

วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชน

Confirmatory Factor Analysis of Performance Success of Private Businesses

วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล¹

Woraluck Lalitsasivimol¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนและเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการ จำนวน 396 คน โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลได้จากแบบสอบถามและใช้โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์โมเดลองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชน ทั้ง 4 องค์ประกอบมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าไคสแควร์ เท่ากับ 277.592 ค่าองศาอิสระ เท่ากับ 140 ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ เท่ากับ 1.983 ค่า p-value เท่ากับ 0.000 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน เท่ากับ 0.937 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนเปรียบเทียบ เท่ากับ 0.942 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ เท่ากับ 0.052 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ เท่ากับ 0.050 โดยความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนทั้ง 4 องค์ประกอบมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในเกณฑ์ที่ดีเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ องค์ประกอบด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเท่ากับ 0.72 ด้านกระบวนการภายใน มีค่าเท่ากับ 0.68 ด้านการเงินและด้านลูกค้า มีค่าเท่ากับ 0.63 ตามลำดับ ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจเอกชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการดำเนินงานที่มุ่งเน้นลูกค้าและผลประกอบการทางการเงินเพื่อนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จและการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

คำสำคัญ : ความสำเร็จในการดำเนินงาน, ธุรกิจเอกชน

¹ ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจและอาจารย์ประจำ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จ.สงขลา 90110

¹ Director of Philosophy in Business Administration Program and Lecturer, Hatyai Business School, Hatyai University, Songkhla Province 90110

Abstract

This research aimed to study the confirmatory factor analysis of performance success of private businesses and to examine the consistency of the relationship model developed with an empirical data. The sample consisted of 396 entrepreneurs with the purposive sampling method. Data collected by questionnaires and statistical program used to analyze the data. The results found that the model analysis of the second confirmatory factor of the performance success of private businesses of four components included goodness of fit with the empirical data $X^2 = 277.592$, $df = 140$, $X^2/df = 1.983$, $p\text{-value} = 0.000$, $GFI = 0.937$, $CFI = 0.942$, $RMR = 0.052$, and $RMSEA = 0.050$. The performance success of private businesses on four components were found from the high to low value as learning and growth perspective at 0.72, internal process perspective at 0.68, financial perspective and customer perspective at 0.63, respectively. Therefore, the entrepreneurs of private businesses and related units should pay more attention to customer and financial turnover, to lead the successful organization and to keep pace with the dynamics of the current economic conditions.

Keywords: Performance Success, Private Businesses

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งครอบคลุมประชาคมโลกทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถเชื่อมโยงประเทศต่างๆ ในภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกันทำให้เกิดการเผยแพร่ของข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว จนทำให้รู้สึกเสมือนโลกไร้พรมแดน ผลจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนประสบกับความไม่แน่นอนเพิ่มมากขึ้น ต้องเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่แข่งขันอย่างรุนแรง ส่งผลกระทบต่อบริษัททุกภาคส่วน ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถขององค์กรให้มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานปรับตัวตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความทันสมัยและความสามารถในการรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เป็นต้น (พสุ เดชะรินทร์, 2546 : 95; ธงชัย สันติวงษ์. 2551) แต่

เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยแรกในการดำเนินงาน จึงมีการเปลี่ยนแนวคิดมองบุคลากรเป็นสินทรัพย์ชนิดหนึ่ง ที่แม้จะเป็นสินทรัพย์ที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible Asset) แต่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินทรัพย์ที่จับต้องได้ (Tangible Asset) เช่น ทุนทางการเงิน วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ด้วยการนำความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญที่มีอยู่ภายในตัวมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อการสร้างให้องค์กรมีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2555) สอดคล้องกับ สัมมา ธารนิษฐ์ (2553) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานขององค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์ หรือทรัพยากรบุคคล ที่ร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน บุคคลที่จะทำงานร่วมกันนั้นจำเป็นต้องมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งหากองค์กรหรือหน่วยงานมีผู้นำที่มีศักยภาพ เป็นตัวอย่างที่ดี และสามารถปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงานหรือบุคลากรในองค์กรแล้ว ก็จะทำให้องค์กรนั้น

ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้เป็นอย่างดี

จากข้อมูลสถิติจำนวนประชากรจำแนกตามสถานภาพแรงงานในธุรกิจเอกชนจังหวัดสงขลา มีประชากรทั้งสิ้นจำนวน 1,521,037 คน เป็นผู้มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 1,211,436 คน จำแนกเป็นผู้อยู่ในกำลังแรงงาน 859,927 คน ผู้ที่ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน จำนวน 351,509 คน โดยผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงานจำแนกเป็นผู้มีงานทำ 844,470 คน (ร้อยละ 98.20) จำแนกเป็นผู้ที่ทำงานในภาคค้าส่งและค้าปลีก จำนวน 156,005 คน (ร้อยละ 18.47) รองลงมาคือ ภาคการผลิต จำนวน 112,493 คน (ร้อยละ 13.32) และภาคการบริการ จำนวน 104,097 คน (ร้อยละ 12.33) (สำนักงานแรงงานจังหวัดสงขลา. 2558) จากข้อมูลดังกล่าว พนักงานหรือบุคลากรถือเป็นแรงงานที่เป็นปัจจัยการผลิตและทุนมนุษย์ที่สำคัญต่อการพัฒนาทั้งระดับส่วนย่อย (Micro) และระดับมหภาค (Macro) ของประเทศ โดยแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตขั้นต้น (Primary factor) ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการผลิต (Production function) นอกเหนือไปจากปัจจัยที่ดิน ทุน ทรัพยากรธรรมชาติ และเทคโนโลยี นอกจากนี้ แรงงานยังเป็นแหล่งสำคัญของการใช้จ่าย (Demand-side) หากการจ้างงานในประเทศอยู่ในอัตราสูง แรงงานมีคุณภาพและมีรายได้เพียงพอต่อการใช้จ่าย ก็จะช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น ความเข้าใจและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในภาคแรงงานอย่างเหมาะสมและทันการณ์ จะช่วยลดปัญหาเชิงโครงสร้างด้านเศรษฐกิจ ซึ่งจะช่วยเสริมศักยภาพการผลิตและการเติบโตของประเทศโดยรวม (สมศรี ศิกษมัต. 2556) ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกจังหวัดสงขลาเป็นพื้นที่ในการวิจัย เนื่องจากจังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดเศรษฐกิจจังหวัดหนึ่งในภาคใต้ ปัจจัยหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้กับจังหวัดสงขลาเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ คือ ด้าน

ข้ามพรมแดนต่างๆในพื้นที่ที่มีชายแดนติดกับประเทศมาเลเซีย ได้แก่ ด้านสะเดา ด้านปาดังเบซาร์ และด่านประกอบ จังหวัดสงขลาที่มีลักษณะภูมิประเทศและทำเลที่ตั้ง รวมทั้งทรัพยากรทางธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตที่มีเอกลักษณ์ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ

ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Performance Success) คือ การที่กลุ่มบุคคลร่วมมือกันทำงานเพื่อบรรลุความสำเร็จในเป้าหมายร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรในองค์กรด้วย (สุเนตร ธงยศ, 2549) โดยประยุกต์แนวคิดมาจาก Kaplan and Norton ใช้เทคนิคการวัดผลดุลยภาพ (Balance Scorecard) (ปพฤกษ์ อุดสาหะวานิชกิจ. 2547: 444; จิตพร วรฤทธิ์. 2550) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ซึ่งการวัดผลสำเร็จของธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง ซึ่งบ่งบอกถึงสถานะของธุรกิจ และสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจในอนาคต (นภดล ร่มโพธิ์, 2546 : 25) องค์กรเอกชนหลายแห่งให้ความสำคัญกับเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานจนเป็นกระแสนิยมในปัจจุบัน เครื่องมือและเทคนิคที่มีการนำไปใช้ในการประเมิน นอกจาก BSC แล้ว ยังมีเครื่องมือและเทคนิคอีกหลายอย่าง เช่น การทำ Benchmarking, การวิเคราะห์ Economic Value Added (EVA) และ Supply Chain Management (SCM) เป็นต้น ที่สามารถนำไปใช้ในการประเมินผลองค์กรอีกด้วย

