

กระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจ
วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร
Management Processes to Influences on Effectiveness of Business
Organizations as Small and Medium Enterprises in Bangkok

สุรัสวดี บวรพศวัตกิตติ
Surassawadee Bovornphasavatkitt
มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
Western University, Thailand.
E-mail: dr.surassawadee@gmail.com

Received September 11, 2023; Revised December 19, 2023; Accepted February 8, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษากระบวนการจัดการ POSDCoRB ขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษากระบวนการจัดการ POSDCoRB ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร รูปแบบการวิจัยเป็นเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือองค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบสุ่มอาศัยความน่าจะเป็น ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Pearson Correlation และ Stepwise Regression Analysis

ผลการวิจัย พบว่า 1) กระบวนการจัดการขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในการวางแผน และ การทำงานประมาณ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดการด้านบุคลากร การจัดการองค์กร ด้านการประสานงาน ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการรายงาน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ประสิทธิภาพขององค์กร โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับมาก ด้านการบรรลุเป้าหมาย และด้านการคงสภาพความสมบูรณ์ระบบค่านิยม อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความพึงพอใจในการทำงาน และการปรับตัวขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง และ 3) กระบวนการจัดการ POSDCoRB มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลขององค์กร โดยด้านการประสานงานกับด้านการปรับตัวขององค์กรมากที่สุด ด้านการทำงานประมาณกับการคงสภาพความสมบูรณ์ระบบค่านิยม

รองลงมา และกระบวนการจัดการ ด้านการประสานงาน ด้านการทำงานประมาณ และด้านการจัดองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: กระบวนการจัดการ; อิทธิพลต่อประสิทธิผล; องค์กรธุรกิจ; วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

The objectives of this research article were 1) to study the POSDCoRB management process of small and medium enterprises business organizations in Bangkok; 2) to study the effectiveness of small and medium enterprises in Bangkok; and 3) to study the POSDCoRB management process that influences the effectiveness of small and medium enterprises business organizations in Bangkok. The research format was quantitative. The sample group consisted of 400 small and medium enterprises in Bangkok using a random selection method based on probability. A questionnaire was used as a research tool. Data were analyzed using frequency statistics. Standard Deviation, Pearson Correlation, and Stepwise Regression Analysis.

It was found that 1) the management process of business organizations as small and medium enterprises scales in planning and budgeting at high levels. As for personnel management, organization management, coordination, administration, and reporting were at a moderate level; 2) organizational effectiveness Overall, there was a positive relationship at a high level in terms of achieving goals. and maintaining the integrity of the value system at a high level. As for job satisfaction and organizational adjustment, it was at a moderate level; and 3) The POSDCoRB management process was related in the same direction to organizational effectiveness. The coordination aspect was most relevant to the organization's adaptation aspect. Budgeting and maintaining the integrity of the secondary value system and management processes. Coordination, budgeting, and organization influence organizational effectiveness. Statistically significant at the 0.01 level.

Keywords: Management Process; Influence on Effectiveness; Business Organization; Small and Medium Enterprises

บทนำ

ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม หรือ SMEs ที่ย่อมาจากคำว่า Small and Medium Enterprise ในภาษาอังกฤษ คำที่ใช้กันอย่างเป็นทางการของภาษาไทยคือ “วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม” สำหรับประเทศไทยได้มีกฎหมายธุรกิจ SMEs ประกาศออกมาอย่างเป็นทางการแล้ว ซึ่งเรียกว่าพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 โดยตามกฎหมายฉบับนี้นั้น ได้ให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรมในการกำหนดว่าใครบ้างที่จะได้ขึ้นชื่อว่าเข้าข่ายเป็นธุรกิจ SMEs ซึ่งจะประกาศออกมาเป็นกฎกระทรวงก่อนหน้านี้จะใช้เกณฑ์ในการวัดว่าธุรกิจไหนเป็น SMEs ครอบคลุมกิจการ 3 กลุ่มใหญ่ ประกอบด้วย กิจการการผลิต ครอบคลุมการผลิตในภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และเหมืองแร่, กิจการการค้า ครอบคลุมการค้าและการค้าปลีก และกิจการบริการ การบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจอย่างแท้จริง สร้างรายได้ให้ประชาชนมากกว่า 9.70 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 80 โดยเฉพาะในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมกลับมีความคล่องตัวสูงในการปรับตัวได้ดีกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ และกลายเป็นองค์กรที่มีบทบาทในการช่วยลดความเสี่ยงให้แก่เศรษฐกิจด้วยการเชื่อมโยงการผลิตกับผู้ผลิตรายใหญ่ในลักษณะของการรับช่วงผลิต และที่สำคัญธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม คือจุดกำเนิดของการเริ่มต้นดำเนินการขององค์กรธุรกิจรายใหม่

ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ที่ไม่ได้เป็นเพียงกิจการที่สนับสนุนการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในระดับประเทศเท่านั้น ทั้งยังมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในระดับธุรกิจภาคประชาชนที่นำไปสู่การกระจายรายได้ที่ดีขึ้นต่อระบบเศรษฐกิจและสนับสนุนให้เศรษฐกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืนตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 12 ปี พ.ศ. 2560–2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (สสว.), 2564) กรุงเทพมหานครนอกจากเป็นเมืองหลวงของประเทศไทยแล้วยังเป็นศูนย์กลางทางการปกครอง เนื่องจากเป็นที่ตั้งของสถานที่ราชการหลักทั้งกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ตลอดจนทั้งสถาบันทางการศึกษาที่มีชื่อเสียงในทุกกระดับที่ตั้งอยู่ในเมืองหลวงนี้ จากบทบาทจากความเป็นศูนย์กลางยังครอบคลุมไปถึงทางด้านเศรษฐกิจของกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ที่มีบรรยากาศต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการประกอบธุรกิจมากกว่าพื้นที่ใด ๆ ในประเทศไทยมีความได้เปรียบพื้นที่อื่น ๆ ในเรื่องระบบโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค ระบบการเงิน การบริหาร และการเชื่อมโยงกับต่างประเทศ เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นที่รวมของโครงสร้างพื้นฐานในการประกอบธุรกิจที่สมบูรณ์ รวมทั้งเป็นแหล่งตลาดขนาดใหญ่จึงดึงดูดให้มีกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หลากหลาย ทั้งภาคการเกษตรอุตสาหกรรมบริการ และการค้าขายนานาชาติเกือบครบทุกประเภท ฉะนั้นในการประกอบธุรกิจที่ได้เปรียบพื้นที่อื่น ๆ องค์กรธุรกิจที่สามารถนำความรู้ความชำนาญในวิชาชีพ และประสบการณ์ในการบริหารมาใช้ในการบริหารจัดการ การธุรกิจด้วย

นโยบาย อีกทั้งแนวทางที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ย่อมทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จมีผลการดำเนินงานที่ดี (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2556)

จากมาตรการส่งเสริมการลงทุนของคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน BOI (Board of Investment of Thailand) มีผลทำให้ผู้ประกอบการทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ตัดสินใจลงทุนในธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมมากขึ้นตามสภาวะเศรษฐกิจในประเทศไทยกำลังซื้อจากผู้บริโภคที่ปรับตัวดีขึ้น การลงทุนจากภาคเอกชนจะปรับตัวดีขึ้น องค์การธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมจึงต้องปรับตัวให้ก้าวทันตามความเปลี่ยนแปลง และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ตลอดจนจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กรวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ตลอดจนทั้งนำกระบวนการจัดการ ด้านการวางแผน การจัดองค์กร การจัดการด้านบุคลากร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน การรายงาน และการทำงบประมาณให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ และการพัฒนาขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม เพราะหากปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการที่ทำให้เกิดประสิทธิผลของธุรกิจจะเป็นการยกระดับความสามารถขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม อีกทั้งองค์กรสามารถปรับตัวให้ทันสมัยให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2564) อย่างไรก็ตามจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน รวมถึงเพื่อความอยู่รอด และยั่งยืนของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมนั้น จำเป็นต้องปรับตัว ปรับปรุง และพัฒนากรอบความคิด วิสัยทัศน์พันธกิจ ค่านิยม ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

ดังนั้น ด้วยความเป็นมา และความสำคัญของปัญหาดังกล่าวตามที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เห็นถึงปัญหาและโอกาส จึงสนใจศึกษาวิจัยถึงกระบวนการจัดการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นวิจัยนี้จึงได้นำเสนอถึงกระบวนการจัดการตามหลัก POSDCoRB การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดการด้านบุคลากร (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการทำงบประมาณ (Budgeting) รวมถึงประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร การบรรลุเป้าหมาย การปรับตัวขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และการคงสภาพความสมบูรณ์ระบบค่านิยม ตลอดจนจะเป็นแนวทางทั้งเป็นประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจให้แก่ภาคธุรกิจอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการ POSDCoRB ขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลขององค์การธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมใน กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการ POSDCoRB ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการตามหลัก POSDCoRB

