

ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและ

ขนาดย่อม (SMEs) ของกิจการให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

ลักขณา ธีรศักดิ์วรกุล และ ธีทัต ตริศิริโชติ

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาองค์กรและการจัดการสมรรถนะของมนุษย์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

THE STUDY OF FACTORS INFLUENCING ORGANIZATIONAL INNOVATIVENESS OF SMEs OF SERVICE SECTOR IN BANGKOK

Lakkana Teerasakworakun and Teetut Tresirichod

Major Organization development And Human Capability Management; Ph.D.

Graduate School of Commerce Burapha University

E-mail address: Lakkana_tee@hotmail.com

วันที่รับบทความ (Received) 28 พฤษภาคม 2562

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 5 มีนาคม 2564

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 30 พฤษภาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพนวัตกรรมภายในองค์กรฯ ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) อาศัยแบบสัมภาษณ์ (Interview Form) เก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงที่เป็นตัวแทนขององค์กรฯ จำนวน 20 แห่ง

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์กรฯ ที่ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) อาศัยแบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลจากผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรจำนวน 400 แห่ง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และเทคนิคการวิเคราะห์หาค่าประจักษ์เชิงยืนยันและโมเดลสมการโครงสร้างบนรูปแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Squares Path Modeling: PLS Path Modeling)

ผลการศึกษา มีดังนี้ 1) องค์กรส่วนใหญ่ยังไม่มีนวัตกรรม เป็นแต่เพียงกระบวนการทำงานเฉพาะด้านให้มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของตลาด นำระบบหรือเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน องค์กรทราบถึงประโยชน์และความสำคัญของการมีนวัตกรรมภายในองค์กร แต่มีข้อจำกัดและอุปสรรคต่าง ๆ ได้แก่ อุปสรรคทางการเงิน ขาดการสนับสนุนจากภาครัฐ เป็นต้น และ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์กรที่พัฒนาขึ้นในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุมีดังนี้ ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางอ้อมต่อนวัตกรรมภายในองค์กร โดยผ่านการจัดการองค์กร ($IE=0.060^*$) ปัจจัย

ด้านการจัดการองค์การมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อนวัตกรรมภายในองค์การ ($DE=0.359^*$) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมต่อนวัตกรรมภายในองค์การโดยผ่านการจัดการองค์การ ($TE=0.141^*$; $DE=0.097^*+IE=0.044^*$) ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์การ มีความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมต่อนวัตกรรมภายในองค์การโดยผ่านภาวะผู้นำและการจัดการองค์การ ($TE=0.396^*$; $DE=0.229^*+IE=0.167^*$) และปัจจัยด้านการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมต่อนวัตกรรมภายในองค์การโดยผ่านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการองค์การ ($TE=0.281^*$; $DE=0.101^*+IE=0.180^*$) ($P<0.05$) และรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของกิจการให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครที่พัฒนาขึ้นต่างมีความตรงเชิงเสมือนและมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ดีและยอมรับได้ คิดเป็นร้อยละ 49.6

คำสำคัญ: นวัตกรรมภายในองค์การ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกิจการให้บริการ

Abstract

This research uses a mixed methodology with the objectives:

1. to study the innovative conditions within organizations using Qualitative Research method and relying on the Interview Forms to gathering data from high level executives representing 20 organizations
2. to study factors which influence organizational innovativeness using Quantitative Research and relying on Questionnaires to gather data from administrators, personnel, and people performing duties in 400 organizations. Quantitative Data Analysis is performed using software package program. Statistics used are frequency table, percentage, minimum value, maximum value, arithmetic mean, standard deviation, skewness value, kurtosis value, and confirmatory factor analysis techniques and structural equation model on the Partial Least Squares Path Modeling (PLS Path Modeling).

Results of the study are as follows: (1) most organizations do not have innovation; just only a working process in a specific area for the quality to respond to the market needs and bringing the system or technology to help increase the operational efficiency. Organizations are aware of the benefits and importance of innovation, but, there are limitations and obstacles such as financial barriers, lack of government supports, etc. and (2) Factors influencing innovation within the organizations being developed in the form of causal relation are as follows: The human resource management factors have indirect relation with the innovation within the organizations through the organizational management ($IE = 0.060^*$). The

organizational management factors have direct relation with the innovation within the organizations ($DE = 0.359 *$). The leadership status factors have direct and indirect relation with the innovation within the organizations through the organizational management ($TE = 0.141 *$; $DE = 0.097 * + IE = 0.044 *$). The organizational vision and strategic factors have direct and indirect relation with the innovation within the organizations through the organizational leadership and management ($TE = 0.396 *$; $DE = 0.229 * + IE = 0.167 *$) and knowledge management factors have direct and indirect relation with the innovation within the organizations through human resource management, organizational management ($TE = 0.281 *$; $DE = 0.101 * + IE = 0.180 *$) ($P < 0.05$) and the causal relation model of factors that influence the organizational innovation of Small and Medium Enterprises (SMEs) in the service business in Bangkok Metropolitan areas which have been developed have the virtually convergent validity, good predictability and acceptability calculated to be forty-nine point six percent (49.6%).

