

บทที่ 4

ผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ด้านการบริการ ในเขตพื้นที่ปริมณฑล และนำข้อมูลที่ได้มาทำเป็นแบบประเมินพื้นฐานเบื้องต้นสำหรับการพิจารณาสำรวจความพร้อมของการเป็นผู้ประกอบการ เพื่อเป็นแนวทางไปสู่ผลสำเร็จเชิงธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่หนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากงานวิจัย บทความ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และได้ทำการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนของปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ตารางที่ 4.1

ตารางปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ได้จากการศึกษาวิจัย (บางส่วน)

ผู้วิจัย	ปัจจัยแห่งความสำเร็จ
दनัย เทียนพุดม	- ความสามารถทางนวัตกรรม - ความสามารถในการจัดการกับสิ่งที่ยุ่งเหยิง - ความปรารถนาความสำเร็จ - ความสามารถวางแผนอย่างสมจริง - เป็นผู้นำที่เน้นเป้าหมาย - ผู้ประกอบการจะรวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริง รวมทั้งศึกษาและกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้ - มีความรับผิดชอบ - สามารถปรับตัวได้ - เป็นทั้งนักจัดการและนักบริหาร

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ตารางปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ได้จากการศึกษาวิจัย (บางส่วน)

ผู้วิจัย	ปัจจัยแห่งความสำเร็จ
อาทิตย์ วุฒิศะโร	- มีความกล้าเสี่ยง - มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ - มีความผูกพันต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ - มีความสามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น - มีความมานะและทำงานหนัก - มีความกระตือรือร้นและไม่หยุดนิ่ง - มีความสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ - มีความรับผิดชอบ - มีความเชื่อมั่นในตนเอง - มีความสนใจในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม - มีความสามารถในการบริหาร - มีความคิดสร้างสรรค์ - มีความสามารถในการปรับสภาพแวดล้อม - มีความกล้าตัดสินใจ - มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์ - มีความสามารถในการสร้างพันธมิตร - มีความซื่อสัตย์ - มีความประหยัดเพื่ออนาคต - มีความรับผิดชอบต่อสังคม
ดร.ไมเคิล เฟรส์เซอร์ (Frese, 2000)	- ความเป็นตัวของตัวเอง - ความมีนวัตกรรม - ความกล้าเสี่ยง - ความก้าวร้าวในการแข่งขัน - ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ - ความใส่ใจในความสำเร็จ

ขั้นตอนที่สอง การดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม โดยมีการพิจารณากำหนดตัวแปรต่างๆเพื่อนำมาใช้ในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในแต่ละปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถสรุปโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามได้ทั้งหมดจำนวนทั้งสิ้น 70 ข้อโดยแบ่งเป็นรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.2

ตารางสรุปโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ประเด็นหลัก	จำนวนข้อ	เลขที่ข้อ
ส่วนที่ 1 เป็นคำถามทั่วไป	10	1-10
ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยประสพผลสำเร็จ		
ก. หมวดปัจจัยความเป็นตัวของตัวเอง ปัจจัยด้านบุคคล	7	1-7
ข. หมวดปัจจัยกระบวนการ และ ความมีนวัตกรรม	10	8-17
ค. หมวดปัจจัยความกล้าเสี่ยง	9	18-26
ง. หมวดปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	6	27-32
จ. หมวดปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้	9	33-41
ฉ. หมวดปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ	11	42-52
ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการเกิดผลสัมฤทธิ์		
- ความสำเร็จด้านการบริการ	6	53-58
- ความสำเร็จด้านผลประกอบการ	2	59-60

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

- เพศ
- อายุ
- การศึกษา
- ระยะเวลาที่ท่านประกอบการในพื้นที่แห่งนี้
- ประเภทของสถานประกอบการ
- ช่วงเวลาการเปิดบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ก. หมวดปัจจัยความเป็นตัวของตัวเอง ปัจจัยด้านบุคคลท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ในสถาน

ประกอบการของท่าน มีความสามารถเพียงพอต่อการให้บริการท่านมากน้อยเพียงใด

- ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการของท่าน มีคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ มากน้อยเพียงใด
- ในภาพรวม พนักงานมีความทุ่มเท อุทิศตน พยายาม อุทิศตนในการปฏิบัติงานในการให้บริการมากน้อยเพียงใด
- ในภาพรวม พนักงานของท่านมีการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสมากน้อยเพียงใด
- ในภาพรวม พนักงานปฏิบัติงานโดยยึดหลักความเสมอภาค เท่าเทียมกันมากน้อยเพียงใด
- ในภาพรวม พนักงานมีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้องของกฎระเบียบ ข้อบังคับ มากน้อยเพียงใด
- ในภาพรวมพนักงานมีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มากน้อยเพียงใด

ข. ปัจจัยกระบวนการ และ ความมีนวัตกรรม

- เมื่อลูกค้ามาติดต่อเข้ารับบริการ ลูกค้าจะได้รับเอกสารที่จำเป็นครบถ้วนมากน้อยเพียงใด
- คู่มือการเข้ารับบริการมีความชัดเจนเพียงใด
- รายละเอียดการบริการมีความครบถ้วนเพียงใด
- ลูกค้าได้รับความสะดวกในการติดต่อรับบริการมากน้อยเพียงใด
- สถานประกอบการของท่าน มีการนำเทคโนโลยี มาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการได้มากน้อยเพียงใด
- ท่านคิดว่า วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือในสถานประกอบการของท่าน มีเพียงพอต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด
- ท่านคิดว่า วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือในสถานประกอบการของท่าน มีความทันสมัยต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด
- ที่ตั้งของสถานประกอบการมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการของลูกค้ามากน้อยเพียงใด
- บริเวณสถานของสถานประกอบการมีความสะดวกจอดรถหรือเข้าใช้บริการของลูกค้ามากน้อยเพียงใด

- ภายในสถานประกอบการมีสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับให้บริการลูกค้ามากน้อยเพียงใด

ค. กลุ่มปัจจัยความกล้าเสี่ยง

- ท่านมีแนวคิดในการจัดโปรโมชั่นสินค้าอย่างสม่ำเสมอ
- ท่านมีแนวคิดในการปรับลดราคาพิเศษตามเทศกาล
- ท่านมีแนวคิดในการใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆตลอดเวลา
- ท่านมีแนวคิดในการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยอยู่เสมอ
- ท่านมีแนวคิดในการเพิ่มจำนวนพนักงานเมื่อลูกค้าเพิ่มขึ้น
- ท่านมีแนวคิดในการขยายธุรกิจ (ขยายร้านหรือขยายสาขา)
- ท่านมีแนวคิดในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมบ่อยครั้ง
- ท่านมีแนวคิดในการเปิดขายระบบแฟรนไชส์
- ท่านมีแนวคิดในการประกอบธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกัน เช่น การเป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ต่างๆ

