

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาถึงระดับของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นสมาชิกของสมาคมส่งเสริมการรับช่วงการผลิตไทยทั้งหมดจำนวน 140 ราย และทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สูตรของ Krejcie and Morgan จะได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 103 ราย ซึ่งได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยให้เลขานุการของสมาคม ฯ เป็นผู้แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างจนได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาที่ประกอบกิจการนี้ ที่ตั้งสถานประกอบการ และประเภทของกิจการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ เป็นแบบสอบถามวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจที่รัตติกรณ์ (2548) พัฒนาขึ้นจากแบบวัดความสำเร็จในการประกอบการตามแนวคิดของ Fry et al. ประกอบด้วยข้อคำถาม 13 ข้อ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจทั้งหมด 4 องค์ประกอบ คือ สภาพความเป็นไปทางการเงิน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ การได้รับความเชื่อมั่นจากพนักงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ SMEs ไทย จากงานวิจัยของ รัตติกรณ์ (2548) ซึ่งทำการศึกษาภาวะผู้นำ และทิศทางใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย โดยได้สร้างแบบวัดจากการสัมภาษณ์และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ SMEs ที่ประสบความสำเร็จ จากนั้นทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis) และหาคุณภาพของแบบวัด จนได้ข้อภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ SMEs มีข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การมีศีลธรรมในการประกอบการ ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ การสร้างจิตสำนึกต่อสังคม การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การ ของปีทมา เอื้ออรธการ (2545) พัฒนาแบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่สร้างขึ้นโดย ประภาพร (2539) ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และตามแนวคิดมิติวัฒนธรรมองค์การของ Hofstede (1991) โดยแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า ซึ่งแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมองค์การนี้จะศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชาย ความเป็นหญิง

ตอนที่ 5 แบบสอบถามทัศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาตามแนวคิดของ สุธี (2540) โดยผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาให้เข้ากับผู้ประกอบการ SMEs ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 29 ข้อ ซึ่งเป็นแบบมาตรวัดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale) ให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ ทัศนคติระดับสูงที่สุด ทัศนคติระดับสูง ทัศนคติระดับปานกลาง ทัศนคติระดับต่ำ ทัศนคติระดับต่ำที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามและแบบวัดไปให้ผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบ โดยกำหนดวันจัดส่งแบบสอบถามและรวบรวมคืนภายในวันที่มีการประชุมสมาคมฯ (ในกรณีที่สมาชิกไม่ได้มาประชุมแต่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้มีการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์)

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 103 คน ในจำนวนนี้เป็นชาย 67 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และเป็นเพศหญิงจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นผู้ประกอบการที่เป็นทั้งเจ้าของกิจการและเป็นผู้บริหารกิจการ มีที่ตั้งสถานประกอบการทั้งในกรุงเทพฯและปริมณฑล และกิจการส่วนใหญ่เป็นวิสาหกิจขนาดย่อมในการผลิตสินค้าอุตสาหกรรม

2. ระดับภาวะผู้นำ

ผลการศึกษาระดับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากการศึกษาโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยองค์ประกอบด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา องค์ประกอบด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม องค์ประกอบด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ องค์ประกอบด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ องค์ประกอบด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่นและองค์ประกอบด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 3.12 3.04 3.03 3.01 และ 2.61 ตามลำดับ

3. ระดับวัฒนธรรมองค์การ

ผลการศึกษาในระดับวัฒนธรรมองค์การ พบว่าสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ที่ทำการศึกษา มีวัฒนธรรมองค์การแบบกลุ่มนิยม และวัฒนธรรมองค์การแบบ ความเป็นหญิงอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และ 3.55 ตามลำดับ รองลงมาคือวัฒนธรรม องค์การแบบปัจเจกนิยมและ วัฒนธรรมองค์การแบบความเป็นชาย อยู่ในระดับปานกลาง มีค่า เฉลี่ยเท่ากับ 3.09 และ 2.98 ตามลำดับ วัฒนธรรมองค์การความเหลื่อมล้ำของอำนาจ และ วัฒนธรรมองค์การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอยู่ในระดับต่ำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 และ 2.48 ตามลำดับ

4. ระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000

ผลการศึกษาในระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยรวม พบว่า ผู้ประกอบการ สถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

5. ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ

ผลการศึกษา พบว่าการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม ที่ทำการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

6. การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 สมมติฐาน ปรากฏว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของ ผู้ประกอบการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสำเร็จใน การประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ สัมพันธ์เท่ากับ 0.42

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า วัฒนธรรมองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.33 โดยที่วัฒนธรรมองค์การแบบกลุ่มนิยมและวัฒนธรรมองค์การความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.33

สมมติฐานที่ 3 ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยรวม มีความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.75

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าตัวแปรภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยสามารถอธิบายหรือทำนายความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ ได้ร้อยละ 55

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ และทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์และมีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 3 นี้เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ประกอบการสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสม อันจะนำไปสู่การยกระดับความสามารถ และเป็นการส่งเสริมและพัฒนา เพื่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ดังนี้

1. ด้านภาวะผู้นำ ผู้ประกอบการควรได้รับการฝึกอบรมด้านภาวะผู้นำเพื่อนำมาพัฒนาในองค์กร โดยมีการสร้างแรงจูงใจที่ดีเพื่อให้เกิดแรงบันดาลใจกับพนักงานในการทำงาน มีการให้ความหมายและท้าทายในโรงงาน ผู้ประกอบการควรมีการรักษาหัวใจ มีเมตตากรุณา โอบอ้อมอารี ออมชอมประโยชน์แก่ทุกฝ่ายและสร้างความสนิทสนมกับพนักงาน นอกจากนี้ ผู้ประกอบการควรติดตามข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ในการประกอบธุรกิจเพื่อรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการและความสามารถในการแข่งขัน และพัฒนาผู้ประกอบการซึ่งจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

2. วัฒนธรรมองค์กรด้านกลุ่มนิยมและความเป็นหนึ่งมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ ด้วยเหตุที่ SMEs มีลักษณะเด่นของธุรกิจในเรื่องของความคล่องตัวในการบริหารและดำเนินงาน มีสายการบังคับบัญชาสั้น ผู้ประกอบการควรเข้าไปมีส่วนเสริมสร้างให้พนักงานมีความพร้อมและสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วเช่น การให้คุณค่าแก่พนักงาน การเคารพและปฏิบัติต่อกันอย่างให้เกียรติ การมีจริยธรรมในการทำงาน ผู้ประกอบการควรมีบทบาทสำคัญในการหล่อหลอมค่านิยมที่ถูกต้องให้คนรุ่นใหม่เป็นพลเมืองดี มีคุณภาพมุ่งสร้างสรรค์องค์การและสังคมให้เจริญก้าวหน้า ซึ่งลักษณะวัฒนธรรมองค์กรของ SMEs นั้น การสื่อสารในกลุ่มย่อมมีประสิทธิภาพสูง มีความเข้าใจกันและมีผลงานที่ดีซึ่งจะย้อนกลับไปเป็นแรงเสริมให้กลุ่ม ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนา SMEs ไทยในอนาคต

3. ทศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ผู้ประกอบการมีการยอมรับทศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000ในระดับสูง ดังนั้นผู้ประกอบการ ควรได้รับการฝึกอบรมด้านระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างจริงจังและพยายามมุ่งมั่นเอาใจใส่โดยนำความรู้ ทักษะและประสบการณ์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุกๆ ขั้นตอนการผลิตหรือการให้บริการ ผู้ประกอบการควรกำหนดให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ ปลุกฝังจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพซึ่งจะทำให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีระบบและมีขอบเขตชัดเจน มีการพัฒนาการทำงานเป็นทีมโดยอาจใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อที่มีรูปแบบใหม่ๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อดึงดูดความสนใจให้พนักงานเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 ในทุกๆ ด้าน ซึ่งจะทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ และเพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของสถานประกอบการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมตัวแปรพยากรณ์ที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ ตัวอื่นๆ อีก เช่น ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ ตัวอื่นๆบุคลิกภาพของผู้ประกอบการ เป็นต้น

2. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาในกลุ่มประชากรผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกลุ่มอื่นๆ หรือสมาคมต่าง ๆ ที่มีจำนวนประชากรขนาดใหญ่กว่า เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา SMEs ไทยต่อไป