Keywords: Organizational Innovation, Small and Medium Enterprises (SMEs) of Service Business

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นวัตกรรมมีความสำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในทุกอุตสาหกรรม จึงจำเป็นต้องสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพราะอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ทุกอุตสาหกรรมต้องมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมภายในองค์กรขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและสามารถแข่งขันได้ การสร้างความสำเร็จขององค์กรจึงต้องสร้างความสามารถในการแข่งขันให้เกิดนวัตกรรมภายในองค์กร การสร้างความรู้และการเรียนรู้ของพนักงานในองค์กรเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรม (Winter, 2003) รวมถึงการมีกระบวนการภายในองค์กรเพื่อสร้างกลุ่มของทรัพยากรที่มีคุณค่าให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน เป็นต้น การขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 ตามโมเดลการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่การสร้างคุณค่า (Value - Based Economy) หรือเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม คือการเปลี่ยนผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมและเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น (ศชาวุฒิ และคณะ, 2560) และการเปลี่ยนแปลงนี้จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนจากธุรกิจแบบดั้งเดิมไปสู่กิจการที่มีมูลค่าสูง เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและทักษะสูง ซึ่งผู้ประกอบการทุกรายมีความเห็นตรงกันว่านวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อแข่งขันกับผู้เล่นรายใหม่ คู่แข่งเดิมในตลาด สามารถ

ต่อรองกับคู่ค้าและเพิ่มมูลค่าให้ลูกค้าได้ แต่ยังคงขาดความรู้ความเข้าใจในการพัฒนานวัตกรรมในองค์กรของตนเอง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจแบบยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

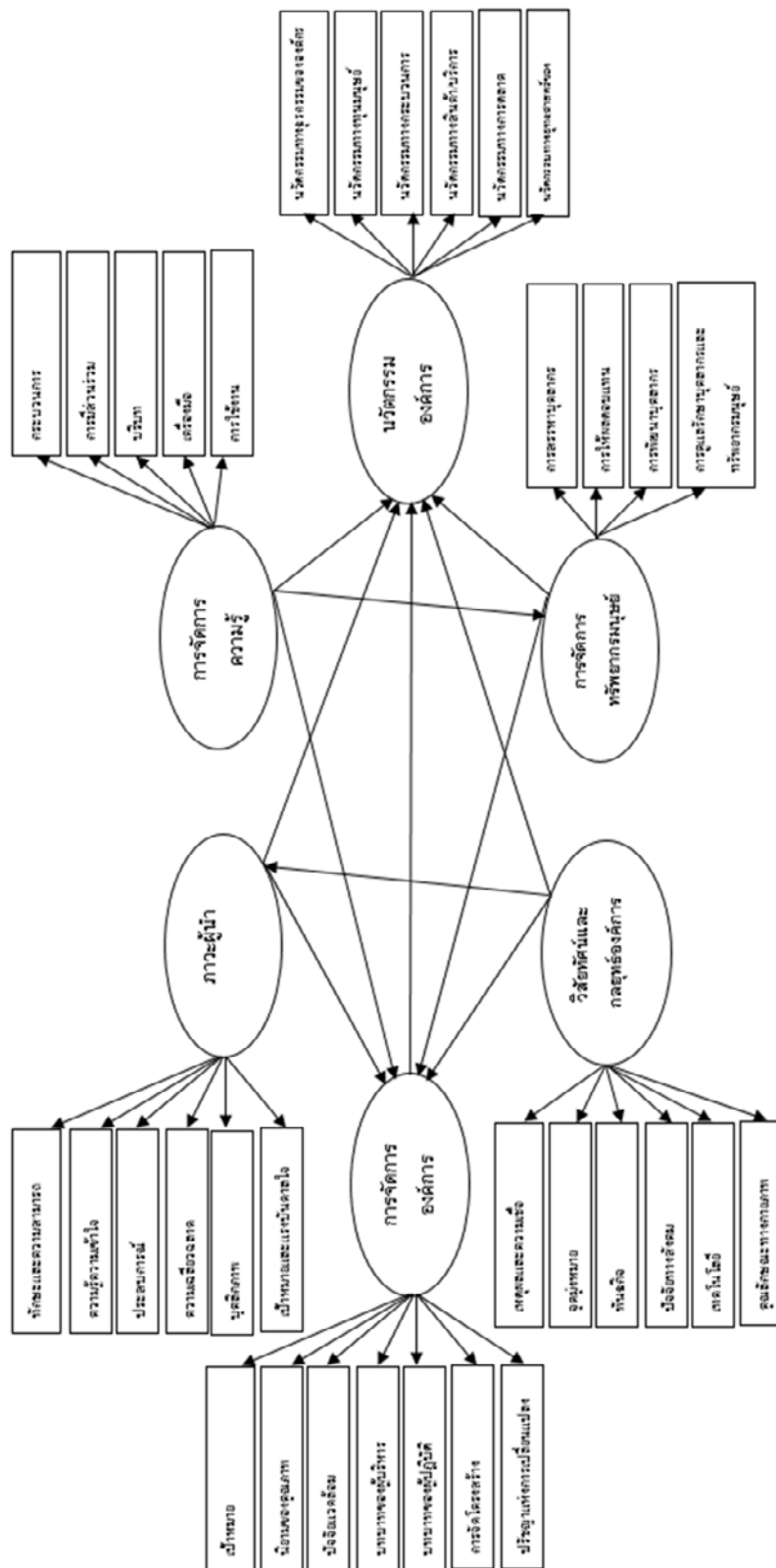
1. เพื่อศึกษาสภาพนวัตกรรมภายในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ ในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาสภาพนวัตกรรมภายในองค์กร และรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ ด้วยการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)
2. ขอบเขตของประชากร กลุ่มตัวอย่าง และพื้นที่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของกิจการให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาการศึกษาวิจัยในครั้งนี้อยู่ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2561 ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2562

