

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาขีดความสามารถและความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสพามาตรฐาน ในภาคตะวันออก จะศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับขีดความสามารถ ความเป็นผู้ประกอบการ หลักการและความเป็นมาของกิจการสถานประกอบการสพามาตรฐาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถของผู้ประกอบการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นผู้ประกอบการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถกับความเป็นผู้ประกอบการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบกิจการสถานประกอบการสพามาตรฐาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถของผู้ประกอบการ

แนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถ (Competency)

ขีดความสามารถที่เหมาะสมสามารถทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จ การที่มนุษย์ใด ๆ มีขีดความสามารถสูง และสามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานได้จริงย่อมบ่งบอกถึงควมมีคุณค่าเหนือกว่าผู้อื่น และสามารถทำให้กิจการงานของตนประสบความสำเร็จได้ ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะเจ้าของกิจการหรือลูกจ้างก็ตาม และแนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถมีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สมหวัง วิทยาปัญญานนท์ (2546, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของ ขีดความสามารถ หมายถึง คุณสมบัติที่ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ที่จะทำงานหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ได้เป็นอย่างดี

ความรู้ คือ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่จะทำ ซึ่งครอบคลุมทุกอย่างที่มีผลต่อความสำเร็จของงานได้เป็นอย่างดี

ทักษะ คือ ความชำนาญในการทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว มีเทคนิคเฉพาะ ทุกอิริยาบถในทุกกระบวนการงานสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พฤติกรรม คือ ลักษณะภายในของบุคคลนั้น ที่แสดงออกมาจากการกระทำ ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออกมาในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2527, อ้างถึงใน พงษ์ศักดิ์ พรณัฐวุฒิกุล, 2544, หน้า 23) ให้ความหมายว่า จิตความสามารถ คือ สิ่งซึ่งแสดงคุณลักษณะและคุณสมบัติของบุคคล รวมถึงความรู้ ทักษะและพฤติกรรมที่แสดงออกมา ซึ่งทำให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป

ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2546, หน้า 27) ให้ความหมายว่า จิตความสามารถ คือ ความสามารถหรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงาน ที่งานนั้น ๆ ต้องการ คำว่า จิตความสามารถนี้ ไม่ได้หมายถึงเฉพาะพฤติกรรมแต่จะมองลึกไปถึงความเชื่อ ทศนคติ อุปนิสัยส่วนลึกของคนด้วย

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546, หน้า 33) ให้ความหมายว่า จิตความสามารถ คือ ระดับของความสามารถในการปรับใช้กระบวนการทศนคติ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กร

ไบยาสซิส (Boyatzis, 1982) ให้ความหมายว่า จิตความสามารถ คือ กลุ่มของความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ และเน้นว่า “คุณลักษณะที่อยู่ภายใน” เป็นทักษะไม่ใช่พฤติกรรม เพราะเป็นสิ่งที่กำหนดอยู่ภายในบุคคลนั้น ทำให้เกิดคุณลักษณะที่แตกต่างอย่างสำคัญมาก เนื่องจากขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ จะเกิดขึ้นก็เมื่อมีการกำหนดหรือเหตุผลจากสิ่งที่อยู่ภายใน

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1960) ให้ความหมายว่า จิตความสามารถ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ โดยจิตความสามารถมีความหมายรวมถึงสิ่งที่เห็นและวัดได้ง่ายจากภายนอก คือ ทักษะ (Skill) ความรู้ (Knowledge) ไปจนถึงบทบาทในสังคม (Social Role) บุคลิกภาพ (Self Image) และส่วนที่ลึกลงไปจนยากที่จะวัดได้ เช่น ทศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Values) อุปนิสัย (Trait) และแรงบันดาลใจ (Motive)

แพร์รี (Parry, 1998) ให้ความหมายว่า จิตความสามารถ คือ องค์กรประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทศนคติ (Attitude) ของปัจเจกบุคคลซึ่งจะมีอิทธิพลอย่างมากต่อผลการปฏิบัติงานในการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงาน และสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากการฝึกอบรมและการพัฒนา แต่ลักษณะเหล่านี้ไม่สามารถยืนยันได้ว่าจะมีผลปฏิบัติงานที่ดี สิ่งสำคัญ คือ ต้องมีการเชื่อมโยงทักษะ ความสามารถหรือความรู้ไปสู่การสร้างคุณค่า และการมีทศนคติในการปฏิบัติงาน ด้วยจิตความสามารถสูงสุด

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (2546, หน้า 4) ให้ความหมายว่า จิตความสามารถ เป็นสิ่งที่จะต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น คือ ความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุถึง วัตถุประสงค์ต่าง ๆ เป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ (Know How) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) ลักษณะนิสัยและบุคลิกภาพต่าง ๆ (Character and Personality) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไขสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงได้

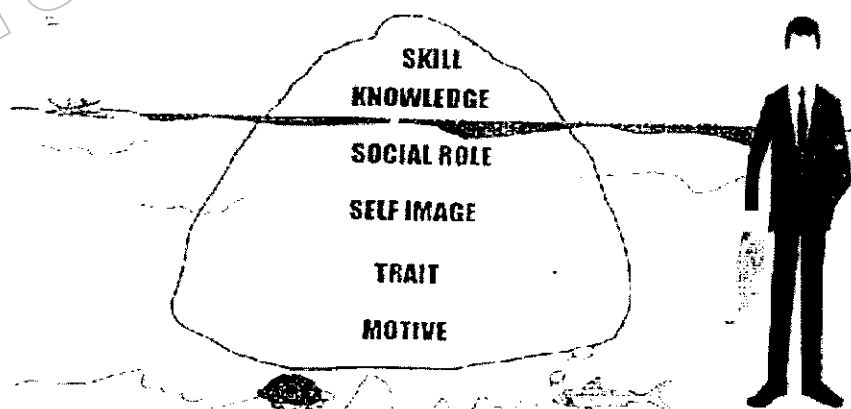
นอกจากนี้ ความหมายของจิตความสามารถอื่น ๆ ได้แก่ ความสามารถและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน (Burgoyne, 1988) ความรู้ ทักษะและคุณภาพของผู้จัดการ/ผู้นำที่มีประสิทธิภาพ (Hornby & Thomas, 1989) ทักษะและลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการจัดการผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Albanese, 1989) ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ในอาชีพของตน (North, 1993) กลุ่มของรูปแบบพฤติกรรม ซึ่งจะนำไปสู่ตำแหน่งและหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานด้วยความสามารถ (Woodruffe, 1992) การเชื่อมโยงกลุ่มของพฤติกรรม ซึ่งจะมีผลโดยตรง ต่อเป้าหมายความสำเร็จของธุรกิจด้วยจิตความสามารถ ซึ่งจะมีกิจกรรมที่สำคัญที่จะนำไปสู่ผลปฏิบัติงานที่ดีเลิศ (Staurt & Lindsay, 1997)

ลักษณะ รูปแบบ และระดับของจิตความสามารถ

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1960) ได้เปรียบเทียบความหมายของจิตความสามารถไว้ในหนังสือ The Competency Foundation โดยอธิบายบุคลิกลักษณะ (Characteristic) ของคนเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง (ณรงค์วิทย์ แสงทอง, 2546, หน้า 257-258) คือ

COMPETENCIES

Dr David McClelland



ภาพที่ 2-1 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (McClelland, 1960)

1. ทักษะ (Skills) หมายถึงสิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น

2. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิดเฉพาะด้าน เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง เป็นต้น

ส่วนที่อยู่ได้น้ำ สังเกตเห็นได้ยาก

1. บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น

2. ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง (Self Image) หมายถึง ภาพพจน์ที่บุคคลมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ ผู้เชี่ยวชาญ ศิลปิน เป็นต้น

3. อุปนิสัย (Traits) หมายถึง ลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมถาวร เช่น เป็นนักกีฬาที่ดี เป็นคนใจเย็น เป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น

4. แรงกระตุ้น (Motive) หมายถึง พลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคล ที่จะส่งผลกระตือรือร้นต่อการกระทำ เช่น เป็นคนที่มีความต้องการผลสำเร็จการกระทำสิ่งต่าง ๆ จึงออกมาในลักษณะของการมุ่งไปสู่ความสำเร็จตลอดเวลา

โบยาสซิส (Boyatzis, 1982) กล่าวว่า คุณลักษณะที่นำไปสู่การมีขีดความสามารถ อาจเกิดจากแรงจูงใจส่วนบุคคล (Person's Motive) การยอมรับตนเอง (Person's Self Image) บทบาททางสังคม (Social Role) ทักษะ (Skills) และความรู้ (Knowledge)

สอดคล้องกับการศึกษาของ บาร์ทเลต และกอสฮอล (Bartlett & Ghoshal, 1997) ซึ่งได้แบ่งขีดความสามารถออกเป็น 3 ประเภท คือ ทักษะและคุณลักษณะ ความรู้และประสบการณ์ ทักษะและความสามารถ

เบอร์กอน (Burgoyne, 1988) กล่าวว่า ขีดความสามารถเป็นทั้งทักษะ ความเต็มใจ และแนวคิดด้านขีดความสามารถจะมีความหมายไม่เพียงแต่การมีทักษะ แต่อาจจะรวมถึงความรู้ ทักษะและความสามารถอีกด้วย

สจิวต และลินเซย์ (Stuart & Lindsay, 1997) พบว่า องค์ประกอบของขีดความสามารถ ประกอบด้วย ทักษะส่วนบุคคล (Person's Skill) ความรู้ (Knowledge) และบุคลิกลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)

สเปนเซอร์ และสเปนเซอร์ (Spencer & Spencer, 1933, p. 40) พบว่า ขีดความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล (Underlying Characteristics) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) จากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion - Reference) และการปฏิบัติงานที่ได้ผลสูงสุด (Superior Performance) ซึ่งสามารถอธิบายลักษณะของขีดความสามารถไว้ ดังนี้

1. คุณลักษณะของบุคคล (Underlying Characteristics) เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นบุคลิกภาพที่มีอยู่ในส่วนลึกของแต่ละบุคคล และสามารถทำนายพฤติกรรมในสถานการณ์และหน้าที่งานที่หลากหลาย คุณลักษณะของจิตความสามารถจะประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่

1.1 แรงจูงใจ คือ แรงขับ ทิศทาง และการเลือก เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการหรือตรงกันในการกระทำซึ่งจะเป็นแรงขับหรือเลือกพฤติกรรมที่แสดงออก หรือเป้าหมายและทำให้ถอยห่างจากสิ่งอื่น ๆ

1.2 ลักษณะส่วนตัว เป็นลักษณะนิสัยทั่วไปที่จะตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ โดยสามารถพิจารณาได้จากความสามารถในการเรียนรู้ ความกระตือรือร้น และการร่วมมือ

1.3 ความคิดของตน เป็นทัศนคติ คุณค่า และความคิดฝันของบุคคล ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อแรงจูงใจและทำนายถึงพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

1.4 ความรู้ เป็นข้อมูลซึ่งมีขอบเขตเนื้อหาเฉพาะด้านของบุคคล

1.5 ทักษะ เป็นจิตความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งทางร่างกาย ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิด วิเคราะห์ ใช้ความคิดกำหนดเหตุและผล หรือการวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักในความซับซ้อนของข้อมูลได้

2. ความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) หมายถึง จิตความสามารถด้านแรงจูงใจ ลักษณะนิสัย และแนวความคิดของบุคคลที่จะรวมกันเป็นความมุ่งมั่น (Intent) ในแต่ละบุคคล เพื่อทำนายทักษะ พฤติกรรม การกระทำ ตลอดจนนำไปทำนายผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานได้ต่อไป อันเป็นเส้นทางของเหตุผลที่นำมาใช้วิเคราะห์ประเมิน

3. เกณฑ์มาตรฐาน หรือเกณฑ์ที่ใช้อ้างอิง (Criterion - Reference) หมายถึง เกณฑ์ที่ใช้กำหนดจิตความสามารถซึ่งใช้คาดการณ์ได้อย่างแท้จริงว่าใครปฏิบัติงานได้ดี หรือยังไม่ได้ เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน หรือเกณฑ์เฉพาะ ทั้งนี้ เกณฑ์ที่ใช้ในการศึกษาจิตความสามารถ ได้แก่ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายถึง ระดับการปฏิบัติงานที่ได้รับการยอมรับจากระดับมากที่สุดถึงระดับน้อยที่สุด หากต่ำกว่าระดับที่กำหนด จะถือว่าไม่มีจิตความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น และการปฏิบัติงานที่ดีกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

กลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือเรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้ และในความหมายของขีดความสามารถ (Competency) สามารถเรียกว่า ความสามารถ ศักยภาพ และสมรรถนะ

กล่าวโดยสรุปแล้ว ขีดความสามารถ (Competency) คือ บุคลิกลักษณะของคน (Characteristics) ซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Traits) ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง (Self Image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) ทักษะ (Skill) และความรู้ (Knowledge) ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และการปฏิบัติงานที่ได้ผลสูงสุด (Effective and Superior Performance) ทั้งนี้ ที่มาของขีดความสามารถ (Competency) ของคนเกิดได้จาก 3 ทาง คือ

1. เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด
2. เกิดจากประสบการณ์การทำงาน
3. เกิดจากการศึกษาฝึกอบรม

ประเภทของขีดความสามารถ (Competency) โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ขีดความสามารถหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวม ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ เช่น ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดเชื่อมโยง เป็นต้น

2. ขีดความสามารถด้านงาน (Functional Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คน ๆ นั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นได้สูงกว่ามาตรฐาน แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ขีดความสามารถร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน (Common Functional Competency) เป็นคุณลักษณะที่บุคคลในทุกตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันต้องมี เช่น กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วยตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานบุคคล บุคลากร และนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล จะต้องมีความรู้ความสามารถที่เหมือนกันคือ มีความรู้พื้นฐานระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

2.2 ขีดความสามารถเฉพาะของตำแหน่งงาน (Specific Functional Competency) เป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงานนั้น ๆ เช่น กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานบุคคลต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้าง และแผนอัตรากำลังตำแหน่ง บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ หรือตำแหน่งนักพัฒนาทรัพยากรบุคคลต้องมีความรู้ความสามารถในการประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม เป็นต้น

3. **ขีดความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competency)** หมายถึง บุคลิกลักษณะของคน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น พวกที่สามารถอาศัยอยู่กับแมลงป่องหรือ อสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกว่า ความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

ประโยชน์ของขีดความสามารถ มีดังนี้

ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจ (สุทัศน์ นำพลสุขสันต์, 2546, หน้า 2) มีการวิจัย พบว่า การพัฒนาคน คู่แข่งจะสามารถตามทันต้องใช้เวลา 7 ปี ในขณะที่เทคโนโลยีใช้เวลาเพียง 1 ปีก็ตาม ทันเพราะซื้อหาได้ ดังนั้น ขีดความสามารถ (Competency) จึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานและองค์กรดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร หรือที่เรียกกันว่า ขีดความสามารถหลักนั้นจะช่วยให้การสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะของคนใน องค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร และ ขีดความสามารถหลัก เปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายได้ดีและเร็ว ยิ่งขึ้น

2. ใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

2.1 ช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยรวมให้ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2 ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนมาก ยิ่งขึ้น

2.4 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้

3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

3.1 ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดี ทั้งความรู้ ทักษะ และความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่าง แท้จริง

3.2 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใด และ จะต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

3.3 ใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝึกอบรมแก่พนักงานในองค์กร

3.4 ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) ให้บรรลุเป้าหมาย เพราะ

ขีดความสามารถจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตาม KPIs แล้ว จะต้องใช้ขีดความสามารถตัวไหนบ้าง

3.5 ป้อนกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของพนักงานขายเพิ่มขึ้นสูงกว่าเป้าที่กำหนด ทั้ง ๆ ที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนัก แต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูง จึงทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเองโดยไม่ต้องลงแรงอะไรมาก แต่ถ้ามีการวัดด้านขีดความสามารถแล้ว จะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จ เพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง

3.6 ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่ขีดความสามารถขององค์กรที่ดีขึ้น เพราะถ้าทุกคนปรับขีดความสามารถของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นขีดความสามารถเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ เช่น เป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์เพราะทุกคนในองค์กรมีขีดความสามารถในเรื่องการคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

โดยสรุปแล้วในการกำหนดขีดความสามารถนั้นจะต้องทราบบทบาทหรือหน้าที่หลักเพื่อนำไปสู่งานเฉพาะต่อไป เนื่องจากการจะปฏิบัติงานเฉพาะ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและผลดียิ่งขึ้นนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และเจตคติในการปฏิบัติงาน โดยมีการศึกษาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ว่าเป็นอย่างไร เพื่อกำหนดผลลัพธ์ หรือผลที่ต้องการได้ หลังจากนั้นจะต้องมีการประเมินขีดความสามารถที่เข้าเป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดเกณฑ์การวัดและประเมินผลอย่างเป็นระบบ

จากหลักการและแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญที่กล่าวถึงขีดความสามารถนั้น ผู้วิจัยได้นำหลักการและแนวคิดเหล่านั้นมาประยุกต์เข้ากับกรอบเรื่องที่ศึกษา คือ กิจการสถานประกอบการสปามาตรฐาน โดยกำหนดมุมมองด้านขีดความสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ขีดความสามารถหลัก เป็นขีดความสามารถที่ผู้ประกอบการสถานประกอบการสปามาตรฐานจำเป็นต้องมีและเป็นสิ่งสำคัญที่จะขาดไม่ได้ในการดำเนินกิจการให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ความรู้ด้านความสะอาด ความรู้ด้านการบำบัดด้วยน้ำหรือวารีบำบัด ความรู้ด้านการบำบัดด้วยมือ ความรู้ด้านเครื่องมือและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการให้บริการสปา ความมีใจรักในงานบริการ ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า และจรรยาบรรณในการดำเนินกิจการสปา

2. ขีดความสามารถทั่วไป เป็นคุณสมบัติเสริมของผู้ประกอบการสปามาตรฐาน ในการช่วยเพิ่มมูลค่าของสินค้าหรือบริการ และเป็นการเพิ่มมูลค่าของกิจการ ที่เป็นขีดความสามารถทั่วไปที่จำเป็น เพื่อสร้างความแตกต่างในสายตาผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ และเพื่อให้การดำเนินกิจการประสบความสำเร็จ ได้แก่ ความสามารถทางการตลาด ความรู้ด้านเศรษฐกิจ

ความสามารถด้านการบริหารจัดการธุรกิจ ความรู้ด้านการเงินและการบัญชี การสร้างเครือข่าย การฝึกอบรมพนักงาน การใช้คอมพิวเตอร์ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และความรู้ด้านระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย

ความหมายของผู้ประกอบการ

พจนานุกรมภาษาอังกฤษของออกฟอร์ด (Oxford University, 1998) ให้ความหมายของผู้ประกอบการ (Entrepreneur) ว่า คือ ผู้ซึ่งพยายามสร้างกำไรจากการเสี่ยงและความคิดริเริ่มด้วยตนเอง รวมทั้งพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster Dictionary, 2000, p. 112) ได้ให้ความหมายในลักษณะเดียวกันว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่จัดตั้งองค์การกิจการ โดยยอมรับความเสี่ยงเพื่อหวังผลกำไร ซึ่งในความหมายดังกล่าวนี้จะเน้นที่ตัวบุคคลที่เป็นผู้ดำเนินกิจการเป็นหลัก แต่แตกต่างกันในความหมาย ประเด็นของบทบาท หน้าที่ หรือลักษณะของเนื้องานที่เกี่ยวข้องกันอยู่

ชาร์มา และคริสแมน (Sharma & Christman, 1999, p. 12) ให้ความหมายผู้ประกอบการ คือ บุคคลที่สามารถนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ จากการผสมผสานสินค้า กระบวนการตลาด รูปแบบองค์กร หรือแหล่งผู้ผลิตสินค้า นอกจากนี้ ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้สร้างกระบวนการของการกำหนดโอกาสทางการตลาด และความสามารถใช้ทรัพยากรให้สอดคล้องกับโอกาส และสร้างข้อผูกพันทั้งทางด้านการปฏิบัติและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลกำไรในระยะยาว (Sexton & Bowman – Upton, 1991, p. 4)

ธีรยุทธ วัฒนสุข โชค (2545) ให้ความหมาย ผู้ประกอบการ หมายถึง ความเป็นอิสระขององค์กรที่จะสร้างความคิดสร้างสรรค์แปลกใหม่ที่โดดเด่นเหนือคู่แข่ง อันจะเป็นบ่อเกิดของลักษณะของสินค้าและบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคมากขึ้น และผู้ประกอบการสามารถเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจและตลาดในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ได้ดี โดยเฉพาะอุตสาหกรรมที่มุ่งเน้นความแปลกใหม่ และความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี ดังนั้น ผู้ประกอบการ คือ บุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ต้องมีความอดทน มุ่งมั่น กล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจที่จะนำความคิดสร้างสรรค์ของตนมาปฏิบัติให้เกิดผลทางพาณิชย์

คิลบาย (Kilby, 1971, p. 2) ให้ความหมาย ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ทำการจัดสรรปัจจัยการผลิต ทำการเสี่ยง รวมทั้งการตัดสินใจ เพื่อดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด

บาซ (Bach, 1971, p. 294) ได้ให้ความหมาย ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลผู้ทำการผลิตได้มากกว่าส่วนที่ตนเองจะบริโภค หรือเป็นบุคคลผู้ทำการตัดสินใจภายในองค์การธุรกิจว่าจะผลิตสินค้าหรือบริการชนิดใด เป็นจำนวนเท่าไร จะขายอย่างไร ด้วยราคาเท่าไร จะใช้จ่ายเงินอย่างไร เป็นค่าอะไรบ้าง ตลอดจนตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือขยายกิจการ

ฟุสตี รุมาคม (2544) ให้ความหมายว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลซึ่งจัดระเบียบและบริหารองค์กรธุรกิจโดยยอมรับความเสี่ยง เพื่อต้องการกำไร เป็นผู้ที่มีความสามารถในการค้นพบความคิดและธุรกิจใหม่ ๆ รวบรวมเงินทุน เพื่อจัดตั้งธุรกิจ จัดระเบียบภายใน และบริหารดำเนินการธุรกิจเพื่อจัดหาสินค้าและบริการให้แก่สาธารณะ ยอมรับความเสี่ยงต่อการขาดทุน ความพอใจด้านจิตใจที่ได้รับจากธุรกิจหักเหี่ยกับความเสี่ยงที่เกิดจากการกำไร

สุนทร อัจฉริ (2544) ให้ความหมาย ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่ก่อตั้งองค์กรเป็นเจ้าของ หุ่นส่วน และดำเนินการโดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อผลกำไรและความพอใจ เป็นผู้กระตุ้นในการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ โดยเป็นผู้มีเป้าหมายในการค้นหา มีการวางแผนอย่างรอบคอบ และตัดสินใจตามกระบวนการประกอบกิจการ เป็นผู้ทำงานอย่างสร้างสรรค์ มีเป้าหมายในการสร้างสรรค์ความมั่งคั่งให้แก่กิจการ

ในความหมายของการเป็นผู้บริหารกิจการ ผู้ประกอบการจะหมายถึง ผู้ที่ทำการจัดตั้งองค์กรใหม่ (Gartner, 1988) หรือคนที่ริเริ่มธุรกิจขึ้นมา คอยผลักดันให้ธุรกิจก้าวหน้าไป และเป็นคนที่คอยปลุกพลังงานให้แก่ธุรกิจ (ปรีชา ทิระหุด และสุพชรา มั่นพลศรี, 2536, หน้า 1) หรือผู้ที่ทำการจัดตั้งองค์กรและพัฒนาบริหารงาน รวมทั้งยอมรับความเสี่ยงทางธุรกิจเพื่อผลกำไร (Kuratko & Hodgetts, 1998, p. 30)

ส่วนในความหมายของการเป็นผู้ดำเนินการจัดการธุรกิจ โดยหน้าที่พื้นฐานแล้ว ผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่นำเอาปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ได้แก่ ทุน ที่ดิน และแรงงาน มาผสมผสาน จัดสรร ทำการเสี่ยง และทำการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อก่อให้เกิดการผลิตหรือบริการ เพื่อจำหน่ายให้แก่บุคคลทั่วไปด้วยตัวเอง (Kilby, 1971, p. 2 อ้างถึงใน ปราโมทย์ เจนการ, 2523, หน้า 20, วชิร โอภิชากร, 2533, หน้า 60 และชลเย็น หงส์ไพศาลวิวัฒน์, 2539, หน้า 9) รวมทั้งจะต้องเป็นบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา และจะต้องมีความอดทน มุ่งมั่น กล้าตัดสินใจ และกล้าเสี่ยงในการที่จะนำความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ของตนเองนั้นมาปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลคุ้มค่าในเชิงพาณิชย์อีกด้วย และต้องเป็นผู้ที่ริเริ่มและยินดีที่จะรับความเสี่ยงในการลงทุนประกอบกิจการ โดยรวบรวมผสมผสานด้วยปัจจัยการผลิตและการจัดการที่เหมาะสม จัดการให้เกิดการผลิตสินค้า หรือการจำหน่าย หรือการให้บริการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง (อาทิตย์ วุฒิกะโร, 2543, หน้า 39)

ดังนั้น โดยสรุปผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่ก่อตั้งองค์กร เป็นเจ้าของหรือหุ้นส่วน และดำเนินการโดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินการ เพื่อผลกำไรและความพอใจ หรือเป็นผู้กระตุ้นในการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ โดยเป็นผู้ที่มีเป้าหมายในการค้นหา มีการวางแผนอย่างรอบคอบ และตัดสินใจตามกระบวนการประกอบกิจการ รวมทั้งผู้ประกอบการต้องเป็น

ผู้ที่ทำงานอย่างสร้างสรรค์ มีมุมมองในแง่ดี ตามพันธะในการจัดสร้างแหล่งทรัพยากรใหม่ หรือนำความสามารถเก่าไปรวมกันเป็นลักษณะใหม่ เพื่อเป้าหมายในการสร้างสรรค์ความมั่งคั่งแก่กิจการ ผู้ประกอบการจึงเป็นผู้มีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การทำความเข้าใจในลักษณะส่วนตัวของผู้ประกอบการเป็นภูมิหลังที่สร้างเสริมความสำเร็จและล้มเหลวในการดำเนินธุรกิจ

