

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ฐานิกาเขาวลิต¹ และ ประภัสสรวิเศษประภา²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของลักษณะขององค์กร คุณลักษณะของผู้ประกอบการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะขององค์กรและคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบโดยใช้สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างตัวแปร จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติการถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีลักษณะการดำเนินกิจการแบบบริษัทจำกัด ประเภทของกิจการแบบการผลิต มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ คือ จำนวน 6 - 10 ปี มีรายได้ของกิจการ จำนวน 100,001 - 500,000 บาท มีเงินลงทุนของกิจการ จำนวน 1,000,001 - 5,000,000 บาท

ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านการมีนวัตกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและให้ความสำคัญระดับมากที่สุด และรองลงมา คือ ด้านความกล้าที่จะแข่งขัน ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านการทำงานเชิงรุก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายใน และให้ความสำคัญระดับมาก ตามลำดับ

คำสำคัญ :ประสิทธิภาพการดำเนินงาน,SMEsรายย่อย,ผู้ประกอบการในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Abstract

The Study of The Efficiency of Operations of Successful small-scale SMEs In the Bangkok area. The objective of this study was to study the general condition of the organization, the characteristics of the entrepreneurs, and the operational efficiency of the successful small SMEs in the Bangkok Metropolitan Area. And to study the relationship of the nature of the organization and the characteristics of the entrepreneurs that affect the efficiency of the successful SMEs entrepreneurs in the Bangkok area by collecting data from the small SMEs entrepreneurs in the Bangkok area. 400 people. The research results showed that small SMEs entrepreneurs in the Bangkok Metropolitan Area Having a nature of operating a company as a limited company Type of business Type of production Has a period of operation that is 6 - 10 years with an income of an enterprise in the amount of 100,001 - 500,000 baht, with an investment of an enterprise in the amount of 1,000,001 - 5,000,000 baht.

The results of operator characteristics of small SMEs entrepreneurs in the Bangkok Metropolitan area. Small SMEs entrepreneurs in the Bangkok Metropolitan Area The focus was on the characteristics of the operator as a whole at a high level. The characteristics of innovative entrepreneurs were the highest and the most important, followed by small SMEs in the Bangkok Metropolitan Area. Give a high priority to the entrepreneurial character of the courage to compete. The independence in management. Risk Proactive work, respectively.

The results of an analysis of the opinions of the efficiency of the work of small SMEs in the Bangkok Metropolitan area. Small SMEs in the Bangkok area Pay attention to operational efficiency. The overall is at a high level in importance to the learning and development followed by finance, customer and internal processes. And give high priority, respectively.

Keyword :Operational efficiency, small-scale SMEs, Entrepreneurs in Bangkok

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์พิเศษ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1. บทนำ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ “เอสเอ็มอี” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งของระบบเศรษฐกิจประเทศที่มีผู้ประกอบการ SMEs ที่มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาสินค้าบริการกระบวนการผลิต มีความเข้มแข็ง มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ซึ่งสามารถสร้างคน สร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างทักษะฝีมือ สร้างรายได้เข้าประเทศและสามารถสร้างความยั่งยืนให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศ (จิรพันธ์ สกฤณา และวิระ พงศ์มาลัย, 2556) นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาความแออัดจากการเติบโตของสังคมเมือง กระจายความเจริญไปสู่ส่วนภูมิภาคและเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554)

SMEs มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในหลายๆ ด้าน ทั้งทางด้านการผลิต การจ้างงาน การลงทุน และการส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการ

ประการแรก ในทางด้านการผลิตนั้น SMEs เป็นหน่วยการผลิตที่สำคัญในการผลิตสินค้าหลายชนิดที่หน่วยธุรกิจขนาดใหญ่ไม่ทำการผลิต SMEs จึงมีบทบาทในการเพิ่มความหลากหลายของสินค้าอุปโภคบริโภค

ประการที่สอง SMEs มีบทบาทอย่างมากต่อการจ้างงานของประเทศ เนื่องจาก SMEs มีจำนวนมากและกระจายอยู่ทั่วประเทศ การที่ SMEs เป็นแหล่งจ้างงานขนาดใหญ่ของประเทศนั้น การประกอบการของ SMEs จึงมีผลกระทบโดยตรงต่อการมีงานทำและรายได้ของครัวเรือนจำนวนมากของประเทศ

ประการที่สาม ในประเทศกำลังพัฒนาที่การเข้าถึงเครื่องมือในการออมมีความจำกัด SMEs ยังมีบทบาทสำคัญในการจัดสรรและโยกย้ายเงินออมในชนบท โดยนำไปใช้ในภาคการผลิต

ประการสุดท้าย SMEs ยังมีบทบาทในการส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการ (entrepreneurship) เนื่องจากธุรกิจของผู้ประกอบการรายใหม่ส่วนใหญ่มักมีขนาดเล็กในช่วงแรก ก่อนที่จะขยายธุรกิจให้มีขนาดใหญ่ขึ้นในช่วงถัดไป