กระบวนการจัดการตามหลัก POSDCoRB สำหรับองค์การธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเลือกใช้ตามแนวคิดของ กุลลิก และ เออวิก (Gulick & Urwick, 1937) ที่มีองค์ประกอบที่ละเอียด ชัดเจน รวมถึงได้รับความนิยมมาก (เนตร์พัฒนา ยาวีราข, 2556) ประกอบด้วย 1) การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการที่กำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป็นหน้าที่ขั้นตอนแรกในการบริหารองค์กร และเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะนำไปสู่การปฏิบัติในขั้นตอนต่อไปที่จะช่วยให้องค์กรมีทิศทางในการดำเนินงาน 2) การจัดองค์กร (Organizing) หมายถึง การจัดระเบียบกิจกรรมให้เป็นระบบโดยการกำหนดโครงสร้างของแต่ละหน่วยงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน 3) การจัดการด้านบุคลากร (Staffing) หมายถึง การดำเนินงานของหน่วยงานด้วยขั้นตอนการรับสมัคร สรรหา ตามด้วยคัดเลือกบุคลากรให้เข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมกับโครงสร้างขององค์กร และมีประสิทธิภาพ 4) การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การควบคุม ตรวจสอบ และแนะนำงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน โดยอาศัยภาวะผู้นำเป็นสำคัญ ตลอดจนการตัดสินใจให้ผู้ร่วมงานอย่างเหมาะสม และสมเหตุสมผล 5) การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การสร้างระบบการสื่อสารทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กรเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการประสานงานระหว่างกันให้ทันเวลา ทันต่อสถานการณ์ โดยต้องเกิดความขัดแย้งกันให้น้อยที่สุดเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามประสิทธิผลที่ได้กำหนดไว้ 6) การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่มีขึ้นภายในองค์กร โดยนำข้อมูลส่วนที่เป็นประโยชน์มาปรับใช้งานต่อไป รวมทั้งทำการปรับปรุงในส่วนงานที่เกิดข้อบกพร่อง เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต การรายงานและการประเมินผล การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ทันเวลา ทันต่อเหตุการณ์ 7) การทำงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การวางแผนทางการเงินที่เป็นเครื่องมือใช้จัดสรรทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนทั้งควบคุมการดำเนินการด้วยตัวเงินเป็นสำคัญ ได้แก่ งบประมาณการลงทุน งบประมาณรายได้รายจ่าย งบประมาณกำไร เป็นต้น (แก้วดา ผู้พัฒนางค์, 2560) เพื่อการจัดสรรงบประมาณได้อย่างลงตัวเหมาะสมและเพียงพอ (Zou & Cheng-Jui, 2022) ภายใต้การจัดการงบประมาณที่มีความรัดกุมเคร่งครัด สามารถตรวจสอบได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า กระบวนการจัดการนั้น เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ที่ต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบ อีกทั้งควรต้องมีแบบแผนที่ชัดเจนในทุก ๆ ขั้นตอนตลอดการดำเนินงานสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร

ประสิทธิผลสำหรับองค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเลือกใช้ตามแนวคิดของ Hoy and Miskle (1991) ซึ่งประกอบด้วย 1) การบรรลุเป้าหมาย หมายถึง การพิจารณาองค์กรที่มีเป้าหมายที่แน่นอน จัดเป็นแนวทางลำดับขั้น ๆ ในการ ศึกษาประสิทธิผลขององค์กร โดยขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ระดับของการบรรลุเป้าหมาย จึงวัดจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นตามจริงนำไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายระดับปฏิบัติการที่กำหนดไว้ การวัดประสิทธิผลเชิงเป้าหมายนั้นจะมีความเหมาะสมกับองค์กรที่มีเป้าหมายที่ชัดเจนแน่นอน ดังนั้นแนวทางในการที่จะบรรลุเป้าหมายจึงมุ่งความสนใจกับผลลัพธ์สุดท้ายที่เป็นผลผลิตหรือการบริการ 2) การปรับตัวขององค์กร หมายถึง การปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร โดยการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อสถานการณ์ใหม่ ๆ โดยมีตัวบ่งชี้ที่ชัดเจน คือ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนความเจริญเติบโต การพัฒนา และนวัตกรรม ซึ่งที่สำคัญมีสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรเป็นตัวกำหนดความแตกต่างของผลลัพธ์ หรือความแตกต่างของปัจจัยนำเข้า 3) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกของพนักงานที่แสดง ออกในเชิงผลบวกที่มีต่อองค์กร ต่อบุคคลผู้ร่วมงาน และต่องานที่รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น การแสดงความชื่นชมยินดี การร่วมมือ ความคิดสร้างสรรค์ การร่วมแรงร่วมใจ การมีความสุขในการทำงาน รวมทั้งองค์กรเป็นระบบสังคมควรต้องมีการคืนกำไรให้แก่บุคลากร การวัดระดับของความพึงพอใจ รวมทั้งทัศนคติของบุคลากร การขาด ลา มาสาย การลาออก เป็นต้น 4) การคงสภาพความสมบูรณ์ระบบค่านิยม หมายถึง ความสนใจที่กว้างขวางย่อมเกิดจากประสบการณ์ที่หลากหลายจากการทำงาน ตัวอย่างเช่น การสนใจที่จะหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงผ่านไปด้วยดี การสนใจ และการมีความกระตือรือร้นที่จะรับรู้เรื่องราวต่างๆ ของสิ่งแวดล้อมรอบตัวได้อย่างหลากหลาย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์กรนั้น หมายถึงระดับความสามารถขององค์กรที่บรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ หรือนโยบายที่กำหนดไว้เป็นผลสำเร็จที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งเป็นผล สำเร็จที่บรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ

บริบทของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

ความหมายของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม หรือที่เรียกกันว่า SMEs แบ่งเป็น 3 ประเภทธุรกิจประกอบด้วย กิจการการผลิต กิจการการค้า และกิจการบริการ หลักเกณฑ์ที่นำมาใช้พิจารณาจัดแบ่งขนาดนั้น ประกอบด้วย ขนาดของทุนจดทะเบียน ขนาดของสินทรัพย์ ประเภทธุรกิจ ยอดขาย ผลกำไรจากการประกอบการ จำนวนการจ้างงาน และจำนวนลูกค้า เป็นต้น ทั้งนี้ โดยทั่วไป

จะใช้ขนาดของทุนจดทะเบียน ขนาดของสินทรัพย์ถาวร จำนวนการจ้างงาน เป็นเกณฑ์ ตลอดจนทั้งความหมายของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมนั้น จะครอบคลุมกิจการขนาดกลาง และขนาดย่อม รวมทั้งกิจการขนาดย่อม กิจการอิสระ กิจการรับช่วงการผลิตด้วย ลักษณะในการดำเนินธุรกิจจะมีการพึ่งตัวเองสูง ใช้ทุนน้อย ใช้ประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน มีความไวในการปรับตัว ใช้วัตถุดิบในประเทศ และใช้ทักษะในการผลิต (ณัฐภูมิ วิเศษ, 2560) โดยส่วนใหญ่การบริหารจัดการ สำหรับธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมมักจะบริหารด้วยผู้เป็นเจ้าของหรือหุ้นส่วน ดังนั้น จึงปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้บริหารขององค์กรมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Kotler, 2003) ความคาดหวังที่จะเป็นเจ้าขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม เรื่องที่สำคัญที่สุดที่ต้องเผชิญคือการทำให้เกิดผลสำเร็จจากการเข้าสู่การประกอบกิจการ เป้าหมายต่างๆ จะเป็นตัวกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับการตัดสินใจในการบริหารงานในอนาคต (ชัยณัฐพงษ์ ทองพวง, 2561) ตลอดจนมีกำไร ความมั่งคั่ง ความพอใจส่วนบุคคล ความเกี่ยวข้องของครอบครัว ความเป็นอิสระ อำนาจ และสถานภาพทางสังคมเป็นวัตถุประสงค์ของบุคคลที่เข้าสู่การประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (ชลิดา ลีนิจ, 2566) เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานของธุรกิจประสบผลสำเร็จ ผู้นำหรือเจ้าของธุรกิจต้องใช้ทักษะการเป็นผู้นำมืออาชีพในการบริหารจัดการและจัดการองค์กร (อิริยา ผ่องพิทยา และคณะ, 2566) เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงการให้พนักงานได้รับเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กร

