

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางในการวิจัยโดยแบ่งสาระต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดและความหมายของธุรกิจขนาดย่อม
2. แนวคิดและความหมายของความเป็นผู้ประกอบการ
3. แนวคิดและความหมายของผลประกอบการ
4. การจัดการร้านอาหาร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและความหมายของธุรกิจขนาดย่อม

คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกา (The Committee for Economic Development) ให้ความหมายของธุรกิจขนาดย่อมไว้ว่า เป็นธุรกิจที่มีลักษณะอย่างน้อยที่สุด

2 ประการ จากลักษณะ 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (สุสติ รุมาคม, 2537, หน้า 4)

1. การบริหารงานเป็นอิสระและเจ้าของเป็นผู้บริหารงานเอง
2. บุคคลคนเดียวหรือกลุ่มบุคคลเพียงไม่กี่คนเป็นผู้จัดการเงินทุน และเป็นเจ้าของธุรกิจ
3. ขอบเขตการค้าดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่นเป็นส่วนมาก พนักงานและเจ้าของอาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน แต่ตลาดของสินค้าหรือบริการไม่จำเป็นต้องอยู่ในท้องถิ่นนั้นก็ได้
4. ธุรกิจมีขนาดเล็กเมื่อเปรียบเทียบกับขนาดของธุรกิจขนาดใหญ่ที่สุดในกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกัน หลักเกณฑ์ที่ใช้วัดอาจจะเป็นจำนวนพนักงาน ยอดขาย หรือสินทรัพย์

วินิจ วีรยางกูล (2532, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของธุรกิจขนาดย่อมไว้ว่า “ธุรกิจอิสระ มีเอกชนเป็นเจ้าของ ดำเนินการโดยเจ้าของเอง ไม่เป็นเครื่องมือของธุรกิจใด และไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคลอื่น หรือธุรกิจอื่น ๆ ”

การวัดขนาดของธุรกิจว่าเป็นขนาดใดนั้นมีหลายเกณฑ์ด้วยกัน โดยบางเกณฑ์สามารถนำมาใช้กับอุตสาหกรรมทุกประเภท ในขณะที่เกณฑ์อื่น ๆ อาจจะไม่เกี่ยวข้องเฉพาะกับธุรกิจบางประเภทเท่านั้น ตัวอย่างเกณฑ์ที่ถกนำมาใช้วัดขนาด ได้แก่ จำนวนพนักงาน ยอดขาย มูลค่าสินทรัพย์ เงินทุนจดทะเบียน ยอดเงินฝาก (ธนาคาร)

ฉะนั้น การนิยามธุรกิจขนาดย่อม จึงแตกต่างกันไป ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ หลายแห่ง กำหนดนิยามของธุรกิจขนาดย่อมไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของหน่วยงานของตนและโดยทั่วไปใช้ขนาดสินทรัพย์และจำนวนพนักงานเป็นตัวจำแนก เช่น สำนักงานธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ได้กำหนดอุตสาหกรรมขนาดย่อม หมายถึง อุตสาหกรรมที่มีเงินทุนจดทะเบียนหรือสินทรัพย์ถาวร ไม่เกิน 10 ล้านบาท คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) กำหนดอุตสาหกรรมขนาดย่อมจะต้องมีเงินลงทุน 2-20 ล้านบาท และมีคนงานระหว่าง 50-150 คน สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาแห่งประเทศไทย (TDRI) กำหนดอุตสาหกรรมขนาดย่อม หมายถึง ธุรกิจที่มีคนงานระหว่าง 10-49 คน และมีสินทรัพย์ถาวร-สุทธิระหว่าง 1-10 ล้านบาท (อภิสิทธิ์ ประวัตินเมือง, 2544) ยังมีหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ ที่ให้นิยามธุรกิจขนาดย่อม เหมือนกันและแตกต่างกันบ้างดังแสดงในตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 นิยามธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมของหน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทย (Web Site <http://www.thaisme.com>)

หน่วยงาน	สินทรัพย์	แรงงาน (คน)
บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม	สินทรัพย์ถาวร ไม่เกิน 50 ล้านบาท	ไม่ระบุ
บริษัทสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม	สินทรัพย์ถาวร ไม่เกิน 50 ล้านบาท	ไม่ระบุ
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	สินทรัพย์ถาวร ไม่เกิน 20 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 คน
สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	สินทรัพย์ถาวร ไม่เกิน 20 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 คน
บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	สินทรัพย์ถาวร ไม่เกิน 100 ล้านบาท	ไม่ระบุ
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	ทุนจดทะเบียน ไม่ต่ำกว่า 40 ล้านบาท	ไม่ระบุ
ธนาคารแห่งประเทศไทย	สินทรัพย์ถาวร ไม่เกิน 50 ล้านบาท	ไม่ระบุ

รูปแบบของกิจการธุรกิจขนาดย่อม

การดำเนินธุรกิจขนาดย่อม สามารถจัดตั้งอยู่ในรูปแบบของกิจการได้ ดังนี้
(สมชาย หิรัญกิตติ, 2542, หน้า 35)

1. กิจการเจ้าของคนเดียว (Sole Proprietorship) เป็นกิจการขนาดย่อมที่ดำเนินงานบุคคลคนเดียวเป็นผู้รับผิดชอบงานทั้งหมด โดยไม่ได้จดทะเบียนเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด และเป็นบริษัทจำกัด

2. กิจการประเภทห้างหุ้นส่วน (Partnership) เป็นกิจการประเภทห้างหุ้นส่วน จำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ห้างหุ้นส่วนสามัญ

ผู้ดำเนินการตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ตกลงด้วยวาจา หรือหลายลักษณะอักษรในการลงทุนร่วมกัน ดำเนินกิจการ โดยมีวัตถุประสงค์จะแบ่งกำไร และขาดทุนที่เกิดจากกิจการนั้น ๆ ผู้เป็นหุ้นส่วนจะมีกี่คนก็ได้ แต่ต้องมีอย่างน้อย 2 คนและหุ้นส่วนทั้งหมดจะต้องมีสัญชาติไทย ทั้งนี้สามารถจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลได้ เรียกว่า ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน ถือเป็นบุคคลตามกฎหมายมีสิทธิดำเนินการได้ตามกฎหมาย

2.2 ห้างหุ้นส่วนจำกัด

เกิดจากการจดทะเบียน ประกอบด้วย หุ้นส่วน 2 ประเภท คือ

2.2.1 หุ้นส่วน จะเป็นคนเดียวหรือหลายคนก็ได้ที่จำกัดความรับผิดชอบเพียงไม่เกินจำนวนเงินที่ตนตกลงจะนำมาลงทุนในห้างหุ้นส่วนนอกเหนือจากนี้ไม่ต้องรับผิดชอบ ประเภทนี้ เรียกว่า หุ้นส่วนจำกัดความรับผิดชอบ ซึ่งจะลงทุนด้วยแรงงานในการประกอบกิจการไม่ได้

2.2.2 หุ้นส่วนประเภทที่รับผิดชอบในหนี้สินของห้างหุ้นส่วนโดยไม่จำกัดจำนวน จะมีกี่คนก็ได้ ซึ่งเรียกว่า หุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิดชอบ

3. กิจการประเภทบริษัทจำกัด (Corporation) ธุรกิจขนาดย่อมที่จะจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัด ต้องมีการแบ่งทุนเป็นหุ้นมูลค่าเท่า ๆ กัน และผู้ถือหุ้นต่างรับผิดชอบ โดยจำกัดเพียงไม่เกินจำนวนที่ตนยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าที่ตนถือ

ประเภทของธุรกิจขนาดย่อม

สมชาย หิรัญกิตติ (2542, หน้า 17) แบ่งธุรกิจขนาดย่อมออกเป็น 5 ประเภท คือ ธุรกิจการผลิต ธุรกิจเหมืองแร่ ธุรกิจค้าส่ง ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจบริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ธุรกิจการผลิต (Manufacturing) เป็นธุรกิจที่เปลี่ยนรูปวัตถุดิบให้เป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปด้วยกระบวนการผลิต จำเป็นต้องใช้วัตถุดิบในการแปรรูปให้เป็นสินค้าเพื่อการ

อุตสาหกรรม และสินค้าอุปโภคบริโภค ทั้งที่ใช้เครื่องจักรในการแปรรูป หรือใช้แรงงานและฝีมือในการแปรรูป เช่น โรงงาน ร้านอาหารพร้อมปรุง การทำหัตถกรรม เป็นต้น

2. ธุรกิจเหมืองแร่ (Mining) เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการขุดหาทรัพยากรธรรมชาติแหล่งแร่ วัตถุดิบจากพื้นดิน ทั้งที่เป็นโลหะ หรืออโลหะทุกชนิด

3. ธุรกิจค้าส่ง (Wholesaling) หมายถึง ธุรกิจที่คนกลางดำเนินการ โดยขายสินค้าต่อให้คนกลาง และผู้ใช้ในอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรมเป็นจำนวนครั้งละมาก ๆ แต่ไม่ขายให้ผู้บริโภคคนสุดท้าย หรือเป็นการจัดจำหน่ายสินค้า ทั้งสินค้าอุปโภคบริโภคและสินค้าอุตสาหกรรม ในปริมาณครั้งละมาก ๆ เช่น การค้าส่งอะไหล่ เครื่องนุ่งห่ม และเวชภัณฑ์ เป็นต้น

4. ธุรกิจค้าปลีก (Retail) หมายถึง ธุรกิจซึ่งขายสินค้าจำนวนเล็กน้อยแก่ผู้บริโภค

5. คนสุดท้ายโดยตรงและจะเป็นคนกลางระหว่างผู้ค้าส่งหรือผู้ผลิต กับผู้บริโภคคนสุดท้าย และกิจกรรมทั้งสิ้นที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการขายสินค้า และหรือบริการให้กับผู้บริโภคคนสุดท้าย

6. ธุรกิจบริการ (Service) หมายถึง กิจการที่จำหน่ายสินค้าในรูปบริการ ให้แก่ผู้บริโภค หรือผู้ผลิต ธุรกิจบริการส่วนใหญ่ไม่มีตัวตน และมักถูกบริโภคในขณะเดียวกับที่ผลิตขึ้นมา เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ ถูกใช้แล้วก็หมดไป มักเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการศึกษา การคมนาคมขนส่ง การติดต่อสื่อสาร และการบริการข้อมูล ความบันเทิง กีฬา การเงิน เป็นต้น

ความสำคัญของธุรกิจขนาดย่อมที่มีต่อระบบเศรษฐกิจในประเทศไทย

ธุรกิจขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่มีความเหมาะสมในการฟื้นฟูและพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ด้วยเหตุผลสำคัญหลาย ๆ ประการ ดังนี้ (www.ismed.or.th; ศุสดี รุมาคม, 2544; วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2542)

1. ก่อให้เกิดการสร้างงานใหม่ให้กับชุมชน ประชาชน และรองรับการเติบโตของประชากร รวมทั้งเศรษฐกิจของประเทศ ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่ต่างนำเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ทันสมัยเข้าทดแทนแรงงานคนและลดขนาดธุรกิจลง

2. ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมใหม่ และเป็นการก่อให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ

3. ส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

4. เป็นจุดเริ่มต้นการลงทุนของผู้ประกอบการธุรกิจรายใหม่ที่ไม่ต้องใช้เงินลงทุนสูงและเมื่อประสบความสำเร็จก็จะเป็นฐานของการพัฒนาต่อไป

5. กระตุ้นให้เกิดการแข่งขันทางเศรษฐกิจและป้องกันการผูกขาดทางการค้า

6. ก่อให้เกิดการช่วยเหลือและเชื่อมโยงกับธุรกิจขนาดใหญ่และภาคการผลิตอื่น ๆ เช่น ภาคเกษตรกรรม

7. ก่อให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการประหยัดจากขนาด อีกทั้งยังมีความยืดหยุ่นและรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

8. ก่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ผลผลิต และสร้างเงินตราจากต่างประเทศ โดยการส่งออก และประหยัดเงินตราต่างประเทศ จากการผลิตสินค้าเพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ

9. เป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน

ข้อสรุปเกี่ยวกับปัญหาของธุรกิจขนาดย่อมในประเทศไทยที่ประสบปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ ดังนี้ (www.ismed.or.th และศูนย์พัฒนาธุรกิจชุมชน ธุรกิจขนาดกลางและย่อม, 2544, หน้า 42)

1. ขาดความรู้ ความสามารถ ทางการตลาดในวงกว้าง
2. ขาดแคลนเงินทุน การใช้เงินทุนหมุนเวียนนอกระบบที่มีอัตราดอกเบี้ยที่สูง
3. ปัญหาแรงงานที่มีการเข้าออกที่สูง ขาดฝีมือ และความชำนาญ
4. ข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิต
5. ขาดความรู้ ความสามารถในการจัดการและการบริการงานอย่างเป็นระบบ
6. ขาดการเข้าถึงจากการบริการและการส่งเสริมของรัฐ
7. ข้อจำกัดด้านการบริการส่งเสริมและพัฒนาจากองค์กรทั้งภาครัฐ เอกชน
8. ขาดการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในด้านการเป็นผู้ประกอบการที่ดี
9. ระบบการศึกษาของประเทศที่ไม่ได้สนับสนุนให้เกิดความเป็นผู้ประกอบการ

