

บทที่ 3

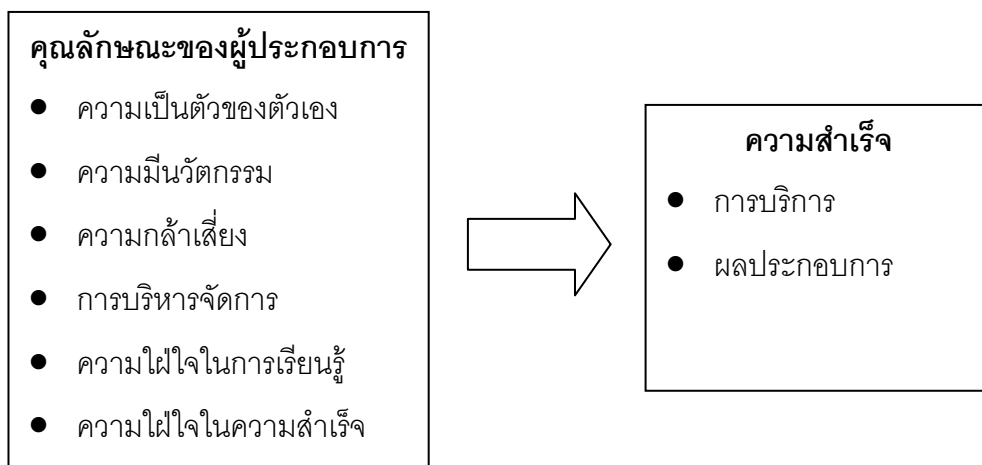
ระเบียบวิธีวิจัย

3.1. กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Model)

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ด้านการบริการ เป็นการศึกษาระเบียบวิธี (Empirical research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ โดยมีตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยเกี่ยวกับระบบการจัดการต่างๆ และลักษณะของผู้ประกอบการ และตัวแปรตามคือ ความสำเร็จในเชิงธุรกิจที่เกิดขึ้น ดังแสดงในภาพที่ 3.1

ภาพที่ 3.1

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Model)



3.2 สมมติฐานการวิจัย

3.2.1 คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ

3.2.1.1 ลักษณะความเป็นตัวของตัวเองมีอิทธิพลทางบวกกับความสำเร็จของ
ผู้ประกอบการ

3.2.1.2 ลักษณะความมีนวัตกรรมมีอิทธิพลทางบวกกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ

- 3.2.1.3 ลักษณะความกล้าเสี่ยง มีอิทธิพลทางบวกกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ
- 3.2.1.4 ลักษณะการบริหารจัดการมีอิทธิพลทางบวกกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ
- 3.2.1.5 ลักษณะความใส่ใจในการเรียนรู้มีอิทธิพลทางบวกกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ
- 3.2.1.6 ลักษณะความใส่ใจในความสำเร็จมีอิทธิพลทางบวกกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ

3.3 วิธีดำเนินการวิจัย

- 3.3.1 วิธีดำเนินการวิจัย : วิธีการที่ใช้ในการวิจัย อาจใช้การวิจัยทั้ง 2 ชนิด คือ การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ
 - 3.3.1.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ :
 - 3.3.1.1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม
 - 3.3.1.1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เอกสารข้อมูลต่างๆ การสอบถามแบบทางการ/ไม่เป็นทางการ ถึงการมีส่วนร่วม/ไม่มีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ
 - 3.3.1.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูล การตีความสรุปแบบอุปนัย และ การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)
- 3.3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ :
 - 3.3.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ วิธีการเลือก จำนวน
 - 3.3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยระบุถึงวิธีการสร้างเครื่องมือ การตรวจสอบเครื่องมือ
 - 3.3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ วิธีการส่งแบบสอบถาม จำนวนที่ได้รับคืน
 - 3.3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านการบริการ ประกอบด้วยหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

ประชากร

ประชากรในการวิจัยนี้คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มบริการในเขตตัวเมือง (กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล) โดยผู้ประกอบการหมายถึงบุคคล ผู้เป็นเจ้าของกิจการ โดยริเริ่มสร้างธุรกิจและมีการบริหารจัดการธุรกิจของตนเอง โดยไม่รวมผู้ได้รับแฟรนไชส์ รวมทั้งสิ้นจำนวน 300 ราย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านการบริการจำนวน 300 ราย โดยการกรอกแบบสอบถามทั้งหมด

