustainable Service Quality and Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction and Switching Costs in the Pakistan Cellphone Industry.* Sustainability 2019, 11, 2408.

Hosseini. A. S. (2018). Competitive Advantage and Its Impact on New Product Development Strategy (Case Study: Toos Nirro Technical Firm). *J. Open Innov. Technol. Mark. Complex.* 2018, 4, 17.

Kaplan, R.S., and Norton, D.P. (1996). *The Balanced Scorecard.* Boston, MA: Harvard Business School Press.

Lakkoju. S. (2016). Importance-Performance Analysis of Service Quality in Higher Education: A Case Study. *The Indian Journal of Industrial Relations*, 52,(1), July 2016.

Majchrzak A.. (2016). Designing for digital transformation: Lessons for information systems research from the study of ICT and societal challenges. *MIS Quarterly***,** 40(2), 267-277.

Millet. P. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance.* New York: McGraw-Hill Book.

Mülle. SD. (2014). *Political Maneuvering During Business Process Transformation: A Pluralist Approach,* 18(3), 173-205. March 2017 Political.

Neerukonda. M. (2018). Are Technologies (Gender)-Neutral: Politics and Policies of Digital Technologies. *ASCI Journal of Management* 47(1), 32–44.

Panda, R. K. (2017). Customers'Precedence for Service Quality Dimensions in Indian Private Healthcare Setting*: ARidit Approach. HOSPITALTOPICS*, 95(4), 90-99.

Porter, M. E. (1990). *Competitive advantage of nations: creating and sustaining superior performance.* Simon and Schuster.

Singh R. K.. (2017). The Balanced Scorecard: Churning the Existing Literature. *The Journal for Decision Makers*, 30 (1), 51-66.

Thailand Development Research Institute. (1989). *The Development of Thailand's Technological Capability in Industry.* Final Report Volume 1. Overview and Recommendations, Bangkok Thailand.

Wirda, F. (2019). Competitive Advantage: Mediation Effect Between Entrepreneurial Competency and Business Performance Creative Industries in West Sumatera-Indonesia. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 25(1).