ง. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

- ในภาพรวมแล้ว ท่านคิดว่าการบริการที่ลูกค้าได้รับ ผ่านการวางแผนและวิเคราะห์แนวทางการให้บริการมาอย่างดีเยี่ยมมากน้อยเพียงใด
- ในภาพรวมของสถานประกอบการของท่าน มีขั้นตอนการทำงานที่เหมาะสมมากน้อยเพียงใด
- การจัดโครงสร้างของในสถานประกอบการของท่าน ทำให้มีความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการมากน้อยเพียงใด
- สถานประกอบการของท่าน มีขั้นตอนการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้มากน้อยเพียงใด
- การบริการในสถานประกอบการของท่าน คำนึงถึงความปลอดภัยจากในใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพมากน้อยเพียงใด
- บริการในสถานประกอบการของท่าน คำนึงถึงความสะดวกของลูกค้ามากน้อยเพียงใด

จ. ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้

- เจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการของท่าน เข้าใจการให้บริการแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจนมากน้อยเพียงใด
- ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการของท่านสามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด
- ในภาพรวมแล้ว เจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการของท่าน สามารถอธิบายขั้นตอนในการให้บริการ ได้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด
- ในภาพรวมแล้ว เจ้าหน้าที่ในสถานประกอบการของท่าน สามารถอธิบายวิธีการพิจารณาผลิตภัณฑ์สุขภาพได้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด
- ลูกค้าสามารถร้องเรียน หรือเสนอแนะการดำเนินงานสถานประกอบการของท่านได้สะดวกเพียงใด
- ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะของลูกค้า ได้รับการตอบสนอง รวดเร็วเพียงใด
- การแก้ไขข้อร้องเรียนและปรับปรุงงานสามารถแก้ไขได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากน้อยเพียงใด
- สถานประกอบการของท่าน มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมากน้อยเพียงใด
- สถานประกอบการของท่าน มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะบ่อยครั้งเพียงใด

ฉ. ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ

- สถานประกอบการของท่านมี การกำหนดวิสัยทัศน์ การให้บริการไว้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด
- สถานประกอบการของท่านมี การกำหนดเป้าหมาย การให้บริการไว้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด
- สถานประกอบการของท่านมี การกำหนดนโยบาย การให้บริการไว้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด
- สถานประกอบการของท่านมี การกำหนดรายละเอียด การให้บริการไว้ชัดเจนมากน้อยเพียงใด

- ในภาพรวม พนักงานมีความกระตือรือร้นและตื่นตัวในการปฏิบัติงานในการให้บริการมากน้อยเพียงใด
- ในภาพรวม พนักงานปฏิบัติงานโดยยึดประโยชน์ส่วนรวมมากน้อยเพียงใด
- ท่านคิดว่า พนักงานสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด
- ท่านได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะแก่ ลูกค้าน้อยครั้งเพียงใด
- ในภาพรวม ท่านให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของลูกค้ามากน้อยเพียงใด
- ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีความชัดเจนเพียงใด
- ท่านคิดว่าการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีบ่อยครั้งเพียงใด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยการเกิดผลสัมฤทธิ์

ก. ความสำเร็จด้านการบริการ

- ความสำเร็จต่อมาตรฐานการให้บริการของสถานประกอบการของท่าน มากน้อยเพียงใด
- ความสำเร็จต่อการให้บริการที่ตรงต่อเวลาของ สถานประกอบการของท่าน มากน้อยเพียงใด
- ความสำเร็จต่อประเภทการให้บริการของสถานประกอบการของท่าน มากน้อยเพียงใด
- ความสำเร็จต่อสถานที่และช่องทางการรับบริการของ สถานประกอบการของท่าน มากน้อยเพียงใด
- ความสำเร็จต่อคุณภาพการให้บริการในสถานประกอบการของท่าน มากน้อยเพียงใด
- ความสำเร็จต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ ในสถานประกอบการของท่าน มากน้อยเพียงใด

ข. ความสำเร็จด้านผลประกอบการ

- ความสำเร็จต่อผลประกอบการโดยรวมในปัจจุบัน มากน้อยเพียงใด
- ความสำเร็จต่อปริมาณลูกค้าโดยรวมในปัจจุบัน มากน้อยเพียงใด

ขั้นตอนที่สาม ทำการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) หรือความเที่ยงตรงของข้อมูลในแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น เพื่อตรวจสอบว่าแบบสอบถามฉบับนี้ให้ผลสอดคล้องกัน หรือคล้ายกัน หรือเหมือนกันหรือไม่ โดยนำแบบสอบถามไปทำการสำรวจเก็บข้อมูลตัวอย่างเบื้องต้นจำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ ครอนบาค (cronbach) ตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3

ตารางแสดงค่า Reliability Statistics กลุ่ม 30 ตัวอย่าง

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.946	0.947	60

ผลการวิเคราะห์ในการหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) หรือความเที่ยงตรงของข้อมูลในแบบสอบถาม 30 ตัวอย่าง ได้ค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.946 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงของข้อมูล เนื่องจากค่าความเชื่อมั่นที่ได้สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.80 ขึ้นไป สามารถเป็นที่ยอมรับในการทำวิจัยเชิงสำรวจได้

ขั้นตอนที่สี่ ดำเนินการกระจายแบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อคิดเห็นของผู้ประกอบการในเขตพื้นที่ปริมาตร จำนวน 400 ชุด ทั้งนี้มีผลการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 304 ชุด คิดเป็นร้อยละ 76.00% ของแบบสอบถามที่ได้ส่งออกไป และได้้นำข้อมูลทั้งหมดของแบบสอบถามที่ได้กลับมากำหนดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ ครอนบาค (cronbach) อีกครั้ง ตามตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4

ตารางแสดงค่า Reliability Statistics กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.907	0.911	60

ผลการวิเคราะห์ในการหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) หรือความเที่ยงตรงของข้อมูลในแบบสอบถาม 304 ตัวอย่าง ได้ค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.907 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับมีความเที่ยงตรงของข้อมูล

ขั้นตอนที่ห้า จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window ซึ่งรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณลักษณะ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาประกอบอาชีพในที่ และ ประเภทของสถานประกอบการ สามารถสรุปได้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณลักษณะ

คุณลักษณะ		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ผู้ชาย	75	24.7
	ผู้หญิง	229	75.3
	รวม	304	100
2. อายุ	<30	30	9.9
	30-40	153	50.3
	41-50	82	27
	51-60	27	8.9
	>60	12	3.9
	รวม	304	100
3. การศึกษา	ต่ำกว่าประถมศึกษา	13	4.3
	มัธยมต้นหรือเทียบเท่า	19	6.2
	มัธยมปลายหรือเทียบเท่า	92	30.3
	ปริญญาตรี	150	49.3
	สูงกว่าปริญญาตรี	30	9.9
	รวม	304	100

