

Business Innovation Factors Affecting the Performance of Service SMEs during Digital Transformation in Pathum Thani Province

Kusuma Sinwisetson ^{1*}, Mananchaya Joseph ², Kamonchanok Khiawkaew ³, and Mayuree Siriyom ⁴
^{1, 2, 3, 4} North Bangkok University.

* Corresponding author. E-mail: Kusuma.si@northbkk.ac.th

ABSTRACT

This research aims to study 1) The level of business innovation factors in SME service businesses under digital transformation in Pathum Thani Province, 2) The level of performance of SME service businesses under digital transformation in Pathum Thani Province, and 3) The business innovation factors that affect the performance of SME service businesses under digital transformation in Pathum Thani Province. The sample group consists of 385 registered business operators in Pathum Thani Province, selected using simple random sampling. The research data collection tools were questionnaires, and the statistical methods used for data analysis included descriptive statistics (frequency, percentage, mean, and standard deviation) and inferential statistics (multiple regression analysis; MRA).

The research findings revealed that: 1) The Information Technology Innovation factor had a mean of 4.65. 2) Regarding the performance of SME service businesses under the digital transformation in Pathum Thani Province, the customer factor had a mean of 4.67. 3) The overall relationship between business innovation factors and the performance of SME service businesses under the digital transformation in Pathum Thani Province showed that the information factor significantly affected the performance of SME service businesses under the digital transformation in Pathum Thani Province at the .01 statistical significance level, and the human factor significantly affected the performance of SME service businesses under the digital transformation in Pathum Thani Province at the .05 statistical significance level. Meanwhile, leadership, planning, and process factors did not significantly affect the performance of SME service businesses under the digital transformation in Pathum Thani Province. There was no impact on the performance of SME service businesses under the digital transformation in Pathum Thani Province, and all variables could explain 24.3% of the variation in the impact on the performance of SME service businesses under the digital transformation in Pathum Thani Province (Adjusted R² = .243, SEE = .37513).

Keywords: Business Innovation, Performance, Digital Transformation, Pathum Thani Province.

ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี

กุสุมา ศิลป์พิเศษสรรค์^{1*}, มนูญญา ยอแซฟ², กมลชนก เขียวแก้ว³, และ มยุรี ศิริยม⁴

^{1, 2, 3, 4} มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

* Corresponding author. E-mail: Kusuma.si@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบธุรกิจบริการที่จดทะเบียนพาณิชย์ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 385 คน โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเป็นแบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน (Inferential statistics) วิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis; MRA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ ด้านสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.65 2) ด้านผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.67 และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี โดยภาพรวม พบว่า ด้านสารสนเทศ ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านคน ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน และด้านกระบวนการ ไม่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานีและทุกตัวแปรสามารถอธิบายความผันแปรของผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ 24.3 (Adjusted R^2 = .243, SEE = .37513)

คำสำคัญ: นวัตกรรมทางธุรกิจ, ผลการดำเนินงาน, การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล, จังหวัดปทุมธานี

© 2026 JISSD: Journal of Integration Social Sciences and Development

บทนำ

ในบริบทของเศรษฐกิจยุคใหม่ที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีและความรู้ การสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กรธุรกิจต้องอาศัย “นวัตกรรมทางธุรกิจ” เป็นกลไกสำคัญในการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ลูกค้าและตลาด โดยนวัตกรรมทางธุรกิจครอบคลุมทั้งการพัฒนาแบบธุรกิจ (Business Model Innovation) การพัฒนากระบวนการให้บริการ การสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ตลอดจนการประยุกต์ใช้นวัตกรรมดิจิทัล (Digital Innovation) ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะด้านการปรับตัวให้ทันกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทางธุรกิจ และการขยายตลาดผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น การนำระบบอัตโนมัติ ปัญญาประดิษฐ์ หรือการวิเคราะห์ข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Aggarwal, 2024; Pan, 2024)

การเพิ่มศักยภาพเศรษฐกิจของประเทศเป็นไปตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ในองค์กรภาครัฐ ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและมีอิทธิพลต่อวิถีชีวิต การดำเนินธุรกิจ และนโยบายของรัฐบาล ทุกภาคส่วนจึงมีความตื่นตัวในการปรับเปลี่ยนไปสู่ดิจิทัล (Digital