ข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบของการประกอบธุรกิจขนาดย่อม

สมชาย หิรัญภักดี (2542, หน้า 22) ได้กล่าวถึงข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบของการประกอบธุรกิจขนาดย่อม ดังนี้

ข้อได้เปรียบของการประกอบธุรกิจขนาดย่อม คือ

1. มีความเป็นอิสระในการบริหารงานอย่างเต็มที่ ธุรกิจขนาดใหญ่จำเป็นต้องกำหนดกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานที่แน่นอน ทำให้ในการปฏิบัติงานขาดความเป็นอิสระ หรือขาดความยืดหยุ่นในการบริหาร
2. จัดตั้งได้ง่าย ขั้นตอนในการจัดตั้งธุรกิจไม่ซับซ้อนยุ่งยาก และใช้เวลาน้อยกว่าธุรกิจขนาดใหญ่
3. ไม่มีปัญหาในการแบ่งปันผลประโยชน์ เนื่องจากมีผู้ถือหุ้นน้อยกว่า

4. การติดต่อสื่อสารใกล้ชิดกับพนักงานและลูกค้า ทำให้ทราบปัญหาในการทำงานของพนักงาน และสามารถแก้ไขได้ทันเวลา พนักงานและเจ้าของกิจการใกล้ชิดกับลูกค้า จึงเข้าใจความต้องการของลูกค้า

5. ตลาดมีขนาดเล็กก็สามารถดำเนินธุรกิจได้

ข้อเสียเปรียบของการประกอบธุรกิจขนาดย่อม

1. ขาดแคลนเงินทุนในการประกอบการ หรือหาแหล่งเงินทุนยากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ ทำให้การขยายตัวทำได้ยากกว่า เพราะมีหลักทรัพย์ และความสามารถที่ต่ำกว่า

2. ผู้บริหารธุรกิจขนาดย่อมยังขาดประสบการณ์ และความรู้ซึ่งในการบริหารงาน เจ้าของธุรกิจอาจขาดความรู้ความเข้าใจ ทักษะ การบริหารงาน ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่สามารถจ้างนักบริหารมืออาชีพที่มีประสบการณ์การบริหารอย่างดีมาช่วย

3. การจ้างแรงงานถูกแข่งขันจากธุรกิจขนาดใหญ่มีโอกาสแย่งบุคลากรไปได้มากกว่า เพราะผู้สมัครงานมักจะสนใจธุรกิจขนาดใหญ่มากกว่า เนื่องจากมีความมั่นคงสูง ให้สวัสดิการมากกว่ามีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก เป็นต้น

4. ธุรกิจขนาดย่อมไม่เป็นที่รู้จักของคนทั่วไปมากเท่ากับธุรกิจขนาดใหญ่ ทำให้โอกาสในการแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่มีน้อยกว่า การลงทุนมีความเสี่ยงสูงกว่า

5. ขาดข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวางแผนทำให้กำหนดแผนไม่รัดกุม เนื่องจากธุรกิจขนาดย่อมขาดหน่วยงาน หรืองบประมาณที่จะนำมาใช้เพื่อเก็บข้อมูล ต้องอาศัยประสบการณ์เป็นสิ่งสำคัญ

แนวคิดและความหมายของความเป็นผู้ประกอบการ

ตามพจนานุกรมภาษาอังกฤษของ เว็บสเตอร์ (Webster Dictionary, 2000) ได้ให้ความหมาย ของผู้ประกอบการ (Entrepreneur) ไว้ว่า หมายถึง บุคคลที่จัดตั้งองค์กรธุรกิจโดยยอมรับความเสี่ยงเพื่อหวังผลกำไร รวมถึง พจนานุกรมภาษาอังกฤษของ อ็อกฟอร์ด (Oxford Dictionary, 1998) ได้ให้ความหมายว่า ผู้ประกอบการ คือ ผู้ซึ่งพยายามสร้างผลกำไรจากการเสี่ยงและความริเริ่มด้วยตนเอง นอกจากนี้แล้ว นักวิชาการและบุคคลต่าง ๆ ก็ได้นิยามความหมายของผู้ประกอบการแตกต่างกันไปดังต่อไปนี้

สำหรับนักวิชาการต่างประเทศ ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบการดังนี้

บาช (Bach, 1971) ได้ให้ความหมายว่า ผู้ประกอบการ เป็นผู้นำเอาปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ได้แก่ ทุน ที่ดิน แรงงาน เป็นต้น มาทำให้เกิดการผลิตและบริการ ในขณะที่ ฮีริช (Hisrich, 1998, p. 9) ได้เน้นว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) เป็นกระบวนการสร้างสรรค์บางสิ่งบางอย่างที่

แตกต่างกันในด้านคุณค่า โดยอุทิศเวลาและความอดสาหะรวมทั้งปัจจัยด้านการเงิน จิตวิทยา และ ความเสี่ยงทางสังคม เพื่อผลกำไร ความพึงพอใจ และความเป็นอิสระ

เช่นเดียวกันกับ แซฟิโร (Shapiro, 1982) ได้กำหนดนิยามว่า ผู้ประกอบการจะเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีการจัดการทรัพยากร โดยใช้กลไกทางสังคมและเศรษฐกิจให้เกิดผลประโยชน์ในทางปฏิบัติ และยอมรับความเสี่ยงหรือความล้มเหลว ส่วนลองจินเนเกอร์ มัวร์ และ เพตตี้ (Longenecker, Moore & Petty, 1994 อ้างถึงใน นิภาพร เจียรจาร์วงศ์ และคณะ, 2542) ได้ให้ความหมายว่า ผู้ประกอบการ คือ ผู้ก่อตั้งกิจการหรือดำเนินกิจการในรุ่นถัดมา ของธุรกิจครอบครัว หรือดำเนินกิจการ โดยการซื้อจากกิจการอื่นมาเป็นของตน จะมีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ และ มุ่งมั่นที่จะเผชิญความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

ส่วนนักวิชาการในประเทศไทยก็ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบการไว้ในแง่ต่าง ๆ ดังนี้

โดยในแง่ของการจัดการและเป็นผู้บริหารและดำเนินธุรกิจ เอี่ยมพร วงศาโรจน์ (2522, หน้า 45) ได้ให้ความหมายว่า ผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่จะต้องทำหน้าที่ในการตัดสินใจว่าผลิตสินค้าอะไร จำนวนเท่าใด และใช้เทคนิคการผลิตอย่างไร ผลตอบแทนในการประกอบการ คือ กำไร ส่วน อาทิตย์ วุฒิกะโร (2543, หน้า 39) ได้กล่าวว่า ผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่ริเริ่มและยินดีที่จะรับ ความเสี่ยงในการลงทุนประกอบกิจการ โดยรวบรวม ผสมผสานปัจจัยการผลิตทั้งหลายเข้าด้วยกัน และนำสติปัญญา ความสามารถ ประสบการณ์และวิทยาการด้านการผลิตและการจัดการที่เหมาะสม เพื่อจัดการให้เกิดการผลิตสินค้าหรือการจำหน่ายหรือให้บริการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ทางธุรกิจใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา รวมถึงต้องอดทน มุ่งมั่นและกล้าตัดสินใจ

อีกทั้ง อำนาจ ชีระวนิช (2544, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่ใช้ พลังความสามารถทั้งหมดของตนเองเผชิญกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนเพื่อสร้างความเติบโต ให้แก่กิจการของเขา

เช่นเดียวกับปราโมทย์ เจนการ (2522, หน้า 3) และชลยีน หงส์ไพศาลวิวัฒน์ (2539, หน้า 9) ได้ให้ความหมายในแนวทางเดียวกันว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่ทำเอาปัจจัยการผลิตต่าง ๆ ได้แก่ ทุน ที่ดิน และแรงงาน มาผสมผสานจัดสรรเพื่อก่อให้เกิดการผลิตหรือบริการ ตลอดจนการ ดำเนินการจัดหาตลาดเพื่อ จำหน่ายผลผลิตหรือบริการนั้น ๆ

ในเชิงเศรษฐศาสตร์ ผุสดี รุมาคม (2544, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบการว่า เป็นบุคคลซึ่งริเริ่ม ธุรกิจหรือบุคคลซึ่งจัดระเบียบและบริหารองค์การธุรกิจ โดยยอมรับความเสี่ยง เพื่อต้องการกำไร โดยผู้ประกอบการจะแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำในการสร้างและพัฒนาสินค้า และบริการชนิดใหม่ซึ่งส่งผลต่อโอกาสทางธุรกิจ ใหม่ ๆ และยังเป็นผู้นำเงินลงทุนมารวมกัน เพื่อ

ริเริ่มธุรกิจ จัดระเบียบ นำธุรกิจให้มุ่งไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เช่นกันกับ ซีรียูส วัฒนาสุภโชค (2542, หน้า 66) ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบการไว้ว่า เป็นบุคคลที่ เป็นผู้ขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและตลาดในอุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างมีอิสระ โดยอาศัยความคิดสร้างสรรค์แปลกใหม่ ที่โดดเด่นเหนือคู่แข่งอื่น อันจะก่อให้เกิดสินค้าและบริการชนิดใหม่ ๆ ขึ้นมาเป็นธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของผู้บริโภค

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการ คือ ผู้ที่รวบรวมปัจจัยการผลิตต่าง ๆ อันได้แก่ ทุน ที่ดิน และแรงงาน เป็นต้น มาผสมผสานทำให้เกิดการผลิตและการบริการ ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องยอมรับโดยตรงต่อความเสี่ยงและความไม่แน่นอนจากการดำเนินงาน อีกทั้งยังเป็นผู้นำในการนำพากิจการให้บรรลุจุดหมายในด้านกำไรและการเติบโต โดยแสวงหาโอกาสจากสภาพแวดล้อมที่กิจการเผชิญอยู่ภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ

มีการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ ทั้งในแง่ คุณลักษณะของผู้ประกอบการและบุคลิกภาพต่าง ๆ ที่ทำการศึกษาได้ดังนี้

คุณลักษณะและแรงจูงใจในการเริ่มต้นอาชีพผู้ประกอบการ

दनัย เทียนพุม (2531, หน้า 67-72) กล่าวว่า คุณลักษณะหรือปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ในการเข้ามาเป็นผู้ประกอบการ มีอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยสนับสนุนการเข้าสู่อาชีพผู้ประกอบการ ได้แก่

- 1.1 อาชีพค้าขาย อาชีพที่เป็นพื้นฐานสำคัญรองลงมา ได้แก่ การรับจ้างในโรงงาน
- 1.2 การเคยเรียนรู้ หรือฝึกหัดเกี่ยวกับการผลิตสินค้าที่กำลังดำเนินการอยู่
- 1.3 การได้รับความช่วยเหลือหรือสนับสนุน ในระยะเริ่มแรกจากบุคคลที่ใกล้ชิด เช่น บิดามารดาหรือญาติพี่น้อง

1.4 การได้ติดต่อพูดคุยกับนักธุรกิจ

2. แรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพผู้ประกอบการ ได้แก่

2.1 สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวย เช่น พ่อแม่ ญาติพี่น้อง และคนใกล้ชิด ต่างก็มีธุรกิจครอบครัวเป็นของตนเอง

2.2 มีความมุ่งหวังในกำไรและต้องการควบคุมคนงานมาก ๆ

2.3 มีความเชื่อมั่นในการเป็นผู้ประกอบการว่า เป็นอาชีพที่ก้าวหน้ามั่นคง ทั้งนี้ ได้พบว่า บุคคลรอบข้างใกล้เคียงต่างก็ร่ำรวยมาจากการประกอบธุรกิจส่วนตัว

2.4 มีความเชื่อมั่นว่า อาชีพผู้ประกอบการมีรายได้ดี เพราะค่านิยมของสังคมให้การยกย่องคนรวย ดังนั้นการเป็นเจ้าของกิจการ จะไม่มีใครบังคับบัญชาและได้รับรายได้รวมแต่ผู้เดียว

3. ลักษณะเด่นของผู้ประกอบการค้าเชื้อสายจีนในไทย มีหลายประการ เช่น

3.1 ความซื่อสัตย์ในการประกอบการ การก่อสร้างตัวของนักธุรกิจรุ่นเก่าจะต้องอาศัยคุณสมบัติ คือ ความซื่อสัตย์เป็นประการสำคัญ เนื่องจากมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในรูปแบบของการให้กู้ยืมเงินทุนหรือการขาย สินค้าเป็นตัวแทนด้วยความเชื่อใจกัน มากกว่าจะทำกันในรูปแบบของกรรมสัญญาตามกฎหมาย ความไว้นื้อเชื่อใจ อาจเกิดจากการรู้จักกันมาแต่รุ่นพ่อรุ่นแม่หรือการได้พบเห็นพฤติกรรมในการดำเนินการค้าของแต่ละฝ่าย