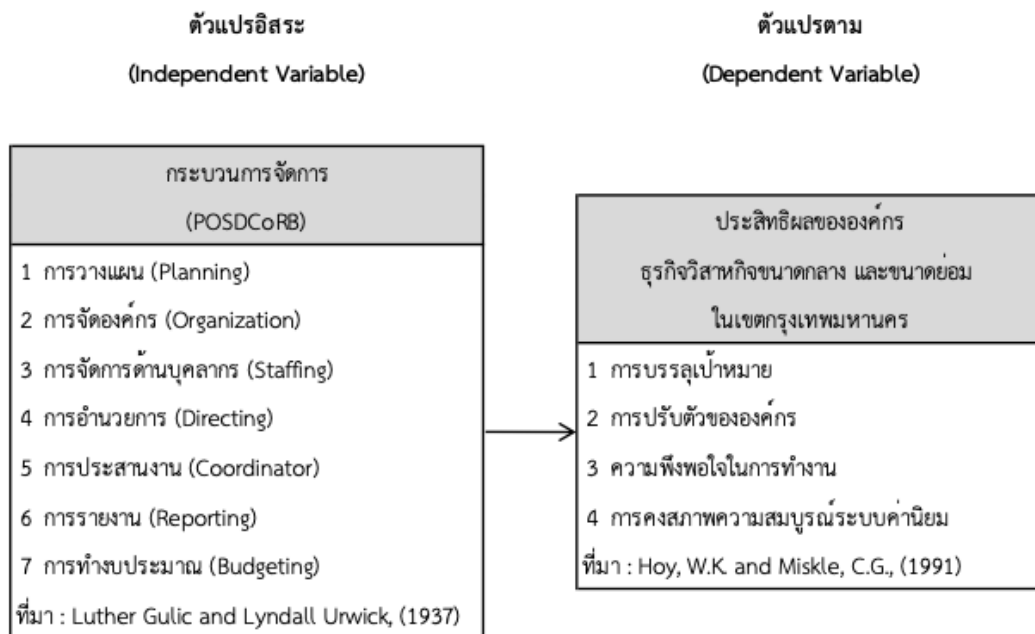
จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า องค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก ทั้งการเป็นศูนย์กลางที่เชื่อมธุรกิจทุกขนาดเข้าด้วยกัน เป็นแนวกันชนป้องกันการผูกขาดของธุรกิจของธุรกิจขนาดใหญ่ เนื่องด้วยธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม มีความยืดหยุ่นทางด้านการลงทุนและการผลิตสินค้าชนิดใหม่ ๆ ออกสู่ตลาดเพื่อเพิ่มทางเลือกให้ผู้บริโภคมากขึ้นทำให้เกิดเงินหมุนเวียนในประเทศ

จากการทบทวนวรรณกรรม และบริบทข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัยโดยการศึกษาระบบการจัดการ POSDCoRB ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร จากนั้นนำไปใช้ตั้งคำถามในแบบสอบถามเพื่อศึกษาระบบการจัดการ POSDCoRB ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กระบวนการจัดการ POSDCoRB ตามแนวคิด และทฤษฎีของ Gulick and Urwick (1937) รวมถึงตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพขององค์กร ตามแนวคิด และ

ทฤษฎีของ Hoy and Miskle (1991) มาวิเคราะห์และพัฒนา ซึ่งสามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ โดยมีรายละเอียด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ องค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 21,121 องค์กร ข้อมูลจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (สสว.) (2565)

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการองค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดด้วยสูตรจำนวนประชากรมีขนาดใหญ่ ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 ตัวอย่าง ยอมรับความคาดเคลื่อนได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยสำรองการผิดพลาดของการตอบแบบสอบถาม จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง (กัลยา วาณิชย์ปัญญา, 2561) อีกทั้งทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบโควตา (Quota Sampling) ด้วยการแบ่งกลุ่มตามประเภทลักษณะกิจการเป็น 4 ลักษณะกิจการ ได้แก่ กิจการผลิต กิจการบริการ กิจการค้าส่ง กิจการค้าปลีก กิจการละ 100 ตัวอย่าง จากนั้นเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในทุกประเภทกิจการเพื่อทำการแจกแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ โดยทำการศึกษาการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย รวมถึงแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คลอบคลุมข้อมูลที่ต้องการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยส่วนที่ 1-2 ลักษณะคำถามใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด) แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ (POSDCoRB) และเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question)

การทดสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาให้สมบูรณ์ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน หาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ผ่านเกณฑ์ทุกข้อคำถาม

การทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) โดย Pilot Study กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อมาวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟา Cronbach Alpha Formula ตามวิธีการคำนวณของครอนบาคอัลฟา (Cronbach, 1949) พบว่าความเที่ยงของแบบสอบถามด้านกระบวนการจัดการ POSDCoRB เท่ากับ 0.837 และด้านประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม เท่ากับ 0.864 ซึ่งค่ามากกว่า 0.80 ขึ้นไปทุกตัวแปร แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามในแบบสอบถามนั้นมีความเที่ยงในระดับสูง จึงมีความเหมาะสมที่จะสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ อีกทั้งให้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (QR Code Scan) ผู้วิจัยติดตามขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองเมื่อได้ครบตามจำนวน ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถาม แล้วนำมาดำเนินการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไป 2) การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติอ้างอิงการทดสอบ

สมมุติฐานกระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยใช้ทำการทดสอบแบบความแตกต่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Regression Analysis) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