Transformation) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลภายใต้แผนและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องของประเทศและสอดคล้องกับแนวทางสากล (ณพล ทับทิมหิน, 2562) ดังนั้น ธุรกิจบริการ SMEs มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทย ทั้งในด้านการจ้างงาน การสร้างรายได้ และการกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจสู่ระดับท้องถิ่น การดำเนินงานของธุรกิจบริการมิได้พิจารณาเพียงผลประโยชน์ประกอบการทางการเงินเท่านั้น แต่ยังรวมถึงประสิทธิภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของลูกค้า ความสามารถในการรักษฐานลูกค้า และการบริหารจัดการภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ธุรกิจบริการต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคที่รวดเร็ว การแข่งขันจากผู้เล่นรายใหม่ และแรงกดดันจากเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในการให้บริการรูปแบบใหม่ ส่งผลให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องจึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับทิศทางการค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนี้ (1) ติดตามแนวโน้มและความเปลี่ยนแปลงของโลก และแสวงหาความรู้ได้อย่างสม่ำเสมอ (2) สร้างความร่วมมือกับคู่ค้าที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถร่วมพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจซึ่งกันและกันได้ (3) ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจบริการและสร้างนวัตกรรมที่หลากหลาย ตอบสนองแนวโน้มใหม่ ๆ พัฒนารูปแบบหรือช่องทางการให้บริการผ่านทางดิจิทัล และปรับตัวสู่เศรษฐกิจดิจิทัล และ (4) ให้ความสำคัญกับคุณค่าและการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยการนำธุรกิจบริการตอบสนองต่อแนวโน้มใหม่ของโลกที่นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (กระทรวงพาณิชย์, 2567) โดยภายใต้กระแสการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ธุรกิจจึงต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในทุกมิติของการดำเนินงาน สำหรับ SMEs ภาคบริการ การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลถือเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของธุรกิจในการพัฒนาความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ทำให้องค์กรธุรกิจต้องเผชิญกับความท้าทายที่ต้องเร่งเปลี่ยนแปลงทุกองค์ประกอบของธุรกิจให้ก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยดิจิทัล เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่เกิดจาก Disruptive Technology ซึ่ง Disruptive Technology คือ การนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างตลาดและ มูลค่าให้กับตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการ และส่งผลกระทบอย่างรุนแรง (disrupt) ต่อตลาดผลิตภัณฑ์หรือบริการเดิมรวมทั้งอาจทำให้ธุรกิจที่ยังใช้เทคโนโลยีดั้งเดิม ได้รับผลกระทบจนต้องล้มหรือปิดกิจการไป (พิพัฒน์ เหลืองนฤมิตชัย, 2559)

จังหวัดปทุมธานีเป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่มีศักยภาพสูง เนื่องจากตั้งอยู่ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร มีการขยายตัวของภาคธุรกิจและประชากรอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเป็นที่ตั้งของสถานศึกษา นิคมอุตสาหกรรม และแหล่งชุมชนเมืองขนาดใหญ่ ส่งผลให้ธุรกิจบริการ SMEs มีบทบาทสำคัญในการรองรับความต้องการของประชาชนและแรงงานในพื้นที่ อย่างไรก็ตามทำให้ผู้ประกอบการในจังหวัดปทุมธานีจำเป็นต้องพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินงานและความสามารถในการแข่งขัน ที่ผ่านมเศรษฐกิจจังหวัดปทุมธานี ในปี 2567 โดยรวมขยายตัวอย่างต่อเนื่องเป็นผลจากเครื่องชี้วัดทางเศรษฐกิจด้านอุปสงค์มีการขยายตัวภาคบริการขยายตัวในอัตราชะลอตัว โดยดัชนีผลผลิตภาคบริการขยายตัว ร้อยละ 9.8 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ชะลอตัวลงเล็กน้อยจากเดือนก่อนที่ขยายตัวร้อยละ 15.8 จากรายได้จากนักท่องเที่ยว (รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลัง, 2567) โดยเฉพาะในช่วงภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดปทุมธานี จากความเข้มงวดของมาตรการควบคุมโรคของภาครัฐเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบเชิงลบต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ(SMEs)ในจังหวัดปทุมธานี ส่งผลทำให้การดำเนินธุรกิจหากไม่มีการบริหารจัดการที่ดีมากพอในการวางแผนธุรกิจหรือตั้งรับกับสถานการณ์แล้ว เพียงรายได้หายไปแค่เดือนเดียวก็อาจทำให้ธุรกิจมีปัญหาถึงกับปิดตัวได้ จึงมีความจำเป็นที่ธุรกิจหรือผู้ประกอบการต้องวิเคราะห์สถานการณ์และสภาพแวดล้อมเพื่อมองเห็นภาพหลังปลดล็อกโควิด - 19 และเตรียมการวางแผนรับมือได้ถูกต้อง (ศิริณี เมฆลอย, 2564)