3.2 ความขยัน อดทนและประหยัด เป็นสิ่งสำคัญยิ่งของผู้ประกอบการ เพราะต้องรับผิดชอบใน ผลกำไร ขาดทุนของตนเอง

3.3 ผู้ประกอบการควรมีวิญญาณความเป็นพ่อค้า ซึ่งหมายถึง รู้จักของทางค้าขาย รู้จักการเก็งตลาด เป็นต้น

นอกจากนี้ ผุสดี รุมาคม (2544, หน้า 5-8) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์หลายประการที่บุคคลเข้าสู่อาชีพผู้ประกอบการ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ โดยบุคคลเข้าสู่อาชีพผู้ประกอบการ เนื่องจาก

1. การประกอบการอาชีพผู้ประกอบการเป็น โอกาสที่จะได้กำไรและสะสมความมั่งคั่ง ซึ่งหมายถึง ผู้ประกอบการ จะต้องคาดหวังกำไรและเผชิญกับแนวโน้มของความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ

2. ผู้ประกอบการมีความพอใจส่วนบุคคลในอาชีพผู้ประกอบการ หรือมีแนวโน้มที่อยากจะปฏิบัติงานที่ได้สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น และมีความพอใจที่ได้เห็นงานสำเร็จ รักที่จะทำงานที่ต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ตลอดเวลา

3. ครอบครัวมีส่วนทำให้เข้าสู่อาชีพผู้ประกอบการ หมายถึง การที่ครอบครัวมีธุรกิจเป็นของตนเอง ทำให้ลูกหลานรุ่นต่อไปได้เข้าสู่การเป็นผู้ประกอบการ ทั้งนี้จะส่งผลให้มีการช่วยเหลือกันพร้อมทั้งถ่ายทอดความเชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจของครอบครัวต่อกัน

4. ลักษณะผู้ประกอบการที่มีความเป็นอิสระและมีอำนาจในการควบคุมตนเองหรือการเป็นเจ้านายตนเอง มีส่วนสำคัญที่ทำให้บุคคลต่าง ๆ เข้าไปประกอบอาชีพผู้ประกอบการ โดยที่ผู้ประกอบการสามารถเลือกเวลาทำงานได้ตามความพอใจ และทำการตัดสินใจในงานส่วนต่าง ๆ ได้และสามารถบริหารธุรกิจของตนเองได้โดยรับผิดชอบ ความสำเร็จหรือล้มเหลวด้วยตนเอง

5. การเป็นผู้ประกอบการก่อให้เกิดการติดต่อทางสังคมเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการหลายท่านมีความรู้สึก สนุกและสุขสบายในสถานภาพสังคมแบบใหม่ ที่ได้รับการนับถือจากบุคคลอื่นในสังคมเพิ่มมากขึ้น มีการติดต่อ กับธุรกิจอื่น ๆ และหน่วยงานรัฐ

ลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ

ลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงความสำเร็จของการดำเนินกิจการ จึงได้มีการศึกษาถึงลักษณะความเป็นผู้ประกอบการดังนี้

บอมแบค และแมนคูโซ (Baumbach & Mancuso, 1987, p. 43) ระบุว่าผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จสูง ควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. ชอบงานที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง
2. ทำงานหนัก ซึ่งต้องการแรงกระตุ้นอย่างมาก
3. ต้องการดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ที่คาดว่าจะสนองความสำเร็จส่วนบุคคล
4. ไม่สนใจทำงานหนักภายใต้อิทธิพลของรางวัลที่เป็นตัวเงิน
5. ทำงานดีขึ้นภายใต้เงื่อนไขของการคาดว่าจะได้ผลลัพธ์เป็นบวก หรือการประเมินผล

ที่ชัดเจน

6. มีแนวคิดล่วงหน้า

มิตตัน (Mitton, 1989) ได้แบ่งแนวพฤติกรรมที่ทำให้เป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย มุมมองกว้างไกล เห็นโอกาสในการเป็นผู้นำ มุ่งเน้นพันธสัญญา มุ่งเน้นการควบคุม เห็นอรรถประโยชน์ ยอมรับความเสี่ยง มีการติดต่อและการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น ความสามารถในการเจรจาต่อรอง และ การมี Know-How ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีสิ่งเหล่านี้ประกอบกัน

แซคตัน และโบว์แมน (Sexton & Bowman, 1991, p. 89) พบว่า ผู้ประกอบการมีลักษณะดังนี้ ต้องการประสบความสำเร็จสูง สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ ชอบความเสี่ยง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเชื่อมั่นของตนเอง ต้องการความเป็นอิสระ รักษาภาระผูกพันสูง และมีความกระตือรือร้น

สแตนฮอฟ และเบรอกอส (Steinhoff & Burgess, 1993, pp. 37-38) แสดงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ประกอบการ คือ

1. มีความเชื่อมั่นในตนเอง คือ ชอบทำงานอิสระ ทำงานหนัก และเข้าใจถึงภาวะความเสี่ยงที่จะต้องรับ
2. มีความสามารถการจัดองค์การ คือ กำหนดเป้าหมายสนใจผลลัพธ์และรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของความพยายามของผู้ประกอบการ
3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
4. มีความสนุกสนานกับงานท้าทายและแสวงหาความสำเร็จ

นอกจากนี้ คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จประกอบด้วย คือ มีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จและล้มเหลว พัฒนาการสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า พนักงาน ผู้ขายสินค้า และอื่น ๆ ทำงานหนักด้วยความรู้สึกที่เร่าร้อน มีการวางแผนและจัดการ เต็มใจที่จะรับความเสี่ยงทั้งหมดด้วยเวลาและเงิน และลักษณะสุดท้ายคือ การมีเป้าหมายทางธุรกิจหรือวิสัยทัศน์

คูเรตโค (Kuratko, 1995) ได้กล่าวถึงลักษณะความเป็นผู้ประกอบการในมิติของปัจจัยส่วนตัวว่า ประกอบด้วย ความต้องการมุ่งความสำเร็จ (Need for Achievement) ความเชื่อในอำนาจควบคุม (Locus of Control) ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ประสบการณ์การทำงาน (Previous Work Experience) อายุ (Age) และการศึกษา (Education)

สคาร์บรูฟ และซิมเมอร์ (Scarborough & Zimmerman, 1996, p. 6) ระบุว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีคุณลักษณะพิเศษ คือ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถที่เผชิญกับปัญหาและแก้ไขปัญหา สามารถแสวงหาโอกาสและดำเนินการได้อย่างเหมาะสม ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีการควบคุมการดำเนินงาน ยอมรับในข้อผูกพันตามสัญญาการทำงาน อีกทั้งยังต้องมีการยอมรับและเห็นความสำคัญของสัมพันธ์ทางธุรกิจ

ลองเกนเนคเกอร์ มอร์ และเพตตี (Longnecker, Moore & Petty, 1997, pp. 9-10) ได้กล่าวถึงลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ ว่าไม่สามารถระบุชี้ชัดให้คำจำกัดความเฉพาะเจาะจงได้ แต่ควรประกอบด้วย

1. เป็นผู้มีความต้องการประสบความสำเร็จสูง (High Need for Achievement) ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้ผู้ประกอบการเริ่มต้นสร้างธุรกิจใหม่ ๆ และพยายามสร้างความเจริญให้กับธุรกิจนั้น
2. มีความพร้อมที่จะเผชิญความเสี่ยง (Willing to Take Risk) ผู้ประกอบการยอมลงทุนด้วยเงินทุนของตนเองเป็นการแสดงถึงการยอมรับในความเสี่ยงทางการเงินระดับหนึ่ง
3. มีความมั่นใจในตนเอง (A Need to Seek Refuge) จะช่วยให้สามารถต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรคได้

จากการศึกษาของสถาบันวิจัยวิสาหกิจขนาดเล็ของญี่ปุ่น (1999) พบว่า คุณลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบการ คือ สามารถตัดสินใจและมีแนวคิดที่แน่วแน่ มีโครงข่ายติดต่อที่กว้างขวาง มีความสามารถรักษาและยับยั้งได้ มีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนตามเงื่อนไขที่เปลี่ยนแปลง สามารถต่อสู้และฟันฝ่าอุปสรรค มีความสามารถพิเศษและความสามารถทางด้านเทคนิค ความเป็นผู้นำและมีเสน่ห์ มีศรัทธา มีแนวความคิด มีความสามารถมองการณ์ไกล มีความขยัน มีความสามารถในการวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูล มีความอดทน และอื่น ๆ

ซมิท โรเดอร์มันด์ และซิลเบเรสเซน (Schmitt, Rodermund, & Silbereisen, 1999) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จของผู้ประกอบการขึ้นอยู่กับลักษณะต่อไปนี้ ใฝ่ความสำเร็จ ความกล้าเสี่ยง ความคิดสร้างสรรค์ และความเป็นผู้นำ

เมกกินสัน ไบรด์ และเมกกินสัน (Megginson, Byrd, & Megginson, 2003, p. 29) สรุปความเห็นว่าคุณลักษณะของเจ้าของธุรกิจขนาดย่อมที่ประสบความสำเร็จ คือ ต้องการความเป็นอิสระ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างมาก มีแรงกระตุ้นจากตนเองและครอบครัว คาดหวังผลลัพธ์ที่รวดเร็วและชัดเจน มีความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็ว อุทิศตนให้กับธุรกิจของตนเอง และเข้าสู่ธุรกิจโดยโอกาสหรือวางแผน

สมยศ นาวิการ (2530) กล่าวถึงคุณลักษณะของนักธุรกิจขนาดย่อมที่ประสบ-ความสำเร็จว่ามีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ ความเต็มใจเสียสละ ความรู้เรื่องสินค้า และความสามารถทางด้านการบริหาร ความสามารถในการตัดสินใจ และความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น

ก่อเกียรติ ชวนิตย์ และคณะ (2537) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติที่เจ้าของธุรกิจขนาดย่อมประสบความสำเร็จ คือ มีพลังงาน มีความคิดริเริ่ม พร้อมที่จะเสี่ยง มีความสามารถที่จะจัดการการ มีบุคลิกภาพที่ดี มีความสามารถทางเทคนิค มีความสามารถเชิงบริหาร มีวิจาร์ณญาณที่ดี มีความสมถะไม่พุ่มพวย มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารได้ดี มีคุณภาพในการเป็นผู้นำ มีความอดทน และมีประสบการณ์มาก่อนที่จะมาเป็นเจ้าของกิจการ

ถาวร ศรีสุขะโต (2543) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ริเริ่มประกอบกิจการว่ามีลักษณะดังนี้ มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูง มีความกล้าเสี่ยงในระดับปานกลาง เป็นนักแก้ปัญหา เป็นผู้นำโดยธรรมชาติ หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ มีความกระตือรือร้นสูง มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง เป็นบุคคลที่ทำงานหนัก เห็นความสำคัญของงาน และได้กล่าวถึงบุคลิกลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จดังนี้ เป็นนักวิเคราะห์โอกาส ชอบค้นคว้า แสวงหาโอกาสไปสู่ความสำเร็จ เป็นนักแก้ปัญหา เป็นนักคิดที่มีเหตุผล เป็นนักบริหารตามวัตถุประสงค์ เป็นนักทำงาน และเป็นนักควบคุม

ชุตินา โภภาสานนท์ (2543) ได้สรุปคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ดังนี้ ความกล้าเสี่ยง ต้องการมุ่งความสำเร็จ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผูกพันต่อเป้าหมาย ความสามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น ยืนหยัดต่อสู้งานหนัก เอาประสบการณ์ในอดีตมาเป็นบทเรียน มีความสามารถในการบริหาร เป็นผู้นำที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติม กล้าตัดสินใจ มองเหตุการณ์ปัจจุบันเป็นหลัก สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม ต้องมีความร่วมมือและแข่งขัน มีความซื่อสัตย์

แนวคิดของแมคเคลแลน (McClelland, 1987. อ้างถึงใน อรพิน สันติธีรากุล, 2543) ได้กำหนดตัวบ่งชี้คุณลักษณะและพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ดังนี้ ความกล้าหาญ การมุ่งปฏิบัติ การมุ่งในความสำเร็จ การมองเห็นโอกาส การเสี่ยงในอัตราปานกลาง การตั้งเป้าหมาย การมองในระยะยาว การตั้งเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง การยึดมั่นในความเป็นจริง แรงจูงใจและพลัง ความแน่วแน่ในความคิด การพึ่งพาตัวเอง ความเป็นอิสระ ความมั่นใจในตัวเอง การชื่นชมในความสามารถตนเองและเชื่อมั่นในตนเอง การสนองต่อความล้มเหลว นิสัยการแก้ปัญหา ความไม่ย่อท้อในการแก้ปัญหา ความอดทนต่อความคลุมเครือและความไม่แน่นอน

ได้มีการศึกษาและรวบรวมผู้ประกอบการธุรกิจที่ประสบความสำเร็จและมีโอกาสประสบความสำเร็จไว้ว่ามีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

