DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

พนิดา โพธิ์ชัย

การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ
วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปีการศึกษา 2565

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

EXAMINING FACTORS THAT IMPACT SMES ACHIEVEMENT IN BANGKOK POST-COVID-19 PANDEMIC FOR ENTREPRENEURS

PANIDA PHOCHAI

An Individual Study Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program
College of Innovation Business and Accountancy
Dhurakij Pundit University
Academic Year 2022

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ใบรับรองการศึกษารายบุคคล

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หัวข้อการศึกษารายบุคคล ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ (SMEs) หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

เสนอโดย พนิดา โพธิ์ชัย

สาขาวิชา การจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล ดร.สุรวี ศุนาลัย

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

..... กรรมการที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรวี ศุนาลัย)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวิทย์ ทิพรส)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว

..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2566

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

หัวข้อการศึกษารายบุคคล	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	พนิดา โพธิ์ชัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.สุรวี ศุนาลัย
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษากลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานครและ เพื่อศึกษากลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-1919 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร งานวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจอยู่ในระดับมาก 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตอยู่ในระดับมาก 3) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจอยู่ในระดับมาก 4) ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีการศึกษา อายุกิจการ รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ และจำนวนพนักงานต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ประกอบด้วย กลยุทธ์ต้นทุน กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 6) กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ประกอบด้วย กลยุทธ์ต้นทุน กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

.....

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Individual Study Title	EXAMINING THE FACTORS THAT IMPACT SMES ACHIEVEMENT IN BANGKOK POST-COVID-19 PANDEMIC FOR ENTREPRENEURS
Author	Panida Phochai
Individual Study Advisor	Suravee Sunalai, Ph.D.
Program	Master of Business Administrations
Academic Year	2022

ABSTRACT

The purposes of the study, entitled factors influencing the achievement of SMEs after covid 19 pandemic of the entrepreneurs in Bangkok, were to compare the achievement of the entrepreneurs at SMEs after the Covid 19 pandemic in Bangkok classified by individuals, examine the business strategies affecting the achievement of the entrepreneurs at SMEs after the Covid 19 pandemic in Bangkok, and investigate the impact of the strategies employed to cope with crisis on the achievement of the entrepreneurs at SMEs after the Covid 19 pandemic in Bangkok. The instrument used in this study was a questionnaire. The population consisted of 400 entrepreneurs in Bangkok.

The results of this study were as follows; 1) the opinions regarding business strategies was found to be at a high level, 2) the opinions regarding the strategies employed to cope with crisis was at a high level, 3) the opinions regarding the achievement of the business was at a high level, 4) the entrepreneurs of SMEs in Bangkok with different length of time in business, business models, types of business, and numbers of employees exhibited different achievements after the Covid 19 pandemic at a significance level of 0.05, 5) the strategies employed to cope with crisis including cost strategy, differentiation strategy, and focus strategy had an impact on the achievement of the entrepreneurs at SMEs after the Covid 19 pandemic in Bangkok at a significance level of 0.05, and 6) the strategies employed to cope with crisis including cost strategy, differentiation strategy, and focus strategy had an impact on the achievement of SMEs after the Covid 19 pandemic at a significance level of 0.05.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษารายบุคคล เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเนื่องจากความกรุณาและความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร.สุรวี ศุนาลัย อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำรวมถึงความรู้แนวคิดข้อคิดเห็นตลอดจนตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่จวบจนการจัดทำการศึกษาค้นคว้ารายบุคคลฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งประธานและกรรมการที่ได้ให้คำแนะนำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ทุกท่านที่ให้โอกาส สนับสนุน และส่งเสริมให้ผู้วิจัยได้เพิ่มศักยภาพองค์ความรู้ของตนเองเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และให้คำปรึกษาอย่างเต็มที่ในการเข้าพบเจ้าของกิจการธุรกิจ SMEs

ขอขอบพระคุณเจ้าของกิจการธุรกิจ SMEs ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือสละเวลาตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่งานวิจัย

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอกราบของพระคุณ บิดา มารดา และญาติ ที่ให้การสนับสนุน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา สนับสนุนช่วยเหลือในทุกๆ ด้านทำให้ได้มีวันที่สำเร็จการศึกษาและความทรงจำอันมีเกียรติ

พนิดา โพธิ์ชัย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ
กิตติกรรมประกาศ..... ฉ
สารบัญ..... ช
สารบัญตาราง..... ฌ
สารบัญภาพ..... ฎ

บทที่

1. บทนำ..... 1
   - 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา..... 1
   - 1.2 คำถามการวิจัย..... 2
   - 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย..... 3
   - 1.4 สมมติฐานของการวิจัย..... 3
   - 1.5 ขอบเขตการวิจัย..... 3
   - 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 4
   - 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ..... 4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6
   - 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้ประกอบการ..... 6
   - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายของธุรกิจ SMEs..... 8
   - 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19..... 9
   - 2.4 แนวคิดและทฤษฎีกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ SMEs..... 10
   - 2.5 แนวคิดและทฤษฎีกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต..... 11
   - 2.6 แนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจ SMEs..... 16
   - 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 17
   - 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย..... 24
3. ระเบียบวิธีวิจัย..... 25
   - 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 25
   - 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... 25
   - 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 26
   - 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 28
   - 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 29

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

4. ผลการวิจัย..... 30
4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 30
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ..... 34
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต..... 37
4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ..... 41
4.5 การพิสูจน์สมมติฐาน..... 42
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 51
5.1 สรุปผลการวิจัย..... 51
5.2 อภิปรายผล..... 55
5.3 ข้อเสนอแนะ..... 57
บรรณานุกรม..... 59
ภาคผนวก..... 65
ก แบบสอบถามงานวิจัย..... 66
ข ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... 71
ประวัติผู้เขียน..... 76

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 คำจำกัดความของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม..... 8

4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ..... 30

4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ..... 31

4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา..... 31

4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุกิจการ..... 32

4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรูปแบบธุรกิจ..... 32

4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของธุรกิจ..... 33
ขนาดกลางและขนาดย่อม

4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนพนักงาน..... 33

4.8 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ..... 34

4.9 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจด้านกลยุทธ์ต้นทุน..... 34

4.10 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจด้านกลยุทธ์..... 35
สร้างความแตกต่าง

4.11 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ ด้านกลยุทธ์..... 36
มุ่งเฉพาะกลุ่ม

4.12 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต..... 37

4.13 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต ด้านการวางแผนการดำเนินงาน..... 37

4.14 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์..... 38

4.15 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต ด้านการยืดหยุ่นในการบริหารงาน..... 39

4.16 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ..... 40

4.17 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ..... 41

4.18 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร..... 42
ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs
หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

4.19 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร..... 42
ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs
หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

4.20 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร..... 43
ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs
หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามการศึกษา

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.21 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร..... 43
ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs
หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่

4.22 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร..... 44
ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs
หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามอายุกิจการ

4.23 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร..... 44
ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs
หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน

4.24 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร..... 45
ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs
หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ

4.25 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร 45
ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลัง
สภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามรูปแบบธุรกิจเป็นรายคู่

4.26 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร..... 46
ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs
หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม

4.27 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร..... 46
ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs
หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นรายคู่

4.28 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร..... 47
ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs
หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนพนักงาน

4.29 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร..... 47
ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลัง
สภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.30 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่ากลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ..... 48
SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs
หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19
4.31 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่ากลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตของผู้ประกอบการธุรกิจ..... 49
SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs
หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย 24

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นการระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธ์ใหม่ที่มีต้นกำเนิดอยู่ที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 และได้ทำการแพร่กระกระจายไปทุกประเทศทั่วโลก มีผู้ติดเชื้อหลายล้านคน ทำให้รัฐบาลหลายๆประเทศออกมาตรการในการลดการแพร่กระจายเชื้อไวรัส ไม่ว่าจะเป็นการประกาศภาวะฉุกเฉินจนถึงมาตรการปิดประเทศ ไม่ให้มีการเดินทางระหว่างประเทศ ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจอย่างรุนแรง แม้สิ้นสุดสถานการณ์ระบาดใหญ่ตั้งแต่กลางปี 2565 เป็นต้นมา บางมาตรการได้ถูกลดข้อจำกัดและบางมาตรการได้ทำการยกเลิกไปแล้วแต่ผู้คนก็ยังมีความหวาดกลัวและหลีกเลี่ยงที่จะทำกิจกรรมต่างๆตลอดจนกิจกรรมการค้า ซึ่งธุรกิจต่างๆนั้นจัดเป็นส่วนหนึ่งในการเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งนี้จึงได้รับผลกระทบไปด้วย

ธุรกิจ SMEs ชื่อเต็มคือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises) เป็นหนึ่งในสิ่งที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เพราะเป็นแหล่งสำคัญในการสร้างรายได้และการจ้างงานให้กับประเทศ ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความยากจนโดยการกระจายรายได้ไปสู่ภาคส่วนที่มีการพัฒนาอยู่ในระดับต่ำกว่า (ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ, 2563) จึงเป็นหลักประกันของรายได้และความสามารถในการจ่ายของประชากรส่วนใหญ่ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ SMEs เป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการขาดแคลนวัตถุดิบในการผลิต พนักงานไม่สามารถไปทำงานได้อย่างปกติ และความต้องการสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการลดลงด้วย สำหรับประเทศไทยธุรกิจ SMEs ก็ได้รับผลกระทบในทางด้านรายได้ของธุรกิจที่ลดลงอย่างมาก แต่ภาระรายจ่ายยังคงเดิมหรือในบางรายอาจมากกว่าเดิม แม้จะมีรัฐบาลที่มีมาตรการและนโยบายการช่วยเหลือของภาครัฐ แต่เมื่อพิจารณาแล้วนั้นประเภทของธุรกิจ SMEsที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือ ธุรกิจการบริการ เพราะมีความเกี่ยวข้องกับการเดินทางและการท่องเที่ยว โดยเฉพาะจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่หายไปตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของประเทศไทยและประเทศของตน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564)

จังหวัดกรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดที่เป็นเมืองหลวงของประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของเศรษฐกิจและยังมีธุรกิจ SMEs มากกว่า 100,000 ราย ที่คอยขับเคลื่อนเศรษฐกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการผลิต ธุรกิจการบริการ ธุรกิจค้าส่ง และธุรกิจค้าปลีก (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564) เมื่อเกิดวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และการปฏิบัติตามนโยบายของทางรัฐบาลทำให้การดำเนินธุรกิจ SMEs ที่ลดลงหรือในบางธุรกิจก็มีการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนรวมถึงการบริหารจัดการธุรกิจ SMEs ที่ต้องแก้ไขปัญหาเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจของตนและยังต้องประสบความสำเร็จเพื่อการดำเนินธุรกิจ SMEs ต่อไปในอนาคตหลังวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ เพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยชี้นำหรือสามารถนำไปใช้ในการดำเนินกิจการ โดยความสำเร็จของผู้ประกอบการ เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการ บริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพของกิจการในการพัฒนาธุรกิจหรือสร้างขีดความสามารถในการ แข่งขันทางธุรกิจได้โดยใช้ความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการขององค์กร เพื่อให้ธุรกิจสามารถ ดำเนินกิจการต่อไปได้ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยและการแข่งขันในปัจจุบันที่มีแนวโน้มที่สูงขึ้น รวมถึงการที่องค์กรสามารถบริหารจัดการต้นทุนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ควบคู่ไปกับ การสร้างผลการดำเนินงานที่เติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ผู้ประกอบการจะต้องหาความรู้ ศึกษาข้อมูลต่างๆ ที่มีผลต่อการดำเนินกิจการอย่างรอบด้าน และ จำเป็นที่จะต้องศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจเพื่อวิเคราะห์และนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ ของธุรกิจซึ่งจะนำมาสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันและความสำเร็จได้

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษากลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และ เพื่อศึกษากลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-1919 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19

1.2 คำถามการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัย ดังนี้

1.2.1 ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 หรือไม่

1.2.2 ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 อย่างไร

1.2.3 ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 อย่างไร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.3.1 เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.3.2 เพื่อศึกษากลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.3.3 เพื่อศึกษากลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-1919 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1.4.1 ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน

1.4.2 กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19

1.4.3 กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19

1.5 ขอบเขตการวิจัย

จากการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้ ผ่านการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์และแบบออฟไลน์ โดยมีขอบเขตในการวิจัย คือ

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อายุกิจการ รูปแบบของธุรกิจ ประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวนพนักงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs คือ ด้านกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ ด้านกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต

ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจ SMEs

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร และพื้นที่

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.5.3 ขอบเขตของเวลา

ทำการวิจัยรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนธันวาคม 2565

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1.6.1 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการนำกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจหลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19

1.6.2 สามารถนำข้อมูลด้านความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจไปเป็นแนวทางการปรับปรุงธุรกิจหลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19

1.6.3 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยมีดังนี้

1.7.1 ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่เป็นผู้ก่อตั้งหรือเป็นเจ้าของหรือหุ้นส่วนองค์การที่เข้ามาดำเนินธุรกิจโดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้เพื่อผลกำไรและความ

1.7.2 ธุรกิจ SMEs หมายถึง ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.7.3 กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ SMEs หมายถึง แผนการปฏิบัติที่รวบรวมความพยายามทั้งหลายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ถูกกำหนดขึ้น โดยผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กรภายใต้เงื่อนไขสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่น พลิกแพลงตามสถานการณ์มีความมุ่งหมาย เพื่อจะเอาชนะคู่แข่งขันหรือหลบหลีกอุปสรรคต่างๆ ที่กำหนดทิศทางของการกระทำแนวทางการจัดสรรทรัพยากร และสามารถสร้างความแตกต่างให้กับองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

(1) กลยุทธ์ด้านต้นทุน (Cost Strategy) หมายถึง การเป็นผู้นำด้านต้นทุน โดยสามารถกำหนดราคาได้ต่ำกว่าตลาด ใช้กับตลาดขนาดใหญ่เช่นกัน

(2) กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) หมายถึง การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น เรื่องแบรนด์ที่มีภาพลักษณ์ดีกว่า และผลิตภัณฑ์มีคุณภาพที่ดีกว่า โดยมักใช้กับตลาดขนาดใหญ่หรือตลาดที่เป็นแมส

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

(3) กลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy) หมายถึง การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น เรื่องคุณภาพที่ดีกว่า ราคาที่สูงกว่า ใช้กับตลาดเฉพาะกลุ่ม หรือนิช มาร์เก็ต

1.7.4 กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) หมายถึง การที่องค์กรมีการตรียมแผนฉุกเฉินไว้ล่วงหน้า มีข้อมูลที่ถูกต้องเมื่อจะต้องดำเนินการตัดสินใจ ไม่เพียงแค่พิจารณาแต่การสูญเสียในระยะสั้น แต่มุ่งเน้นไปยังผลกระทบในระยะยาวด้วย ซึ่งประกอบด้วย

(1) การวางแผนการดำเนินงาน หมายถึง การหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยต่างๆและมี เหตุผลเพื่อให้การดำเนินงานในอนาคตเป็นไปโดยเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพที่สุด

(2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้ประโยชน์ของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การรวมทั้งเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร หรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับบุคลากรขององค์การร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์การ

(3) การยืดหยุ่นในการบริหารงาน หมายถึง การบริหารูปแบบใหม่ในยุคนี้เกิดขึ้นมากมายเพราะองค์กรต้องการจ้างงานคนที่มีพรสวรรค์ (Talent) ที่โดดเด่นให้เข้ามาร่วมงานกับตนให้มากที่สุดโดยยืดหยุ่นวิธีการต่างๆ ให้เหมาะสมกับแต่ละคน รวมถึงพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่ปรับเปลี่ยนไป ก็เป็นผลที่ทำให้เกิดระบบการจ้างงานที่หลากหลายรูปแบบในยุคปัจจุบันนี้ด้วย

1.7.5 ความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจ SMEs หมายถึง สิ่งที่ทำให้มีหรือให้เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หลักของกิจการ โดยเน้นที่ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับ ทั้งใน รูปตัวเงินและในรูปที่ไม่เป็นตัวเงิน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดงานวิจัย โดยได้ทำการศึกษาในหัวข้อดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้ประกอบการ
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายของธุรกิจ SMEs
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
2.4 แนวคิดและทฤษฎีกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ SMEs
2.5 แนวคิดและทฤษฎีกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต
2.6 แนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจ SMEs
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

Fraser et al. (2000) ผู้ประกอบการหมายถึง บุคคลผู้ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มก่อตั้งกิจการเป็นเจ้าของหรือหุ้นส่วน ดำเนินธุรกิจเพื่อหวังผลกำไรและ ความพอใจ โดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในการดำเนินธุรกิจ

George and Bennis (2008) กล่าวว่าผู้ประกอบการ คือผู้ที่ขวนขวายหาโอกาสและสามารถนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมาปรับปรุงเพื่อกำเนิดผลิตภัณฑ์ใหม่หรือบริการใหม่ๆ เพื่อจำหน่ายสินค้าและบริการ โดยจัดตั้งกิจการขึ้นมาและบริหารธุรกิจโดยยอมรับความเสี่ยงเพื่อหวังผลกำไรในระยะยาวรวมทั้งประคับประคองธุรกิจที่ตั้งขึ้นมานั้นให้มีการเจริญเติบโตผู้ประกอบการจะเป็นเจ้าของกิจการมีอำนาจในการตัดสินใจและมีบทบาทในการเป็นผู้นำขององค์กร

