

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ กรณีศึกษา
บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด
THE SUCCESSS FACTORS OF THE START UP BUSINESS OF
TRAVELOKA (THAILAND) CO., LTD

บงกช ฉายากุล
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

BONGKOCH CHAYAKUL

Faculty Of Business Administration Program In Management, Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ กรณี บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ กรณีศึกษา บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด ได้แก่ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจที่เกิดจากภายในองค์กร กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มพนักงาน บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด จำนวน 133 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1). พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 133 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 จำนวนเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และ เพศทางเลือก (LGBT) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 มีอายุ 20-25 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 อายุ 31-35 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และมีอายุ 36 ปี ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2 ระดับการศึกษา ปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ระดับการศึกษา และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 ตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตำแหน่งระดับผู้บริหารหรือผู้จัดการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ระดับตำแหน่งงานหัวหน้าแผนกจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ และ ตำแหน่งอื่น ๆ

จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ และ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการทำงาน 1-2 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 ระยะเวลาการทำงาน 3-4 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ระยะเวลาสั้นกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และตามลำดับ

2). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจ สตาร์ทอัพ กรณีศึกษา บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเสรีภาพทางความคิด ด้านการประเมินประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ด้านระยะเวลาการทำงาน ด้านการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก ด้านลักษณะงาน ด้านการตัดสินใจ และ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ตามลำดับ

คำสำคัญ: ธุรกิจสตาร์ทอัพ / บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด

ABSTRACT

Research subject the success factor of the startup business of Traveloka (THAILAND) Co., Ltd. has the objective To study the success factors of a startup business of Traveloka (THAILAND) Co., Ltd., which are the success factors of a business that comes from within the organization. The sample group is 133 employees of Travelloa (THAILAND) Co., Ltd. The instrument used for data collection was a questionnaire for data analysis using computer programs to find frequency percentage, frequency value (\bar{x}). Standard deviation (SD).

The results of the analysis showed that 1). All 133 employees, mostly 78, were female, accounting for 58.6%, the number of males 47, accounting for 35.5% and alternative sex (LGBT). 8 people, representing 6.0 percent, respectively, aged 26-30 years, 53 people accounting for 39.8 percent, aged 20-25 years, 37 people representing 27.8 percent, aged 31-35 years, 34 people accounting for 25.6 percent and aged 36 years and over, totaling 9 people, representing 6.8 percent by market the majority of the undergraduate education of 116 people, representing 87.2 per cent level. Master's degree or higher, 13 people, accounting for 9.8%, education level and lower than bachelor's degrees, 4 people, representing 3.0 percent respectively. Most of the work positions are in the operational level of 90 people, accounting for 67.7 percent, 17 supervisor positions, representing 12.8 percent. 9 people, representing 7.5 percent. Position, 10 department heads, 7.5 percent, respectively, and other positions, 6 people, accounting for 4.5 percent, respectively, and most the duration of work 1-2 years, a total of 64 people, accounting for 47.4%, 37 years of 3-4 working period, accounting for 27.8%, duration of less than 1 year, a total of 19 people, accounting for 14.3% and the period Working 5 years or more, totaling 14 people, representing 10.5% and respectively

2). Factors of success of start-up businesses: a case study of Traveloka (THAILAND) Co., Ltd. Overall, it is in the high level. In terms of freedom of thought Evaluating the effectiveness of teamwork in terms of employment Management by mainly focusing on objectives Job description Decision making and promotion respectively
Key words: Startup business / Traveloka (THAILAND) Company Limited