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน (Mixed methodology) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพนวัตกรรมภายในองค์กรฯ ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) อาศัยแบบสัมภาษณ์ (Interview Form) เก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงที่เป็นตัวแทนขององค์กรฯ จำนวน 20 แห่ง และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์กรฯ ที่ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) อาศัยแบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลจากผู้บริหาร บุคลากรและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรจำนวน 400 แห่ง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและโมเดลสมการโครงสร้างบนรูปแบบเส้นทางกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วน (Partial Least Squares Path Modeling: PLS Path Modeling)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์ (Interview) ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ 2) ข้อมูลทั่วไปขององค์กร และ 3) สภาพนวัตกรรมภายในองค์กรในปัจจุบัน
2. แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย 1) การสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป 2) การสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์กร 3) การสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยนวัตกรรมภายในองค์กร

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยแบบผสมผสาน ที่ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณในงานวิจัยครั้งนี้ 1) ผู้วิจัยได้ใช้ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และ 2) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมีรายละเอียดต่อไปนี้

ผลการศึกษาสภาพนวัตกรรมภายในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการในปัจจุบัน โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกและใช้คำถามกึ่งโครงสร้าง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารองค์กรในกิจการให้บริการจำนวน 20 แห่งพบว่า (1) ส่วนใหญ่ยังไม่มีนวัตกรรม เป็นแต่เพียงกระบวนการทำงานหรือบริการในอาชีพ เฉพาะด้านให้มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของตลาดและลูกค้า เป็นการนำระบบหรือเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานคือซื้อระบบสำเร็จรูปมาใช้เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ หรือมีเพื่อให้ผ่านมาตรฐานเงื่อนไขประกอบธุรกิจ จึงยังไม่สามารถเรียกว่ามีนวัตกรรม (2) พบว่า ทุกองค์กรต่างทราบถึงประโยชน์และความสำคัญของการมีนวัตกรรมภายในองค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบเทียบกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมหรือกลุ่มเดียวกัน แต่ติดเรื่องข้อจำกัดและอุปสรรคต่าง ๆ ของ (SMEs) ได้แก่ ต้องใช้เงินลงทุนสูง ไม่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันการเงิน ไม่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ สภาพเศรษฐกิจไม่แน่นอน ไม่เข้าใจความต้องการตลาดที่ชัดเจนขาดข้อมูลด้านการตลาด ขาดข้อมูลด้านเทคโนโลยี ผู้บริหารไม่รับฟังความคิดเห็น ผู้บริหารกลัวการลงทุนขาดบุคลากรที่มีทักษะ ไม่สามารถรักษาบุคลากรไว้ได้ บุคลากรไม่กล้าแสดงออก ไม่มีการอบรมพัฒนาบุคลากร บริษัทไม่มีเวลามากเพียงพอสำหรับการพัฒนา บริษัทเล็กไม่มีความรู้ในการจดสิทธิบัตรสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานไม่เอื้อต่อความคิดสร้างสรรค์ ล้วนแต่เป็นอุปสรรคต่อการสร้างและพัฒนา นวัตกรรม (3) พบว่า นวัตกรรมไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนเสมอไป อาจจะมีอยู่แล้วแต่นำมาปรับปรุง แต่นวัตกรรมต้องให้ความสำคัญกับความรู้สึกที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเห็นคุณค่าได้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงไปในแนวทางที่ดีขึ้น

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ ที่ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) อาศัยแบบสอบถาม (Questionnaire) เก็บข้อมูลจากผู้บริหาร บุคลากรและผู้ปฏิบัติงานในองค์การจำนวน 400 แห่งมีรายละเอียดดังนี้

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ ประกอบด้วย ปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์กร การจัดการความรู้ และการจัดการองค์การ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการมีภาวะผู้นำระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) วิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์การระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) การจัดการองค์การระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) การจัดการความรู้ระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) และโดยภาพรวมของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมภายในองค์การจัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$)

จากการศึกษาปัจจัยนวัตกรรมภายในองค์การของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการมีนวัตกรรมภายในองค์การของธุรกิจโดยภาพรวม ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยรายปัจจัย พบว่านวัตกรรมด้านสินค้า/บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) นวัตกรรมด้านการตลาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) นวัตกรรมด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) นวัตกรรมด้านยุทธศาสตร์ขององค์การ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) นวัตกรรมด้านธุรกรรมขององค์การ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) และ นวัตกรรมด้านทุนมนุษย์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) ตามลำดับ

จากการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ เขตกรุงเทพมหานคร ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ โดยอาศัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจากกรอบแนวคิดการวิจัย มีผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเหมือนภายในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์การ

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ (λ)			R^2
		b	S.E.	Beta	
HR	ACQ	0.302	0.018	0.790*	0.624
	REW	0.306	0.016	0.801*	0.642
	DEV	0.313	0.021	0.818*	0.669
	MP	0.316	0.018	0.826*	0.682
$\rho_c = 0.883, \rho_v = 0.655$					