Longenecker et al. (2006) นิยามผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่คนพบความต้องการของตลาดและดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความตองการของตลาดโดย ต้องเผชิญกับความเสี่ยง มีแรงกระตุ้นผลักดันเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในนวัตกรรม และความ กาวหน้าทางเศรษฐกิจ

Hatten (2006) นิยามผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่มีโอกาส และผลประโยชน์ ในธุรกิจโดยเป็นผู้มีความรู้และความเขาใจในเรื่องการเงิน การจดการวัตถุดิบ และการเผชิญกับ ความเสี่ยงในการริเริ่มหรือดำเนินธุรกิจ Hatten ได้ระบุลักษณะพฤติกรรมของผู้ประกอบการ ดังนี้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

(1) มีความคิดสร้างสรรค์ (Creation) มีการริเริ่มดำเนินธุรกิจใหม่

(2) มีสร้างนวัตกรรม (Innovation) มีการผลิตสินค้าใหม่รวมถึงกระบวนการ ดำเนินธุรกิจ การตลาด และการจัดการองค์การด้วยกระบวนการใหม่ๆ

(3) มีความสามารถในการบริหารความเสี่ยง (Risk management) ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของธุรกิจจะต้องมีความรับผิดชอบต่อความเสี่ยงอันเกิดจากการขาดทุน หรือความล้มเหลว ในการดำเนินธุรกิจ

(7) มีความสามารถในการบริหารงานทั่วไป (General management) ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของธุรกิจจะต้องมีแนวทางในการดำเนินธุรกิจและจดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ของธุรกิจให้มี ความเหมาะสม

(5) มีความมุ่งหวังในประสิทธิภาพ (Performance intention) ผู้ประกอบการหรือ เจ้าของธุรกิจจะต้องมีความคาดหมายในผลกำไร หรือระดับการเจริญเติบโตของธุรกิจ

ธีรยุส วัฒนาศุภโชค (2542) ได้เสนอความหมายของผู้ประกอบการว่าคือบุคคลผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา และจะต้องมีความอดทน มุ่งมั่น กล้าตัดสินใจ และกล้าสี่ยงในการที่จะนำความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ของตนเองนั้นมาปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลคุ้มค่าเชิงพาณิชย์ สรุปความหมายของคำว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่ตัดสินใจในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ โดยพิจารณาความเสี่ยงที่จะใช้ทรัพยากรและเวลาในการสร้างสรรค์ ตลอดจนการหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจ

สุธีรา อะทะวงษา (2556) อธิบายความหมายของผู้ประกอบการ คือ บุคคลที่เป็นเจ้าของ ธุรกิจที่เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจโดยมีเป้าหมายเพื่อให้ธุรกิจ ประสบความสำเร็จ แม้จะต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่างๆในการบริหารจัดการ

วินิจ วีรยางกูร (2528) ให้ความหมายของผู้ประกอบการว่า หมายถึงผู้ที่มีความคิดที่จะดำเนินธุรกิจ ทำการก่อตั้งธุรกิจขึ้นมาและคอยประคับประคองให้ธุรกิจที่ตั้งขึ้นมานั้นมีการเจริญเติบโต

วันวิสาข์ โชคพรหมอนันต์ (2557) อธิบายความหมายของผู้ประกอบการ คือ บุคคลที่เป็น ผู้ก่อตั้งธุรกิจขึ้นมาจากการมองเห็นช่องทางในการทำธุรกิจ โดยมีการนำสินทรัพย์ต่าง ๆ เช่น เงินทุน ที่ดิน แรงงาน ความรู้ มาสร้างสรรค์ประยุกต์ในกิจการ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดเพื่อ ผลกำไรจากการดำเนินงาน และต้องเผชิญกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการ คือ บุคคลที่ริเริ่มก่อตั้งธุรกิจขึ้นมา จากการมองเห็นความต้องการของตลาด หรือ มองเห็นโอกาสในทางธุรกิจ โดยมีเป้าหมายเพื่อมุ่งหวัง ผลตอบแทน และเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ในขณะที่จะต้องพร้อมยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ในการดำเนินธุรกิจ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความหมายของธุรกิจ SMEs

2.2.1 ความหมายของ SMEs

ธุรกิจ SMEs หรือ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง ธุรกิจที่เป็นอิสระ มีเอกชน เป็นเจ้าของ ดำเนินการโดยเจ้าของเอง ไม่เป็นเครื่องมือของธุรกิจใด ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพล ของบุคคล หรือธุรกิจอื่น มีต้นทุนในการดำเนินงานต่ำและมีพนักงานจำนวนไม่มาก (รัชดามาศก์ สุดชิต, 2559)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดยอมหมายถึง ธุรกิจที่มีลักษณะการบริหารงานอย่างอิสระ ผู้บริหารมักเป็นเจ้าของกิจการ การจัดหาเงินมาลงทุนทำธุรกิจเป็นเงินทุนส่วนตัวและการดำเนินงานจะทำภายในท้องถิ่น มีจำนวนพนักงาน เงินลงทุน สินทรัพย์และยอดขายน้อยกว่าธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน (วิชัย โถสุวรรณจินดา, 2546)

ธุรกิจ SMEs หรือธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises) ตามที่ปรากฏใน พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอม พ.ศ.2543 มาตรา 4 หมายถึง กิจการผลิตสินค้า (Manufacturing) กิจการให้บริการ (Service) และกิจการค้าส่งและค้าปลีก (Whole-sale and Retail) หรือกิจการอื่นตามที่รัฐมนตรีประกาศ (กตัญญู หิรัญญสมบูรณ์, 2545)

การแยกประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในแต่ละประเทศจะมีกฎเกณฑ์ใน การแบ่งที่แตกต่างกัน สำหรับประเทศไทย ได้มีกฎหมาย ธุรกิจเอสเอ็มอีประกาศออกมาอย่างเป็น ทางการแล้ว ซึ่งเรียกว่า พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543 โดย ตามกฎหมายฉบับนี้นั้น ได้ให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม ในการกำหนดว่า ใครบ้างที่ จะได้ขึ้นชื่อว่า เข้าข่ายเป็น ธุรกิจเอสเอ็มอีซึ่งจะประกาศออกมาเป็นกฎกระทรวง โดยจำแนกตาม จำนวนการจ้างงาน และมูลค่าสินทรัพย์ถาวร หรือทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วตามจำนวนที่กำหนดไว้ใน กฎกระทรวงเป็นเกณฑ์พิจารณา ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงไว้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 คำจำกัดความของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเภท	ขนาดย่อม		ขนาดกลาง	
	จำนวน (คน)	สินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	จำนวน (คน)	สินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)
กิจการการผลิต	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50	51-200	เกินกว่า 50-200
กิจการบริการ	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50	51-200	เกินกว่า 50-200
กิจการค้าส่ง	ไม่เกิน 25	ไม่เกิน 50	26-50	เกินกว่า 50-100
กิจการค้าปลีก	ไม่เกิน 15	ไม่เกิน 30	16-30	เกินกว่า 30-60

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2558). https://www.sme.go.th/th/

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2.2.2 ความหมายของความสำเร็จของธุรกิจ

ความสำเร็จของธุรกิจ (Business success) หมายถึง สิ่งที่ทำให้มีหรือให้เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งได้มีนักวิชาการให้ความหมายของความสำเร็จของธุรกิจ ดังนี้

Pletnev and Barkhatov (2016) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จของธุรกิจ คือ การพิจารณาผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์หลักของกิจการ โดยเน้นที่ผลประโยชน์ที่จะองค์กรได้รับ ทั้งในรูปตัวเงินและในรูปที่ไม่เป็นตัวเงิน

Berger-Walliser et al. (2011) ได้กล่าวว่า ธุรกิจเป็นองค์การที่ดำเนินงานเพื่อมุ่งหวังกำไร โดยผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้น ความสำเร็จในธุรกิจจึงเป็นการดำเนินการในองค์การทุกกระบวนการเพื่อมุ่งให้ได้มาซึ่งผลกำไรมากที่สุด โดยสามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่มุ่งสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด

Chittithaworn et al. (2011) กล่าวว่า ความสำเร็จในธุรกิจทุกอย่างนั้น ล้วนทำเพื่อมุ่งหวังยอดขายที่ให้ผลกำไรต่อองค์การ และธุรกิจนั้นต้องเป็นผู้ผลิตสินค้าและให้บริการสู่ระบบเศรษฐกิจได้สูงสุด

Nikolaeva and Pletnev (2016) ได้กล่าวว่าความสำเร็จขององค์กร เป็นตัวแปรที่นำเสนอถึงความสัมพันธ์ของประสิทธิผลขององค์กรอย่างมีความหมายในเชิงนามธรรมและรูปธรรมที่มี ส่วนเกี่ยวข้องกันเพื่อทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์สูงสุด

ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ความสำเร็จของธุรกิจ (Business success) หมายถึง สิ่งที่ทำให้มีหรือให้เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์หลักของกิจการ โดยเน้นที่ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับ ทั้งในรูปตัวเงินและในรูปที่ไม่เป็นตัวเงิน กล่าวคือ ต้องมีการดำเนินการในองค์กรทุกกระบวนการ ให้มุ่งหวังไปที่ผลกำไรที่องค์กรจะได้รับมากที่สุด และองค์กรสามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่มุ่งสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้สูงสุด

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

เชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่หรือชื่ออย่างเป็นทางการว่า “Corona Virus Disease 2019” หรือ โควิด-19 (COVID-19) เป็นโรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรงที่สามารถติดต่อจากมนุษย์สู่มนุษย์ได้ง่าย โดยประเทศจีนเป็นประเทศแรกที่บันทึกการแพร่กระจายของไวรัสชนิดนี้จากกลุ่มผู้ป่วยปอดบวมไม่ทราบสาเหตุเชื่อมโยงกับตลาดค้าส่งอาหารทะเลในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย การติดเชื้อไวรัสชนิดใหม่นี้ทำให้เกิดกลุ่มอาการป่วยทางเดินหายใจที่รุนแรงคล้ายกับระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (Syndrome coronavirus) (Huang et al., 2020) องค์การอนามัยโลก (WHO) จึงมีประกาศให้โควิด -19 เป็นโรคระบาด (Epidemic) เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 ที่มีการแพร่กระจายไปในทุกภูมิภาคทั่วโลก ทำให้มีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (World Health Organization, 2019) โควิด-19 จึงนับเป็นวิกฤตที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันและมีความรุนแรงในระดับโลก ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์และการดำเนินงานของธุรกิจในอุตสาหกรรมต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม การแพร่กระจายของไวรัสโควิด-19เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีประชากรกว่า 200 ประเทศทั่วโลกติดเชื้อ (กรมควบคุมโรค, 2564)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

วิกฤตโควิด-19 ถือเป็นวิกฤตที่ต่างจากอดีต การแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วของไวรัสโควิด-19 กลายเป็นวิกฤตใหญ่ของสาธารณสุขโลก รัฐบาลในหลายประเทศต้องใช้มาตรการล็อกดาวน์เพื่อจำกัดการแพร่ระบาด ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของผู้คนและทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกหยุดชะงักพร้อมกัน ลุกลามเป็นวิกฤตทางเศรษฐกิจทั่วโลก องค์การการค้าโลกประเมินว่า ปริมาณการค้าโลกจะหายไปถึง 1 ใน 3 เทียบกับปีก่อน หากสถานการณ์ยืดเยื้อจะทำให้ธุรกิจและครัวเรือนขาดสภาพคล่องรุนแรงจนถึงขั้นเกิดปัญหาผิดนัดชำระหนี้ในวงกว้างอาจมีความเสี่ยงที่จะกลายเป็นวิกฤตการเงินร่วมด้วย สำหรับประเทศไทย มาตรการล็อกดาวน์ส่งผลข้างเคียงต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมาก ธนาคารแห่งประเทศไทยประเมินว่า เศรษฐกิจไทยปี 2563 จะหดตัวที่ร้อยละ 5.3โดยยังมีความเสี่ยงที่เศรษฐกิจไทยจะหดตัวมากกว่านี้ ดังนี้

1. ไทยถือเป็นประเทศที่มีระดับการพึ่งพาเศรษฐกิจต่างประเทศสูง มูลค่าความเสียหายในครั้งนี้จึงสูงโดยข้อมูล ณ เมษายน 2563 พบว่า ภาคส่งออกซึ่งมีขนาดใหญ่คิดเป็นร้อยละ 60 ของ GDP หดตัวสูงร้อยละ 16 ขณะที่ภาคท่องเที่ยวซึ่งมีขนาดร้อยละ 17 ของ GDP หดตัวร้อยละ 100

2. ปัจจัยพื้นฐานทางโครงสร้างเศรษฐกิจไทยก่อนเกิดวิกฤตโควิด-19 ก็มีความเปราะบางอยู่แล้ว ทั้งจากการลงทุนในประเทศที่อยู่ในระดับต่ำยาวนาน ธุรกิจ SMEs และแรงงานส่วนใหญ่ไม่สามารถแข่งขันได้ มีปัญหาหนี้ครัวเรือนสูง ซึ่งถือเป็นข้อจำกัดสำคัญของการฟื้นตัวในระยะต่อไป (เสาวณี จันทะพงษ์ และ ทศพล ต้องหุ้ย, 2563)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ SMEs

จากงานวิจัยของ จารุพร ขันธนันท์ และ วสุธิดา นุริตมนต์ (2562) กล่าวว่า กลยุทธ์เป็นแผนการปฏิบัติที่รวบรวมความพยายามทั้งหลายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ถูกกำหนดขึ้น โดยผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กรภายใต้เงื่อนไขสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมของธุรกิจ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่น พลิกแพลงตามสถานการณ์มีความมุ่งหมาย เพื่อจะเอาชนะคู่แข่งขันหรือหลบหลีกอุปสรรคต่างๆ ที่กำหนดทิศทางของการกระทำแนวทางการจัดสรรทรัพยากร และสามารถสร้างความแตกต่างให้กับองค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านกลยุทธ์ด้านต้นทุน (Cost Strategy) เป็นเทคนิคนำมาใช้เพื่อให้การบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ ในการดำเนินการขององค์กรเป็นไปอย่างประหยัดและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถขายสินค้าและบริการได้ในระดับราคาต่ำกว่าคู่แข่ง ทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน

2) ด้านกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation) การสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในตัวของสินค้าและบริการ ที่นำมาซึ่งความแตกต่างจากคู่แข่งขันรายอื่น เป็นกลยุทธ์ที่ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพราะการแข่งขันในตลาดมีสูงมาก ธุรกิจจึงต้องสร้างสินค้าและบริการให้แตกต่างจากคู่แข่งเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจนในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้า

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3) ด้านกลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่เน้นการเจาะตลาดกับลูกค้าเฉพาะกลุ่มหรือผู้รับบริการในบางกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษ (Niche market) ธุรกิจต้องสามารถออกแบบสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับตลาดเป้าหมายที่เลือกเพื่อ สร้างความพึงพอใจในตลาดนั้นมากกว่าคู่แข่งขัน

2.5 แนวคิดและทฤษฎีกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต

จากงานวิจัยของ ปกรณ์ อุดมธนะสารสกุล (2564) กล่าวว่า กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) เป็นปัจจัยที่สำคัญในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างวิกฤตการณ์จนถึงการฟื้นฟูองค์กรหลังภาวะวิกฤตซึ่งประกอบด้วย

1) การวางแผนการดำเนินงาน

2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์

3) การยืดหยุ่นในการบริหารงาน

4) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

โดยกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต ไว้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์องค์กรสำหรับภาวะฉุกเฉินในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดหมาย ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องทราบสัญญาณเตือนภัยและใช้วิธีการจัดการที่เหมาะสมในการบริหารงาน เนื่องจากภาวะวิกฤตอาจเป็นเหตุการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้และมักส่งผลกระทบรุนแรง และการวางแผนจัดการเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตเป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจ โดยการวางแผนควรครอบคลุมตั้งแต่ช่วงก่อนวิกฤตจนถึงหลังภาวะวิกฤต เพื่อให้ธุรกิจมีแนวทางที่ชัดเจนในการรับมือและแก้ไขกับปัญหาของวิกฤตที่เกิดขึ้นได้ในขณะที่ Kurschus et al. (2015) เสนอว่า SMEs จำเป็นต้องมีแผนเตือนภัยวิกฤตที่ครอบคลุม โดยพิจารณาทั้งปัจจัยทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงินอย่างครบถ้วน รวมถึงมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการวินิจฉัยวิกฤตเพื่อระบุวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในระยะเริ่มต้น ตลอดจนได้ระบุถึงประสิทธิผลของการเป็นผู้นำและการตัดสินใจและประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีม ว่าเป็นความท้าทายในการรับมือกับวิกฤตที่มีประสิทธิผล ดังนั้น SMEs จึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับผู้นำที่เกี่ยวกับการจัดการความเครียดในภาวะวิกฤตที่อาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในที่ทำงาน การสื่อสารอย่างทันท่วงทีในระดับบริหารจึงเป็นสิ่งสำคัญในช่วงวิกฤต โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านออนไลน์นั้นถูกใช้กันอย่างแพร่หลายเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ Alves et al. (2020) ว่าการสื่อสารอย่างรวดเร็วของผู้บริหารมีความสำคัญต่อความเชื่อมั่นของพนักงาน ความร่วมมือในการแก้ปัญหาและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่การศึกษาของ Bishop (2019) ระบุว่าผู้ประกอบการควรแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ และกำหนดทิศทางใหม่สำหรับธุรกิจของตนในช่วงวิกฤต เนื่องจากการมีมุมมองและหาแนวทางที่หลากหลายของผู้ประกอบการจะส่งเสริมความแข็งแกร่งให้กับองค์กรธุรกิจได้ โดยเฉพาะภายหลังจากเหตุการณ์วิกฤต แม้จะมีข้อจำกัดโดยธรรมชาติของสถานการณ์วิกฤต แต่ SMEs มีความสามารถในการตอบสนองของตลาดได้อย่างยืดหยุ่นเนื่องจากเป็นองค์กรขนาดเล็ก ความซับซ้อนในองค์กรมีไม่มาก