ผู้ที่ต้องการทำธุรกิจเป็นของตนเองจำเป็นจะต้องมีลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการ และมีความชวนชวายในการหาช่องทางในการลงทุนทำธุรกิจอยู่เสมอ ซึ่งคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมีดังต่อไปนี้

1. ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking) "ธุรกิจ" กับ "ความเสี่ยง" เป็นของคู่กันผู้ที่เป็นผู้ประกอบการ ชอบทำงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถของตนเอง และจะไม่มีความภูมิใจกับงานที่ง่าย หรืองานที่มีความเป็นไปได้ร้อยเปอร์เซ็นต์หรือเท่ากับไม่มีความเสี่ยงเลย และจะหลีกเลี่ยงงานที่มีความเสี่ยงสูงเกินไป แต่ชอบงานที่มีความเสี่ยงปานกลาง คือ มีโอกาสประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว ความเสี่ยงระดับนี้ได้มีการประเมินแล้วว่าไม่เกินความสามารถที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จ

2. ต้องการมุ่งความสำเร็จ (Need for Achievement) เมื่อมองเห็นโอกาสแห่งความเป็นไปได้ ผู้ประกอบการจะมุ่งมั่นใช้พลังงานความคิดสติปัญญา ความสามารถทั้งหมด ทำงานหนักทุ่มเทให้กับงาน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามช่องทางที่วางไว้

3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity Thinking) เมื่อผู้ประกอบการต้องการประสบความสำเร็จ ต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่พอใจที่จะทำในสิ่งซ้ำๆ เหมือนแบบดั้งเดิม แต่เป็นผู้ที่ชอบเอาประสบการณ์ที่ผ่านมานำมาประยุกต์ใช้หาวิธีการใหม่ที่ดีกว่าเดิมนำมาใช้ในการบริหารธุรกิจ

4. รู้จักผูกพันต่อเป้าหมาย (Addict to Goals) เมื่อการตั้งเป้าหมาย มีการวาดภาพจินตนาการไปถึงความสำเร็จ และจะต้องทำอะไรถ้าล้มเหลว หากสาเหตุว่าเกิดจากอะไร และจะแก้ไขอย่างไร ดังนั้นเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ประกอบการจะต้องทุ่มเททุกอย่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

5. ความสามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น (Ability to motivate) ผู้ประกอบการที่ดีนอกจากมีความสามารถในการทำงานแล้ว ยังต้องมีความสามารถในการชักจูงโน้มน้าวจิตใจ ผู้อื่นให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการทำงานรู้จักใช้ความสามารถในการทำงานสร้างทัศนคติและแรงจูงใจ

6. ยืนหยัดต่อสู้อุปสรรค (Hard Working) เมื่อพิจารณารอบคอบแล้วตั้งเป้าหมาย จะพยายามทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ แม้ว่าจะต้องเผชิญกับปัญหาอุปสรรค

7. เอาประสบการณ์ในอดีตมาเป็นบทเรียน (Learning from Experience) เป็นคุณลักษณะสำคัญที่ควรจะต้องปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบการเป็นการมองผลงานในอดีตที่เคยทำผิดพลาดนำมาเป็นบทเรียน หรือนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานหรือนำไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานให้มุ่งไปสู่การทำงานที่ดีกว่าเดิม

8. มีความสามารถในการบริหารงานและมีความเป็นผู้นำที่ดี (Management and Leadership Capability) มีลักษณะการเป็นผู้นำ รู้หลักการบริหารงานจัดการที่ดี เมื่อต้องทำงานร่วมกับบุคลากรหลายระดับในภาวะที่แตกต่างกันออกไปตามระยะการเติบโตของกิจการ

9. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Be Self Confident) ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จ มักจะเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีความเป็นอิสระและพึ่งตนเองได้ มีความมั่นใจ เข้มแข็ง มีลักษณะเป็นผู้นำ และไม่ประหม่นความสามารถของตนเองสูงเกินไป หรือเชื่อมั่นตัวเองมากเกินไป

10. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล (Visionary) เป็นผู้ที่มีการคาดการณ์ สามารถที่จะวิเคราะห์เหตุการณ์ในอนาคตข้างหน้าได้อย่างแม่นยำและพร้อมรับเหตุการณ์ที่จะเปลี่ยนแปลง

11. มีความรับผิดชอบ (Responsibility) รับผิดชอบต่องานที่ทำเป็นอย่างดี เป็นผู้นำในการทำสิ่งต่างๆ มักจะมีความคิดริเริ่มแล้วลงมือทำเอง หรือมอบหมายให้ผู้อื่นทำ และเป็นผู้ดูแลงานสำเร็จไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยจะรับผิดชอบผลการตัดสินใจ ไม่ว่าผลออกมาจะดีหรือไม่