3.4.ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความสำเร็จของผู้ประกอบการซึ่งพิจารณาจากผลการดำเนินของธุรกิจ โดยพิจารณาจากตัวแปร แนวโน้มของกำไร แนวโน้มของจำนวนลูกค้า ตลอดจนแนวโน้มของยอดขาย

ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะและแนวทางการบริหารจัดการ ของผู้ประกอบการ โดยลักษณะของผู้ประกอบการ (Entrepreneurial orientation) ประกอบด้วย คุณลักษณะ 6 ประการ คือ

- 1.1 ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy)
- 1.2 ความมีนวัตกรรม (Innovation)
- 1.3 ความกล้าเสี่ยง (Risk taking)
- 1.4 การบริหารจัดการ (Business management)
- 1.5 ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ (Stability and learning orientation)
- 1.6 ความใส่ใจในความสำเร็จ (Achievement orientation)

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1. การศึกษาเรื่องระบบการจัดการคุณภาพเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นการวิจัยโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าให้ มีมากขึ้นตามลำดับ โดยความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆและระดับการพัฒนาคุณภาพในหลายๆด้าน เช่น การกำหนดนโยบายการจัดการ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งศึกษาจากประชากรทั้งหมด โดยการใช้เครื่องมือ คือแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และค่า t test สำหรับ ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ และทดสอบหาตัวแปรพยากรณ์ความผูกพันองค์กรด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

3.5.2.1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปทางธุรกิจและข้อมูลส่วนตัวของ เจ้าของกิจการ เช่น ประเภทของกิจการ เพศ อายุ การศึกษา ลักษณะสถานประกอบการ ระยะเวลาในการประกอบกิจการ

3.5.2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ในการ ประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพของปัจจัยต่างๆ ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยใช้แบบมาตราส่วน ประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ (Likert) แบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปาน กลาง น้อย น้อยที่สุด (อ้างอิงแบบสอบถามสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด : กรณีศึกษาในพื้นที่ ภาคใต้ (สำหรับผู้ประกอบการ) และ แบบสอบถามของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลศรีวิชัย) โดยครอบคลุมเนื้อหาในการประเมินปัจจัยสู่ความสำเร็จใน 6 หมวดหลัก ได้แก่

- หมวดคำถามเกี่ยวกับ “ปัจจัยความเป็นตัวเองและบุคคล” ของสถานประกอบการ
- หมวดคำถามเกี่ยวกับ “กระบวนการและการมีนวัตกรรม” ของสถานประกอบการ
- หมวดคำถามเกี่ยวกับ “การบริหารจัดการ” ของผู้ประกอบการ
- หมวดคำถามเกี่ยวกับ “ความกล้าเสี่ยง” ของผู้ประกอบการ
- หมวดคำถามเกี่ยวกับ “ความใส่ใจในการเรียนรู้” ของสถานประกอบการ
- หมวดคำถามเกี่ยวกับ “ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ”

3.5.3 นิยามในแต่ละประเด็นหลักในแบบสอบถามมีดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของสถานประกอบการ หมายถึง ก่อนเริ่มดำเนินธุรกิจ ผู้ประกอบการมีการกำหนดวิสัยทัศน์และตั้งเป้าหมายการดำเนินงานไว้อย่างไร

บุคคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือพนักงานในสถานประกอบการนั้นๆ มีลักษณะเป็นอย่างไรในแนวคิดของผู้ประกอบการ

การบริหารจัดการ หมายถึง ระบบวิธีการจัดการในสถานประกอบการที่ผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนดขึ้นเพื่อการควบคุมดูแลทั่วไป

กระบวนการและการมีนวัตกรรม หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงาน ตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในสถานประกอบการ

ความกล้าเสี่ยง หมายถึง การตัดสินใจของผู้ประกอบการในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ตลอดจนการลงทุนเชิงธุรกิจ

ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ หมายถึง ความสำเร็จในด้านของผลประกอบการและการบริการโดยพิจารณาจากผลกำไรและปริมาณลูกค้าโดยประมาณ

คำถามจะมีข้อความลักษณะทางบวก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย ดังนี้