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ (λ)			R^2
		b	S.E.	Beta	
LEAD	SKILL	0.205	0.012	0.834*	0.696
	KNOW	0.205	0.012	0.834*	0.696
	EXP	0.203	0.011	0.829*	0.687
	INTEL	0.216	0.012	0.879*	0.773
	PERS	0.186	0.010	0.758*	0.575
	MOTIV	0.198	0.010	0.806*	0.650
$\rho_c=0.927, \rho_v=0.680$					
VSION	BELIF	0.202	0.010	0.846*	0.716
	PPOSE	0.207	0.010	0.867*	0.752
	MSION	0.210	0.010	0.878*	0.771
	SOCIAL	0.202	0.010	0.845*	0.714
	TECH	0.179	0.012	0.748*	0.560
	PHYS	0.195	0.010	0.817*	0.667
$\rho_c=0.932, \rho_v=0.697$					
KM	PROC	0.231	0.012	0.868*	0.753
	PART	0.232	0.011	0.871*	0.759
	CTEXT	0.235	0.012	0.881*	0.776
	INSTR	0.219	0.011	0.820*	0.672
	PLATF	0.237	0.011	0.889*	0.790
$\rho_c=0.937, \rho_v=0.750$					
TQM	GOAL	0.170	0.008	0.868*	0.753
	QUAL	0.172	0.008	0.878*	0.771
	ENVIR	0.165	0.009	0.841*	0.707
	MGT	0.166	0.008	0.845*	0.714
	EMP	0.169	0.010	0.862*	0.743
	STRUCT	0.173	0.008	0.880*	0.774
	PHILO	0.156	0.009	0.799*	0.638
$\rho_c=0.950, \rho_v=0.729$					

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ (λ)			R^2
		b	S.E.	Beta	
INNO	BUSI	0.199	0.009	0.832*	0.692
	STRAT	0.204	0.010	0.852*	0.726
	HUMAN	0.205	0.009	0.859*	0.738
	PROTEC	0.201	0.010	0.838*	0.702
	PROD	0.203	0.010	0.848*	0.719
	MKT	0.189	0.009	0.776*	0.602
$\rho_c=0.932, \rho_v=0.697$					

*P<0.05

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (HR) ประกอบด้วยตัวแปร ACQ, REW, DEV, MP ต่างมีความสอดคล้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงโดยให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) อยู่ระหว่าง 0.790* ถึง 0.826* ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ระหว่างร้อยละ 62.4 ถึง 68.2

ภาวะผู้นำ (LEAD) ประกอบด้วยตัวแปร SKILL, KNOW, EXP, INTEL, PERS, MOTIV ต่างมีความสอดคล้องกับภาวะผู้นำซึ่งเป็นตัวแปรแฝงโดยให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) อยู่ระหว่าง 0.758* ถึง 0.879* ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของภาวะผู้นำได้ระหว่างร้อยละ 57.5 ถึง 77.3

วิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์กร (VSION) ประกอบด้วยตัวแปร BELIF, PPOSE, MSION, SOCIAL, TECH, PHYS ต่างมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์กรซึ่งเป็นตัวแปรแฝงโดยให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) อยู่ระหว่าง 0.748* ถึง 0.878* ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของวิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์กรได้ระหว่างร้อยละ 56.0 ถึง 77.1

การจัดการความรู้ (KM) ประกอบด้วยตัวแปร PROC, PART, CTEXT, INSTR, PLATF ต่างมีความสอดคล้องกับการจัดการความรู้ซึ่งเป็นตัวแปรแฝงโดยให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) อยู่ระหว่าง 0.820* ถึง 0.889* ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของการจัดการความรู้ได้ระหว่างร้อยละ 67.2 ถึง 79.0

การจัดการองค์การของธุรกิจ (TQM) ประกอบด้วยตัวแปร GOAL, QUAL, ENVIR, MGT, EMP, STRUCT, PHILO ต่างมีความสอดคล้องกับการจัดการองค์การของธุรกิจซึ่งเป็นตัวแปรแฝงโดยให้ค่าน้ำหนัก

องค์ประกอบ (Factor Loading) อยู่ระหว่าง 0.799* ถึง 0.880* ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของการจัดการองค์การของธุรกิจได้ระหว่างร้อยละ 63.8 ถึง 77.4

นวัตกรรมภายในองค์การ (INNO) ประกอบด้วยตัวแปร BUSI, STRAT, HUMAN, PROTEC, PROD, MKT ต่างมีความสอดคล้องกับนวัตกรรมภายในองค์การซึ่งเป็นตัวแปรแฝง โดยให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) อยู่ระหว่าง 0.776* ถึง 0.859* ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของนวัตกรรมภายในองค์การได้ระหว่างร้อยละ 60.2 ถึง 73.8

สรุปได้ว่า ในแต่ละองค์ประกอบของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของกิจการให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างมีความตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) เนื่องจากค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability: ρ_c) หรืออาจเรียกว่าความเชื่อมั่นเชิงประกอบ (Composite Reliability: ρ_c) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.883 ถึง 0.950 ซึ่งผ่านเกณฑ์คือมากกว่า 0.60 ตลอดจนค่าความผันแปรของค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของการผันแปรที่สกัดได้ (Variance Extracted: ρ_v) อยู่ระหว่าง 0.655 ถึง 0.750 ซึ่งผ่านเกณฑ์คือมากกว่า 0.50 เช่นกัน (Diamantopoulos & Siguaw, 2000)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุภายในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์การ