ชุง จู ยุง (Chung Ju Yung, 1999, pp. 233-237 อ้างถึงใน สถิตย์ นิยมญาติ และคณะ, 2546, หน้า 14) ซึ่งเป็นเจ้าของบริษัท ฮุนได ในประเทศเกาหลีที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจอย่างสูงมี คุณลักษณะพิเศษ อย่างน้อย 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน (A Clear-Cut Vision)
 2. มีความเข้าใจแนวทางการแก้ปัญหาอย่างน่าประหลาด (Uncanny Insights)
 3. มีแรงผลักดันในการทำธุรกิจอย่างแรงกล้า (Zeal or Drive)
 4. มีความเป็นตัวของตัวเองและความสามารถในการควบคุมธุรกิจของตนเองอย่างสูง (Autonomy and Control)
 5. มีการประหยัดอย่างเต็มที่ (Frugal)
 6. มีการจัดระเบียบ (Order) ในการทำงานเป็นอย่างดี
 7. มีความซื่อสัตย์และตรงไปตรงมา (Honesty and Straightforwardness) เมื่อเกี่ยวข้องกับผู้อื่น
 8. มีทักษะทางการเมือง (Political Skills) หรือรู้จักสร้างความสัมพันธ์อันดีกับข้าราชการหรือหน่วยงานของรัฐ
 9. การเตรียมพร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสเมื่อจังหวะหรือโอกาสมาถึง (Good Luck)
 10. การรับใช้ประเทศชาติ (Serve the Nation)
- เวล (Vail, 1998, pp. 396-397 อ้างถึงใน สถิตย์ นิยมญาติ และคณะ, 2546, หน้า 14) ซึ่งเป็นผู้เขียนหนังสือชื่อ “The Making of Successful Men” ได้กล่าวระบุว่า ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในทางธุรกิจนั้นจะต้องยึดหลัก 10 ประการ ดังนี้
1. มีจิตใจจดจ่อในงานที่ทำ (Concentration Upon the Work in Hand)
 2. มีจุดมุ่งหมายที่แน่นอน (Definiteness of Purpose)

3. การรู้จักสังเกต (Observation) สิ่งต่าง ๆ แม้แต่จะเป็นสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ตาม
 4. การมีสายตากว้างไกล และมีความระมัดระวัง (Foresight and Precaution)
 5. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง (Self-Confidence) และความเชื่อมั่นนั้นตั้งอยู่บนความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง

6. มีความเคารพผู้อื่น แม้จะไม่รู้จักมักคุ้นก็ตาม (Respect for the Unknown)
 7. มีความเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น (Respect for the Opinions of Others)
 8. การพินิจพิจารณาความคิดเห็นใหม่ ๆ อย่างรอบคอบ (Deliberation for New Ideas) ความคิดเห็นใหม่ ๆ และดี ๆ อาจจะไม่รู้ค่าไปได้ ถ้าหากเรามองข้ามหรือพินิจพิจารณาไม่รอบคอบ
 9. การให้ความใส่ใจอย่างจริงจัง (Attention) ต่อใคร ๆ ก็ตามที่เราคิดว่า ความคิดเห็นของเขาน่ารับฟัง

10. การรู้จักตอบแทน หรือแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน (Reciprocity) ความสำเร็จอย่างถาวร
 จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเรารู้จักตอบแทนต่อกัน การแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันจะช่วยทำให้ทั้งสองฝ่ายได้รับผลประโยชน์

ทราซี (Tracy, 2002, pp. 32-192 อ้างถึงใน สถิติชัย นิยมญาติ และคณะ, 2546, หน้า 16) ซึ่งเป็นนักพูดทางธุรกิจที่โด่งดังของสหรัฐอเมริกา และเคยเป็นที่ปรึกษาทางธุรกิจชั้นนำของอเมริกาคนหนึ่ง ได้ให้หลักการต่าง ๆ ของความสำเร็จทางธุรกิจไว้มากมาย ในส่วนที่เกี่ยวกับคุณลักษณะพิเศษของนักธุรกิจ หรือผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ทราซีระบุจะต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1. การมีความรับผิดชอบสูง (Responsibility)
2. การมีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
3. การมีความยืดหยุ่น (Flexibility)
4. การมีความเพียรพยายามอย่างไม่ลดละ (Persistence)
5. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (Customer Satisfaction)
6. การคำนึงถึงคุณภาพ (Quality) ของสินค้าและบริการ
7. การมีนวัตกรรม หรือสิ่งแปลกใหม่ (Innovation) มาเสนอลูกค้า
8. การมีความซื่อสัตย์ (Integrity) ต่อลูกค้า
9. การมีความกล้าหาญ (Courage)
10. การมองงานและชีวิตตามสภาพที่เป็นจริง (Realism)

11. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หรือการมีความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าปัญหาต่าง ๆ จะแก้ไขได้ และเป้าหมายสามารถจะบรรลุได้
12. การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (Emotional Maturity)
13. การรู้จักมองเหตุการณ์ข้างหน้า (Foresight) หรือสามารถพยากรณ์เหตุการณ์ที่น่าจะเกิดขึ้นในอนาคตได้
14. การมีความตั้งใจอย่างแน่วแน่ (Determination)
15. การกล้าเสี่ยง (Risk)
16. การรู้จักปฏิบัติกรอย่างทันท่วงที (Timeliness)

ความเป็นผู้ประกอบการและผลประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลประกอบการขององค์กรจะมีการพิจารณาบ่อย ๆ ในเรื่องเกณฑ์ต่าง ๆ ในเรื่องความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) และการวิจัยด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งในเรื่องการศึกษาจากการสังเกตและการทดลอง (Barkham, 1994; Box, White, & Barr, 1994; Dyke, Fischer, & Reuber, 1992; Ibrahim & Goodwin, 1986; Lerner, Brush, & Hisrich, 1997) และ การศึกษารูปแบบทฤษฎีต่าง ๆ (Herron & Robinson, 1993; Keats & Bracker, 1988; Hofer & Sandberg, 1987) ในความเป็นจริงความเป็นผู้ประกอบการจะต้องพิจารณาตัวกำหนดของ ผลปฏิบัติงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Roper, 1998; O'Farrell & Hitchens, 1988) เช่น การเน้นในเรื่องความเป็นผู้ประกอบการ ไม่ใช่แค่ศึกษาจากการเรียนเท่านั้น แต่ต้องมีการฝึกฝน

ลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Characteristics) หลายประเภทมีการแนะนำและทดสอบในเรื่องความสัมพันธ์ต่อผลประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ลักษณะหนึ่งในลักษณะเหล่านี้ ก็คือ คุณลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ (Changanti & Parasuraman, 1996) อายุ (Brockhaus, 1980; Begley & Boyd, 1985) จรรยาบรรณ (Cooper, Dunkelberg, & Woo, 1988) และภูมิหลังด้านครอบครัว (Cooper & Dunkelberg, 1987) ซึ่งจะเป็นหัวข้อในเรื่องเกี่ยวกับตนเอง เป็นลักษณะทางภูมิหลัง ซึ่งจะมีผลทำให้บริษัทประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว การศึกษานี้จะมุ่งเน้นในผลการปฏิบัติงานของบริษัทในเรื่องความเป็นผู้ประกอบการ เป็นผู้ประกอบการเพศหญิงหรือจรรยาบรรณผู้ประกอบการ

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะจิตวิทยาของผู้ประกอบการ และลักษณะทางด้านพฤติกรรม โดยการใช้ความแตกต่างในการเข้าถึง เช่น การจงใจ คุณลักษณะบุคลิกภาพ คุณค่า เป้าหมาย และทัศนคติ (Begley & Boyd, 1987; Barkham, 1994; Tan & Tay, 1995; Perry, Meredith, & Cunnigton, 1988; Kotey & Meredith, 1997) ขณะเดียวกันการเข้าถึงที่แตกต่างกันนั้น ก่อนอื่นจำเป็นต้องทำการศึกษาในเรื่องความสำคัญของลักษณะส่วนบุคคล เช่น ความต้องการ

ประสบความสำเร็จหรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การควบคุมภายในตนเอง การยอมรับความเสี่ยง ความอดทนต่อความไม่แน่นอน ความคิดสร้างสรรค์ และความมีนวัตกรรม ลักษณะเหล่านี้ไม่ได้มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเริ่มต้นเท่านั้น แต่จะมีผลต่อเนื่องในการประสบความสำเร็จของธุรกิจ

ปัจจัยด้านต้นทุนทรัพยากรมนุษย์ (Human Capital Factors) เช่น ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์ก่อนเริ่มธุรกิจ การฝึกอบรมทักษะ การบริหารจัดการ และ เทคนิคเฉพาะด้าน (Tan & Tay, 1995; Dyke, Fischer, & Rueber, 1992; Barkham, 1994; Renber & Fischer, 1994; Lerner et al., 1997) ลักษณะเหล่านี้จะกำหนดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการเกี่ยวกับความสามารถ ดังนั้นลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจในการเริ่มธุรกิจ และมีผลต่อการประสบความสำเร็จด้วย ชนิดของต้นทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ คือ การสร้างเครือข่ายของผู้ประกอบการหรือความสัมพันธ์ด้านสังคม (Aldrich & Zimmer, 1986; Johannisson, 1993) ซึ่งจะมีผลมาจากภูมิหลังของผู้ประกอบการ ความแตกต่างทางด้านครอบครัวหรือสถาบันทางสังคม และลักษณะบุคลิกส่วนบุคคล ความสัมพันธ์เหล่านี้จะมีผลกับความสามารถของผู้ประกอบการที่จะสรรหาทรัพยากร สนับสนุน และสร้างโอกาสในธุรกิจ

นอกจากคุณลักษณะของผู้ประกอบการแล้ว ความสัมพันธ์ยังมีผลมาจากปัจจัยด้านอุตสาหกรรม เงื่อนไขทางการตลาด เศรษฐกิจ และการสนับสนุนจากภายนอก (Hofer & Sandberg, 1987; Lerner et al., 1997) ส่วนปัจจัยด้านองค์กร เช่น ความมั่นคง ขนาดองค์กร ทรัพยากรความสามารถ (Mullins, 1996; Glanceu, 1998; Nakos, Brouthers, & Brouthers, 1998; Stuart & Abetti, 1987) และกลยุทธ์องค์กร (Sabdbberg, 1986; Smallbone, Leigh, & North, 1995; Roper, 1996; Kotey & Meredith, 1997) การทบทวนในวงกว้างเกี่ยวกับหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของบริษัทค้นพบโดย คูเปอร์ และแกสคอน (Cooper & Gascon, 1992; Herron & Robinson, 1993; Storey, 1994)

ขณะเดียวกันปัจจัยที่ต่างกันจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบริษัทในเขตที่ต่างกัน ผลที่ออกมาจะสอดคล้องกันหรือขัดแย้งกันได้ (Chandler & Hanks, 1994b; Cooper, 1993; Renber & Fisher, 1994) ขณะที่ เฮอร์รอน และ โรบินสัน (Herron & Robinson, 1993) สังเกตว่า การศึกษานี้จะเกิดความล้มเหลวบ่อยครั้ง ในการเชื่อมต่อกับคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความเป็นผู้ประกอบการหรือผลประกอบการของร้าน ตัวอย่างเช่น คุณลักษณะของผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลประกอบการของบริษัท (Barkham, 1994; Ibrahim & Goodwin, 1986; Montagno, Kuratko, & Scarcella, 1986; Yusuf, 1985; Stuart & Abitti, 1990; Reuber & Fischer, 1994; Dyke et al., 1992) โดยจะมีการให้ความสำคัญด้านจิตวิทยา ทักษะในการบริหารจัดการ ปัจจัยทางด้านภูมิหลัง และประสบการณ์ (Begley & Boyd, 1985; Perry, Meredith, & Cunningham,

1988; Lerner et al., 1997) ตัวอย่างเช่น ประสิทธิภาพของผู้ประกอบการจะเป็นหลักฐานให้เห็นถึงผลประกอบการของบริษัท (Reuber & Fisher, 1994) เนื่องมาจากความไม่แน่นอนในคำจำกัดความและการวัดจากการศึกษาจะพบว่าจะมีอิทธิพลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยโดย รัวเบอร์ และฟิชเชอร์ (Reuber & Fisher, 1994)