บทนำ

คำว่า สตาร์ทอัพ เริ่มมีการกล่าวถึงในวงกว้าง เมื่อปี 2016 ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ โดย Steve Blank ผู้ที่ได้รับขนานนามว่าเป็นบิดาแห่งสตาร์ทอัพ ได้กล่าวไว้ในบทความส่วนตัวทางออนไลน์ว่า สตาร์ทอัพคือองค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อค้นหาโมเดลธุรกิจที่ทำซ้ำได้และเติบโตแบบก้าวกระโดด (Steve Blank, 2010) และ Eric Ries ผู้เขียนหนังสือชื่อว่า The Lean Startup หรือชื่อภาษาไทยคือ สร้างธุรกิจที่ยิ่งใหญ่ ต้องเริ่มตอนที่ไม่มีพร้อม ให้คำนิยามว่าไว้ในหนังสือว่า สตาร์ทอัพ คือองค์กรที่มุ่งมั่นจะสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอน (ผู้แปล : วิญญู กิ่งศิริวัฒนา, 2558) กล่าวได้ว่า ธุรกิจสตาร์ทอัพคือ ธุรกิจที่เริ่มต้นจากการแก้ปัญหาจุดเล็ก ๆ แล้วมีการเติบโตแบบก้าวกระโดด โดยมีการออกแบบให้ธุรกิจสามารถทำซ้ำง่ายและขยายตัวได้เร็ว มีการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยทำให้มีต้นทุนต่ำ สามารถแข่งขันกับธุรกิจในอุตสาหกรรมยักษ์ใหญ่แบบเดิมได้ง่าย หลายครั้งนำไปสู่การล่มสลายของธุรกิจแบบดั้งเดิมในที่สุด

ธุรกิจ OTA (Online Travel Agency) หรือ เอเย่นต์รับจองบัตรโดยสารและที่พักบนระบบออนไลน์ เป็นธุรกิจที่มีการเติบโตสูง โดยปีที่ผ่านมา (2561) ประเทศไทยมีมูลค่าทางการท่องเที่ยวถึง 3 ล้านล้านบาท ซึ่งในบรรดาธุรกิจ OTA ที่มีมากมาย หนึ่งในธุรกิจที่เติบโตอย่างก้าวกระโดดคือ บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด จากอินโดนีเซีย ซึ่งมีการขยายสาขาเข้ามาไทยเมื่อปี 2015 โดยเมื่อปี 2018 Traveloka กลายเป็น Application OTA ที่มียอดการโหลดใช้ในไทย 4 ล้านครั้ง สูงสุดเป็นอันดับ 1 ของ ประเทศไทย มียอดโหลด ทางเฟซบุ๊กกว่า 4 ล้าน และมียอด engagement กว่า 1 แสนต่อสัปดาห์ สำหรับกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้ Traveloka สูงสุด คือ “เจนวาย” หรือช่วงอายุ 25-34 ปี คิดเป็น 40% รองลงมาคือช่วงอายุ 18-24 ปี 30% ช่วงอายุ 35-44 ปี 25% และอื่น ๆ อีก 3% และประเทศที่คนไทยนิยมเดินทางสูงสุด คือ Asia big 4 ได้แก่ ฮองกง เกาหลี ญี่ปุ่น ไต้หวัน (รวมถึงสิงคโปร์) นอกจากนี้ ช่วงไฮซีซั่นตลาดในประเทศก็เติบโตสูง มี ยอดการค้นหาเพิ่มขึ้นกว่าช่วงปกติ 80%

จากสถิติดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จในประเทศไทย ของ Traveloka โดยเฉพาะการเป็นบริษัทสตาร์ทอัพที่มีการเติบโตอย่างก้าวกระโดด ว่าองค์กรมีแนวทางในการบริหารกิจการภายในอย่างไร ในการพัฒนาจากบริษัทสตาร์ทอัพขนาดเล็กสู่ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทยอย่างรวดเร็ว เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจสตาร์ทอัพที่กำลังพัฒนาตนเอง รวมถึงบุคคลทั่วไปสามารถนำไปใช้ในการศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ กรณีศึกษา บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จที่เกิดจากภายในองค์กร ของธุรกิจสตาร์ทอัพ กรณีศึกษา บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ- ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ กรณีศึกษา บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด คือ ด้านระยะเวลาการจ้างงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านการประเมินประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ด้านการตัดสินใจ ด้านเสรีภาพทางความคิด ด้านการบริหาร โดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของ บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด จำนวน 200 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน สิงหาคม - กันยายน 2562