ตัวแปรผล	อิทธิพล	ตัวแปรเหตุ				
		HR	LEAD	VSION	KM	TQM
HR	DE				0.626*	
	IE				-	
	TE				0.626*	
	R ²				0.392	
LEAD	DE			0.479*		
	IE			-		
	TE			0.479*		
	R ²			0.230		
TQM	DE	0.167*	0.122*	0.278*	0.302*	
	IE	-	-	0.058*	0.105*	
	TE	0.167*	0.122*	0.336*	0.407*	
	R ²			0.521		
INNO	DE	0.054	0.097*	0.229*	0.101*	0.359*
	IE	0.060*	0.044*	0.167*	0.180*	-
	TE	0.114*	0.141*	0.396*	0.281*	0.359*
	R ²			0.496		

*P<0.05

จากตารางที่ 2 การพิจารณารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1) ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางอ้อมต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ โดยผ่านการจัดการองค์การ ($IE=0.060^*$) 2) ปัจจัยด้านการจัดการองค์การมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ ($DE=0.359^*$) 3) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ โดยผ่านการจัดการองค์การ ($P<0.05$) ($TE=0.141^*$; $DE=0.097^*+IE=0.044^*$) 4) ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์การ มีความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ โดยผ่านภาวะผู้นำและการจัดการองค์การ ($TE=0.396^*$; $DE=0.229^*+IE=0.167^*$) และปัจจัยด้านการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ โดยผ่านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการองค์การ ($TE=0.281^*$; $DE=0.101^*+IE=0.180^*$) ตลอดจนผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์การ ยังสามารถเขียนในรูปสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ได้ดังนี้