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่ายังไม่มีผลสรุปได้ว่าลักษณะส่วนบุคคลจะมีผลอย่างไรต่อผลการปฏิบัติงานของบริษัท การศึกษาที่ผ่านมาเสนอว่าผลการปฏิบัติงานของบริษัทไม่ได้แก่อิทธิพลมาจากคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการเท่านั้น แต่ยังมีอิทธิพลมาจากลักษณะขององค์กร กลยุทธ์และสิ่งแวดล้อมภายนอก ปฏิกริยาท่ามกลางปัจจัยเหล่านี้จะมีความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Lumpkin and Dessler, 1996; Chandler & Hanks, 1994; Chaston, 1997) นอกจากนี้ความสามารถในการคาดการณ์ลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะถูกจำกัดโดยความไม่แน่นอนของระดับผลการปฏิบัติงาน การให้ความสำคัญต่อเป้าหมายที่ไม่ใช่ทางด้านเศรษฐกิจของผู้ประกอบการและกระบวนการ (Cooper, 1993) ในทางตรงกันข้ามมีปัจจัยหลายปัจจัยที่อยู่เหนือการควบคุมของผู้ประกอบการ ซึ่งมีผลต่อผลประกอบการของบริษัท ผู้ประกอบการจะมีการตั้งข้อสมมติฐานทางด้านเศรษฐกิจอย่างมีเหตุผล แต่อาจจะมีความแปรปรวนและค่ากลางในการสังเกต ตัวแปรและผลการปฏิบัติงานของบริษัทก็ได้ ส่วน โรเปอร์ (Roper, 1996) ได้โต้แย้งว่า การขาดกรอบแนวคิดด้าน โครงสร้างองค์กรที่เป็นทางการจะนำไปสู่ความไม่แน่นอน ความแตกต่างของคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่ง ฮันและเดวีส์ (Alan & Davies, 1991) กล่าวว่าเป็นการยากที่จะหาตัวกำหนดการเติบโตของธุรกิจ เพราะจะขาดทฤษฎีด้านการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งประกอบไปด้วยตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องไปสู่โมเดลและตัวชี้วัดแต่ละด้าน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ประกอบการ กับผลประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งจะทำการศึกษาจากการวิจัยผู้ประกอบการต่าง ๆ ปัญหาในการวิจัย โดย คูเปอร์ และแกสคอน (Cooper & Gascon, 1992) ได้เสนอว่าการวิจัยในอนาคตควรให้ความสนใจในเรื่อง 1) การพัฒนาโมเดลทฤษฎีที่สมบูรณ์ เพื่อช่วยในการมุ่งประเด็นปัญหาในการวิจัย 2) อาจเกิดความไม่แน่นอนในความแตกต่างเรื่องเงื่อนไขและปฏิกริยาต่าง ๆ 3) คุณลักษณะซึ่งควรจะได้รับคามสนใจแม้ว่าจะเป็นการดำเนินงานง่าย ๆ ก็ตาม 4) การเลือกการวัดผลประกอบการและการนำไปใช้ และการใช้เทคนิคในการวิเคราะห์ที่เหมาะสม เหมือนกับที่ เมอฟี เทรเลอร์ และฮิลล์ (Murphy, Trailer, & Hill, 1996) กล่าวว่า หลังจากการศึกษาผลการปฏิบัติงานขององค์กรจะพบว่า จะใช้ตัวแปรในการวัดผลการปฏิบัติงานในการศึกษาที่ต่างกัน และมีหลายการศึกษาที่มีแนวโน้มว่าจะใช้มิติด้านเดียวหรือมิติที่จำกัดในด้านการปฏิบัติงานเท่านั้น ดังนั้น

เราควรจะใช้ตัวชี้วัดหลายตัวในการทดลองในการศึกษาตัวแปรต้นและตัวแปรตามในเรื่องผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้จะให้ความสำคัญโดยให้คำแนะนำด้านความต้องการ ในการอ้างเหตุผลโดยใช้ฐานจากทฤษฎีซึ่งเป็นการให้มิติในเรื่องผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดและความหมายผลประกอบการ

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยมีความสนใจที่จะใช้การประเมินผลในส่วนของผลประกอบการของธุรกิจ โดยใช้เครื่องมือทางการจัดการ คือ Balanced Scorecard เป็นตัวกำหนดจัดทำตัวชี้วัดผลประกอบการของธุรกิจ

Balanced Scorecard หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการถ่ายทอดและแปลงวิสัยทัศน์ (Vision) ลงไปสู่เป้าหมายในระดับต่าง ๆ จนถึงการปฏิบัติงาน (Action) รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมและติดตามผลการดำเนินงานทางธุรกิจในทุกขั้นตอน (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2546)

Balanced Scorecard เป็นกลยุทธ์ในการบริหารงานสมัยใหม่ และได้รับความนิยมไปทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย Balanced Scorecard ได้ถูกพัฒนาขึ้นเมื่อปี 1990 โดย Robert Kaplan จาก Harvard Business School และ David Norton จาก Balanced Scorecard Collaborative โดยตั้งชื่อระบบนี้ว่า “Balanced Scorecard” เพื่อให้ผู้บริหารขององค์กรจะ ได้รับรู้ถึงจุดอ่อนและความไม่ชัดเจนของการบริหารงานที่ผ่านมา Balanced Scorecard จะช่วยในการกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการองค์กรได้ชัดเจน โดยดูจากผลของการวัดค่าได้จากทุกมุมมอง เพื่อให้เกิดดุลยภาพในทุก ๆ ด้าน มากกว่าที่จะใช้มุมมองด้านการเงินเพียงด้านเดียว อย่างที่องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่คำนึงถึง เช่น รายได้ กำไร ผลตอบแทนจากเงินปันผล และราคาหุ้นในตลาด เป็นต้น การนำ Balanced Scorecard มาใช้ จะทำให้ผู้บริหารมองเห็นภาพขององค์กรชัดเจนยิ่งขึ้น

Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการควบคุมความสมดุล (Balance) ให้กับองค์กรใน 3 ลักษณะคือ

1. สร้างความสมดุลระหว่างการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน

องค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการจัดการภายใน (Internal Business Processes) และด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร (Learning and Growth Perspective) ซึ่งองค์กรจะให้ความสำคัญผลประกอบการด้านการเงินเพียงอย่างเดียวไม่ได้อีกต่อไป เพราะถึงแม้ว่าวันนี้จะมีกำไร แต่ถ้าลูกค้าไม่จงรักภักดีต่อสินค้า เครื่องจักรมีแนวโน้มที่จะเสื่อมมากขึ้น พนักงานที่มีคุณภาพมีแนวโน้มลาออกมากขึ้นในอนาคตองค์กรก็ไม่สามารถแข่งขันได้ และคงจะไม่มีกำไรเช่นในวันนี้

1. ควบคุมความสมดุลระหว่างเป้าหมายระยะสั้น (Short Term Goal) และระยะยาว (Long Term Goal)

Balanced Scorecard จะช่วยในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ลงไปสู่การปฏิบัติ (Vision to Action) ซึ่งจะทำให้มองเห็นความสัมพันธ์ของเป้าหมายในแต่ละช่วงได้ชัดเจน สามารถบอกได้ว่าแผนงาน โครงการนั้น ๆ สนับสนุนเป้าหมายขององค์กรในด้านใด

1. ความสมดุลระหว่างเป้าหมาย (Target) กับผลงานที่เกิดขึ้นจริง (Actual Result)

เป็นการใช้ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการควบคุม ติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย เพื่อดูว่าในแต่ละช่วงเวลานั้น ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ถ้าผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะได้นำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขได้ทันที

Balance Scorecard จะทำให้เราได้เห็นภาพขององค์กรใน 4 มุมมอง และนำไปสู่การพัฒนาเครื่องมือวัดผล โดยวิธีการรวบรวมข้อมูลและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์มุมมองทั้ง 4 ดังกล่าวประกอบด้วย

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
3. มุมมองด้านกระบวนการจัดการภายในองค์กร (Internal Business Processes)
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร (Learning and Growth Perspective)

มุมมองทั้ง 4 ด้านนั้น ได้ถูกกำหนดขึ้นมาโดยอาศัยปรัชญาในการดำเนินธุรกิจทั่ว ๆ ไป และมุมมองทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงเหตุและผล (Cause and Effect) ในลักษณะที่องค์กรจะมีกำไรต้องมาจากลูกค้า ซึ่งการจะหาลูกค้าได้ต้องมีการดำเนินงานภายในที่ดี ซึ่งการดำเนินงานภายในที่ดีนั้นบุคลากรในองค์กรจะต้องมีทักษะ ความพร้อมในการทำงานความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผล (Cause and Effect Relation) และคุณลักษณะสำคัญที่ทำให้ Balance Scorecard มีความแตกต่างจากเครื่องมือประเมินผลการประกอบการทั่ว ๆ ไป

จากมุมมองทั้ง 4 ด้านนั้นจะสามารถอธิบายวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในแต่ละมุมมองด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ (พัคตร์ผอง วัฒนสินธุ์ และพสุ เดชะรินทร์, 2542, หน้า 329-332)

มุมมองด้านการเงิน

เป็นวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการได้กำไรหรือขาดทุนขององค์กร โดยวัตถุประสงค์ด้านการเงินนี้สามารถแบ่งแนวทางในการวัดได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. การเพิ่มขึ้นของรายได้
 - 1.1 ร้อยละของยอดขายจากลูกค้าใหม่

- 1.2 ร้อยละของยอดขายจากสินค้าและบริการใหม่
- 1.3 ส่วนแบ่งตลาด
- 1.4 ยอดขายเพิ่มขึ้น
2. การลดลงของต้นทุนและประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น
 - 2.1 รายได้ต่อพนักงาน
 - 2.2 ต้นทุนต่อหน่วย
 - 2.3 ค่าใช้จ่ายในกาดำเนินงาน
 - 2.4 ค่าใช้จ่ายในกาดำเนินงานต่อรายได้
3. ผลตอบแทนจากการลงทุน

มุมมองด้านลูกค้า

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทางการเงิน จึงมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในด้านลูกค้าดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้า
2. ส่วนแบ่งทางการตลาด
3. การแสวงหาลูกค้าใหม่
4. การรักษาลูกค้าเก่า
5. การสร้างความรับรู้ในกลุ่มลูกค้า
6. กำไรที่เกิดขึ้นจากลูกค้าแต่ละราย

มุมมองด้านกระบวนการจัดการภายในองค์กร

เพื่อให้เป็นไปอย่างสอดคล้องและเกื้อหนุนต่อการหารายได้ จึงทำให้วัตถุประสงค์ในด้านนี้ประกอบไปด้วย

1. ความสามารถในด้านนวัตกรรม
 - 1.1 จำนวนของสินค้าและบริการที่มีการคิดค้นขึ้นมาใหม่
 - 1.2 ร้อยละของยอดขายจากสินค้าและบริการใหม่
 - 1.3 การมีสินค้าและบริการใหม่ ๆ เมื่อเทียบกับคู่แข่ง
 - 1.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ

2. กระบวนการในการจัดการ

- 2.1 คุณภาพของสินค้าและบริการ เช่น อัตราส่วนของเสีย การทำงานซ้ำ การรอ

ข้อมูลที่ผิดพลาด การสื่อสารที่ผิดพลาด เป็นต้น

- 2.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือการให้บริการ

2.3 ต้นทุนที่ใช้

3. การบริการหลังการขาย

มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร

ซึ่งวัตถุประสงค์ในด้านนี้จะประกอบไปด้วย

1. การเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน
2. การสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงาน
3. การรักษาพนักงานที่มีคุณภาพไว้ในองค์กร
4. ผลผลิตภาพและประสิทธิภาพของพนักงาน
5. การพัฒนาระบบต่าง ๆ เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ หรือระบบข้อมูลทางการตลาดเพื่อสนับสนุนการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ

การจัดการธุรกิจร้านอาหาร

ความหมายและลักษณะธุรกิจร้านอาหาร

ร้านอาหาร หมายถึง ร้านที่ขายอาหารชั่วคราวแก่ และอาหารตามสั่ง โดยจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ในลักษณะให้บริการที่ร้านและปรุงสำเร็จนำกลับไปรับประทานที่บ้าน (สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์, 2548)

การบริการในร้านอาหารสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ (เอกพงษ์ ธนพิบูลพงศ์, 2547, หน้า 31)

1. การบริการเต็มรูปแบบ (Full-Service) หมายถึง ภัตตาคารหรือห้องอาหารต่าง ๆ ที่มีพนักงานแต่งกายมีเครื่องแบบของภัตตาคาร พนักงานจะต้องผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีในการให้บริการ การบริการประเภทนี้มีตั้งแต่ร้านอาหารทั่วไปจนกระทั่งถึงห้องอาหารหรูหราในโรงแรมระดับ 5 ดาว
2. การบริการกึ่งรูปแบบ (Semi-Service) หมายถึง ร้านอาหารที่มีพนักงานแต่งกายมีเครื่องแบบของร้านอาหาร เช่นเดียวกับ การบริการเต็มรูปแบบ แต่แตกต่างกันตรงที่กึ่งรูปแบบนั้นเป็นร้านอาหารที่มีการบริการทั้งที่เป็นอาหารตามสั่งและอาหารบุฟเฟ่ต์ (Buffet)
3. การบริการตนเอง (Self-Service) หมายถึง ร้านอาหารที่มีการเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้พร้อมก่อนแล้ว สามารถบริการให้แก่ลูกค้าได้ทันที เหมาะสำหรับผู้เร่งรีบ ไม่มีพนักงานเสิร์ฟ ไม่มีพิธีรีตอง ผู้รับบริการทำหน้าที่บริการตนเอง นิยมเรียกร้านอาหารประเภทนี้ว่า ฟาสต์ฟู้ด (Fast Food) หรือร้านอาหารจานด่วน