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบของนวัตกรรมที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ SMEs ให้สามารถปรับตัวและเติบโตได้อย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบ (รูปแบบวิจัย) เชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ประกอบธุรกิจบริการที่จดทะเบียนพาณิชย์ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 9,619 องค์การ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2567) โดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973) มี ระดับความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95% และสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 5% จำนวน 385 คน และโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างจากแนวและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถาม มี 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ 3) ผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี 4) ข้อเสนอแนะอื่นๆ สำหรับคำถามในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบจำนวน 3 คน พบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามทุกข้อมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ข้อคำถามในแบบสอบถามมีทดสอบหาค่าอำนาจจำแนกโดยวิธี Item Total Correlation ได้ค่าระหว่าง .485-.712 ซึ่งสูงกว่า 0.3 นับเป็นข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำทุกข้อ (Pallant, 2007 : 180-181) และผู้วิจัยทำการทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1951 : 299) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นที่ .917 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง

3. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้รวบรวมจากแหล่งที่มาของข้อมูลดังนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อนำไปสำรวจด้วยตนเองและรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 385 ชุด โดยจะใช้เวลาในการจัดเก็บข้อมูล 7 วันจากนั้นจึงจะนำแบบสอบถามกลับมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์แล้วจึงทำการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและสรุปผลการศึกษาวิจัยที่ได้

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาจากแนวความคิดทฤษฎีข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติ สำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้ในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นทางปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ และผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี

5.2 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานใช้เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ วิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis; MRA)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ

1. ด้านภาวะผู้นำ
2. ด้านการวางแผน
3. ด้านสารสนเทศ
4. ด้านคน
5. ด้านกระบวนการ

อิริยา ผ่องพิทยาและคณะ (2566)

ตัวแปรตาม

ผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี

- 1.ด้านการเงิน
- 2.ด้านลูกค้า
- 3.ด้านกระบวนการภายใน
- 4.ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

Balanced Scorecard (BSC) ของ Kaplan & Norton (2001)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน เป็นเพศชาย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 และเพศหญิง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 42.60 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.55 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.20 มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 80.50 ระดับรายได้ต่อเดือน 50,001 – 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.70

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นผลของปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านภาวะผู้นำ	4.26	0.65	มากที่สุด
2. ด้านการวางแผน	4.35	0.75	มากที่สุด
3. ด้านสารสนเทศ	4.65	0.48	มากที่สุด
4. ด้านคน	4.30	0.72	มากที่สุด
5. ด้านกระบวนการ	4.50	0.69	มากที่สุด
รวม	4.41	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ พบว่า ด้านสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.65 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ย 4.35 ด้านคน มีค่าเฉลี่ย 4.30 และด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ย 4.26

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี

ผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการเงิน	4.46	0.69	มากที่สุด
2. ด้านลูกค้า	4.67	0.59	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการภายใน	4.56	0.57	มากที่สุด
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	4.59	0.67	มากที่สุด
รวม	4.57	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ด้านผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี พบว่าด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด 4.67 รองลงมาด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีค่าเฉลี่ย 4.59 และด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ย 4.56 และด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.46