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

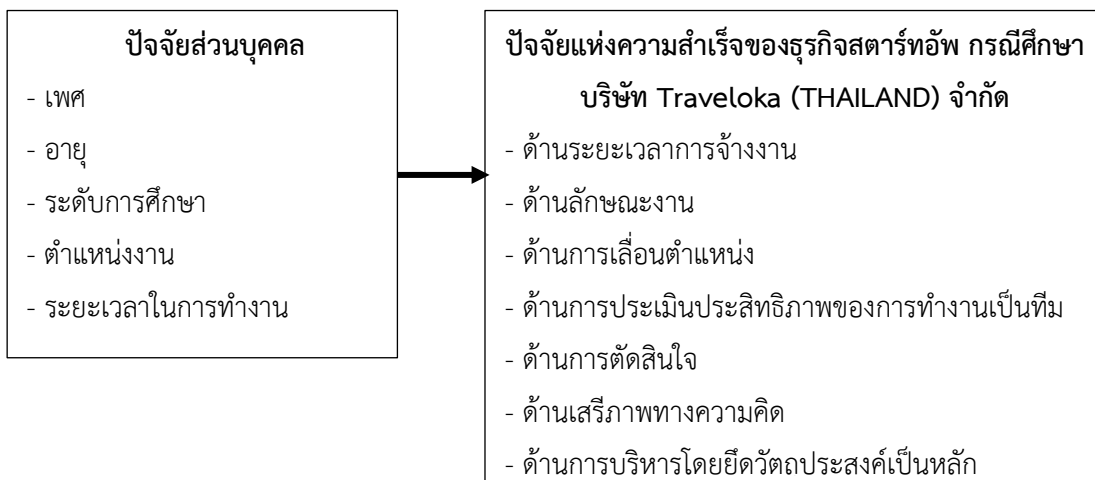
1. เพื่อทราบถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ ของ บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการของธุรกิจสตาร์ทอัพต่าง ๆ ในการปรับปรุงและเสริมสร้างกิจการภายในให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล นำพาไปสู่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ ของ บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ แห่งความสำเร็จ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor: CSF) คือ ปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่ต้องทำให้มีหรือให้เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ หรือก็คือเป็นการให้หลักการ แนวทาง หรือวิธีการที่องค์กรจะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้ แต่องค์กรจะมีปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นหลักหมายที่เป็นรูปธรรมในการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้เจ้าหน้าที่และผู้บริหารขององค์กร รู้ว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรตอบสนองวิสัยทัศน์ หากปราศจากปัจจัยแห่งความสำเร็จแล้ววิสัยทัศน์ขององค์กรจะไม่ได้รับการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

องค์ประกอบของปัจจัยแห่งความสำเร็จ

W. Chan Kim (2005) หนึ่งในนักทฤษฎีชาวตะวันออกที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานแบบตะวันตกและทั่วโลกนั้นก็คือนักทฤษฎีการบริหารชาวเกาหลีผู้ซึ่งผลงานที่โด่งดังที่สุดนั้นก็คือ Blue Ocean Strategy ซึ่งเป็นหลักการที่พยายามหักล้างแนวความคิดกลยุทธ์ต่าง ๆ ในปัจจุบันที่ใช้กันอยู่ เพราะนั่นทำให้เกิดการลอกเลียนแบบ การแข่งขันกันอย่างเอาเป็นเอาตายจนเกิดสงครามธุรกิจ ซึ่งกลยุทธ์ Blue Ocean Strategy นี้จะแนะนำว่าถ้าองค์กรต้องการจะเติบโตในยุคที่มีการแข่งขันทางธุรกิจสูงนี้จริง ๆ จะต้องแสวงหาทะเลแห่งใหม่ แทนที่จะต่อสู้กันในทะเลเลือด (Red Ocean) ที่มีผู้แข่งขันมากมาย การแสวงหาแหล่งใหม่นี้ก็คือการสร้างตลาดใหม่ ๆ การสร้างโอกาสใหม่ ๆ การปรับเปลี่ยนยุทธวิธีในการบริหารหรือแม้แต่ทำธุรกิจแบบใหม่ ซึ่งตลาดใหม่ที่ไม่มีคู่แข่งนี้อาจทำให้ธุรกิจโตไวอย่างก้าวกระโดดได้ด้วย ซึ่งหลักการนี้เป็นจุดกำเนิดความคิดของคนยุคหลังๆ ที่ก่อให้เกิดธุรกิจรวมถึงตลาดใหม่ๆ ขึ้นมามากมาย หลักการสำคัญของ Blue Ocean Strategy นั้นมี 4 ข้อ ดังนี้ การยกเลิก (Eliminated) การลด (Reduced) 3. การเพิ่ม (Raised) 4.การสร้าง (Created)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ทฤษฎี Z ของ WILLIAM G. OUCHI