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1) การวางแผนการดำเนินงาน

กลยุทธ์ทางธุรกิจได้รับการยอมรับว่าเป็นทรัพยากรขององค์กรที่สำคัญในการ Svatošová (2017) ได้ศึกษาปัจจัยสำคัญในการช่วยเหลือสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ช่วงภาวะวิกฤต พบว่ากลยุทธ์ในการลดค่าใช้จ่ายทางการเงินจะช่วยลดการล้มละลาย ความเสี่ยงและผลกระทบทางการเงินที่ไม่ดี อาทิ การขาดสภาพคล่องของธุรกิจได้ การอยู่รอดของธุรกิจ SMEs ครอบคลุมแนวคิดทางธุรกิจด้านการผลิตและการค้นหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ตลอดจนกลยุทธ์การเจรจาต่อรองกับสถาบันการเงินและเจ้าหนี้เนื่องจากความไม่สมดุลของกระแสเงินสดสำหรับกลยุทธ์การดำเนินงานของ SMEs ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2564) ได้ทำการศึกษาพบว่า วิธีการดำเนินงานเพื่อปรับตัวฝ่าวิกฤตโควิด-19 ของ SMEs ในช่วงที่ผ่านมา การหารายได้เพิ่มและการลดรายจ่ายเป็นวิธีที่ SMEs ใช้ในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจมากที่สุด โดยวิธีการปรับตัว พบว่า SMEs ใช้วิธีหารายได้เสริมให้ธุรกิจมากที่สุด รองลงมาคือ การใช้ช่องทางออนไลน์ในการดำเนินธุรกิจ และการเจรจากับเจ้าหนี้เพื่อขอพักชำระหนี้ซึ่งถือเป็นการแก้ไขปัญหาในระยะสั้นของผู้ประกอบการ ในขณะที่ SMEs บางส่วนมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำธุรกิจ เช่น การมองหาโมเดลธุรกิจใหม่ และการวางแผนเพื่อรับความเสี่ยง ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ในระยะยาวต่อไป

2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นการใช้ประโยชน์ของบุคคลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การรวมทั้งเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบุคลากร หรือบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับบุคลากรขององค์การร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งดำเนินการธำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์การมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์การ ให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขในอนาคต รวมทั้งเป็นกระบวนการในการตัดสินใจและการปฏิบัติที่เกี่ยวกับบุคลากรทุกระดับในหน่วยงานเพื่อให้เป็นนักทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและส่งผลต่อความสำเร็จต่อเป้าหมายองค์การ

3) ทำงานแบบยืดหยุ่น

สหธร เพชรวิโรจน์ชัย (2565) ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารูปแบบใหม่ในยุคนี้เกิดขึ้นมากมาย เพราะองค์กรต้องการจ้างงานคนที่มีพรสวรรค์ (Talent) ที่โดดเด่นให้เข้ามาร่วมงานกับตนให้มากที่สุดโดยยืดหยุ่นวิธีการต่างๆ ให้เหมาะสมกับแต่ละคน รวมถึงพฤติกรรมการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่ปรับเปลี่ยนไป ก็เป็นผลที่ทำให้เกิดระบบการจ้างงานที่หลากหลายรูปแบบในยุคปัจจุบันนี้ด้วย ซึ่งระบบการจ้างงานต่างๆมีดังนี้

3.1) การจ้างงานแบบสัญญาจ้างระยะสั้น (Short Term Contract) ในยุคก่อนการจ้างงานระยะสั้นอาจไม่ใช่ความต้องการของผู้สมัครงานทั่วไปมากนัก แต่ในยุคสมัยและพฤติกรรมคนยุคใหม่ที่เปลี่ยนไป สัญญาการจ้างงานระยะสั้นกลับกลายเป็นที่ต้องการมากที่สุด สัญญาจ้างงานระยะสั้นนี้มีข้อดีและข้อเสียมากมาย แต่ในยุคนี้กลับกลายเป็นข้อดีของทั้งฝั่งบริษัทผู้จ้างงานกับแรงงานเสียมากกว่า ซึ่งข้อเสีย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กลายเป็นเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ไปแล้ว โดยข้อดีของบริษัทนายจ้างก็คือการได้ทดลองทำงานกับคนใหม่ๆ ความคิดใหม่ๆ เสมอ ในขณะที่ข้อดีของคนรุ่นใหม่ก็คือไม่ต้องเบื่อกับการทำงานเดิมซ้ำๆ ในระยะยาว แต่ก็ได้หาประสบการณ์โดยไม่ต้องเกรงว่าประวัติจะเสียด้วย ซึ่งสัญญาจ้างแบบนี้เหมาะกับผู้ที่ต้องการหาประสบการณ์ไม่ซ้ำซากจำเจ ไม่ชอบทนอยู่กับสิ่งใดนานๆ ต้องการหาประสบการณ์หลายๆ อย่าง ต้องการทำงานกับหลายๆ องค์กร สัญญาจ้างระยะสั้นโดยมากนั้นมักจะมีระยะเวลาตั้งแต่ 3 เดือน ถึง 1 ปี เหมาะกับงานที่ต้องการประสบการณ์จากคนใหม่ๆ อยู่เสมอ งานที่เปลี่ยนแปลงตามพฤติกรรมผู้บริโภคตลอดเวลา งานที่ไม่ต้องการความชำนาญในการทำซ้ำ หรืองานที่ต้องการทักษะซ้ำๆ แต่เรียนรู้ได้ไม่ยาก หรือหลายองค์กรใหญ่ๆ ต่างก็ใช้ Contract ระยะสั้นกับตำแหน่งที่ท้าทายต่างๆ เพื่อดึงดูดคนที่มี Talent ให้อยากมาร่วมงานด้วยได้

3.2) การจ้าง การทำงานแบบโปรเจกต์ (Project Base Working) หลายองค์กรเริ่มปรับเปลี่ยนการทำงานสู่ระบบโปรเจกต์ (Project Base Working) มากขึ้น ทั้งใช้กับคนในองค์กรเอง หรือการจ้างคนใหม่ๆ เข้ามาทำงานด้วย โดยใช้โปรเจกต์เป็นตัวขับเคลื่อน เมื่อมีโปรเจกต์ใหม่ๆ เกิดขึ้นก็จะเรียกคนที่มีความสามารถในองค์กรจากหน่วยต่างๆ มาร่วมกันรับผิดชอบ หรือจัดจ้างคนเฉพาะโปรเจกต์นั้นๆ ไป ตามความเชี่ยวชาญของแต่ละงาน สำหรับในองค์กรเองนั้นการทำงานในระบบนี้ก็เพื่อไม่ให้บุคลากรเกิดความเบื่อหน่ายในงานซ้ำๆ เดิมของตน และเป็นการให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพในการได้ทำอะไรใหม่ๆ ตลอดเวลาอีกด้วย ส่วนระบบการจ้างงานแบบโปรเจกต์สำหรับคนนอกนั้น ก็เป็นการได้คนที่มีความสามารถและเชี่ยวชาญเฉพาะทางมาร่วมงานได้ไม่ยาก เพราะไม่ได้มีข้อจำกัดเรื่องสถานะภาพพนักงาน หรือการจ้างงานที่ต้องผูกมัดสามารถทำหลายๆ โปรเจกต์ได้พร้อมกัน ในกรณีนี้หลายองค์กรประยุกต์ใช้การทำงานใหญ่งานเดียวโดยแบ่งเป็นโปรเจกต์ต่างๆ ย่อยๆ อีกด้วย ทั้งนี้เพื่อการกระจายงาน กระจายความรับผิดชอบ กระจายความสามารถ ซึ่งทำให้งานคล่องตัวและขับเคลื่อนได้ไวมีประสิทธิภาพกว่าอีกด้วยเช่นกัน

3.3) การจ้าง การทำงานแบบงานรายชิ้นหรือรายวันหรือรายครั้ง (Job Base) ปัจจุบันมีการจ้างงานในลักษณะ Outsource แบบกึ่งทางการอยู่เยอะ ในที่นี้มักจะจ้างงานแบบบุคคลมากกว่าเป็นองค์กรกับองค์กร โดยอาจเป็นระบบจ้างงานรายชิ้น รายครั้ง หรือรายวัน ตามแต่ละรายละเอียด เพื่อให้รับผิดชอบเป็นครั้งๆ ไป หากไม่พอใจก็ยกเลิกได้ง่าย หรือหากต้องการหยุดเมื่อไรก็ได้เช่นกัน รวมถึงสามารถจ้างคนได้หลากหลายขึ้น จำนวนได้มากขึ้นอีกด้วย และบริษัทไม่ต้องรับภาระในการจ้างงานระยะยาวอีกด้วย งานในลักษณะนี้ที่นิยมในยุคนี้ก็ได้แก่งานพวก Marketing, Content, Graphic Design หรือ Tech บางประเภท แล้วข้อดีก็คือการจ้างงานเป็นชิ้นนี้สามารถจ้างบุคลากรที่มีความสามารถได้ทั่วโลก ตามผลงานที่ชอบอีกด้วย

3.4) การจ้าง การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) เนื่องด้วยสังคมที่เปลี่ยนไป ค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น ตลอดจนวิถีชีวิตที่ปรับเปลี่ยนทันสมัย ทุกบ้านมีเทคโนโลยีใช้เช่นเดียวกันกับที่ออฟฟิศ หลายองค์กรเลือกจ้างงานแบบ Work from Home หรือให้พนักงานทำงานอยู่บ้านแล้วส่งงานมาที่ออฟฟิศ เข้างานตามระบบปกติ เพียงแต่ว่าอีกฝ่ายนั่งทำงานอยู่ที่บ้าน การทำงานที่บ้านอาจจะเนื่องมาด้วยสาเหตุ การย้ายถิ่นฐานกระทันหัน, การต้องดูแลผู้ป่วยกระทันหัน, การคลอดบุตร, การประสบอุบัติเหตุ หรือแม้แต่การต้องการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร ก็จะเป็นข้อได้เปรียบของแต่ละฝ่ายที่ต่างกันแต่อีกกรณีหนึ่งที่นิยมประยุกต์ใช้ในระบบ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

การทำงานยุคนี้มากขึ้นก็คือการให้สิทธิ Work from Home กับพนักงานที่อยู่ในระบบปกติ โดยอาจให้สิทธิในการ Work from Home สัปดาห์ละ 1-2 วัน คือทำงานที่ไหนก็ได้ ไม่ต้องเข้าออฟฟิศ แต่ต้องมีงานส่งตามกำหนด ทั้งนี้ก็เพื่อให้โควต้าวันพักผ่อนเพิ่มขึ้นอีก 1 วัน ในสัปดาห์นั้นๆ หรือลดความเครียดในการทำงานระบบออฟฟิศให้กับพนักงานได้เช่นกัน

3.5) การจ้าง การทำงานแบบบริษัทกับบริษัท (B2B in Small Scale) คนยุคใหม่มักอยากสร้างองค์กรและเป็นเจ้าของธุรกิจเอง เพื่ออิสระในการทำงานและการใช้ชีวิต บางคนอาจไม่เลือกทำงานในองค์กรใหญ่ เพราะไม่อยากถูกจำกัดอยู่ในระบบระเบียบ อึดอัดต่อระบบการทำงาน ก็อาจจะเปลี่ยนวิธีการทำงานเป็นการตั้งบริษัทขนาดเล็กขึ้นเพื่อรับทำงานให้บริษัทขนาดใหญ่แทน ก็จะเกิดการดีลธุรกิจแบบ B2B (Business to Business) ขึ้น แต่จะเริ่มปรับเปลี่ยนเป็นการดีลกับองค์กรขนาดเล็กขึ้นนั่นเอง ซึ่งหลายองค์กรใหญ่ก็เริ่มมีการดีลธุรกิจลักษณะนี้เพิ่มมากขึ้น ข้อดีขององค์กรก็คือลดภาระของการจ้างบุคลากรไปในตัวด้วย และได้จ้างงานคนรุ่นใหม่ ไฟแรง และสามารถปรับเปลี่ยน หรือจ้างหลากหลายบริษัทได้ตามชอบอีกด้วยงานที่นิยมในลักษณะนี้ก็ได้แก่พวก Digital Marketing ทั้งหลาย ที่คนรุ่นใหม่มีความเชี่ยวชาญ และมักออกมาเปิดบริษัทตัวเองเล็กๆ เพื่อรับทำให้กับบริษัทใหญ่ๆ นอกจากนี้ก็ยังมีพวก Content, PR, Graphic Design, Product Design, Law Firm, Accounting, Architect & Interior หรือแม่แต่สาย Human Resource Management ก็เริ่มมี HR Consult ขนาดเล็กที่เป็นหน่วยปรึกษาให้องค์กรใหญ่ ซึ่งหลายบริษัทยุคใหม่ก็เริ่มปรับตัวในการดีลงานแบบลักษณะ B2B นี้กันมากขึ้น และดีลแบบ Project by Project การทำงานแบบ B2B มีประโยชน์อีกอย่างในการทำงานข้ามประเทศ ไม่ต้องจัดจ้างค้น หรือองค์กรใหญ่ให้เสียเวลา จัดจ้างองค์กรเล็กที่มีประสิทธิภาพกว่า และคล่องตัวทางธุรกิจกว่า ก็เป็นอีกทางเลือกที่นิยมกัน เป็นการจ้างงานตามความถนัดและความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลแต่ละองค์กรด้วย

3.6) การทำงานแบบสตาร์ทอัพและการลงทุนในสตาร์ทอัพ (Startup Business) ต้องยอมรับว่าคนยุคใหม่กำลังสนใจสร้างธุรกิจแบบ Startup กันทั่วโลก และระบบการทำงานแบบ Startup นั้นก็ไม่มีข้อตายตัวใดๆ ทั้งสิ้น การเกิด Startup อาจจะเกิดจากการชักชวนคนที่มีความสามารถมารวมตัวกันทำงาน และหาทุนมาทำงาน ซึ่งก็เป็นการดีลและจ้างงานอีกรูปแบบหนึ่งที่ไม่อยู่ในข้อจำกัดของการทำงานแบบใดๆ แล้วปัจจุบันเทรนด์นี้กำลังนิยมทั่วโลกและยังได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลหลายๆ ประเทศในการอุดหนุนเงินทุนอีกด้วย องค์กรหลายองค์กรใหญ่ก็ผันตัวมาเป็นนายทุนไปพร้อมกันด้วย คอยที่จะหา Startup น่าสนใจเพื่อตัดสินใจลงทุนในส่วนต่างๆ ทั้งส่วนที่เป็นธุรกิจใหม่ไม่เกี่ยวข้องกับตน และธุรกิจที่เอื้อประโยชน์ต่อธุรกิจหลักซึ่งก็จะเกิดรูปแบบการดีลและจ้างงานแบบพิเศษขึ้นมาได้ หรือได้เป็นเจ้าของกิจการภายในการดูแลและปรึกษาจากองค์กรยักษ์ใหญ่

3.7) Workation ทำงานไปด้วย เที่ยวไปด้วยการทำงานแบบแชร์ความสามารถส่วนบุคคล (Talent Sharing)การจ้างงานในลักษณะนี้อาจจะเป็นการรวมตัวกันของหลายองค์กรเพื่อรวมงบประมาณในการจัดจ้างบุคคลที่มีความสามารถมาไว้เป็นส่วนกลางร่วมกัน บุคคลเหล่านี้ก็อาจจะทำงานให้กับหลายๆ งานหรือหลายๆ องค์กรไปพร้อมกัน อาจเป็นการร่วมทุนกันเพื่อสร้างองค์กรเฉพาะกิจที่รวมเหล่าคนมี

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ความสามารถไว้ แต่ก็มี Talent Sharing อีกรูปแบบ ที่นำเสนอความสามารถของตน เพื่อแลกผลประโยชน์การทำงานกัน อาจเป็นการจ้างงานระหว่างกัน หรือการจ้างงานในอัตราที่ถูกกว่า (มีงบประมาณจำกัด) หรือใช้ความสามารถมาแลกเปลี่ยนกัน ไม่จ้างงานกันด้วยเงิน แต่นำเอาความสามารถมาร่วมกันเพื่อหาประโยชน์จากธุรกิจร่วมกัน