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี

ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ	Unstandardized		Standardized	t	p-value
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	Beta		
(Constant)	.454	.156		2.667	.106
1. ด้านภาวะผู้นำ	.436	.045	.443	1.915	.127
2. ด้านการวางแผน	.090	.047	.105	2.264	.081
3. ด้านสารสนเทศ	-.038	.034	-.076	3.432**	.017
4. ด้านคน	.425	.056	.153	5.709**	.001
5. ด้านกระบวนการ	.147	.055	.141	1.719	.191
R = .739, R ² = .260, Adjusted R ² = .243, SEE = .37513, F = 75.396, p-value = <.001					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจ ทั้ง 5 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี ได้ร้อยละ 24.3 (Adjusted R² = .243, SEE = .37513) โดยภาพรวม พบว่า ด้านสารสนเทศ ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านคน ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน และ ด้านกระบวนการ ไม่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี เรียงตามลำดับอิทธิพล ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลมากที่สุด ($Beta = .443$) รองลงมา ได้แก่ ด้านคน ($Beta = .153$) ด้านกระบวนการ ($Beta = .141$) ด้านการวางแผน ($Beta = .105$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ระดับปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.65 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 และด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ย 4.35 ด้านคน มีค่าเฉลี่ย 4.30 และ ด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในยุคของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) ธุรกิจบริการ SMEs จำเป็นต้องพึ่งพาระบบสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ตลาดที่มีประสิทธิภาพ การที่ด้านสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ในขณะที่ด้านกระบวนการและการวางแผนมีความสำคัญรองลงมาเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว ทำให้การดำเนินงานมีความยืดหยุ่นและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง ซึ่งสอดคล้องกับ อิริยา ผ่องพิทยา และคณะ (2566) ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจในยุคดิจิทัลส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ธุรกิจค้าส่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ลำดับแรก คือ ด้านสารสนเทศ จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อย พบว่า ผู้ประกอบการเห็นว่า องค์กรส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สะดวกต่อการดำเนินงานและเพื่อการตรวจสอบที่รวดเร็ว เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเล็งเห็นว่า การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารธุรกิจให้เข้ากับยุคโลกาภิวัตน์ที่ก้าวหน้าไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งสอดคล้องกับ Oyelakin & Kandi, (2017) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระซึ่งประกอบไปด้วยเทคโนโลยี นวัตกรรม และการพัฒนาผู้ประกอบการที่มีต่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเมือง Osun ประเทศไนจีเรีย โดยผ่านตัวแปรส่งผ่านคือ นโยบายของรัฐบาล ผลการศึกษาพบว่า นวัตกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อนโยบายของรัฐบาล และสอดคล้องกับงานวิจัยของและงานวิจัยของเกวลี แก่นจันดา, (2565) พบว่า ปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการและการมุ่งเน้นการเรียนรู้ของผู้บริหารมีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถทางนวัตกรรมขององค์กร และยังมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน รวมทั้งยังพบว่าการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการของผู้บริหารและการมุ่งเน้นการเรียนรู้ของผู้บริหารจะนำไปสู่ความสามารถทางนวัตกรรมขององค์กรและความได้เปรียบทางการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น

2. ระดับผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลช่วยให้ธุรกิจบริการ SMEs สามารถเข้าถึงลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านการสื่อสาร การให้บริการ และการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นผลจากการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลและข้อมูลลูกค้าในการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ปาณิสรา ปิตวงษ์ และ พิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์ (2568) การใช้บริการดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า การใช้บริการดิจิทัลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกลุ่มตัวอย่างธุรกิจร้านอาหารทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านการใช้บริการดิจิทัลด้านการมีส่วนร่วม ได้ส่งผลกระทบต่อมุมมองทุกองค์ประกอบของผลการดำเนินงานของธุรกิจ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานเพื่อเข้าสู่แนวคิดการใช้บริการดิจิทัลนั้นเป็นการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการดำเนินงานจากดั้งเดิมที่เน้นสินค้าเป็นหลักสู่การมุ่งเน้นการให้บริการมากขึ้น ธุรกิจร้านอาหารจึงต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างความเข้าใจแนวคิดดังกล่าว เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดของธุรกิจ เช่น ผู้ประกอบการ ลูกค้า พนักงาน ซัพพลายเออร์ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวม พบว่า ด้านสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้