การวิจัยในครั้งนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัย จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น เอกสารรับรองเลขที่ WTU 2565-0131

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล โดยพบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา กระบวนการจัดการ (POSDCoRB) ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 3.69$, $SD = 0.710$) และการทำงานประมาณ ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.672$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านการจัดการด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.48$, $SD = 0.525$) การจัดการองค์กร ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.614$) ด้านการประสานงาน ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.574$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.626$) และด้านการรายงาน ($\bar{X} = 3.23$, $SD = 0.632$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ สำหรับประสิทธิผลขององค์กร ด้านการคงสภาพความสมบูรณ์ระบบค่านิยม ($\bar{X} = 3.62$, $SD = 0.632$) และด้านการบรรลุเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.596$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านความพึงพอใจในการทำงาน ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.517$) และการปรับตัวขององค์กร ($\bar{X} = 3.37$, $SD = 0.535$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) การหาความสัมพันธ์กระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ทดสอบด้วยสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	การบรรลุเป้าหมาย	การปรับตัวขององค์กร	ความพึงพอใจในการทำงาน	การคงสภาพความสมบูรณ์ระบบค่านิยม	ความมีประสิทธิภาพขององค์กร
ด้านการวางแผน	.483**	.370**	.509**	.472**	.533**
ด้านการจัดองค์กร	.544**	.583**	.606**	.425**	.623**
ด้านการจัดการด้านบุคลากร	.614**	.616**	.537**	.590**	.685**
ด้านการอำนวยความสะดวก	.526**	.463**	.564**	.563**	.619**
ด้านการประสานงาน	.604**	.697**	.549**	.616**	.720**
ด้านการรายงาน	.545**	.614**	.395**	.533**	.610**
ด้านการทำงบประมาณ	.634**	.503**	.633**	.636**	.701**
กระบวนการจัดการ	.826**	.768**	.783**	.805**	.926**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ พบว่า โดยภาพรวมกระบวนการจัดการกับประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับมาก ($r = .926$, $P = 0.01$) โดยค่าระดับความสัมพันธ์กันที่สูงที่สุด คือ กระบวนการจัดการกับประสิทธิผลขององค์กร ด้านการบรรลุเป้าหมาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก ($r = .826$, $P = 0.01$) รองลงมาคือ กระบวนการจัดการกับประสิทธิผลขององค์กร ด้านการคงสภาพความสมบูรณ์ระบบค่านิยม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก ($r = .805$, $P = 0.01$) ส่วนด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r = .783$, $P = 0.01$) และการปรับตัวขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .768$, $P = 0.01$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าค่าระดับความสัมพันธ์กันสูงสุดของกระบวนการจัดการกับประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร คือ กระบวนการจัดการ ด้านการประสานงาน กับด้านการปรับตัวขององค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r = .697$, $P = 0.01$) รองลงมาคือ กระบวนการจัดการ ด้านการทำงบประมาณ กับการคงสภาพความสมบูรณ์ระบบค่านิยม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r = .636$, $P = 0.01$) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Stepwise Regression Analysis)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ของกระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน ของกระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	P-Value	Multicollinearity	
						Tolerance	VIF
(Constant)	.803	.152		5.320	.000		
ด้านการประสานงาน	.355	.048	.413	7.303	.000	.635	1.579
ด้านการทำงบประมาณ	.276	.041	.377	6.582	.000	.618	1.617
ด้านการจัดองค์กร	.154	.048	.194	3.357	.001	.615	1.622

n = 400 R = .826 R Square = .683 Adjusted R Square = .676

Std. Error of the Estimate = .27862 df = 3 Durbin-Watson = 2.150

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร พบว่า กระบวนการจัดการ ด้านการประสานงาน ด้านการทำงบประมาณ และด้านการจัดองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกระบวนการจัดการ ด้านการประสานงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร สูงสุด ($\beta = .413$, $P < 0.001$) รองลงมาคือ กระบวนการจัดการ ด้านการทำงบประมาณมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร สูงสุด ($\beta = .377$, $P < 0.001$) และกระบวนการจัดการ ด้านการจัดองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร สูงสุด ($\beta = .194$, $P < 0.001$) ตามลำดับ

ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร กับกระบวนการจัดการ ด้านการประสานงาน ด้านการทำงบประมาณ และด้านการจัดองค์กร เท่ากับ .681 โดยที่ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 3 ตัว สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 68.20 ที่เหลือร้อยละ 31.80 สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้รวมไว้ มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ร้อยละ 27.862