3.8) การจ้าง การทำงานแบบฟรีแลนซ์ (Freelance)เป็นวิธีการทำงานที่บุกเบิกการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานไปจากรูปแบบเดิมและกลายมาเป็นหนึ่งในระบบการจ้างงานหลักการจ้างงานแบบฟรีแลนซ์นี้อาจเป็นการเลือกทั้งจากฝั่งบุคลากรเอง หรือจากฝั่งบริษัทที่จ้างงานด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน เช่น บริษัทไม่มีเงินจ้างพนักงานประจำก็จะจ้างฟรีแลนซ์เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายแทน และได้งานเหมือนกับจ้างพนักงานประจำ หรือพนักงานไม่ต้องการทำงานประจำ ไม่ต้องการผูกมัด ไม่อยากอยู่ในกฎระเบียบ รวมถึงสามารถรับงานได้หลายๆ ที่พร้อมกัน ก็จะขอเป็นงานฟรีแลนซ์แทนสัญญาจ้างประจำ ซึ่งคล่องตัวกับการทำงานมากกว่า ปัจจุบันมีระบบฟรีแลนซ์ที่แตกสาขาและวิธีการออกไปมากมาย บางทีก็เป็นฟรีแลนซ์ประจำ ที่ทำงานทุกอย่างประหนึ่งพนักงานประจำ มีการจ้างงานสม่ำเสมอ แต่ไม่ใช่สถานะพนักงาน ไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานที่ออฟฟิศ หรือฟรีแลนซ์เป็นครั้งๆ คราวๆ ไป ซึ่งก็จะคล้ายกับการจ้างงานแบบ Job Base แต่ฟรีแลนซ์จะอิงที่ระบบการทำงานมากกว่าตัวงาน

4) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

นิภาพรรณ โสพัฒน์ (2562) กล่าวว่า การใช้กลยุทธ์การสื่อสารในองค์กรเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้การ สื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับสิ่งที่จะสื่อสาร และบุคคลที่จะสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสื่อสารตามที่ต้องการได้อย่างแท้จริงการติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะต้องตำแหน่งใดในองค์กร ทั้งในส่วนตัวบุคคลต่างๆ ก็ต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อการประสานงานและเข้าใจต่างๆ อย่างเหมาะสม และในองค์กรการสื่อสารจะช่วยสร้างและจรรโลงวัฒนธรรมขององค์กรให้ยาวสืบต่อไป และสร้างองค์กรให้ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย การติดต่อสื่อสารขอด้วย 2 กลุ่ม ใหญ่ๆ คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการติดต่อสื่อสารภายนอก การสื่อสารภายในองค์กร มี4 ลักษณะคือ จากบนลงล่าง (Downward Communication) จากล่างขึ้นบน (Upward Communication) การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) และการสื่อสารแบบต่างหน่วยงาน และต่างระดับ (Diagonal Communication)

4.1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมายวัตถุประสงค์ การมอบหมายการให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting) ก็เป็นวาระที่ดีต่อกันได้ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มากคือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้น และไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหารเพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมิน ตนเองว่า ไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืน

4.3) การสื่อสารในแนวนอน (Later หรือ Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันจะมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง จะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารรวมสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรเพราะได้ โอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่างๆ มากขึ้น

4.4) การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ

2.6 แนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจ SMEs

จากการวิจัยของ กานติมา สุริย์จามร (2562) ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทักษะความสำเร็จ McClurkin มาวิเคราะห์ความสำเร็จของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจยุคได้ทั้งสิ้น 7 ประการ ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสาร

2) เชื่อมั่นตนเอง

3) มีความรู้ทางด้านการเงิน

4) มีประสบการณ์ในวิชาชีพนั้น ๆ

5) มีทักษะในการถ่ายทอดความเข้าใจตรงกัน

6) มีความรู้ทางด้านการตลาด

7) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้

ในด้านของ ไว จามรมาน และคณะ (2549) ก็ได้สรุปแนวคิดการเริ่มต้นและการขยาย ธุรกิจจากผลการวิจัยว่า มีองค์ประกอบของแนวคิดผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ 7 ลักษณะ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต้องมีบุคลิกและพฤติกรรมมีวิสัยทัศน์และความมุ่งมั่นขยันหมั่นเพียร ต้องรู้จริง มนุษย์สัมพันธ์ดี อดทน ไม่เลือกงานและประหยัด ต้องรู้จริง อดทน ลงมือทำในสิ่งที่ชอบ ตั้งใจจริง รักความเติบโต

2. วิธีคิด และการแก้ไขปัญหา พบว่า มีกระบวนการการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างและสามารถสร้างเครดิตในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความซื่อสัตย์

3. จริยธรรมของผู้ประกอบการ องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือ ความซื่อสัตย์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4. วิธีการคิด และกระบวนการเรียนรู้ในการสร้างธุรกิจใหม่ มีลักษณะของการเรียนรู้อย่าง ต่อเนื่องสู้ชีวิต ไม่ยอมแพ้ อดทนและเรียนรู้จากการทำงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5. กระบวนการตัดสินใจและการสร้างธุรกิจใหม่ มีลักษณะของการเอาจริงเอาจัง มีวิสัยทัศน์ กล้าเสี่ยง และตั้งมั่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

6. ความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ สนใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ รักเทคโนโลยีและมีความสามารถในการคิดประดิษฐ์

7. สามารถวิเคราะห์โอกาสและการเปลี่ยนแปลง โดยเห็นการเปลี่ยนแปลง ศึกษาเรียนรู้ รอบรู้ สร้างความเชี่ยวชาญและสามารถแบ่งงานกันทำ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิวกร อโนรีย์ (2564) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสำเร็จของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรี การวิจัยนี้วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความ ได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรี2) ศึกษา ปัจจัยคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรี3) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจภายนอกที่ส่งผล ความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรีและ 4) ศึกษาความได้เปรียบในการแข่งขันที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรี การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการ สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่อยู่ในเขตจังหวัดราชบุรีสถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้การแจก แจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สถิติค่า t-test , F-test และการ วิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุ ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความได้เปรียบในการ แข่งขันไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05 2) ปัจจัยคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการ ด้านการ มีอิสระในการบริหารงาน ด้านการมีนวัตกรรม ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความสามารถในการแข่งขัน และ ด้านการทำงานเชิงรุก ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05 3) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ด้าน เศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ0.05 4) ปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน ด้านการสร้างความแตกต่าง ด้านการ ตอบสนองเร็ว และด้านการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

วสุธิดา นักเกษม และ ประสพชัย พสุนนท์ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบ ทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับการสร้าง ความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการ ธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานครและ 4) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัย พบว่า 1) การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า ระดับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการใน เขตกรุงเทพมหานคร ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วรองลงมาคือ ด้านกลยุทธ์ ต้นทุน และด้านการสร้างความแตกต่าง ตามลำดับ 2) ปัจจัยด้านความสามารถของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 88 (R 2= 0.880) เมื่อ พิจารณารายตัวแปรพบว่ามีตัวแปร 4 ตัว ที่ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการใน เขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การแข่งขันเชิงรุก ความกล้าเสี่ยง ความเป็นตัวของตัวเอง และการมี นวัตกรรม ตามลำดับ

สวลี วงศ์ไชยา (2560) ได้ทำการศึกษาอิทธิพล กลยุทธ์ธุรกิจ และคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ปัจจัยกลยุทธ์ธุรกิจ กับปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมของผู้ประกอบการ และ 3) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการ และปัจจัยกลยุทธ์ธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEsในเขตจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 418 คน เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่มีสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.919 สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที(t-test) การ วิเคราะห์ความความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA หรือ F-test) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการทดสอบ t-test พบว่า เพศของผู้ประกอบการที่แตกต่างกันทำให้ ความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ในจังหวัดอุบลราชธานีแตกต่างกันอย่างมี

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการทดสอบ ANOVA พบว่า อายุตำแหน่งประสบการณ์ในการ ทำงาน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการแตกต่างกันทำให้ค่าเฉลี่ย ความสำเร็จของธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) ตัวแปรต้นที่มีความสัมพันธ์ กับตัวแปรความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ในจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีทั้งหมด 7 คู่ เรียงลำดับขนาดความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ความมั่นใจในตนเองความต้องการความสำเร็จความรู้และความใฝ่รู้และความคิดเชิงนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจในระดับปานกลางทางบวก ขณะที่ตัวแปรการยอมรับ ความเสี่ยง ตัวแปรความอดทน และตัวแปรเงินลงทุนมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจ ในระดับต่ำ ทางบวก และ 3) ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ พบว่า ค่า R = 0.82 นั่นคือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างชุดตัวแปรต้นทั้ง 18 ตัว กับตัวแปรตามความความสำเร็จของ ธุรกิจ มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก ส่วนสัมประสิทธิ์การ ทำนายที่ปรับแก้ R^2(Adjusted) = 0.65 แสดงว่าชุดตัวแปรต้นทั้ง 18 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของธุรกิจฯ ได้ร้อยละ 65.80 ตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ในจังหวัด อุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีทั้งหมด 13 ตัวแปร เรียงลำดับขนาดอิทธิพลจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ความมั่นใจในตนเอง (β=0.37) กลยุทธ์ระดับองค์กร (β=0.32) ความอดทน (β=–0.30) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ (β=– 0.18) อายุ (β= – 0.18) ระยะเวลาในการดำเนิน กิจการ (β=–0.16) ความคิดเชิงนวัตกรรม (β=0.15) เพศ(β= 0.15)กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (β=– 0.14) เงินลงทุน (β=0.14) ความต้องการความสำเร็จ (β=0.13) ขนาดของกิจการ (β=0.12) และตำแหน่ง (β=– 0.07) ตามลำดับ

สุกัญญา ศิริโท (2559) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดปทุมธานี งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมSMEs เกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการดำเนินธุรกิจขนาด กลางและขนาดย่อมSMEs ในจังหวัดปทุมธานี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจการเป็นผู้ ประกอบการ SMEs ในจังหวัดปทุมธานี ประชากรที่ใช้ ใน การศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 700 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่ม ตัวอย่าง โดยใช้ตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ขนาด ตัวอย่างที่เหมาะสม 250 คนใช้ การสุ่ม แบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ ใน การศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยค่าที่ใช้ค่าที่และการวิเคราะห์ ความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41-50 ปี มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร ใช้เวลาทำงาน 41-50 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ อายุ ของกิจการอยู่ที่ 6-10 ปี จำนวนพนักงานในกิจการ 31-60 คน ลงทุนของกิจการ 5,000,001-10,000,000 บาท ประเภทของธุรกิจคือ การบริการ มีลักษณะการดำเนินงานแบบเจ้าของคนเดียว ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการดำเนินธุรกิจ SMEs จำแนกตาม เพศ อายุ รูปแบบกิจการ อายุ ของกิจการ ประเภทธุรกิจ จำนวนพนักงานทั้งหมด และจำนวนเงินลงทุน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตลาด และด้านการเงิน พนักงานที่มีเพศ ต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านเทคโนโลยี พบว่า พนักงานที่มี จำนวนเงินทุนต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการ จัดการ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01

วันวิสาข์ โชคพรหมอนันต์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มี ต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของผู้ประกอบการร้านค้า ในตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐม วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการร้านค้า ศึกษาความสำเร็จในการ ดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านค้า เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ประกอบการจำแนกตาม ปัจจัยส่วน บุคคลของผู้ประกอบการร้านค้า และเพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการร้านค้าที่ ส่งผลต่อความสำเร็จใน การประกอบการ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ วิเคราะห์ค่าเอฟ และวิเคราะห์ความ ถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ 36 ของผู้ประกอบการ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความมีนวัตกรรม ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความ ก้าวร้าวในการแข่งขัน ด้านความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ และด้านความ ใฝ่ใจในความสำเร็จ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านความเป็นตัวของตัวเองและ ด้านความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ ของผู้ประกอบการร้านค้าที่มีอายุต่างกัน มีคุณลักษณะของ ผู้ประกอบการต่างกัน ผู้ประกอบการที่มีข้อมูลระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีคุณลักษณะของ ผู้ประกอบการที่ แตกต่างกัน คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านความก้าวร้าวในการแข่งขันและด้าน ความใฝ่ใจในความสำเร็จมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการประกอบการ ซึ่งประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยนี้คือ ผู้ประกอบการต้องมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านการบริหารจัดการ กรณีศึกษา ต่างๆ เพื่อให้การประกอบธุรกิจนั้นมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น และเพื่อให้การดำเนินธุรกิจของตนเองให้ประสบความสำเร็จ

วันวิสาข์ โชคพรหมอนันต์ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีต่อความสำเร็จในการดาเนินธุรกิจ ของผู้ประกอบการร้านค้า ในตลาดนาดอนหวาย จังหวัดนครปฐม โดยศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการร้านค้า ศึกษา ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านค้า เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของ ผู้ประกอบการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการร้านค้า และเพื่อศึกษาคุณลักษณะของ ผู้ประกอบการร้านค้าที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการ กลุ่มตัวอย่าง จานวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ วิเคราะห์ ค่าเอฟ และวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบสมมุติฐาน จากการศึกษาพบว่า ระดับความ คิดเห็นที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความมีนวัตกรรม ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความก้าวร้าวในการแข่งขัน ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้และ ด้านความใส่ใจในความสำเร็จอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านความ เป็นตัวของตัวเองและด้านความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ของผู้ประกอบการร้านค้าที่มีอายุ ต่างกัน มีคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ต่างกัน ผู้ประกอบการที่มีข้อมูลระดับการศึกษาแตกต่างกันจะ มีคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านความก้าวร้าวในการ แข่งขันและด้านความใส่ใจในความสำเร็จมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการประกอบการ

สุพาดา สิริกุตตา (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์เศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ธุรกิจ กรณีศึกษาผู้ประกอบการอุตสาหกรรมภาคกลางตอนบน โดยศึกษา กลยุทธ์เชิงสร้างสรรค์ความรู้ความเข้าใจ และคุณลักษณะของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมภาคกลาง ตอนบนในจังหวัดนนทบุรีปทุมธานีและอยุธยา ที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ผลการวิจัย พบว่า กลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมภาคกลางตอนบนนำมาใช้มากที่สุดได้แก่กลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์รองลงมากลยุทธ์การผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม กลยุทธ์นวัตกรรม กลยุทธ์การตลาด กลยุทธ์พนักงาน และกลยุทธ์การเป็นพันธมิตร ตามลำดับ กลยุทธ์การตลาด กลยุทธ์ พนักงาน และกลยุทธ์การเป็นพันธมิตร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจในภาพรวมร้อยละ 13.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสำเร็จของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจมากในแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์จะมีความสำเร็จด้านผลกำไร ด้านอัตราร้อยละของความสำเร็จมากกว่าผู้ประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจปานกลางและน้อย นอกจากนี้คุณลักษณะของผู้ประกอบการเชิงสร้างสรรค์จะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ ความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทาง

ฝนทิพย์ ฆารไสว และ ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษา คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของ ไทย โดยงานวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามคุณลักษณะของผู้ประกอบการและความสำเร็จในการประกอบ ธุรกิจโรงแรม และสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณลักษณะและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ได้แก่การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัธยฐาน (Median) และการทดสอบความสัมพันธ์ (Crosstab) การทดสอบ ไคกำลังสอง (Chi–Square) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัย พบว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งคุณลักษณะของผู้ประกอบการทั้ง 9 องค์ประกอบ คือ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความใฝ่ใจในความสำเร็จ ด้าน ความมีนวัตกรรม ด้านความมุ่งมั่นอดทน ด้านความคิดสร้างสรรค์ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความมั่นใจ ในตนเอง ด้านการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และจากความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้นั้นเกิด จากความตั้งใจ และต้องกล้าลงมือทำ มีการมองแบบมุมกว้าง มีการพิจารณาความเหมาะสมในการทำ ธุรกิจ มองดูคู่แข่งและมีการมองหาตลาดใหม่ ต้องพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้า มีการพัฒนา ตนเองตลอดเวลา มีการจัดการธุรกิจที่ดีเลือกวิธีการที่เหมาะสม มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน มีการเตรียมการตลอดเวลา จับโอกาสทางธุรกิจได้ก่อนผู้อื่น และสามารถทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ ได้ตั้งไว้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Sinaga and Gallena (2018) ได้ทำการศึกษา “อิทธิพลของความได้เปรียบในการแข่งขันที่มี ผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเมืองบันดุง ประเทศ อินโดนีเซีย” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาอิทธิพลของความได้เปรียบในการแข่งขันมีผลต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานซึ่งมีตัวชี้วัดของประสิทธิภาพการดำเนินงานคือ Balance Scorecard ประกอบไปด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต มีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการหรือเจ้าของของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 26 คน ผลการวิจัยพบว่า ความได้เปรียบในการแข่งขันที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมในเมืองบันดุง ประเทศอินโดนีเซีย

Lee & Lim (2009) ศึกษาผู้ประกอบการ SMEs ประเภทร้านอาหารญี่ปุ่นในกรุงโซล (Seoul) ประเทศเกาหลีใต้จำนวน 140 ราย ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ถึงผลกระทบของการเป็นผู้ประกอบการที่มีต่อประสิทธิภาพของธุรกิจบริการ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่ที่เป็นมิติของคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ มีผลกระทบทางบวกต่อ ประสิทธิภาพของธุรกิจเช่นเดียวกัน