สำนักส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์ (2548) ได้อธิบายแนวความคิดในการบริการ/ การจัดการธุรกิจร้านอาหารไว้ดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร

1.1 ด้านการบริหาร รับผิดชอบด้านการเงิน บัญชี จัดซื้อ บุคคล ชุมการ ดูแลความสะอาดของร้าน ต้อนรับลูกค้า และบริหารงานทั่วไป

1.2 ด้านการปรุงอาหาร มีหน้าที่เตรียมวัตถุดิบ ปรุงอาหารสำเร็จ หรือปรุงอาหารตามที่ลูกค้าสั่ง รวมถึงการดูแลรักษาความสะอาด เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปรุงอาหาร เช่น จาน ชาม ช้อน ช้อนส้อม มีด และเครื่องมืออุปกรณ์ในครัว เพื่อให้สะอาด และพร้อมสำหรับการใช้งาน รวมถึงการดูแลรักษาความสะอาดในส่วนที่ใช้บริการลูกค้า เช่น จาน ชาม ช้อน ช้อน รวมถึงเครื่องปรุงรสอาหาร

1.3 ด้านการให้บริการลูกค้า มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งรายการอาหารและเครื่องดื่ม เสิร์ฟอาหาร เก็บเงิน และอำนวยความสะดวกอื่น ๆ แก่ลูกค้า

2. พนักงานและการอบรมพนักงาน

พนักงาน

2.1 โดยปกติภัตตาคาร/ร้านอาหารจะมีพนักงานประจำจำนวนหนึ่งเพื่อทำงานด้านต่าง ๆ เช่น การจัดซื้ออาหารสดและอาหารแห้ง การปรุงอาหาร ทำความสะอาด และบริการ ลูกค้า เป็นต้น จำนวนจะแตกต่างกันตามแต่ขนาดของธุรกิจ ซึ่งจากการสำรวจพบว่า ส่วนใหญ่จะจ้างพนักงานประจำ

2.2 ผู้ประกอบกิจการส่วนใหญ่จะไม่จำกัดเพศของพนักงาน

2.3 ผู้ประกอบกิจการส่วนใหญ่จะไม่จำกัดวุฒิการศึกษาและประสบการณ์

การอบรมพนักงาน

โดยปกติจะไม่มีการฝึกอบรมพนักงาน แต่จะเน้นการฝึกอบรมด้านการให้บริการ เลือกบุคลากรที่มี บุคลิกภาพที่ดี และมีใจรักด้านบริการ

3. ด้านการบริหารจัดการ

3.1 ต้องมีความรู้พื้นฐานในธุรกิจให้บริการของตนเอง และติดตามความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

3.2 ต้องมีความเป็นผู้นำและพื้นฐานความรู้ด้านการบริหารจัดการ

3.3 ส่งเสริมและให้โอกาสพนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจในลักษณะแบ่งปันผลประโยชน์จากรายได้

3.4 ให้ความสำคัญกับการสรรหาและฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร

3.5 ให้ผลตอบแทนและสิ่งจูงใจที่เหมาะสมเพื่อให้แรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.6 ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารหรือเสนอความคิดเห็น มีความรักและภักดีต่อองค์กร

3.7 ดำเนินการให้ถูกต้องต่อกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

3.8 จัดทำแผนธุรกิจที่เหมาะสม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3.9 ต้องให้ความสำคัญและเวลากับการบริหารอย่างใกล้ชิด

4. ด้านการตลาด

การบริการ

4.1 ให้บริการที่ดีและเป็นกันเองกับลูกค้าใช้บริการ

4.2 สร้างตราหรือเครื่องหมายเพื่อให้ลูกค้าระลึกถึงและจดจำได้ง่าย

4.3 สร้างมาตรฐานด้านการให้บริการและอัตราค่าบริการ

4.4 ให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้าใช้บริการ

4.5 เสนอบริการรูปแบบอาหารใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าใช้บริการ ได้ดีขึ้น

4.6 เสนอรูปแบบบริการใหม่ๆ เช่น การส่งอาหารถึงบ้านและสำนักงาน เป็นต้น

สถานที่ให้บริการ

ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย, สะอาด และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและเลือกทำเลที่ตั้งให้เหมาะสม สะดวกต่อการติดต่อ และสามารถเดินทางได้สะดวก

การส่งเสริมการขาย

ทำป้ายโฆษณาหน้าสถานบริการให้สะดุดตา ลงโฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้วยต้นทุนที่ต่ำและ ทำโบว์ชิว แผ่นพับ แนะนำบริการ แจกแก่กลุ่มเป้าหมาย

5. ด้านบัญชีและการเงิน

5.1 ไม่สร้างภาระค่าใช้จ่ายประจำมากเกินไป

5.2 มีโครงสร้างเงินลงทุนที่เหมาะสม ไม่ก่อภาระหนี้มากเกินไป

5.3 บริหารการเงินอย่างเหมาะสมให้ธุรกิจมีสภาพคล่องทางการเงินสูง

5.4 นำกำไรจากการดำเนินงานเป็นเงินทุนสำรองหรือสำหรับการขยายธุรกิจ

5.5 แยกบัญชีระหว่างธุรกิจและส่วนตัว

5.6 ควรจัดทำงบการเงินให้ถูกต้อง

5.7 นำระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีมาช่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน

การจัดซื้อและการจัดเก็บ

การจัดซื้อ

การจัดซื้อ (Purchasing) กับการซื้อ (Buy) นั้นแตกต่างกัน การซื้อนั้น โดยปกติผู้ซื้อจะแจ้งความจำนงของตนแก่ผู้ขาย ซึ่งผู้ซื้อก็มักเชื่อว่าผู้ขายจะส่งมอบผลิตภัณฑ์อาหารที่มีคุณภาพสูงให้แก่ตนในราคาพอควรซึ่งเป็นเหตุทำให้ผู้ขายสามารถกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ได้เอง

ส่วนการจัดซื้อนั้น จะมีการนำเสนอสินค้าและราคาเพื่อเปรียบเทียบกันจากหลายแหล่ง ซึ่งการประกวดราคาอาจจะทำกันเป็นรายปี รายเดือน รายสัปดาห์ หรือรายวัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของสินค้าด้วย วิธีนี้จะสามารถช่วยควบคุมให้คุณภาพและราคาของสินค้าอยู่ในระดับที่พึงพอใจได้ ดังนั้น การประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการทำอาหาร การจัดซื้อจึงเป็นส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่ง เพราะถ้าขาดการทำการจัดซื้อก็อาจเป็นต้นเหตุทำให้ได้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ค้างสต็อก ราคาสูง คุณภาพต่ำ (มุ่งสู่ความสำเร็จด้วยธุรกิจอาหาร, 2547, หน้า 19)

ประเภทของผู้จัดหาหรือผู้ขายสินค้า (Supplier)

1. Full-Line ผู้ขายสินค้าที่มีผลิตภัณฑ์เกือบครบหรือครบทุกอย่าง อันทำให้การสั่งซื้อประหยัดเวลามากขึ้น
2. Local Specialty Wholesales ผู้ค้าส่งที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์เฉพาะอย่างในท้องถิ่น ประเภทของผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัด เช่น ขายหมูอย่างเดียว ขายอาหารทะเลอย่างเดียว ขายผลไม้อย่างเดียว เป็นต้น
3. National Jobber ตัวแทนจำหน่ายสินค้าชนิดต่าง ๆ ทั่วประเทศที่จำกัดขายสินค้าเฉพาะอย่าง
4. Supermarket/ Market ส่วนมากจะขายปลีกและต้องเดินทางไปซื้อด้วยตนเอง แต่มีสินค้าให้เลือกอยู่หลากหลาย

ข้อพิจารณาในการเลือกผู้จัดหาหรือผู้ขายสินค้า (Supplier)

1. คุณภาพในการให้บริการต้องเชื่อถือได้ ตรงต่อเวลา พร้อมมีบริการอื่น ๆ เพิ่มเติม อาทิ การคืนสินค้า การให้เครดิต
2. คุณภาพผลิตภัณฑ์ต้องดีตามที่ได้สั่งไป
3. ราคาไม่แพงจนเกินไปอยู่ในระดับที่เหมาะสม

การจัดเก็บผลิตภัณฑ์

การจัดเก็บผลิตภัณฑ์อาหารที่ดีต้องทำให้ถูกสุขลักษณะและจัดเก็บโดยแบ่งตามประเภทของผลิตภัณฑ์อาหาร (มุ่งสู่ความสำเร็จด้วยธุรกิจอาหาร, 2547, หน้า 23-24)

ห้องเก็บของแห้ง (Dry Storage) ต้องเย็น แห้ง ไม่อับชื้น ไม่อยู่ใต้ท่อน้ำ ป้องกันหนูและแมลงได้ รวมทั้งจัดแยกจากสารเคมี มีระบบป้องกันการรบกวนและสินค้าสูญหายได้ และต้องจัดวางผลิตภัณฑ์ให้สูงจากพื้น โดยเว้นห่างจากผนังห้อง/ตู้

ห้องแช่เย็น/ ตู้เย็น (Refrigerator)

1. อาหารที่แช่เย็นทั่วไป ควรมีระดับอุณหภูมิไม่เกิน 4 องศาเซลเซียส
2. จำพวกเนื้อสัตว์ สัตว์ปีก ควรมีระดับอุณหภูมิอยู่ระหว่าง -1 องศาเซลเซียส ถึง 4 องศาเซลเซียส
3. ผลิตภัณฑ์จำพวกสัตว์น้ำควรมีระดับอุณหภูมิอยู่ระหว่าง -1 องศาเซลเซียส ถึง 0 องศาเซลเซียส
4. ไข่และนม ควรมีระดับอุณหภูมิอยู่ระหว่าง 2 องศาเซลเซียส ถึง 4 องศาเซลเซียส
5. ผักและผลไม้ควรมีระดับอุณหภูมิอยู่ระหว่าง 4 องศาเซลเซียส ถึง 7 องศาเซลเซียส

ห้องแช่แข็ง/ ตู้แช่แข็ง (Freezer) มีระดับอุณหภูมิอยู่ในระดับ -18 องศาเซลเซียส หรือต่ำกว่า

ทั้งห้องแช่เย็น และห้องแช่แข็ง ต้องติดชื่ออาหาร ลงวันที่ ปิดฝาหรือปิดด้วยฟิล์มพลาสติก พร้อมทั้งทำการหมุนเวียน โดยนำผลิตภัณฑ์ที่ส่งเข้ามาก่อนเอาออกไปใช้ก่อน (First in First out) และทำการตรวจสอบระดับอุณหภูมิของตู้เย็นเป็นประจำ โดยส่วนใหญ่ร้านอาหารขนาดย่อมจะดำเนินการตามลักษณะการจัดการดังที่ได้กล่าวมา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ได้มีการศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเป็นผู้ประกอบการและการดำเนินการธุรกิจขนาดย่อมที่ประสบความสำเร็จไว้มากมาย ดังนี้ ราชรินทร์ พรชัยวิเศษกุล วิวรรณรักษ์ จรัสวิริยะกุล อัญชลี วิสุทธีมรรค และสุรัต พิชัย (2546, หน้า 67) ได้ทำการศึกษาวิจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ พบว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจมีคุณลักษณะสำคัญดังต่อไปนี้ โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้

มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่นในตัวเอง มีความซื่อสัตย์ มีความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ในธุรกิจที่ทำ มีความขยันทุ่มเทให้กับธุรกิจ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีวิสัยทัศน์ ประหยัด พัฒนาและฝึกอบรมพนักงานต่อเนื่อง มีความเชื่อเรื่องโชค

โดยปัจจัยที่นำมาใช้พิจารณาผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ยอดขายสินค้า/บริการจำนวนลูกค้า ธุรกิจมีกำไรอย่างต่อเนื่องหรือเพิ่มขึ้น จำนวนพนักงาน จำนวนผู้ขายวัตถุดิบ ชนิดสินค้า/บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจ สภาพคล่องทางการเงิน ส่วนแบ่งตลาด ความพึงพอใจของพนักงาน อัตราแข่งขันของธุรกิจ รวมทั้งจากการสัมภาษณ์หรือสอบถามเพิ่มเติม ซึ่งผู้ประกอบการในแต่ละธุรกิจจะมีปัจจัยรวมต่างกัน แต่เป็นธุรกิจที่สามารถดำเนินธุรกิจอยู่ได้จนถึงธุรกิจโตเต็มที่

สถาบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเครือข่ายมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2546, หน้า 156) ได้ทำการศึกษาวิจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในภาคใต้ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการมุ่งให้ความสำคัญกับเรื่องความขยัน อดทน ความรับผิดชอบต่องานมากกว่าการมีความคิดสร้างสรรค์ คิดหาโอกาส และความกล้าเสี่ยง และขณะเดียวกันก็พบว่าผู้ประกอบการไทยในภาคใต้ยังให้ความสำคัญกับกรควบคุมงานในอันดับท้าย ๆ อีกด้วย ซึ่งในคุณลักษณะดังกล่าวทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยมีโอกาสเติบโตได้ช้ากว่าที่ควรเป็น และขาดเป้าหมายที่เด่นชัด แต่สามารถดำเนินธุรกิจอยู่ได้เพราะซื่อสัตย์ จริงใจต่อลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ

