

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาปัจจัยต่อความสำเร็จของธุรกิจด้านความงามขนาดย่อม A Study of Factor which effective to Business Operating System In SMEs Beautiful Service Organization
ชื่อผู้เขียน	นายพงศธร อภิสกุลวงศ์ Mister Pongsathon Apisakulwong
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.วุฒิไกร งามศิริจิตต์
ปีการศึกษา	2552

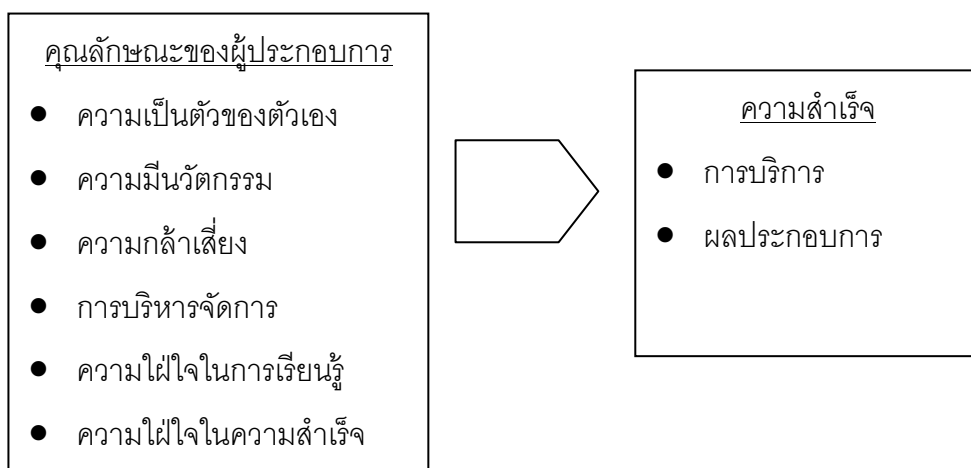
บทสรุป

จากวิกฤตทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศอเมริกาในขณะนี้ ทำให้มีความห่วงวิตกว่าจะเกิดผลกระทบมาถึงประเทศไทย โดยเฉพาะธุรกิจขนาดย่อมเกี่ยวกับการบริการ ดังนั้นจึงมีแนวความคิดว่าควรมีแนวทางและวิธีป้องกันเบื้องต้น โดยมีแนวทางการปฏิบัติและการดำเนินการอย่างถูกต้อง ธุรกิจ SMEs หรือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในหลาย ๆ ด้าน เป็นแหล่งจ้างงานขนาดใหญ่ของประเทศ เนื่องจากครอบคลุมเกือบทุกภาคอุตสาหกรรม จำนวนกิจการกว่าร้อยละ 90 ของธุรกิจในประเทศจัดเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สำหรับประเทศไทยวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ยังคงประสบปัญหาต่าง ๆ สะสมมาเป็นเวลานาน จากผลการวิจัยของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมชี้ให้เห็นถึงปัญหาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เช่น การขาดแคลนเงินทุน ปัญหาแรงงานโดยมีการใช้แรงงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำและมีอัตราการเปลี่ยนงานสูง ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัญหาทางการตลาด ข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิต ด้านการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธนาคารโลกที่ชี้ว่า ถึงแม้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะได้เปรียบธุรกิจขนาดใหญ่ในด้านความคล่องตัว และความยืดหยุ่นในการดำเนินงาน แต่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ก็มีปัญหาในการดำเนินงานเช่นกันตามที่ได้กล่าวมา หลักการสำคัญของการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้ความสำคัญแก่การพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งที่ดำเนินการอยู่แล้วและผู้ประกอบการใหม่ให้มีความรู้และทักษะในด้านต่าง ๆ ที่

จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญและมีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจ ธุรกิจจะประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ประกอบการ การปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง เป็นแนวทางการปฏิบัติแนวทางหนึ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์การสามารถอยู่รอดในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขันเช่นในปัจจุบัน ธุรกิจการบริการต่าง ๆ นั้น ก็จำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เช่นเดียวกัน

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ โดยมีตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยเกี่ยวกับระบบการจัดการต่างๆ และลักษณะของผู้ประกอบการ และตัวแปรตามคือผลสำเร็จในเชิงธุรกิจที่เกิดขึ้น ดังแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Model) ดังนี้



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

ขั้นตอนที่หนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากงานวิจัย บทความ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และได้ทำการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนของปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ขั้นตอนที่สอง การดำเนินการจัดทำแบบสอบถาม โดยมีการพิจารณากำหนดตัวแปรต่างๆเพื่อนำมาใช้ในแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมในแต่ละปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีการแบ่งคำถามออกเป็น 2 หมวดคำถาม ได้แก่ หมวดคำถามส่วนที่ 1 อภิปรายผลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการ และ หมวดคำถามส่วนที่ 2 อภิปรายผลของการวิเคราะห์ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) การบริการ โดยแบ่งการการวิเคราะห์หมวดคำถามออกเป็น 6 หมวดหลัก ได้แก่

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

โดยประชากรในการวิจัยนี้คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มบริการในเขตตัวเมือง (กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล) โดยกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการในการวิจัยนี้คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านการบริการจำนวน 300 ราย โดยการกรอกแบบสอบถามทั้งหมด