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณลักษณะ

คุณลักษณะ		จำนวน	ร้อยละ
4. ประเภทสถานประกอบการ	เสริมสวเฉพาะหญิง	67	22
	แต่งผมเฉพาะชาย	68	22.4
	เสริมสวทั้งชาย - หญิง	116	38.2
	สปา - นวด	20	6.6
	นวดแผนไทย	33	10.9
	รวม	304	100
5.ระยะเวลาประกอบการในพื้นที่	น้อยกว่า 1 ปี	33	10.9
	1 – 3 ปี	157	51.6
	3 – 5 ปี	95	31.2
	5 – 10 ปี	19	6.2
	รวม	304	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามเป็นชาย 75 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 และเป็นหญิง 229 คน คิดเป็นร้อยละ 75.30 เมื่อจำแนกตามอายุจะได้ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.30

ส่วนที่ 2 ทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อการบรรลุผลสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ด้านการบริการ

ก. จากคำถามทั้งหมด 6 หมวดปัจจัย ซึ่งได้แก่

1. หมวดปัจจัยความเป็นตัวของตัวเอง ปัจจัยด้านบุคคล
2. หมวดปัจจัยกระบวนการ และ ความมีนวัตกรรม
3. หมวดปัจจัยความกล้าเสี่ยง
4. หมวดปัจจัยด้านการบริหารจัดการ
5. หมวดปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้
6. หมวดปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ

ในแต่ละปัจจัยจะมีคำถามด้วยกันหลายข้อแตกต่างกันไป ทำการหาค่าเฉลี่ยของข้อมูลจากคำถามทั้งหมดของแต่ละหมวดปัจจัยออกมา จะได้เป็นค่าตัวเลขของแต่ละหมวดปัจจัยนั้นๆ

- ข. พิจารณาความสัมพันธ์ของแต่ละหมวดปัจจัย ว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยอย่างไร และมีข้อจำกัดอย่างไรบ้าง ซึ่งทำการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.6

ตารางแสดงผล Correlation Matrix ของแต่ละหมวดปัจจัย

	1_ปัจจัยด้านตัวบุคคล	2_ปัจจัยกระบวนการและความมีวินัย	3_ปัจจัยความกล้าเสี่ยง	4_ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	5_ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้	6_ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ
1_ปัจจัยด้านตัวบุคคล	1.000	.698	.715	.709	.558	.675
2_ปัจจัยกระบวนการและความมีวินัย	.698	1.000	.514	.679	.282	.677
3_ปัจจัยความกล้าเสี่ยง	.715	.514	1.000	.548	.771	.674
4_ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	.709	.679	.548	1.000	.490	.646
5_ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้	.558	.282	.771	.490	1.000	.577
6_ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ	.675	.677	.674	.646	.577	1.000

การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้ (Hinkle D. E. 1998, p.118)

ค่า r แสดงระดับของความสัมพันธ์

- 0.90 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
- 0.70 - 0.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
- 0.50 - 0.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- 0.30 - 0.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- 0.00 - 0.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

เครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์

- ถ้า r มีเครื่องหมาย บวก หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวหนึ่งแปรหนึ่งจะมีค่าสูงไปด้วย)
- ถ้า r มีเครื่องหมาย ลบ หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ

ผลลัพธ์ตารางที่ 4.6 ; จากข้อมูลตัวอย่าง ค่าสัมประสิทธิ์ในตาราง 4.6 เป็นสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson Correlation) จะพบว่าความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร มีความสัมพันธ์มากน้อยแตกต่างกันไป ดังนี้

- มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง จำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่
 1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล กับ ปัจจัยความกล้าเสี่ยง
 2. ปัจจัยด้านตัวบุคคล กับ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ
 3. ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ กับ ปัจจัยความกล้าเสี่ยง
- มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง จำนวน 10 ปัจจัย ได้แก่
 1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล กับ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม
 2. ปัจจัยด้านตัวบุคคล กับ ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้
 3. ปัจจัยด้านตัวบุคคล กับ ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ
 4. ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม กับ ปัจจัยความกล้าเสี่ยง
 5. ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม กับ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ
 6. ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม กับ ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ
 7. ปัจจัยความกล้าเสี่ยง กับ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ
 8. ปัจจัยความกล้าเสี่ยง กับ ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ

9. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ กับ ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ
 10. ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ กับ ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ

- มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ จำนวน 1 ปัจจัย ได้แก่
 1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ กับ ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้
- มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก จำนวน 1 ปัจจัย ได้แก่
 1. ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม กับ ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้

ตารางที่ 4.7

ตารางแสดงผล Reliability Statistics

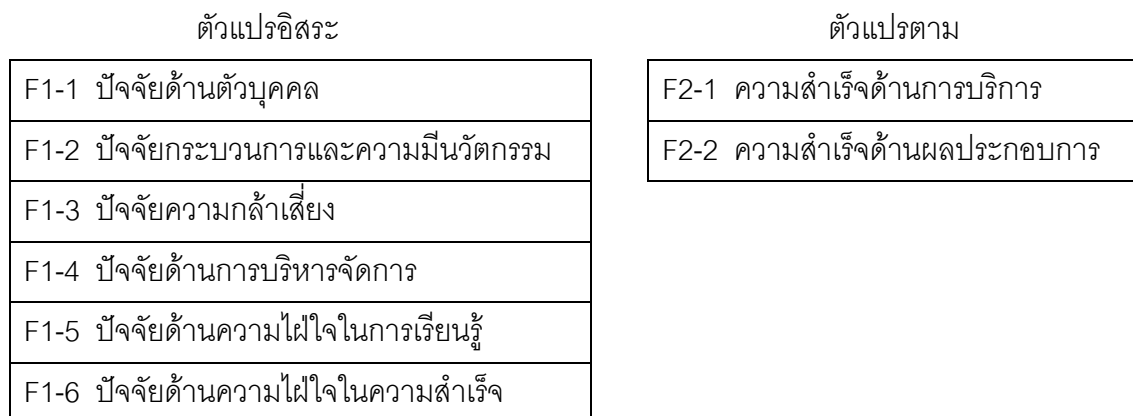
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.897	.905	6

ผลการวิเคราะห์ในการหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) หรือความเที่ยงตรงของข้อมูลในแบบสอบถาม 304 ตัวอย่าง ได้ค่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.897 ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับมีความเที่ยงตรงของข้อมูล