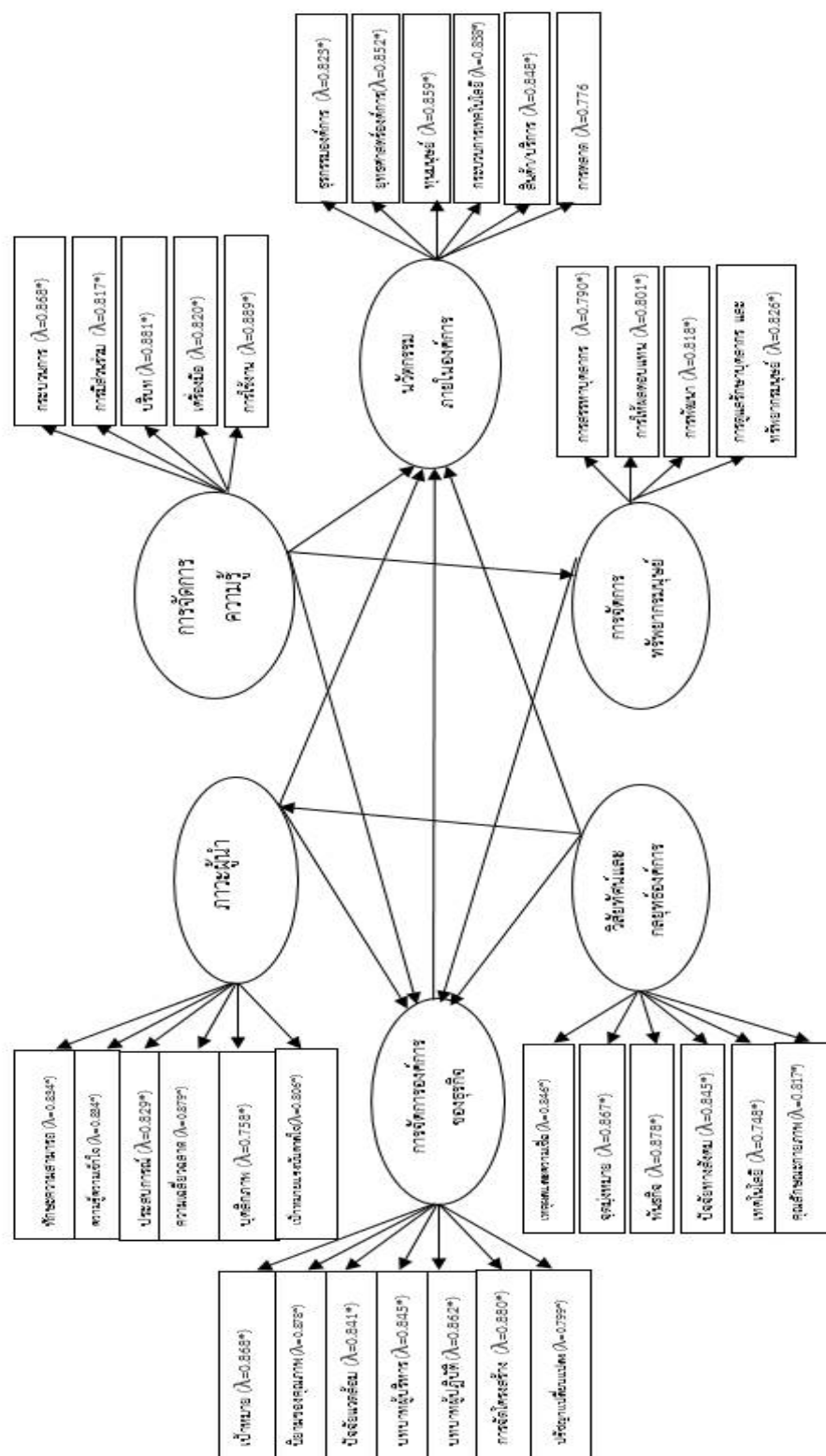
$$HR = 0.626^* KM; R^2 = 0.392$$

$$LEAD = 0.479^* VSION; R^2 = 0.230$$

$$TQM = 0.167^* HR + 0.122^* LEAD + 0.278^* VSION + 0.302^* KM; R^2 = 0.521$$

$$INNO = 0.054 HR + 0.097^* LEAD + 0.229^* VSION + 0.101^* KM + 0.359^* TQM; \\ R^2 = 0.496$$

สรุปผลการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) พบว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นต่างมีความตรงเชิงเหมือน (Convergent Validity) เนื่องจากค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability: ρ_c) หรืออาจเรียกว่าความเชื่อมั่นเชิงประกอบ (Composite Reliability: ρ_c) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.883 ถึง 0.950 ซึ่งผ่านเกณฑ์คือมากกว่า 0.60 ตลอดจนค่าความผันแปรของค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยของการผันแปรที่สกัดได้ (Variance Extracted: ρ_v) อยู่ระหว่าง 0.655 ถึง 0.750 ซึ่งผ่านเกณฑ์คือมากกว่า 0.50 ด้วยเช่นกัน (Diamantopoulos & Siguaw, 2000) ตลอดจนรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นมีความตรง (Validity) (Joreskog & Sorbom, 1993) เนื่องจากมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) เท่ากับ 0.496 หรือคิดเป็นร้อยละ 49.6 (0.496×100) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 40 ขึ้นไป ย่อมถือได้ว่ารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นนี้มีความสามารถในการพยากรณ์นวัตกรรมภายในองค์การได้ดีและยอมรับได้ (Saris & Strenkhorst, 1984) โดยสามารถนำเสนอรูปแบบสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นอย่างเหมาะสม ซึ่งอยู่ในรูปแบบประหยัด (Parsimonious Model) ได้ดังภาพที่ 2



*p<0.05

ภาพที่ 2 รูปแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของกิจการให้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสภาพนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการในปัจจุบันพบว่า

1. ส่วนใหญ่ยังไม่มีนวัตกรรมที่เป็นรูปธรรม เป็นแต่เพียงกระบวนการทำงานหรือบริการในอาชีพเฉพาะด้านให้มีคุณภาพตอบสนองความต้องการของตลาด และเป็นการนำระบบหรือเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (กัญจน์กาจ ยิ่งชล, 2559) ที่ศึกษาเรื่องนวัตกรรมของอุตสาหกรรมยานยนต์ในระดับ SMEs พบว่านวัตกรรมที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมยานยนต์ของวิสาหกิจขนาดย่อมส่วนใหญ่เกิดจากการลองผิดลองถูก ใช้ประสบการณ์ในอดีตและปรับตัวไปตามสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ และสังคม และเมื่อธุรกิจมีการเติบโตหรือเข้าสู่การเป็นวิสาหกิจขนาดกลางผู้ประกอบการจะเริ่มมีแนวคิดทางการบริหารมากขึ้น และเริ่มใช้เครื่องมือหรือนวัตกรรมเข้ามาเพื่อยกระดับมาตรฐานและความสามารถในการแข่งขันให้สูงขึ้นตามไปด้วย

2. ทุกองค์การต่างทราบถึงประโยชน์และความสำคัญของการมีนวัตกรรมภายในองค์การเพื่อสร้างความได้เปรียบเทียบกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมหรือกลุ่มเดียวกัน แต่ติดเรื่องข้อจำกัดและอุปสรรคต่าง ๆ ของ (SMEs) ได้แก่ อุปสรรคด้านการเงิน การสนับสนุนจากภาครัฐ สภาพเศรษฐกิจ ขาดข้อมูลด้านการตลาด และเทคโนโลยี เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ณัฐวัฒน์ สุขะศิริวัฒน์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, 2557) ที่ศึกษาเรื่องความท้าทายและข้อจำกัดของการขับเคลื่อนนวัตกรรมสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย พบว่าปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นตรงกัน ได้แก่ปัจจัยดังนี้ 1) การสนับสนุนของรัฐบาลที่ไม่เพียงพอ การสนับสนุนของภาครัฐในที่นี้เกี่ยวข้องกับ 2 ด้าน ได้แก่การสนับสนุนเรื่องเงินทุน และผู้เชี่ยวชาญ ควรจัดหาเงินทุนสำหรับกิจกรรมวิจัยและพัฒนา เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานวัตกรรม 2) ต้นทุนของการพัฒนานวัตกรรมและ R&D ที่สูง ต้นทุนส่วนใหญ่จะเป็นต้นทุนเงินทุนประเภทวัตถุดิบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตสินค้านวัตกรรม นอกจากนี้ ยังรวมถึงต้นทุนทางด้านการวิจัยและพัฒนา สิ่งเหล่านี้เป็นอุปสรรคในการขับเคลื่อนนวัตกรรม เนื่องจากมีต้นทุนค่อนข้างสูง และ 3) ความยากในการแสวงหาแหล่งเงินทุน การจัดอุปสรรคนี้อาจเกิดจากการที่ภาครัฐส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมโดยมีการเสนอแหล่งเงินทุน ได้แก่ เงินทุนสำหรับอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็ก เงินทุนสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ กองทุนฟื้นฟูสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก เป็นต้น

3. นวัตกรรมไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนเสมอไป อาจจะมีอยู่แล้วแต่นำมาปรับปรุง นวัตกรรมต้องให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับรู้และเห็นคุณค่าได้ว่าการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงไปในแนวทางที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ (กิริติ ยศยิ่งยง, 2552) ที่ว่า นวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มคุณค่า พัฒนาผลิตสินค้าและบริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ความอยู่รอด และความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์การในตลาดการค้า

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานครกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับภาพรวมของปัจจัยที่

เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมภายในองค์กรในระดับมาก โดยมีปัจจัยภาวะผู้นำระดับมากที่สุด วิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์กรระดับมาก การจัดการองค์การระดับมาก การจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับมาก และการจัดการความรู้ระดับมาก ตามลำดับ ทั้งนี้มีสาเหตุมาจาก ณ สภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน องค์การต่าง ๆ ล้วนจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด และความเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ประสิทธิภาพขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การในการเรียนรู้สถานการณ์ โดยผู้บริหารระดับสูงต้องมีความมุ่งมั่นในการนำองค์การไปสู่องค์การสร้างนวัตกรรม สนับสนุนแรงจูงใจที่เป็นพลังภายในที่กระตุ้นทำให้เกิดพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลผลิตที่ดีขององค์การ การพัฒนาองค์การให้มีความสามารถในการสร้างนวัตกรรมด้วยปัจจัยสำคัญที่สรรค์สร้างให้เกิดนวัตกรรม ทักษะความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ เป็นหัวใจหลักของการสร้างประสิทธิภาพของการทำงาน และขับเคลื่อนองค์การให้เติบโตอย่างมั่นคง สอดคล้องกับงานวิจัยของ (อรรวรศักดิ์ จันทร์เกษม วรกมล วิเศษศรี และสุภัททา ปิณฑะแพทย์, 2558) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารตามความคิดเห็นของพนักงานและพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต พบว่า ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารตามความคิดเห็นของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านบุคลิกภาพ ด้านทางสังคมและด้านบทบาทหน้าที่ พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมแตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านเพศและระยะเวลาการทำงาน และภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารตามความคิดเห็นของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานในเชิงบวกในระดับปานกลาง

กลุ่มตัวอย่างองค์การของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมภายในองค์กรของธุรกิจโดยภาพรวมในระดับมาก โดยมีปัจจัยนวัตกรรมภายในองค์กรของธุรกิจระดับมากที่สุด ได้แก่ นวัตกรรมด้านการบริการ นวัตกรรมด้านการตลาด นวัตกรรมด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี นวัตกรรมด้านยุทธศาสตร์ขององค์กร นวัตกรรมด้านธรรมาภิบาลขององค์กร และ นวัตกรรมด้านทุนมนุษย์ ตามลำดับ ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากการที่ผู้ประกอบการแต่ละรายสามารถใช้ความรู้ความสามารถที่มีให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจได้มากหรือน้อยแตกต่างกันไป ผู้ที่ขาดความรู้ ในการประกอบการย่อมจะเสียเปรียบคู่แข่งผู้ประกอบการจึงควรมีเครื่องมือในการจัดการธุรกิจของตน ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ที่มีต่อลักษณะของสินค้าและบริการต่าง ๆ ผลักดันให้เกิดการสร้างและส่งมอบนวัตกรรมด้านสินค้าและการบริการ โดยนวัตกรรมด้านสินค้าและบริการยังเป็นเครื่องมือที่สำคัญทางธุรกิจที่นำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน และสร้างความแตกต่างในการบริการ อันจะนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559) ที่ศึกษานวัตกรรมบริการ: กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจบริการ พบว่า นวัตกรรมบริการเป็นแนวคิดที่ต่อยอดมาจาก เรื่องโซ่คุณค่า (Value Chain) หรือกระบวนการส่งต่อสินค้าและบริการให้ถึงมือลูกค้าอย่างราบรื่น การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคอย่างรวดเร็ว ระบบการส่งมอบสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูง

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์กร การจัดการความรู้ และการจัดการองค์การต่างมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทิศทางบวกต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ หรือกล่าวอีกนัยว่า **“ถ้าองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์กร การจัดการความรู้ หรือการจัดการองค์การที่ดี ย่อมส่งผลให้มีการนำนวัตกรรมมาใช้ภายในองค์การมากด้วย”** ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากโครงสร้างองค์การที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม โครงสร้างองค์การสามารถทำให้เกิดผลกระทบที่แตกต่างหลากหลายของความสามารถทางด้านนวัตกรรมขององค์การได้ ยกตัวอย่างเช่น การทำงานของพนักงาน การให้ความสนใจของพนักงาน และการสื่อสารในองค์การ การปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้ส่งเสริมต่อการเป็นองค์การนวัตกรรมนั้นส่วนใหญ่จะไม่มีลักษณะโครงสร้างที่มีรูปแบบที่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแนวทางการสร้างนวัตกรรมของแต่ละองค์การอีกทั้งองค์การจะต้องมีการดำเนินการ มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม และกำหนดให้นวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัฒนธรรมองค์กรอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (วุฒิพงษ์ ภักดีเหลา, 2554) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาคุณลักษณะขององค์กรนวัตกรรม: กรณีศึกษาขององค์กรที่ได้รับรางวัลด้านนวัตกรรมพบว่า คุณลักษณะขององค์กรนวัตกรรมประการแรก คือองค์การส่วนใหญ่ มีวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมายด้านนวัตกรรมที่ชัดเจน มุ่งเน้นในส่วนของการกระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรม การสร้างนวัตกรรม การกระตุ้นให้พนักงานคิดสร้างสรรค์ กำหนดให้ความคิดสร้างสรรค์เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีส่วนร่วมในโครงการนวัตกรรมที่องค์การสร้างขึ้น จะช่วยสร้างแรงบันดาลใจซึ่งนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมอย่างจริงจังในระยะยาว