12. มีความกระตือรือร้น และไม่หยุดนิ่ง (Enthusiastic) มีการทำงานที่เต็มไปด้วยพลัง มีความกระตือรือร้น ทำงานทุกอย่างโดยไม่หลีกเลี่ยง

13. ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติม (Take New Knowledge) ถึงแม้จะเชี่ยวชาญ แต่ความรู้และประสบการณ์อย่างอื่น หรือที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอ ก็ต้องหาความรู้เพิ่มเติม โดยเฉพาะความรู้ข้อมูลทางการตลาด เศรษฐกิจการเมือง กฎหมาย ทั้งในและต่างประเทศ

14. กล้าตัดสินใจและมีความมุ่งมั่นพยายาม (Can Make Decision and Be Attempt) กล้าตัดสินใจมีความหนักแน่นไม่หวั่นไหว เชื่อมั่นในตนเองกับงานที่ทำ มีจิตใจของนักต่อสู้แม้งานจะหนักก็ทุ่มเทให้สุด

ความสามารถไม่กลัวงานหนัก ถือว่างานหนักนั้นเป็นงานท้าทายใช้ความรู้ สติปัญญา ความสามารถของตนเองในการทำงาน และจะภูมิใจเมื่อทำได้สำเร็จ

15. อย่างตั้งความหวังไว้กับผู้อื่น (Independent) ผู้ประกอบการที่เพิ่งเริ่มทำธุรกิจ มักใช้น้ำพักน้ำแรงที่มาจากตนเอง จึงมีการผลักดันให้ผู้ที่อยู่รอบด้านทำงานหนักอย่างเต็มที่เช่นเดียวกับตนเพื่อให้งานสำเร็จ และมุ่งหวังความสำเร็จ

16. มองเหตุการณ์ปัจจุบันเป็นหลัก (Focus on Current Situation) ผู้ประกอบการจะต้องทำงานปัจจุบันให้ดีที่สุด คิดถึงอนาคตด้วยการวางแผนไว้อย่างรอบคอบ

17. สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม (Adaptable) ต้องเชื่อมั่นในความสามารถของตนที่จะปรับตนเองให้เป็นที่ไปตามต้องการของสภาพแวดล้อมมากกว่าปล่อยให้ทุกอย่างเป็นที่ไปตามยถากรรม หรือขึ้นอยู่กับโชคหรือดวง

18. รู้จักประเมินตนเอง (Self Assessment) การทำอะไรรู้จักประเมินตนเอง ไม่ทำสิ่งใดเกินตัว เกินความสามารถ จะได้ไม่ประสบกับความล้มเหลวในการลงทุนทำธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของลักษณะขององค์กรคุณลักษณะของผู้ประกอบการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะขององค์กรและคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะขององค์กรที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

2. คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีทั้งหมด 564,459 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2562)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะขององค์กร และคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