สุภาวดี ชีระกร (2553) ซึ่งเป็นทฤษฎีการบริหารธุรกิจที่ผสมผสานระหว่างระบบการบริหารธุรกิจแบบตะวันตกและตะวันออกเข้าด้วยกัน โดย Theory Z นั้นเกิดจากการศึกษา Theory A ซึ่งเป็นการบริหารจัดการแบบอเมริกัน และ Theory J ซึ่งเป็นการบริหารจัดการแบบญี่ปุ่น โดยนำเอาข้อดีของทั้งสองศาสตร์มาผสมผสานกันจนเกิดเป็นทฤษฎีบริหารรูปแบบใหม่ขึ้น

บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด

บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด เป็นบริษัทด้านเทคโนโลยี ที่เข้ามาตั้งสาขาในไทยตั้งแต่ปี 2015 โดยประเทศไทยเป็นประเทศลำดับที่ 3 ที่ Traveloka มาเปิดสาขาและทำการตลาด ซึ่งประเทศไทยมีความโดดเด่นด้านการท่องเที่ยวจึงทำให้ได้รับผลการตอบรับเป็นอย่างดี โดยตอนเริ่มมีพนักงานไม่ถึง 10 คน ปัจจุบันมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 200 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นายทวีศักดิ์ รองแขวง (2555) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรม นวนคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับ การศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานต่างกัน และพบว่าคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของ ทักษะ ด้านความเกี่ยวเนื่องกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความอิสระในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร และ วิโรจน์เจษฎาลักษณ์ (2556) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ผลการวิจัย พบว่า 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนบริษัทที่สังกัดแตกต่างกันมีประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

นางสาวเปลวเทียน เสือเหลือง (2557) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม อัน พึง ประสงค์ของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมยางรถยนต์ ผลการศึกษาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของพนักงานกับ การแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.53$) และความผูกพันต่อองค์กรกับการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 คือพนักงานมีความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = 0.71$) และพนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้า ที่จะคงความ

เป็นสมาชิก กับองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ($r = 0.39$) และพนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับค่านิยม เป้าหมายขององค์กร โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ($r = 0.38$)

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2558) ศึกษาเรื่อง ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 – 29 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และอายุงานที่ทำงานในองค์กร 3 – 5 ปี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ไม่ แตกต่างกัน ส่วนอายุงานที่ทำที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) แตกต่างกัน การทำงานเป็นทีมและระบบงานของบริษัทที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย ($Beta = 0.170$) และระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล ($Beta = 0.330$) ส่งผลต่อ ประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นางสาวปัทมา สิงห์พันธุ์เดช (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการเลือกเป็นพนักงานสัญญาจ้างกรณีศึกษาบริษัทจัดหางานเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยโอกาสที่จะได้รับค่าตอบแทนและความก้าวหน้าที่ดีกว่า ปัจจัยความท้าทายในงาน ปัจจัยความมั่นคงในงาน และปัจจัยรายละเอียดเนื้อหาในงาน ล้วนส่งผลต่อการ ความพึงพอใจในการเลือกเป็นพนักงานสัญญาจ้าง ขณะที่ปัจจัยความมีอิสระในการปฏิบัติงานไม่ส่งผล ต่อความพึงพอใจของพนักงานสัญญาจ้าง ซึ่งแตกต่างจากผลงานวิจัยของประเทศพัฒนาแล้ว อันเนื่องมาจากบริษัทจัดหางานเอกชนที่เป็นกรณีศึกษาใช้วิธีการดำเนินงานที่ทำให้พนักงานสัญญาจ้างไม่รู้สึกรู้ว่าได้รับการดูแลที่แตกต่างออกไปจากพนักงานประจำไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่าตอบแทน และความก้าวหน้า ความท้าทายในงาน ความมั่นคงในงาน และรายละเอียดเนื้อหาในงาน จึงทำให้ พนักงานส่วนหนึ่งรู้สึกพึงพอใจ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด จำนวน 200 คน กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% (Taro Yamane, 1973) จากประชากรทั้งหมด 200 คน ใช้สูตรคำนวณแล้วได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 133 คน ผู้วิจัยใช้

วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคำว่าครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับสภาพของ บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย 2 ตอน คือ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน มีจำนวน 6 ข้อ และแบบสอบถามวัดความสำเร็จที่เกิดจากภายในองค์กร 7 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้ คือ ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ของบริษัทสตาร์ทอัพ กรณีศึกษา บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ ของบริษัทสตาร์ทอัพ กรณีศึกษา บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาขั้นตอนสุดท้าย แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์อีกครั้ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอน คือ แจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่กำหนดไว้ ตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำ ไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล และค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ของบริษัทสตาร์ทอัพ กรณีศึกษา บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 พบว่า การศึกษาเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ ของ บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 133 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 จำนวนเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และ เพศทางเลือก (LGBT) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 มีอายุ 20-25 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 อายุ 31-35 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 และมีอายุ 36 ปี ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 87.2 ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ระดับการศึกษา และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 ตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตำแหน่งระดับผู้บริหารหรือผู้จัดการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ระดับตำแหน่งงานหัวหน้าแผนกจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ และตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ และ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการทำงาน 1-2 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 ระยะเวลาการทำงาน 3-4 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ระยะเวลาสั้นกว่า 1 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ ของ บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเสรีภาพทางความคิด ด้านการประเมินประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ด้านระยะเวลาการทำงาน ด้านการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก ด้านลักษณะงาน ด้านการตัดสินใจ และ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 4.15$, $\bar{X} = 4.13$, $\bar{X} = 4.13$, $\bar{X} = 4.05$, $\bar{X} = 4.03$, $\bar{X} = 3.95$ และ $\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

สถานภาพส่วนบุคคล

ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.6 จำนวนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.5 และ เพศทางเลือก (LGBT) คิดเป็นร้อยละ 6.0 มีอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.8 มีอายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.8 อายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.6 และมีอายุ 36 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 87.2 ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 9.8 ระดับการศึกษา และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 67.7 ตำแหน่งหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตำแหน่งระดับผู้บริหารหรือ

ผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 7.5 ระดับตำแหน่งงานหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ และ ตำแหน่งอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ และ ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการทำงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.4 ระยะเวลาการทำงาน 3-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.8 ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.3 และระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.5 และ ตามลำดับ

1. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ กรณีศึกษา บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านเสรีภาพทางความคิด ด้านการประเมินประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม ด้านระยะเวลาการทำงาน ด้านการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก ด้านลักษณะงาน ด้านการตัดสินใจ และ ด้านการเลื่อนตำแหน่งตามลำดับ

1.1 ด้านระยะเวลาการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ บริษัทฯ มีช่วงเวลาทดลองงานที่เหมาะสม และ บริษัทฯ มีการต่อสัญญาจ้างให้กับพนักงานเมื่อครบกำหนด ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านคิดว่าระยะเวลาที่ระบุในสัญญาจ้างมีความเหมาะสม บริษัทฯ มีสัญญาที่ระบุระยะเวลาการทำงานที่ชัดเจน บริษัทฯ ไม่มีการยกเลิกสัญญาจ้างก่อนกำหนด โดยไม่แจ้งสาเหตุ และ สัญญาจ้าง ไม่ทำให้ท่านย้ายงานไม่ได้ หรือลำบากใจ หากต้องการเปลี่ยนงานตามลำดับ

1.2 ด้านลักษณะงาน พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมาก คือ การได้รับโอกาสในการทำงานที่หลากหลายได้ ช่วยให้ท่านเกิดความพอใจที่จะอยู่ในบริษัทฯ มากยิ่งขึ้น งานที่ท่านได้รับมอบหมายทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจในตนเองและองค์กร ท่านได้รับงานที่มีความท้าทายและได้แสดงความสามารถของตนเองอยู่เสมอตามลำดับ

1.3 ด้านการเลื่อนตำแหน่ง พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมาก คือ บริษัทฯ มีการประเมินผลงานเป็นไปอย่างชัดเจนและเป็นธรรม ระยะเวลาการเลื่อนขั้นต่าง ๆ จะสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ในขณะที่นั้น พนักงานทุกคนมีโอกาสความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งเท่า ๆ กัน และ บริษัทฯ มีการใช้หลักความอาวุโสในการเลื่อนตำแหน่งตามลำดับ

1.4 ด้านการประเมินประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมาก คือ ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีมทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพที่ดี ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีมทำให้เกิดกระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้อง และเหมาะสม ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีมทำให้ท่านได้พัฒนาตนเอง บริษัทฯ มีการจัดการให้ทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน บริษัทฯ มีการประเมินประสิทธิภาพของทีมงาน อย่างเหมาะสม และ บริษัทฯ มีระบบ Work Progress Tracking มอบหมาย และ ติดตามงาน เพื่อลดความเสี่ยงในเรื่องความล่าช้า และปัญหาหน้างาน ตามลำดับ