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า การศึกษากระบวนการจัดการ POSDCoRB ขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครนั้น ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การจัดการด้านบุคลากร การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และการทำงบประมาณ โดยพิจารณาจากค่าสถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ให้มีความสำคัญ

กับกระบวนการจัดการ ด้านการวางแผน และด้านการทำงบประมาณ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิชญพงษ์ ทองพวง (2561) พบว่า นวัตกรรมทางธุรกิจด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลองค์การของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ใน 4 ลักษณะ คือ ผ่านการวางแผน ผ่านสารสนเทศ ผ่านคน และผ่านกระบวนการ โดยรูปแบบดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลได้ร้อยละ 65 ข้อค้นพบจากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการนวัตกรรมในองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถพัฒนาและเติบโตได้อย่างยั่งยืนต่อไป

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร นั้นประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การบรรลุเป้าหมาย การปรับตัวขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงานและการคงสภาพความสมบูรณ์ระบบค่านิยม ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้การทดสอบสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า กระบวนการจัดการ POSDCoRB กับประสิทธิผลขององค์กร มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า หากมีการดำเนินงานกระบวนการบริหารจัดการในแต่ละด้านมากขึ้น จะส่งผลหรือมีอิทธิพลให้ธุรกิจเกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร เจริญนาม และพงษ์เสถียร เหลือง-อลงกต (2561) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่มีต่อประสิทธิผลในการคงสภาพความสมบูรณ์ระบบค่านิยมเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยการควบคุมต้นทุนการทำงานตามมาตรฐานของผู้ประกอบวิชาชีพกับงบประมาณ และการควบคุมต้นทุนแรงงานกับงบประมาณ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิตา ลีนิจ และคณะ (2566) ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน จะเป็นส่วนสนับสนุนให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า กระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร โดยกระบวนการจัดการ ด้านการประสานงาน ด้านการทำงบประมาณ และด้านการจัดองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากระบวนการจัดการ ด้านการประสานงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร แสดงให้เห็นว่าธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครนั้น มีการประสานงานที่ดีด้วยการให้ความสำคัญพร้อมที่จะทำงานร่วมกัน ให้มีการจัดการระบบสื่อสารเพื่อเพิ่มความเข้าใจในการประสานงาน โดยจัดให้มีการประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติระหว่างกันและระหว่างทีมงาน โดยการให้ความสำคัญกับการประสานงานทั้งภายในและภายนอกขององค์กร รวมถึงการปฏิบัติตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวุฒิ วิเศษ (2560) พบว่า การจัดการ สำหรับธุรกิจเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งธุรกิจจะต้องมีการวางแผนในการดำเนินธุรกิจและกระบวนการในการทำงานอย่างชัดเจน การที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจจะต้องมีระบบการจัดการที่ดี (Good Management) และการนำเทคโนโลยีมาใช้ ควบคู่กันไปด้วยในส่วนข้อเสนอแนะเชิงนโยบายทาง

ภาครัฐควรจัดให้มีการให้คำปรึกษาในด้านปัจจัยในการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ และมีการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ประกอบการ SME เพื่อเป็นการเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

จากการวิจัยทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ เกี่ยวกับกระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการตามหลัก POSDCoRB ให้ครบในทุกองค์ประกอบ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การจัดการด้านบุคลากร (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการทำงบประมาณ (Budgeting) องค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก ทั้งการเป็นศูนย์กลางที่เชื่อมธุรกิจทุกขนาดเข้าด้วยกัน ทั้งเป็นแนวกันชนปกป้องการผูกขาดจากธุรกิจขนาดใหญ่ ฉะนั้นกระบวนการจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม จึงจำเป็นต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบมีแบบแผนการจัดการที่ชัดเจนให้ครบถ้วนในทุกองค์ประกอบ ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว



ภาพที่ 2 กระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร

สรุป

กระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร พบว่า กระบวนการจัดการตามหลัก POSDCoRB ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดองค์กร 3) การจัดการด้านบุคลากร 4) การอำนวยความสะดวก 5) การประสานงาน 6) การรายงาน และ 7) การทำงานประมาณ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าหากมีการดำเนินงานกระบวนการบริหารจัดการในแต่ละด้านมากขึ้นจะส่งผล หรือมีอิทธิพลให้ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร เกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัย พบว่าธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม สามารถนำกระบวนการจัดการทุกด้าน มาประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างกระบวนการจัดการในการดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสมตามลักษณะของการบริหารจัดการ ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ขอเสนอแนะกระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพต่อองค์กร คือ