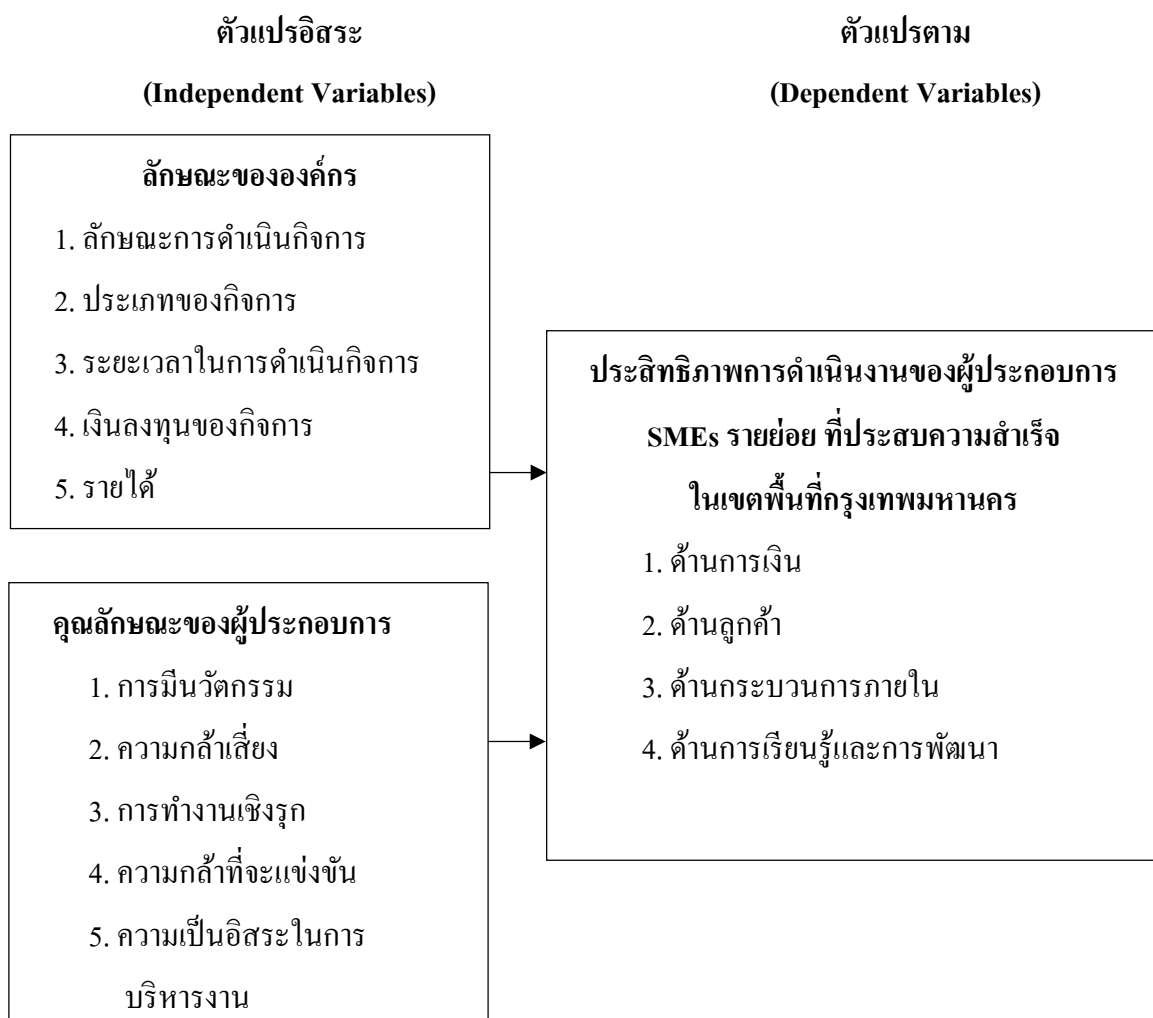
3. ขอบเขตระยะเวลาการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2563 - กุมภาพันธ์ 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. **ประโยชน์เชิงวิชาการ** สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการศึกษา และพัฒนารูปแบบการศึกษาเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของลักษณะขององค์กร คุณลักษณะของผู้ประกอบการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าผลจากการวิจัยครั้งนี้จะสามารถเป็นประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรดังกล่าว ตลอดจนใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2. **ประโยชน์เชิงนโยบาย** ทำให้ผู้ประกอบการ ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจจะประกอบกิจการทราบถึงลักษณะขององค์กร คุณลักษณะของผู้ประกอบการ และประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประกอบการ ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจจะประกอบกิจการสามารถนำไปเป็นแนวทางหรือประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการดำเนินงานของกิจการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



2. ทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะขององค์กร

Veskaistri (2007) กล่าวว่าเจ้าของธุรกิจมักจะมีลักษณะส่วนบุคคลที่มีพลังผลักดันและทรงอิทธิพลที่มักจะเกิดจากค่านิยมและแรงจูงใจส่วนตัวของผู้ประกอบการเอง ในอดีตที่ผ่านมาได้มีการศึกษาปัจจัยภูมิหลังของผู้ประกอบการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จทางธุรกิจ เช่น อายุกิจการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

กิจการที่มั่นคงเป็นกิจการที่ก่อตั้งและดำเนินงานมาอย่างราบรื่นเป็นระยะเวลาอันยาวนานย่อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเจริญเติบโตและผลการดำเนินงานที่ดี

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

บุริม โอทกานนท์ (2557) ได้สรุปคุณลักษณะ 9 ประการ ของการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จไว้ดังนี้

- 1) เป็นผู้ที่มีเป้าหมายในการทำธุรกิจที่ชัดเจน
- 2) มีความมุ่งมั่นสูงที่จะทำสิ่งนั้นให้สำเร็จ
- 3) มีความอ่อนน้อม ไม่ถือตัว
- 4) มีภาวะผู้นำ กล้าเสี่ยง และกล้าที่จะตัดสินใจ
- 5) ทำงานเร็ว รวมถึงมีสัมผัสที่เร็วต่อโอกาส ปัญหา และอุปสรรค
- 6) มีความฝัน มีความคิดริเริ่ม และความคิดที่จะปรับปรุงสินค้าและบริการให้ดีขึ้นตลอดเวลา
- 7) ไม่คิดว่าธุรกิจที่ทำอยู่เป็นงานที่ต้องทำ แต่เป็นงานที่อยากทำ
- 8) เก่งที่รู้จักเลือกหาทีมงานที่ไวใจได้
- 9) มีความรู้ลึกยอกคิดเมื่อต้องให้