1.5 ด้านการตัดสินใจ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจแทนผู้ใต้บังคับบัญชาได้ พนักงานทุกคนสามารถตัดสินใจในหน้าที่หรือเนื้อหาของตนเองได้ บริษัทฯ หรือ ผู้บังคับบัญชา มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้องก่อนการตัดสินใจเสมอ พนักงาน

สามารถเสนอข้อโต้แย้ง เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาได้ และ บริษัทฯ มีนโยบายทั้งแบบรวมอำนาจและกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ตามลำดับ

1.6 ด้านเสรีภาพทางความคิด พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ บริษัทฯ เน้นเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมาก คือ บริษัทฯ ให้งานทุกคนมีเสรีภาพเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจแทนผู้ใต้บังคับบัญชาได้ บริษัทฯ มีนโยบายให้พนักงานสื่อสารต่อกัน, มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน, มีความใกล้ชิดและเป็นกันเอง ท่านมีอิสระในความคิดของตนเองในการทำงาน และ บริษัทฯ เน้นการประสานงานกันในระหว่างคนในระดับเดียวกัน ให้ทุก ๆ คนปฏิบัติต่อกันในฐานะ คนกับคน มิใช่ในฐานะ เจ้านายกับลูกน้อง ตามลำดับ

1.7 ด้านการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมาก คือ บริษัทฯ มีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชามีการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ บริษัทฯ มีการแจ้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ บริษัทฯ มีระบบรางวัลรองรับหากผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่ตั้งกลงกันได้ ผู้บังคับบัญชาปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานไปตามแผนที่ได้ตกลงกัน และ บริษัทฯ ให้อิสระกับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตกลงกันให้ชัดเจน ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจ สตาร์ทอัพ กรณีศึกษา บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ดังนี้

1. ด้านระยะเวลาการจ้างงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ บริษัทฯ มีช่วงเวลาทดลองงานที่เหมาะสม และ บริษัทฯ มีการต่อสัญญาจ้างให้กับพนักงานเมื่อครบกำหนด ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านคิดว่าระยะเวลาที่ระบุในสัญญาจ้างมีความเหมาะสม บริษัทฯ มีสัญญาที่ระบุระยะเวลาการจ้างงานที่ชัดเจน บริษัทฯ ไม่มีการยกเลิกสัญญาจ้างก่อนกำหนด โดยไม่แจ้งสาเหตุ และ สัญญาจ้าง ไม่ทำให้ท่านย้ายงานไม่ได้ หรือลำบากใจ หากต้องการเปลี่ยน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นางสาวปัทมา สิงห์พันธุ์เดช (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการเลือกเป็นพนักงานสัญญาจ้างกรณีศึกษาบริษัทจัดหางานเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยโอกาสที่จะได้รับค่าตอบแทนและความก้าวหน้าที่ดีกว่า ปัจจัยความท้าทายในงาน ปัจจัยความมั่นคงในงาน และปัจจัยรายละเอียดเนื้อหาในงาน ล้วนส่งผลต่อการ ความพึงพอใจในการเลือกเป็นพนักงานสัญญาจ้าง ขณะที่ปัจจัยความมีอิสระในการปฏิบัติงานไม่ส่งผล ต่อความพึงพอใจของพนักงานสัญญาจ้าง

2. ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมาก คือ การได้รับโอกาสในการทำงานที่หลากหลายได้ ช่วยให้ท่านเกิดความพอใจที่จะอยู่ในบริษัทฯ มากยิ่งขึ้น งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านเกิดความภาคภูมิใจในตนเองและองค์กร ท่านได้รับงานที่มีความท้าทายและได้แสดงความสามารถของตนเองอยู่เสมอตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ

ทวิศักดิ์ รองแขวง (2555) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรม นวนคร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับ การศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานต่างกัน และพบว่าคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของ ทักษะ ด้านความเกี่ยวเนื่องกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความอิสระในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ด้านการเลื่อนตำแหน่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมาก คือ บริษัทฯ มีการประเมินผลงานเป็นไปอย่างชัดเจนและเป็นธรรม ระยะเวลาการเลื่อนขั้นต่าง ๆ จะสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ในขณะนั้น พนักงานทุกคนมีโอกาสความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งเท่า ๆ กัน และ บริษัทฯ มีการใช้หลักความอาวุโสในการเลื่อนตำแหน่ง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิวลีย์ สิริโรจน์บริรักษ์ (2556) ระบบการจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนในการบริหารทรัพยากรบุคคลแนวใหม่ (Multi Classification Scheme) กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าประเด็นในเรื่องการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากหน่วยงานยังคงมีปัญหาด้านการย้ายข้ามสายงาน และปัญหาเกี่ยวกับการประเมินเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

4. ด้านการประเมินประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมาก คือ ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีมทำให้ผลงานมีประสิทธิภาพที่ดี ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีมทำให้เกิดกระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้อง และเหมาะสม ท่านคิดว่าการทำงานเป็นทีมทำให้ท่านได้พัฒนาตนเอง บริษัทฯ มีการจัดการให้ทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างเหมาะสม และ บริษัทฯ มีระบบ Work Progress Tracking มอบหมาย และ ติดตามงาน เพื่อลดความเสี่ยงในเรื่องความล่าช้า และปัญหาหน้างาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2558) เรื่อง ระบบการทำงานและการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การทำงานเป็นทีมด้านการอภิปรายอย่างเปิดเผย ($Beta = 0.170$) และระบบงานของบริษัทด้านการติดตามและประเมินผล ($Beta = 0.330$) ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ด้านการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความคิดเห็นระดับมาก คือ ผู้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจแทนผู้ใต้บังคับบัญชาได้ พนักงานทุกคนสามารถตัดสินใจในหน้าที่หรือเรื่องงานของตนเองได้ บริษัทฯ หรือ ผู้บังคับบัญชา มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้องก่อนการตัดสินใจเสมอ พนักงานสามารถเสนอข้อโต้แย้ง เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาได้ และ บริษัทฯ มีนโยบายทั้งแบบรวมอำนาจและกระจายอำนาจในการตัดสินใจ ตามลำดับ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สัมฤทธิ์ ขวาลวิวัฒน์ (2555) ได้กล่าวถึงสาระสำคัญของการมีส่วนร่วมของบุคลากรว่าหมายถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มตัดสินใจในการปฏิบัติงานและการร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบมาถึงตัวของบุคลากรเองการที่จะสามารถทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา เพื่อแก้ไขปัญหา และนำมาซึ่งสภาพความเป็นอยู่ของบุคลากรให้ดีขึ้นนั้นผู้นำจะต้องยอมรับในปรัชญาการพัฒนาว่า มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น อย่างมีความสุข ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

6. ด้านเสรีภาพทางความคิด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ บริษัทฯ เน้นเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมาก คือ บริษัทฯ ให้พนักงานทุกคนมีเสรีภาพเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชาสามารถตัดสินใจแทนผู้ใต้บังคับบัญชาได้ บริษัทฯ มีนโยบายให้พนักงานซื่อสัตย์ต่อกัน, มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน, มีความใกล้ชิดและเป็นกันเอง ท่านมีอิสระในความคิดของตนเองในการทำงาน และ บริษัทฯ เน้นการประสานงานกันระหว่างคนในระดับเดียวกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ นางสาวเปลวเทียน เสือเหลือง (2557) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมยางรถยนต์ ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของพนักงานกับ การแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = 0.53$) และความผูกพันต่อองค์กรกับการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 คือพนักงานมีความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = 0.71$) และพนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้า ที่จะคงความเป็นสมาชิก กับองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ($r = 0.39$) และพนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับค่านิยม เป้าหมายขององค์กร โดยมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ($r = 0.38$)

7. ด้านการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นระดับมาก คือ บริษัทฯ มีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชามีการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ บริษัทฯ มีระบบรางวัลรองรับหากผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงานที่ตกลงกันไว้ ผู้บังคับบัญชาปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานไปตามแผนที่ได้ตกลงกัน และ บริษัทฯ ให้โอกาสผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับชวาทกลงกันให้ชัดเจน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รุ่งณา ปฐมชัยอัมพร และ วิโรจน์เจษฎาลักษณ์ (2556) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ผลการวิจัย จากผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาพบว่า 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนบริษัทที่สังกัดแตกต่างกันมีประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ ของ บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