1.1 ด้านการจัดองค์กร ในโครงสร้างองค์กรจำเป็นต้องมีความกระชับ และกะทัดรัด เพื่อให้มีความคล่องตัวทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ตัวอย่างเช่นให้มีการจัดสรรหน่วยงานให้เหมาะสม ตามสายงานที่รับผิดชอบ และเพื่อให้การประสานงานเป็นไปอย่างรวดเร็วชัดเจน

1.2 ด้านการประสานงาน ธุรกิจจำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรควรมีความสอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบ มีการวางระบบสื่อสารเพื่อเพิ่มความเข้าใจในการประสานงานให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ตัวอย่างเช่นจัดให้มีการประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ผู้เข้าร่วมประชุมมีแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยให้มีการจัดทำรายงานการประชุม

1.3 ด้านการทำงานประมาณ ธุรกิจควรต้องให้ความสำคัญกับการทำงานประมาณเพื่อควบคุมระบบการใช้จ่ายเงินให้มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่นทุกปีให้มีการตรวจสอบระบบบัญชี และประเมินผลทั้งระบบบัญชีและระบบการเงิน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบองค์ความรู้ใหม่ เกี่ยวกับกระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ ควรทำการศึกษาในอุตสาหกรรมธุรกิจที่หลากหลาย หรือมีขนาดที่แตกต่างกัน รวมทั้งนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกัน อีกทั้งควรศึกษากระบวนการจัดการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ส่งผลต่อการทำให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร รวมถึงควรศึกษาประสิทธิภาพขององค์กรด้านอื่น ๆ เพื่อให้เกิด

ความรู้ใหม่ และเกิดประโยชน์ สามารถนำไปปรับใช้ทั้งการพัฒนาองค์กร ความอยู่รอดขององค์กร กระบวนการผลิต สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร เช่น รูปแบบการบริหารจัดการองค์กร ปัจจัยสภาพแวดล้อม กลยุทธ์ขององค์กร รวมถึงค่านิยมร่วมต่าง ๆ ขององค์กร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2564). *รายงานประจำปี*. สืบค้นเมื่อ 25 ตุลาคม 2565, จาก <http://www.dbd.go.th>.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 12) กรุงเทพฯ: สามลดา.
- แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์. (2560). *การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและการคัดเลือก*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชลิตา ลั่นจี, สุภาพร รัตนวิสุทธิ, นฤมล สุทธิธรรม และ สนาศิริ แสงสุข. (2566). ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 6(2), 851–864. สืบค้นจาก https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jmhs1_s/article/view/263568
- ชิษณุพงษ์ ทองพวง. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของนวัตกรรมทางธุรกิจที่มีต่อประสิทธิผลของการของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน*, 24(3), 403–416. สืบค้นจาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/CUTJ/article/view/155117>
- ณัฐวุฒิ วิเศษ. (2560). ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จังหวัดนนทบุรี. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 9(1), 13–24. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/85017>
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2556). *การจัดการสมัยใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.
- ประภัสสร เจริญนาม และ พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลชุมชน ในเขตบริการสุขภาพที่ 3–6. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 26(51), 316–341. สืบค้นจาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/husojournal/article/view/137997>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (สสว.). (2564). *รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการศึกษาแนวทางการส่งเสริมธุรกิจ SMEs ที่มีการเติบโตสูงในประเทศไทย (SMEs High Growth Sectors)*. สืบค้นเมื่อ 13 ตุลาคม 2565, จาก <http://www.sme.go.th/th/index.php/mnu-all-download/ftaap-smehighgrowthsector>

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (สสว.). (2565). *มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศของ SMEs หรือ GDP SMEs ข้อมูล และสถานการณ์ SMEs*. สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2565, จาก <http://www.sme.go.th/>

อิริยา พongพิทยา, ภัทรวลัยชญ์ ภาณิตพิเชฐวงศ์, ณัฏชา ชาติรินรานนท์, กฤษฎาภรณ์ รุจิอำรุงกุล และ ลาวัลย์ ต้นสกุลรุ่งเรือง. (2566). ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจในยุคดิจิทัลส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 5(2), 353–364. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jemri/article/view/259636>

Cronbach, L. J. (1949). *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper & Brothers.

Gulick, L., & Urwick, L. (1937). *Notes on the Theory of Organization*. New York: Institute of Public Administration.

Hoy, W. K., & Miskle, C.G. (1991). *Educational Administration: Theory – Research – Practice*. (4th ed.). Singapore: McGraw–Hill.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

Zou, Z., & Cheng–Jui, T. (2022). Research on New Media Marketing of Credit Card Business. *International Journal of Multidisciplinary in Management and Tourism*, 6(2), 197–226. <https://doi.org/10.14456/ijmmt.2022.16>