แม้ผลการวิจัยระบุว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมากกับการวางแผน แต่ก็พบว่าเป็นการวางแผนในระยะเวลา 3-6 เดือน และวางแผนแบบไม่เป็นลายลักษณ์อักษร แสดงให้เห็นว่ายังขาดความรู้ในการเขียนแผนธุรกิจ ซึ่งเป็นอุปสรรคโดยตรงต่อการขยายการลงทุน ในกรณีที่ต้องกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน อีกทั้งยังไม่ให้ความสำคัญกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลนำไปใช้ในการตัดสินใจอย่างเป็นแบบแผน แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการยังไม่ตระหนักถึงภาวะการแข่งขันที่รุนแรงที่นับวันจะรุนแรงมากขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องเน้นการทำการตลาด และให้ความสำคัญเร่งปรับตัวในเรื่องเทคโนโลยี วิธีการหาข้อมูลและคิดวิเคราะห์ และผู้ประกอบการยังให้ความสำคัญกับการสั่งการน้อยกว่าการดำเนินการ แสดงว่าผู้ประกอบการลงไปคลุกคลีกับงานที่ทำด้วยตนเอง ยังไม่กระจายการทำงานไปยังคนอื่น ๆ

อีกทั้งยังมีผู้ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการในด้านของการท่องเที่ยว ได้แก่ สติต นิยมญาติ และคณะ (2546, หน้า 69) ได้ทำการศึกษา คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งอธิบายผลการวิจัยดังนี้ ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จในระดับสูงและระดับต่ำ มีคุณลักษณะต่าง ๆ ต่างกันถึง 31 คุณลักษณะ คือ ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จในระดับสูงให้ความสำคัญกับคุณลักษณะต่าง ๆ ต่อไปนี้มากกว่า ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จในระดับต่ำ ได้แก่ คุณภาพของการบริการ การมีนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ ๆ มาเสนอลูกค้าอยู่เสมอ ความกล้าเสี่ยง การตัดสินใจที่แน่วแน่ ความตรงต่อเวลา ความพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการ ความมีวินัยใน

ตัวเอง การทำงานหนัก การให้ความสำคัญกับบุคลากรของบริษัทเป็นอันดับหนึ่ง การมีความรับผิดชอบต่อนักที่ การมีสายตาที่กว้างไกล การมีแรงผลักดันในการทำธุรกิจอย่างแรงกล้าการรู้จักฉกฉวยโอกาสเมื่อ โอกาสมาถึง การรู้จักสร้างความสัมพันธ์กับการเมือง การยึดมั่นกับจรรยาบรรณของธุรกิจ การมีจิตวิญญาณของการบริการ ความวิริยะอุตสาหะหรือความเพียรพยายามอย่างไม่ลดละ การยึดมั่นอยู่กับความดีเลิศของการบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมีความอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ การจัดระเบียบในการทำงานเป็นอย่างดี การเป็นคนช่างสังเกต การรู้จักตอบแทนหรือแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน การมีความเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น การมีความรู้สึกไวต่อความต้องการของคน ความทันท่วงที่ซ้ำของในธุรกิจที่ตนทำอยู่ การรู้จักใช้สามัญสำนึก และความสามารถในการโน้มน้าวชักจูง

โดยใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จ จากสภาพความเป็นไปทางด้านการเงิน (กำไร-ขาดทุน) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า คุณภาพของสินค้าและบริการ การส่งเสริมนวัตกรรมและความยึดมั่นผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัทหรือองค์กร

อย่างไรก็ตามยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องศึกษาความแตกต่างของความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำ ดังนี้ ภาสกร แซ่มประเสริฐ (2545) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบภูมิหลังและลักษณะความเป็นผู้ประกอบการระหว่างผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการดำเนินกิจการอุตสาหกรรมขนาดย่อมและขนาดกลางในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการสูง มีภูมิหลังแตกต่างจากผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำ และยังพบว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการสูง มีระดับลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสูงกว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำ

ผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยลักษณะความเป็นผู้ประกอบการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการดำเนินกิจการอย่างมีนัยสำคัญ เพราะกลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสูงกว่ากลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการต่ำอย่างชัดเจน โดยเฉพาะลักษณะในด้าน ใฝ่ความสำเร็จ กล้าริเริ่ม ความมั่นใจในตนเอง การจัดการความผิดพลาดล้มเหลว การแสวงหาโอกาส แรงจูงใจและพลัง มุ่งมั่นอดทน วิสัยทัศน์ และเป้าหมาย การแสวงหาข้อมูลและความเชี่ยวชาญจากผู้อื่น

จินตนา สุนทรธรรม (2544) ทำการศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ประสบความสำเร็จและประสบความสำเร็จล้มเหลว พบว่า ปัจจัยที่ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จได้แก่

1. มีโครงสร้างธุรกิจที่ดีสามารถขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว
2. มีการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่เป็นเลิศ

3. มีบุคลากรและพนักงานที่ดี
 4. มีแนวทางการบริหารที่ทันสมัย
 5. มีระบบวิธีการดำเนินงานที่ดี
 6. มีแนวความคิดที่ดี และมีมาตรฐานในการทำงาน
 7. มีผู้บริหารที่มีลักษณะและวิสัยทัศน์กว้างไกล
- ส่วนปัจจัยที่ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จได้แก่

1. ผู้บริหารขาดประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ
2. การขยายตัวทางธุรกิจเร่งรีบจนเกินไป
3. ขาดแหล่งเงินทุน
4. ทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม
5. การบริหารสินค้าคงคลังไม่เหมาะสม
6. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ไม่มีคุณภาพ
7. ขาดประสิทธิภาพในการบริหารสินเชื่อ
8. มีรายจ่ายมากเกินไป
9. ทำการค้าตามผู้อื่น
10. ผู้บริหารมีทัศนคติที่ผิด

นอกจากนี้ยังพบปัญหาของผู้ประกอบการ ได้แก่ ปัญหาด้านเงินทุน ปัญหาการบริการที่ไม่ทันสมัย ปัญหาคู่แข่งมีจำนวนมากขึ้น ปัญหาด้านการตลาด ปัญหาพ่อค้าคนกลางและปัญหาด้านบุคลากร คือ ค่าจ้างแรงงานสูง ช่างฝีมือ หรือผู้เชี่ยวชาญหายาก และยังมีงานวิจัยที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการ และผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่สำคัญ โดยเกี่ยวข้องกับความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) และการวิจัยเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยให้ความสำคัญเรื่องความสัมพันธ์ (Relationship) ในการสร้างทฤษฎี (Theoretical Model) ด้วยตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่เหมาะสม

นอกจากนี้สิ่งจำเป็นในการสร้างแนวทฤษฎีจะเน้นที่แนวคิดในการแข่งขัน (Concept of Competitiveness) และการเข้าถึงขีดความสามารถ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์สูงสุดกับผลการปฏิบัติงาน การแข่งขันจะประกอบด้วยมิติด้านศักยภาพ กระบวนการ และผลการปฏิบัติงาน ด้วย 4 ลักษณะคือ ความมั่นคง (Sustainability) การควบคุมได้ (Controllability) การสร้างความสัมพันธ์ (Relativity) และการเปลี่ยนแปลง (Dynamism) มิติและลักษณะเหล่านี้จะเป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนาแบบทฤษฎีเกี่ยวกับการแข่งขัน

ขีดความสามารถจะสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและผลการปฏิบัติงานของบริษัท ซึ่งลักษณะขีดความสามารถของผู้ประกอบการจะสามารถพบเห็นได้จากกระบวนการเหมาะสมกับการมุ่งเป้าหมายในระยะยาว การเปลี่ยนแปลงและการควบคุม อันเป็นลักษณะของการแข่งขันในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถสังเกตและสรุปได้ว่าลักษณะของผู้ประกอบการระดับที่สูงขึ้นไป จะมีความสามารถในการทำงานอย่างประสบความสำเร็จ (Lau et al., 1999) และลักษณะส่วนบุคคล ทักษะ และความรู้ ซึ่งมีผลมาจากประสบการณ์ของผู้ประกอบการ การฝึกอบรม การศึกษา ภูมิหลังครอบครัว หรือตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อื่น ๆ (Bird, 1995; Herron & Robinson, 1993) กรอบแนวคิดด้านขีดความสามารถของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย พฤติกรรม 6 ประเภท ได้แก่ การสร้างโอกาส การจัดองค์กร การสร้างความสัมพันธ์ กลยุทธ์ พันธะสัญญา และแนวความคิด

จากการศึกษาที่หลากหลายเกี่ยวกับขีดความสามารถในการบริหารจัดการ การวิจัยด้านขีดความสามารถของผู้ประกอบการที่เกิดขึ้นทั้งหมด มีแนวโน้มที่จะมุ่งเน้นที่การศึกษาขีดความสามารถของผู้ประกอบการในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งจะมีเพียงบางส่วนเท่านั้นที่มีผลการปฏิบัติงานของธุรกิจ (Baum, 1994; McClellnad, 1987; Chandler & Hanks, 1994 a) คือ การศึกษาของแมคเคลลแนด (McClellnad, 1987) จะเป็นหลักฐานสำหรับผู้ประกอบการที่มีผลการปฏิบัติงานระดับสูงเท่านั้น และมีเพียงการศึกษาของชานเลอร์ และแฮงส์ (Chandler & Hanks, 1994 a; Baum, 1994) เท่านั้น ที่ได้มีการทดสอบผลกระทบที่แตกต่างกันของขีดความสามารถ 2 ชนิด คือ ขีดความสามารถของผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Competency) และขีดความสามารถในการบริหารจัดการ (Managerial Competency) ซึ่งจะเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ของผู้ประกอบการใหม่ ด้านผลการปฏิบัติงานกับการแสวงหาโอกาส และความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน บอมย์ (Baum, 1994) กล่าวว่า ขีดความสามารถจะสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์ แรงจูงใจ ลักษณะที่หลากหลายขององค์กรและการเจริญเติบโตของกิจการ ทั้งหมดนี้จะเป็นการกล่าวถึงการวิจัยในปัจจุบัน แต่ก็มีปัญหาในด้านการประยุกต์ใช้ เพราะจะมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริงมากมาย ตัวอย่างเช่น อุตสาหกรรมที่ยกตัวอย่างมานั้นมุ่งเน้นอุตสาหกรรมการผลิตในตะวันตก แต่จะมุ่งเน้นในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาคธุรกิจการบริหารในฮ่องกงและผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีการพัฒนาภายใต้วัฒนธรรม การเมือง ประวัติศาสตร์ และอิทธิพลด้านภูมิศาสตร์ ดังนั้นขีดความสามารถที่เกิดขึ้นจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการศึกษาจึงมีข้อจำกัดในการศึกษาเฉพาะแต่ใน Hong Kong (Snell & Lau, 1994; Lau et al., 1999)

แมลโดนัลด์ (Macdonald, 1985) ศึกษาลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจขนาดย่อมที่เป็นผู้หญิง โดยสิ่งที่จะพยากรณ์ความสำเร็จในการจัดการธุรกิจ พบว่า

1. ถ้าไรสุทธิไม่ได้เป็นปัจจัยความสำเร็จในความเห็นของผู้ประสบความสำเร็จต่ำ
 2. ถ้าไรสุทธิเป็นปัจจัยความสำเร็จในความเห็นของผู้ประสบความสำเร็จสูง
 3. ระยะเวลาในการประกอบกิจการเป็นตัวทำนายความสำเร็จของผู้ประกอบการได้
 4. ลักษณะบุคลิกภาพไม่สามารถทำนายความสำเร็จได้ในการวิจัยครั้งนี้
 5. ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีบุคลิกภาพ ไม่แตกต่างกัน
 6. การมีผู้ปกครองที่เป็นผู้ประกอบการ ไม่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ
- กิวมอร์ (Gilmore, 1972) ได้ตรวจสอบทฤษฎีที่เกี่ยวกับผู้ประกอบการที่กล่าวว่า

ผู้ประกอบการส่วนมากที่ประสบความสำเร็จจะมีลักษณะทางด้านพื้นฐานและบุคลิกภาพดังต่อไปนี้

1. เป็นชาวต่างชาติ หรือบิดามารดาเป็นชาวต่างชาติ
2. มีแรงจูงใจที่ต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตสูง
3. มีโอกาส
4. มีการดำเนินงานที่สามารถปรับตัวได้ดีตาม โอกาสทางเศรษฐกิจ
5. มีความเข้าใจลูกจ้างและลูกค้า ได้ถูกต้อง

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และการทดลอง โดยให้มีการเข้าร่วมในกิจกรรมค้นหาความกล้าเสี่ยง ผลการศึกษาปรากฏว่า พื้นฐานส่วนบุคคลมีส่วนเพิ่มทักษะในการประกอบการ