บทบาทของผู้ประกอบการ

การที่ผู้ประกอบการคือผู้ที่ริเริ่มกิจการขึ้นมาและดำเนินกิจการอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งที่จะให้กิจการประสบความสำเร็จและก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป โดยธรรมชาติแล้วผู้ประกอบการกิจการส่วนมากมักจะเริ่มกิจการของตนจากขนาดเล็กแล้วจึงค่อย ๆ เติบโตขึ้น เมื่อดำเนินงานได้ประสบผลสำเร็จเป็นขั้น ๆ ตามลำดับ ขณะเดียวกันผู้ประกอบการในกิจการขนาดเล็กนับได้ว่าเป็นผู้ที่เล็งเห็นถึงโอกาสหรือความต้องการที่สามารถจัดตั้งกิจการขึ้นมาให้บริการตอบสนองลูกค้าและสังคมได้ กิจการขนาดเล็กกลายเป็นกิจการที่มีจำนวนมากมาย และมีบทบาทอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจในการสร้างคุณค่าต่าง ๆ ทั้งภาคการผลิต การขาย และการบริการต่าง ๆ (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2529, หน้า 144 - 145; Kuratko & Hodgetts, 1998, pp. 1-3)

บทบาทของผู้ประกอบการในกิจการขนาดเล็กเริ่มต้นจากการเป็นเจ้าของกิจการ นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ และโอกาสที่กิจการเหล่านี้จะเติบโตกลายเป็นกิจการขนาดใหญ่ ความสำเร็จขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ประกอบการจะปฏิบัติภารกิจในบทบาทดังต่อไปนี้ (Longenecker, Moore & Petty, 1994, pp. 23-29)

1. บทบาทของนักลงทุน เนื่องจากการเริ่มกิจการส่วนมากเกิดจากผู้ประกอบการมีความมั่นใจในความคิดของตัวเอง แต่ไม่มีผู้ร่วมทุนทำให้การลงทุนในกิจการครั้งแรกต้องเป็นเงินส่วนตัว ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงเป็นผู้กล้าเสี่ยงลงทุน เพื่อลงมือทำประโยชน์ต่อสังคม โดยพิสูจน์ความสามารถให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

2. บทบาทของผู้จัดการ แม้ว่ากิจการที่ดั่งขึ้นจะเป็นเพียงกิจการขนาดเล็ก ในฐานะผู้ประกอบการจำเป็นต้องประกอบภารกิจในฐานะผู้จัดการ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามเป้าหมายของกิจการได้จนบรรลุผลสำเร็จ โดยผู้ประกอบการต้องหาความรู้เกี่ยวกับหน้าที่ในการจัดการและต้องพยายามสร้างสมประสบการณ์ในการจัดการให้มากขึ้นด้วย

3. บทบาทของผู้ผู้นำ โดยปกติธุรกิจขนาดเล็กจะจ้างบุคคลเข้ามาทำงานตามความเหมาะสม ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีบทบาทในการเป็นผู้นำอย่างเด่นชัด โดยต้องเป็นผู้บุกเบิก ริเริ่มงานใหม่ ๆ รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพงานปัจจุบัน และผลักดันให้เกิดการทำงานเป็นทีม โดยอาศัยการปกครอง ตลอดจนการส่งเสริมขวัญและกำลังใจ อีกทั้งพัฒนาให้ก้าวหน้าทันเทคโนโลยี

4. บทบาทของผู้สร้างสรรค์สังคม เมื่อผู้ประกอบการได้เริ่มกิจการเพื่อช่วยเหลือและทำประโยชน์กับสังคมและผู้บริโภคในเชิงเศรษฐศาสตร์แล้ว หากว่ากิจการเติบโตและขยายตัวออกไป นอกจากเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแล้ว ผู้ประกอบการยังสามารถกระทำเพื่อรับผิดชอบต่อสังคมโดยไม่มุ่งดำเนินกิจการแบบมุ่งกำไรเพียงอย่างเดียว หรือทำกิจการที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อผู้บริโภคหรือชุมชน จึงจะได้ชื่อว่าเป็นผู้ประกอบการที่มีคุณค่าสมควรแก่การยกย่องในสังคม และการสนับสนุนของประชาชนหรือลูกค้าต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นผู้ประกอบการ

ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship or Entrepreneurial Orientation) เกิดจากแนวคิดด้านการวางแผนและการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Lumpkin & Dess, 1996) ใน ค.ศ.1973 มินท์เบิร์ก (Mintzberg) ได้ระบุแนวกลยุทธ์องค์การว่าประกอบด้วยความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) ความเป็นนักวางแผน (Planning) และความเป็นนักปรับตัว (Adaptive)

มิลเลอร์ (Miller, 1983) ได้ให้คำนิยามของความเป็นผู้ประกอบการในเชิงกลยุทธ์ไว้ว่า ความเป็นผู้ประกอบการเป็นการดำเนินการในการพัฒนานวัตกรรมหรือผลิตภัณฑ์และโอกาสใหม่สู่ตลาด กล่าวคือเป็นการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ที่ทันสมัยก่อนผู้อื่นโดยนำมาใช้ดำเนินการผลิตเพื่อเอาชนะคู่แข่งให้ได้ในทุกสถานการณ์ โดยมีเลอว์ ระบุว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความเป็นผู้ประกอบการมี 7 ประการคือ

1. การริเริ่มและการขยายธุรกิจ
2. การริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ ในธุรกิจ
3. การรับรู้การควบคุมตนเอง
4. การรับรู้การยอมรับทางธุรกิจ
5. มุมมองทางธุรกิจ
6. การยอมรับความเสี่ยงและความไม่แน่นอน
7. ความเป็นอิสระ สร้างสรรค์ มีมุมมองที่เอื้อต่อการจัดหาแหล่งทรัพยากรใหม่หรือ

อาจนำความสามารถเดิมไปรวมกันเป็น โอกาสและแนวคิดลักษณะใหม่ เพื่อเป้าหมายในการสร้างสรรค์ความมั่งคั่งและมั่นคงแก่กิจการ

การเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ประสบผลสำเร็จ จะต้องทำการสำรวจความพร้อมของตนเองในเรื่องต่าง ๆ ก่อน แล้วจึงตัดสินใจลงทุน (สมชาย หิรัญกิตติ และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2542) โดยข้อมูลที่ควรศึกษาในการเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย คุณสมบัติและความพร้อมของผู้ประกอบการ สถานที่ตั้งของกิจการ

รูปแบบกิจการ ระบบการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ การผลิต การศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจ ลักษณะธุรกิจ การแข่งขันในตลาด การว่าจ้างและการคัดเลือกบุคลากร การบันทึกข้อมูลในธุรกิจ นอกจากนี้ คุณสมบัติของผู้ประกอบการที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมประสบความสำเร็จ ได้แก่ การมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กล้าเสี่ยง การมีความสามารถในการคิดหรือมีการริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มีความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการจูงใจ มีความรู้ความสามารถในการบริหาร รู้จักวางแผน การควบคุม การจัดองค์การ การสั่งการ การจัดหา บุคลากร ตลอดจนมีความอดทนและสามารถทำงานหนักได้ เป็นต้น สอดคล้องกับคุณลักษณะด้าน บุคลิกภาพและความสามารถของผู้ประกอบการที่มีส่วนต่อความสำเร็จของธุรกิจ ได้แก่ แรงผลักดัน ความสามารถด้านสติปัญญา ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความรู้ด้านเทคนิค ความสามารถด้านการตัดสินใจ ความสามารถด้านความคิด (มุสตี รุมาคม, 2544, หน้า 14)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะประสบความสำเร็จได้ ต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน คือ มีความยืดหยุ่นในการจัดการและมีนวัตกรรม ซึ่ง นวัตกรรมสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เช่น นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมด้าน บริการ นวัตกรรมด้านกระบวนการ และนวัตกรรมด้านการจัดการ รวมทั้งความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับ ลูกค้า คุณภาพสินค้า และผู้ประกอบการควรต้องสามารถพยากรณ์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนิน ธุรกิจให้ได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เช่น สภาพเศรษฐกิจและการแข่งขัน เทคโนโลยีที่ เปลี่ยนแปลง กฎระเบียบราชการ และสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง โดยผู้ประกอบการควรมีความเชื่อ หรือปรัชญาในการประกอบธุรกิจ โดยผู้ประกอบการต้องมีคุณสมบัติ คือ เป็นคนที่มีความใฝ่รู้ มองการณ์ไกล ใจกล้า กล้าทดลองทำในสิ่งที่ไม่เคยทำ พุดเป็นหรือสื่อสารเป็น มีคุณธรรม มีทิศทาง หรือเป้าหมายชัดเจน อุทิศตัวให้กับงาน มีการพัฒนาตนเอง สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา เป็น ผู้ที่น่าเชื่อถือ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2544, หน้า 20)

การประสบความสำเร็จ หรือความอยู่รอดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการ สาเหตุหลักที่ธุรกิจล้มเหลว คือ การบริหารงานที่ผิดพลาดจาก การขาดประสิทธิภาพ และความสามารถในการบริหาร เป็นต้นเหตุแห่งความล้มเหลวยุยละ 90 ส่วนสาเหตุอื่นเป็นสาเหตุที่อยู่นอกเหนือจากการควบคุมของผู้ประกอบการ เช่น ผลกระทบจาก สิ่งแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการที่มีทักษะก็จะสามารถลดความรุนแรงได้ (สุทธาโณม สุนทรเจริญนนท์, 2543, หน้า 11) อีกทั้ง จะเห็นได้ว่าการที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะ ประสบความสำเร็จ หรือความล้มเหลวนั้น จะขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการ ซึ่งจะเป็นผู้ดำเนินงานหลัก ในธุรกิจ โดยผู้ประกอบการจะเป็นผู้ทำหน้าที่ตัดสินใจ และดำเนินการทางการบริหารต่าง ๆ (Ferse,

2000, pp. 1-2) ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการ รวมถึงกลยุทธ์ ทักษะที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ในการบริหารงานจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

ทิมมอนส์ (Timmons, 1989) ได้นิยามทักษะของผู้ประกอบการที่จำเป็นต่อความสำเร็จของธุรกิจ ได้แก่ การตั้งเป้าหมายและทุ่มเทเพื่อที่จะประสบความสำเร็จ มีแรงจูงใจที่จะทำให้สำเร็จ และเจริญก้าวหน้า กำหนดเป้าหมายและทิศทาง เพียรพยายามแก้ปัญหา อดทนต่อความสับสน ความเครียดและความไม่แน่นอน มีความกล้าเสี่ยง มีความใฝ่อำนาจในระดับต่ำ มีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และมีความสามารถในการเรียนรู้จากความผิดพลาด

แนวทางการบริหารกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ประสบความสำเร็จ พัฒนิก โภจนนาท (2542) ได้ใช้วิธีการศึกษาจากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางธุรกิจ นิตยสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ เพื่อหาคำตอบว่า การบริหารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ประสบความสำเร็จนั้นเกิดจากแนวทางการบริหาร การจัดการจากปัจจัยใดเป็นหลักในการดำเนินการ และจากการประมวลผลข้อมูลที่ผ่านมา ทำให้ได้ข้อสรุป พิจารณาดำเนินการจากจำนวน 8 ปัจจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคได้อย่างถูกต้อง การทำธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จได้ ประการสำคัญ คือ การมองโอกาสในการประกอบธุรกิจ การมองโอกาสและอุปสรรคเป็นการมองสภาพแวดล้อมภายนอกที่เหมาะสม
2. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และความถนัดของธุรกิจที่ตนถนัดอย่างแท้จริง หลังจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่ถูกต้องแล้ว ประการต่อมา คือ ธุรกิจที่เลือกนั้นจะต้องมีความเหมาะสมกับความถนัดของผู้ประกอบการเอง หรือรักและชอบที่จะปฏิบัติงานเช่นนั้น
3. การกำหนดแนวคิดการดำเนินธุรกิจที่ถูกต้อง จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่ถูกต้อง เพื่อแสวงหาโอกาสและอุปสรรค เมื่อแสวงหาโอกาสที่เหมาะสมและถูกต้องแล้ว ควรที่ได้ทำการวิเคราะห์ถึงสภาพความเหมาะสมของตนเอง แล้วสิ่งต่อไปที่ควรจะทำคือ การวางแผนความคิดของธุรกิจให้ถูกต้อง ด้วยการบอกถึงลักษณะของธุรกิจที่ตนต้องการทำ รูปแบบของธุรกิจที่ตนต้องการทำ รายละเอียดในด้านต่าง ๆ เท่าที่ตนจะสามารถกำหนดได้ ความแตกต่างที่ต่างจากคู่แข่ง
4. การศึกษาด้านแบบธุรกิจที่เหมาะสมกับพื้นที่ หลังจากการผ่านขั้นตอนที่ 1 - 3 แล้ว ทำให้ได้ทราบแนวทางของการดำเนินธุรกิจว่าทำอะไร จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และการพิจารณาความถนัดของตนเอง การที่ได้กำหนดแนวทางหรือแบบร่างจากผลการศึกษาข้างต้นแล้วปกติมักจะดำเนินการทันที แต่สิ่งที่ควรดำเนินการต่อไปคือการหาต้นแบบของธุรกิจที่เหมาะสมกับแนวคิด เพื่อสามารถประยุกต์และพัฒนาธุรกิจได้อย่างเหมาะสม และยังทำให้มีโอกาสมองเห็นภาพจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมแล้วและเลือกแบบหรือแนวทางที่เหมาะสมกับตนเอง

5. มีความรู้และความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย และพฤติกรรมผู้บริโภค การดำเนินการธุรกิจที่จะให้ประสบความสำเร็จได้จากข้อมูลที่ผ่านมามีพบว่า ความเข้าใจในเรื่องกลุ่มเป้าหมาย พฤติกรรมผู้บริโภค รวมถึงความเข้าใจในกลไกของตลาดเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการนำเสนอสินค้าและบริการที่เน้นไปที่กลุ่มเป้าหมาย และจะต้องดำเนินการ โดยใช้กลุ่มเป้าหมายเป็นตัวตั้ง

6. การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง การที่จะประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่จะต้องให้ความสำคัญ คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ตนดำเนินการ เพราะการประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทำให้มีตลาดที่มีขนาดเล็ก ส่วนสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ในท้องถิ่น ทำให้การใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการดำเนินกิจการ

7. การตัดสินใจบนข้อมูลข่าวสารที่มีระบบ การตัดสินใจของผู้บริหารในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่เกี่ยวข้องนำมาสู่การตัดสินใจที่เป็นระบบ ทั้งข้อมูลในเชิงกว้างและลึกประกอบกันไป ข้อมูลเชิงกว้าง ได้แก่ ข้อมูลเชิงเศรษฐกิจ เชิงมหภาค และข้อมูลในเชิงลึก เช่น รายละเอียดการจัดร้าน การวางสินค้า วิธีการขาย การส่งเสริมการขาย เป็นต้น การตัดสินใจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงจำเป็นต้องมีการใช้ข้อมูลที่เป็นระบบ ชัดเจน และจะต้องผิดพลาดน้อยที่สุด

8. การพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง การดำเนินการประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะต้องมีการพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง หลังจากที่มีการเริ่มต้นการดำเนินการแล้ว เนื่องจาก การประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนต่ำ และวิธีการดำเนินงานที่ไม่สลับซับซ้อน ดังนั้น หากเมื่อดำเนินการแล้วไม่พัฒนาในรูปแบบอื่นก็จะเกิดคู่แข่งจำนวนมากเข้ามาแข่งขันด้วย ก็จะทำให้ยากที่จะประสบความสำเร็จในระยะยาว การพัฒนาอาจจะขยายออกไปในแนวนอน (ขยายสาขา) หรือในแนวตั้ง (จากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค หรือในทางกลับกัน) การพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งยวด เพื่อที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ในระยะยาวต่อไป

บามแบ็ก และแมนคูโซ (Baumbach & Mancuso, 1987, p. 43) ระบุว่า ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จสูง ควรมีคุณสมบัติ คือ ชอบงานที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง ทำงานหนัก ซึ่งต้องการแรงกระตุ้นอย่างมาก ต้องการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ที่จะคาดว่าจะสนองความสำเร็จส่วนบุคคล ไม่สนใจทำงานหนักภายใต้อิทธิพลของรางวัลที่เป็นตัวเงิน ทำงานดีขึ้นภายใต้เงื่อนไขของการคาดว่าจะได้ผลลัพธ์เป็นบวก หรือการประเมินผลที่ชัดเจน และมีแนวคิดล่วงหน้า

สเทนฮอฟ และเบอร์เกส (Steinhoff & Burgess, 1993, pp. 37-38) แสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ประกอบการ คือ

1. มีความเชื่อมั่นตนเอง คือ ชอบทำงานอิสระ ทำงานหนัก และเข้าใจถึงภาวะความเสี่ยงที่จะต้องรับ

2. มีความสามารถในการจัดองค์การ คือ กำหนดเป้าหมาย สนใจผลลัพธ์ และรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของความพยายามของผู้ประกอบการ

3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

4. มีความสนุกสนานกับงานท้าทายและแสวงหาความสำเร็จ

นอกจากนี้ คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ มีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จและล้มเหลว พัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า พนักงาน ผู้ขายสินค้า และอื่น ๆ ทำงานหนักด้วยความรู้สึกที่เร่าร้อน มีการวางแผนและการจัดการ เต็มใจที่จะรับความเสี่ยงทั้งหมดด้านเวลาและการเงิน และมีเป้าหมายทางธุรกิจหรือวิสัยทัศน์

บรรพต วีระชัย (2526, หน้า 84-85) ได้เสนอความคิดของแมคคลีแลนว่า ความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของสังคมจะมากหรือน้อย สืบเนื่องมาจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของประชากร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ดังกล่าวจะก่อให้เกิดสภาพจิตใจในลักษณะต่าง ๆ โดยสภาพจิตใจของผู้ประกอบการนั้นมีลักษณะสรุปได้ดังนี้

1. มีความกล้าเสี่ยงพอสมควร แต่เป็นความกล้าเสี่ยงชนิดที่มีขั้นชั่ง และส่งเสริมให้มีการตัดสินใจได้โดยไม่ลังเล

2. มีความกระตือรือร้นที่จะดำเนินการใด ๆ ก็ตามให้เป็นผลสำเร็จ

3. มีความรับผิดชอบและเชื่อมั่นในตนเอง

4. ต้องคำนึงถึงผลการกระทำใด ๆ โดยดีค่าออกมาในรูปของเงินตรา

5. คอยหาโอกาส และช่องทางในการประกอบกิจกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ

6. มีความสามารถในการจัดรูปงาน และการวางตัวบุคคลในหน่วยงาน

นอกจากนี้ ดนัย เทียนพุด (2532, หน้า 67-68) ได้ระบุปัจจัยที่ใช้ในการประเมินความเป็นผู้ประกอบการ ได้ดังนี้

1. ความสามารถทางนวัตกรรม เป็นความสามารถในการแสวงหาช่องทางใหม่ ๆ

2. ความสามารถในการจัดการกับสิ่งยุ่งเหยิง เป็นความสามารถในการจัดการกับสิ่งที่เกิดอย่างไม่คาดฝัน คุณลักษณะนี้จะเกี่ยวพันใกล้ชิดกับกระบวนการเกิดนวัตกรรม นั่นคือ นวัตกรรมจะเกิดจากความคิดสร้างสรรค์ และผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์จะสามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในสภาพวุ่นวายยุ่งเหยิงให้เข้ารูปเข้ารอยได้ดี

3. ความปรารถนาความสำเร็จ เป็นแรงผลักดันให้เกิดการทุ่มเทเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย
4. ความสามารถวางแผนอย่างสมจริง เป็นแผนงานที่ประกอบไปด้วยเป้าหมายที่ท้าทาย ขณะเดียวกันก็เป็นเป้าหมายที่สามารถจะคาดคะเนว่าจะสำเร็จได้ด้วย
5. เป็นผู้นำที่เน้นเป้าหมาย จะใช้ความสามารถของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชามุ่งไปสู่เป้าหมายหลัก
6. ผู้ประกอบการจะรวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริง รวมทั้งศึกษาและกำหนดแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปได้
7. มีความรับผิดชอบ ผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนดเป้าหมายและตัดสินใจว่าจะใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานไปในทิศทางใด
8. สามารถปรับตัวได้ เป็นความสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ได้ตามสถานการณ์
9. เป็นนักจัดองค์กรและนักบริหาร ผู้ประกอบการจะต้องระบุและจัดกลุ่มพนักงานที่เหมาะสมให้สามารถทำงานประสบความสำเร็จได้ รวมทั้งให้ความสำคัญกับความสามารถของคน และคัดเลือกคนที่เหมาะสมกับงาน

สกาโบโร และซิมเมอร์ (Scarborough & Zimmerer, 1996, p. 6) ระบุว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีคุณลักษณะพิเศษ คือ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถที่จะเผชิญปัญหาและแก้ไขปัญหา สามารถแสวงหาโอกาสและดำเนินการได้อย่างเหมาะสม ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีการควบคุมการดำเนินงาน ยอมรับในข้อผูกพันตามสัญญาการทำงาน และยอมรับและเห็นความสำคัญของสัมพันธภาพทางธุรกิจ

ตะวัน ณ ระนอง (2537, หน้า 17 อ้างถึงใน สุนทร อุจจ์ศรี, 2544, หน้า 22) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ประกอบการไว้ 6 ลักษณะดังนี้

1. เป็นผู้มีความกล้าเสี่ยงอย่างมีเหตุผล (Rational Risk-Taking) เพราะผู้ประกอบการจำเป็นต้องตัดสินใจทำธุรกิจภายใต้ภาวะที่ไม่แน่นอน
2. เป็นผู้มีความสามารถในการเปิดรับธุรกิจหรือข่าวสารต่าง ๆ (Perception of Business Opportunity) เพราะผู้ประกอบการจะต้องแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ และข่าวสารที่ทันสมัย
3. เป็นผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ค่อนข้างสูง (Achievement Motivation) หมายถึง การเป็นผู้ที่ต้องการที่จะทำอะไรให้สำเร็จด้วยตัวเอง
4. เป็นผู้ที่มีความเชื่อในแรงจูงใจภายในตัวเอง (Internal Locus of Control) หมายถึง การเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง และกล้าที่จะเน่นกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความสามารถของตนเอง

5. เป็นผู้ที่มีความเป็นผู้นำค่อนข้างสูง (Leadership) อันได้แก่ ความกล้าแสดงออก การมีศิลปะในการจูงใจ หรือโน้มน้าวบุคคลอื่น ๆ ให้ความร่วมมือในการที่จะปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง

พิกเกิล (Pickle, 1964, p. 34) พบว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จนั้นมีคุณลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. ความพยายามที่จะบรรลุผลสำเร็จ (Drive) คือ การมีแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย การความรับผิดชอบ มีความมุ่งมั่น มีความคิดริเริ่ม มีความตั้งใจที่จะทำไม่ทอดทิ้ง และมีความทะเยอทะยาน

2. ความสามารถในการคิดเป็น (Thinking Ability) ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ เช่น ความเฉลียวฉลาด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์แก้ปัญหาเฉพาะหน้า และมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. ความสามารถทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Ability) ประกอบด้วย ความมีอำนาจหรืออิทธิพล มีอารมณ์มั่นคง มีความเป็นมิตรเข้ากับคนได้ มีความรอบคอบ มีความสัมพันธ์ส่วนตัว ใส่ใจในความรู้สึกผู้อื่น มีความร่าเริง สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีความสุภาพระมัดระวังในการพูด

4. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร สื่อข้อความ ในการประกอบธุรกิจ การติดต่อระหว่างบุคคลจะเกิดอยู่ตลอดเวลา ทั้งทางวาจา หรือลายลักษณ์อักษร เมื่อจำเป็นต้องมีการสั่งงาน ซึ่งต้องมีความชัดเจนและเป็นที่ยอมรับตรงกัน ทั้งนี้เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายเดียวกัน

5. ความสามารถทางด้านเทคนิค (Technical Knowledge) ผู้ประกอบการที่คิดจะลงทุนในธุรกิจใดก็ตามจะต้องมีความสามารถและความเข้าใจในเรื่องธุรกิจที่จะประกอบการลงทุน ๆ เป็นอย่างดี เช่น การตั้งกิจการภัตตาคารหรือร้านอาหาร ผู้ประกอบการควรจะมีพื้นฐานความรู้หรือมีประสบการณ์มาก่อน ซึ่งอาจได้มาจากการเป็นพนักงานในภัตตาคารหรือร้านอาหาร และจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการเป็นพนักงานในภัตตาคารหรือร้านอาหารอาจจะเพียงพอที่จะดำเนินธุรกิจได้ด้วยตนเอง

เฟอร์ส์ (Ferse, 1958, pp. 18-19) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Orientation) ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนของผู้ประกอบการ ซึ่งประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 6 ประการ ได้แก่

1. ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) หมายถึง ความสามารถและความมุ่งมั่นที่จะหาหนทางสร้างโอกาสให้เกิดขึ้น

2. ความมีนวัตกรรม (Innovativeness) หมายถึง การมีความคิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกรรมวิธีทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ

3. ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking) หมายถึง มีความกล้าเสี่ยง โดยแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ ความกล้าเสี่ยงกับสิ่งที่ตนไม่รู้ การกล้านำทรัพย์สินจำนวนมากของตนเข้าผูกพันในการเริ่มกิจการ และการกู้ยืมจำนวนมาก

4. ความก้าวร้าวในการแข่งขัน (Competitiveness Aggressiveness) หมายถึง ความต้องการแข่งขัน ทำให้คู่แข่งเข้าตลาดเดียวกันได้ลำบาก ผู้ประกอบการที่มีความมุ่งมั่นสูง ในความพยายามล้ำหน้า และทำการต่าง ๆ ให้เหนือกว่าคู่แข่งในตลาด

5. ความสม่ำเสมอทางอารมณ์ และความใส่ใจในการเรียนรู้ (Stability and Learning Orientation) หมายถึง ลักษณะที่ผู้ประกอบการไม่หวั่นไหวกับสถานการณ์ มีความมั่นคงทางอารมณ์ และจะต้องเรียนรู้จากประสบการณ์