ธุรกิจเอกชน เป็นธุรกิจที่ผู้ประกอบการประกอบธุรกิจในการผลิต ซื้อมาขายสินค้า (Products) หรือบริการ (Services) เพื่อตอบสนองความ

ต้องการของสังคม (ลูกค้า) โดยหวังที่จะได้ผลกำไร และยอมรับความเสี่ยงในการขาดทุนหรือไม่ได้ผลกำไรตามต้องการ ผู้ประกอบการจึงต้องทุ่มเทเวลา ความพยายามและเงินทุนเพื่อดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งด้านประสิทธิผล (Effectiveness) และประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งแบ่งธุรกิจเป็น 3 ประเภทคือ ธุรกิจการผลิต (Manufacturing Business) ธุรกิจบริการ (Service Business) และ ธุรกิจการค้า (Trading Business) (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2557) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชน และเพื่อเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งในการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางที่ดีสำหรับผู้ประกอบการนำไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาบุคลากรในองค์กรและเป็นแนวทางสำหรับภาครัฐเพื่อนำไปปรับแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความสำเร็จในการดำเนินงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วต่อไป

กรอบแนวคิด

การวิจัย เรื่อง วิเคราะห์องค์ประกอบความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชน ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย โดยใช้เทคนิคการวัดผลที่เรียกว่า Balance Scorecard (BSC) ซึ่งปัจจุบันนิยมใช้การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพที่มีการวัดผลที่แตกต่างจากอดีตที่จะวัดผลจากกำไรเพียงอย่างเดียว แต่มีดัชนีชี้วัด 4 ตัว ได้แก่ การเงิน ลูกค้า กระบวนการดำเนินงาน และการเรียนรู้และการเจริญเติบโต โดยดัชนีชี้วัดเหล่านี้ จะทำให้องค์กรทราบว่า ควรมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานในส่วนใด เป็นการพัฒนาควบคู่กับการดำเนินการ จุดมุ่งหมายของ

การดำเนินการต่างๆ นั้น คือการให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด มากที่สุด เกิดประโยชน์ที่สุดในขณะที่ต้องมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด (Vodak, 2010) ตัวอย่างขององค์กรที่ประสบความสำเร็จในการนำ BSC ไปใช้ สำหรับธุรกิจเอกชนในต่างประเทศ เช่น Mobil, CIGNA Property & Casualty, UPS, Hilton, Apple Computer เป็นต้น และธุรกิจเอกชนในประเทศไทย เช่น บริษัทเงินทุน ทิสโก้ จำกัด, ธนาคารกสิกรไทย, บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด เป็นต้น (จรินทร์. 2546) ซึ่งตัวแปรที่ใช้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานในธุรกิจเอกชนประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1. ด้านการเงิน (Financial Perspective: FP) 2. ด้านลูกค้า (Customer Perspective: CP) 3. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective: IP) 4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective: LG)

วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง (Second Order Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ประกอบการจากธุรกิจภาคการผลิต ธุรกิจภาคบริการและธุรกิจภาคการค้า ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดสงขลา จำนวน 8,860 ราย (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2557) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างสามารถกำหนดจากตัวแปรสังเกต โดยตัวแปรสังเกต 1 ตัวแปรควรมีตัวอย่าง 10-20 ตัวอย่างเป็นอย่างน้อย (Schumacher and Lomax, 2010) ในงานวิจัยนี้จำนวนตัวแปรสังเกตได้ 16 ตัวแปร จึงประมาณค่าและคำนวณขนาดตัวอย่าง จำนวน 396 คน โดยเลือกแบบเจาะจง

(Purposive Sampling) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550). เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ดำเนินการลงพื้นที่จังหวัดสงขลาในการเก็บแบบสอบถามจากธุรกิจเอกชน โดยติดต่อทางโทรศัพท์ไว้ล่วงหน้าเพื่อขอเข้าเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง (Second Order Confirmatory Factor Analysis: CFA) โดยใช้โปรแกรม AMOS Version 23 โดยมีการประมาณค่าพารามิเตอร์ ด้วยวิธีการประมาณค่าความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood: ML) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลตามสมการโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาค่าสถิติวัดระดับความสอดคล้อง ได้แก่ ค่าสถิติไคสแควร์ (X^2) ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (X^2/df) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root Mean Square Residual: RMR) และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximate: RMSEA)