5 คะแนน	=	มากที่สุด
4 คะแนน	=	มาก
3 คะแนน	=	ปานกลาง
2 คะแนน	=	น้อย
1 คะแนน	=	น้อยที่สุด

3.5.4. เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงมากขึ้น จะมีการนำแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่างที่ได้ มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยมีเกณฑ์ตัดสินว่าถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่ามากกว่า 0.80 ขึ้นไป

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) (พรณี ลีกิจวัฒน์, 2549, น.105) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 300 คน โดยใช้หลักเกณฑ์ของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (พรณี ลีกิจวัฒน์, 2549, น.101)

3.6.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.6.2.1 จัดเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้พร้อมและเพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ทำการแจกจ่ายเอกสารแบบสอบถามเพื่อนำไปทำการสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ จำนวน 400 ชุด

3.6.2.2 ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.6.2.3 เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้ว นำแบบสอบถามทั้งหมดตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบ และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.7.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ผู้ประกอบการที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ

3.7.2 ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.7.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน เช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.7.2.2. เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรหลายตัว ประกอบด้วยตัวแปรตาม (Dependent variable) 1 ตัว ต้องเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ โดยอาจจะเป็นตัวแปรแบบช่วง (Interval Scale) หรือแบบอัตราส่วน (Ratio Scale) กับตัวแปรอิสระ (Independent variable) จำนวน k ตัว ($k \geq 2$) โดยที่จำนวนตัวแปรทั้งหมดอาจเป็นตัวแปรเชิงปริมาณทั้งหมด หรือ บางตัวเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ และ บางตัวเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ ก็ได้

โดยทั่วไปกำหนดให้ Y เป็นตัวแปรตามซึ่งเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ และกำหนดให้ $X_1, X_2, \dots, X_k$ เป็นตัวแปรอิสระ, $k \geq 2$ และมีความสัมพันธ์ในรูปเชิงเส้น โดยมีสมการดังนี้

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + \dots + B_kX_k + e$$

E = ความคลาดเคลื่อนอย่างสุ่ม

B_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$B_1 \dots B_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient)

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มีวัตถุประสงค์หลักอยู่ 2 ประการ คือ

- a) เพื่อศึกษาตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม กล่าวคือ สามารถทำการวิเคราะห์และทดสอบสมมุติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ โดยการควบคุมอิทธิพลของตัวแปรอิสระเพื่อดูรูปแบบความสัมพันธ์และทิศทาง และดูว่าตัวแปรอิสระตัวใดบ้างมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม และมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด
- b) เพื่อทำการประมาณหรือพยากรณ์ค่าของตัวแปรตาม เมื่อทราบค่าตัวแปรอิสระ

3.8 สรุปผลและข้อเสนอแนะ

หลังจากที่ได้ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะทำการสรุปผลพร้อมทั้งทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจบริการ โดยนำผลของข้อมูลที่ได้มาทำการจัดทำ Self – Assessment Tools เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการทำการประเมินความพร้อมของตนเองก่อนดำเนินธุรกิจ

3.9 แผนการดำเนินงานวิจัย

แผนดำเนินการวิจัยมีดังนี้คือ

1. สร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัย และ ตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสัมภาษณ์
2. ติดต่อขอรายชื่อผู้ประกอบการ กลุ่มบริการ ทั้งในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และเขตภูมิภาคจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. สุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจำนวน 300 ราย จากรายชื่อผู้ประกอบการแล้วติดต่อขอ
นัดสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในกลุ่มตัวอย่าง
4. เก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิเคราะห์และสรุปผล
6. ทீมผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยและสรุปผล
7. เขียนรายงานการวิจัยและนำเสนอผลการวิจัย

ตารางที่ 3.1

ตารางแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

รายการ	กพ.	มีค.	เมย	พค.	มิย.	กค.	สค.	กย.
1. สร้างแบบสัมภาษณ์	■							
2. รวบรวมรายชื่อผู้ประกอบการ	■							
3. การตอบแบบสอบถาม		■	■	■				
4. เก็บรวบรวมข้อมูล			■	■	■	■		
5. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล					■	■	■	
6. อภิปรายผลการวิจัย							■	■
7. เขียนรายงานการวิจัยและนำเสนอผล การวิจัย							■	■