

การศึกษาองค์ประกอบของการเป็นผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงาน
ประเภทสินค้าและบริการ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

A Study of Entrepreneurs' Characteristics Affecting their Performance Success in
Bangkok

นฤกร เกิดรุ่งโรจน์¹ และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของกิจการประเภทสินค้าและบริการ 2.) เพื่อศึกษาลักษณะองค์ประกอบของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในภาพรวมของปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของกิจการประเภทสินค้าและบริการ 3.) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในภาพรวมของปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของกิจการประเภทสินค้าและบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 51 ปี อายุในการประกอบธุรกิจ 6-10 ปี รายได้ต่อเดือน มากกว่า 30000 บาท อิทธิพลของปัจจัยด้านองค์ประกอบเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่งผลต่อปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานประเภทสินค้าและบริการ พบว่าการปรับตัวด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีการเก็บข้อมูลลูกค้าในฐานะข้อมูลคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระบบในธุรกิจของท่าน การปรับตัวด้านการเงินเพื่อเตรียมพร้อมตามความเหมาะสมในการธุรกิจ การมีสินค้า/บริการที่เพียงพอและมีจำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ และการปรับตัวด้านบริหารงานบุคคลโดยมีการกำหนดคุณสมบัติของลูกจ้าง มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานประเภทสินค้าและบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: องค์ประกอบ, ผู้ประกอบการ, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงาน

Abstract

This research has 3 objectives: 1) to examine the effects of the differences within each of the demographic categories on performance success of small and medium-sized enterprises (SMEs); 2) to study the effect of SMEs' characteristics on their performance success; and 3) to study the relationship between motivation and performance success of SMEs. According to the findings, most owners are female, aged older than 51, and have operated their businesses for around 6-10 years. They earn more than 30,000 Baht/ month. The findings reveal that several dimensions of entrepreneurs' characteristics, including computerized database building, adaptive financial

preparation, sufficient provision of product and service staff, and adaptive human resource management, affect their performance success (p-value < 0.05).

Key words: Entrepreneurs' characteristics, Small and medium-sized enterprises, Performance success

1. บทนำ

การแข่งขันในสภาวะปัจจุบันของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ประเภทสินค้าและบริการ จำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อความอยู่รอด ขณะเดียวกันพฤติกรรมของพนักงานก็ต้องเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งแนวโน้มของการแข่งขันของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ประเภทสินค้าและบริการ ก็ยังคงดำเนินต่อไปเรื่อยๆ กล่าวย้อนไปเมื่อปี 2540 ที่ประเทศไทยได้พบกับปัญหาทางเศรษฐกิจครั้งยิ่งใหญ่ ธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลาง หรือขนาดเล็ก (SMEs) ได้รับผลกระทบโดยฉับพลัน จากสาเหตุอำนาจซื้อที่ลดลงของประชาชน และด้วยสาเหตุนี้เองที่ส่งผลลูกโซ่ต่อการผลิตและการซื้อที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง อัตโนมติ แม้ว่าวิกฤตครั้งนี้จะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในภาพรวม แต่ผลเสียหายที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศมากที่สุดคือผลกระทบต่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งเป็นภาคการผลิตที่เป็นแก่นและหัวใจหลักของขบวนการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจให้มีการเจริญเติบโตจากภายใน ซึ่งมีหลายธุรกิจล้มละลายหรือปิดกิจการ และมีหลายธุรกิจที่เป็นธุรกิจหน้าใหม่ ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ประเภทสินค้าและบริการต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ ซึ่งธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ประเภทสินค้าและบริการ จะต้องริเริ่มพัฒนาตนเองทางด้านนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงคู่แข่ง ขณะเดียวกับกระบวนการดำเนินธุรกิจ ทักษะของบุคลากร และวิถีชีวิตของพนักงานจะต้องถูกพัฒนาไปอย่างให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรับมือกับการแข่งขัน และเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2544, หน้า1-3) จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้นที่กล่าวมาผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยความสำเร็จการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้ธุรกิจสามารถนำข้อมูลจากการสำรวจครั้งนี้ไปปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องของธุรกิจ ซึ่งผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ส่งเสริมให้ธุรกิจมีการพัฒนา และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงาน

2. วัตถุประสงค์

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของกิจการประเภทสินค้าและบริการ
2. เพื่อศึกษาลักษณะองค์ประกอบของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในภาพรวมของปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของกิจการประเภทสินค้าและบริการ

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในภาพรวมของปัจจัยความสำเร็จในการ ดาเนินงานของกิจการ ประเภทสินค้าและบริการ

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทสินค้า และประเภทบริการ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ และ ได้ดำเนินตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถาม แบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลองค์ประกอบของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ ข้อมูลปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของกิจการ

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย 1) ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ 2) ข้อมูลด้านองค์ประกอบของธุรกิจขนาด กลางและขนาดย่อม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ข้อมูลปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของกิจการประเภท สินค้าและบริการ

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยใช้สถิติทดสอบหาความ แตกต่างค่าที (t-test) ใน กรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความ แตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบ ความ แตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) และสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 51 ปี อายุในการประกอบธุรกิจ 6- 10 ปี รายได้ต่อเดือน มากกว่า 30000 บาท อิทธิพลของปัจจัยด้านองค์ประกอบการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาด กลางและขนาดย่อม ส่งผลต่อปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานประเภทสินค้าและบริการ พบว่าการปรับตัวด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการเก็บข้อมูลลูกค้าในฐานะข้อมูลคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระบบในธุรกิจของท่าน การ ปรับตัวด้านการเงินเพื่อเตรียมพร้อมตามความเหมาะสมในการธุรกิจ การมีสินค้า/บริการที่เพียงพอและมีจำนวน

พนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ และการปรับตัวด้านบริหารงานบุคคลโดยมีการกำหนดคุณสมบัติของลูกจ้าง มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานประเภทสินค้าและบริการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. อภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมุติฐานดังนี้

ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้าน เพศอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงาน ประเภทสินค้าและบริการ ที่แตกต่างกัน ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ อายุการประกอบธุรกิจ และสถานภาพ มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จ ซึ่งได้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องคุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้กล่าวว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบธุรกิจมาเป็นเวลา 10 ปี (การะเกด นันทศรีนนท์, 2554) และยังสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg ที่ได้แบ่งปัจจัยออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) ปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการภายในตัวบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับงานโดยตรงและกระตุ้นให้คนทำงาน เพื่อต้องการความสำเร็จในชีวิต การเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป งานที่มีความรับผิดชอบ งานที่ทําแล้วมีโอกาสก้าวหน้า ตำแหน่งงานที่ดี งานมีความสุข ปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต, ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, สถานะของอาชีพ, นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ ความมั่นคง เป็นต้น(เอกวินิต พรหมรักษา, 2555) และยังสอดคล้องกับปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในธุรกิจขนาดย่อม กล่าวว่า หากบุคคลที่ได้รับการฝึกฝนและมีประสบการณ์ จะสามารถประกอบธุรกิจได้ดีกว่าคนที่ไม่มีประสบการณ์ การที่จะมีประสบการณ์ทางด้านค้าขายนั้นต้องเรียนรู้จากประสบการณ์ด้วยตนเองโดยตรงหรือเรียนรู้จากผู้อื่น เช่น ผู้ที่ทำการธุรกิจคล้ายๆกัน หรือจากสถาบันการศึกษา เป็นต้น(เชาว์ โรจนแสงและคณะ, 2527, หน้า14-17) อิทธิพลของปัจจัยด้านองค์ประกอบของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่งผลต่อปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานประเภทสินค้าและบริการ ด้านการปรับตัวด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีการเก็บข้อมูลลูกค้าในฐานะข้อมูลคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระบบในธุรกิจของท่าน การปรับตัวด้านการเงินเพื่อเตรียมพร้อมตามความเหมาะสมในการธุรกิจ มีสินค้า/บริการที่เพียงพอและมีจำนวนพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ การปรับตัวด้านบริหารงานบุคคลโดยมีการกำหนดคุณสมบัติของลูกจ้าง มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานประเภทสินค้าและบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ด้านการปรับตัวด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีการเก็บข้อมูลลูกค้าในฐานะข้อมูลคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระบบในธุรกิจของท่าน ปัญหาข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิต โดยทั่วไป SMEs มีเงินทุนน้อยจึงเลือกใช้เทคนิคการผลิตไม่ซับซ้อนเนื่องจากการลงทุนต่ำ ข้อจำกัดด้านการจัดการ SMEs ขาดความรู้ในการบริหารที่เป็นระบบ จะใช้ประสบการณ์จากบุคคลในครอบครัวมาช่วยบริหารงาน โดยที่ไม่มีความรู้ในการบริหารงานที่เป็นระบบ ข้อดีคือสามารถดูแลกิจการได้ทั้งถึง แต่ถ้ากิจการจะมีการขยายตัวแล้วไม่มีการปรับปรุงการบริหารก็จะทำให้ระบบการบริหารที่ปัญหาได้ (บ้านจอมยุทธ์, 2543) และยังสอดคล้องกับ หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ กล่าวไว้ว่า ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดขึ้นในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็ม