Pasanen (2007) ได้ทำการวิจัยโดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเติบโตของวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม ระหว่างการเติบโตจากการควบรวมกิจการ และการเติบโตที่มาจากวิสาหกิจผู้วิจัย ได้ส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารระดับสูงของวิสาหกิจที่มีการเติบโตจานวน 110 ราย ในเขตตะวันออก ของประเทศฟินแลนด์แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผลการวิจัยพบว่า สามารถแยกองค์ประกอบได้ทั้งหมด 7 องค์ประกอบ ประกอบด้วย องค์ประกอบที่ 1 การบริหาร จัดการธุรกิจการวางแผนและลักษณะที่โดดเด่น องค์ประกอบที่ 2 ต้นทุนต่ำและความร่วมมือกันกับ หุ้นส่วนที่เชื่อถือได้องค์ประกอบที่ 3 การเงิน องค์ประกอบที่ 4 การพัฒนาสินค้าและการบริการหลัง การขาย องค์ประกอบที่ 5 พนักงานที่มีทักษะและชื่อเสียงของวิสาหกิจ องค์ประกอบที่ 6 การสร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า องค์ประกอบที่ 7 ความยืดหยุนของวิสาหกิจและความใกล้ชิดกับลูกค้า และ ทั้ง 7 องค์ประกอบ ไม่พบความแตกต่างระหว่างวิสาหกิจทั้งสองกลุ่ม รวมถึงความต่างในการดำเนินกลยุทธ์เช่น การดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ การสร้างนวัตกรรม และการร่วมมือกันภายในวิสาหกิจ โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า รูปแบบการเติบโตของวิสาหกิจมีความสมพันธ์กับลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Krauss et al. (2005) ศึกษาความสัมพันธ์ทางด้านจิตวิทยาที่เป็นโครงสร้างของ คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ ที่ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ศึกษาตัวอย่างที่เป็นธุรกิจ ขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจในเมืองซิมบับเว (Zimbabwe) จำนวน 122 ราย และในประเทศแอฟริกาใต้ จำนวน 126 รายรวม 248 ราย ทำการสัมภาษณ์เจ้าของหรือผู้จัดการที่มีการจ้างงาน ตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ร่วมกับการใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ถดถอยแบบเชิงชั้น (Hierarchical Regression) และการวิเคราะห์ ปัจจัย (Factor analysis) โดยมีตัวแปรคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ ประกอบด้วยการ เรียนรู้ความสำเร็จ ความเป็นอิสระในการบริหารงาน ระดับการแข่งขัน การสร้างนวัตกรรม การเผชิญ 59 กบความเสี่ยง และความคิดริเริ่ม ส่วนตัวแปรประสิทธิภาพของธุรกิจ พิจารณาจากการเติบโตของ ธุรกิจโดยวัดจากร้อยละการเพิ่มขึ้นของกำไร ลูกค้า และยอดขายเทียบ

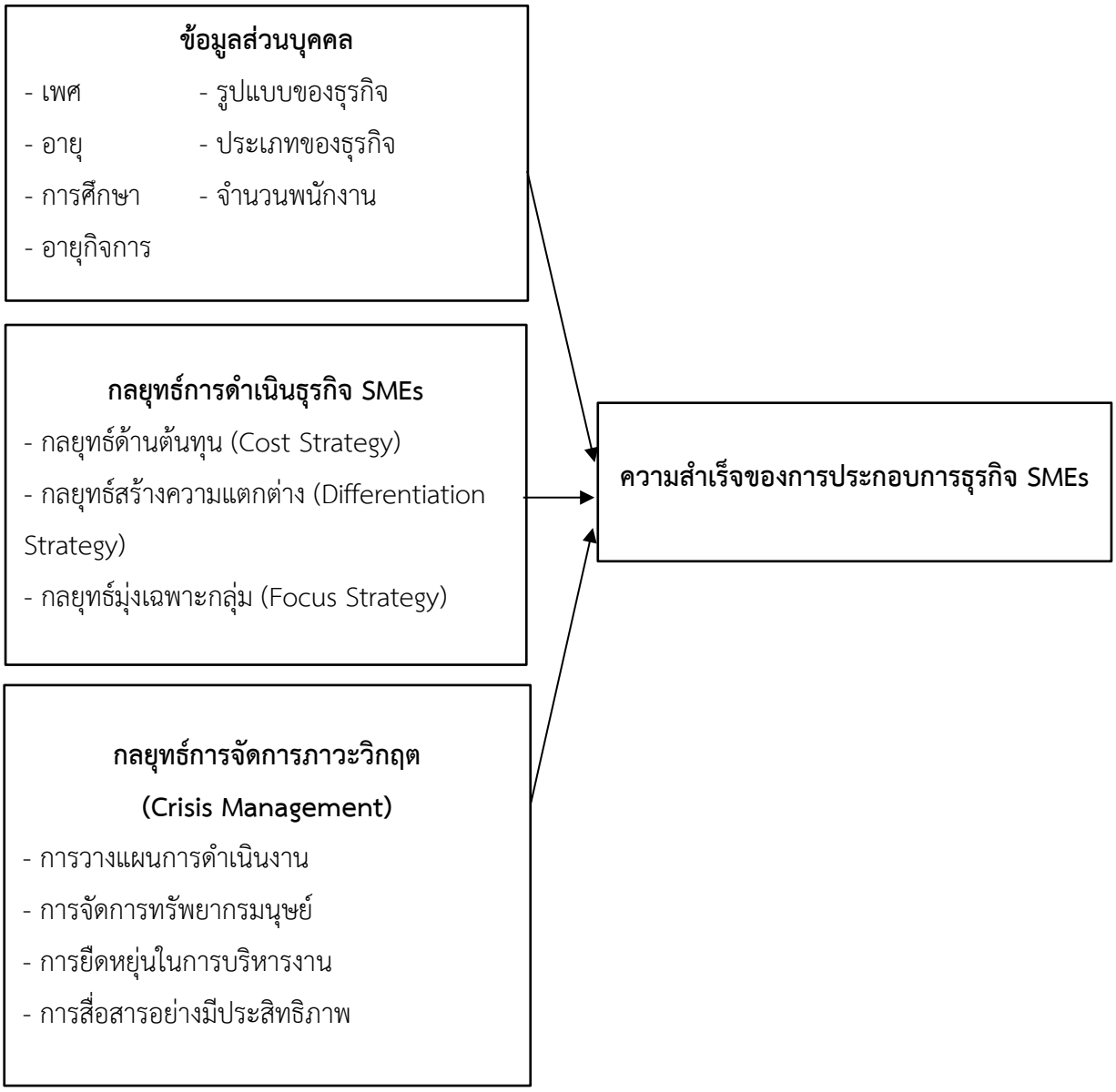
DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กับปีก่อนหน้า จำนวนการจ้าง งานที่เพิ่มขึ้น และการประเมินโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญภายนอก ส่วนตัวแปรจำนวนปีที่ก่อตั้งธุรกิจ ประเภท ธุรกิจเงินทุนและสถานที่ตั้ง ได้กำหนดให้เป็นตัวแปรควบคุม ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมตัวแปร คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับการเติบโตของธุรกิจจำนวนการจ้างงาน และการประเมินโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญภายนอก โดยการเรียนรู้และการเผชิญกบความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับการเติบโตของธุรกิจความสำเร็จและความคิดริเริ่ม มีความสมพันธ์ทางบวกกบการเติบโต ของธุรกิจและจำนวนการจ้างงาน และเมื่อวัดประสิทธิภาพจากการประเมิน โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญภายนอก พบว่า ตัวแปรคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการทั้งหมดมีความสมพันธ์ทางบวกต่อประสิทธิภาพ ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่า คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการทั้งหมดจัดอยู่ ในปัจจัยเดียวกัน

Entrialgo (2002) ศึกษาผลกระทบของการใช้กลยุทธ์และลักษณะการบริหารงานของ ผู้ประกอบที่ประสบความสำเร็จ โดยการเก็บแบบสอบถามแบบมาตรวดระดับทางไปรษณีย์กับ 58 ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดยอมประเภทต่าง ๆ ในประเทศสเปน จำนวน 2,500 ราย จากจำนวนทั้งหมด 16,000 ราย ที่มีการจ้างงานจำนวน 5-500 คน และการติดตามทางโทรศัพท์ไปยัง ผู้จัดการอีกประมาณ 1,000 ราย ได้รับแบบสอบถามกลบคืนมา 223 รายคิดเป็นร้อยละ 10 วิเคราะห์ ข้อมูลด้วยสถิติการหาค่าความสัมพันธ์ เพื่อศึกษาปัจจัยกลยุทธ์ของธุรกิจตามแนวคิดของ Dess et al. (1997) และลักษณะของผู้ประกอบการระหว่างผู้ประกอบการที่มีแนวคิดการเป็นผู้ประกอบการู้และผู้ประกอบการที่มีแนวคิดอนุรักษ์นิยมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการที่มีแนวคิดการเป็นผู้ประกอบการและผู้ประกอบการที่มีแนวคิด อนุรักษ์นิยมจะมีประสบการณ์ด้านการเงิน ด้านการตลาดและความรู้ด้านวิศวกรรมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติซึ่งพิจารณาคุณลักษณะโดยทั่วไปของ ผู้ประกอบการที่มีแนวคิดการเป็นผู้ประกอบการ พบว่า มีอายุมีประสบการณ์การวิจัยและพัฒนาระดับการศึกษา ความรู้ด้านวิศวกรรม และระยะเวลาดำรงตำแหน่งมากกว่าผู้ประกอบการที่มีแนวคิดอนุรักษ์นิยม และคุณลักษณะของ ผู้ประกอบการที่มีแนวคิดการเป็นผู้ประกอบการมีความสมพันธ์กับธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งทราบขนาดแน่นอนมีทั้งหมด 1,769,027 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565) ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดประชากร คำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ดังนี้

$$n = \frac{n}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างสูงสุดไม่เกิน 5%

ดังนั้น สามารถหาขนาดประชากรได้จากการแทนค่าในสูตร จะได้

$$n = \frac{1{,}769{,}027}{1 + 1{,}769{,}027(0.05^2)}$$

n = 399.9095 หรือ 400 ตัวอย่าง

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากตัวอย่างไม่น้อยกว่า 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากขนาดประชากรที่มีความหนาแน่นอนซึ่งเป็นการสุ่มโดยอาศัยความน่าจะเป็น

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การศึกษาครั้งนี้ได้อาศัยแหล่งข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสอบถาม จำนวน 400 ชุด และทำการตรวจความเรียบร้อย จากนั้นจึงนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารอ้างอิงงานวิจัย รวมถึงบทความต่างๆที่เกี่ยวข้อง มีแหล่งที่มา คือ เอกสาร ตำรา วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสืบค้นทางอินเตอร์เน็ต

3.2.2 กำหนดเนื้อหาคำถามในแบบสอบถาม เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ สามารถตอบข้อเท็จจริงที่ต้องการได้

3.2.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3.2.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากการทดลองใช้ มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์เอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha)

3.2.5 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการวิจัย ทฤษฎี แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยที่ข้อคำถามได้คลอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัยและแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.3.1 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนดให้ในแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice)

3.3.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับตามแบบของ Likert (1967) ซึ่งให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถามในแบบสอบถามดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยมาก

การกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

$$\text{ความกว้างของอันตราภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

เกณฑ์การแปลความของคะแนนเฉลี่ย มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยมาก

3.3.3 ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับตามแบบของ Likert (1967) ซึ่งให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถามในแบบสอบถามดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยมาก

การกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

$$\text{ความกว้างของอันตราภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลความของคะแนนเฉลี่ย มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยมาก

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3.3.4 ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์ความสำเร็จของการประกอบการธุรกิจโดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับตามแบบของ Likert (1967) ซึ่งให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถามในแบบสอบถามดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยมาก

การกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

$$\text{ความกว้างของอันตราภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลความของคะแนนเฉลี่ย มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยมาก

3.3.5 ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

3.4.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 ชุด พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสมบูรณ์ของเอกสาร

3.4.2 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.3 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามตามเวลาที่กำหนด

3.4.4 รับแบบสอบถามกลับคืนมาได้ครบตามมารวมทั้งสิ้น 400 ฉบับ โดยการเก็บแบบสอบถาม ด้วยตนเอง และการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3.4.5 ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับและนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

(1) ใช้ค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์และอธิบายข้อมูลบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(2) สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์และอธิบาย ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต และ ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

(1) ค่าสถิติ ANOVA ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อทดสอบด้วยสถิติแล้วปรากฏว่า มีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุกิจการ รูปแบบธุรกิจ ประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ จำนวนพนักงาน

(2) วิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter เพื่อหาอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระ คือการดำเนินงานการประกอบธุรกิจ และกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต กับตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis) และการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent variable) โดยมีสมการถดถอยเชิงพหุคูณทั่วไป คือ

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_i + \beta_2 X_2 + \cdots + \beta_n X_n + e$$

โดย

X_i = ค่าของตัวแปรอิสระแต่ละตัว โดยเรียงเลขจำนวนเต็มไปตาม จำนวนของตัวแปรต้น

Y = ค่าของตัวแปรตาม ใช้แทนค่าทำนายจากตัวอย่าง

β_0 = ค่าคงที่ของสมการถดถอย โดยจะใช้สัญลักษณ์ β_0 สำหรับค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปแบบของตัวอย่าง

β_i = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ โดยที่จะแสดงให้เห็นอัตราการเปลี่ยนแปลงของค่า X_i ต่อค่า Y

e = ความคลาดเคลื่อนของสมการในรูปตัวอย่าง

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ

4.5 การพิสูจน์สมมติฐาน

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

n = 400

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	177	44.3
หญิง	163	40.7
เพศทางเลือก	60	15.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาคือเพศหญิง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 และเป็นเพศทางเลือกจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

n = 400

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	125	31.3
31-40 ปี	154	38.4
41-50 ปี	68	17.0
51-60 ปี	53	13.3
รวม	400	100

จากตางรางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาคืออายุ 21-30 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ต่อมาคืออายุ 41-50 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และน้อยที่สุดคืออายุ 51-60 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

n = 400

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	75	18.7
ปริญญาตรี	296	74.0
สูงกว่าปริญญาตรี	29	7.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุกิจการ

n = 400

อายุกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	45	11.3
5-10 ปี	231	57.7
11-15 ปี	100	25.0
16 ปีขึ้นไป	24	6.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุกิจการ 5-10 ปี จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาคืออายุกิจการ 11-15 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ ต่อมาคืออายุกิจการต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และน้อยที่สุดคือ อายุกิจการจำนวน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรูปแบบธุรกิจ

n = 400

รูปแบบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	73	18.3
ห้างหุ้นส่วน	253	63.3
บริษัทจำกัด	74	18.4
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วน จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมาคือ เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 74 คนคิดเป็นร้อยละ 18.4 และน้อยที่สุดคือ เป็นเจ้าของคนเดียว จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

n = 400

ประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	จำนวน	ร้อยละ
กิจการผลิต	69	17.3
กิจการบริการ	189	47.2
กิจการค้าส่ง	97	24.2
กิจการค้าปลีก	45	11.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นกิจการบริการ จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาคือ เป็นกิจการค้าส่ง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ต่อมาคือเป็นกิจการผลิต จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และน้อยที่สุดคือ เป็นกิจการค้าปลีก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนพนักงาน

n = 400

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1-20 คน	89	22.2
21-40 คน	134	33.4
41-60 คน	47	11.8
61-80 คน	52	13.0
81-100 คน	25	6.3
100 คนขึ้นไป	53	13.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน 21-40 คน จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมาคือ มีจำนวนพนักงาน 1-20 คน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ต่อมาคือ มีจำนวนพนักงาน 100 คนขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 มีจำนวนพนักงาน 61-80 คน จำนวน 52 คน คิด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

เป็นร้อยละ 13.0 มีจำนวนพนักงาน 41-60 คน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และน้อยที่สุดคือ จำนวนพนักงาน 81-100 คน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ

n = 400

กลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\overline{X}$	S.D	
กลยุทธ์ต้นทุน	3.64	.651	มาก
กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง	3.67	.571	มาก
กลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม	3.66	.628	มาก
รวม	3.66	.530	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.66, S.D=.530) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าในด้าน “กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.67, S.D=.571) รองลงมาคือในด้าน “กลยุทธ์ต้นทุน” ($\overline{X}$=3.64, S.D=.651) และน้อยที่สุดคือในด้าน “กลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม” ($\overline{X}$=3.66, S.D=.628) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ ด้านกลยุทธ์ต้นทุน

n = 400

กลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ ด้านกลยุทธ์ต้นทุน	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\overline{X}$	S.D	
ท่านปรับต้นทุนให้สอดคล้องกับภาวะที่เกิดขึ้น	3.71	.681	มาก
ท่านควบคุมการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้ได้ทุนที่ต่ำ	3.60	1.067	มาก
ท่านลดการผลิตสินค้าหรือบริการที่ได้รับความนิยมน้อย	3.59	.814	มาก
ท่านมีการใช้สิ่งทดแทนในการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อลดต้นทุน	3.68	.973	มาก
รวม	3.64	.651	มาก