Frese (2000) กล่าวว่า ผู้ประกอบการหรือผู้ที่จะเป็นเจ้าของธุรกิจ ควรมีลักษณะที่บ่งบอก ดังนี้

1) ความมีนวัตกรรม (innovativeness) หมายถึง การเป็นผู้มีความคิดริเริ่มเกี่ยวกับสินค้าใหม่ๆ การบริการและเทคโนโลยีใหม่ๆ

2) ความกล้าเสี่ยง (risk taking) หมายถึง ความกล้าเสี่ยงแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ กล้าเสี่ยงต่อสิ่งที่ไม่รู้ กล้าใช้ทรัพย์สินจำนวนมากสำหรับก่อตั้งธุรกิจ และกล้ากู้ยืมทรัพย์สินจำนวนมาก

3) ความก้าวร้าวในการแข่งขัน (competitive aggressiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะในการแข่งขัน ความพยายามที่จะทำคู่แข่งหมดประสิทธิภาพ และพาดตนเองขึ้นมาอยู่เหนือคู่แข่งได้

4) ความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ (stability and learning orientation) หมายถึง การที่เจ้าของกิจการมีความ มั่นคงไม่เก็บสิ่งผิดพลาดมาเป็นอารมณ์ หรือผิดหวังท้อแท้แต่นำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาเรียนรู้ปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

5) ความใฝ่ใจในความสำเร็จ (achievement orientation) หมายถึง มีความชอบงานที่ทำทนายมีแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จและดีกว่าเดิม

6) อายุกิจการ (firm age) กิจการที่มั่นคงเป็นกิจการที่ก่อตั้งและดำเนินงานมาอย่างราบรื่นเป็นระยะเวลาอันยาวนานย่อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเจริญเติบโตและผลการดำเนินงานที่ดี

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

Kaplan & Norton (2007) ได้กล่าวว่า Balance Scorecard มีการวัดผลอยู่ 4 มุมมอง ได้แก่

1) มุมมองด้านการเงิน จะเป็นการมองถึงผลประกอบการที่ได้รับตอบแทนจากการลงทุน และกระแสเงินสดที่สะท้อนถึงผลลัพธ์ในระยะสั้น ซึ่งประกอบด้วย ผลตอบแทนต่อทุนที่ใช้ไป ความสามารถในการทำกำไร กระแสเงินสด ความคาดหมายประมาณการกำไร เป็นต้น

2) มุมมองด้านลูกค้า ลูกค้าประกอบไปด้วยลูกค้าเก่า และลูกค้าใหม่ ซึ่งลูกค้าเป็นกลไกสำคัญของการทำธุรกิจ ต้องสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเก่าอย่างสม่ำเสมอ และสร้างความพึงพอใจ หรือความประทับใจให้ลูกค้าใหม่ไว้ เพราะตัววัดความสำเร็จด้านลูกค้า คือ จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น

3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน เป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้คุ้มค่า และปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้กระชับ รวดเร็ว และเกิดประสิทธิผลมากที่สุด โดยตัววัดความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน คือ การควบคุมค่าใช้จ่ายในการบริหาร การลดต้นทุน การลดปริมาณงานที่ต้องทำซ้ำซ้อน เป็นต้น

4) มุมมองด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานทั้งด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายใน เช่น การมีนวัตกรรมใหม่ๆ การเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ ความพึงพอใจของพนักงาน เป็นต้น

Lumpkin and Dess (1996) ได้มีการศึกษาวิจัยคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ 5 ลักษณะ ดังนี้

1) การมีนวัตกรรม (Innovativeness) ความตั้งใจที่จะนำเสนอสินค้าหรือบริการใหม่ๆ ซึ่งเกิดจากการใช้ความคิดสร้างสรรค์ การทดลอง ด้วยกระบวนการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2) ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking) การตัดสินใจอย่างแน่วแน่ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน เช่น ตัดสินใจลงทุนในส่วนตลาดใหม่ หรือกู้ยืมเงินจำนวนมากเพื่อนำไปลงทุนในธุรกิจ

3) การทำงานเชิงรุก (Proactiveness) การมองไปข้างหน้าเพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ เช่น การออกสินค้าหรือบริการใหม่แม้ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงพยายามไปถึงความต้องการใหม่และสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับธุรกิจ

4) ความกล้าที่จะแข่งขัน (Competitive Aggressiveness) ความพยายามเชิงรุกในการเผชิญหน้ากับการแข่งขันที่รุนแรงสามารถตอบโต้คู่แข่งได้ดีและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจ

5) การมีอิสระในการบริหารงาน (Autonomy) การตัดสินใจอย่างอิสระของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่จะผลักดันแนวคิดและวิสัยทัศน์ของธุรกิจสู่การนำไปปฏิบัติภายในองค์กร