รูปแบบได้ (ชวัลนุช อุทยาน, ม.ป.ป.) และการทำงานโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ นั้น เป็นการทำงานโดยการนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานนั้นๆให้มีผลดีมากยิ่งขึ้น รวมถึงพัฒนาการระยะต่างๆของเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อเป็นการศึกษาถึงความเจริญ ก้าวหน้าทางด้านนี้ทั้งในด้านวัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการ รวมถึงความสำคัญและบทบาทของเทคโนโลยี ปัจจัยความสำเร็จสามารถสรุปเป็น 3 ส่วนหลักคือ องค์ความรู้และการตระหนักถึงประโยชน์ของนวัตกรรมต่อการดำเนินธุรกิจ ด้วยการพัฒนาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการลงทุนในธุรกิจนวัตกรรม โดยการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรที่เป็นปัจจัยนำเข้าของกระบวนการสร้างนวัตกรรมสู่การเป็นธุรกิจนวัตกรรม มาตรการและนโยบายระดับมหภาคที่ส่งเสริมและเอื้อต่อ การลงทุนธุรกิจนวัตกรรม เช่น สิทธิพิเศษในการลงทุนสำหรับธุรกิจนวัตกรรม ซึ่งการพัฒนาปัจจัยความสำเร็จเหล่านี้จะช่วยให้อุตสาหกรรมเป็นธุรกิจที่มี "ผลตอบแทนสูงและความเสี่ยงน้อยลง" และจะจูงใจให้เกิดการลงทุนในธุรกิจนวัตกรรมเพิ่มมากขึ้นในที่สุด (สุพล ฉุนแสนดี, ม.ป.ป.)

การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่ SMEs ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เจาะจงมากยิ่งขึ้น

7. กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยค้นคว้าอิสระของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งผู้เขียนใคร่ขอขอบคุณ รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้มีส่วนช่วยให้งานวิจัยดังกล่าวนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

8. เอกสารอ้างอิงบางส่วน

การะเกด นันทศรีนนท์. (2554). คุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

ชวัลนุช อุทยาน. (ม.ป.ป.). ศิลปะการต้อนรับและการบริการ. สืบค้นจาก

<http://servicearts.wordpress.com/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3/>

เชาว์ โรจนแสง, กิ่งทอง ทองใบ, อารัง ช่อไม้ทอง, อาจ ปทะวาณิช, ศิรินันท์ ธนิตวงศ์, จงจิตร หลีก ภัย, แฉ่งน้อยใจอ่อนน้อย, เสน่ห์ จุ้ยโต. (2527). การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก (พิมพ์ครั้งที่14).

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บ้านจอมยุทธ์. (2543). ความสำคัญของ SMEs ต่อระบบเศรษฐกิจ. สืบค้นจาก http://www.baanjomyut.com/library_3/extension1/small_and_medium_enterprises/03.html

เอกวิฑิต พรหมรักษา. (2555).แนวคิดและทฤษฎี Frederick Herzberg. สืบค้นจาก <http://promrucsa-dba04.blogspot.com/2012/10/frederick-herzberg.html>