6. ความใฝ่ความสำเร็จ (Achievement Orientation) หมายถึง ลักษณะที่ผู้ประกอบการ ค้นหาหนทาง หรือเน้นหนทางไปสู่ความสำเร็จ โดยมีความพยายามในการประสบความสำเร็จ ถาวร ศรีสุขะ โค และธนะเวช ศรีสุขะ โค (2543, หน้า 25) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จไว้ว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมักจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นนักวิเคราะห์โอกาส ชอบค้นคว้าหาความรู้ แสวงหาโอกาส เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จมักจะหาหนทางที่ดีกว่าในการทำงานต่าง ๆ
2. เป็นนักแก้ปัญหา สามารถเข้าถึงปัญหาและแก้ไขด้วยความมั่นใจ คือเข้าใจอย่างชัดเจนว่าจะต้องทำอะไรให้สำเร็จ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มักจะมองหาทางเลือกต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหา รู้ว่าจะต้องประเมินทางเลือกอย่างไร เพื่อที่จะแก้ปัญหาได้ง่ายที่สุด
3. เป็นนักคิดที่มีเหตุผล ไม่กลัวที่จะยอมรับว่าตัวเองผิด เมื่อผู้ประกอบการพบวิธีแก้ปัญหาแล้ว ก็นำที่จะนำวิธีแก้ปัญหานั้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิช่วยดู เพื่อหลีกเลี่ยงการตัดสินใจผิดพลาดที่เข้าข้างตัวเอง และยอมรับการปรับปรุงด้วยวิธีที่ดีกว่า
4. เป็นนักบริหารตามวัตถุประสงค์ เข้าใจงานที่ละเอียดแต่ละงานที่จะต้องเสร็จเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งจะต้องมีการวางแผน การตัดสินใจทางกลยุทธ์ มักจะสรรหาทางที่ดีที่สุดอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย
5. เป็นพนักงาน ชอบทำกิจกรรมและต้องทำให้สำเร็จ เวลาส่วนตัวจะเป็นเวลาทำงานไปด้วย และจะทำทุกอย่างที่ทำได้
6. เป็นนักควบคุม ผู้ประกอบการที่จะควบคุมงานและควบคุมตัวเอง ได้รู้ว่าตัวเองกำลัง

ทำอะไรอยู่ สามารถทำงานคนเดียวได้ มีความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จ และสำหรับผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จเหล่านั้น คือผู้ประกอบการที่ขาดประสบการณ์ด้านการบริหาร การวางแผนทางการเงินที่ผิดพลาด วิเคราะห์ทำเลที่ตั้งผิด ควบคุมกิจการไม่ได้ ค่าใช้จ่ายสูง บริหาร ลูกหนี้ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ทุ่มเท และขยายกิจการเกินตัว

จากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งได้ศึกษาวิจัยคุณลักษณะของ ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม รวมทั้งจากประสบการณ์ของกรมส่งเสริม อุตสาหกรรมในการจัดโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม (Entrepreneurship Development, EDP) มาตั้งแต่ปี 2523 (อาทิตย์ วุฒิกะโร, 2543, หน้า 40-45) ทำให้มีข้อมูลถึง คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในลักษณะภาพรวมโดยไม่ได้มีการแบ่งแยก ออกเป็นรายธุรกิจ โดยชี้ให้เห็นถึงลักษณะที่ดี ซึ่งผู้ที่คิดจะมาเป็นผู้ประกอบการ (Potential Entrepreneur) หรือผู้ที่เป็นผู้ประกอบการอยู่แล้ว (Existing Entrepreneur) สามารถนำไปใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาให้เกิดขึ้นกับตัวเอง เพื่อจะได้ทำให้เกิดความสำเร็จในการประกอบการ ซึ่ง คุณลักษณะดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

1. มีความกล้าเสี่ยง (Risk Taking) ในระดับปานกลาง กิจกรรมที่มีความเสี่ยงเป็นของคู่กัน ผู้ที่เป็นผู้ประกอบการมักจะทำงานที่ท้าทายต่อความรู้ความสามารถ จะไม่มีความภาคภูมิใจกับงาน ที่ง่าย มีความเป็นไปได้ร้อยละ 50-60 ในการลงทุนหรือพูดได้ว่าไม่มีความเสี่ยงเลย และเป็น ผู้ประกอบการที่หลีกเลี่ยงงานที่มีความเสี่ยงสูงเกินไปเช่นกัน แต่จะชอบงานที่มีความเสี่ยงระดับ ปานกลางที่มีโอกาสจะประสบความสำเร็จหรืออาจจะล้มเหลวได้ ซึ่งความเสี่ยงระดับนี้ประเมิน แล้วว่าไม่เกินความสามารถที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จ สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการลด ความเสี่ยงนั้น คือ การพิจารณาหาทางเลือกหลายทางในการทำกิจการ โดยใช้เวลาในการวางแผน การตลาด เลือกการผลิตที่เหมาะสมกับวัตถุดิบ เครื่องจักร อุปกรณ์ แหล่งเงินทุน การบริหารงาน ตลอดจนผลตอบแทนทางการเงิน ภายใต้ภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และนโยบายของรัฐ ซึ่ง อาจมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่แน่นอน จะประเมินดูปัจจัยต่าง ๆ อย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้วค่อย คัดสนใจลงทุน ไม่ใช่บุคคลที่หลีกเลี่ยงการเสี่ยง (ระดับปานกลาง) พร้อมทั้งจะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ จะมีความสุขและมีความภูมิใจเป็นอย่างมาก เมื่อประสบความสำเร็จในการทำงานที่คนอื่นล้มเหลว หรือไม่กล้าเสี่ยง ไม่เหมือนคนธรรมดาทั่วไปที่มักจะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงในระดับปานกลางที่ดีว่า มีความเป็นไปได้อยู่ระหว่างร้อยละ 50 - 60 เป็นความเสี่ยงที่เหมาะสมที่สุด ส่วนความเสี่ยงที่มี โอกาสทำให้ประสบความสำเร็จแค่เพียงร้อยละ 40 ถือว่ามีความเสี่ยงสูง หรือมีความเชื่อมั่นว่า กิจการที่มีความเสี่ยงต่ำ หรือพูดได้ว่ามีความเป็นไปได้ร้อยละ 100 นั้นหาได้ยากมาก หรือแทบจะ ไม่พบเลย ดังนั้นผู้ประกอบการที่ดีต้องกล้าเสี่ยงในระดับปานกลางที่ได้มีการประเมินอย่างถี่ถ้วน

2. มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นผู้กระหายความสำเร็จ การมุ่งมั่นแบบนี้เป็นพื้นฐานของผู้ประกอบการ คือ เป็นผู้มุ่งมั่นที่ใช้สติปัญญา พลังสามารถที่มีอยู่ทั้งหมดทุ่มเทการทำงานทุกอย่างให้บรรลุผลสำเร็จตามที่คิดวิเคราะห์ แม้งานนั้นจะยากลำบากเพียงใดก็มุ่งมั่น รู้จักวางแผนการทำงาน ตั้งมาตรฐานการทำงานของตนไว้สูง ลงมือปฏิบัติอย่างเข้มแข็ง แม้จะต้องใช้เวลาทำงานมากกว่าคนอื่นก็ตาม จะเกิดการเรียนรู้ถึงพลังความสามารถหรือจุดอ่อนของตัวเอง และปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ จะพอใจเป็นอย่างยิ่งที่ผลงานออกมาดีแค่ไหน ความพอใจในผลงานคือความภูมิใจที่สามารถทำงานได้สำเร็จ ดังนั้นในทางกิจการจุดมุ่งหมายไม่ใช่ทำเพื่อผลกำไรหรือเงิน แต่จะทำเพื่อขยายความเติบโตของกิจการส่วนกำไรเป็นเพียงเครื่องสะท้อนให้ทราบได้ว่าทำได้ดีเพียงใด

3. มีความผูกพันต่อเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ เมื่อผู้ประกอบการได้ตั้งเป้าหมายแล้ว จะนึกวาดภาพถึงความรู้สึกที่จะเกิดขึ้น เมื่อประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว เขาจะแสวงหาความต้องการประสบความสำเร็จแก่ตัวเองและแก่บุคคลอื่นที่อยู่รอบตัว ความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายนั้นจะทุ่มเทให้ทั้งหมด โดยคิดวางแผนและวางกลยุทธ์ล่วงหน้าไว้พร้อม ความกลัวความล้มเหลวทำให้เขามองหาจุดทวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่อาจจะขัดขวางการดำเนินงานและเตรียมตัวป้องกันปัญหาและอุปสรรคนั้น ด้วยการมองโลกในแง่ดีและมีความหวัง

4. มีความสามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ช่วยให้เป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ผู้ประกอบการที่ได้นอกจากจะใช้ความสามารถของตนเองในการทำงาน จะต้องมีความสามารถที่จะชักจูงเพื่อโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นให้เข้ามาช่วยเหลือร่วมมือด้วยดี รู้จักใช้ความสามารถในการบริหารงาน สร้างทัศนคติ แรงจูงใจต่อผู้ร่วมงานให้สามารถเข้าใจการดำเนินงานและเต็มใจปฏิบัติงานตามที่วางแผนไว้ โครงการที่เขาคิดอยู่และมีการวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้แล้วเขาจะต้องสามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจ สามารถโน้มน้าวใจแหล่งเงินทุนจากสถาบันการเงินต่าง ๆ รวมทั้งญาติพี่น้อง หรือเพื่อนฝูงนั้นยินดีที่จะให้การสนับสนุนด้วย

5. มีความมานะและทำงานหนัก ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ที่ทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มความสามารถ โดยทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มพลังกำลัง และเต็มความสามารถ ยืนหยัดและทำงานแม้ว่าจะเผชิญกับอุปสรรคอย่างหนักก็ไม่หยุดยั้ง จนเข้มแข็งแกร่งกล้าขึ้นมาภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน

6. มีความกระตือรือร้นและไม่หยุดนิ่ง ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จจะเป็นผู้ที่เปี่ยมไปด้วยพลัง ทำงานอย่างมีชีวิตชีวา ทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน ทำงานมากจนน่าเป็นห่วงว่าเอาพลังงานส่วนเกินมาจากไหน เขาจะไม่หยุดนิ่งโดยไม่ได้ทำอะไร หรือสักแต่ทำอะไรให้หมดไปวันหนึ่ง ๆ ตลอดจนจะรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำซ้ำซากจนเป็นงานประจำ

7. มีความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์ เป็นคุณลักษณะที่สำคัญอีกข้อหนึ่งของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ คือ การนำเอาความรู้ ประสบการณ์ และผลสะท้อนที่เกิดจากการปฏิบัติงานในอดีตนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานในปัจจุบันและอนาคต ใช้บทเรียนที่เกิดขึ้นไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานให้มุ่งไปสู่การทำงานที่ดีกว่าเดิม เขามักมองเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นโอกาสที่จะเรียนรู้ อดีตเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจ เขามองหาผลสะท้อนในทางลบ เพื่อจดจำไว้ใช้เป็นอุทาหรณ์มิให้เกิดอุปสรรคทำงานนั้นขึ้นอีกในอนาคต บางครั้งเขาไม่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ เขาก็จะหยุดยั้งการทำงานแล้วสำรวจหาวิธีการใหม่ ๆ มาแก้ปัญหา เขาจะไม่ยึดติดกับแผนงานที่วางไว้แล้วไม่สามารถปฏิบัติได้ เขาจะยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงแผนงานให้เป็นไปตามสถานการณ์ หรือหาวิธีที่ทำให้ได้ดีกว่า รวมทั้งรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์ข้อแนะนำต่าง ๆ ตลอดจนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากบุคคลอื่นที่ป็นผู้รู้หรือชำนาญงานในด้านนั้น ๆ

8. มีความรับผิดชอบ คือ รับผิดชอบต่องานที่ทำอย่างเต็มที่ เป็นผู้นำและกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น เป็นผู้ริเริ่มด้วยความคิด และลงมือทำ หรือมอบหมายให้ผู้อื่นทำโดยอยู่ในความดูแล เขาจะทำงานดีที่สุดเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีตามเป้าหมายที่วางไว้ เขาจะรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของเขาไม่ว่าผลนั้นจะดีหรือไม่ดี เขามีความเชื่อว่าความสำเร็จเกิดขึ้นส่วนใหญ่มาจากความพยายาม ความเอาใจใส่รับผิดชอบ มิใช่เกิดจากโชค หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์บันดาลให้เกิดขึ้น

9. มีความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการประกอบการ มักจะเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ชอบอิสระ และพึ่งตนเอง มีความมั่นใจ ตั้งใจเด็ดเดี่ยว เข้มแข็ง มีลักษณะเป็นผู้นำ เขามีความเชื่อมั่นที่จะพิชิตสภาวะแวดล้อมที่น่าสะพรึงกลัวได้ มีความทะเยอทะยาน และมักจะประเมินความสามารถของตนเองไว้สูง หรือเชื่อมั่นในตนเองมาก

10. มีความสนใจแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ในอดีตผู้ประกอบการมักไม่ได้เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับสูง แต่เขาก็ได้เรียนรู้ มีความสามารถและเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ที่ทำการผลิต แต่ในโลกปัจจุบันความรู้จากประสบการณ์ในอดีตอย่างเดียวอาจจะไม่เพียงพอ ผู้ประกอบการที่จะต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นความรู้ทั่วไปทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม กฎหมาย และอื่น ๆ มาประกอบด้วย เพื่อช่วยให้เขาสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ได้ถูกต้องว่าเกิดอะไร อย่างไร ที่ไหน ซึ่งเขาจะต้องเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ จากเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตลอดจนแสวงหาความรู้จากบุคคลอื่น ๆ จากการอบรมสัมมนา การปรึกษาแนะนำจากผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนประสบการณ์ที่ได้จากทัศนศึกษาต่างท้องถิ่นหรือต่างประเทศ

11. มีความสามารถในการบริหาร ผู้ประกอบการจะต้องมีลักษณะเป็นผู้นำในการบริหารงานและมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน โดยลักษณะของความเป็นผู้นำในแต่ละช่วงของกิจการ

จะแตกต่างกัน เช่น ระยะแรกของการดำเนินธุรกิจ ผู้ประกอบการจะเป็นผู้ลงมือทำทุกอย่างด้วยตนเอง เอาใจใส่ความเป็นอยู่ของผู้ร่วมงาน ให้คำแนะนำและแนวทางในการทำงาน ควบคุมดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด เมื่อธุรกิจเติบโตขึ้น ผู้ประกอบการจะเปลี่ยนแบบการบริหาร โดยมีความเชื่อและมั่นใจในผู้ได้บังคับบัญชาที่ตั้งใจทำงานมากขึ้น แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ลูกน้องและในที่สุดปล่อยให้ดำเนินการเองมากขึ้น เพื่อตนจะได้มีเวลาในการคิดสร้างสรรค์หาทางพัฒนาผลิตภัณฑ์ หาดตลาดใหม่ ขยายกิจการ หรือลงทุนใหม่ ขณะเดียวกันจะนำหลักการบริหารงานที่เป็นระบบมาใช้ ไม่ว่าในเรื่องการวางแผน การสั่งการ การตัดสินใจ การจัดหาคนมาทำงาน การกำกับควบคุมให้พนักงานทำงานตามแนวทางที่วางไว้ ในช่วงนี้ระบบการบริหารจะปรับเปลี่ยนจากระบบบริหารแบบครอบครัวไปสู่ความเป็นมืออาชีพมากขึ้น โดยการจ้างผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญเข้ามาช่วยในการทำงาน

12. มีความคิดสร้างสรรค์ ผู้ประกอบการธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ไม่พอใจกับสิ่งที่เป็นในปัจจุบัน ไม่ชอบทำตามแบบดั้งเดิม จะนำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาประยุกต์ใช้ในการคิดสร้างสรรค์ หาวิธีการใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมในการดำเนินงาน บ่อยครั้งมักจะมีความคิดความฝันในการแก้ไขปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต และการดำเนินงาน หรือแม้ว่าจะได้รับความสะดวกสบายเพียงใดในปัจจุบันก็ไม่พอใจ คิดแต่จะเพิ่มความสะดวกสบายให้มากขึ้น เขาจินตนาการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบอยู่ กล้าผลิตสินค้าที่แตกต่างจากตลาดที่มีอยู่เดิม กล้าใช้วิธีการขายที่ไม่เหมือนใคร กล้าเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ (Innovation) มาใช้ในการผลิต แสวงหาวัตถุดิบใหม่มาใช้ทดแทน ทำการขยายหาดตลาดใหม่นำเอาความรู้ด้านการจัดการสมัยใหม่มาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและลดต้นทุนการผลิต ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ การประดิษฐ์ใหม่ ๆ นี้ อาจจะคิดขึ้นเอง หรืออาจจะได้แนวความคิดของนักประดิษฐ์คิดค้น นักวิจัย หรือผู้เชี่ยวชาญที่ศึกษามาแล้ว และนำมาประยุกต์ใช้ในการพาณิชย์

13. มีความสามารถในการปรับสภาพแวดล้อม ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ที่เชื่อในความสามารถของตนเองที่จะเป็นผู้ที่ปรับสภาพแวดล้อมให้เป็นไปตามต้องการมากกว่าการปล่อยให้ทุกอย่างเป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติที่ควบคุมไม่ได้ หรือกล่าวได้ว่าเป็นไปตาม “ดวง” หรือ “โชค” จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จหลายท่านได้ให้ข้อคิดเห็นว่าเรื่องของ “จังหวะ” หรือ “โชค” เข้ามาเกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้นมีอยู่บ้าง แต่ “ดวง” หรือ “โชค” ก็เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่ช่วย จะถือเป็นเรื่องหลักไม่ได้ เช่น ดวงเราดีแล้วเราไม่ทำ ไม่มีการตัดสินใจผลจะไม่เกิดขึ้น สิ่งสำคัญนั้นอยู่ที่การกระทำของตัวเองเป็นหลัก ตนเองจะต้องเป็นผู้ใช้ความรู้ความสามารถในการผลักดันให้บรรลุเป้าหมาย ผู้ประกอบการที่

ประสบความสำเร็จจึงชอบที่จะเห็นตนเองทำสิ่งต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นมากกว่าอยู่เฉย ๆ แล้วควรมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง และการที่ได้ทำสิ่งต่าง ๆ นั้น บางครั้งก็ย่อมมีความผิดพลาด เขาจะพยายามยอมรับข้อผิดพลาดนั้นเป็นครูแล้วพยายามปรับปรุงแก้ไข

14. มีความกล้าตัดสินใจ ผู้ประกอบการที่ต้องการความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ที่มีความกล้าหาญในการตัดสินใจ เมื่อได้ศึกษาหาข้อมูลอย่างถ่องแท้แล้ว ผู้ประกอบการต้องมีความหนักแน่น ไม่หวั่นไหว มีความเชื่อมั่นในตนเองในงานที่จะกระทำลงไป รวมทั้งจะต้องมีจิตใจของนักต่อสู้อยู่ในสายเลือดอย่างเต็มที่ แม้จะเป็นงานหนักก็ยอมทุ่มเทจนเต็มสติปัญญาและความสามารถ

15. มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์แผนธุรกิจหรือโครงการลงทุน การก้าวไปสู่ความสำเร็จในการประกอบการจะต้องเป็นผู้ที่รู้จักประมาณตนเอง พิจารณาทำในเรื่องที่ตนเองถนัดอย่าทำอะไรเกิดความเป็นจริงที่สามารถทำได้ เช่น เมื่อพิจารณาถึงการลงทุนธุรกิจ ก็ต้องรู้ว่าธุรกิจนั้นมีความเป็นไปได้ในการลงทุนมากน้อยเพียงใด มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีแค่ไหน เทคโนโลยีที่จำเป็นต้องใช้มีแล้วหรือไม่ มีความสามารถที่จะปรับเทคนิคที่มีอยู่เพื่อทำการผลิตได้อย่างไร รวมทั้งจะต้องรู้ว่าสามารถผลิตสินค้าขึ้นให้สำเร็จภายในเวลาเท่าใด มีความรู้ทางด้านการตลาดอย่างไรบ้าง ใครคือผู้บริโภคสินค้าของเรา ช่องทางการจัดจำหน่ายควรเป็นอย่างไร ทางด้านการเงินก็ต้องคาดคะเนเงินลงทุนว่าควรจะเป็นเท่าไร รายได้ควรเป็นเท่าใดต่อปี ถ้าไรที่คาดว่าจะได้ผลตอบแทนจากการลงทุน ระยะเวลาคืนทุน เป็นต้น ขณะเดียวกันก็ต้องพิจารณาว่าบุคลากรที่มีอยู่มีความพร้อมหรือไม่ ทีมงานบริหารมีคุณสมบัติเหมาะสมหรือไม่ และจะรับผิดชอบได้เต็มที่แค่ไหนเพียงใด

16. มีความสามารถในการสร้างพันธมิตร ในการประกอบธุรกิจประเภทเดียวกัน แม้ว่าจะมีจุดมุ่งหมายเพื่อมุ่งหากำไร แต่ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องแข่งขันกันให้ล้มไปข้างหนึ่ง วิธีการมุ่งไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจชนิดเดียวกันอาจแตกต่างกันออกไป เช่น ควรมุ่งไปในเรื่องของการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ คุณภาพ บริการ และการลดต้นทุนการผลิต เป็นต้น แนวคิดของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะพยายามดำเนินธุรกิจในการสร้างพันธมิตร คือ ไม่ทำให้เกิดคู่แข่ง ผู้ชนะ แต่พยายามดำเนินธุรกิจที่ทำให้เกิดผู้ชนะเพียงอย่างเดียว โดยร่วมมือในการสร้างสรรค์ ฟังพาอาศัยกันเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดด้วยกันทั้งกลุ่ม การร่วมมือกันอาจจะทำในรูปแบบการตั้งสมาคม ชมรม เพื่อต่อรองรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาวัตถุติบ ปรับโครงสร้างภาษีที่ไม่เป็นธรรม หรือป้องกันการทุ่มตลาดจากต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม การร่วมมือกัน เพื่อขึ้นราคาสินค้าอย่างไม่สมเหตุผล การผูกขาด การกักตุนสินค้าขึ้นนั้นไม่ควรจะกระทำเพราะจะไม่เป็นผลดีในระยะยาว

17. มีความซื่อสัตย์ ซึ่งถือเป็นคุณธรรมประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ คือ ต้องมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าในด้านคุณภาพของสินค้า ซื่อสัตย์ต่อหุ้นส่วน หรือผู้ร่วมทุน สร้างความเชื่อถือให้กับตัวเองในด้านการเงิน ต่อสถาบันการเงินหรือเจ้าหนี้ เป็นต้น

18. มีความประหยัดเพื่ออนาคต คุณลักษณะอีกข้อหนึ่งที่จะผลักดันให้ผู้ประกอบการก้าวไปสู่ความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ นั่นคือ การประหยัด รู้จักเก็บออมเพื่อยุยายกิจการในอนาคต จุดมุ่งหมายของการดำเนินธุรกิจจะต้องใช้ระยะเวลาอันยาวนานกว่าจะบรรลุเป้าหมายได้ ในระยะสั้นการดำเนินกิจการนั้นยังไม่เห็นผล ยังมีหนทางอีกแสนไกลที่จะไปถึง ผู้ประกอบการจะต้องรู้จักใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็น เพื่อสะสมเงินออมไว้ลงทุนขยายกิจการในอนาคต แต่การประหยัดนี้ไม่ได้หมายถึงการขี้เหนียวตระหนี่ แต่เป็นการรู้จักใช้เงินในทางที่ถูก เมื่อมีส่วนเกินให้เก็บออมไว้เพื่อการลงทุน

19. มีความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้ประกอบการคือพลังสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทำให้ประเทศเกิดการพัฒนา เป็นผู้สร้างให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สร้างงานให้คนทำ สร้างรายได้และอำนาจซื้อให้กับประชาชน เป็นผู้ประดิษฐ์คิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ผลิตสินค้าแบบใหม่ ๆ ขณะเดียวกันกิจการของผู้ประกอบการก็เจริญก้าวหน้า กลุ่มคนในสังคมมีส่วนรับรู้และสนใจบทบาทของผู้ประกอบการมากขึ้น ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคม เพราะผู้ประกอบการต้องพึงพาอาศัยสังคมในรูปแบบของผู้บริโภคสินค้าและผู้รับบริการของผู้ประกอบการ ดังนั้นหากสังคมดำรงอยู่ได้ด้วยดี ผู้ประกอบการก็ดำรงอยู่ได้เช่นกัน ด้วยเหตุนี้ ผู้ประกอบการก็ควรจะมีส่วนในการสนับสนุนช่วยเหลือสังคม ตามความเหมาะสมกับฐานะ ตลอดจนต้องรับผิดชอบต่อสังคมมิให้ก่อผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม ต่อธรรมชาติ และต่อศีลธรรมอันดี จึงจะเป็นผู้ประกอบการที่ดีพร้อม

กล่าวโดยสรุปก็คือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีบทบาทในการดำเนินงานต่างจากผู้บริหารกิจการขนาดใหญ่ กล่าวคือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่รับผิดชอบงานหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านบริหาร ด้านวางแผนดำเนินงาน ด้านแสวงหาและติดต่อลูกค้า ด้านการจัดหาวัตถุดิบ จัดสรรทรัพยากรและควบคุมการผลิต ตลอดจนร่วมกิจกรรมด้านการขายและการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงจำเป็นต้องมีความชำนาญในการปฏิบัติงานเกือบทุกหน้าที่ เพื่อความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์กร ขณะที่กิจการขนาดใหญ่มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบและกระจายให้แก่ฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ แม้ว่าผู้บริหารบางแผนกจะขาดความสามารถก็ไม่กระทบความสำเร็จขององค์กรมากเท่ากับการที่ผู้บริหารของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่มีทักษะหรือความสามารถในการจัดการ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนมากต้องปิดกิจการเนื่องจากประสบความล้มเหลวในการดำเนินงาน และร้อยละ 88 ของความล้มเหลวของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกิดจากผู้ประกอบการขาดทักษะในการบริหาร การเป็นผู้นำ และมุมมองทางกิจการ (Kuratko & Hodgetts, 1998, p. 26) ดังนั้นบุคคลที่จะเป็นผู้ประกอบการที่ดีจำเป็นต้องมีทักษะพิเศษ และมีความสมบัติบางอย่างที่ต่างจากบุคคลทั่วไป (Papanek, 1971, p. 317) เช่น มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าบุคคลทั่วไป มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง และมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากกว่าผู้ที่ไม่ได้ประกอบกิจการ ดังเช่น กลุ่มข้าราชการ (ปราโมทย์ เจนการ, 2523, หน้า 6) ทั้งนี้คุณสมบัติดังกล่าวส่วนใหญ่มิได้ติดตัวมาแต่เกิด แต่เป็นผลจากการหล่อหลอมของประสบการณ์ การเรียนรู้ และการฝึกฝนตนเองด้วยจิตใจที่เข้มแข็ง