3. วิธีการศึกษา

ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แนวทางการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่าง (sample size) ให้มีความเหมาะสมกับระดับความเชื่อมั่น ในทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ 5% จึงได้นำสูตรของ Yamane (1976) มาใช้ ดังนี้

$$\text{มีสูตรการคำนวณ ดังนี้} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง, N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา, e = ความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ 0.05

ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยขนาดประชากรมีค่าเท่ากับ 564,459 ราย และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ซึ่งสามารถสรุปขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ จำนวน 400 คน และเลือกจากประชากรเป้าหมาย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยการใช้คำถามปลายปิด ซึ่งลักษณะการตั้งคำถามเป็นการเลือกตอบแบบประเมินค่า (Likert's scale) โดยแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และ เห็นด้วยน้อยที่สุดตามลำดับ และแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามโดยมีการทบทวนวรรณกรรมศึกษาจากหนังสือ เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ โดยสร้างแบบสอบถาม ตามวัตถุประสงค์การศึกษา การตั้งคำถามแบบปลายปิดและวิธีการเรียงลำดับแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) และนำแบบสอบถามที่ได้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected item-total correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วจำนวน 400 ชุด ออกเก็บข้อมูล จากนั้นนำแบบสอบถามทั้งหมดมาทำการตรวจสอบการตอบคำถามในแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลออนไลน์ผ่าน Google Form โดยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความวารสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่ทำการศึกษามาก่อนแล้ว และการค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้ประกอบการศึกษา เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในงานวิจัย และใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

และการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลแต่ละส่วน

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้สถิตินี้เพื่อทดสอบสมมติฐานที่มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยใช้การทดสอบ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างค่า mean ของระดับความสำคัญ และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

4. ผลการศึกษาและอภิปราย

ผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีลักษณะการดำเนินงาน จำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมา คือ เจ้าของคนเดียว มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 โดยประเภทของกิจการ คือ การผลิต จำนวน 199 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.7 รองลงมา การบริการ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากสุด คือ จำนวน 6 - 10 ปี มีจำนวน 153 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.3 รองลงมา จำนวน 1 - 5 ปี มีจำนวน 93 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.3 ส่วนมากมีเงินลงทุนของกิจการ จำนวน 100,001 - 500,000 บาท มีจำนวน 120 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.0 รองลงมา ต่ำกว่า 100,000 บาท มีจำนวน 86 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.5 โดยมีรายได้ของกิจการ มากสุด จำนวน 1,000,001 - 5,000,000 บาท จำนวน 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.5 รองลงมา ต่ำกว่า 1,000,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.5

ผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านการมีนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความกล้าที่จะแข่งขัน มีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก ถัดมา ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ด้านความกล้าเสี่ยง มีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก และด้านการทำงานเชิงรุก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 3.91 อยู่ในระดับมากเช่นกัน ตามลำดับ

ผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีความคิดเห็นสูงสุด ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา รองลงมา ด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายใน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะขององค์กร พบว่าผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทของกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ เงินลงทุนของกิจการ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานแตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะการดำเนินกิจการแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ประกอบการ พบว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีนวัตกรรม ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านการทำงานเชิงรุก ด้านความกล้าที่จะแข่งขัน ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน ล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งสิ้น โดยความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีนวัตกรรม ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านการทำงานเชิงรุก ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน มีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านความกล้าที่จะแข่งขัน เป็นเพียงด้านเดียวที่มีความคิดเห็นในทิศทางตรงกันข้าม

5. สรุปผลการศึกษา

ผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีลักษณะการดำเนินกิจการแบบบริษัท จำกัด ประเภทของกิจการแบบการผลิต มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ คือ จำนวน 6 - 10 ปี มีรายได้ของกิจการ จำนวน 100,001 - 500,000 บาท มีเงินลงทุนของกิจการ จำนวน 1,000,001 - 5,000,000 บาท

ผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านการมีนวัตกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและให้ความสำคัญระดับมากที่สุด และรองลงมา คือ ผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญระดับมากกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านความกล้าที่จะแข่งขัน ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านการทำงานเชิงรุก ตามลำดับ

ผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่ ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายใน และให้ความสำคัญระดับมาก ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะขององค์กร พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทของกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ เงินลงทุนของกิจการ รายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานแตกต่างกัน ในขณะที่ผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะการดำเนินกิจการแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ประกอบการ พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีนวัตกรรม ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านการทำงานเชิงรุก ด้านความกล้าที่จะแข่งขัน ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน ล้วนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งสิ้น