1. **ด้านระยะเวลาการจ้างงาน** พบว่าโดยรวม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ ของ บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด อยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ องค์กรควรมีสัญญาที่ระบุระยะเวลาการจ้างงานที่ชัดเจน ต้องไม่มีการยกเลิกสัญญาจ้างก่อนกำหนด โดยไม่แจ้งสาเหตุ และมีการต่อสัญญาจ้างให้กับพนักงานเมื่อครบกำหนด รวมไปถึงสัญญาจ้างนั้นต้องไม่ทำให้พนักงานย้ายงานไม่ได้ หรือลำบากใจ หากต้องการเปลี่ยนงาน เทียบเท่าได้กับการมีความมั่นคงในอาชีพ

2. **ด้านลักษณะงาน** พบว่าโดยรวม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ ของ บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด อยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานเปลี่ยนสายงานได้ หากมีความชำนาญ อีกทั้งบริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทดสอบประสบการณ์ในสายงานที่หลากหลาย เพื่อค้นหาความถนัดหรือ เพิ่มพูนศักยภาพในการทำงานให้ได้หลากหลายมากขึ้น

3. **ด้านการเลื่อนตำแหน่ง** พบว่าโดยรวม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ ทัศนศึกษา บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด อยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ พนักงานทุกคนควรมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเท่า ๆ กัน โดยไม่เน้นหลักการอาวุโส เป็นหลักแต่ควรประเมินผลงานประกอบในการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงาน

4. **ด้านการประเมินประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีม** พบว่าโดยรวม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ ทัศนศึกษา บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด อยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ องค์กรควรมีการจัดการให้ทำงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีการประเมินประสิทธิภาพของทีมงาน อย่างเหมาะสม โดยมีระบบ Work Progress Tracking มอบหมาย และ ติดตามงาน เพื่อลดความเสี่ยงในเรื่องความล่าช้า และปัญหาหน้างาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานเป็นทีมทำให้เกิดกระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้อง และเหมาะสม ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความรักและความสามัคคีในการทำงานร่วมกันและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานเพื่อให้องค์กรขับเคลื่อนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

5. **ด้านการตัดสินใจ** พบว่าโดยรวม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ ของ บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด อยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การมีการรวมอำนาจในการตัดสินใจหรือการกระจายอำนาจในการตัดสินใจอย่างเหมาะสมกับ สถานการณ์ เพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่ถูกต้องและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดกับองค์กร

6. **ด้านเสรีภาพทางความคิด** พบว่าโดยรวม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ ของ บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด อยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ องค์กรควรมีการเน้นเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ให้พนักงานมีอิสระในความคิดของตนเองในการทำงาน และมี

นโยบายให้พนักงานซื้อสัตย์ต่อกัน, ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน, มีความใกล้ชิดและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากยิ่งขึ้น

7. **ด้านการบริหาร โดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก** พบว่าโดยรวม ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ ของ บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด อยู่ในระดับมาก สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ องค์กรควรมีการกำหนดเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน มีการแจ้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ทราบ และให้โอกาสผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชาตกลงกันให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักถึงเป้าหมายขององค์กรอยู่เสมอ และพยายามในการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเพื่อเปรียบเทียบกับกรนำ ไปปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจสตาร์ทอัพ หรือ Travel Agency อื่น ๆ

2. ในการศึกษาเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจ สตาร์ทอัพ กรณีศึกษา บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด ที่ผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ยังมีเงื่อนไขอื่นๆ ที่เป็นผลกระทบต่อเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจ สตาร์ทอัพ กรณีศึกษา บริษัท Traveloka (THAILAND) จำกัด อีกหลายประการ ซึ่งควรนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยในครั้งต่อไป คือ ปัจจัยจากภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และการบริหารงานด้านการตลาด ซึ่งจะทำให้วิจัยในเรื่องนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ขวัญชัย พูลวิวัฒน์ชัยการ (2558). ระบบการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ (ย่านสีลม). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ทวีศักดิ์ รองแขวง. (2555). ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรม นวนคร. ปทุมธานี, สารนิพนธ์, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุภาวดี ธีระกร (2553). การบริหารองค์การแบบ Z ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์, คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร และ วิโรจน์เจษฎาลักษณ์ (2556). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC). วรสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.