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจด้านกลยุทธ์ต้นทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.64, S.D=.651) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ท่านปรับต้นทุนให้สอดคล้องกับภาวะที่เกิดขึ้น” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.71, S.D=.681) รองลงมาคือในข้อ “ท่านมีการใช้สิ่งทดแทนในการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อลดต้นทุน” ($\overline{X}$=3.68, S.D=.973) ต่อมาคือในข้อ “ท่านควบคุมการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้ได้ทุนที่ต่ำ” ($\overline{X}$=3.60, S.D=1.067) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ท่านลดการผลิตสินค้าหรือบริการที่ได้รับความนิยมน้อย” ($\overline{X}$=3.59, S.D=.814) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ ด้านกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง

n = 400

กลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ ด้านกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\overline{X}$	S.D	
ท่านสร้างความแตกต่างให้สินค้าหรือบริการให้น่าสนใจกว่าเดิม	3.58	.986	มาก
ท่านเพิ่มการจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่ต่างจากเดิม	3.66	.858	มาก
ท่านสร้างความแตกต่างในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า	3.82	.799	มาก
ท่านสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่จดจำต่างจากคู่แข่ง	3.63	.988	มาก
รวม	3.67	.571	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจด้านกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.67, S.D=.571) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ท่านสร้างความแตกต่างในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.82, S.D=.799) รองลงมาคือในข้อ “ท่านเพิ่มการจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่ต่างจากเดิม” ($\overline{X}$=3.66, S.D=.858) ต่อมาคือในข้อ “ท่านสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่จดจำต่างจากคู่แข่ง” ($\overline{X}$=3.63, S.D=.988) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ท่านสร้างความแตกต่างให้สินค้าหรือบริการให้น่าสนใจกว่าเดิม” ($\overline{X}$=3.58, S.D=.986) ตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.11 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ ด้านกลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม

n = 400

กลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ ด้านกลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\overline{X}$	S.D	
ท่านประเมินการแข่งขันของสินค้าหรือบริการที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นลูกค้ากลุ่มเดียวกัน	3.45	1.057	มาก
ท่านประเมินความต้องการของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ	3.75	1.044	มาก
ท่านสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น	3.77	.835	มาก
ท่านต่อยอดสินค้าหรือบริการเพื่อให้ลูกค้าเดิมคงอยู่และสร้างความสนใจแก่ลูกค้ารายใหม่	3.66	.707	มาก
รวม	3.66	.628	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจด้านกลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.66, S.D=.628) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ท่านสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.77, S.D=.835) รองลงมาคือในข้อ “ท่านประเมินความต้องการของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ” ($\overline{X}$=3.75, S.D=1.044) ต่อมาคือในข้อ “ท่านต่อยอดสินค้าหรือบริการเพื่อให้ลูกค้าเดิมคงอยู่และสร้างความสนใจแก่ลูกค้ารายใหม่” ($\overline{X}$=3.66, S.D=.707) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ท่านประเมินการแข่งขันของสินค้าหรือบริการที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นลูกค้ากลุ่มเดียวกัน” ($\overline{X}$=3.45, S.D=1.057) ตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต

ตารางที่ 4.12 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต

n = 400

กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\overline{X}$	S.D	
การวางแผนการดำเนินงาน	3.63	.584	มาก
การจัดการทรัพยากรมนุษย์	3.87	.622	มาก
การยืดหยุ่นในการบริหารงาน	3.95	.544	มาก
การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	3.83	.571	มาก
รวม	3.82	.407	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.82, S.D=.407) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าในด้าน “การยืดหยุ่นในการบริหารงาน” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.95, S.D=.544) รองลงมาคือในด้าน “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” ($\overline{X}$=3.87, S.D=.622) และน้อยที่สุดคือในด้าน “การวางแผนการดำเนินงาน” ($\overline{X}$=3.63, S.D=.584) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต ด้านการวางแผนการดำเนินงาน

n = 400

กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต ด้านการวางแผนการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\overline{X}$	S.D	
ท่านประเมินความเสียหายในสถานการณ์โควิด-19	3.62	.969	มาก
ท่านเตรียมความพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์โควิด-19	3.74	.874	มาก
ท่านวางแผนการปรับวิถีการดำเนินงานในสถานการณ์โควิด-19	3.56	.940	มาก
ท่านวางแผนฟื้นฟูธุรกิจหลังพ้นสถานการณ์โควิด-19	3.59	.888	มาก
รวม	3.63	.584	มาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตด้านการวางแผนการดำเนินงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.63, S.D=.584) เมื่อ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ท่านเตรียมความพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์โควิด-19” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.74, S.D=.874) รองลงมาคือในข้อ “ท่านประเมินความเสียหายในสถานการณ์โควิด-19” ($\overline{X}$=3.62, S.D=.969) ต่อมาคือในข้อ “ท่านวางแผนฟื้นฟูธุรกิจหลังพ้นสถานการณ์โควิด-19” ($\overline{X}$=3.59, S.D=.888) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ท่านวางแผนการปรับวิถีการดำเนินงานในสถานการณ์โควิด-19” ($\overline{X}$=3.56, S.D=.940) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

n = 400

กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\overline{X}$	S.D	
ท่านจัดการบุคลากรให้มีทักษะสอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19	4.00	.845	มาก
ท่านพัฒนาบุคลากรให้ทำงานร่วมกับเทคโนโลยี	3.71	.839	มาก
ท่านวางแผนจำนวนงานสอดคล้องกับจำนวนบุคลากร	3.83	.841	มาก
ท่านประเมินคุณภาพบุคลากรหลังผ่านพ้นสถานการณ์โควิด-19	3.95	.836	มาก
รวม	3.87	.622	มาก

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.87, S.D=.622) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ท่านจัดการบุคลากรให้มีทักษะสอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=4.00, S.D=.845) รองลงมาคือในข้อ “ท่านประเมินคุณภาพบุคลากรหลังผ่านพ้นสถานการณ์โควิด-19” ($\overline{X}$=3.95, S.D=.836) ต่อมาคือในข้อ “ท่านวางแผนจำนวนงานสอดคล้องกับจำนวนบุคลากร” ($\overline{X}$=3.83, S.D=.841) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ท่านพัฒนาบุคลากรให้ทำงานร่วมกับเทคโนโลยี” ($\overline{X}$=3.71, S.D=.839) ตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.15 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต ด้านการยืดหยุ่นในการบริหารงาน

n = 400

กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต ด้านการยืดหยุ่นในการบริหารงาน	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\overline{X}$	S.D	
ท่านปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19	3.68	1.042	มาก
ท่านปรับเปลี่ยนเวลาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19	4.06	.720	มาก
ท่านปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์โควิด-19อยู่เสมอ	4.04	.955	มาก
ท่านติดตามผลการปฏิบัติงานในแต่ละภาคส่วน	3.99	.847	มาก
รวม	3.95	.544	มาก

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตด้านการยืดหยุ่นในการบริหารงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.95, S.D=.544) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ท่านปรับเปลี่ยนเวลาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=4.06, S.D=.720) รองลงมาคือในข้อ “ท่านปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์โควิด-19อยู่เสมอ” ($\overline{X}$=4.04, S.D=.955) ต่อมาคือในข้อ “ท่านติดตามผลการปฏิบัติงานในแต่ละภาคส่วน” ($\overline{X}$=3.99, S.D=.847) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ท่านปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19” ($\overline{X}$=3.68, S.D=1.042) ตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.16 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

n = 400

กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\overline{X}$	S.D	
ท่านเตรียมข้อมูลที่จะสื่อสารให้มีความชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน และกระชับ	3.89	.946	มาก
ท่านจัดการปัญหาด้านอุปกรณ์ในการสื่อสาร	3.54	.878	มาก
ท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร	3.98	.821	มาก
ท่านติดตามข้อมูลที่สื่อสารออกไปว่าเกิดประสิทธิผลหรือไม่	3.91	.937	มาก
รวม	3.83	.571	มาก

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.83, S.D=.571) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.98, S.D=.821) รองลงมาคือในข้อ “ท่านติดตามข้อมูลที่สื่อสารออกไปว่าเกิดประสิทธิผลหรือไม่” ($\overline{X}$=3.91, S.D=.937) ต่อมาคือในข้อ “ท่านเตรียมข้อมูลที่จะสื่อสารให้มีความชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน และกระชับ” ($\overline{X}$=3.89, S.D=.946) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ท่านจัดการปัญหาด้านอุปกรณ์ในการสื่อสาร” ($\overline{X}$=3.54, S.D=.878) ตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ

ตารางที่ 4.17 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ

n = 400

ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น		แปลความ
	$\overline{X}$	S.D	
ยอดขายของสินค้าหรือบริการเฉลี่ยต่อเดือนของท่านสามารถบรรลุเป้าตามที่กำหนด	3.92	.824	มาก
เมื่อเปรียบเทียบกำไรเฉลี่ยต่อเดือนของท่านกับคู่แข่งถือว่าได้ผลกำไรค่อนข้างสูง	3.56	.891	มาก
ท่านวิเคราะห์โอกาสและการเปลี่ยนแปลงเพื่อประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจ	3.75	.889	มาก
ธุรกิจของท่านยังคงรักษาฐานลูกค้าเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง	3.60	.918	มาก
รวม	3.71	.649	มาก

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.71, S.D=.649) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ยอดขายของสินค้าหรือบริการเฉลี่ยต่อเดือนของท่านสามารถบรรลุเป้าตามที่กำหนด” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.92, S.D=.824) รองลงมาคือในข้อ “ท่านวิเคราะห์โอกาสและการเปลี่ยนแปลงเพื่อประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจ” ($\overline{X}$=3.75, S.D=.889) ต่อมาคือในข้อ “ธุรกิจของท่านยังคงรักษาฐานลูกค้าเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง” ($\overline{X}$=3.60, S.D=.918) และน้อยที่สุดคือในข้อ “เมื่อเปรียบเทียบกำไรเฉลี่ยต่อเดือนของท่านกับคู่แข่งถือว่าได้ผลกำไรค่อนข้างสูง” ($\overline{X}$=3.56, S.D=.891) ตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.5 การพิสูจน์สมมติฐาน

การพิสูจน์สมมติฐานที่ 1 : ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกันกัน

ตารางที่ 4.18 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

เพศ		SS	Df	M.S	F	sig.
ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19	ระหว่างกลุ่ม	1.705	2	.852	2.035	.132
	ภายในกลุ่ม	166.282	397	.419		
	รวม	167.986	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีเพศต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

อายุ		SS	Df	M.S	F	sig.
ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19	ระหว่างกลุ่ม	1.200	3	.400	.811	.488
	ภายในกลุ่ม	195.160	396	.493		
	รวม	196.359	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีอายุต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.20 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา		SS	Df	M.S	F	sig.
ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19	ระหว่างกลุ่ม	3.003	2	1.502	3.083	.047*
	ภายในกลุ่ม	193.356	397	.487		
	รวม	196.359	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีการศึกษาต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.60	3.73	3.75
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.60	-	.041*	.028*
ปริญญาตรี	3.73		-	.398
สูงกว่าปริญญาตรี	3.71			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.22 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามอายุกิจการ

อายุกิจการ		SS	Df	M.S	F	sig.
ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19	ระหว่างกลุ่ม	9.481	3	3.160	6.697	.000*
	ภายในกลุ่ม	186.879	396	.472		
	รวม	196.359	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีอายุกิจการต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามอายุกิจการเป็นรายคู่

อายุกิจการ		ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.02	3.77	3.82	4.00
ต่ำกว่า 5 ปี	3.02	-	.732	.651	.000*
5-10 ปี	3.77		-	.831	.000*
11-15 ปี	3.82			-	.000*
16 ปีขึ้นไป	4.00				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีอายุกิจการ 16 ปีขึ้นไป จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ต่ำกว่า 5 ปี, 5-10 ปี และ 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.24 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ

รูปแบบธุรกิจ		SS	Df	M.S	F	sig.
ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลัง	ระหว่างกลุ่ม	10.249	2	5.124	10.931	.000*
สภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19	ภายในกลุ่ม	186.111	397	.469		
	รวม	196.359	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีรูปแบบธุรกิจ ต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ เป็นรายคู่

รูปแบบธุรกิจ		เจ้าของคนเดียว	ห้างหุ้นส่วน	บริษัทจำกัด
	$\bar{X}$	3.85	3.72	3.52
เจ้าของคนเดียว	3.85	-	.000*	.986
ห้างหุ้นส่วน	3.72		-	.000*
บริษัทจำกัด	3.52			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีรูปแบบธุรกิจเจ้าของคนเดียว และ บริษัทจำกัด จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีรูปแบบธุรกิจห้างหุ้นส่วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.26 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรค โควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม		SS	Df	M.S	F	sig.
ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลัง	ระหว่างกลุ่ม	18.572	3	6.191	13.789	.000*
สภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19	ภายในกลุ่ม	177.788	396	.449		
	รวม	196.359	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นรายคู่

ประเภทของธุรกิจ		กิจการผลิต	กิจการบริการ	กิจการค้าส่ง	กิจการค้าปลีก
	$\bar{X}$	3.79	3.71	3.58	3.85
กิจการผลิต	3.79	-	.001*	.054	.620
กิจการบริการ	3.71		-	.000*	.023*
กิจการค้าส่ง	3.58			-	.027*
กิจการค้าปลีก	3.85				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นกิจการบริการ จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 สูงกว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็น กิจการผลิต, กิจการค้าส่งและกิจการค้าปลีกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นกิจการค้าปลีก จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 สูงกว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นกิจการค้าส่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.28 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรค โควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน		SS	Df	M.S	F	sig.
ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลัง	ระหว่างกลุ่ม	29.189	5	5.838	13.759	.000*
สภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19	ภายในกลุ่ม	167.170	394	.424		
	รวม	196.359	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีจำนวนพนักงาน ต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรค โควิด-19 แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนพนักงานเป็นรายคู่

จำนวนพนักงาน		1-20 คน	21-40 คน	41-60 คน	61-80 คน	81-100 คน	100 คนขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.76	3.67	3.87	3.41	3.76	3.83
1-20 คน	3.76	-	.000*	.368	.002*	.993	.542
21-40 คน	3.67		-	.001*	.000*	.001*	.000*
41-60 คน	3.87			-	.001*	.507	.778
61-80 คน	3.41				-	.029*	.001*
81-100 คน	3.76					-	.657
100 คนขึ้นไป	3.83						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีจำนวนพนักงาน 1-20 คน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีจำนวนพนักงาน 61-80 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีจำนวนพนักงาน 21-40 คน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีจำนวน1-20 คน, 41-60 คน, 61-80 คน, 81-100 คน และ 100 คนขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีจำนวนพนักงาน 81-100 คน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีจำนวนพนักงาน 41-60 คน และ 61-80 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีจำนวนพนักงาน 100 คนขึ้นไป จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีจำนวนพนักงาน 41-60 คน, 61-80 คน และ 81-100 คนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพิสูจน์สมมติฐานที่ 2 : กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19

ตารางที่ 4.30 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่ากลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19

กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	1.324	.179		7.385	.000*
กลยุทธ์ต้นทุน (X_1)	.205	.062	.210	3.315	.001*
กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (X_2)	.174	.069	.159	2.529	.012*
กลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม (X_3)	.293	.062	.296	4.710	.000*
R			.700		
R^2			.560		
F			74.159		
Sig			.000*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากตารางที่ 4.30 ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่าค่า F เท่ากับ 74.159 ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบคือ 0.05 ดังนั้นจึงกล่าวได้กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 โดยค่า R เท่ากับ .700 หมายความว่าอิทธิพลระหว่างกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ กับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก และค่า R square = .560 หมายความว่า กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ได้ร้อยละ 56.0 ที่เหลืออีก ร้อยละ 44.0 มาจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้ศึกษา

เมื่อพิจารณาค่า t และค่า Sig ที่น้อยกว่า .05 หมายความว่าตัวแปรเหล่านั้นสามารถนำเข้าสมการถดถอยได้ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ประกอบด้วย กลยุทธ์ต้นทุน กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่มดังนั้น สมการพยากรณ์ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 คือ

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 1.324 + 0.205\ X_1 + 0.174\ X_2 + 0.293\ X_3$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.210\ x_1 + 0.159\ x_2 + 0.296\ x_3$$

การพิสูจน์สมมติฐานที่ 3 : กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19

ตารางที่ 4.31 การพิสูจน์สมมติฐานที่ว่ากลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19

กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	.243	.078		2.243	.009*
การวางแผนการดำเนินงาน (X_1)	.533	.041	.480	13.006	.000*
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (X_2)	.473	.038	.454	12.509	.000*
การยืดหยุ่นในการบริหารงาน (X_3)	-.087	.046	-.073	-1.890	.059
การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (X_4)	.086	.042	.075	2.046	.041*
R			.820		

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
R^2			.673		
F			202.791		
Sig			.000*		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่าค่า F เท่ากับ 202.791 ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบคือ 0.05 ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่ากลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 โดยค่า R เท่ากับ .820 หมายความว่าอิทธิพลระหว่าง กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต กับ ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 มีความสัมพันธ์กันในระดับมากที่สุดและค่า R square = .673 หมายความว่า กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ได้ร้อยละ 67.3 ที่เหลืออีกร้อยละ 32.7 มาจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้ศึกษา

เมื่อพิจารณาค่า t และค่า Sig ที่น้อยกว่า .05 หมายความว่าตัวแปรเหล่านั้นสามารถนำเข้าสมการถดถอยได้ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ประกอบด้วย กลยุทธ์ต้นทุน กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่มดังนั้น สมการพยากรณ์ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 คือ

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 0.243 + 0.533\ X_1 + 0.473\ X_2 + 0.086\ X_4$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.480\ x_1 + 0.454\ x_2 + 0.075\ x_4$$

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษากลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานครและเพื่อศึกษากลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-1919 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร งานวิจัยในครั้งนี้อาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอ สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 44.3 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 38.4 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.0 อายุกิจการ 5-10 ปี ร้อยละ 57.7 มีรูปแบบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วน ร้อยละ 63.3 เป็นธุรกิจบริการ ร้อยละ 47.2