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจเอกชน จำนวน 396 ราย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 55.70 เพศหญิงร้อยละ 44.30 มีอายุมากกว่า 40 ปีร้อยละ 57.00 อายุ 30-40 ปี ร้อยละ 29.50 และน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 13.50 ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีร้อยละ 48.00 สูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 34.00 ต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 18.00 ประเภทของธุรกิจภาคการผลิตร้อยละ 34.10 ธุรกิจภาคบริการร้อยละ 33.80 ธุรกิจภาคการค้าร้อยละ 32.10 รูปแบบของธุรกิจเป็นกิจการเจ้าของคนเดียวร้อยละ 54.60 ห้างหุ้นส่วนจำกัดร้อยละ 20.50 บริษัทจำกัดร้อยละ 24.90 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมากกว่า 10 ปีร้อยละ 38.90 น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 29.00 ระยะเวลา 5-10 ปี ร้อยละ 32.10 จำนวนพนักงานมากกว่า 200 คนร้อยละ 9.60 จำนวน 51-200 คนร้อยละ 25.50 ไม่เกิน 50 คน ร้อยละ 64.90

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองความสำเร็จในการดำเนินงาน

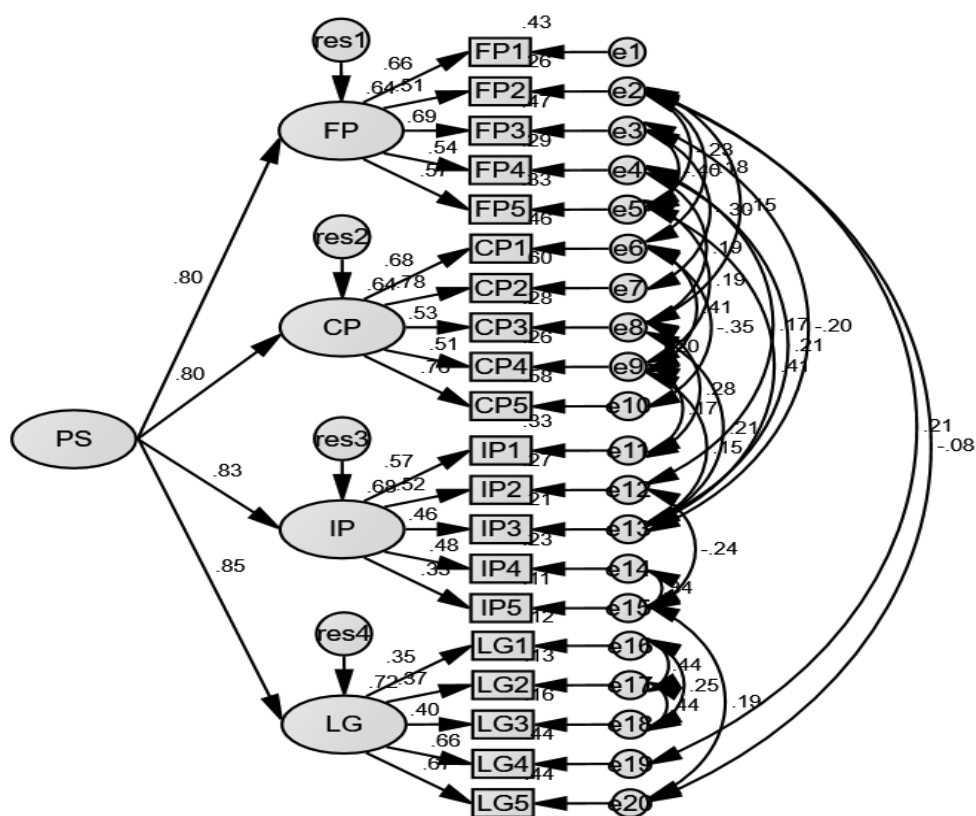
ความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนทั้ง 4 องค์ประกอบมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง 0.80-0.85 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ องค์ประกอบด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงินและด้านลูกค้า ดังรายละเอียดแสดงตาราง 1