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะสำคัญของผู้ประกอบการโดยเฉพาะในกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงเป็นเรื่องน่าสนใจ เพราะจะช่วยให้ผู้เริ่มทำกิจการหรือผู้ประกอบการรายใหม่ได้มีโอกาสตรวจสอบคุณสมบัติของตนเอง เปรียบเทียบกับผู้ประกอบการเดิมที่สามารถบริหารกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้อยู่รอดและเติบโตได้ ทำให้ทราบจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถ รวมทั้งปัจจัยสำคัญที่จะให้การดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น เป็นการป้องกันหรือลดปัญหาความล้มเหลวของกิจการได้อีกทาง

แนวคิดเกี่ยวกับขีดความสามารถกับความเป็นผู้ประกอบการ

อิทธิพลของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การที่ผู้ประกอบการจะประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการได้นั้น ขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของผู้ประกอบการเป็นสำคัญจากการศึกษาของฮอร์น และคณะ (Horne et al., 1992) พบว่า ผู้ประกอบการเป็นตัวแทนของกิจการในการกำหนดแนวคิด การหยั่งรู้ การดำเนินการ และมีทัศนคติในการพัฒนาการดำเนินงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะมีความเป็นผู้ประกอบการในระดับสูง ซึ่งเป็นการสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ โดยผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะดำเนินการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การออกแบบผลิตภัณฑ์ การตลาด การกำหนดราคา คุณภาพ (European Management Forum, 1984) สอดคล้องกับการศึกษาของ เจนนิง และบีเวอร์ (Jennings & Beaver, 1997) ซึ่งกล่าวว่า การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันนั้นจะมาจากกระบวนการบริหารจัดการ และในการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กระบวนการบริหารจัดการอาจไม่มีการแยกออกมาให้เห็นอย่าง

ชัดเจน ประสบการณ์และการบริหารธุรกิจจะมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการ

การศึกษาของสโตนเนอร์ (Stoner, 1987) พบว่า ชีตความสามารถของผู้ประกอบการ
ประกอบด้วย ประสบการณ์ ความรู้ และทักษะของเจ้าของกิจการและพนักงาน และการศึกษาของ
ไรซ์ และคณะ (Rice et al., 2000) พบว่า ความรู้และความสามารถของผู้จัดการและผู้ประกอบการ
จะเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญในการเป็นผู้นำในการแข่งขันสำหรับการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาด
กลางและขนาดย่อม นอกจากนี้ สเตเวน และ โควิน (Steven & Covin, 1995) ได้เสนอว่า ขณะที่
ธุรกิจมีขนาดเล็ก ความสามารถในการแข่งขันโดยรวมของกิจการจะขึ้นอยู่กับผู้ก่อตั้งกิจการ ซึ่ง
จะต้องให้ความสนใจในรายละเอียดสำหรับการดำเนินกิจการ โดยเน้นในเรื่องบทบาทของ
ผู้ประกอบการที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของกิจการ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการจะต้องมีความสามารถ
ในการสร้างเครือข่ายกับภายนอก มีการพัฒนาขีดความสามารถ ทักษะและรวบรวมปัจจัยต่างๆ
เหล่านี้ในการสร้างความสามารถในการแข่งขันของกิจการ (Lipparini & Sorero, 1994)

การประยุกต์ขีดความสามารถกับความเป็นผู้ประกอบการ

การประยุกต์ด้านขีดความสามารถกับการนำไปใช้กับผู้ประกอบการ (Entrepreneurs)
หรือเจ้าของ (Owner) / ผู้จัดการ (Manager) ของการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
ย่อม พบว่า การศึกษาขีดความสามารถเป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะของผู้ประกอบการ ใน
ด้านขีดความสามารถในการบริหารจัดการ (Managerial Competency) โดยขีดความสามารถของ
ผู้ประกอบการเป็นบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จของ
ผู้ประกอบการ การศึกษาความเป็นผู้ประกอบการในการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม ของเบิร์ด (Bird, 1995) พบว่า ความสามารถของผู้ประกอบการจะเกี่ยวข้องกับการก่อตั้ง
กิจการ การอยู่รอดของกิจการ และการเจริญเติบโต ซึ่งเป็นกระบวนการในด้านปัจจัยนำเข้า หรือ
ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

การศึกษาของลอว์ และคณะ (Lau et al., 2000) พบว่า การศึกษาขีดความสามารถในการ
บริหารจัดการ (Managerial Competency) นั้น พบว่า ขีดความสามารถของผู้ประกอบการ
(Entrepreneurial Competency) สามารถนำมากำหนดแนวคิดด้านบุคลิกลักษณะของผู้ประกอบการ
3 ประการที่สำคัญ คือ อุปนิสัย (Traits) ทักษะ (Skill) และความรู้ (Knowledge) สอดคล้องกับ
การศึกษาของ เบิร์ด (Bird, 1995) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงการจำแนกขีดความสามารถออกเป็นด้านต่าง ๆ
ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Traits) บทบาททางสังคม (Social Role) แนวคิดของตนเอง
(Self Concept) และทักษะ (Skill) จากการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างหรือองค์ประกอบของ
ขีดความสามารถที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ โดยการมุ่งเน้นในด้านปัจจัยนำเข้า

(Inputs) หรือกระบวนการ (Process) และ การใช้เทคนิคเชิงคุณภาพที่หลากหลาย จากการศึกษาของ ฮูด และยัง (Hood & Young, 1993) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกิจการอย่างสร้างสรรค์ (Creative Knowledge in Content) ทักษะ (Skills) พฤติกรรม (Behaviors) ภาวะจิตใจ (Mentality) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)

การศึกษาของ เมอร์เรย์ (Murray, 1996) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จของผู้ประกอบการ ซึ่งได้จำแนกขีดความสามารถออกเป็นปัจจัยด้านภูมิหลัง (Background) และปัจจัยด้านคุณลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological Characteristics) ได้แก่ ประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ นวัตกรรมในการผลิต ประสบการณ์ทางด้านการตลาด สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการเป็นผู้ประกอบการ ความฉลาดในการดำเนินธุรกิจ ความยืดหยุ่น และความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การจัดหาแหล่งทุนต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เพนดีเลอ (Pendelau, 1996) พบว่า ขีดความสามารถที่จำเป็นของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทักษะในการเจรจาต่อรอง การติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ และศักยภาพในการปฏิบัติงาน

อดัม และเชลล์ (Adam & Chell, 1993) พบว่า ขีดความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย การกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ กลยุทธ์ด้านการตลาด กลยุทธ์ด้านการเงิน และกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ และการศึกษาของ ทอมสัน สจิวัด และลินเซย์ (Thompson, Stuart & Lindsay, 1996) ได้ทำการศึกษาขีดความสามารถของผู้บริหารระดับสูงในการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยแบ่งขีดความสามารถออกเป็น 7 กลุ่ม คือ ความสามารถในการขาย การตลาด การควบคุม การจัดโครงสร้างองค์การ เทคนิคในการพัฒนา นวัตกรรม ทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยนำเข้า ซึ่งเป็นปัจจัยด้านขีดความสามารถที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ

ขณะเดียวกัน พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเป็นผู้บริหารจัดการในการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งการศึกษามุ่งเน้นด้านขีดความสามารถในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ และความเป็นผู้ประกอบการที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากการศึกษาของ เดอร์คาน และคณะ (Durkan et al., 1993) ได้แบ่งขีดความสามารถออกเป็น 4 ประเภท สำหรับผู้บริหารระดับสูงในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย ความเฉลียวฉลาด บุคลิกลักษณะ ความสามารถทางสังคม และความสามารถในการบริหารจัดการ มาร์ติน และสแตนส์ (Martin & Staines, 1994) พบว่า การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้ประกอบการต้องมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการ ขีดความสามารถทางด้านเทคนิค และขีดความสามารถส่วนบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ ความมั่นใจในตนเอง ความมีนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง

กาสส์ และคณะ (Gasse et al., 1997) ได้ทำการศึกษาชาวแคนาดา 47 คน ที่ดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในหลายภาคธุรกิจ โดยทำการศึกษาขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ด้านวิสัยทัศน์ (Vision) พนักงาน (People) การดำเนินงาน (Operative) ทรัพยากร (Resources) และกลยุทธ์ (Strategies) และการศึกษาของ อายล์ และสมอลล์แมน (Eyre & Smallman, 1998) ได้ศึกษาชาวยุโรป และได้ข้อสรุปว่าขีดความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย บุคลิกลักษณะส่วนบุคคล ทักษะ ทักษะคิดและความรู้ของผู้ประกอบการ

นอกจากนี้ การศึกษาขีดความสามารถของผู้ประกอบการ โดยมุ่งเน้นพฤติกรรมที่มีผลต่อขีดความสามารถ จากการศึกษามิตตัน (Mitton, 1989) ได้กำหนดพฤติกรรมสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ คือ การมีวิสัยทัศน์ การมองเห็นโอกาสในการดำเนินธุรกิจ มุ่งเน้นพันธะสัญญา การควบคุม การบริหารจัดการให้เกิดผลตอบแทนสูงสุด การยอมรับความเสี่ยง การติดต่อและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสามารถในการเจรจาต่อรอง และการมีความรู้ความสามารถในธุรกิจของตนเอง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1987) ได้ศึกษาขีดความสามารถทางด้านพฤติกรรม (Behavioural Competencies) ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ความคิดเชิงรุก (Proactivity) ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Orientation) และพันธะสัญญา (Commitment) และการศึกษาของ ฮันต์ (Hunt, 1998) ด้านขีดความสามารถในการดำเนินกิจการธุรกิจรอบรู้ พบว่าพฤติกรรมหลักที่สำคัญของผู้ประกอบการ ได้แก่ การมุ่งเน้นความเข้มแข็งของธุรกิจ การหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง การบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงิน การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการมีบทบาทในการบริหารจัดการขอบเขตด้านขีดความสามารถของผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการจะมีความต้องการความสำเร็จในธุรกิจมากกว่าผู้จัดการ ผู้ประกอบการจะตัดสินใจอย่างเด็ดขาดในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งจะต้องมีขีดความสามารถระดับสูงในด้านการกำหนดกลยุทธ์ การเป็นผู้นำ การจูงใจ การศึกษาโอกาสและการเปลี่ยนแปลง และความพร้อมในการเผชิญกับความเสี่ยง ผู้ประกอบการต้องมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการ นอกจากนี้แล้ว จะต้องมีความสามารถในการเริ่มต้นธุรกิจ การสร้างการเจริญเติบโตและความอยู่รอดของธุรกิจ ซึ่งสามารถสรุปขีดความสามารถออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ขีดความสามารถด้านโอกาส (Opportunity Competency)

ขีดความสามารถของผู้ประกอบการจะมีความสัมพันธ์กับการสร้างโอกาส (Opportunity) จากการศึกษามิตตัน (Mitton, 1989) พบว่า การมองเห็นและการสร้างโอกาสใน

การดำเนินธุรกิจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ รวมทั้ง การศึกษาของ ฮูด และยัง (Hood & Young, 1993) พบว่า การสร้างโอกาสเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ นอกจากนี้ แชนด์เลอร์ และแจนเซน (Chandler & Jansen, 1992) พบว่า ความสามารถในการตระหนักรู้ และการมีวิสัยทัศน์ในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ เป็นปัจจัยที่สำคัญของผู้ประกอบการ สอดคล้องกับการศึกษาของมิตตัน และบอม (Mitton, 1989; Baum, 1994) พบว่า การแสวงหาโอกาสในการแข่งขันของธุรกิจนั้นเป็นการสร้างความเป็นผู้นำเหนือคู่แข่งในธุรกิจให้กับกิจการ การศึกษาในประเทศฮ่องกง ของสเนลล์ และลอว์ (Snell and Lau, 1994) พบว่า ความพร้อมของธุรกิจและการแสวงหาโอกาส มีส่วนสำคัญต่อการเจริญเติบโตของกิจการ นอกจากนี้การศึกษาของเคิร์ซเนอร์ (Kirzner, 1979) ได้เสนอแนะว่า ผู้ประกอบการต้องค้นคว้าอยู่ตลอดเวลา เพื่อแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ ผ่านกิจกรรมทางการตลาดและการขาย

2. จิตความสามารถด้านองค์กร (Organizing Competency)

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1987) ได้ทำการศึกษาโดยมุ่งเน้นในด้านประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีคุณภาพ และการควบคุม พบว่าควรจะมีการนำปัจจัยเหล่านี้มาใช้ในการดำเนินกิจกรรมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในด้านการรักษาประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สอดคล้องกับการศึกษาของมิตตัน (Mitton, 1989) ที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการควบคุมคุณภาพโดยรวม และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากนี้ บอม (Baum, 1994) พบว่า จิตความสามารถด้านองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจิตความสามารถด้านองค์กรประกอบด้วย ความรู้ ทักษะและความสามารถในการบริหารจัดการ รวมทั้งการศึกษาของ แชนด์เลอร์ และแจนเซน (Chandler & Jansen, 1992) ได้เสนอแนะให้เห็นถึงความสำคัญของบทบาทการบริหารจัดการด้านจิตความสามารถของคน และประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในองค์กร อีกทั้ง สเนล และลอว์ (Snell & Lau, 1994) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของจิตความสามารถในด้านการเป็นผู้นำ การมอบอำนาจตัดสินใจ การสอน และการฝึกอบรม (Gasse et al., 1997; Martin & Stains, 1994) และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Chandler & Jansen, 1992; Durkan, 1993) พบว่าจิตความสามารถด้านองค์กรคล้ายคลึงกับจิตความสามารถด้านการบริหารจัดการ (Boyatzis, 1982; Woodruffe, 1992; Cockerill et al., 1995; Evers & Rush, 1996) กลุ่มความสามารถนี้ ได้แก่ ความสามารถในการเป็นผู้นำ การควบคุม การบังคับ การจัดโครงสร้างองค์กร และการพัฒนาปัจจัยภายนอกและทรัพยากรภายใน ไปสู่ความสามารถของธุรกิจผ่านจิตความสามารถของผู้ประกอบการด้านองค์กร

3. จิตความสามารถด้านกลยุทธ์ (Strategic Competencies)

การเป็นเจ้าของ หรือผู้จัดการของธุรกิจนั้น ผู้ประกอบการจะต้องกำหนดทิศทางการ

ดำเนินงานขององค์กร มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล (Durkan et al., 1993; Mitton, 1989; Snell & Lau, 1994; Thompson et al., 1996) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกิจการในการสร้างความสำเร็จของธุรกิจ (Snell & Lau, 1994) หรือการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Adam & Chell, 1993) การมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการในกลยุทธ์ของธุรกิจ (Bird, 1995) และการมุ่งเน้นความยั่งยืนของกลยุทธ์ (McClelland, 1987) ในการวางแผนที่เป็นระบบ และการศึกษาของ ลอว์ และคณะ (Lau et al., 1999) ด้านขีดความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ พบว่า ขีดความสามารถเหล่านี้เปรียบเสมือนความสามารถในการประยุกต์ทักษะด้านการวางแผนหลาย ๆ ด้าน โดยเน้นเป้าหมายด้านกลยุทธ์ อีกทั้ง กาสส์ (Gasse et al., 1997) ได้เสนอแนะเพิ่มเติมในการให้ความสำคัญกับรูปแบบกลยุทธ์ในส่วนอื่นๆ ซึ่งขีดความสามารถนี้ ได้แก่ ความรู้ความสามารถ และทักษะ โดยมุ่งเน้นให้เกิดความสำเร็จอย่างยั่งยืนในระยะยาวกับธุรกิจ

4. ขีดความสามารถด้านการสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Competency)

มิตตัน (Mitton, 1989) กล่าวว่า ผู้ประกอบการไม่ได้ทำงานเพียงลำพังแต่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับพนักงานด้วย การที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้ประกอบการจะต้องมีขีดความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การชักจูง และความสามารถภายใน (McClelland, 1987; Durkan et al., 1993; Lau et al., 1999; Gasse et al., 1997; McGregor et al., 2000) และจากการศึกษาของเบิร์ด (Bird, 1995) เกี่ยวกับกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์ของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการไม่เพียงแต่สร้างความสัมพันธ์เท่านั้น แต่จะต้องมีการปรับโครงสร้างความสัมพันธ์ หรือสร้างพันธมิตรทางธุรกิจอีกด้วย

5. ขีดความสามารถด้านพันธะสัญญา (Commitment Competency)

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961) พบว่า บทบาทของผู้ประกอบการจะสัมพันธ์กับแรงจูงใจในความต้องการประสบความสำเร็จ และมิตตัน (Mitton, 1989) กล่าวว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมักมีบุคลิกลักษณะ คือ ขยัน มีทัศนคติผ่อนคลายในการทำงาน แต่มุ่งเน้นพันธะสัญญาอย่างมาก ผ่านภารกิจในการตอบสนองด้านต่าง ๆ และจากการศึกษาของ (Durkan et al., 1993; Eyre & Smallman, 1998; Hood & Young, 1993; Martin & Staines, 1994) พบว่านอกจากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นแล้วยังมีปัจจัยด้านอื่น ได้แก่ การเป็นผู้ริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ และการมุ่งเน้นความก้าวหน้า

6. ขีดความสามารถด้านแนวคิด (Conceptual Competency)

ขีดความสามารถด้านแนวคิดจะไม่ได้แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมอย่างชัดเจน แต่จะพิจารณาได้จากการประสบความสำเร็จของผู้ประกอบการ ด้านความสามารถในการตระหนักรับรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ การเรียนรู้ การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การสร้างนวัตกรรม และ

การยอมรับความเสี่ยง (Baum, 1994; McClellnad, 1987; Bird, 1995; Hood & Young, 1989) และขีดความสามารถด้านแนวคิดของผู้ประกอบการ จะเป็นการเพิ่มอัตราประโยชน์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ (Lau et al., 1999; Snell & Lau, 1994) นอกจากนี้ขีดความสามารถในการคิดวิเคราะห์เป็นสิ่งจำเป็นในสถานการณ์ที่ซับซ้อน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการของผู้ประกอบการ (Durkan et al., 1993; Eyre & Smallman, 1998) นอกจากนี้ ฮันต์และลอร์ว (Hunt, 1998; Lau et al., 1999) กล่าวว่า ขีดความสามารถด้านแนวคิดจะคล้ายคลึงกับขีดความสามารถด้านกลยุทธ์ โดยขีดความสามารถด้านแนวคิดนั้น ผู้ประกอบการจะต้องมีความสามารถในการสรุปความ โดยจะมุ่งเน้นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น

กล่าวโดยสรุป พบว่า ขีดความสามารถจะมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของธุรกิจ ซึ่งขีดความสามารถของผู้ประกอบการนั้นจะพบเห็นได้จากกระบวนการ โดยมีเป้าหมายในการสร้างความสำเร็จในระยะยาวของธุรกิจ จากการศึกษา สรุปได้ว่าบุคลิกลักษณะของผู้ประกอบการในระดับที่สูงขึ้นไป จะมีความสามารถในการทำงานที่ประสบความสำเร็จสูง (Lau et al., 1999) ลักษณะส่วนบุคคล ทักษะ และความรู้ ซึ่งมีผลมาจากการประสบการณ์ของผู้ประกอบการ การฝึกอบรม การศึกษา ภูมิหลังครอบครัว หรือปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (Bird, 1995; Herron & Robinson, 1993) กรอบแนวคิดด้านขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ประกอบด้วยพฤติกรรม 6 ประเภท ได้แก่ การสร้างโอกาส การจัดโครงสร้างองค์กร การสร้างความสัมพันธ์ ขีดความสามารถด้านกลยุทธ์ พันธะสัญญา และขีดความสามารถด้านแนวคิด

การสร้างความรู้ได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การศึกษาด้านขอบเขตในการแข่งขัน พบว่า ปัจจัยภายนอกมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสามารถในการแข่งขันและเป็นการสร้างโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของการดำเนินการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากการศึกษา พบว่า ผลกระทบของปัจจัยด้านอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมและวัฒนธรรม จะมีผลต่อความเป็นผู้ประกอบการ หรือผลการปฏิบัติงานของธุรกิจ (Gnyawali & Fogel, 1994; Romanelli, 1989; Shane & Kolveried, 1995) อย่างไรก็ตาม สิ่งที่สำคัญ คือ จะต้องเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจริง กับวัตถุประสงค์ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกของธุรกิจ รวมถึงการตระหนักรู้และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (Rasheed & Prescott, 1992; Boyd, Dess & Rasheed, 1993) ซึ่งในความเป็นจริงนั้นการเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นในธุรกิจจะแตกต่างกันตามการรับรู้ของแต่ละธุรกิจ ซึ่งความแตกต่างในการตระหนักรู้ หรือความเชื่อเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมนั้นจะมีผลกระทบต่อธุรกิจในด้านกลยุทธ์และผลการปฏิบัติงานของกิจการ (Wiklund, 1996; Waddock & Tsaballa, 1989)

อีกทั้งการรับรู้ถึงคุณค่าด้านการแสวงหาโอกาสของธุรกิจจะแตกต่างกันจากโอกาสที่เกิดขึ้นจริง (Davidsson, 1991) โดยวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะวัดวัตถุประสงค์ด้านสภาพแวดล้อมที่แท้จริงได้ยาก เนื่องจากข้อจำกัดด้านด้านทรัพยากรในการวิจัยการตลาด หรือขาดการวิเคราะห์สภาพตลาด และข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

สภาพแวดล้อมภายนอก ประกอบด้วย เทคโนโลยี ลักษณะของตลาด การเปลี่ยนแปลงความน่าสนใจของตลาด วงจรชีวิตผลิตภัณฑ์/อุตสาหกรรม สภาพแวดล้อม การมองเห็นโอกาส อุปสงค์ตลาด และความมุ่งมั่นในการแข่งขัน (Covin & Covin, 1990; Stuart & Abetti, 1987, 1990; Chandler & Hanks, 1994b; Naman & Slevin, 1993; Davidsson, 1991; Tsai et al, 1991; Zahra, 1993; Romanelli, 1989) การวัดเหล่านี้จะเป็นการประเมินของผู้ประกอบการ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับการมองเห็นโอกาสที่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความสามารถของธุรกิจที่เป็นผลมาจากผู้ประกอบการ

การสร้างโอกาสในการแข่งขัน สามารถนำมากำหนดแนวคิด คือ

1. โอกาสในการสร้างนวัตกรรม เป็นการมองเห็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการต่าง ๆ
2. การตระหนักถึงการเติบโตของอุตสาหกรรม เป็นความเข้าใจในอุปสงค์ของบริษัทในอุตสาหกรรมด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Harrigan, 1985)
3. ความสำคัญของผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ เป็นค่าน้ำหนักที่อุตสาหกรรมกำหนดขึ้นด้านคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ในการสร้างและการรักษาดำเนินทางการแข่งขัน (Zahra, 1993)
4. ความแตกต่างของตลาด เป็นความแตกต่างในด้านกลยุทธ์ (4 Ps) รสนิยมของลูกค้า สายผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าของแต่ละธุรกิจ (Miller & Friesen, 1983)

องค์ประกอบ 4 ด้านนี้จะเป็นตัวชี้วัดด้านขอบเขตการแข่งขัน โอกาสในการสร้างนวัตกรรม การเติบโตของอุตสาหกรรม ความสำคัญของผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ และความแตกต่างของข้อจำกัดทางการตลาด จะเป็นโอกาสที่กิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะสามารถดำเนินกิจการท่ามกลางการแข่งขันและอยู่รอดในธุรกิจได้

ความสามารถขององค์กร (Organizational Capability) ความสามารถขององค์กรเป็นตัวแทนของมิติด้านศักยภาพในการแข่งขัน เกี่ยวกับปัจจัยภายในธุรกิจ ด้านทรัพยากรและความสามารถขององค์กร จากการศึกษาของแกรนท์ (Grant, 1991) พบว่าทรัพยากรต่าง ๆ จะมีการนำเข้าสู่กระบวนการผลิต ขณะที่ความสามารถนั้นจะเป็นความสามารถด้านทรัพยากรมนุษย์ในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ

โฮเฟอร์ และเชนเดล (Hofer & Schendel, 1978) ได้จำแนกถึงทรัพยากรภายใน ได้แก่ ทรัพยากรด้านการเงิน กายภาพ ทรัพยากรมนุษย์ องค์กร และเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม ทรัพยากรอาจไม่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ แม้องค์กรจะมีความสามารถก็ตาม นอกจากนี้สินทรัพย์หรือทรัพยากรของบริษัทจะสามารถเปลี่ยนเป็นขีดความสามารถของธุรกิจได้ จะต้องผ่านกระบวนการในการบริหารจัดการของกิจการ (Sanchez & Heene, 1997) จากการศึกษาของ ฮอลล์ (Hall, 1993) พบว่า การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน มีผลมาจากความแตกต่างในความสามารถที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการ ซึ่งจะเชื่อมโยงกับทรัพยากร ในกิจการที่ไม่มีตัวตน ได้แก่ ทรัพย์สินทางปัญญา ความลับด้านการค้า เครือข่าย และชื่อเสียงของบริษัท ขณะที่ทอมสัน (Thompson, 1996) กล่าวว่า ความได้เปรียบในการแข่งขันไม่สามารถเกิดขึ้นได้จากขีดความสามารถ หากปราศจากความพยายามในการเป็นผู้นำ ด้านการกำหนดกลยุทธ์ ซึ่งเรียกว่า ความเป็นผู้ประกอบการ โดยอิทธิพลนี้จะพบเห็นได้ทั่วไปในการดำเนินการประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือ การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการให้ประสบความสำเร็จ