ผลของการสรุปในส่วนของปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ด้านการบริการ ทั้งในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยสามารถทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมโดยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ด้านการบริการ และ ผลสัมฤทธิ์ความสำเร็จของการประกอบธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ด้านการบริการ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอิสระใดบ้างที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม และเพื่อประมาณค่าของตัวแปรตามเมื่อทราบค่าตัวแปรอิสระ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550, น.175) ดังนั้นจึงได้กำหนดให้ปัจจัยสู่ความสำเร็จทั้ง 6 ปัจจัยเป็นตัวแปรอิสระ และ ผลความสำเร็จในการทำธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ด้านการบริการทั้ง 2 ปัจจัย เป็นตัวแปรตาม ดังแสดงในรูปที่ 4.1

ภาพที่ 4.1

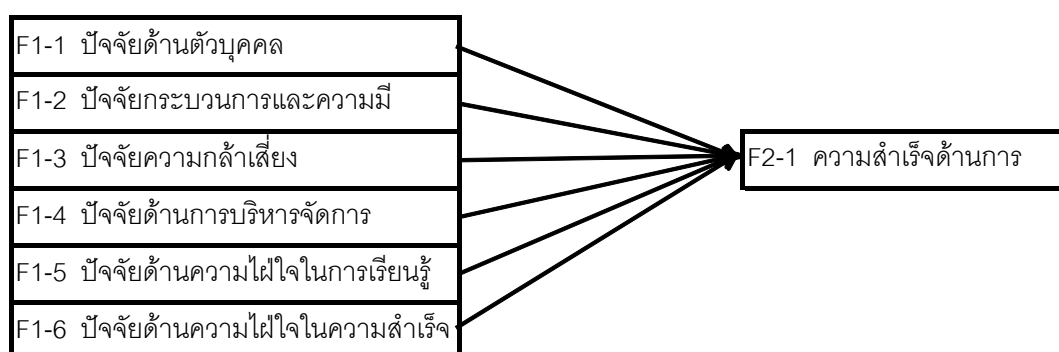
ภาพแสดงตัวแปรอิสระในส่วนของปัจจัยผู้ผลสำเร็จและตัวแปรตามในส่วนของความสำเร็



สมการที่ 1 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ใน ส่วนของสมการที่ 1 โดยกำหนดให้ความสำเร็จในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ด้าน การบริการ อันได้แก่ ปัจจัยความสำเร็จด้านการบริการ (F2-1) เป็นตัวแปรตาม และ ปัจจัยผู้ ความสำเร็จ (F1-1 ถึง F1-6) เป็นตัวแปรอิสระ

ภาพที่ 4.2

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ปัจจัยความสำเร็จด้านการบริการ



โดยมีสมการแสดงความสัมพันธ์ โดยคาดว่าตัวแปรตามและตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในรูปแบบ เชิงเส้น จะได้สมการดังนี้

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

สรุปผลของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.8

Variables Entered/Removed(a)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	2_ปัจจัยกระบวนการและความมั่นคง		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	4_ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	5_ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการเรียนรู้		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	3_ปัจจัยความกล้าเสี่ยง		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: F2-1_ความสำเร็จด้านการบริการ

ตารางที่ 4.9

ตารางแสดงผลค่า Adjusted R Square และ Durbin-Watson

Model Summary(e)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R square Change	F Change	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.712 ^a	.506	.505	.241136	.506	287.211	0	
2	.740 ^b	.547	.544	.231324	.041	31.423	0	
3	.746 ^c	.556	.551	.229523	.009	19.556	0	
4	.781 ^d	.609	.604	.215589	.050	17.775	0	1.675

a. Predictors: (Constant), F1-2

b. Predictors: (Constant), F1-2, F1-4

c. Predictors: (Constant), 1-2, F1-4, F1-5

d. Predictors: (Constant), F1-2, F1-4, F1-5, F1-3

จากตารางที่ 4.50 เป็นการแสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระทุกตัว ผลที่ได้ทำให้ผู้วิจัยได้ทำการเลือก Model ที่ 4 เนื่องจากมีค่า Adjusted R square =

0.604 หรือ 60.40% ซึ่งหมายความว่าตัวแปรอิสระ F1-2_ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม F1-4_ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ, F1-5_ปัจจัยด้านความใส่ใจ และ F1-3_ปัจจัยความกล้าเสี่ยง ในการเรียนรู้, สามารถอธิบายความแตกต่างของตัวแปรตาม ปัจจัยความสำเร็จด้านการบริการ (F2-1) ได้ 60.30% และสามารถเขียนความสัมพันธ์ในรูปเชิงเส้นได้ ดังนี้

$$(F2-1) = a + b_1(F1-2) + b_2(F1-4) + b_3(F1-5) + b_4(F1-3)$$

ตารางที่ 4.10

การแสดงผลค่า ANOVA(e)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
4	Regression	21.470	4	5.368	115.486	.000 ^d
	Residual	13.758	296	.046		
	Total	35.228	300			

จากตารางที่ 4.51 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยทำเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวกับตัวแปรตามสมการถดถอย คือ

$$\begin{aligned} \text{ปัจจัยความสำเร็จด้านการบริการ} &= \beta_0 + \beta_1 \text{ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม} \\ &+ \beta_2 \text{ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ} + \beta_3 \text{ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้} + \beta_4 \text{ปัจจัย} \\ &\text{ความกล้าเสี่ยง} \end{aligned}$$

สมมติฐานเพื่อการทดสอบ

H_0 : ปัจจัยความสำเร็จด้านการบริการ ไม่ขึ้นกับ ปัจจัยกระบวนการและควมมีนวัตกรรม, ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ , ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ , และ ปัจจัยความกล้าเสี่ยง

H_1 : ปัจจัยความสำเร็จด้านการบริการ ขึ้นกับ ปัจจัยกระบวนการและควมมีนวัตกรรม, ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ , ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ , และ ปัจจัยความกล้าเสี่ยง

หรือ $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$

$H_1 : \beta_i \neq 0$ อย่างน้อย 1 ค่า $i = 1, 2$

สถิติทดสอบจากตารางที่ 4.51 ได้ F เท่ากับ 115.486 และ Sig. เท่ากับ .000 ซึ่ง < .05 (ระดับนัยสำคัญ = .05) สามารถสรุปผลได้ว่า ปฏิเสธ H_0 (ยอมรับ H_1) ซึ่งหมายความว่า มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จด้านการบริการ จะต้องทำการทดสอบต่อไปในขั้นที่ 2 ว่าตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยใช้ t-test ดังแสดงในตารางที่ 4.52

ตารางที่ 4.11

การแสดงผลค่า Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
4 (Constant)	1.125	.156		7.218	.000		
2_ปัจจัย กระบวนการและ ความมีนวัตกรรม	.351	.050	.379	7.015	.000	.356	2.744
4_ปัจจัยด้านการ บริหารจัดการ	.362	.059	.337	6.178	.000	.442	2.672
5_ปัจจัยด้านความ ใส่ใจในการเรียนรู้	.326	.051	.390	6.387	.000	.721	1.244
3_ปัจจัยความกล้า เสี่ยง	.315	.049	.416	6.374	.000	.621	1.978

a. Dependent Variable: 7_ความสำเร็จด้านการบริการ

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระครั้งละ 1 ตัว โดยใช้ค่า t-test ซึ่งค่า t-test สามารถใช้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระครั้งละ 1 ตัว จากตารางที่ 4.52

- การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จด้านการบริการ (F2-1) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม (F1-2)

H_0 : ความสำเร็จด้านการบริการ ไม่ขึ้นกับ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม

H_1 : ความสำเร็จด้านการบริการ ขึ้นกับ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม

จากตารางได้ค่า $t = 7.015$ และค่า $Sig. = 0$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 นั้นหมายความว่า ความสำเร็จด้านการบริการ ขึ้นกับปัจจัยปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม

ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ b_1 มีค่าเป็นบวก นั่นคือ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม ยังมีมาก จะทำให้โอกาสประสบความสำเร็จด้านการบริการจะมากขึ้นด้วย

- การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จด้านการบริการ (F2-1) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ(F1-4)

H_0 : ความสำเร็จด้านการบริการ ไม่ขึ้นกับ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

H_1 : ความสำเร็จด้านการบริการ ขึ้นกับ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

จากตารางได้ค่า $t = 6.178$ และค่า $Sig. = 0$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 นั้นหมายความว่า ความสำเร็จด้านการบริการ ขึ้นกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ b_2 มีค่าเป็นบวก นั่นคือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการยังมีมาก จะทำให้โอกาสประสบความสำเร็จด้านการบริการจะมากขึ้นด้วย

- การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จด้านการบริการ (F2-1) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้(F1-5)

H_0 : ความสำเร็จด้านการบริการ ไม่ขึ้นกับ ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้

H_1 : ความสำเร็จด้านการบริการ ขึ้นกับ ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้

จากตารางได้ค่า $t = 6.387$ และค่า $Sig. = 0$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 นั้นหมายความว่า ความสำเร็จด้านการบริการ ขึ้นกับ ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ b_3 มีค่าเป็นบวก นั่นคือ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการยังมีมาก จะทำให้โอกาสประสบความสำเร็จด้านการบริการจะมากขึ้นด้วย

- การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จด้านการบริการ (F2-1) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความกล้าเสี่ยง(F1-3)

H_0 : ความสำเร็จด้านการบริการ ไม่ขึ้นกับ ปัจจัยความกล้าเสี่ยง

H_1 : ความสำเร็จด้านการบริการ ขึ้นกับ ปัจจัยความกล้าเสี่ยง

จากตารางได้ค่า $t = 6.374$ และค่า $Sig. = 0$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 นั้นหมายความว่า ความสำเร็จด้านการบริการ ขึ้นกับปัจจัยความกล้าเสี่ยง ที่ระดับนัยสำคัญ $.05$ และ b_4 มีค่าเป็นบวก นั่นคือ ปัจจัยความกล้าเสี่ยงยิ่งมีมาก จะทำให้โอกาสประสบความสำเร็จด้านการบริการจะมากขึ้นด้วย

การพิจารณาค่าตัวแปรแต่ละตัวว่ามีอิทธิพลต่อการประสบความสำเร็จด้านการบริการ (F2-1) มากหรือน้อยเพียงไร ศึกษาได้จาก Standardized Coefficients Beta ซึ่งเป็นการตัดสินใจว่าตัวแปรอิสระใดมีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามมากที่สุด โดยให้เปรียบเทียบค่า Beta ที่มีค่ามากที่สุด โดยไม่ต้องพิจารณาเครื่องหมายว่าเป็นบวกหรือลบ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550, น. 194) และจากตารางที่ 4.52 ค่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการประสบความสำเร็จด้านการบริการ (F2-1) คือ ปัจจัยความกล้าเสี่ยงปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ (F1-3) ค่า $\beta = 0.416$ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้(F1-5) ค่า $\beta = 0.390$

การตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอย

1) ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน = 0

H_0 : ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน = 0

H_1 : ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน $\neq 0$

ตารางที่ 4.12

ตารางแสดงค่า One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Unstandardized Residual	0	303	1	0	-0.0223	0.022104

จะพบว่าค่า Sig. ของสถิติทดสอบ One-Sample T-Test = $1.00 > 0.05$ จึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0 ได้ หรือสรุปว่า ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน = 0

- 2) ค่าความคลาดเคลื่อน (error or residual) ต้องมีการแจกแจงแบบปกติ โดยใช้สถิติทดสอบ Kolmogorov - Smirnov เมื่อขนาดตัวอย่าง > 50 (กัลยา วาณิชยปัญญา น. 201)

H_0 : ค่าความคลาดเคลื่อน (Residual) มีการแจกแจงปกติ

H_1 : ค่าความคลาดเคลื่อน (Residual) ไม่มีการแจกแจงปกติ

ตารางที่ 4.13

ตารางแสดงค่า Test of Normality

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	0.156	304	0.23	0.945	304	0.21

a. Lilliefors Significance Correction

จากตารางที่ 4.54 ทดสอบค่าความคลาดเคลื่อน (Residual) ได้ค่า Sig. = .20 ในที่นี้กำหนดค่า $\alpha = 0.05$ ผลลัพธ์คือ Sig. $> \alpha$ จึงยอมรับ H_0 คือ ค่าความคลาดเคลื่อน (Residual) มีการแจกแจงแบบปกติ

- 3) ค่าคลาดเคลื่อนต้องเป็นอิสระกัน (e_i และ e_j เป็นอิสระกัน)