ตาราง 1 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	R ²
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	0.85	0.72
ด้านกระบวนการภายใน	0.83	0.68
ด้านการเงิน	0.80	0.64
ด้านลูกค้า	0.80	0.64

$X^2 = 277.592$, $df = 140$, $X^2/df = 1.983$, $p\text{-value} = 0.000$, $GFI = 0.937$, $CFI = 0.942$, $RMR = 0.052$, $RMSEA = 0.050$

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน สอดคล้องกลมกลืน (Assessment of Model Fit)
 อันดับที่สอง (Second Order Confirmatory Factor Analysis) ของข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดล
 เพื่อประเมินความเหมาะสมหรือ



ภาพประกอบ 1: โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง
 ความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชน

ตาราง 2: แสดงค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของโมเดลผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชน

โมเดลผลการวิเคราะห์			เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	อ้างอิง
ตัวชี้วัด	ค่าสถิติ ก่อนปรับ	ค่าสถิติ หลังปรับ		
ค่าองศาอิสระ (Df)	166	140	>0.00	Byrne (2005)
ค่า P-value	0.000	0.000	>0.05	Byrne (2005)
ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (X^2/df)	5.007	1.983	<2.00	Hair et al. (2010)
ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI)	0.831	0.937	>0.90	Hair et al. (2010)
ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI)	0.721	0.942	>0.90	Hair et al. (2010)
ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMR)	0.092	0.052	<0.08	Bentler and Bonett (1980)
ดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA)	0.101	0.050	<0.08	Hair et al. (2010)

จากภาพประกอบ 1 และตาราง 1 ผลการประมาณค่าโมเดลผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง ในส่วนของความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า ค่า Chi-square (X^2) มีค่าเท่ากับ 831.094, องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 166, X^2/df เท่ากับ 5.007 (ตามมาตรฐานควรน้อยกว่า 2), ค่าสถิติทดสอบ p-value เท่ากับ 0.000, GFI มีค่าเท่ากับ 0.831 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.900), CFI มีค่าเท่ากับ 0.721 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.900), RMR มีค่าเท่ากับ 0.092 และ RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.101 ตามลำดับ (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.800) ค่าดัชนีดังกล่าวบ่งชี้ว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับโมเดลตามทฤษฎีตามตาราง 1 พบว่า ไม่มีค่าดัชนีที่ผ่านเกณฑ์ซึ่งยังไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดที่สร้างตามสมมติฐาน (hypothesized model) ต้องมีการปรับโมเดลโดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ทำโดยพิจารณาความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎีและอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตาราง 1 พบว่า โมเดลที่ปรับใหม่ (Modified Model) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลผลการวิเคราะห์สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาจาก ค่า Chi-square (X^2) มีค่าเท่ากับ 277.592, องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 140, X^2/df เท่ากับ 1.983 (ตามมาตรฐานควรน้อยกว่า 2), ค่าสถิติทดสอบ p-value เท่ากับ 0.000, GFI มีค่าเท่ากับ 0.937 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.900), CFI มีค่าเท่ากับ 0.942 (ตามมาตรฐานควรมีค่ามากกว่า 0.900), RMR มีค่าเท่ากับ 0.052 และ RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.050 ตามลำดับ (ตามมาตรฐานควรมีค่าน้อยกว่า 0.800) หากพิจารณาค่าดัชนีที่ผ่านเกณฑ์จำนวน 5 ค่า คือ X^2/df , GFI, CFI, RMR และ RMSEA จึงสรุปได้ว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิเคราะห์องค์ประกอบความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชน ผู้วิจัยได้