จากการศึกษาของ Chen & Hambrick, 1995; David, 1986; Stoner, 1987; Slevin & Covin, 1995; Chandler & Hanks, 1994; Chaston & Mangle, 1997; Lefebvre & Lefebvre, 1993; Bamberger, 1989; Raymond, Jelen, Carrier & Lachance, 1996 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย การสร้างความได้เปรียบทางด้านต้นทุนหรือราคา การบริการลูกค้า ความแตกต่างและความหลากหลายในผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของธุรกิจ ความสามารถในการสร้างนวัตกรรม ความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้ง ความแตกต่างผลิตภัณฑ์และบริการ ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพในการผลิตและการดำเนินงาน คุณภาพ ความรวดเร็ว ในการจัดส่งสินค้า การตอบสนองอุปทานและการเข้าถึงทรัพยากร ความยืดหยุ่นของระบบและโครงสร้าง และการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี

การศึกษาของ ฮามเมล (Hamel, 1994) เกี่ยวกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และขีดความสามารถหลัก หรือความสามารถของธุรกิจ พบว่า ขีดความสามารถหลักเป็นความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ แต่ก็ไม่เป็นจริงเสมอไป สำหรับปัจจัยคงที่ เช่น ความแตกต่างในการเข้าถึงเทคโนโลยีหรือทรัพยากรเฉพาะขององค์กร การจดสิทธิบัตร และทำเลที่ตั้ง จะถือว่าเป็นความสามารถในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Hamel, 1994, p. 20) ในทางตรงกันข้าม สำหรับอุตสาหกรรมบริการ การบริการลูกค้า ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของธุรกิจ จะเป็นปัจจัยด้านคุณภาพ นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความรวดเร็ว การตอบสนอง ความยืดหยุ่น และการปรับเปลี่ยน

เทคโนโลยี สามารถจะรวมกันเป็นปัจจัยด้านความยืดหยุ่นของธุรกิจได้ (Covin & Slevin, 1988) อย่างไรก็ตาม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นจะประสบปัญหาด้านการสร้างความแตกต่าง และความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และการบริการ ซึ่งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะไม่สามารถตอบสนองด้วยความหลากหลายของผลิตภัณฑ์หรือการบริการดังเช่นธุรกิจขนาดใหญ่กว่า สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในอุตสาหกรรมบริการสามารถสร้างความสามารถขององค์กร 4 ด้าน คือ

1. ความสามารถด้านนวัตกรรม เป็นความสามารถในการสร้างนวัตกรรมในการบริการหรือกระบวนการใหม่
2. คุณภาพ เป็นความสามารถในการรักษาหรือสร้างคุณภาพการบริการระดับสูงแก่ลูกค้า ซึ่งทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและชื่อเสียงของบริษัท
3. ประสิทธิภาพของต้นทุน เป็นความสามารถในการสร้างความสำเร็จด้านต้นทุนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบด้านราคา
4. ความสามารถขององค์กร เป็นความสามารถในการสร้างและรักษาความยืดหยุ่นด้านโครงสร้างองค์กรและระบบการให้บริการและการตอบสนองที่รวดเร็ว

ผลการปฏิบัติงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากการศึกษาของ เมอร์ฟี และคณะ (Murphy et al., 1996) พบว่า ผู้ประกอบการสามารถศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การกำหนดมิติด้านผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การหาทฤษฎีที่มีเหตุผลในการทดสอบมิติที่กำหนด การศึกษามิติด้านการปฏิบัติงานที่หลากหลายที่เป็นไปได้ การพิจารณาการควบคุมตัวแปรวิกฤต ในด้านอุตสาหกรรม อายุและขนาดของธุรกิจ เพื่อกำหนดตัวแทนที่ดีในการศึกษาผลการปฏิบัติงานด้านการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะต้องพิจารณาตัวแปรที่ใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานในการแข่งขัน และนำมาประยุกต์ให้เข้ากับการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งจะมุ่งเน้นความยั่งยืนของธุรกิจในระยะยาว การควบคุมการสร้างความสัมพันธ์ และความเปลี่ยนแปลง

การวัดผลการปฏิบัติงานด้านการแข่งขันจะวัดจากขนาดของธุรกิจ ด้านความสามารถในการทำกำไร ประสิทธิภาพ ผลผลิต อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน อัตราผลตอบแทนกำไรสุทธิ การเจริญเติบโตของธุรกิจ การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ระยะเวลา และรายได้ทั้งหมดที่มีผลมาจากการวิจัยและพัฒนา ซึ่งวัดผลการปฏิบัติงานในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะใช้ตัวชี้วัดที่ดีที่สุด 3 ด้าน คือ

1. ประสิทธิภาพการลงทุน สามารถวัดความสามารถของบริษัทในการจัดสรรทรัพยากร และการสร้างผลกำไรสูงสุด ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดในการควบคุมการแข่งขัน

2. การเจริญเติบโต เป็นการวัดด้านอัตราการเจริญเติบโตและศักยภาพในการเจริญเติบโต และการเปลี่ยนแปลงในการแข่งขันของธุรกิจ

3. ความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงาน เป็นการวัดความสัมพันธ์ในการแข่งขันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งของธุรกิจ

แบบทฤษฎีและสมมติฐาน (Theoretical Model and Hypothesis)

ขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ขอบเขตการแข่งขัน ความสามารถขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของธุรกิจ สามารถสร้างแบบทฤษฎีด้านการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างนี้จะเป็นกรอบแนวคิดหลัก 3 ด้านในงานของผู้ประกอบการ คือ รูปแบบขอบเขตการแข่งขัน การสร้างความสามารถของธุรกิจ และการกำหนดเป้าหมายและการปฏิบัติ

การสร้างรูปแบบขอบเขตการแข่งขัน จะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถของผู้ประกอบการในด้านขอบเขตการแข่งขันของธุรกิจ ได้แก่ โอกาสในการสร้างนวัตกรรม การมองเห็นการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรม ความสำคัญของผลิตภัณฑ์หรือการบริการใหม่ และความแตกต่างทางการตลาด จากการศึกษาของ คีท และแบรคเกอร์ (Keats & Bracker, 1988) พบว่า การมองเห็นโอกาสในธุรกิจมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความเป็นผู้ประกอบการ สอดคล้องกับการศึกษาของ เฮร์รอน และโรบินสัน (Herron & Robinson, 1993) ซึ่งเสนอแนะความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างพฤติกรรมของผู้ประกอบการ และโครงสร้างของสภาพแวดล้อมภายนอก และการศึกษาของ อาร์ดิชีวิลี และคาร์โดโซ (Ardichivili & Cardozo, 2000) พบว่า โอกาสในการสร้างความสำเร็จมีผลมาจากการตระหนักรู้และความตื่นตัวของผู้ประกอบการ ข้อมูลและความรู้ที่มีมาก่อน การค้นพบโอกาส การสร้างเครือข่าย และการริเริ่มสร้างสรรค์ และการมองเห็นโอกาสในธุรกิจ จะมีผลมาจากความสนใจ แรงขับภายใน จากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ครูเกอร์ (Krueger, 2000) พบว่า การสร้างโอกาสในธุรกิจสามารถเกิดขึ้นได้โดยผ่านกระบวนการของผู้ประกอบการในการเปลี่ยนแปลงเชิงรุก และต้องมีการศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

ขอบเขตการแข่งขัน มีอิทธิพลต่อความสามารถผู้ประกอบการในการตอบสนองเงื่อนไขด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นขีดความสามารถหลักในการสร้างโอกาส ซึ่งเรียกว่า ความสามารถในการค้นคว้า และการปฏิบัติ นอกจากนี้ การศึกษาการตอบสนองของ อาร์ดิชีวิลี และคาร์โดโซ (Ardichivili & Cardozo, 2000) จะให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่าย ขีดความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ จะช่วยในการติดต่อสื่อสาร และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องมีทักษะในการวิเคราะห์ การตัดสินใจ เรียนรู้ความคิดใหม่ และการแก้ปัญหา

จากการศึกษาของ อาร์ดิชีวิล และคาร์โดโซ (Ardichivili & Cardozo, 2000) นำไปสู่การตั้งสมมติฐาน คือ โอกาส (Opportunity) การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship) และแนวความคิด (Conceptual) ซึ่งเป็นขีดความสามารถของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขอบเขตการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า สิ่งที่ต้องพิจารณาเป็นพิเศษคือ ปัจจัยด้านอายุของผู้ประกอบการ ขณะที่ประสบการณ์ การศึกษา และการฝึกอบรมของผู้ประกอบการ สามารถพบเห็นได้ในขีดความสามารถของผู้ประกอบการ การศึกษาผลกระทบด้านอายุของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุน้อยกว่ามีขีดความสามารถสูงกว่าผู้ประกอบการที่อายุน้อยกว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุสูงกว่ามีความกระตือรือร้นในการทำงานในด้านความต้องการการเจริญเติบโตหรือกิจกรรมด้านอื่น ๆ คำว่าผู้ประกอบการที่มีอายุน้อยกว่า ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญในการควบคุมผลกระทบของอายุของผู้ประกอบการที่มีผลต่อขีดความสามารถของผู้ประกอบการ

การ์ทเนอร์ และสตาร์ (Gartner & Starr, 1993) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับ พฤติกรรมผู้ประกอบการ 3 ด้าน คือ การได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ การเงิน ข้อมูล และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การสร้างโครงสร้างองค์การและกระบวนการในการผลิตสินค้าและการบริการ การพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสินค้าและการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นหลักประกันความสามารถในอนาคตทางด้านทรัพยากร พฤติกรรมเหล่านี้จะสัมพันธ์กับองค์กรในด้านทรัพยากรภายในและภายนอกบริษัทที่สร้างความสามารถให้กับธุรกิจได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ลิปปารินี และโซเบรโร (Lipparini & Sobrero, 1997) เกี่ยวกับบทบาทของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ชายวัตถุดิบ นอกจากนี้ การศึกษาของ เวสเตอร์เบิร์ก และคณะ (Westerberg et al., 1997) พบว่า ผู้บริหารระดับสูง ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความ สามารถ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ดังนั้นบทบาทของผู้ประกอบการในการรวบรวมและการสร้างอรรถประโยชน์ในทรัพยากรที่หลากหลายในการสร้างความสามารถขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความสามารถขององค์กรจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการมีบทบาทในการสร้างความสามารถของธุรกิจ ในด้านการสร้างนวัตกรรม การศึกษาของ ราฟฟา และซอลลา (Raffa & Zolla, 1994) พบว่า ผู้ประกอบการมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสามารถด้านนวัตกรรมอย่างยั่งยืนของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ คิทเชล และเล็ฟโบล (Kitchell, 1997; Lefebvre, 1992) พบว่า การสร้างความสัมพันธ์อาจจะไม่ทำให้สามารถสร้างนวัตกรรมของผู้ประกอบการได้ แต่ความสามารถในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์จะนำไปสู่ภาพรวมของธุรกิจในการสร้างนวัตกรรม

ดังนั้น ในการสร้างความสามารถขององค์กร จะเกิดจากความสามารถของผู้ประกอบการ ในการรวบรวมและสร้างอรรถประโยชน์ในทรัพยากรต่าง ๆ จัดความสามารถที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถของธุรกิจ ในด้านการวางแผน การจัดองค์กร การควบคุมทางการตลาด ทรัพยากรมนุษย์และการเงิน และการควบคุมการดำเนินงานทั้งหมดให้เกิดประสิทธิภาพ และผลผลิตภาพ

นอกจากนี้ ในการศึกษาจากสมมติฐาน คือ การจัดองค์กร (Organizing) การสร้างความสัมพันธ์ (Relationship) และแนวคิด (Conceptual) ซึ่งเป็นขีดความสามารถของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถของธุรกิจในการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาขีดความสามารถผ่านการสังสมประสบการณ์ หรือ ผู้ประกอบการจะมีความเป็นผู้ประกอบการน้อยลงเมื่ออายุมากขึ้น

ขีดความสามารถของผู้ประกอบการกับผลการปฏิบัติงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านผลกระทบปัจจัยภายนอกเป็นขอบเขตการแข่งขัน และผลกระทบของปัจจัยภายในเป็นความสามารถขององค์กร ความสัมพันธ์เหล่านี้จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานระยะยาวของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้มั่นใจในผลการปฏิบัติงานในระยะยาว ผู้ประกอบการจะต้องกำหนดทิศทางโดยรวมของบริษัทในด้านวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมาย โดย บอม ล็อค และเคิร์กแพทริก (Baum, Locke & Kirkpatrick, 1999) พบว่า วิสัยทัศน์ของผู้ประกอบการ และการสื่อสารวิสัยทัศน์ มีผลต่อการเติบโตของธุรกิจของผู้ประกอบการ โดยเสนอแนะว่า การกำหนดกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับผลการปฏิบัติงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Davig, 1986; Ibrahim, 1991; Kargar, 1996; Olson & Bokcr, 1995; Pleitner, 1989) ดังนั้น ขีดความสามารถหลักของผู้ประกอบการจำเป็นต้องดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของธุรกิจที่กำหนดไว้ และจะเป็นผลการปฏิบัติงานระยะยาวของบริษัท

การศึกษาของคูร์ท โกะ ฮอร์นบาย และนาฟไซเกอร์ (Kuratko, Hornsby & Naffziger, 1997) กล่าวถึงการกำหนดเป้าหมายและแรงจูงใจของธุรกิจ ซึ่งไม่เพียงแต่จะดำเนินการในขั้นตอนแรกเมื่อเริ่มดำเนินธุรกิจเท่านั้น แต่จะต้องมีการกระทำอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง การศึกษาของ วิลลาร์ด ครูเกอร์ และฟีเซอร์ (Willard, Krueger, & Feeser, 1992) พบว่า ผู้ก่อตั้งธุรกิจนั้นจะสามารถปฏิบัติงานด้านการบริหารอย่างผู้เชี่ยวชาญ ขณะที่บริษัทกำลังเติบโต การค้นพบนี้แตกต่างจากแนวคิดเดิมในด้านความต้องการในการเป็นผู้จัดการที่เชี่ยวชาญ พบว่า เมื่อธุรกิจมีการเติบโต ขยายกิจการ เจ้าของหรือผู้จัดการจะขาดความเป็นผู้จัดการที่มีความเชี่ยวชาญจากเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ประสบการณ์และการฝึกอบรม ทักษะ และระดับของพันธะสัญญา (Willard et al., 1992, p. 189) ดังนั้น เมื่อนำมาปฏิบัติ ผู้ประกอบการจะต้องมีความสามารถด้านพันธะสัญญาที่

เข้มแข็งซึ่งประกอบด้วย การมีแรงจูงใจ และการเป็นผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ในการไปสู่เป้าหมาย และรักษาความยั่งยืนให้เกิดขึ้นในธุรกิจ สิ่งที่เกิดขึ้นและพันธะสัญญาต่องานของผู้ประกอบการจะเป็นการเพิ่มคุณค่าต่อผลการปฏิบัติงานในระยะยาว

การศึกษาสมมติฐาน คือ กลยุทธ์และขีดความสามารถด้านพันธะสัญญาของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ขอบเขตการแข่งขัน และความสามารถขององค์กร ลอง และวิกเกอร์ คอช (Long & Vickers-Koch, 1995) ได้กล่าวเกี่ยวกับทางที่ดีที่สุดสำหรับธุรกิจในการหาความสมดุล ด้านผลประโยชน์สูงสุดระหว่างความสามารถภายใน และโอกาสภายนอกที่มาจากความพยายามของผู้จัดการ ในการจำแนกขีดความสามารถหลัก การประเมินเศรษฐกิจ และสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ซึ่งจะเป็นทรัพยากรที่สำคัญในด้านข้อมูลในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์ของธุรกิจ (Long and Vicker-Koch, 1995; p. 18) พบว่าในการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้จัดการหลัก คือ ผู้ประกอบการนั่นเอง จากการศึกษาของ อัดัม และเชลล์ (Adam & Chell, 1993) พบว่า ผู้ประกอบการจะต้องการในการมุ่งเน้นภายในด้านกิจกรรมและโครงสร้างองค์กร ขณะเดียวกันก็จะยังคงมุ่งเน้นสภาพแวดล้อมภายนอกของธุรกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับการประกอบกิจการสถานประกอบการสปามาตรฐาน

แนวคิดเกี่ยวกับสปา

ต้นกำเนิดของสปา

“สปา” เป็นชื่อเมืองเล็ก ๆ ในประเทศเบลเยียม เมืองสปาเป็นแหล่งธรรมชาติ มีบ่อน้ำพุร้อนที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยแร่ธาตุสำหรับให้ผู้ป่วยด้วยโรคต่าง ๆ ได้แช่น้ำรักษาตัว ต่อมาได้กลายเป็นชื่อและสัญลักษณ์ของบ่อน้ำแร่ทั่วไป ศาสตร์การบำบัดนี้มีมานานแล้วตั้งแต่สมัยอียิปต์โบราณและในยุคโรมันที่เรียกว่า “โรมันบาร” หรือ “Taking the Waters” โดยการใช้ น้ำหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็นน้ำร้อน น้ำเย็น ใอน้ำ และการนวดประคบ เพื่อสุขภาพร่างกายและจิตใจได้ผ่อนคลายและกลับมีชีวิตชีวา ซึ่งรวมไปถึงการพัฒนากระบวนการและพ่วงด้วยรูปแบบบริการอื่น ๆ ที่ทันสมัยออกมาอีกหลายอย่างให้ได้เลือกสรรอย่างที่นิยมกันไปทั่วโลกอยู่ในขณะนี้

สปา มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน ว่า

S for Sanus

P for Per

A for Acqua

มีความหมายว่า การดูแลสุขภาพสภาพด้วยการใช้น้ำบำบัด (Health Through Water) เช่น การอาบน้ำแร่ แช่น้ำร้อน การอบตัวและอบผิวด้วยไอน้ำร้อนจากน้ำ การดื่มน้ำแร่ การนวดด้วย กระแสน้ำ เป็นต้น หลังจากสปาได้รับความสนใจแพร่หลาย ก็มีองค์กรหนึ่งเกิดขึ้น คือ องค์กรสปา ระหว่างประเทศ (International Spa Association: ISPA - Europe) ซึ่งเกิดจากความร่วมมือระหว่าง ผู้ที่ทำงานด้านสปา โดยผู้ที่เป็นสมาชิกต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขององค์กร ซึ่งองค์กรนี้จะมีสาขา ตั้งอยู่ในยุโรป ออสเตรเลีย และเอเชีย-แปซิฟิก โดยองค์กรสปาระหว่างประเทศ ได้ให้ความหมาย ของสปาว่า สปา คือ ช่วงเวลาแห่งความรู้สึกสัมผัสที่เกี่ยวกับการผ่อนคลาย ความสงบทางจิตใจ การฟื้นฟูสุขภาพ และความเพลิดเพลินใจ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2547, หน้า 5-6)

สปา ตามความหมายของการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข หมายความว่า สถานบริการเพื่อสุขภาพหรือสถานพยาบาลที่ให้บริการลูกค้าทั่วไปด้วยศาสตร์การนวดเพื่อสุขภาพ การปฏิบัติต่อร่างกายเพื่อสุขภาพ (Body Care & Treatment) และการใช้น้ำเพื่อสุขภาพเป็นหลัก เพื่อ ปรับปรุงความสมดุลของร่างกายและจิตใจ โดยให้คำแนะนำด้านการบริการที่จัดให้ตามหลัก วิชาการ รวมถึงอาจจะมีการให้คำแนะนำการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการออกกำลังกาย โภชนาการ ปรับพฤติกรรมตามหลักการแพทย์สากลและการสร้างหลักสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์ทางเลือก ทั้งนี้ให้มีมาตรฐานตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด (วันเฉลิม จันทรากุล, 2546, หน้า 27-28)

ธนพล ทองประเสริฐ (2548) ได้ให้ความหมายว่า สปา คือ การทำความสะอาด และเสริม อาหารบำรุงให้ลึกถึงผิวหนังใน โดยวิธีต่าง ๆ กันออกไป ไม่ว่าจะเป็นการนวด การบำบัดด้วยน้ำ หรือการใช้กระแสไฟฟ้า โดยสปาเป็นบริการรูปแบบผสมระหว่างร้านเสริมสวย กับอบ อบ นวด องค์กรประกอบของสปา

สปา คือ สถานที่รวมเอาศาสตร์และศิลป์มาผนวกกัน เพื่อให้ได้สุนทริยภาพของความ งามและการผ่อนคลายไว้อย่างสมดุล ซึ่งไม่ใช่แค่ศาสตร์แห่งการฟื้นฟูสุขภาพด้วยน้ำอย่างเดียว ได้ นำเอาหลักการหรือศาสตร์บำบัดด้านอื่นเข้ามาผสมด้วย ในประเทศไทยมีกฎหมายพื้นที่สงวน มานานในเรื่องของสมุนไพรที่เข้ามาเป็นส่วนประกอบหนึ่งซึ่งช่วยให้ สปามีความน่าสนใจยิ่งขึ้น ดังนั้นสถานประกอบการสปาจึงจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่เอื้อให้เกิดองค์ประกอบทางสุนทริยภาพ ดังนี้ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2547, หน้า 24-26)

1. รูป (Form) หมายถึง สิ่งที่อยู่แวดล้อมตัวเรา สิ่งสัมผัสได้ด้วยสายตาที่มองเห็นและ บ่งชี้ได้ถึงความรู้สึกและอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไป รูปที่เห็นและสัมผัสได้สามารถแสดงอารมณ์ และความรู้สึกที่สร้างสรรค์ สดชื่น และสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับจิตใจของเราได้ สปาที่ดีจะต้องมี บรรยากาศในเชิงบวกที่รื่นรมย์และเอื้อต่อการบริการในทริตเมนต์ต่าง ๆ

2. รส (Test) หมายถึง รสชาติที่ได้จากเครื่องดื่มหรืออาหาร เพื่อช่วยขับสารพิษหรือเสริมสร้างสุขภาพ เป็นสิ่งที่ส่งผลต่ออารมณ์ของคนเรามาก รสตามศาสตร์ของสปานอกจากสัมผัสที่อ้อยลื่นแล้วยังต้องดีต่อสุขภาพด้วย

3. กลิ่น (Scent) หมายถึง กลิ่นต่าง ๆ ที่เราสัมผัสได้จากโสตประสาทที่ผ่านเข้ามาทางจมูก กลิ่นตามศาสตร์ของสปาต้องเป็นกลิ่นที่สร้างความดีมั่งคั่งขึ้นให้กับผู้ที่ได้รับกลิ่นนั้น กลิ่นของสปา หมายถึง กลิ่นแห่งการบำบัด (Aromatherapy) โดยต้องเป็นกลิ่นที่ได้มาจากธรรมชาติ เช่น น้ำมันหอมระเหย (Essential Oil) เป็นต้น

4. เสียง (Sound) เสียงสามารถแทรกซึมเข้าถึงทุกอณูแห่งความรู้สึกของมนุษย์ได้อย่างน่าอัศจรรย์ ไม่ว่าจะเป็นเสียงจากธรรมชาติหรือบทเพลงและเสียงดนตรีซึ่งรังสรรค์ออกมาจากความรู้สึกนึกคิดของคน ศาสตร์แห่งสปาจะให้ความสำคัญต่อเสียงอย่างมาก เสียงที่เราได้ยินได้ฟังนั้นต้องเป็นเสียงที่ไม่ทำลายสุขภาพ ไม่ดัดเกินความสามารถที่ร่างกายจะรับฟังได้ เสียงของธรรมชาติ เช่น เสียงนกร้อง เสียงน้ำตก เสียงลมพัด เป็นเสียงที่ทำให้เรารู้สึกผ่อนคลายสบายใจ ดังนั้นสปาที่ดีจะต้องเลือกนำเสียงต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านการสร้างบรรยากาศและการบำบัดให้เหมาะสมและลงตัว

5. สัมผัส (Touch) หมายถึง สัมผัสที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย สบายตัวและเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพ โดยอาจเป็นสัมผัสของการนวดน้ำมันหรือความรู้สึกนุ่มนวลดุจกำมะหยี่ของดอกไม้ที่ลอยในอ่าง จะให้ความรู้สึกสบาย ผ่อนคลายหรือสัมผัสของสายน้ำเย็น ๆ ที่ช่วยกระตุ้นการไหลเวียนโลหิตและระบบการสร้างพิษของเซลล์ผิว สัมผัสหลัก ๆ ของสปา คือ การนวด การนวดทุกประเภทจะช่วยกระตุ้นต่อมน้ำเหลืองให้ทำงานเป็นปกติทำให้เลือดลมหมุนเวียนดีขึ้นและยังช่วยขับสารพิษออกจากร่างกาย

ประเภทธุรกิจสปา

องค์กรสปาระหว่างประเทศ (International Spa Association: ISPA - Europe) ได้แบ่งธุรกิจสปาออกเป็น 7 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่ (สมาคมผู้ประกอบการสปาไทย, 2548)

1. สปาที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ (Destination Spa) คือ สถานประกอบการสปาที่ให้บริการด้านการดูแลสุขภาพและการพักผ่อนโดยเฉพาะ โดยมีบริการห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้บริการอย่างครบวงจร โดยจะจัดเป็นโปรแกรมไว้ให้ผู้ต้องการเลือกได้ตามใจชอบ เช่น โปรแกรมลดน้ำหนัก โปรแกรมขจัดสารพิษ ทวีรสักสุขภาพ การสัมมนาเชิงสุขภาพ การฝึกสมาธิ เป็นต้น ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องเข้าพักและเข้าร่วมกิจกรรมที่สถานบริการจัดเตรียมไว้ สปาประเภทนี้ยังมีไม่มากนักในประเทศไทย

2. โรงแรมและรีสอร์ทสปา (Hotel and Resort Spa) คือ สถานประกอบการสปาที่อยู่ใน

รีสอร์ท หรือโรงแรม ซึ่งตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว หรือสถานที่พักตากอากาศในทำเลที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ เช่น ริมทะเล ภูเขา น้ำพุร้อน สปาประเภทนี้เกิดขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยบริการสปา นอกเหนือจากการให้บริการห้องพัก ซึ่งปัจจุบันสปาถือเป็นส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจเข้าพักแรมในสถานที่นั้น ๆ ด้วย สปาประเภทนี้มีเป็นจำนวนมากถึง 46 % ของสปาในพื้นที่นำร่องของกระทรวงสาธารณสุข