H_0 : e_i และ e_j เป็นอิสระกัน ; $i \neq j$

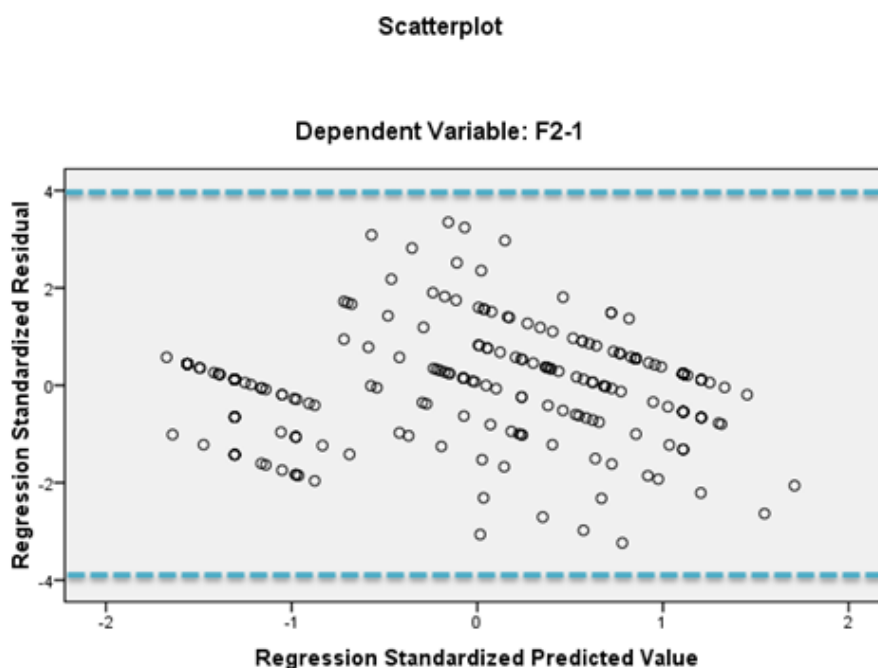
H_1 : e_i และ e_j ไม่เป็นอิสระกัน

ใช้สถิติทดสอบ Durbin-Watson ตามตารางที่ 4.50 ได้ค่า Durbin-Watson = 1.675 ซึ่งมีค่าระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 จึงเป็นการยอมรับ H_0 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550, หน้า 191) นั่นคือ ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน

- 4) ค่าแปรปรวนความคลาดเคลื่อนต้องคงที่ (variance (e) คงที่) การตรวจสอบทำได้โดยการพล็อตกราฟระหว่างค่าความคลาดเคลื่อน (e) กับค่าพยากรณ์ $\hat{Y}$

ภาพที่ 4.3

Scatterplot - Dependent Variable : 2-1



ค่าความคลาดเคลื่อนมีการกระจายอยู่รอบ ๆ ศูนย์ หรือค่า e มีค่าในช่วงหนึ่งแคบ ๆ ไม่ว่าค่าพยากรณ์การประสบความสำเร็จด้านการบริการ (F2-1) จะเปลี่ยนไปอย่างไร ในกรณีนี้ถือว่า $\text{Var}(e)$ ค่าแปรปรวนความคลาดเคลื่อนมีค่าคงที่ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2551, น.329)

จึงสามารถสรุปได้ว่าผลการทดสอบเงื่อนไข พบว่าทุกข้อเป็นจริง และสามารถนำผลการวิเคราะห์การประสบความสำเร็จด้านการบริการได้ โดยสามารถใช้สมการถดถอยได้ดังนี้

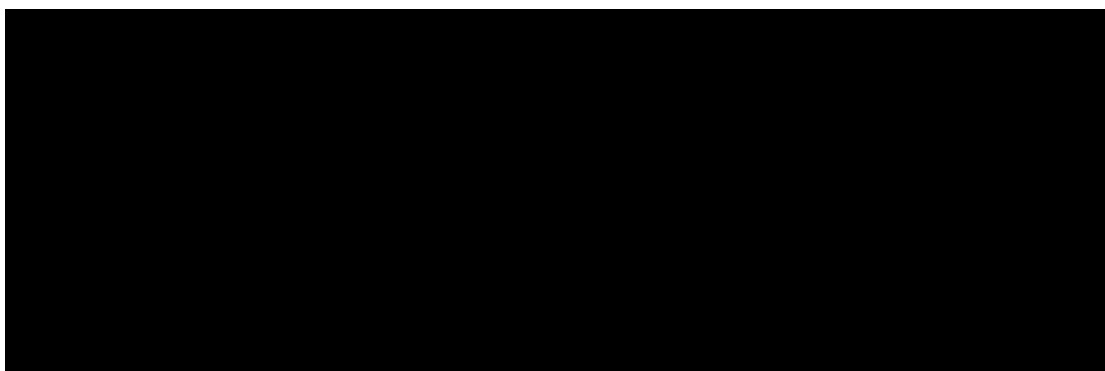
การประสบความสำเร็จด้านการบริการ (F2-1) = $1.125 + 0.351$ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม (F1-2) + 0.362 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (F1-4) + 0.326 ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ (F1-5) + 0.315 ปัจจัยความกล้าเสี่ยง (F1-3)

นอกจากนี้ไม่พบว่าค่าตัวแปรอิสระมีปัญหาเรื่อง collinearity เนื่องจากค่า variance inflation factor (VIF) มีค่าน้อยกว่า 3 (Bai and Lee, 2003, p 626, Pai and Yeh, 2008, p.686) และจากการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า ความสำเร็จด้านการบริการ (F2-1) ขึ้นกับ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (F1-4) มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม (F1-2) ++ 0.326 ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ (F1-5) + 0.315 ปัจจัยความกล้าเสี่ยง (F1-3) ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

สมการที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ใน ส่วนของสมการที่ 2 โดยกำหนดให้ความสำเร็จในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ด้าน การบริการ อันได้แก่ ปัจจัยความสำเร็จด้านผลประกอบการ (F2-2) เป็นตัวแปรตาม และ ปัจจัยสู่ ความสำเร็จ (F1-1 ถึง F1-6) เป็นตัวแปรอิสระ

ภาพที่ 4.4

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ปัจจัยความสำเร็จด้านผลประกอบการ



โดยมีสมการแสดงความสัมพันธ์ โดยคาดว่าตัวแปรตามและตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในรูป เชิงเส้น จะได้สมการดังนี้

$$Y_2 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

สรุปผลของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.14

Variables Entered/Removed(a)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	5_ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
2	2_ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
3	6_ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
4	3_ปัจจัยความกล้าเสี่ยง	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).
5	.	5_ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: 8_ความสำเร็จด้านผลประกอบการ

ตารางที่ 4.15

ตารางแสดงผลค่า Adjusted R Square และ Durbin-Watson

Model Summary (g)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	.312 ^a	.097	.094	.448328	0.97	43.231	0	
2	.381 ^b	.145	.140	.436976	0.48	13.223	0.005	
3	.431 ^c	.185	.177	.427328	0.40	8.878	0.023	
4	.458 ^d	.210	.199	.421613	0.25	12.892	0.001	
5	.456 ^e	.208	.200	.421318	-0.002	4.332	0.009	1.854

a. Predictors: (Constant), 5_ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้

b. Predictors: (Constant), 5_ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้, 2_ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม

c. Predictors: (Constant), 5_ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้, 2_ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม, 6_ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ

d. Predictors: (Constant), 5_ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้, 2_ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม, 6_ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ, 3_ปัจจัยความกล้าเสี่ยง

e. Predictors: (Constant), 2_ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม, 6_ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ, 3_ปัจจัยความกล้าเสี่ยง

จากตารางที่ 4.56 เป็นการแสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระทุกตัว ผลที่ได้ทำให้ผู้วิจัยได้ทำการเลือก Model ที่ 5 เนื่องจากมีค่า Adjusted R square = 0.200 หรือ 20.00% ซึ่งหมายความว่าตัวแปรอิสระ 2_ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม, 6_ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ, 3_ปัจจัยความกล้าเสี่ยงสามารถอธิบายความแตกต่างของตัวแปรตามปัจจัยความสำเร็จด้านผลประกอบการ (F2-2) ได้ 20.00%