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.66, S.D=.530) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าในด้าน “กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.67, S.D=.571) รองลงมาคือในด้าน “กลยุทธ์ต้นทุน” ($\overline{X}$=3.64, S.D=.651) และน้อยที่สุดคือในด้าน “กลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม” ($\overline{X}$=3.66, S.D=.628) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจด้านกลยุทธ์ต้นทุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.64, S.D=.651) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ท่านปรับต้นทุนให้สอดคล้องกับภาวะที่เกิดขึ้น” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.71, S.D=.681) รองลงมาคือในข้อ “ท่านมีการใช้สิ่งทดแทนในการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อลดต้นทุน” ($\overline{X}$=3.68, S.D=.973) ต่อมาคือในข้อ “ท่านควบคุมการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้ได้ทุนที่ต่ำ” ($\overline{X}$=3.60, S.D=1.067) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ท่านลดการผลิตสินค้าหรือบริการที่ได้รับความนิยมน้อย” ($\overline{X}$=3.59, S.D=.814) ตามลำดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

(2) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจด้านกลยุทธ์สร้างความแตกต่าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.67, S.D=.571) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ท่านสร้างความแตกต่างในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.82, S.D=.799) รองลงมาคือในข้อ “ท่านเพิ่มการจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่ต่างจากเดิม” ($\overline{X}$=3.66, S.D=.858) ต่อมาคือในข้อ “ท่านสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่จดจำต่างจากคู่แข่ง” ($\overline{X}$=3.63, S.D=.988) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ท่านสร้างความแตกต่างให้สินค้าหรือบริการให้น่าสนใจกว่าเดิม” ($\overline{X}$=3.58, S.D=.986) ตามลำดับ

(3) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจด้านกลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.66, S.D=.628) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ท่านสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.77, S.D=.835) รองลงมาคือในข้อ “ท่านประเมินความต้องการของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ” ($\overline{X}$=3.75, S.D=1.044) ต่อมาคือในข้อ “ท่านต่อยอดสินค้าหรือบริการเพื่อให้ลูกค้าเดิมคงอยู่และสร้างความสนใจแก่ลูกค้ารายใหม่” ($\overline{X}$=3.66, S.D=.707) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ท่านประเมินการแข่งขันของสินค้าหรือบริการที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นลูกค้ากลุ่มเดียวกัน” ($\overline{X}$=3.45, S.D=1.057) ตามลำดับ

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.82, S.D=.407) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าในด้าน “การยืดหยุ่นในการบริหารงาน” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.95, S.D=.544) รองลงมาคือในด้าน “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” ($\overline{X}$=3.87, S.D=.622) และน้อยที่สุดคือในด้าน “การวางแผนการดำเนินงาน” ($\overline{X}$=3.63, S.D=.584) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตด้านการวางแผนการดำเนินงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.63, S.D=.584) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ท่านเตรียมความพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์โควิด-19” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.74, S.D=.874) รองลงมาคือในข้อ “ท่านประเมินความเสียหายในสถานการณ์โควิด-19” ($\overline{X}$=3.62, S.D=.969) ต่อมาคือในข้อ “ท่านวางแผนฟื้นฟูธุรกิจหลังพ้นสถานการณ์โควิด-19” ($\overline{X}$=3.59, S.D=.888) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ท่านวางแผนการปรับวิถีการดำเนินงานในสถานการณ์โควิด-19” ($\overline{X}$=3.56, S.D=.940) ตามลำดับ

(2) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.87, S.D=.622) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ท่านจัดการบุคลากรให้มีทักษะสอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=4.00, S.D=.845) รองลงมาคือในข้อ “ท่านประเมินคุณภาพบุคลากรหลังผ่านพ้นสถานการณ์โควิด-19”

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

($\overline{X}$=3.95, S.D=.836) ต่อมาคือในข้อ “ท่านวางแผนจำนวนงานสอดคล้องกับจำนวนบุคลากร” ($\overline{X}$=3.83, S.D=.841) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ท่านพัฒนาบุคลากรให้ทำงานร่วมกับเทคโนโลยี” ($\overline{X}$=3.71, S.D=.839) ตามลำดับ

(3) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตด้านการยืดหยุ่นในการบริหารงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.95, S.D=.544) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ท่านปรับเปลี่ยนเวลาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=4.06, S.D=.720) รองลงมาคือในข้อ “ท่านปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์โควิด-19อยู่เสมอ” ($\overline{X}$=4.04, S.D=.955) ต่อมาคือในข้อ “ท่านติดตามผลการปฏิบัติงานในแต่ละภาคส่วน” ($\overline{X}$=3.99, S.D=.847) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ท่านปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19” ($\overline{X}$=3.68, S.D=1.042) ตามลำดับ

(4) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.83, S.D=.571) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.98, S.D=.821) รองลงมาคือในข้อ “ท่านติดตามข้อมูลที่สื่อสารออกไปว่าเกิดประสิทธิผลหรือไม่” ($\overline{X}$=3.91, S.D=.937) ต่อมาคือในข้อ “ท่านเตรียมข้อมูลที่จะสื่อสารให้มีความชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน และกระชับ” ($\overline{X}$=3.89, S.D=.946) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ท่านจัดการปัญหาด้านอุปกรณ์ในการสื่อสาร” ($\overline{X}$=3.54, S.D=.878) ตามลำดับ

5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$=3.71, S.D=.649) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าในข้อ “ยอดขายของสินค้าหรือบริการเฉลี่ยต่อเดือนของท่านสามารถบรรลุเป้าตามที่กำหนด” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\overline{X}$=3.92, S.D=.824) รองลงมาคือในข้อ “ท่านวิเคราะห์โอกาสและการเปลี่ยนแปลงเพื่อประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจ” ($\overline{X}$=3.75, S.D=.889) ต่อมาคือในข้อ “ธุรกิจของท่านยังคงรักษาฐานลูกค้าเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง” ($\overline{X}$=3.60, S.D=.918) และน้อยที่สุดคือในข้อ “เมื่อเปรียบเทียบกำไรเฉลี่ยต่อเดือนของท่านกับคู่แข่งถือว่าได้ผลกำไรค่อนข้างสูง” ($\overline{X}$=3.56, S.D=.891) ตามลำดับ

5.1.5 การพิสูจน์สมมติฐาน

(1) การพิสูจน์สมมติฐานที่ 1 : ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกันกัน

จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีการศึกษา อายุกิจการ รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ และจำนวนพนักงานต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีเพศ อายุต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

(2) การพิสูจน์สมมติฐานที่ 2 : กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19

ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ค่า F เท่ากับ 74.159 ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบคือ 0.05 ดังนั้นจึงกล่าวได้กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 โดยค่า R เท่ากับ .700 หมายความว่า อิทธิพลระหว่างกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ กับ ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 มีความสัมพันธ์กันในระดับมากและค่า R square = .560 หมายความว่า กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ได้ร้อยละ 56.0 ที่เหลืออีก ร้อยละ 44.0 มาจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้ศึกษา

เมื่อพิจารณาค่า t และค่า Sig ที่น้อยกว่า .05 หมายความว่าตัวแปรเหล่านั้นสามารถนำเข้าสมการถดถอยได้ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ประกอบด้วย กลยุทธ์ต้นทุน กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม ดังนั้น สมการพยากรณ์ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 คือ

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 1.324 + 0.205\ X_1 + 0.174\ X_2 + 0.293\ X_3$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.210\ x_1 + 0.159\ x_2 + 0.296\ x_3$$

(3) การพิสูจน์สมมติฐานที่ 3 : กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19

ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ค่า F เท่ากับ 202.791 ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญของการทดสอบคือ 0.05 ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 โดยค่า R เท่ากับ .820 หมายความว่าอิทธิพลระหว่าง กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต กับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 มีความสัมพันธ์กันในระดับมากที่สุดและค่า R square = .673 หมายความว่า กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ได้ร้อยละ 67.3 ที่เหลืออีก ร้อยละ 32.7 มาจากปัจจัยอื่นที่ไม่ได้ศึกษา

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

เมื่อพิจารณาค่า t และค่า Sig ที่น้อยกว่า .05 หมายความว่าตัวแปรเหล่านั้นสามารถนำเข้าสมการถดถอยได้ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ประกอบด้วย การวางแผนการดำเนินงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สมการพยากรณ์ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 คือ

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = 0.243 + 0.533\ X_1 + 0.473\ X_2 + 0.086\ X_4$$

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.480\ x_1 + 0.454\ x_2 + 0.075\ x_4$$

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาอภิปรายดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับ เนื่องจากผู้บริหารศึกษาหาข้อมูลและมองหาตลาดใหม่ๆให้กับธุรกิจอยู่เสมอ ซึ่งธุรกิจสามารถเติบโตไปได้อย่างต่อเนื่อง มีการปรับต้นทุนให้สอดคล้องกับภาวะที่เกิดขึ้น รวมถึงมีการสร้างความแตกต่างในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าซึ่งสามารถความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ สุพาดา สิริกุตตา (2556) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์เศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ กรณีศึกษาผู้ประกอบการอุตสาหกรรมภาคกลางตอนบน ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์นวัตกรรม เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมภาคกลางตอนบนนำมาใช้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวลี วงศ์ไชยา (2560) ศึกษาอิทธิพลกลยุทธ์ธุรกิจและคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs พบว่ากลยุทธ์ธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

5.2.2 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตโดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีการปรับตัวในการปรับรูปแบบการบริหารและวิธีการดำเนินธุรกิจได้ตามสถานการณ์อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Fraser et al. (2000) ที่กล่าวว่า ลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จนั้น สามารถตัดสินใจได้ในภาวะที่บีบบังคับหรือมีความจำกัด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5.2.3 ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวลี วงศ์ไชยา (2560) ได้ศึกษาอิทธิพลกลยุทธ์ธุรกิจและคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความสำเร็จของธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

5.2.4 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีการศึกษาต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ โชคพรหมอนันต์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของผู้ประกอบการร้านค้า ในตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐม ผู้ประกอบการที่มีข้อมูลระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน

5.2.5 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมี อายุกิจการต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สวลี วงศ์ไชยา (2560) ที่พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จของธุรกิจแตกต่างกัน โดยผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดอุบลราชธานีที่ดำเนินกิจการในระยะเวลาที่สั้นกว่า มีเป้าหมายความสำเร็จของธุรกิจน้อยกว่าผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลานาน เมื่อระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากขึ้น ผู้ประกอบการย่อมมีประสบการณ์ในการทำธุรกิจเพิ่มมากขึ้น

5.2.6 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมี รูปแบบธุรกิจต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนะพัฒน์ วิริต (2565) ที่พบว่า รูปแบบของธุรกิจที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จของธุรกิจของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดปทุมธานีในสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน

5.2.7 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมี ประเภทธุรกิจต่างกัน มีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา ศิริโท (2559) ที่พบว่า ประเภทธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดปทุมธานีที่ต่างกันมีความเห็นต่อการประกอบธุรกิจแตกต่างกัน

5.2.8 จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมี จำนวนพนักงานต่างกัน มีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา ศิริโท (2559) ได้ทำการศึกษาปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดปทุมธานีผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการดำเนินธุรกิจ SMEs จำแนกตามจำนวนพนักงานทั้งหมด พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5.2.9 กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย กลยุทธ์ต้นทุน กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่มมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สวลี วงศ์ไชยา (2560) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลกลยุทธ์ธุรกิจและคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ผลการศึกษาพบว่า หนึ่งในตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ในจังหวัดอุบลราชธานี คือ กลยุทธ์ระดับองค์กร

5.2.10 กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย การวางแผนการดำเนินงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวกร อโนรีย์ (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรี พบว่าปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขัน ด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน และด้านการตอบสนองเร็ว ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรี

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการผลการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุงให้เกิดประโยชน์ดังนี้

(1) กลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ในด้านกลยุทธ์ต้นทุน กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะคือ

(1.1) ควรทำการตรวจสอบและลดการผลิตสินค้าหรือบริการที่ได้รับความนิยมน้อย

(1.2) ควรมีการสร้างความแตกต่างให้สินค้าหรือบริการให้น่าสนใจกว่าเดิม

(1.3) ควรมีการประเมินการแข่งขันของสินค้าหรือบริการที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นลูกค้ากลุ่มเดียวกัน เพื่อสามารถวางกลยุทธ์ให้สามารถสร้างความได้เปรียบ

(2) จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่ากลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ในด้านการวางแผนการดำเนินงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะคือ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

(2.1) ควรมีการศึกษาสถานการณ์ในปัจจุบันและปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19

(2.2) ควรมีการจัดการในการพัฒนาบุคลากรให้ทำงานร่วมกับเทคโนโลยีได้อย่างดียิ่งขึ้น

(2.3) ควรมีการตรวจสอบและจัดการปัญหาในด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะอุปกรณ์ในการสื่อสาร ควรมีการตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานเป็นประจำ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรทำการศึกษาโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกตามทัศนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

(2) ควรทำการศึกษาในประเด็นอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ SME เช่น ความรู้ความเข้าใจ คุณภาพการบริหาร หรือ ความได้เปรียบในการแข่งขันเป็นต้น เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงในประเด็นที่หลากหลายยิ่งขึ้น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม

กตัญญู หิรัญญสมบูรณ์. (2545). *การจัดการธุรกิจขนาดย่อม.* (พิมพ์ครั้งที่4). เท็กซ์ แอนด์ เจอรนัล พับลิเคชั่น.

กรมควบคุมโรค. (2564, 17 สิงหาคม). *แนวทางการให้วัคซีนโควิด 19 ในสถานการณ์การระบาดปี 64 ของประเทศไทย (ปรับปรุงครั้งที่ 2).* กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, https://dmsic.moph.go.th/index/detail/8750

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2565). *ข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร.* https://datawarehouse.dbd.go.th/index

กานติมา สุริย์จามร. (2562). *การศึกษาคุณสมบัติผู้ประกอบการ ภาวะผู้นำ ความพร้อมการเป็นผู้ประกอบการและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความสำเร็จในการเป็นผู้ประกอบการ : กรณีศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU RESEARCH รวมงานวิชาการ. http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/4699

จารุพร ขันธนันท์, และ วสุธิดา นุริตมนต์. (2562). คุณลักษณะของผู้ประกอบการและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: กรณีศึกษาลูกค้าของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคกลางของประเทศไทย. *วารสารสุทธิปริทัศน์, 33*(108), 132-144. https://bit.ly/43VmoiW

ธนะพัฒน์ วิริต. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs จากสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 6*(2), 458-473. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jeir/article/view/256730

ธีรยุส วัฒนาศุภโชค. (2542). Entrepreneurship ฤาจะเป็นฟางเส้นสุดท้ายของระบบเศรษฐกิจไทย. *จุฬาลงกรณ์วารสาร, 12*(45), 65-75.

นิภาพรรณ โสพัฒน์. (2562). วิธีการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ. *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย, 1*(3), 23.30. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JAPDEAT/article/view/250844

ปกรณ์ อุดมธนะสารสกุล. (2564). อิทธิพลของนโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤตที่มีต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคบริการในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงวิกฤตของโรคระบาดโควิด-19. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 13*(2), 75-92. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/mbs/article/view/249076

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

ฝนทิพย์ ฆารไสว และ ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ. (2555). การศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย. *วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 7*(1), 39-50. https://bit.ly/46l8yb5

รัชดามาศก์ สุดชิต. (2559). ความหมายของธุรกิจ SME. ออนไลน์ สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2565 จาก https://sites.google.com/site/ratchadamat/khwam-hmay-khxngthurkic-sme.