3. เคย์สปาหรือซิตีสปา (Day Spa or City Spa) คือ สถานประกอบการสปาที่มีรูปแบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก สามารถใช้บริการได้ในระหว่างวันจึงไม่จำเป็นต้องมีห้องพักไว้บริการ ที่ตั้งของสถานประกอบการประเภทนี้จะอยู่ในเมืองใหญ่ ๆ หรือย่านธุรกิจสำคัญ ๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย และเน้นการให้บริการเสริมความงาม การผ่อนคลายความตึงเครียดด้วยน้ำมันหอมระเหยเป็นบริการสปาที่ได้รับความนิยมมากในกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีเวลาน้อย หรือผู้ที่ทำงานอยู่ในเมือง เคย์สปาหรือซิตีสปา เป็นธุรกิจสปาประเภทหนึ่งที่มีการขยายตัวค่อนข้างสูง เนื่องด้วยเงินลงทุนไม่สูงมากเหมือนธุรกิจสปาประเภทอื่น ขณะเดียวกันทางภาครัฐเองก็ให้การสนับสนุนทั้งด้านการส่งเสริมการตลาด ตลอดจนอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารที่จะขอเปิดดำเนินกิจการ เพื่อให้ธุรกิจสปาของประเทศไทยเป็นที่ยอมรับในด้านคุณภาพ และการให้บริการทั้งชาวไทยและต่างชาติ ข้อมูลจากจังหวัดนำร่องของกระทรวงสาธารณสุข พบว่า สปาประเภทนี้ในประเทศไทยมีถึง 48 % ของสปาทั้งหมด

4. เมดิคอลสปา (Medical Spa) คือ สถานประกอบการสปาที่มีการบำบัดรักษาควบคู่กับศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือแพทย์บางอย่าง สปาประเภทนี้มักอยู่ในโรงพยาบาลหรือสถานรักษาพยาบาล การให้บริการจะอยู่ภายใต้การดูแลของบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

5. น้ำพุร้อนสปา (Mineral Spring Spa) คือ การให้บริการสปาตามแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นบ่อน้ำแร่หรือน้ำพุร้อนที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ

6. คลับสปา (Club Spa) คือ สถานประกอบการสปาที่มีการผสมผสานกับการออกกำลังกายเพื่อบริการสมาชิกที่ต้องการผ่อนคลายหลังการออกกำลังกาย

7. สปาบนเรือสำราญ (Cruise Ship Spa) คือ สถานประกอบการสปาที่ให้บริการสปาบนเรือสำราญ ผสมผสานกับการออกกำลังกาย และการจัดเตรียมโปรแกรมอาหารที่ส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสุขสบาย ผ่อนคลายและปลอดโปร่งในระหว่างการเดินทาง

นอกจาก สปาทั้ง 7 ประเภทดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีสปาแบบออกกำลังกาย (Fitness/Adventure Spa) ซึ่งเป็นการทำสปาควบคู่กับกิจกรรมเสริมกลางแจ้งในแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บำบัดได้ออกกำลังกายหรือใช้กำลังมากยิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเป็นการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ มีเครื่องมือในการออกกำลังกายตามที่ใช้บริการต้องการ หรืออาจมีเกมส์ หรือกิจกรรม ต่าง ๆ เช่น

การเดินป่า หรือการตกปลา การปีนผา การพายเรือแคนู แคมป์ปิ้ง เป็นต้น ซึ่งเป็นกิจกรรมที่รวมอยู่ในโปรแกรมแล้ว โดยหลังจากทำกิจกรรมนั้น ๆ แล้วก็ค่อยมาใช้บริการต่าง ๆ ของสปาทั้งในด้านการรักษา หรือดูแลสุขภาพของร่างกายต่อไป (สมาคมผู้ประกอบการสปาไทย, 2548) ล่าสุดนักธุรกิจได้ปรับเปลี่ยนประเภทของสปาเพิ่มขึ้นอีก 1 ประเภท ทั้งนี้เพื่อต้องการหาบริการที่ตรงใจผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด ซึ่งประเภทของสปาแบบใหม่ก็คือ โฮมสปา (Home Spa) เป็นบริการที่เกิดขึ้น เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสปาจากสถานประกอบการต่าง ๆ อาจสูงเกินความสามารถในการตอบสนองผู้บริโภคบางกลุ่ม ในขณะที่ผู้บริโภคมักมีความสามารถในการจ่ายอาจมีปัญหาด้านเวลาที่จำกัด บริการโฮมสปา ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น การทำสปาเองที่บ้าน โดยการซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็น ซึ่งหาซื้อได้ทั่วไป และการเรียกใช้บริการลักษณะเดลิเวอรี่ (Delivery) ของสถานประกอบการสปาบางแห่งที่ส่งพนักงานตรงจากร้านมาให้บริการถึงบ้าน (วันเฉลิม จันทรากุล, 2546, หน้า 22-23)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้ประกอบการสปา

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ประกอบการสปาไว้ในเคยส์สปา ธุรกิจบริการด้านสุขภาพ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2547, หน้า 7-8) ว่าผู้ประกอบการควรคำนึงถึงคุณสมบัติพื้นฐานของตนเอง ดังนี้

1. มีความสนใจในเรื่องสุขภาพ ผู้ประกอบการควรมีความรู้พื้นฐานและความสนใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ และขอใช้บริการเพื่อสุขภาพตามสถานบริการต่าง ๆ เช่น ศูนย์ออกกำลังกาย
2. มีใจรักในงานบริการ สปาเป็นกิจการประเภทให้บริการ ผู้ประกอบการควรมีความพร้อมและมีใจรักในงานให้บริการ มีความเป็นกันเองและมีอัธยาศัยดี เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ซึ่งจะเป็จุดเริ่มต้นในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง
3. ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ทำเลที่เหมาะสมในการดำเนินกิจการสถานประกอบการสปา ควรอยู่ในย่านกิจการ หรือย่านชุมชนที่มีคนทำงาน และชาวต่างชาติอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก
4. มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในสปา ผู้ประกอบการควรมีความรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร การนำสมุนไพรมาใช้ การเก็บและการผสมสูตรสมุนไพรต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้า
5. มีเงินลงทุน การทำกิจการสปาต้องใช้เงินลงทุนค่อนข้างสูง โดยเงินหมุนเวียนส่วนใหญ่มัใช้ในการซื้อผลิตภัณฑ์สำหรับการให้บริการ การลงทุนในกิจการนี้ผู้ประกอบการควรมีการลงทุนอย่างน้อยประมาณ 3 – 5 ล้านบาท

6. การติดต่อกับหน่วยงานราชการ เพราะการประกอบกิจการสถานประกอบการสพานั้น จะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับของกระทรวงสาธารณสุขกำหนด

7. มีความรู้ด้านการตลาด ในเรื่องภาพรวมการตลาด กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ธุรกิจหลักและธุรกิจเสริม ส่วนผสมทางการตลาด ผลกระทบและการบริการ การกำหนดอัตราค่าบริการ สถานที่ การส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์ และสภาพการแข่งขันในตลาด

8. มีความรู้ด้านการผลิต และการบริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ การเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการ วัสดุ อุปกรณ์ ผลกระทบ การจัดหาสินค้า และวัตถุดิบ การเก็บรักษาผลิตภัณฑ์

9. มีความรู้ความเข้าใจในการบริหารธุรกิจเคย์สปา ในเรื่องโครงสร้างองค์การ การคัดเลือกพนักงาน การคิดค่าตอบแทน เงินเดือนสำหรับพนักงาน การฝึกอบรมพนักงาน

10. มีความรู้ด้านการเงินและการลงทุน ในเรื่องของการลงทุนของธุรกิจเคย์สปา โครงสร้างเงินลงทุน ระยะเวลาในการคืนทุน

11. อุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ ต้องศึกษาว่าอะไรที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจสปา

12. ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ
นโยบายสปาของประเทศไทย

เดิมธุรกิจสปาอยู่ภายใต้ พ.ร.บ. สถานบันเทิง แต่ใน พ.ศ. 2547 ได้มีความพยายามที่จะแยกธุรกิจสปาออกจากธุรกิจอบ อบ นวด โดยให้สปาอยู่ภายใต้กำกับของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้กระทรวงสาธารณสุขได้ออกประกาศกระทรวงสาธารณสุข บังคับใช้มาตั้งแต่วันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2547 มุ่งควบคุมคุณภาพและมาตรฐานของผู้ให้บริการใน 3 ประเภท (อุตสาหกรรมสปาในจังหวัดเชียงใหม่, 2548, หน้า 21-22) ดังนี้

1. สปาเพื่อสุขภาพ ซึ่งเป็นการให้บริการดูแลและเสริมสร้างสุขภาพผ่านการนวด ใช้น้ำใช้กลิ่น รวมไปถึงการให้บริการเสริมอื่น ๆ เช่น โภชนาบำบัด การควบคุมอาหาร โยคะและการทำสมาธิ เป็นต้น

2. การนวดเพื่อสุขภาพ เป็นการนวดเพื่อผ่อนคลาย ซึ่งเป็นการให้บริการที่แตกต่างจากการนวดแผนไทย และการนวดเพื่อบำบัดรักษาโรค (กายภาพบำบัด)

3. การนวดเพื่อเสริมสวย เป็นการนวดในสถานที่เฉพาะ เช่น ร้านเสริมสวยหรือแต่งผม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อความสวยงามเป็นหลัก เช่น การนวดกระชับสัดส่วน และการนวดโดยใช้ครีมเป็นส่วนประกอบ เป็นต้น

ประกาศฉบับนี้มีเจตนารมณ์ในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจสปาในไทย และเป็นการแยกภาพของธุรกิจออกจากธุรกิจ อบ อบ นวด ที่เคยอยู่ในความเข้าใจของหลาย ๆ คน

สำหรับองค์ประกอบพื้นฐานที่ทางกระทรวงสาธารณสุขได้เน้นไว้อย่างชัดเจนในการกำหนดมาตรฐานของธุรกิจสปาด้วยกัน 5 ประการ ได้แก่

1. โครงสร้างโดยรวมอันเกี่ยวข้องกับอาคารและสถานที่ต้องถูกสุขลักษณะ สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอและปลอดภัย
2. ผู้ประกอบการจะต้องมีความรู้ทั้งในด้านวิชาการและการบริหารจัดการที่ดี
3. ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ ความรู้ และได้รับการอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรการนวดและการบำบัดต่าง ๆ อย่างถูกต้อง

4. มาตรฐานเกี่ยวกับความปลอดภัยอันเกี่ยวเนื่องกับมาตรการรักษาความปลอดภัยในกรณีฉุกเฉิน และรวมไปถึงเครื่องมือและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ต้องสะอาดและมีมาตรฐานความปลอดภัย การกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับสถานที่และบุคลากรสปาในประเทศไทย (อุตสาหกรรมสปาในจังหวัดเชียงใหม่, 2548) ดังนี้

สปาประเภท Western Spa จะมีการกำหนดมาตรฐานด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ ระบบชามาน้ำ และบ่อน้ำเย็น หรือ Stream Bath บ่อน้ำเย็น และสระน้ำ สิ่งอื่น ๆ ที่เป็นอุปกรณ์เสริม จะมีหรือไม่ก็ได้ โดยผู้รับผิดชอบจะแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับ Medical Treatment: แพทย์ผ่านความรู้เพิ่มเติมด้านวาริบำบัด หลักธรรมชาติบำบัด การล้างพิษแบบต่าง ๆ การออกกำลังกาย และความรู้อื่น ๆ ตามความจำเป็น และระดับ Health Promotion: นักวิทยาศาสตร์การกีฬา ผ่านความรู้เพิ่มเติมด้านวาริบำบัด การออกกำลังกาย และความรู้อื่น ๆ ตามความจำเป็น โดยบุคลากรจะมุ่งเน้นที่ความรู้และทักษะเฉพาะด้านในการให้บริการ

สำหรับสปาประเภท Thai Spa จะมีการกำหนดมาตรฐานด้านสถานที่และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ ระบบชามาน้ำ และบ่อน้ำเย็น หรือ Stream Bath และบ่อน้ำเย็น หรือ ตู้อบสมุนไพร น้ำอบ และสระน้ำ สิ่งอื่น ๆ ที่เป็นอุปกรณ์เสริม จะมีหรือไม่ก็ได้ โดยผู้รับผิดชอบจะแบ่งเป็น 2 ระดับ คือระดับ Medical Treatment: แพทย์ผ่านความรู้เพิ่มเติมด้านวาริบำบัด หลักการธรรมชาติบำบัด การล้างพิษแบบต่าง ๆ การออกกำลังกาย ความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยเบื้องต้น และสมุนไพรใกล้ตัว และระดับ Health Promotion: นักวิทยาศาสตร์การกีฬา ผ่านความรู้เพิ่มเติมด้านวาริบำบัด การออกกำลังกาย ความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยเบื้องต้นและสมุนไพรใกล้ตัว โดยบุคลากรจะมุ่งเน้นที่ความรู้และทักษะเฉพาะด้านในการให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

การศึกษาเกี่ยวกับผู้ประกอบการในด้านแรงจูงใจใส่สัมฤทธิ์ซึ่งจะมีผลในด้านความ

ต้องการความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากการศึกษาของ จินตนา สุนทรธรรม และคณะ (2537, บทคัดย่อ) ได้ใช้กรอบทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation Theory) ของแมคคิลแลนด์ (McClelland, 1960) วิเคราะห์ผู้ประกอบการ จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการระดับสูงมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงกว่าผู้ประกอบการระดับ ปานกลาง ผู้ประกอบการที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในตนเอง จะไม่เพียงแต่ต้องการกำไรในธุรกิจ การค้าของตนเท่านั้น แต่ต้องการกำไรเพื่อถึงผลสัมฤทธิ์ในการทำธุรกิจด้วย ซึ่งกำไรเป็นเพียง ตัวชี้วัดการดำเนินงานเป็นไปด้วยดีมาน้อยเพียงไร แต่ไม่ใช่เป้าหมายที่สำคัญซึ่งเป้าหมายที่สำคัญ ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลที่มีความต้องการผลสัมฤทธิ์สูง จะต้องมีคุณลักษณะที่จะเอื้ออำนวยให้เขาทำได้ ดีขึ้นกว่าเดิมเรื่อย ๆ คุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ มีความต้องการทำงานที่สามารถรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ ที่จะเกิดขึ้น มีการตั้งเป้าหมายในระดับพอเหมาะที่จะทำให้กล้าเสี่ยงได้ มีความต้องการการ ประเมินผลที่ชัดเจนว่างานนั้นสำเร็จหรือล้มเหลว มีความต้องการเพื่อนร่วมงานที่เป็นคู่แข่งกัน แม้ว่าจะมีความรู้สึกไม่ติดต่อเพื่อนร่วมงานบ้างก็ตาม ในทางธุรกิจ การประเมินผลการทำงานจะดูที่ การทำงานและผลกำไร แต่สำหรับผู้ประกอบการที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นี้ นอกจากคำนึงถึงต้นทุน และกำไรแล้ว ยังต้องการเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จอีกด้วย จากการศึกษาทำให้ทราบว่า ผู้ประกอบการที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะทำให้มีความมุ่งมั่น ในความต้องการประสบความสำเร็จ ในการดำเนินกิจการ

วิสาหกิจขนาดย่อมจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้น จากการศึกษาเพิ่มเติม โดย จินตนา สุนทรธรรม (2544) พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ ได้แก่ การมี โครงสร้างธุรกิจที่ดี สามารถขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว มีการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่เป็น เลิศ มีบุคลากรและพนักงานที่ดี มีแนวทางการบริหารที่ทันสมัย มีระบบวิธีการดำเนินงานที่ดี มี แนวความคิดที่ดี มีมาตรฐานในการทำงาน มีผู้บริหารที่มีลักษณะและวิสัยทัศน์กว้างไกล ส่วนปัจจัย ที่ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จล้มเหลว พบว่า เกิดจากการที่ผู้บริหารขาดประสบการณ์ในการดำเนิน ธุรกิจ การขยายตัวทางธุรกิจเร่งรีบจนเกินไป ขาดแหล่งเงินทุน ทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม การบริหาร สินค้าคงคลังไม่เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ไม่มีคุณภาพ ขาดประสิทธิภาพในการบริหารสินเชื่อ มี รายจ่ายมากเกินไป ทำการค้าตามผู้อื่น และผู้บริหารมีทัศนคติที่ผิด นอกจากนี้ ยังพบปัญหาของ ผู้ประกอบการ ได้แก่ ปัญหาด้านเงินทุน ปัญหาการบริการที่ไม่ทันสมัย ปัญหาคู่แข่งมีจำนวน มากขึ้น ปัญหาด้านการตลาด ปัญหาด้านพ่อค้าคนกลาง และปัญหาด้านบุคลากร คือ ค่าจ้างแรงงาน สูง ข่างฝีมือหรือผู้เชี่ยวชาญหายาก

ขีดความสามารถหลัก หมายถึง คุณสมบัติที่ความจำเป็นและผู้ประกอบการสถานบริการ สปามาตรฐานจะขาดไม่ได้ เพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ

การศึกษาถึงขีดความสามารถซึ่งเป็นปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นและผู้ประกอบการจะขาดไม่ได้ เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการ ได้อย่างดี และประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สอดคล้องกับการศึกษาของ สราวุธ หนูเงิน (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาขีดความสามารถจริงกับขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการสถานบริการสปา ในจังหวัดชลบุรี โดยทำการศึกษาผู้ประกอบการสถานบริการสปา และลูกค้าของสถานบริการสปา ผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการเพศหญิงมีขีดความสามารถมากกว่าเพศชายเล็กน้อย โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีขีดความสามารถมากที่สุด ผู้มีประสบการณ์ในธุรกิจสปาต่ำกว่า 1 ปี มีขีดความสามารถมากที่สุด และผู้มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีขีดความสามารถมากที่สุด เมื่อพิจารณาขีดความสามารถหลักรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการความสะอาด การใช้เครื่องมือและผลิตภัณฑ์ มีจรรยาบรรณในอาชีพ และทักษะการบริการเป็นอย่างดี ลูกค้าประทับใจในคุณสมบัติด้านทักษะการบริการมากที่สุด และลูกค้าประทับใจคุณสมบัติความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าน้อยที่สุด ขีดความสามารถทั่วไปรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการมีความสามารถในการจัดการ ความสามารถในการฝึกอบรมพนักงานเป็นอย่างดี แต่ยังขาดความสามารถด้านการตลาด การสื่อสาร การใช้คอมพิวเตอร์ และการสร้างเครือข่าย ในภาพรวมแล้วขีดความสามารถของผู้ประกอบการมีความใกล้เคียงกับขีดความสามารถที่พึงประสงค์จากความคิดเห็นของลูกค้า และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจสปานั้น นอกจากการบริการจะต้องดี ยังต้องคำนึงถึงความสะอาดและความปลอดภัยในการบริการ ดังนั้นสิ่งที่ จะเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับกิจการสปาในอนาคต คือ การปรับตัวทันสมัย เช่น การคิดค้นรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ การคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ทำจากสมุนไพร ผู้ประกอบการควรมีความรู้ด้านสมุนไพรเป็นอย่างดี มีการจัดการด้านผลิตภัณฑ์สมุนไพร มีระบบการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ก่อนนำไปบริการแก่ลูกค้า เป็นการสร้างคุณภาพของการบริการ เพื่อให้กิจการมีความมั่นคงยั่งยืน จะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีขีดความสามารถที่สำคัญอันจะส่งผลต่อความสำเร็จของกิจการในระยะยาว

สอดคล้องกับการศึกษาของ สีखा गमसिरी (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาขีดความสามารถจริงและที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม กรณีศึกษา ผู้ประกอบการสมุนไพรเวชสำอางในเขตจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษารูปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทสมุนไพรเวชสำอางในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในธุรกิจระหว่าง 1- 5 ปี

2. ข้อมูลระดับขีดความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทสมุนไพรเวชสำอางในเขตจังหวัดชลบุรี พบว่า

2.1 ระดับขีดความสามารถหลักของผู้ประกอบการสมุนไพรเวชสำอาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบการชายและหญิงมีระดับขีดความสามารถหลักอยู่ในระดับมาก แต่ละช่วงอายุมีขีดความสามารถหลักอยู่ในระดับมาก ประสบการณ์ในธุรกิจในแต่ละช่วง ส่วนใหญ่มีระดับขีดความสามารถหลักอยู่ในระดับมาก และแต่ละระดับการศึกษามีขีดความสามารถอยู่ในระดับมาก

2.2 ระดับขีดความสามารถทั่วไปของผู้ประกอบการสมุนไพรเวชสำอาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ประกอบการชายมีระดับขีดความสามารถทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง โดยในแต่ละช่วงอายุ ส่วนใหญ่มีขีดความสามารถทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ในแต่ละประสบการณ์ ส่วนใหญ่มีขีดความสามารถทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง และในแต่ละระดับการศึกษา กลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้นกับปริญญาตรี มีขีดความสามารถทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับการศึกษาในกลุ่มของมัธยมศึกษาตอนปลายและสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับขีดความสามารถทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง

3. ข้อมูลขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการสมุนไพรเวชสำอาง จากความคิดเห็นของลูกค้า พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าผู้ประกอบการสมุนไพรเวชสำอางควรจะต้องมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับสมุนไพร ส่วนการควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการ การออกแบบบรรจุภัณฑ์ จะเป็นส่วนที่จะช่วยรักษาคุณภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้า ในด้านการสื่อสารและให้ข้อมูล คุณภาพสินค้าต้องตรงกับข้อมูลที่แสดงไว้และให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการพัฒนาขีดความสามารถในด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ โดยเฉพาะการสร้าง ความพึงพอใจให้ลูกค้า รวมทั้งควรมีการวิจัยในหัวข้อเดียวกันนี้ โดยขยายขอบเขตของประชากรให้กว้างขวางและครอบคลุมพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศ และวิจัยขีดความสามารถของผู้ประกอบการในมิติอื่น ๆ

นอกจากนี้ รุ่งรัชชา เกษมทวีติ (2548, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาขีดความสามารถจริงของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมสตรีกับขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการกรณีศึกษากิจการรับเลี้ยงเด็กเอกชนในจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการสตรีส่วนมากมีสถานภาพสมรส อายุระหว่าง 35 – 39 ปี และ 40 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี ลักษณะกิจการแบบเจ้าของคนเดียว ระยะเวลาดำเนินกิจการตั้งแต่ 1 – 3 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีบุคลากรตั้งแต่ 1 – 5 คน จำนวนเงินลงทุนอยู่ระหว่าง 500,000 – 1,000,000 บาท ขีดความสามารถหลักของผู้ประกอบการสตรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับขีดความสามารถหลักของผู้ประกอบการสตรีอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทักษะการที่มีต่อเด็ก ความรู้ด้านโภชนาการ ความรู้ด้าน

สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และชีวนามัย ความสามารถในการจัดกิจกรรม ความรู้ด้านพัฒนาการ ในเด็กเล็ก ความรู้ด้านการปฐมพยาบาล ตามลำดับ ส่วนขีดความสามารถทั่วไปโดยรวมที่อยู่ใน ระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ขีดความสามารถด้านกฎหมายและขีดความสามารถด้าน การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ขีดความสามารถด้านเศรษฐกิจและการ อบรมพนักงาน ซึ่งมีคะแนนอยู่ในระดับมาก รวมทั้งความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และ การตลาดก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ยกเว้นขีดความสามารถด้านการสร้างเครือข่ายอยู่ในระดับ ปานกลาง และผลจากการศึกษาขีดความสามารถที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ประกอบการ สตรีกิจการรับเลี้ยงเด็กเล็กมีขีดความสามารถในภาพรวมใกล้เคียงกับขีดความสามารถที่ถูกค่า คาดหวังและประสงค์จะให้ เป็น ส่วนขีดความสามารถที่ผู้ประกอบการต้องการให้ผู้ประกอบการ สตรีพัฒนา ได้แก่ ขีดความสามารถด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ขีดความสามารถด้านเครือข่าย การอบรมบุคลากร ด้านการตลาด และพัฒนาความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งเสนอแนะ และให้ข้อคิดเห็นโดยต้องการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลในการช่วยจัดหาวิทยากร พร้อมทั้งสถานที่ที่ใช้ในการอบรม รัฐบาลเข้ามามีบทบาทกำหนดมาตรฐานกิจการรับเลี้ยงเด็กเล็ก อย่างเป็นรูปธรรม และมีการดำเนินงานพร้อมทั้งเป็นตัวกลางประสานการสร้างเครือข่ายกิจการรับ เลี้ยงเด็กเล็กทั่วประเทศ

อีกทั้ง การศึกษาถึงขีดความสามารถด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการก็เป็นสิ่งจำเป็น สำหรับผู้ประกอบการที่จะต้องให้ความสำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของ โลเปซและอักมาลียะ (Lopez & Akmaliah, 1992, p. 1 อ้างถึงใน สราวุธ หนุนเงิน, 2548, หน้า 30) ได้ทำการศึกษา ถึงขีดความสามารถที่สำคัญของการบริหารธุรกิจ เพื่อสอนให้นักเรียนเตรียมตัวสู่การเป็น ผู้ประกอบการขนาดย่อมในอนาคตโดยตั้งข้อปัญหาหลักในการศึกษาไว้ คือ ขีดความสามารถใน การบริหารธุรกิจในการเตรียมตัวเพื่อเป็นเจ้าของกิจการขนาดย่อมมีอะไรบ้าง และครูผู้สอนได้รับ การฝึกอบรมอย่างถูกต้องและเพียงพอต่อการนำความรู้มาถ่ายทอดให้นักเรียนหรือไม่ จากการศึกษา พบว่า ครูผู้สอนมีความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการที่จำเป็น เช่น ด้านการบัญชีและการตลาดไม่มากนัก โดยที่คะแนนขีดความสามารถที่มากที่สุดเป็นด้านมนุษยสัมพันธ์ และคะแนนต่ำสุดเป็นด้าน การสำรวจตลาด การฝึกอบรมเพิ่มเติมด้านการบัญชีและการตลาดจึงเป็นสิ่งที่ดี โดยเฉพาะด้านการ สำรวจตลาด ในทางเฉพาะด้าน พบว่าครูผู้สอนด้านอาชีวะอนามัยในงานอุตสาหกรรมยังมีขีด ความสามารถต่ำ ดังนั้นการฝึกอบรมด้านการตลาดและด้านอาชีวะอนามัยในงานอุตสาหกรรมจึง เป็นสิ่งที่ต้องการ และขีดความสามารถที่จะต้องจำเป็นสำหรับผู้จะเป็นเจ้าของกิจการขนาดย่อมใน อนาคต คือ ทักษะความรู้ในการจัดการธุรกิจ ทักษะในตัวบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในการเป็นผู้ริเริ่ม การทำธุรกิจด้วยตัวเอง และทักษะทางด้านเทคนิคเฉพาะทางของแต่ละอุตสาหกรรม

การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จะช่วยให้ผู้ประกอบการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบกิจการได้เป็นอย่างดี และส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการระยะยาว จากการศึกษาของ พัลลภา สันธวารินทร์ (2545, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม และทราบถึงปัญหาในการดำเนินกิจการและแนวทางในการแก้ไข้ปัญหา พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 38.71 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้วและยังคงอยู่ด้วยกัน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในธุรกิจสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม เฉลี่ย 10.08 ปี มีทุนจดทะเบียนครั้งแรกไม่เกิน 10 ล้านบาท หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.33 ล้านบาท แหล่งเงินทุนหลักของธุรกิจมาจากการพาณิชย์และเงินทุนของตน ผู้ประกอบการมากกว่าครึ่งหนึ่งมียอดขายของธุรกิจสูงกว่า 25 ล้านบาท โดยส่งออกไปยังตลาดต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ของกำลังการผลิต มีการติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ตลาดส่งออก คือ ตลาดยุโรป และสหรัฐอเมริกา ส่วนใหญ่เป็นการผลิตตามคำสั่งซื้อ ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจขนาดย่อม พบว่า ปัจจัยด้านการตลาด ด้านการจัดการ ด้านการผลิต และด้านการเงิน มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจอย่างมาก โดยเฉพาะในส่วนของการผลิตกันท์ ความชำนาญและคุณภาพของช่างฝีมือ ความพร้อมของเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ การบริหารเงินเดือนและค่าตอบแทนแก่พนักงาน การวางแผนการผลิต ประมาณการงบกำไรขาดทุน การวิเคราะห์ยอดขายและค่าใช้จ่าย การวิเคราะห์กระแสเงินสด การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านการตลาด การจัดการ การผลิต และการเงิน กับอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน และผลกำไรขาดทุนของกิจการ พบว่า ธุรกิจที่มีผลตอบแทนจากการลงทุนสูงกว่า 10 % เป็นกลุ่มผู้ประกอบการที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านการตลาด การจัดการ การผลิต และการเงิน

นอกจากนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ด้านการตลาด ควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเฉพาะตัวเพื่อสร้างสิ่งจูงใจให้กับตลาด และรัฐควรให้ความช่วยเหลือด้านทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อป้องกันการลอกเลียนแบบ ด้านการจัดการ ส่งเสริมคนในท้องถิ่นให้มีความรู้และนำความรู้มาใช้งานได้ จัดหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแรงงานฝีมือ ด้านการผลิต จัดให้มีการอบรมสัมมนาทางวิชาการเกี่ยวกับธุรกิจให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการให้กับผู้ประกอบการ สำหรับใช้ในการบริหารจัดการ และวางแผนการผลิต ด้านการเงิน ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินต่าง ๆ เพราะผลการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงจุดเด่น จุดด้อย รวมถึงปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้

ผู้ประกอบการตัดสินใจวางแผนการผลิตและการดำเนินงานได้ถูกต้องยิ่งขึ้น ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการในการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถที่จำเป็นให้เหมาะสม รวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานให้มีขีดความสามารถเพียงพอ สามารถตอบสนองการให้บริการแก่ลูกค้า และสร้างความสำเร็จให้กับกิจการได้

การดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทสถานประกอบการสปา มาตรฐานนั้น นอกจากการศึกษาถึงขีดความสามารถของผู้ประกอบการแล้ว ผู้ประกอบการยังต้องศึกษาถึงการพัฒนาเครือข่ายและการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการ เพื่อสร้างให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินกิจการ และสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับผู้ประกอบการในการสร้างมาตรฐานการบริการแก่ลูกค้าต่อไป จากการศึกษาของ นัชชา แก้วอุไร (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเครือข่ายและการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทธุรกิจสปา ในจังหวัดชลบุรี โดยทำการศึกษาจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทธุรกิจสปา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเจ้าของคนเดียว มีระยะเวลาการดำเนินกิจการระหว่าง 1-3 ปี ประเภทสปาที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือกดำเนินกิจการ ได้แก่ โฮมสปา มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 10 คน รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,000 บาทขึ้นไป ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่าย และการรวมกลุ่มในด้านต่าง ๆ และมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาเครือข่ายและการรวมกลุ่มด้านการตลาดเป็นอันดับแรก ด้านการผลิตและด้านการดำเนินงานตามลำดับ นอกจากนั้นยังมองว่าเครือข่ายเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ และต้องการให้ภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องให้การสนับสนุน และส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเครือข่ายและการรวมกลุ่มอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการบางรายไม่เข้าใจและมีความสับสนเกี่ยวกับความร่วมมือแบบเครือข่ายและการรวมกลุ่ม นอกจากนั้น ผู้ประกอบการยังไม่มี การรวมกลุ่มและสร้างเครือข่าย และมีความต้องการให้มีความร่วมมือแบบเครือข่าย จากการศึกษาทำให้ทราบว่า การพัฒนาเครือข่ายและการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน เพื่อเป็นการสร้างโอกาสให้กับกิจการในการขยายตลาด เพิ่มยอดขาย ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของกิจการอย่างยั่งยืนในระยะยาว

นอกจากนี้ การศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการนั้นก็เป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญ เพราะคุณลักษณะของผู้ประกอบการนั้นจะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการ สอดคล้อง

กับการศึกษาของ รัชกรินทร์ พรชัยวิเศษกุล และคณะ (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไป สร้างตัววัดคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จ สำหรับใช้เป็นแนวทางหนึ่ง ในการพิจารณาให้การช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนในด้านการเงิน การพัฒนาฝึกอบรม หรือให้ การปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประกอบการขนาดเล็ก ที่มีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จ โดยได้ศึกษา ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในภาคธุรกิจการผลิต บริการ การค้า และการเกษตรทั้งในเขต กรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัดทั่วประเทศ โดยสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของกลุ่มธุรกิจขนาดย่อม จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่กำหนด กล่าวคือ เป็นผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของกิจการ ริเริ่ม สร้างธุรกิจและมีการบริหารจัดการธุรกิจของตนเอง อยู่ในธุรกิจมาไม่เกิน 10 ปี โดยไม่รวมผู้ที่ ได้รับแฟรนไชส์ ซึ่งผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จพิจารณาจากผลการดำเนินงานของธุรกิจ เป็นกิจการที่สามารถดำเนินธุรกิจอยู่ได้จนถึงธุรกิจเติบโตเต็มที่ พบว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจมีคุณลักษณะที่สำคัญตามลำดับ ดังนี้คือ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความซื่อสัตย์ มีความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ในธุรกิจที่มีความเข้มข้นทุ่มเท ใ้กับธุรกิจ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีวิสัยทัศน์ ประหยัด พัฒนาและฝึกอบรมพนักงานต่อเนื่อง และ มีความเชื่อเรื่องโชค นอกจากนี้คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในแต่ละปัจจัย ในแต่ละภาคไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นความเชื่อมั่นในตนเอง สำหรับปัจจัยรอง คือ จำนวนปีที่ผู้ประกอบการมีประสบการณ์ในธุรกิจที่ทำมาก่อน มีผลต่อความเฉลี่ยผลผลิต การพัฒนาฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องแตกต่างกัน แต่ไม่มีผลต่อปัจจัยอื่นที่เหลือ เช่นเดียวกัน ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการมีผลต่อปัจจัยการมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเข้มข้นทุ่มเทให้กับธุรกิจ ประหยัด และการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานแตกต่างกัน สำหรับการศึกษาคูณลักษณะของ ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ไม่มีความแตกต่างจาก ผู้ประกอบการในเขตภูมิภาคในภาพรวม แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องลำดับความสำคัญของปัจจัย คุณลักษณะ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวร่วมในผู้ประกอบการทุกภาค ได้แก่ มีจริยธรรม คุณธรรม ซื่อสัตย์และความเชื่อมั่นในตนเอง (ไม่รวมภาคกลาง) เป็นต้น นอกจากนี้ในส่วนของภาคธุรกิจ ได้แก่ ภาคการผลิต บริการ การเกษตร ค้าปลีก และค้าส่ง พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ ประสบความสำเร็จในแต่ละภาคธุรกิจไม่มีความแตกต่างกันในภาพรวม แต่แตกต่างกันในลำดับ ความสำคัญของคุณลักษณะ ทั้งนี้ปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวร่วมกันในผู้ประกอบการทุกภาคธุรกิจ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ มีความเข้มข้นทุ่มเทให้กับธุรกิจ มีความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ในธุรกิจที่ทำ (ภาคการเกษตร มีความรู้พื้นฐานและชำนาญด้านเทคนิคปฏิบัติ) และเชื่อมั่นในตนเอง (ไม่รวมภาค เกษตร)

สอดคล้องกับการศึกษาของ สมแก้ว รุ่งเลิศเกรียงไกร และคณะ (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในภาคใต้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ แยกตามรายภาคธุรกิจ หาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการกับการประสบความสำเร็จ และกำหนดรูปแบบการให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนการฝึกอบรม หรือการให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ โดยเก็บตัวอย่างจากการคัดเลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จสูงสุด รวม 63 ตัวอย่าง พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ในภาคใต้มีลักษณะวิสาหกิจเป็นแบบเจ้าของคนเดียว มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี ผลการดำเนินงานในช่วงที่ผ่านมามุ่งเน้นลูกค้าเดิม ผลกำไรอย่างค่อนเนื่อง การแสวงหาแหล่งเงิน และการควบคุมภายใน ผู้ประกอบการมีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นชาย นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพสมรส เริ่มทำธุรกิจของตนเองระหว่างช่วงอายุ 20-30 ปี มีประสบการณ์ก่อนทำธุรกิจของตนเอง 1-3 ปี มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจของตนเอง 1-3 ปี และมากกว่า 10 ปี ไม่เคยประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นบุตรคนกลาง และมีเหตุผลในการประกอบธุรกิจ เพื่อต้องการเป็นอิสระและบริหารงานเอง ในการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ของลักษณะวิสาหกิจ ลักษณะผู้ประกอบการ คุณลักษณะผู้ประกอบการ และความสามารถทางการจัดการ พบว่า คุณลักษณะผู้ประกอบการเป็นผลมาจากลักษณะวิสาหกิจ ลักษณะผู้ประกอบการ และความสามารถทางการจัดการ นอกจากนี้ ลักษณะวิสาหกิจยังสัมพันธ์กับลักษณะผู้ประกอบการด้วย ส่วนความสามารถทางการจัดการนั้นสัมพันธ์กับลักษณะผู้ประกอบการ ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการทั่วไป มีความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน มุ่งมั่นในความสำเร็จ มีความรับผิดชอบ เชื่อมั่นในตนเอง มุ่งประสิทธิภาพในงาน และมีความสามารถในการตัดสินใจ ในขณะที่ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ให้ความสำคัญกับความสามารถในการสื่อสาร ความคิดริเริ่ม และเต็มใจเสี่ยงมากกว่า ส่วนเรื่องความสามารถทางการจัดการนั้น ผู้ประกอบการให้ความสนใจในเรื่องต่าง ๆ เหมือนกัน แต่ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จให้ความสำคัญมากกว่า จึงประสบความสำเร็จมากกว่า นอกจากนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ตัวผู้ประกอบการควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ การหาแหล่งเงินทุน การหาเครือข่าย การใช้เทคโนโลยีมากขึ้น การรู้จักวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการวางแผนทางการเงิน และการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการจัดการเชิงกลยุทธ์ พร้อมทั้งมีการควบคุมที่เป็นระบบมากขึ้น หน่วยงานของรัฐ ควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนสารสนเทศที่จำเป็นต่อผู้ประกอบการ สร้างการรับรู้ในด้านการแข่งขันในกลุ่มผู้ประกอบการ และให้การพัฒนานุเคราะห์โดยการฝึกอบรมและมีหน่วยบ่มเพาะธุรกิจในพื้นที่ต่าง ๆ และสถาบันการศึกษา ควรทำความเข้าใจในวิสาหกิจให้ลึกซึ้ง และสร้างหลักสูตรเพื่อการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้อง โดยเฉพาะในการจัดการทุกด้านของธุรกิจให้กับ

วิสาหกิจ พร้อมทั้งเป็นศูนย์ให้คำปรึกษาแนะนำแก่วิสาหกิจด้วย โดยสรุปแล้วจะเห็นได้ว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการนั้นจะส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ ดังนั้น ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำเป็นต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการ

และการศึกษาของ สติชัย นิยมญาติ และคณะ (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ โดยทำการศึกษากว่า ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จในระดับสูงและระดับต่ำ มีคุณลักษณะต่าง ๆ แตกต่างกันหรือไม่ ถ้ามี แตกต่างกันในคุณลักษณะใดบ้าง และองค์ประกอบ หรือปัจจัยทางด้านคุณลักษณะปัจจัยใด มีความเกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญกับระดับความสำเร็จของ ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยว ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีคุณลักษณะต่าง ๆ 31 ชนิดที่ ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จในระดับสูง ให้ความสำคัญมากกว่า ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จในระดับต่ำ คุณลักษณะ 31 ชนิด เช่น คุณภาพของการบริการ การตัดสินใจที่แน่วแน่ ความพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการ การมีสายตาที่กว้างไกล การรู้จักกลฉวยโอกาสเมื่อโอกาสมาถึง การมีจิตวิญญาณของการบริการ ความวิริยะอุตสาหะ ความทันท่วงทีในการให้บริการ และการมีความรู้อย่างชำชองใน ธุรกิจที่ตนทำอยู่ เป็นต้น ในการหาองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่เป็นตัวแทนของมิติต่าง ๆ ของ 44 คุณลักษณะของ ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยว พบว่า จากทั้งหมด 10 ปัจจัย มีอยู่ 5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยนี้ ได้แก่ คุณภาพของการบริการ และลักษณะของการให้บริการ จรรยาบรรณของนักธุรกิจ มนุษย์สัมพันธ์และจิตวิญญาณของการบริการ ความกล้าเสี่ยง และการตัดสินใจที่แน่วแน่ การมีความรู้ ความเข้าใจในธุรกิจที่ตนทำอยู่เป็น อย่างดี และความมุ่งมั่นในการทำธุรกิจและการมีวิสัยทัศน์ นอกจากนี้ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวที่ต้องการความสำเร็จในระดับสูงควรจะทำให้ความสัมพันธ์กับ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการและลักษณะของการให้บริการ จรรยาบรรณของนักธุรกิจ มนุษย์สัมพันธ์ และจิตวิญญาณของการบริการ ความกล้าเสี่ยงและการตัดสินใจที่แน่วแน่ให้มากเป็น พิเศษ จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถนำไปเป็นแนวทางและประยุกต์ใช้ในการ พัฒนาขีดความสามารถที่จำเป็นต่อการดำเนินกิจการของตนเอง และเป็นข้อมูลในการ ประยุกต์ใช้ในการประกอบกิจการให้กับผู้ประกอบการเดิม และผู้ที่สนใจในการเข้ามาประกอบ กิจการประเภทนี้อีกด้วย

นอกจากนี้ การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จและความล้มเหลวของ

ผู้ประกอบการในการประกอบธุรกิจ จะทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ จากการศึกษาของ ฝ่ายวิจัยธนาคารกรุงเทพ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความล้มเหลวในการประกอบธุรกิจที่มักจะเกิดในภาวะวิกฤติ พบว่า สาเหตุแห่งความล้มเหลวของธุรกิจ ในภาวะวิกฤติ ส่วนใหญ่ธุรกิจจะประสบความล้มเหลวจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบโดยปัจจัยภายนอก เช่น ความผันแปรต่าง ๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจ ส่งผลให้ธุรกิจเกิดความไม่แน่นอนในการทำกำไร รวมทั้งความไม่แน่นอนของยอดขาย และกลุ่มลูกค้า ส่วนปัจจัยภายในนั้นเป็นหลาย ๆ กลุ่ม เช่น ด้านการจัดการ ขาดการจัดการและตัดสินใจที่ดี ผู้ประกอบการขาดความมุ่งมั่น และไม่อุทิศตนให้กับงาน ขยายธุรกิจเร็วเกินไป ผู้บริหารขาดประสบการณ์ ด้านการเงิน ขาดระบบบริหารการเงินที่ดี โดยไม่มีการบริหารความเสี่ยงกับผลตอบแทนให้สอดคล้องกัน ลงทุนในสินทรัพย์ถาวรเกินตัว ค่าใช้จ่ายเกินตัว ขาดการวิเคราะห์ในการเลือกทำเลธุรกิจที่เหมาะสม ขาดการควบคุมสินค้าคงคลัง นโยบายการให้สินเชื่อที่หละหลวม ด้านการตลาด ขาดการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า ไม่ทราบว่าลูกค้าที่แท้จริงคือใคร และต้องการอะไร เนื่องจากลูกค้าเองก็ต้องปรับตัวในภาวะวิกฤติ พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าเปลี่ยนไป งานด้านการตลาดที่เปลี่ยนไป โดยต้องเพิ่มผลผลิตจากพนักงาน มีการรวมตัวกับพันธมิตรธุรกิจ เพื่อเล็งภาวะขาดทุน หรือล้มละลายมากขึ้น จากการศึกษาทำให้สามารถนำไปเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการสถานประกอบการสเปามาตรฐาน ในการพัฒนายกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการให้สามารถตอบสนองการให้บริการและการสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการแก่ลูกค้า

นอกจากการศึกษาถึงขีดความสามารถซึ่งเป็นปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่สำคัญที่ผู้ประกอบการจะต้องมีแล้ว ผู้ประกอบการจะต้องทำการศึกษาสถานภาพปัจจุบันและแนวทางในการพัฒนาธุรกิจ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2548, บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาสถานภาพปัจจุบันและแนวทางในการพัฒนาธุรกิจสเปา โดยทำการศึกษาโครงการวิจัยเรื่อง สถานภาพปัจจุบันและแนวทางในการพัฒนาธุรกิจขนาดแผนไทยและสเปาในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาวิจัยได้เสนอแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรนักบําบัดเพื่อธุรกิจสเปาและหลักสูตรผู้จัดการธุรกิจสเปา โดยการพัฒนาบุคลากรทั้งในกลุ่มผู้จัดการธุรกิจสเปา และนักบําบัด เป็นความต้องการของผู้ประกอบการ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการแก้ปัญหาและการพัฒนาธุรกิจ การพัฒนาหลักสูตร ให้ต้องวางอยู่บนพื้นฐาน เพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ป้องกันปัญหาระยะยาว และเตรียมความพร้อมในการพัฒนาธุรกิจสเปา และมุ่งสู่ความเป็นเมืองหลวงสเปาแห่งเอเชีย และในท้ายที่สุดก้าวสู่ความเป็นเมืองหลวงแห่งสเปาของโลก ตามที่รัฐบาลได้ตั้งเป้าให้ธุรกิจสเปาเป็นธุรกิจที่ทำรายได้และมีมูลค่าสูง ดังนี้

1. เพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนนักบำบัด ผลการวิจัยขั้นต้นชี้ชัดว่าธุรกิจสปาขยายตัวอย่างรวดเร็วโดยมิได้มีการเตรียมตัวรองรับสถานการณ์มาก่อน ทำให้มีการขาดแคลนนักบำบัดทั้งจำนวนและคุณภาพ ขาดข้อกำหนดด้านมาตรฐานของนักบำบัด การวางแผนการพัฒนาจะมุ่งประเด็นไปที่การพัฒนาหลักสูตรนักบำบัดที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการในธุรกิจสปา

2. เพื่อแก้ปัญหาความไม่พร้อมของผู้ประกอบการธุรกิจ ผลการวิจัยชี้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจส่วนหนึ่งมีความไม่พร้อมในการประกอบการ แต่เร่งเปิดและดำเนินธุรกิจไปตามกระแสที่พุ่งแรง ยังขาดความเข้าใจทั้งในด้านเนื้อแท้ของธุรกิจ วิธีการจัดการ ขาดการทำแผนธุรกิจ ขาดความรู้เรื่องแหล่งทุนที่เหมาะสม การทำธุรกิจตามกระแสจะมีความไม่ยั่งยืน อาจมีปัญหาในการดำเนินงานในวันข้างหน้า แนวคิดที่จะพัฒนาหลักสูตรนักบริหารธุรกิจสปาจึงเป็นหลักสูตรที่จำเป็น

3. เพื่อการแก้ปัญหาความวิตกกังวลของผู้ประกอบการต่อการเปลี่ยนแปลงในข้อกำหนด ผู้ประกอบการจำนวนมากวิตกกังวลเกี่ยวกับพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการเปิดบริการสปาว่าจะมีหน่วยงานใดเป็นผู้ควบคุมดูแล เข้มงวดกวดขันเพียงใด จำเป็นต้องมีใบอนุญาตชนิดใดหรือไม่ หากไม่มีการเตรียมการอย่างไร

4. เพื่อแก้ปัญหาอื่น ๆ ที่พบในธุรกิจสปา ผู้วิจัยเห็นว่ามีปัญหาหลาย ๆ อย่างเกิดขึ้นในธุรกิจสปาและธุรกิจนวดแผนไทย และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอื่น ๆ การแก้ปัญหาเหล่านั้นต้องการความร่วมมือจากหลายฝ่าย

อีกทั้ง ได้เสนอแนวทางในการแก้ปัญหาความวิตกกังวลของผู้ประกอบการต่อใบอนุญาตเปิดกิจการ พบว่า ปัญหาการขออนุญาตเปิดกิจการให้ถูกต้องตามกฎหมายนี้ นับเป็นปัญหาหลักอย่างหนึ่งของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการจะมีความกังวลในเรื่องการขอรับใบอนุญาตเปิดกิจการว่าจะต้องขออนุญาตหรือไม่กับหน่วยงานใด เป็นใบอนุญาตชนิดใด ใบอนุญาตดังกล่าวจะทำให้เกิดความแตกต่างจากสถาน อาบ อบ นวด หรือสถานบริการที่มีบริการทางเพศแอบแฝงได้หรือไม่ ด้วยมีความเป็นห่วงในเรื่องภาพลักษณ์ของธุรกิจ ปัญหาการตรวจจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ ปัญหาข้อกำหนดในการเข้าตรวจทั้งจากเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าหน้าที่อื่นของทางราชการ ธุรกิจสปาที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบันยังไม่มีใบอนุญาตประกอบการที่ถูกต้อง ใบอนุญาตที่จะยื่นขอได้มี 2 ประเภท คือ การขอใบอนุญาตประกอบสถานบริการอาบ อบ นวด ตาม พรบ. พ.ศ. 2509 ที่เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องตรวจจับเพื่อป้องกันการให้บริการทางเพศแอบแฝง และการขอใบอนุญาตเปิดสถานพยาบาลที่มีการให้บริการสปา แต่การเปิดสถานพยาบาลดังกล่าวต้องขออนุญาตเปิดดำเนินการเช่นเดียวกับสถานพยาบาลซึ่งอยู่ภายใต้ระเบียบว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ ต้องมีบุคลากรทางการแพทย์เป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งไม่ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการส่วนใหญ่

ผู้ประกอบการธุรกิจได้รวมตัวกันเป็นสมาคมผู้ประกอบการสปาไทยในกลางปี 2546 สมาคมดังกล่าวมีการประชุมเพื่อรับฟังปัญหาจากสมาชิก และเสนอแนะแนวทางแก้ไขร่วมกัน สมาคมมีบทบาทในการร่วมมือกับหน่วยงานราชการ เช่น กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงแรงงาน เป็นต้น เพื่อมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร หรือเสนอความคิดเห็นในการแก้ปัญหาและพัฒนาธุรกิจ ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์ต่อการออกข้อกำหนดต่าง ๆ และมีประโยชน์ต่อการแจ้งความคืบหน้าในเรื่องพระราชบัญญัติแก่สมาชิก หรือเตรียมการด้านอื่น ๆ ในเรื่องใบอนุญาตเปิดและดำเนินกิจการ ผู้ประกอบการมีหน้าที่เตรียมการให้มีความพร้อมในการยื่นขอใบอนุญาต และรวบรวมความคิดเห็นทั้งในด้านสถานภาพปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาธุรกิจจากภาคธุรกิจเพื่อเสนอเป็นข้อมูลเพื่อพิจารณาแก้ปัญหาาร่วมกัน

นอกจากนี้ ได้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาคาราคาเขินนักบำบัดที่มีคุณภาพไม่ต่ำกว่ามาตรฐานขั้นต่ำที่ได้กำหนดไว้ของสถานประกอบการสปาในประเทศไทย ว่าการฝึกอบรมในสถานประกอบการสปาเป็นเรื่องจำเป็น ส่วนหนึ่งต้องมีหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับนักบำบัดใหม่ แต่ต้องใช้เวลาในระยะหนึ่ง อีกส่วนหนึ่งอาจเป็นหลักสูตรฟื้นฟูวิชาชีพ เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ นักบำบัดที่มีอยู่ในตลาดแรงงานแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการรับรอง เป็นการเตรียมตัวเพื่อให้ผ่านเกณฑ์ประเมิน จากการวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันสำหรับการดำเนินการกิจการสถานประกอบการสปามาตรฐานในประเทศไทย และแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งนี้จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการสถานประกอบการสปามาตรฐาน ในการนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาธุรกิจให้สามารถดำเนินการได้ อย่างดี สามารถสร้างคุณค่าในการให้บริการ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับกิจการได้ งานวิจัยต่างประเทศ

การศึกษางานวิจัยในต่างประเทศเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ จากการศึกษาของ เฟิร์ส (Frese, 2000, pp. 1-2) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการในประเทศซิมบับเว ยูกันดา และอาฟริกาใต้ ซึ่งโดยสรุปแล้ว พบว่า กลยุทธ์ในการดำเนินงานของผู้ประกอบการ และภูมิความรู้ความชำนาญ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ

จากการศึกษาผลกระทบจากอิทธิพลแง่ต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการเป็นผู้ประกอบการและคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ได้แก่