จากตารางที่ 4.56 ใน Model ที่ 5 คาดว่าตัวแปรตาม ปัจจัยความสำเร็จด้านผลประกอบการ (F2-2) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระ 2_ปัจจัยกระบวนการและความมีวินัย, 6_ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ, 3_ปัจจัยความกล้าเสี่ยง ในรูปเชิงเส้น ดังนี้

$$(F2-2) = a + b_1(F1-2) + b_2(F1-6) + b_3(F1-3)$$

ตารางที่ 4.16

การแสดงผลค่า ANOVA (g)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
5	Regression	13.858	3	4.619	26.023	.000 ^e
	Residual	52.720	297	.178		
	Total	66.578	300			

- a. Predictors: (Constant), 5_ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้
- b. Predictors: (Constant), 5_ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้, 2_ปัจจัยกระบวนการและความมีวินัย
- c. Predictors: (Constant), 5_ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้, 2_ปัจจัยกระบวนการและความมีวินัย, 6_ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ
- d. Predictors: (Constant), 5_ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้, 2_ปัจจัยกระบวนการและความมีวินัย, 6_ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ, 3_ปัจจัยความกล้าเสี่ยง
- e. Predictors: (Constant), 2_ปัจจัยกระบวนการและความมีวินัย, 6_ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ, 3_ปัจจัยความกล้าเสี่ยง
- f. Dependent Variable: 8_ความสำเร็จด้านผลประกอบการ

จากตารางที่ 4.57 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยทำเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวกับตัวแปรตามสมการถดถอย คือ

$$\text{ปัจจัยความสำเร็จด้านผลประกอบการ} = \beta_0 + \beta_1 \text{ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม} + \beta_2 \text{ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ} + \beta_3 \text{ปัจจัยความกล้าเสี่ยง}$$

สมมติฐานเพื่อการทดสอบ

H_0 : ปัจจัยความสำเร็จด้านผลประกอบการ ไม่ขึ้นกับ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม, ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ, และ ปัจจัยความกล้าเสี่ยง

H_1 : ปัจจัยความสำเร็จด้านผลประกอบการ ขึ้นกับ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม, ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ, หรือ ปัจจัยความกล้าเสี่ยง อย่างน้อย 1 ปัจจัย

หรือ $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6 = 0$

$H_1 : \beta_i \neq 0$ อย่างน้อย 1 ค่า $i = 1, 2$

สถิติทดสอบจากตารางที่ 4.57 ได้ F เท่ากับ 26.023 และ Sig. เท่ากับ .000 ซึ่ง < .05 (ระดับนัยสำคัญ = .05) สามารถสรุปผลได้ว่า ปฏิเสธ H_0 (ยอมรับ H_1) ซึ่งหมายความว่า มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยความสำเร็จด้านผลประกอบการ จะต้องทำการทดสอบต่อไปในขั้นที่ 2 ว่าตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยใช้ t-test ดังแสดงในตารางที่ 4.58

ตารางที่ 4.17

การแสดงผลค่า Coefficients(a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
5 (Constant)	4.338	.329		13.184	.000		
2_ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม	0.629	.090	0.494	6.998	.000	0.886	1.121
6_ปัจจัยด้านความเข้าใจในความสำเร็จ	0.525	0.145	0.296	3.614	.000	0.934	1.15
3_ปัจจัยความกล้าเสี่ยง	0.346	0.073	0.333	4.737	.000	0.879	1.132

a. Dependent Variable: 8_ความสำเร็จด้านผล

ประกอบการ

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระครั้งละ 1 ตัว โดยใช้ค่า t-test ซึ่งค่า t-test สามารถใช้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระครั้งละ 1 ตัว จากตารางที่ 4.58

- การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จด้านผลประกอบการ (F2-2) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม(F1-2)

H_0 : ความสำเร็จด้านผลประกอบการ (F2-2) ไม่ขึ้นกับ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม(F1-2)

H_1 : ความสำเร็จด้านผลประกอบการ (F2-2) ขึ้นกับ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม(F1-2)

จากตารางได้ค่า $t = 6.998$ และค่า $Sig. = 0$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 นั้นหมายความว่า ความสำเร็จด้านประกอบการ ขึ้นกับ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรมที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ b_1 มีค่าเป็นบวก นั่นคือ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรมของผู้ประกอบการยังมีมาก จะทำให้โอกาสประสบความสำเร็จด้านผลประกอบการจะมากขึ้นด้วย

- การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จด้านผลประกอบการ (F2-2) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ (1-6)

H_0 : ความสำเร็จด้านผลประกอบการ ไม่ขึ้นกับ ความใส่ใจในความสำเร็จ

H_1 : ความสำเร็จด้านผลประกอบการ ขึ้นกับ ความใส่ใจในความสำเร็จ

จากตารางได้ค่า $t = 3.614$ และค่า $\text{Sig.} = 0$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 นั้นหมายความว่า ความสำเร็จด้านผลประกอบการ ขึ้นกับ ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ b_2 มีค่าเป็นบวก นั่นคือ ความใส่ใจในความสำเร็จยิ่งมีมาก จะทำให้โอกาสประสบความสำเร็จด้านผลประกอบการ จะมากขึ้นด้วย

- การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จด้านผลประกอบการ (F2-2) มีความสัมพันธ์กับปัจจัยความกล้าเสี่ยง (F1-3)

H_0 : ความสำเร็จด้านผลประกอบการ ไม่ขึ้นกับ ความกล้าเสี่ยง

H_1 : ความสำเร็จด้านผลประกอบการ ขึ้นกับ ความกล้าเสี่ยง

จากตารางได้ค่า $t = 4.737$ และค่า $\text{Sig.} = 0$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 นั้นหมายความว่า ความสำเร็จด้านผลประกอบการ ขึ้นกับปัจจัยความกล้าเสี่ยง ที่ระดับนัยสำคัญ .05 นั่นคือ ความกล้าเสี่ยง ยิ่งมีมาก จะทำให้โอกาสประสบความสำเร็จด้านผลประกอบการ จะมากขึ้นด้วย

การพิจารณาค่าตัวแปรแต่ละตัวว่ามีอิทธิพลต่อการประสบความสำเร็จด้านผลประกอบการ (F2-2) มากหรือน้อยเพียงไร ศึกษาได้จาก Standardized Coefficients Beta ซึ่งเป็นการตัดสินใจว่าตัวแปรอิสระใดมีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามมากที่สุด โดยให้เปรียบเทียบค่า Beta ที่มีค่ามากที่สุด โดยไม่ต้องพิจารณาเครื่องหมายว่าเป็นบวกหรือลบ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550, น.194) และจากตารางที่ 4.56 ค่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการประสบความสำเร็จด้านการผลประกอบการ (F2-2) มากที่สุด คือ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม (F1-2) ค่า $\text{beta} = 0.494$ รองลงมาคือ ปัจจัยความกล้าเสี่ยง (F1-3) ค่า $\text{beta} = 0.333$ และ ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ (F1-6) ค่า $\text{beta} = 0.296$

การตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอย

1) ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน = 0

H_0 : ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน = 0

H_1 : ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน $\neq$ 0

ตารางที่ 4.18

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Unstandardized Residual	0	303	1	0	-0.03724	0.03724

จะพบว่าค่า Sig. ของสถิติทดสอบ One-Sample T-Test = 1.00 > 0.05 จึงไม่สามารถปฏิเสธ H_0 ได้ หรือสรุปว่า ค่าเฉลี่ยของค่าคลาดเคลื่อน = 0

2) ค่าความคลาดเคลื่อน (error or residual) ต้องมีการแจกแจงแบบปกติ โดยใช้สถิติทดสอบ Kolmogorov - Smirnov เมื่อขนาดตัวอย่าง > 50 (กัลยา วานิชย์บัญชา น. 201)

H_0 : ค่าความคลาดเคลื่อน (Residual) มีการแจกแจงปกติ

H_1 : ค่าความคลาดเคลื่อน (Residual) ไม่มีการแจกแจงปกติ

ตารางที่ 4.19

Test of Normality

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	0.158	304	0.10	0.875	304	0.11

a. Lilliefors Significance Correction

จากตารางที่ 4.60 ทดสอบค่าความคลาดเคลื่อน (Residual) ได้ค่า Sig. = 0.10 ในที่นี้ กำหนดค่า $\alpha = 0.05$ ผลลัพธ์คือ Sig. > α จึงยอมรับ H_0 คือ ค่าความคลาดเคลื่อน (Residual) มีการแจกแจงแบบปกติ

3) ค่าคลาดเคลื่อนต้องเป็นอิสระกัน (e_i และ e_j เป็นอิสระกัน)

H_0 : e_i และ e_j เป็นอิสระกัน ; $i \neq j$

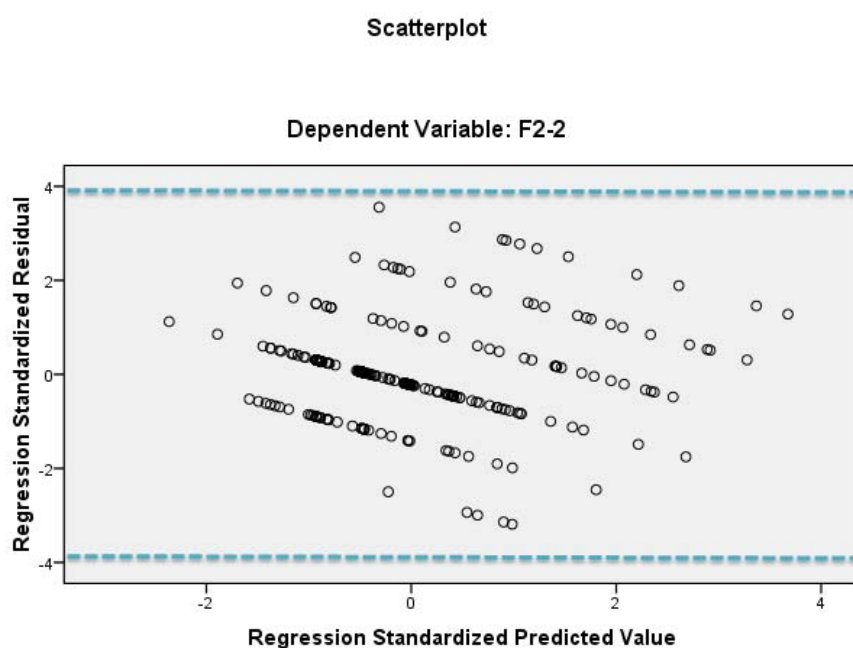
H_1 : e_i และ e_j ไม่เป็นอิสระกัน

ใช้สถิติทดสอบ Durbin-Watson ตามตารางที่ 4.56 ได้ค่า Durbin-Watson = 1.857 ซึ่งมีค่าระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 จึงเป็นการยอมรับ H_0 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550, หน้า 191) นั่นคือ ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน

4) ค่าแปรปรวนความคลาดเคลื่อนต้องคงที่ (variance (e) คงที่) การตรวจสอบทำได้โดยการพล็อตกราฟระหว่างค่าความคลาดเคลื่อน (e) กับค่าพยากรณ์ $\hat{Y}$

ภาพที่ 4.5

Scatterplot - Dependent Variable : F 2-2



ค่าความคลาดเคลื่อนมีการกระจายอยู่รอบ ๆ ศูนย์ หรือค่า e มีค่าในช่วงหนึ่งแคบ ๆ ไม่ว่าค่าพยากรณ์การประสบความสำเร็จด้านการบริการ (F2-2) จะเปลี่ยนไปอย่างไร ในกรณีนี้ถือว่า $\text{Var}(e)$ ค่าแปรปรวนความคลาดเคลื่อนมีค่าคงที่ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551, น.329)

การตรวจสอบค่าตัวแปรอิสระ X 's ไม่สัมพันธ์กัน สามารถตรวจสอบได้จากค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ซึ่งถ้าค่า Tolerance ตัวใดเข้าสู่ 1 แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่นๆ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550, น.191) ในที่นี้พบว่าค่าตัวแปรแต่ละตัวมีค่า Tolerance อยู่ที่ (F1-2) = 0.886, (F1-6) = 0.934, และ (F1-3) = 0.879 แสดงว่าตัวแปรทุกตัวเป็นอิสระกัน

จึงสามารถสรุปได้ว่าผลการทดสอบเงื่อนไข พบว่าทุกข้อเป็นจริง และสามารถนำผลการวิเคราะห์การประสบความสำเร็จด้านผลประกอบการได้ โดยสามารถใช้สมการถดถอยได้ดังนี้

การประสบความสำเร็จด้านผลประกอบการ (F2-2) = $4.338 + 0.629$ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม (F1-2) + 0.525 ความใส่ใจในความสำเร็จ (F1-6) + 0.346 ความกล้าเสี่ยง (F1-3)

นอกจากนี้ไม่พบว่าค่าตัวแปรอิสระมีปัญหาเรื่อง Collinearity เนื่องจากค่า variance inflation factor (VIF) มีค่าน้อยกว่า 3 (Bai and Lee, 2003, p 626, Pai and Yeh, 2008, p.686) และจากการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า ความสำเร็จด้านผลประกอบการ (F2-2) ขึ้นกับ 629 ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม (F1-2) มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยความกล้าเสี่ยง (F1-3) และ ปัจจัยความใส่ใจในความสำเร็จ (F1-6) ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05