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางการสร้างนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการ ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการในปัจจุบันพบว่า การนำนวัตกรรมมาใช้ ในการดำเนินธุรกิจแม้ว่า จะเป็นแนวทางสำคัญที่จะช่วยเพิ่มมูลค่าเพิ่มและสร้างความโดดเด่นให้กับภาคธุรกิจแต่การดำเนินการดังกล่าว อาจเป็นการเพิ่มภาระต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งอาจส่งผลต่อกำไรและระยะเวลาในการคืนทุนของผู้ประกอบการ ดังนั้นก่อนการตัดสินใจนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบและปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ที่จะทำให้การนำนวัตกรรมมาใช้ประสบความสำเร็จและสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ได้

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของกิจการให้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า

2.1 ภาพรวมของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมภายในองค์กรที่มีความสำคัญในระดับมาก ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์องค์การ การจัดการองค์การ การจัดการทรัพยากร และการจัดการความรู้ ตามลำดับ จึงเห็นควรให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการผลิตภัณฑ์ นโยบายสร้างการรับรู้อย่างทั่วถึงทั้งองค์การ ทั้งในส่วนของพนักงานปฏิบัติการ สร้างการรับรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ โดยผู้บริหารต้องเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีภาวะผู้นำ มีอุดมการณ์ และสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นจิตสำนึกของพนักงานอย่างมีอุดมการณ์

2.2 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์กรฯ พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์การ การจัดการความรู้ และการจัดการองค์การต่างมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในทิศทางบวกต่อนวัตกรรมภายในองค์กรฯ หรือกล่าวอีกนัยว่า “ถ้าองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์การ การจัดการความรู้ หรือการจัดการองค์การที่ดี ย่อมส่งผลให้มีการนำนวัตกรรมมาใช้ภายในองค์กรมากด้วย” จึงเห็นควรให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกิจการให้บริการผลิตภัณฑ์ นโยบายการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่น มีบรรยากาศที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ความยืดหยุ่นนี้รวมไปถึงของบุคคล ทีมงานหรือองค์การ เพื่อให้้องค์การสามารถเผชิญหน้าและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มุ่งเน้นถึงปัจจัยภายนอก ได้แก่ นโยบายภาครัฐ สภาวะเศรษฐกิจ และสภาพการแข่งขันของตลาด เป็นต้น
2. ศึกษาองค์การขนาดใหญ่ที่ประสบความสำเร็จในการสร้าง และนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อสร้างความยั่งยืนเป็นกรณีศึกษา
3. การนำงานวิจัยนี้ไปพัฒนาต่อเป็นงานวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินงาน ขั้นตอน และกระบวนการสร้างนวัตกรรมขององค์การในเชิงลึก และสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัญจน์กาจ ยิ่งชล. (2559). *นวัตกรรมของอุตสาหกรรมยานยนต์ในระดับ SMEs*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กิริติ ยศยิ่งยง. (2552). *องค์กรแห่งนวัตกรรม แนวคิด และกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คชาวุฒิ สังฆมาศ, และคณะ. (2560). นวัตกรรมสร้างสรรค์ทางธุรกิจเพื่อการส่งออกกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0. *วารสารบัณฑิตศาสตร์*, 15(2), 124-131.
- ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมบริการ: กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจบริการ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(2), 13-24.
- ณัฐวัฒน์ สุขะศิริวัฒน์, และคณะ. (2557). ความท้าทายและข้อจำกัดของการขับเคลื่อนนวัตกรรม สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. *วารสารวิจัยและพัฒนา มจร*, 37(1), 119-131.
- วุฒิพงษ์ ภักดีเหล่า. (2554). *การศึกษาคูณลักษณะขององค์การนวัตกรรมกรณีศึกษาขององค์กรที่ได้รับรางวัลด้านนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรรวรงค์ จันทร์เกษม, และคณะ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารตามความคิดเห็นของพนักงานและพฤติกรรมมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรมการผลิต. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, มกราคม-มิถุนายน, 138-144.
- Diamantopoulos, A. & Siguaw, J. A., (2000). *Introduction to LISREL: A guide for the uninitiated*. London: SAGE Publications, Inc.,
- Joreskog, K. G., and Sorbom, D. (1993). *LISREL 8: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language*. Scientific Software International.
- Winter, S. G. (2003). Understanding dynamic capabilities. *Strategic Management Journal*, 24(10), 991-995.
- Saris, W. E., & Stronkhorst. (1984). Casual modeling in No experimental Research: an introduction to the Lisrel Approach. *Dissertation Abstract International*, 47(7), 2261-A.