ขั้นตอนที่สาม ทำการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) หรือความเที่ยงตรงของข้อมูลในแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น เพื่อตรวจสอบว่าแบบสอบถามฉบับนี้ให้ผลสอดคล้องกัน หรือ คล้ายกัน หรือเหมือนกันหรือไม่

ขั้นตอนที่สี่ ดำเนินการกระจายแบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อคิดเห็นของผู้ประกอบการในเขตพื้นที่ปริมณฑล จำนวน 400 ชุด จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window โดยได้ทำการวิเคราะห์ ดังนี้

- ก. ในแต่ละปัจจัยจะมีลักษณะคำถามด้วยกันหลายข้อแตกต่างกันไป ทำการหาค่าเฉลี่ยค่าของข้อมูลจากคำถามทั้งหมดของแต่ละหมวดปัจจัยออกมา จะได้เป็นค่าตัวเลขของแต่ละหมวดปัจจัยนั้นๆ
- ข. พิจารณาความสัมพันธ์ของแต่ละหมวดปัจจัย ว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยอย่างไร และมีข้อจำกัดอย่างไรบ้าง ซึ่งทำการวิเคราะห์ได้ดังนี้

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) การบริการ (สปา) จากข้อมูลทั่วไปที่สรุปได้จะเห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจการบริการในปัจจุบัน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีมีมากที่สุด โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบการในพื้นที่นั้นๆ ระหว่าง 1-3 ปี

การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ด้านการบริการ และ ผลสัมฤทธิ์ความสำเร็จของการประกอบธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ด้านการบริการ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอิสระใดบ้างที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม และเพื่อประมาณค่าของตัวแปรตามเมื่อทราบค่าตัวแปรอิสระ ดังนั้นจึงได้กำหนดให้ปัจจัยสู่ความสำเร็จทั้ง 6 ปัจจัยเป็นตัวแปรอิสระ และ ผลความสำเร็จในการทำธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ด้านการบริการทั้ง 2 ปัจจัย เป็นตัวแปรตาม ดังแสดงในรูป

ตัวแปรอิสระ

F1-1 ปัจจัยด้านตัวบุคคล
F1-2 ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม
F1-3 ปัจจัยความกล้าเสี่ยง
F1-4 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ
F1-5 ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้
F1-6 ปัจจัยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ

ตัวแปรตาม

F2-1 ความสำเร็จด้านการบริการ
F2-2 ความสำเร็จด้านผลประกอบการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการบริการ สามารถสรุปเป็นปัจจัยหลัก และ ปัจจัยรองได้ ดังต่อไปนี้

- 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)

จากสมการข้างต้นสามารถสรุปผลได้ว่า ความสำเร็จด้านการบริการ ขึ้นกับ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม , ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ และ ปัจจัยความกล้าเสี่ยง ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการผลประกอบการ สามารถสรุปเป็นปัจจัยหลัก และ ปัจจัยรองได้ ดังต่อไปนี้

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

จากสมการข้างต้นสามารถสรุปผลได้ว่า ความสำเร็จด้านผลประกอบการ ขึ้นกับ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรมมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยความใส่ใจในความสำเร็จ และ ความกล้าเสี่ยง ตามลำดับที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการประสบความสำเร็จ จะพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญและก่อให้เกิดความสำเร็จทั้งด้านการบริการ และ ความสำเร็จทั้งด้านผลประกอบการ ควบคู่กันไป ได้แก่ ปัจจัยกระบวนการและความมีนวัตกรรม และความกล้าเสี่ยงของผู้ประกอบการ

ดังนั้นจากการศึกษาปัจจัยต่างๆจากสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันนี้ จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ยังคงประสบปัญหาต่าง ๆ สะสมมาเป็นเวลานาน เช่น การขาดแคลนเงินทุน ปัญหาแรงงานโดยมีการใช้แรงงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำและมีอัตราการเปลี่ยนงานสูง ขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัญหาทางการตลาด ข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิต ด้านการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา โดยผลที่ได้จากการวิจัยสามารถสะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยต่างๆที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำมาเตรียมความพร้อมให้กับผู้ที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการธุรกิจบริการ หรือผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจดังกล่าวอยู่แล้ว และ

มีแนวคิดที่จะทำการปรับปรุงพัฒนา เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่โอกาสในการประสบผลสำเร็จจากการทำธุรกิจดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบการประเมินตนเอง (Self Assessment) เพื่อนำเสนอให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาประเมินความพร้อมเบื้องต้นของผู้ประกอบการ โดยมีรายละเอียดข้อมูลและปัจจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จทั้งด้านการบริการและด้านผลประกอบการ คือ ปัจจัยประเมินเรื่องกระบวนการและความมีนวัตกรรม ปัจจัยประเมินเรื่องด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยประเมินเรื่องความใส่ใจในการเรียนรู้ ปัจจัยประเมินเรื่องความใส่ใจในความสำเร็จ และ ปัจจัยประเมินเรื่องปัจจัยความกล้าเสี่ยงของผู้ประกอบการ ทั้งหมดนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้ประสบความสำเร็จต่อไป