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. สภาพทั่วไปของลักษณะขององค์กร คุณลักษณะของผู้ประกอบการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยลักษณะขององค์กร ได้แก่ ด้านประเภทของกิจการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ด้านเงินลงทุนกิจการ และด้านรายได้ของกิจการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แตกต่างกัน และปัจจัยลักษณะขององค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะการดำเนินกิจการ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยผลวิจัยพบว่าด้านประเภทของกิจการกลุ่มธุรกิจด้านการบริการจะมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่ำกว่า กลุ่มธุรกิจด้านการผลิตด้านระยะเวลาในการดำเนินกิจการ พบว่า กลุ่มธุรกิจระยะเวลาในการดำเนินกิจการ จำนวน 1 – 5 ปี และ จำนวน 11 – 15 ปี จะมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ต่ำกว่า กลุ่มธุรกิจระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 15 ปี ขึ้นไป และกลุ่มธุรกิจระยะเวลาในการดำเนินกิจการ จำนวน 6 – 10 ปี จะมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ต่ำกว่า กลุ่มธุรกิจระยะเวลาในการดำเนินกิจการจำนวน 11 -15 ปี และ 15 ปี ขึ้นไป สอดคล้องกับแนวคิด Borch and Huse (1993) ที่ศึกษาพบว่าอายุของกิจการมีอิทธิพลทางตรงต่อทรัพยากรและกลยุทธ์ ในด้านรายได้ของกิจการ พบว่า กลุ่มธุรกิจด้านรายได้ของกิจการต่ำกว่า 100,000 บาท จะมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่ำกว่า กลุ่มธุรกิจด้านรายได้ของกิจการ 100,001 - 500,000 บาท, 500,001 - 1,000,000 บาท, 1,000,001 - 2,000,000 บาท และ 2,000,000 บาท ขึ้นไป กลุ่มธุรกิจด้านรายได้ของกิจการ 100,001 - 500,000 บาท จะมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่ำกว่า กลุ่มธุรกิจด้านรายได้ของกิจการ 1,000,001 - 2,000,000 บาท และ 2,000,000 บาท ขึ้นไป และกลุ่มธุรกิจด้านรายได้ของกิจการ 500,001 - 1,000,000 บาทมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ต่ำกว่า กลุ่มธุรกิจด้านรายได้ของกิจการ 2,000,000 บาท ขึ้นไป

คุณลักษณะของผู้ประกอบการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครพบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการในระดับมากโดยสูงสุด ด้านการมีนวัตกรรม รองลงมาด้านความกล้าที่จะแข่งขัน ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน ด้านความกล้าเสี่ยงและด้านการทำงานเชิงรุก ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Porter (1996) ที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องกลยุทธ์พบว่า การมีนวัตกรรม ความกล้าเสี่ยง และการทำงานเชิงรุกเป็นกลไกที่สำคัญที่ช่วยเพิ่มความสามารถและช่วยให้ธุรกิจอยู่รอดปลอดภัย ผลวิจัยในครั้งนี้พบว่า ด้านการมีนวัตกรรมมีความคิดเห็นสูงสุดมักนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการผลิตเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ด้านความกล้าเสี่ยง มีความคิดเห็นสูงสุดยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในธุรกิจ เช่น สภาพเศรษฐกิจ อัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย ได้เป็นอย่างดี ด้านการทำงานเชิงรุก มีความคิดเห็นสูงสุด มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ด้านความกล้าที่จะแข่งขัน มีความคิดเห็นสูงสุด กิจการสามารถเสนอสินค้าและบริการให้ลูกค้าด้วยราคาที่สมเหตุผล เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน มีความคิดเห็นสูงสุด รู้สึกว่าตนเองมีอำนาจและมีความรับผิดชอบในการตัดสินใจในงานของตนเองอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัย Alegre and Chiva (2009) ที่ศึกษาพบว่าคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ นวัตกรรม และความสามารถของธุรกิจในเรื่องความสำคัญของความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กร และมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานในระดับมาก โดยสูงสุด ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา รองลงมา ด้านการเงิน ด้านลูกค้า และด้านกระบวนการภายใน ตามลำดับ โดยด้านการเงิน มีความคิดเห็นสูงสุด คิดว่ากิจการมีการใช้เงินงบประมาณเป็นไปตามกรอบการดำเนินงาน ด้านลูกค้า มีความคิดเห็นสูงสุด กิจการสามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านกระบวนการภายในมีความคิดเห็นสูงสุด กิจการมีการกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีความคิดเห็นสูงสุด กิจการมีการให้รางวัลกับพนักงานที่ทำงานดีเพื่อสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน

2. ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะขององค์กรและคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ได้แก่ ด้านการมีนวัตกรรม ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านการทำงานเชิงรุก ด้านความกล้าที่จะแข่งขัน และด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัย Zainol and Ayadurai (2011) ที่ศึกษาพบว่า คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสามารถของธุรกิจ โดยผลทดสอบพบว่า ด้านการทำงานเชิงรุก มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานสูงสุด รองลงมา ด้านความเป็นอิสระในการบริหารงาน ด้านการมีนวัตกรรม ด้านความกล้าเสี่ยง อาจเป็นเพราะการลงทุนประกอบธุรกิจ มีความเสี่ยงในทุกด้านตลอดเวลา ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่ผู้ประกอบการทุกภาคส่วนต้องเจอและพร้อมรับมือกับการแข่งขันที่รุนแรง เนื่องจากธุรกิจต้องมีการปรับตัวในเรื่องสินค้า/บริการ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ เมื่อเทียบกับคู่แข่ง เลยไม่ได้เป็นเหตุผลหรือปัจจัยหลักใน

การที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ สอดคล้องกับงานวิจัย Balan and Lindsay (2010) ที่ศึกษาพบว่า ความสามารถทางนวัตกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถทางธุรกิจ ความกล้าเสี่ยงเป็นพื้นฐานของคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการและเป็นคุณลักษณะที่เหมาะสมกับธุรกิจบริการขนาดเล็กที่อยู่นอกเมืองและอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ถูกควบคุม และสอดคล้องกับงานวิจัย Campos, de la Parra and Parellada (2012) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการกับกระบวนการทัศน์ในการบริหารและความสามารถของธุรกิจเกิดใหม่ จากผลการศึกษาพบว่า การมีนวัตกรรม ความกล้าเสี่ยง และการทำงานเชิงรุกมีความสัมพันธ์กับกระบวนการทัศน์ในการบริหาร นอกจากนี้ผลวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ได้แก่ ด้านความกล้าที่จะแข่งขัน มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ SMEs รายย่อย ที่ประสบความสำเร็จในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 82.70%

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ด้านความกล้าที่จะแข่งขันมีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ผู้ประกอบการควรวางแผนและสร้างกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อรุกตลาด ปรับปรุงสินค้าหรือบริการให้เป็นจุดสนใจ และสร้างความแปลกใหม่ให้กับผู้บริโภคเพื่อให้ทันตามกระแสอยู่เสมอ เนื่องจากสินค้าหรือบริการของผู้ประกอบการรายย่อยมีส่วนแบ่งการตลาดจำนวนมาก และผู้บริโภคมีทางเลือกมาก ผู้ประกอบการจึงต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค
2. ผู้ประกอบการควรผลักดันให้พนักงานเข้าร่วมการจัดอบรมให้ความรู้ของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะที่จำเป็นกับงานที่ทำ ในด้านการมีนวัตกรรม เทคโนโลยี แพลตฟอร์มในการทำธุรกิจ การทำบัญชี เป็นต้น

บรรณานุกรม

- จิรพันธ์ สุกญา และวีระ พงศ์มาลัย.(2556). วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐ. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2564. เข้าถึงได้จาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct_dec_10/pdf/aw35.pdf
- บุริม โอทกานนท์. (2557). คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ. สืบค้นจาก <http://www.cmmu.mahidol.ac.th/ubi/index.php/articles/3-entrepreneurship>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2554). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกอบธุรกิจ. สืบค้นจาก <http://sme.go.th>.
- Alegreand Chiva. (2009). Measuring innovation in long product development cycle industries: an insight in biotechnology. *Technology Analysis & Strategic Management*, 21, (4), 535-546.

- Balan P., & Lindsay N. (2010). *Innovation Capability, Entrepreneurial Orientation and Performance in Australian Hotels. An Empirical Study* (1st ed). Australia: CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd.
- Campos, de la Parra and Parellada. (2012). *The Entrepreneurial Orientation-Dominant Logic-Performance Relationship in New Ventures: an Exploratory Quantitative Study*. *Brazilian Administration Review*, 4, 60-77. Retrieved from <http://www.anpad.org.br/bar>
- Frese, M. *Success and failure of microbusiness owners in Africa : A psychological approach*. Westport, CT : Greenwood. 2000.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2007). *Using the balanced scorecard as a strategic management system*. *Harvard business review*, 85(7-8), 150-+.
- Lumpkin, G. T., & Dess, G. G. (1996). *Clarifying the Entrepreneurial Orientation Construct and Linking it to Performance*. *Academy of Management Review*, 21(1), 135 –172. Retrieved from <http://instruct.uwo.ca/business/bus020-mwf/PHD-4.pdf> Borch and Huse (1993)
- Veskaisri, K. (2007). *The relationship between strategic planning and growth in small and medium enterprises (SMEs) in Thailand*. *RU Internaional Journal*, 1(1), 55-67.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.
- Zainol F. A., & Ayadurai S. (2011). *Entrepreneurial Orientation and Firm Performance: The Role of Personality Traits in Malay Family Firms in Malaysia*. *International Journal of Business and Social Science*, 2 (1), 59-71. Retrieved from http://ijbssnet.com/journals/Vol.2_No.1;_January_2011/6.pdf