อาจเป็นเพราะ บทบาทสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัล เช่น การบริหารจัดการ ข้อมูลลูกค้า การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน หรือการสร้างช่องทางการให้บริการใหม่ อย่างไรก็ตาม ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่มีทิศทางเชิงลบ อาจสะท้อนว่าผู้ประกอบการ SMEs ยังไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ หรืออาจเผชิญกับต้นทุนในการลงทุนด้านเทคโนโลยีในระยะเริ่มต้น ส่งผลให้ผลลัพธ์ทางธุรกิจยังไม่ปรากฏอย่างชัดเจนในระยะสั้น ซึ่งสอดคล้อง กับ ฌซฟัฒน์ สิทธิวิวัฒน์ และ ฤชดา เขียววัฒนสุข (2568) นวัตกรรมดิจิทัลกับการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันสำหรับธุรกิจ SMEs พบว่า ให้ความสำคัญของนวัตกรรมดิจิทัลในฐานะกลไกสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของ SMEs และสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน การบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร แต่ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับลูกค้า และเปิดโอกาสให้ SMEs สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีได้อย่างทันทั่วถึง ผลลัพธ์จากการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับ SMEs ในการวางกลยุทธ์ด้านดิจิทัล ตลอดจนสนับสนุนการกำหนดนโยบายระดับประเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและเสริมสร้างความยั่งยืนในเศรษฐกิจดิจิทัลระดับโลกในอนาคต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรรณ เจริญย์ และคณะ (2566) การบริหารความเสี่ยงในองค์กรยุคใหม่ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า องค์กรที่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลจะง่ายต่อการค้นหา และสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น บุคลากรในองค์กรจึงต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดิจิทัล ตลอดจนมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ทันสมัยรูปแบบใหม่ ๆ ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อให้การทำงานในองค์กรยุคดิจิทัลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งการมีวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานแบบดิจิทัลก็มีส่วนสำคัญในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ในการทำงาน โดยทั่วไปแล้วองค์กรยุคใหม่มีวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นการปรับปรุงกระบวนการงานอย่างสม่ำเสมอ หรือมีการสร้างนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาและลดอุปสรรคในการทำงานถ้าองค์กรขับเคลื่อนความเป็นดิจิทัลเข้าสู่กระบวนการทำงานอย่างจริงจัง ปัญหาและอุปสรรคขององค์กรก็จะลดลงตามไปด้วย และการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรให้สอดคล้องกับยุค โลกาภิวัตน์ในปัจจุบันได้ จะต้องมีความเชื่อมโยงกันของข้อมูล ความคล่องตัว ความสะดวก การไม่จำกัดเวลาและสถานที่ รวมถึงการตอบโต้ความต้องการได้อย่างรวดเร็ว และปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี พบว่าด้านคน มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงในองค์กร โดยเฉพาะในบริบทของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลที่ต้องอาศัยทักษะ ความรู้ และความสามารถในการปรับตัวของบุคลากร ดังนั้น ธุรกิจที่มีบุคลากรที่มีความพร้อมด้านดิจิทัลย่อมมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้อง กับ ภูมิภควัฒน์ ภูมิพงศ์ชคร และคณะ, (2568) ศึกษาเรื่องนวัตกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโลกของการเปลี่ยนแปลง ในโลกของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การบริหารทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องนำ นวัตกรรมมาปรับใช้ในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน โดยเริ่มจากการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร ซึ่งได้นำเทคโนโลยี AI และ Big Data มาใช้ในการคัดกรองผู้สมัคร รวมถึงให้ความสำคัญกับการจ้างงานตามทักษะ (skills-based hiring) มากกว่าคุณวุฒิ สอดคล้องกับผลวิจัย ของ ญัฐพล บัวเปลี่ยนสี, (2564) ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาค ตะวันออกมีปัญหากับนวัตกรรมจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยขาดความชัดเจนใน วิสัยทัศน์ ขาดการสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนข้อมูลและทรัพยากรต่าง ๆ กับเครือข่ายส่วน งานทรัพยากรมนุษย์จากธุรกิจภายนอก ประกอบกับสถานการณ์โรคระบาดโควิด 19 ทำให้ต้อง ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน โดยทักษะของทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล พนักงานควรมีทักษะในการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่มากที่สุดเพื่อนำมาบริหารจัดการการดำเนินงานของธุรกิจบริการให้ มีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้นองค์กรธุรกิจควรส่งเสริมให้ทรัพยากรมนุษย์ได้พัฒนารูปแบบนวัตกรรมจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการเสริมทักษะใหม่ให้ตอบสนองในยุคดิจิทัล ตลอดจนพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยให้องค์กรมีความ แข็งแกร่ง และสามารถยืนหยัดท่ามกลางกระแสความเปลี่ยนแปลงภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัลได้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ด้านสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านภาวะผู้นำ
2. ผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการเงิน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านสารสนเทศ ด้านคน และด้านกระบวนการ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 24.3 (Adjusted $R^2 = .243$, SEE = .37513) และแบบจำลองมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 75.396$, $p\text{-value} < .001$) เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า ด้านสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .017$) ด้านคน มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p = .001$) ในขณะที่ ด้านภาวะผู้นำ ($p = .127$) ด้านการวางแผน ($p = .081$) ด้านกระบวนการ ($p = .191$) ไม่พบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจบริการ SMEs ภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรกำหนดลำดับความสำคัญในการลงทุนด้านสารสนเทศเป็นอันดับแรก โดยภาครัฐหรือภาคเอกชนควรจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาและนำระบบสารสนเทศที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจมาใช้ก่อนเป็นลำดับแรก เช่น ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ระบบการขายออนไลน์ และระบบวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า (Data Analytics) จึงถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานเชิงกลยุทธ์ของการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ

1.2 ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กับการลงทุนด้านเทคโนโลยี ในการพัฒนาทักษะของบุคลากร เช่น ทักษะด้านดิจิทัล การใช้เทคโนโลยี และความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการทำวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการผลิต เพื่อเจาะลึกนวัตกรรมทางธุรกิจในการดำเนินงานของธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลที่เกิดขึ้น

2.2 การเปรียบเทียบระหว่างอุตสาหกรรม โดยมุ่งเน้นการเปรียบเทียบระหว่างประเภทธุรกิจที่ต่างกัน เช่น ธุรกิจเทคโนโลยี และธุรกิจการผลิต เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- เกวลี แก่นจันดา. (2565). การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการและการมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความสามารถทางนวัตกรรมกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 14(1), 71-85.
- กระทรวงพาณิชย์. (2567). *แนวโน้มธุรกิจบริการกับผู้บริโภคยุคใหม่*, สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2568. จาก <https://www.moc.go.th/th/gallery/article/detail/id/5/iid/387>.
- ณชพัฒน์ สิทธิวรพัฒน์ และ กฤษดา เขียววัฒนสุข. (2568). นวัตกรรมดิจิทัลกับการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันสำหรับธุรกิจ SMEs. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 11(1), 400 - 411.
- ณพล ทับทิมหิน (2562). *การปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐไทย*. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

- ณัฐพล บัวเปลี่ยนสี. (2564). การพัฒนารูปแบบนวัตกรรมการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลสำหรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. *วารสารมณีเชษฐารามวัดจอมมณี*, 4(2), 1–16.
- ปาณิสรา ปิตวงษ์ และ พิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์. (2568). Digital Servitization Influencing SME Performance การให้บริการดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *Journal of Social Sciences and Humanities Research in Asia (JSHRA)*, 31(2), 1-16
- พิพัฒน์ เหลืองนฤมิตชัย. (2559). *Disruptive Technology กับการลงทุน*. <https://thaipublica.org/2016/07/pipat-48/>
- ภูมิภควัธจ์ ภูมิพงศ์คชศร และคณะ. (2568). นวัตกรรมจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโลกของการเปลี่ยนแปลง. *วารสารสหศาสตร์การพัฒนาสังคม*, 3(2), 450–467.
- ศิริณี เมฆลอย. (2564). ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ข้าวหอมมะลิบรรจุถุงของประชาชนในจังหวัดสมุทรสาคร. *วารสาร Journal of Roi Kaensarn Acadami*, 6(9), 323-336.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2567). *ข้อมูลจำนวนผู้ประกอบการ*, สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2568 . จาก <https://www.smebigdata.com/msme/dashboard-b?g=7>.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2567). *รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลัง ปี 2567*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2568 . จาก <https://online.pubhtml5.com/pqvyv/xeoq/>
- อรรวรรณ เชิงรัมย์และคณะ. (2566). การบริหารความเสี่ยงในองค์กรยุคใหม่ : การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ*, 4(2), 239-250.
- อิริยา ผ่องพิทยาและคณะ. (2566). ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจในยุคดิจิทัลส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี. *วารสารนวัตกรรมจัดการศึกษาและวิจัย*, 5(2), 353 – 364.
- Aggarwal, R. (2024). Digital innovation in developing economies: Bridging the practical gap. *International Journal of Innovation Management*, 28(1), 45–67.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- Kaplan and Norton. (2001). *The strategy focused organization: How balanced scorecard companies thrive in the new business environment*. Boston: Havard Business School Press.
- Oyelakin, O., & Kandi, U.M. (2017). The moderating role of government policies on the relationship between technology, innovation and entrepreneurship development in Nigeria: A partial least square approach. *Universal Journal of Management*, 5(10), 477-484.
- Pallant, J. (2007). *SPSS survival manual: A step-by-step guide to data analysis using SPSS version 15*. McGraw-Hill.
- Siriwan, U., Ramabut, C., Thitikalaya, N., & Pongwiritthon, R. (2013). The management of the small and medium enterprises to achievement competitive advantage in northern Thailand. *Conference of the International Journal of Arts & Sciences*, 6(1), 147-157.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.