อภิปรายผลดังนี้

การวิเคราะห์องค์ประกอบความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจเอกชน พบว่า องค์ประกอบมีทั้งหมด 4 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 ด้านการเงิน องค์ประกอบที่ 2 ด้านลูกค้า องค์ประกอบที่ 3 ด้านกระบวนการภายใน และองค์ประกอบที่ 4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective : LG) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.72 เป็นการวัดผลการปฏิบัติงานของกิจการจากการพัฒนาศักยภาพของกระบวนการดำเนินงานภายในให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ผลการดำเนินงานทางการเงินที่วางแผนไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิเชียร วิทยอุดม (2552: 112 – 113) พบว่า การพัฒนาที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ได้แก่ การบรรยาย การประชุมอภิปราย ทักษะศึกษา การสอนงาน การฝึกอบรมพร้อมกับการปฏิบัติงาน การระดมสมอง และการสัมมนา วิธีการดังกล่าวเป็นการพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ

ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective : IP) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.68 การวัดผลการปฏิบัติงานของธุรกิจโดยจะต้องแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริหารงาน คุณภาพของการทำงาน และนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจพร พงษ์เจริญธรรม (2552: 93) และ ศิริวรรณ สุขประเสริฐ และคณะ (2557) พบว่า องค์กรที่มีบุคลากรที่มีคุณภาพย่อมจะได้เปรียบกว่าองค์กรอื่นๆ ดังนั้น ในทางปฏิบัติการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จย่อมจะต้องขึ้นอยู่กับสถานการณ์และเงื่อนไข

ต่างๆ รวมถึงค่านิยม ทัศนคติของบุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญ และมีผลที่ว่าการพัฒนาบุคลากรในองค์กรเป็นกระบวนการที่จำเป็นต้องมีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอนต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่มีนโยบายขององค์กร ในขณะเดียวกัน องค์กรจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคขัดขวางการพัฒนาในองค์กร เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสามารถดำเนินการไปสู่จุดมุ่งหมายสูงสุดและมีผลดีต่อองค์กร ผู้บริหารสมัยใหม่จึงมีส่วนสำคัญอย่างมากในด้านแรงขับเคลื่อน ความเชื่อมั่นในตนเอง การมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีค่านิยมและมุมมองร่วมกันทั้งองค์กร

ด้านการเงิน (Financial Perspective : FP) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ 0.64 การวัดผลการปฏิบัติงานของกิจการที่แสวงหากำไรโดยใช้ผลการดำเนินงานทางการเงินเป็นหลักที่จะบ่งชี้ว่ากิจการประสบความสำเร็จหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chidi and Shadare (2011: 95 - 101) และ Pang-Lo *et al.* (2004) พบว่า ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี องค์กรส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับบุคลากรต่อการดำเนินงานขององค์กร ช่วยในการสร้างผลกำไรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า หุ่นส่วนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง องค์กรใดมีบุคลากรที่มีความสามารถเป็นจำนวนมาก ย่อมมีความได้เปรียบเหนือองค์กรอื่น ซึ่งองค์กรสามารถเพิ่มความสามารถให้เกิดขึ้นในองค์กรได้ ด้วยการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อให้อุทิศขององค์กรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนด เพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน และสร้างศักยภาพในการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านลูกค้า (Customer Perspective : CP) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) เท่ากับ

0.64 การที่ธุรกิจได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากลูกค้าสามารถส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารงานของกิจการ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการของกิจการก็ส่งผลให้ยอดขายเพิ่มจำนวนมากขึ้นและทำให้มีรายได้และกำไรเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ukenna *et al.* (2010: 93 - 105) พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ ซึ่งถือเป็นการเพิ่มขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ให้กับบุคลากร ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานดีขึ้น เนื่องจากองค์การที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ ย่อมสามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร ด้วยการรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งอาจต้องมีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้แตกต่างไปจากเดิมให้มีคุณภาพและรวดเร็ว ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและทำให้องค์กรเจริญเติบโตในระยะยาวได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจเอกชนควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงานในทุกด้าน เพราะหากองค์กรมีการพัฒนาองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนาจะสามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถ

ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

1.2 หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมธุรกิจเอกชน ควรส่งเสริมด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านแผนการตลาด การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การเพิ่มยอดขายและลดต้นทุน เพื่อเพิ่มผลการดำเนินงาน เป็นการกระตุ้นให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานภายในองค์กร ส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ผู้วิจัยควรทำการศึกษาโดยใช้แบบจำลองจากการวิจัยครั้งนี้กับประชากรที่แตกต่างในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย เช่น ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก แล้วทำการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการศึกษาที่ได้