ปัจจัยด้านเพศ การศึกษาผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จและผู้ประกอบการที่ประสบความล้มเหลว ของ แมคเคลแลนด์ และราโอ (McClelland, 1987; Rao, 1997) ซึ่งได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของขีดความสามารถของผู้ประกอบการกับผลการปฏิบัติงานของบริษัท

โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล และจากการศึกษาของ บอม แชนเลอร์และแซงค์ แชนเลอร์ และเจนสัน และการศึกษาของ แมคเกรเกอร์ และคณะ (Baum, 1994; Chandler & Hanks, 1994; Chandler & Jansen, 1992; McGregor et al. 2000) ซึ่งทำการศึกษาเปรียบเทียบสถิติ ด้านความแตกต่างของขีดความสามารถระหว่างผู้ประกอบการเพศชายและหญิง พบว่า ผู้ประกอบการเพศชายและหญิงมีพฤติกรรมทั่วไปไม่แตกต่างกัน แต่เพศหญิงจะมีความต้องการสูงกว่าในความต้องการด้านการพัฒนา

ปัจจัยด้านอายุ จากการศึกษาของ ลีส (Liles, 1972) พบว่า ช่วงอายุระหว่าง 25- 40 ปี เป็นช่วงที่บุคคลมักจะตัดสินใจเริ่มต้นธุรกิจของตนเอง เพราะช่วงเวลาดังกล่าวถือว่าเป็นระยะเวลาที่สามารถเลือกประกอบธุรกิจได้อย่างอิสระ ที่บุคคลจะสามารถพัฒนาตนเองจนมีประสบการณ์พอเพียง มีความมั่นใจในตนเอง ทั้งยังเป็นช่วงที่ไม่มีภาระทางครอบครัวหรือการเงินมากนัก ตลอดจนยังไม่มีตำแหน่งระดับสูง หรือภาระรับผิดชอบมากนักในบริษัทใหญ่ จึงพร้อมรับความเสี่ยงจากการประกอบธุรกิจของตนเอง ทำให้ไม่ต้องลำบากมากนักในการตัดสินใจก้าวเข้าสู่อาชีพ ประกอบกับ การศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า การเริ่มต้นธุรกิจของผู้ประกอบการเป็นไปได้ตั้งแต่อายุ 22- 55 ปี โดยผู้ประกอบการบางคน ประกอบกิจการส่วนตัวตั้งแต่สำเร็จการศึกษา หรือระหว่างศึกษา ขณะที่ผู้ประกอบการบางคนเริ่มกิจการของตนเมื่อเกษียณอายุ แต่ผู้ที่เริ่มต้นธุรกิจส่วนตัวอย่างรวดเร็ว จะมีแนวโน้มจะพยายามรักษากิจการนั้นให้อยู่ได้นานที่สุด มากกว่าผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวช้ากว่า

ปัจจัยด้านการศึกษา จากการศึกษาของ บรอกเฮาส์ และนอร์ด (Brockhaus & Nord, 1979) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ประกอบการมักจะมีระดับการศึกษาต่ำกว่าผู้บริหาร ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าจะจำกัดโอกาสในการได้งานตำแหน่งที่น่าสนใจ หรือท้าทายความสามารถ เมื่อบุคคลถูกจำกัดโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในบริษัทต่าง ๆ ผู้ที่มีความสามารถจะพยายามหาทางออกและผันตัวเองไปสู่อาชีพผู้ประกอบการในที่สุด ส่วนบุคคลในระดับผู้จัดการ มักจะมีโอกาสในทางวิชาชีพ ซึ่งแม้จะไม่พอใจในงานปัจจุบันก็สามารถหางานใหม่ในบริษัทอื่นได้

ปัจจัยด้านภูมิหลังและประสบการณ์ ผลกระทบจากภูมิหลังและประสบการณ์ของบุคคล ที่จะดำเนินชีวิตเป็นผู้ประกอบการจะมีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจของบุคคลหนึ่ง ๆ ในการเข้าสู่อาชีพของผู้ประกอบการ จากการศึกษาของ บรอกเฮาส์ (Brockhaus, 1980) พบว่าความไม่พึงพอใจต่องานที่ทำมาก่อนเป็นหนึ่งในสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการตัดสินใจประกอบธุรกิจของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อรุนแรงถึงขั้นที่ทำให้บุคคลผู้นั้นพิจารณาว่าไม่มีทางเลือกใด ๆ ดีกว่าประกอบธุรกิจของตนเอง สำหรับปัจจัยด้านประสบการณ์ พบว่า ประสบการณ์ในอดีตมีผลต่อรากฐานในการสร้างธุรกิจใหม่ ๆ โดยคูเปอร์ และซัสเบาเออร์ (Cooper & Susbauer, 1972) ได้ศึกษาพบว่า

ผู้ประกอบการส่วนหนึ่งวนเวียนอยู่ในวงการธุรกิจเดิมที่ตนเคยอยู่ เป็นลูกจ้าง หรือไม่ก็อยู่ในวงการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่เคยทำในอดีต ซึ่งถือว่าการถ่ายโอนประสบการณ์ในทางตรง ในขณะที่ผู้ประกอบการที่พัฒนาธุรกิจในการอื่น ๆ ซึ่งไม่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจเดิมจะใช้ประสบการณ์ในอดีต ในส่วนที่เป็นทักษะการบริหารจัดการและอื่น ๆ ซึ่งถือว่าการถ่ายโอนประสบการณ์โดยอ้อม ประสบการณ์ในอดีตไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ล้วนเป็นฐานที่สร้างความมั่นใจให้กับผู้ประกอบการในการก้าวเข้าสู่การประกอบธุรกิจของตนเองทั้งสิ้น ประสบการณ์ในที่นี้อาจเป็นได้ทั้งประสบการณ์เฉพาะอุตสาหกรรม ด้านการบริหาร และการเป็นเจ้าของกิจการมาก่อน

สอดคล้องกับการศึกษาลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมที่เป็นเพศหญิงของ แมคโดนัลด์ (Macdonald, 1985) ในการพยากรณ์ความสำเร็จในการจัดการธุรกิจ พบว่า ถ้าโรสุทธิไม่ได้เป็นปัจจัยความสำเร็จในความเห็นของผู้ประสบความสำเร็จต่ำ ถ้าโรสุทธิเป็นปัจจัยความสำเร็จในความเห็นของผู้ประสบความสำเร็จสูง ระยะเวลาในการประกอบกิจการเป็นตัวทำนายความสำเร็จของผู้ประกอบการได้ ลักษณะบุคลิกภาพไม่สามารถทำนายความสำเร็จได้ ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน และกรณีผู้ปกครองที่เป็นผู้ประกอบการไม่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ

นอกจากนี้ พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ (Changanti & Parasuraman, 1996) อายุ (Brockhaus, 1980; Begley & Boyd, 1985) จรรยาบรรณของผู้ประกอบการ (Cooper, Dunkelberg, & Woo, 1988) และภูมิหลังด้านครอบครัว (Cooper & Dunkelberg, 1987) ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ เป็นลักษณะทางภูมิหลัง ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการ

อีกทั้ง การศึกษาปัจจัยด้านสถานการณ์และสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการ ได้แก่

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economic Conditions) พบว่า ปัจจัยในการเริ่มต้นธุรกิจมักจะเกี่ยวข้องกับการเงินของกิจการเป็นสำคัญ เช่น เงินลงทุน เงินทุนหมุนเวียน เงินกู้ยืม โดยเบอร์ลีย์ (Birley, 1985) พบว่า แหล่งเงินระดับแรก ๆ คือ เงินออม และเงินกู้ยืมจากครอบครัวและเพื่อนฝูง โลแกน (Logan, 1986) พบว่า แหล่งเงินในส่วนต่อมาจะมาจากผู้ลงทุนระดับท้องถิ่น และผู้สนใจลงทุนร่วมกัน ซึ่งจะมีรูปแบบมากขึ้น โดยจะเข้ามาในฐานะผู้ร่วมลงทุน เช่นเดียวกับที่ เชอร์ชิลล์และลูอิส (Churchill & Lewis, 1985) พบว่า แหล่งเงินที่สำคัญจะมาจากธนาคาร และนอกจากนี้

ดำเนินธุรกิจ เช่น ถ้าอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจสูงและมีภาวะที่เหมาะสมแก่การลงทุน ก็จะเป็นปัจจัยบวกในการตัดสินใจในการประกอบธุรกิจ ในทางกลับกัน ถ้าอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจต่ำ และภาวะต่าง ๆ ไม่เหมาะสมแก่การลงทุน ก็จะเป็นปัจจัยลบในการตัดสินใจประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและตลาด (Technological and Marketing Conditions) พบว่า สภาพตลาดและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจะสร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้กับผู้เห็นโอกาส หรือผู้ที่สามารถพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ ถ้ามีการมองเห็นโอกาสในการลงทุน สามารถวิเคราะห์ตลาด และสร้างเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ดี ก็จะเป็นปัจจัยบวกในการตัดสินใจประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย (Political and Regulation Conditions) พบว่า ในบางประเทศข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือการผูกขาดทำให้ธุรกิจบางชนิดถูกจำกัดไม่ให้เกิด หรือไม่ สามารถเติบโตได้ ซึ่งจะจำกัดการเกิดผู้ประกอบการใหม่ ๆ ไปโดยปริยาย แต่เมื่อมีการผ่อนคลาย ข้อบังคับหรือเปิดเสรีแล้ว ก็จะเป็นโอกาสให้เกิดธุรกิจใหม่ ๆ รวมทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องมาได้รับการผ่อนคลายกฎเกณฑ์จากภาครัฐ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจต่อผู้ที่คิดเป็นผู้ประกอบการ

ปัจจัยด้านอุตสาหกรรม เงื่อนไขทางการตลาด เศรษฐกิจ การสนับสนุนจากภายนอก (Hofer & Sandberg, 1987; Lerner et al., 1997) ปัจจัยด้านองค์การ เช่น ระยะเวลาดำเนินการ ขนาดองค์กร ทรัพยากร และความสามารถ (Mullins, 1996; Ganceu, 1998; Nakos, Brouthers & Brouthers, 1998; Stuart & Abetti, 1987) กลยุทธ์องค์กร (Sabdberg, 1986; Smallbone, Leigh, & North, 1995; Roper, 1996; Kotey & Meredith, 1997) พบว่าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการประกอบกิจการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นอกจากนี้ การศึกษาความเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) จากการศึกษาของ แมคคลีแลนด์ และวินเตอร์ (McClelland & Winter, 1969) พบว่า ความต้องการความสำเร็จจะกลายเป็นพลังขับเคลื่อนในทางจิตวิทยาที่สำคัญประการหนึ่งที่อยู่เบื้องหลังการกระทำของมนุษย์ และเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ประกอบการ โดยผู้ที่มีคุณสมบัติเป็นผู้ประกอบการนั้นจะต้องมีลักษณะความกระหายหรือต้องการความสำเร็จในระดับที่สูงมาก ซึ่งจากการศึกษาสอดคล้องกับการทดสอบและเปรียบเทียบความต้องการความสำเร็จของกลุ่มผู้ประกอบการกับเกณฑ์ปกติของบุคคลทั่วไป โดยใช้แบบสอบถามวัด EPPS พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการความสำเร็จสูงกว่าเกณฑ์ปกติ อย่างมีนัยสำคัญ (Hisrich, 1998) จึงสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการที่มีความต้องการหรือกระหายความสำเร็จ หรือความอยากที่จะประสบความสำเร็จ ชอบที่จะแก้ปัญหา ตั้งเป้าหมาย และอยากจะทำบรรลุเป้าหมายนั้นด้วยตนเอง

การริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ กับธุรกิจ การศึกษาของ เฟรส์ และฮอร์น (Frese & Hoorn, 2002) ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยความสำเร็จทางจิตวิทยาของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในนามิเบีย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมที่ประสบความสำเร็จมีลักษณะชอบวางแผน ชอบการแข่งขัน กล้าเสี่ยง และชอบแสวงหาโอกาส

ความเชื่อในการควบคุมตนเอง (Internal Locus of Control) จากการศึกษาของ รอทเทอร์ (Rotter, 1966) พบว่า มีความเป็นไปได้สูงที่จะต่อสู้ แข่งขัน และฝ่าฟันสู่สัมฤทธิ์ผล เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลซึ่งมีเชื่ออำนาจการควบคุมจากภายนอก (External Locus of Control) และบุคคลซึ่งมีความเชื่อมั่นในอำนาจของตนเอง จะยอมรับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวมาจากผลลัพธ์ของความสามารถและความพยายามของตนเอง ตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจนอกตน ที่เชื่อว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นเพราะความยากง่ายของงานที่ได้รับมอบหมาย โชคชะตา และสิ่งที่มีอำนาจอื่น ๆ (Levenson, 1972) นอกจากนี้ การศึกษาของ บรอกเฮาส์ (Brockhaus, 1979) เกี่ยวกับความเชื่อในการควบคุมตนเองของกลุ่มผู้ประกอบการเปรียบเทียบกับบุคคลทั่วไป พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการมีความเชื่ออำนาจในตนเองสูงกว่าบุคคลทั่วไป จึงสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการจะมีคุณลักษณะ มีความเชื่อในการควบคุมตนเอง หรือมีการประเมินผลของสถานการณ์ว่าอยู่ภายใต้การควบคุมของตนเอง

การรับรู้การยอมรับทางธุรกิจ จากการศึกษาของ ยูซีม (Useem, 1999) พบว่า ผู้ประกอบการในทศวรรษนี้จะประสบความสำเร็จในธุรกิจได้ จะต้องมียุทธศาสตร์ 3 ประการ คือ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีโอกาสเกิดสิ่งใหม่ ๆ เกิดขึ้นอยู่เสมอ สร้างกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อทันต่อการเปลี่ยนแปลง และการปรับเปลี่ยนการจัดการ เพื่อตอบสนองกลยุทธ์ดังกล่าว

การพร้อมรับมือกับความเสี่ยง (Risk Taking Propensity) การศึกษาของ แมนคูโซ (Mancuso, 1975) พบว่า บุคคลที่จะสร้างธุรกิจของตนเองมักจะมีคุณสมบัติรับความเสี่ยงในระดับกลาง ๆ ซึ่งความเสี่ยงนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 องค์ประกอบ คือ แนวโน้มรับความเสี่ยงแบบทั่ว ๆ ไป การประเมินโอกาสที่กิจการนั้น ๆ จะล้มเหลว และการประเมินผลที่จะตามมา หากธุรกิจนั้น ๆ ล้มเหลว การศึกษาของ มิลล์ (Mill, 1984) พบว่า การจัดการกับความเสี่ยงถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ ในการจำแนกความแตกต่างระหว่างผู้ประกอบการกับผู้จัดการ รวมทั้ง สจ๊วต และ ร็อด (Stewart & Roth, 2001) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความกล้าเสี่ยง โดยวิจัยเปรียบเทียบความกล้าเสี่ยงระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นเจ้าของกิจการกับผู้จัดการธุรกิจที่ไม่ใช่เจ้าของกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของกิจการมีความกล้าเสี่ยงสูงกว่าผู้ประกอบการที่ไม่ใช่เจ้าของกิจการ และการศึกษาของ มาสเตอร์ และ ไมเยอร์ (Masters & Meier, 1988) ซึ่งทำการศึกษา

ความแตกต่างระหว่างผู้ประกอบการหญิงและชายอเมริกันในความกล้าเสี่ยง พบว่า ผู้ประกอบการหญิงและชายไม่มีความแตกต่างกันในความกล้าเสี่ยง และพบว่าผู้บริหารที่เป็นเจ้าของกิจการและผู้บริหารที่ไม่ได้เป็นเจ้าของกิจการก็ไม่มี ความแตกต่างกันในความกล้าเสี่ยงด้วยนอกจากนี้ ซอเวอร์และยูเซอร์ (Schwer & Yucer, 1984) ทำการศึกษาถึงความกล้าเสี่ยงในกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในเวอร์มอนต์ พบว่า ความกล้าเสี่ยงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านอายุ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำธุรกิจ หากอายุ การศึกษาและประสบการณ์ในการทำธุรกิจมีมาก จะมีความกล้าเสี่ยงมาก ดังนั้น ผู้ประกอบการจะมีลักษณะที่พร้อมรับมือกับความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจของตนเองเป็นอย่างดี

ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self Confidence) จากการศึกษาของ โคห์ (Koh, 1996) พบว่า ผู้ประกอบการ คือ บุคคลที่ชอบและถนัดในการดำเนินธุรกิจของตนเอง โดยเขาจะต้องเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะบรรลุสัมฤทธิ์ผลของเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในอีกแง่หนึ่ง ผู้ประกอบการจะต้องมีการรับรู้และรู้สึกยกย่องนับถือตนเอง และต้องเชื่อว่าตนเองมีขีดความสามารถที่จะดำเนินกิจการงานของตนเองได้ เช่นเดียวกับ ฮอร์นาเดย์ และอาบอนด์ (Hornaday & Abond, 1971) พบว่า ผู้ประกอบการจะมีคุณสมบัติด้านความเป็นอิสระ และความสามารถในการเป็นผู้นำสูงกว่าบุคคลทั่ว ๆ ไป และมักไม่ค่อยนิยมพึ่งพาผู้อื่น

ความคิดในเชิงนวัตกรรม (Innovativeness) การศึกษาของ มิทตัน (Mitton, 1989) พบว่า ความคิดในเชิงนวัตกรรมเป็นจุดสำคัญของความเป็นผู้ประกอบการ เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมมีอิทธิพลอย่างมากในการผลักดันการขยายตัวของภาพรวมของเศรษฐกิจ การสร้างนวัตกรรม และจากการประมวลเอกสารเกี่ยวกับผู้ประกอบการแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการจะมีความคิดในเชิงนวัตกรรม มากกว่าผู้ที่ไม่ได้เป็นผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญ (Kon, 1996)

สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยด้านจิตวิทยาของผู้ประกอบการ และคุณลักษณะทางด้านพฤติกรรม พบว่า แรงจูงใจ คุณลักษณะส่วนบุคคล ค่านิยม เป้าหมาย และทัศนคติ จะมีผลต่อคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ (Begley & Boyd, 1987; Barkham, 1994; Tan & Tay, 1995; Perry, Meredith, & Cunnigton, 1988; Kotey & Meredith, 1997) ในด้านความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) ความเชื่อในการควบคุมตนเอง (Internal Locus of Control) การพร้อมรับมือกับความเสี่ยง (Risk-Taking Propensity) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) และความคิดในเชิงนวัตกรรม (Innovativeness) ซึ่งลักษณะเหล่านี้ไม่ได้มีผลกระทบต่อการตัดสินใจในช่วงเริ่มต้นธุรกิจเท่านั้น แต่จะมีผลต่อเนื่องระยะยาวในด้านความสำเร็จของธุรกิจ

นอกจากนี้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์ตอนเริ่มธุรกิจ การฝึกอบรม ทักษะ การบริหารจัดการ และ

เทคนิคเฉพาะด้าน (Tan & Tay, 1995; Dyke, Fischer, & Rueber, 1992; Barham, 1994; Renber & Fischer, 1994; Lerner et al., 1997) ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการด้านความสามารถของผู้ประกอบการ ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลจะมีผลต่อการตัดสินใจในการเริ่มธุรกิจและมีผลต่อการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอีกด้วย โดยจะมีผลต่อผู้ประกอบการ ด้านการสร้างเครือข่าย การสร้างความสัมพันธ์ในสังคม (Aldrich & Zimmer, 1986; Johannisson, 1993) และผลจากปัจจัยส่วนบุคคลด้านภูมิหลังของผู้ประกอบการ ได้แก่ ความแตกต่างทางด้านครอบครัวหรือสถาบันทางสังคม และลักษณะบุคลิกภาพ จะมีผลต่อความสามารถของผู้ประกอบการในด้านการสรรหาทรัพยากร การสนับสนุน และการแสวงหาโอกาสในธุรกิจ

การศึกษาลักษณะทางด้านพื้นฐานและบุคลิกภาพของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ที่ประสบความสำเร็จของ กิลมอร์ (Gilmore, 1972) พบว่า ชาวต่างชาติ หรือบิดาเป็นชาวต่างชาติ มีแรงจูงใจที่ต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตสูง มีโอกาส มีการดำเนินงานที่สามารถปรับตัวได้ดีตามโอกาสของเศรษฐกิจ มีความเข้าใจถูกจ้างและถูกค้าได้ถูกต้อง จากการศึกษาพบว่าพื้นฐานส่วนบุคคลมีส่วนเพิ่มทักษะในการประกอบการของผู้ประกอบการ

การศึกษาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศฮ่องกง พบว่าผู้ประกอบการจะมีความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) (King & Leung, 1975, Tuan, Wong & Ye, 1986; Chu & Siu, 1993; Koh, 1995; Lam, 1996; Chu, 2000) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ ซึ่งจะผลักดันให้ผู้ประกอบการต้องการสถานะทางสังคมที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ (Tam & Redding, 1993; Siu & Martin, 1992; Wong, 1995) นอกจากนี้ ยังต้องมีความสม่ำเสมอและมุ่งมั่นในการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Luk, 1996; Lau et al., 1997; Siu & Klandt, 2000) นอกจากนี้ พบว่า ความขยันเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ (Tuan et al., 1986; Chu & Siu, 1993; Luk, 1996; Lam, 1996; Siu & Klandt, 2000) และแลม (Lam, 1996) กล่าวว่า การมีทัศนคติในด้านความขยันนั้นจะมีผลมาจากการอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็ก ซึ่งเป็นสิ่งที่สะสมและถูกนำมาใช้สำหรับการเริ่มต้นดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ นอกจากนี้ การศึกษาของ ลอว์ และคณะ (Lau et al., 1999) พบว่า เจ้าของ/ ผู้จัดการ ธุรกิจขนาดย่อม ในประเทศฮ่องกง จะมีความสัมพันธ์กับพนักงานและต้องทำงานเกี่ยวข้องกับคน จึงต้องมีทักษะในการสร้างเครือข่าย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเพื่อโอกาสทางธุรกิจต่าง ๆ (Wong, 1996)

อีกทั้ง ปัจจัยด้านอื่น ๆ ได้แก่ ประสบการณ์ที่ผ่านมา จะมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในปัจจุบันของผู้ประกอบการ รวมทั้ง ประสบการณ์ในการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ (Tuan et al., 1986) ประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้อง (Chu & Siu, 1993; Luk, 1996) และประสบการณ์ใน

วัยเด็ก และการศึกษาของ แลม (Lam, 1996) พบว่า ผู้ประกอบการในประเทศฮ่องกง ที่เติบโตมาด้วยฐานะทางการเงินที่ไม่มั่นคง ส่วนใหญ่จะมีพ่อแม่ที่อพยพมาจากประเทศจีนแผ่นดินใหญ่ โดยจะมีชีวิตวัยเด็กที่มีความสุข มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับพ่อแม่ เปิดกว้างต่อสภาพแวดล้อม ส่งผลให้ผู้ประกอบการมีความเป็นอิสระ ความไว้วางใจตัวเอง ขยัน อ่อนไหวต่อสภาพแวดล้อมสูง เชื่อถือตัวเอง มีความซื่อสัตย์สูง จะมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ

นอกจากนี้ จากการศึกษาของ กัสเลย์ (Guslay, 1990) ที่ได้ทำการศึกษาดังสาเหตุที่ธุรกิจรายใหม่ล้มเหลวว่าครั้งหนึ่งที่ประสบความสำเร็จพบว่ามีสาเหตุด้วยตัวแปรต่าง ๆ คือ การขาดประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ การขาดเงินทุน ทำให้ที่ตั้งไม่เหมาะสม สินค้าคงคลังไม่เหมาะสม วัสดุอุปกรณ์การขาดคุณภาพ การบริหารสินเชื่อขาดประสิทธิภาพ การควบคุมรายจ่ายส่วนตัวของผู้บริหารบกพร่อง การขยายตัวของธุรกิจเร่งรีบเกินไป มีทัศนคติที่ผิด มีรายจ่ายมากเกินไป การมีลูกหนี้ที่ค้างชำระมากเกินไป การบริหารสินค้าคงคลังที่ผิดพลาด การมียอดขายที่ต่ำ การมีการแข่งขันมาก และขาดผู้ช่วยบริหารที่มีคุณภาพ

นอกจากการศึกษาดังสาเหตุความล้มเหลวของธุรกิจรายใหม่แล้ว การศึกษาดังปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการก็เป็นสิ่งสำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของ โทมัส และวอเตอร์แมน (Thomas & Waterman, 1989) ผู้เขียนหนังสือ In Search of Excellence ซึ่งเป็นผลงานค้นคว้าวิจัยการบริหารงานของบริษัท ในอเมริกาที่ได้รับการกล่าวขวัญกันมาก ได้ใช้เวลาศึกษาถึง 2 ปี เพื่อการศึกษาค้นคว้าว่าอะไรคือปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างเป็นเลิศ และสามารถสู่สถานการณ์ธุรกิจที่กำลังประสบกับความล้มเหลวให้ฟื้นตัวขึ้นมาได้ ซึ่งได้พบตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอย่างน้อยที่สุด 7 ประการ คือ โครงสร้างของธุรกิจต้องดี ต้องมีกลยุทธ์ที่ชาญฉลาด มีบุคลากรและพนักงานที่ทันสมัย มีแนวทางการบริหารที่ทันสมัย มีระบบและวิธีการจัดการที่รัดกุม มีแนวความคิดที่ดีและมีมาตรฐานในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีทักษะการทำงาน จากการศึกษาการวิจัยดังกล่าว ทำให้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ความล้มเหลวของธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงาน ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพธุรกิจ สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการประยุกต์ใช้ในการประกอบการกิจการ สถานประกอบการสปรมาตรฐานให้กับผู้ประกอบการเดิม และผู้ที่สนใจในการเข้ามาประกอบกิจการได้

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับขีดความสามารถ และความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นขีดความสามารถที่จำเป็นที่ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมี และ

ให้ความสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของผู้ประกอบการให้สามารถตอบสนองการให้บริการแก่ลูกค้าได้ดี นอกจากนี้ ยังต้องให้ความสำคัญในการศึกษาถึงคุณลักษณะด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการประสบความสำเร็จ เพราะเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประสบความสำเร็จ และเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระดับขีดความสามารถในการแข่งขันให้สามารถตอบสนองการให้บริการแก่ลูกค้า และสร้างมาตรฐานในการให้บริการระดับโลกและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในการดำเนินกิจการให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนระยะยาวต่อไป