วสุธิดา นักเกษม และ ประสพชัย พสุนนท์. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขตกรุงเทพมหานคร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University, 11*(1), 2148-2167. https://bit.ly/3NHnBVk

วันวิสาข์ โชคพรหมอนันต์. (2557). *คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านค้าในตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐม* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. คลังปัญญา มหาวิทยาลัยศิลปากร. https://bit.ly/3r5H210

วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2546). *ครบเครื่องเรื่องบริหารธุรกิจขนาดย่อม (แนวปฏิบัติและกรณีศึกษา)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วินิจ วีรยางกูร. (2528). *การบริหารธุรกิจขนาดย่อม.* มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไว จามรมาน, สมบุญ ยมนา, และ กิตติภูมิ วิเศษศักดิ์. (2549). *รายงานการวิจัยการพัฒนากลไกสนับสนุนการสร้างธุรกิจใหม่.* สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศักดิ์ดา ศิริภัทรโสภณ. (2563). โรคระบาดไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19): ผลกระทบต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยและกลยุทธ์ในการฟื้นฟูกิจการ. *วารสารสมาคมนักวิจัย, 25*(2), 10-30. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jar/article/view/245007

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์* (พิมพ์ครั้งที่ 19) ฉบับปรับปรุง. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิวกร อโนรีย์. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดราชบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. คลังปัญญา มหาวิทยาลัยศิลปากร. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/handle/123456789/3586

สวลี วงศ์ไชยา. (2560). อิทธิพลกลยุทธ์ธุรกิจและคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี]. คลังวิทยานิพนธ์และงานวิจัย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. http://www.esanpedia.oar.ubu.ac.th/e-research/?q=node/1878

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

สหธร เพชรวิโรจน์ชัย. (2565, 31 มีนาคม). *เมื่อระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexible Working) ยิ่งทำให้การทำงานหนักและนานขึ้น.* https://bit.ly/3COkPXY

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (ม.ป.ป.). *รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2562.* https://www.sme.go.th/th/

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (ม.ป.ป.). *รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2564.* https://www.sme.go.th/th/

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (ม.ป.ป.). *สถานการณ์และตัวชี้วัดเศรษฐกิจของ SMEs ในประเทศไทย 2558.* https://www.sme.go.th/th/

สุกัญญา ศิริโท. (2559). *ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ (SMEs) ในจังหวัดปทุมธานี* (รายงานการวิจัย) คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. https://bit.ly/3XolXLA

สุธีรา อะทะวงษา. (2556). *คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ และลักษณะของสถานประกอบการที่มีผลต่อการเจริญเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย* [ปริญญานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด. https://bit.ly/3Jvt3ba

สุพาดา สิริกุตตา. (2556). กลยุทธ์เศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ: กรณีศึกษาผู้ประกอบการอุตสาหกรรมภาคกลางตอนบน. *วารสารวิทยาสารเกษตรศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์, 34*(3), 428-439. https://bit.ly/3Np8b6D

เสาวณี จันทะพงษ์ และ ทศพล ต้องหุ้ย. (2563, 18 มีนาคม). *ผลกระทบวิกฤติโควิด 19 กับเศรษฐกิจโลก This Time is Different*. พระสยาม BOT Magazine, สืบค้น 12 กันยายน 2565, จาก https://bit.ly/446h7oU

Alves, J. C., Lok, T. C., Luo, Y., & Hao, W. (2020). *Crisis management for small business during the COVID-19 outbreak: Survival, resilience and renewal strategies of firms in Macau.* Research Square. https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-34541/v1

Berger-Walliser, G., Bird, R. C., & Haapio, H. (2011). Promoting business success through contract visualization. *Journal of Law, Business, and Ethics, 17*(1), 55-75. https://bit.ly/46lUA8X

Bishop, P. (2019). Knowledge diversity and entrepreneurship following an economic crisis: an empirical study of regional resilience in Great Britain. *Entrepreneurship & Regional Development, 31*(5-6), 496-515. https://doi.org/10.1080/08985626.2018.1541595

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

Chittithaworn, C., Islam, M. A., Keawchana, T., & Yusuf, D. H. M. (2011). Factors affecting business success of small & medium enterprises (SMEs) in Thailand. *Asian social science*, *7*(5), 180-190. https://doi.org/10.5539/ass.v7n5p180

Dess, G. G., Lumpkin, G. T., & Covin, J. G. (1997). Entrepreneurial strategy making and firm performance: Tests of contingency and configurational models. *Strategic management journal*, *18*(9), 677-695. https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199710)18:9<677::AID-SMJ905>3.0.CO;2-Q

Entrialgo, M. (2002). The impact of the alignment of strategy and managerial characteristics on Spanish SMEs. *Journal of Small Business Management*, *40*(3), 260-270. https://doi.org/10.1111/1540-627X.00056

Fraser, A. G., Kamath, R. S., Zipperlen, P., Martinez-Campos, M., Sohrmann, M., & Ahringer, J. (2000). Functional genomic analysis of C. elegans chromosome I by systematic RNA interference. *Nature*, *408*, 325-330. https://doi.org/10.1038/35042517

George, B., & Bennis, W. (2008). *Authentic leadership: Rediscovering the secrets to creating lasting value*. John Wiley & Sons.

Hatten, T. S. (2006). *Small business management: Entrepreneurship and beyond* (3rd ed.). Houghton-Mifflin.

Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Hu, Y., Zhang, L., Fan, G., Xu, J., Gu, X., Cheng, Z., Yu, T., Xia, J., Wei, Y., Wu, W., Xie, X., Yin, W., Li, H., Liu, M., Xiao, Y., Gao, H., Guo, L., Xie, J., Wang, G., Jiang, R., Gao, Z., Jin, Q., Wang, J., & Cao, B. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *The lancet*, *395*(10223), 497-506. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30183-5

Krauss, S. I., Frese, M., Friedrich, C., & Unger, J. M. (2005). Entrepreneurial orientation: A psychological model of success among southern African small business owners. *European journal of work and organizational psychology*, *14*(3), 315-344. https://doi.org/10.1080/13594320500170227

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

Kurschus, R. J., Sarapovas, T. & Cvilikas, A. (2015). The criteria to identify company's crisis in SME sector. *Engineering Economics*, *26*(2), 152-158. https://doi.org/10.5755/j01.ee.26.2.8779

Lee, S. M., & Lim, S. (2009). Entrepreneurial orientation and the performance of service business. *Service business*, *3*, 1-13. https://doi.org/10.1007/s11628-008-0051-5

Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbeic, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement.* 90-95. Wiley & Son.

Longenecker, J. G., Moore, C. W., Petty, J. W. & Palich, L. E. (2006). *Small business management: An entrepreneurial emphasis.* Thomson South-Western.

Nikolaeva, E., & Pletnev, D. (2016). The role of the transaction costs in the business success of small and medium sized enterprises in Russia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *221*(2016), 176-184. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.104

Pasanen, M. (2007). SME growth strategies: organic or non-organic?. *Journal of Enterprising Culture*, *15*(04), 317-338. https://doi.org/10.1142/S0218495807000174

Pletnev, D., & Barkhatov, V. (2016). Business success of small and medium sized enterprises in Russia and social responsibility of managers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, *221*, 185-193. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.105

Sinaga, V. C., & Gallena, J. T. (2018). The Influence of Competitive Advantage on Firm Performance of Small Medium Enterprises (SMEs), Lembang, Bandung, Indonesia: Case Study, *International Journal of Pure and Applied Mathematics, 119*(12), 15199-15220. https://acadpubl.eu/hub/2018-119-12/articles/6/1411.pdf

Svatošová, V. (2017). Identification of financial strategy in small & medium-sized entrepreneurship. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 65(4), 1435-1453. https://doi.org/10.11118/actaun201765041435

World Health Organization. (2019). *World Health Organization model list of essential medicines: 21st list 2019* (No. WHO/MVP/EMP/IAU/2019.06). World Health Organization. https://bit.ly/3O2qGzx

World Health Organization. (2002). *Active ageing : a policy framework.* World Health Organization. https://apps.who.int/iris/handle/10665/67215

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามงานวิจัย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ข้อมูลต่างๆที่ได้รับจากการทำแบบสอบถามนี้จะถูกเก็บไว้เป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด (เพียงข้อเดียว)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง ☐ เพศทางเลือก

2.อายุ

☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี ☐ 51-60 ปี

3.การศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4.อายุกิจการ

☐ ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 5-10 ปี

☐ 11-15 ปี ☐ 16 ปีขึ้นไป

5. รูปแบบของธุรกิจ

☐ เจ้าของคนเดียว ☐ ห้างหุ้นส่วน ☐ บริษัทจำกัด

6.ประเภทของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

☐ กิจการผลิต ☐ กิจการบริการ

☐ กิจการค้าส่ง ☐ กิจการค้าปลีก

7. จำนวนพนักงาน

☐ 1 – 20 คน ☐ 21 – 40 คน ☐ 41 – 60 คน

☐ 61 – 80 คน ☐ 81 – 100 คน ☐ 100 คนขึ้นไป

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด (เพียงคำตอบเดียว)

5	หมายถึงให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึงให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึงให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึงให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึงให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ

ข้อ	กลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
กลยุทธ์ต้นทุน (Cost Strategy)						
1.	ท่านปรับต้นทุนให้สอดคล้องกับภาวะที่เกิดขึ้น					
2.	ท่านควบคุมการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้ได้ทุนที่ต่ำ					
3.	ท่านลดการผลิตสินค้าหรือบริการที่ได้รับความนิยมน้อย					
4.	ท่านมีการใช้สิ่งทดแทนในการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อลดต้นทุน					
กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy)						
1.	ท่านสร้างความแตกต่างให้สินค้าหรือบริการให้น่าสนใจกว่าเดิม					
2.	ท่านเพิ่มการจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่ต่างจากเดิม					
3.	ท่านสร้างความแตกต่างในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า					
4.	ท่านสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่จดจำต่างจากคู่แข่ง					
กลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy**)**						
1.	ท่านประเมินการแข่งขันของสินค้าหรือบริการที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นลูกค้ากลุ่มเดียวกัน					
2.	ท่านประเมินความต้องการของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ					
3.	ท่านสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น					
4.	ท่านต่อยอดสินค้าหรือบริการเพื่อให้ลูกค้าเดิมคงอยู่และสร้างความสนใจแก่ลูกค้ารายใหม่					

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต

ข้อ	กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤต	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การวางแผนการดำเนินงาน						
1.	ท่านประเมินความเสียหายในสถานการณ์โควิด-19					
2.	ท่านเตรียมความพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์โควิด-19					
3.	ท่านวางแผนการปรับวิถีการดำเนินงานในสถานการณ์โควิด-19					
4.	ท่านวางแผนฟื้นฟูธุรกิจหลังพ้นสถานการณ์โควิด-19					
การจัดการทรัพยากรมนุษย์						
1.	ท่านจัดการบุคลากรให้มีทักษะสอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19					
2.	ท่านพัฒนาบุคลากรให้ทำงานร่วมกับเทคโนโลยี					
3.	ท่านวางแผนจำนวนงานสอดคล้องกับจำนวนบุคลากร					
4.	ท่านประเมินคุณภาพบุคลากรหลังผ่านพ้นสถานการณ์โควิด-19					
การยืดหยุ่นในการบริหารงาน						
1.	ท่านปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19					
2.	ท่านปรับเปลี่ยนเวลาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19					
3.	ท่านปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์โควิด-19อยู่เสมอ					
4.	ท่านติดตามผลการปฏิบัติงานในแต่ละภาคส่วน					
การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ						
1.	ท่านเตรียมข้อมูลที่จะสื่อสารให้มีความชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน และกระชับ					
2.	ท่านจัดการปัญหาด้านอุปกรณ์ในการสื่อสาร					
3.	ท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร					
4.	ท่านติดตามข้อมูลที่สื่อสารออกไปว่าเกิดประสิทธิผลหรือไม่					

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ

ข้อ	ความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ยอดขายของสินค้าหรือบริการเฉลี่ยต่อเดือนของท่านสามารถบรรลุเป้าตามที่กำหนด					
2.	เมื่อเปรียบเทียบกำไรเฉลี่ยต่อเดือนของท่านกับคู่แข่งถือว่าได้ผลกำไรค่อนข้างสูง					
3.	ท่านวิเคราะห์โอกาสและการเปลี่ยนแปลงเพื่อประยุกต์ใช้กับการดำเนินธุรกิจ					
4.	ธุรกิจของท่านยังคงรักษาฐานลูกค้าเดิมและดึงดูดลูกค้าใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง					

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.983	28

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
1ท่านปรับต้นทุนให้สอดคล้องกับภาวะที่เกิดขึ้น	3.80	1.064	30
ท่านควบคุมการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้ได้ทุนที่ต่ำ	3.83	1.206	30
ท่านลดการผลิตสินค้าหรือบริการที่ได้รับความนิยมน้อย	3.70	1.149	30
ท่านมีการใช้สิ่งทดแทนในการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อลดต้นทุน	3.83	1.234	30
2ท่านสร้างความแตกต่างให้สินค้าหรือบริการให้น่าสนใจกว่าเดิม	3.83	1.117	30
ท่านเพิ่มการจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่ต่างจากเดิม	3.73	1.048	30
ท่านสร้างความแตกต่างในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า	3.73	1.112	30
ท่านสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่จดจำต่างจากคู่แข่ง	3.77	1.251	30
3ท่านประเมินการแข่งขันของสินค้าหรือบริการที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นลูกค้ากลุ่มเดียวกัน	3.67	1.241	30
ท่านประเมินความต้องการของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ	3.37	1.299	30
ท่านสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น	3.77	1.194	30
ท่านต่อยอดสินค้าหรือบริการเพื่อให้ลูกค้าเดิมคงอยู่และสร้างความสนใจแก่ลูกค้ารายใหม่	3.77	1.135	30
4ท่านประเมินความเสียหายในสถานการณ์โควิด-19	3.73	1.202	30
ท่านเตรียมความพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์โควิด-19	3.70	1.179	30

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ท่านวางแผนการปรับวิถีการดำเนินงานในสถานการณ์โควิด-19	3.60	1.070	30
ท่านวางแผนฟื้นฟูธุรกิจหลังพ้นสถานการณ์โควิด-19	3.73	1.048	30
5ท่านจัดการบุคลากรให้มีทักษะสอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19	3.87	1.137	30
ท่านพัฒนาบุคลากรให้ทำงานร่วมกับเทคโนโลยี	3.57	1.073	30
ท่านวางแผนจำนวนงานสอดคล้องกับจำนวนบุคลากร	3.77	1.135	30
ท่านประเมินคุณภาพบุคลากรหลังผ่านพ้นสถานการณ์โควิด-19	3.80	1.126	30
6ท่านปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19	3.77	1.223	30
ท่านปรับเปลี่ยนเวลาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19	3.83	1.206	30
ท่านปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์โควิด-19อยู่เสมอ	3.90	1.269	30
ท่านติดตามผลการปฏิบัติงานในแต่ละภาคส่วน	3.87	1.224	30
7ท่านเตรียมข้อมูลที่จะสื่อสารให้มีความชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน และกระชับ	3.73	1.258	30
ท่านจัดการปัญหาด้านอุปกรณ์ในการสื่อสาร	3.57	1.223	30
ท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร	3.77	1.251	30
ท่านติดตามข้อมูลที่สื่อสารออกไปว่าเกิดประสิทธิผลหรือไม่	3.70	1.291	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1ท่านปรับต้นทุนให้สอดคล้องกับภาวะที่เกิดขึ้น	100.90	691.403	.929	.982
ท่านควบคุมการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อให้ได้ทุนที่ต่ำ	100.87	690.533	.829	.982
ท่านลดการผลิตสินค้าหรือบริการที่ได้รับความนิยมน้อย	101.00	697.241	.757	.982
ท่านมีการใช้สิ่งทดแทนในการผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อลดต้นทุน	100.87	691.982	.785	.982
2ท่านสร้างความแตกต่างให้สินค้าหรือบริการให้น่าสนใจกว่าเดิม	100.87	697.844	.770	.982

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ท่านเพิ่มการจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่ต่างจากเดิม	100.97	695.895	.859	.982
ท่านสร้างความแตกต่างในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า	100.97	692.585	.866	.982
ท่านสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่จดจำต่างจากคู่แข่ง	100.93	692.823	.761	.982
3ท่านประเมินการแข่งขันของสินค้าหรือบริการที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นลูกค้ากลุ่มเดียวกัน	101.03	695.964	.718	.983
ท่านประเมินความต้องการของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการ	101.33	689.471	.782	.982
ท่านสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น	100.93	692.064	.812	.982
ท่านต่อยอดสินค้าหรือบริการเพื่อให้ลูกค้าเดิมคงอยู่และสร้างความสนใจแก่ลูกค้ารายใหม่	100.93	692.616	.847	.982
4ท่านประเมินความเสียหายในสถานการณ์โควิด-19	100.97	696.447	.735	.983
ท่านเตรียมความพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์โควิด-19	101.00	690.828	.844	.982
ท่านวางแผนการปรับวิถีการดำเนินงานในสถานการณ์โควิด-19	101.10	696.645	.827	.982
ท่านวางแผนฟื้นฟูธุรกิจหลังพ้นสถานการณ์โควิด-19	100.97	694.033	.894	.982
5ท่านจัดการบุคลากรให้มีทักษะสอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19	100.83	693.109	.837	.982
ท่านพัฒนาบุคลากรให้ทำงานร่วมกับเทคโนโลยี	101.13	693.085	.890	.982
ท่านวางแผนจำนวนงานสอดคล้องกับจำนวนบุคลากร	100.93	694.133	.820	.982
ท่านประเมินคุณภาพบุคลากรหลังผ่านพ้นสถานการณ์โควิด-19	100.90	694.576	.819	.982

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

6ท่านปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19	100.93	693.582	.767	.982
ท่านปรับเปลี่ยนเวลาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์โควิด-19	100.87	690.671	.826	.982
ท่านปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานในสถานการณ์โควิด-19อยู่เสมอ	100.80	687.821	.827	.982
ท่านติดตามผลการปฏิบัติงานในแต่ละภาคส่วน	100.83	689.592	.831	.982
7ท่านเตรียมข้อมูลที่จะสื่อสารให้มีความชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน และกระชับ	100.97	689.206	.813	.982
ท่านจัดการปัญหาด้านอุปกรณ์ในการสื่อสาร	101.13	696.602	.719	.983
ท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร	100.93	688.133	.835	.982
ท่านติดตามข้อมูลที่สื่อสารออกไปว่าเกิดประสิทธิผลหรือไม่	101.00	686.897	.827	.982

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
104.70	744.493	27.285	28

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล นางสาวพนิดา โพธิ์ชัย

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2565 - บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2562 - เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน สาขาเทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประสบการณ์ทำงาน

ปัจจุบัน - ผู้ช่วยผู้จัดการ
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไดมอน กรีน กราฟฟิค
9 ถนนพระยามนธาตุราชศรีพิจิตร์ แขวงคลองบางบอน
เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร
10150