2.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการสังเกต โดยเจาะจงที่กลุ่มผู้ประกอบการในแต่ละกลุ่มธุรกิจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียด ชัดเจนและหลากหลายมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ที่ได้สนับสนุนทุนสำหรับการวิจัยครั้งนี้และขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ช่วยให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2557). *จำนวนสถานประกอบการ จังหวัดสงขลา*. ค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2557, จาก <http://eservice.labour.go.th/dlpwMapWeb/map/>
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรินทร์ อาสาทรงธรรม. (2546). Balance Scorecard ช่วยกิจการได้จริงหรือ. *BU ACADEMIC REVIEW*. 2(1) : 138-143
- จิตติพร วรฤทธิ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี ความได้เปรียบทางการแข่งขัน และความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2551). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นภดล ร่มโพธิ์. (2546). แนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรสมัยใหม่. *วารสารบริหารธุรกิจ*. 26(100) : 25-36.
- เบ็ญจพร พงษ์เจริญธรรม. (2552). *ปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบริษัทน้ำอัดลม*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปพฤกษ์ อุตสาหะวานิชกิจ. (2547). *ศักยภาพในการแข่งขันระดับโลก: Global competitiveness*. มหาสารคาม: คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2555). *ทุนมนุษย์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวคิดใหม่*. บริษัท เอช อาร์ เทรนนิง แอนด์ คอนซัลแทนท์ จำกัด. ค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2558, จาก http://hrtraining.co.th/article_detail.php?id=60.
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). *Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2552). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนัทธการพิมพ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ สุขประเสริฐ, ศุทธิณี ปราชญ์ศรีภูมิ และณัฐภูมิ ตันติเศรษฐ. (2557). ผลกระทบของคุณลักษณะของผู้บริหารสมัยใหม่ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 33(3) : 191-199.
- สมศรี คึกษมัต. (2555). *ผลกระทบของการปรับขึ้นค่าจ้างขั้นต่ำเป็น 300 บาท: ประยุกต์ใช้แบบจำลองดุลยภาพทั่วไป (General Equilibrium Model)*. กรุงเทพฯ : ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- สัมมา รณิธย์. (2553). *ภาวะผู้นำของผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: ขั้วฟ้า.
- สำนักงานแรงงานจังหวัดสงขลา. (2558). *จำนวนแรงงานในจังหวัดสงขลา*. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2558, จาก <http://songkhla.doe.go.th/frontpage>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2557). *แผนการส่งเสริม SMEs*. ค้นเมื่อ 2 มีนาคม 2558. จาก www.sme.go.th/Pages/aboutSMEs/art_4.aspx.
- สุนทร ธงยศ. (2549). *ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*.

(วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญามหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- Bentler, P. M., and Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness-of-fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*. 88 : 588-600.
- Byrne, B.M. (2005). Factor analytic models: Viewing structure of an assessment instrument from three different perspectives. *Journal of Personality Assessment*. 85 : 17-32.
- Chidi, C.O., and Shadare. O.A. (2011). Managing Human Capital Development in Small and Medium – Sized Enterprises for Sustainable National Development in Nigeria. *International Journal of Management and Information Systems*. 15(2) : 95-103.
- Hair, Jr.J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. 7th ed. New York: Pearson Prentice Hall, Harper Collins College.
- Pang-Lo, L., Wen-Chin, C., and Chin-Hung T. (2004). An Empirical Study on the Industries. *Technovation*. 24(12) : 971-977.
- Schumacher, R. E., and Lomax, R. G. (2010). *A Beginners Guide to Structural Equation Modelling*. 3rd ed. New York, NY: Taylor & Francis.
- Ukenna, S.I., N.A. Carol., and M.C. Olise. (2010). Effect of Investment in Human Capital Development on Organizational Performance: Empirical Examination of the Perception of Small Business Owners in Nigeria. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*. 26(11) : 93-107.
- Vodak, I.J. (2010). How to Measure Return on Investment into Human Capital Development. *Cag University Journal of Social Sciences*. 7(1) : 1-19.