ฝ่ายวิจัยธนาคารกรุงเทพ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่องความล้มเหลวในการประกอบธุรกิจที่มักเกิดในภาวะวิกฤติ พบว่า สาเหตุแห่งความล้มเหลวของธุรกิจภาวะวิกฤติ ส่วนใหญ่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบโดยปัจจัยภายนอก เช่น ความผันแปรต่าง ๆ ด้านภาวะเศรษฐกิจ ส่งผลให้ธุรกิจเกิดความไม่แน่นอนในการทำกำไร รวมทั้งความไม่แน่นอนของยอดขาย และกลุ่มลูกค้า ส่วนปัจจัยภายในนั้นเป็นหลาย ๆ กลุ่ม เช่น ด้านการจัดการ ซึ่งขาดการจัดการและตัดสินใจที่ดี ผู้ประกอบการขาดความมุ่งมั่นและไม่อุทิศตนให้กับงาน ขยายธุรกิจเร็วเกินไป ผู้บริหารขาดประสบการณ์ ด้านการเงินขาดระบบบริหารการเงินที่ดี โดยไม่มีการบริหารความเสี่ยงกับผลตอบแทนให้สอดคล้องกัน ลงทุนในสินทรัพย์ถาวรเกินตัว ค่าใช้จ่ายเกินตัว ขาดการวิเคราะห์ในการเลือกทำเลที่ตั้งธุรกิจที่เหมาะสม ขาดการควบคุมสินค้าคงคลัง นโยบายการให้สินเชื่อที่หละหลวม ด้านการตลาดขาดการวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า ไม่ทราบว่าคุณค่าที่แท้จริงคือใครและต้องการอะไร เนื่องจากลูกค้าเองก็ต้องปรับตัวในภาวะวิกฤติ พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้า

เปลี่ยนไป โดยต้องเพิ่มผลผลิตจากพนักงาน มีการรวมตัวกับพันธมิตรธุรกิจ (Strategic Alliance) เพื่อเลี้ยงภาวะขาดทุน หรือล้มละลายมากขึ้น

สุธี เอกะหิตานนท์ และคณะ (2530) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ศึกษารูปแบบการจัดการและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จก้าวหน้าของอุตสาหกรรมขนาดย่อมในภาคตะวันออกพบว่า ธุรกิจขนาดย่อมของไทยส่วนใหญ่มีคุณลักษณะดำเนินธุรกิจในรูปแบบครอบครัวค่านิยมทั้งเจ้าของและผู้จัดการ มีลูกจ้างต่ำกว่า 50 คน ยอดขายเฉลี่ยต่ำกว่า 5 ล้านบาท และลงทุนเมื่อเริ่มกิจการต่ำกว่า 5 ล้านบาท รูปแบบของผู้บริหารและการจัดการ ผู้บริหารธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดย่อมในประเทศไทยส่วนใหญ่มักจะเป็นเจ้าของและผู้จัดการ สำหรับพื้นฐานทางการศึกษานั้นจะอยู่ในระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษา หรืออาจมีประกาศนียบัตรวิชาชีพบ้าง ส่วนระดับปริญญาณั้มีค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในงานมากกว่า 5 ปี และการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจนั้น มักจะตัดสินใจด้วยตนเอง การบริหารทรัพยากรบุคคล ก็มักจะใช้ลูกหลาน เครือญาติ เพื่อนฝูงหรือคนในท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นส่วนใหญ่ และมักจะใช้วิธีการปกครองบังคับบัญชาโดยเข้าไปดูแลทุกข์สุขของลูกจ้างด้วยตนเอง ในแง่ของการบริหารงานนั้น ถ้าจะพิจารณาความรอบรู้ ปรากฏว่า มีความรู้ในด้านการผลิตดี รองลง ไปก็คือด้านการตลาด ด้านการบริหารคน ส่วนด้านการเงินและการบัญชีนั้นก็ทำบ้าง แต่ไม่ค่อยถูกต้องตามหลักการบัญชี และมักไม่ค่อยแยกแยะค่าใช้จ่ายว่าเป็นของกรดำเนินงานด้านใด ด้านการบริหารการเงิน ยังมีปัญหาอยู่อาจเป็นสาเหตุทำให้ธุรกิจขาดแคลนในเรื่องเงินทุนหมุนเวียน แต่ด้านการตลาดนั้นได้มีการใช้เทคนิควิธีการใหม่ ๆ เข้าไปช่วยบ้าง เช่น การวางแผน การพยากรณ์การขาย เป็นต้น ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของธุรกิจ ผลการวิจัยได้ปรากฏออกมาในแต่ละภาค ซึ่งมีปัจจัยร่วมอยู่หลายประการที่เหมือนกัน จะแตกต่างกันก็แต่เพียงในเรื่องลำดับความสำคัญของปัจจัยเท่านั้น ปัจจัยร่วมที่เหมือนกันทั้ง 3 ภาคก็คือ การประมาณการล่วงหน้า (พยากรณ์การขาย) เกี่ยวกับสินค้าที่ขาย ร้อยละของสินทรัพย์ที่เพิ่มขึ้นหลังจากการประกอบธุรกิจปัจจุบัน การวางแผนล่วงหน้าเกี่ยวกับธุรกิจที่ทำ ระยะเวลาที่ทำธุรกิจในปัจจุบัน การแบ่งหน้าที่ในการบริหารงาน ส่วนในด้านของระดับการศึกษานั้น บางภาคก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จ เช่น ในภาคใต้ ส่วนภาคตะวันออกเฉียงเหนือนั้นมิได้เป็นปัจจัยสำคัญ

ได้มีการวิจัยที่สนใจศึกษาผู้ประกอบการในด้านปัจจัยทางจิตวิทยา ผู้วิจัยได้เรียบเรียงผลการศึกษาที่สำคัญ ๆ เป็นพื้นฐานของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need of Achievement)

แมคคลีแลนด์ และวินเตอร์ (McClelland & Winter, 1969) ได้พบว่า ความต้องการความสำเร็จเป็นพลังขับในทางจิตวิทยาที่สำคัญประการหนึ่งที่อยู่เบื้องหลังการกระทำของมนุษย์

และเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมของผู้ประกอบการ โดยผู้ที่มีคุณสมบัติเป็น ผู้ประกอบการจะมีลักษณะความต้องการความสำเร็จในระดับที่สูงมาก สอดคล้องกับการทดสอบ เปรียบเทียบความต้องการความสำเร็จของกลุ่มผู้ประกอบการกับเกณฑ์ปกติ (Norms) ของบุคคล ทั่วไป โดยใช้

แบบสอบถาม EPPS พบว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการสำเร็จสูงกว่าเกณฑ์ปกติ อย่างมีนัยสำคัญ (Hisrich, 1998)

ฉะนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีความต้องการความสำเร็จ หรือ ความอยากที่จะ ประสบความสำเร็จ ชอบที่จะแก้ปัญหา ตั้งเป้าหมายและอยากจะทำเป้าหมายนั้นด้วยตนเอง

2. ความเชื่อในการควบคุมตัวเอง (Internal Locus of control)

รอตเทอร์ (Rotter, 1966) กล่าวว่า บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมจากภายใน (Internal Locus of Control) มีความเป็น ไป ได้สูงที่จะต่อสู้ แข่งขัน ฝ่าฟันสู่สัมฤทธิ์ผล เมื่อ เปรียบเทียบกับบุคคลซึ่งมีความเชื่ออำนาจ การควบคุมจากภายนอก (External Locus of Control) และบุคคลซึ่งมีความเชื่ออำนาจในตน จะยอมรับผัดชอบ ต่อความสำเร็จและความล้มเหลวว่ามาจาก ผลลัพธ์ของความสามารรถและความพยายามของตัวเอง ตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจ ภายนอกตน ที่เชื่อว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นเพราะความยากง่ายของงานที่ได้รับ มอบหมาย โชคชะตา และสิ่งที่มีอำนาจอื่น ๆ (Levenson, 1972)

บรอกเฮาส์ (Brockhaus, 1979) ได้ศึกษาความเชื่อในการควบคุมตนเองของกลุ่ม ผู้ประกอบการเปรียบเทียบกับบุคคลทั่วไป พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการมีความเชื่ออำนาจในตนสูง กว่าบุคคลทั่วไป ฉะนั้นจึงพอสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการจะมีคุณลักษณะมีความเชื่อในการควบคุม ตนเอง หรือมีการประเมินผลของสถานการณ์ว่าอยู่ภายใต้ การควบคุมของตนเอง

3. การพร้อมรับมือกับความเสี่ย (Risk-taking propensity)

แมนคูโซ (Mancuso, 1975) ชี้ว่าบุคคลที่จะสร้างธุรกิจของตนเองมักจะมีคุณสมบัติรับ ความเสี่ยงในระดับกลาง ๆ (Moderate Risk-Taking Propensity) ซึ่งความเสี่ยงนี้สามารถแบ่งออก ได้เป็น 3 องค์ประกอบ คือ แนวโน้มรับความเสี่ยงแบบทั่ว ๆ ไป การประมาณโอกาสที่กิจการ นั้น ๆ จะล้มเหลว และการประมาณผลที่จะตามมา หากธุรกิจนั้น ๆ ล้มเหลว รวมถึง มิล (Mill, 1984) ที่กล่าวว่า การจัดการกับความเสี่ยถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ ในการจำแนกความแตกต่าง ระหว่างผู้ประกอบการจากผู้จัดการ ดังนั้น ผู้ประกอบการจะมีลักษณะที่พร้อมรับมือกับความเสี่ย จากการดำเนินธุรกิจของตน

4. ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence)

โคห์ (Koh, 1996) ผู้ประกอบการ คือบุคคลที่ชอบและถนัดในการดำเนินธุรกิจของตนเอง โดยเขาจะต้อง เชื่อว่า ตนเองมีความสามารถที่จะบรรลุสัมฤทธิ์ผลของเป้าหมายที่ตั้งไว้ในอีกแห่งหนึ่ง ผู้ประกอบการจะต้อง มีการรับรู้และรู้สึกยกย่องนับถือตนเอง (Self-Esteem) และเชื่อว่าตนเองมีความสามารถ (Competence) ที่จะดำเนิน กิจการงานของตนเองได้ เช่นเดียวกับ ฮอร์นาเดย์ และอาบอนด์ (Hornaday & Abond, 1971) ได้ชี้ว่า ผู้ประกอบการ จะมีคุณสมบัติด้านความเป็นอิสระ (Independence) และความสามารถในการเป็นผู้นำสูงกว่าบุคคลอื่น ๆ ทั่วไปและมักไม่ค่อยนิยมพึ่งพาผู้อื่น

5. ความคิดในเชิงนวัตกรรม (Innovativeness)

มิตตัน (Mitton, 1989) กล่าวว่า ความคิดในเชิงนวัตกรรมเป็นจุดสำคัญของความเป็นผู้ประกอบการ เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมมีอิทธิพลอย่างมากในการผลักดันการขยายตัวของภาพรวมเศรษฐกิจด้วย การสร้างนวัตกรรมและจากการประมวลเอกสารเกี่ยวกับผู้ประกอบการแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการจะมีความ คิดในเชิงนวัตกรรมมากกว่าผู้ที่ไม่เป็นผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญ (Kon, 1996)

นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาถึงปัจจัย ที่ส่งผลต่อการเป็นผู้ประกอบการและคุณลักษณะของผู้ประกอบการได้แก่

1. ภูมิหลังและประสบการณ์

ผลกระทบจากภูมิหลังและประสบการณ์ของบุคคลที่จะดำเนินชีวิตเป็นผู้ประกอบการจะมีผลอย่างมาก ต่อการตัดสินใจของบุคคลหนึ่ง ๆ ในการเข้าสู่อาชีพผู้ประกอบการ โดยมีปัจจัยสำคัญที่ถูกหยิบยกมาพิจารณา ดังนี้

บรอกเฮาส์ (Brockhaus, 1980) พบว่า ความไม่พึงพอใจต่องานที่ทำมาก่อนเป็นหนึ่งในสาเหตุที่ทำให้ ผู้ประกอบการตัดสินใจประกอบธุรกิจของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อรุนแรงถึงขั้นที่ทำให้บุคคลผู้นั้นพิจารณาว่าไม่มีทางเลือกใด ๆ ดีกว่าประกอบธุรกิจของตนเอง

ประสบการณ์ในอดีตยังปรากฏผลในแง่ที่เป็นรากฐานในการสร้างธุรกิจใหม่ ๆ

โดยคูเปอร์ และซัสเบาเออร์ (Cooper & Susbauer, 1972) พบว่า ผู้ประกอบการส่วนหนึ่งจะวนเวียนอยู่ในวงการธุรกิจเดิมที่เคย เป็นลูกจ้าง หรือไม่ก็อยู่ในวงการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่เคยทำในอดีตซึ่งถือว่าการถ่ายโอนประสบการณ์ทางตรง ในขณะที่ผู้ประกอบการที่พัฒนาธุรกิจ ในวงการอื่น ๆ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเดิมจะใช้ประสบการณ์ ในอดีต ส่วนที่เป็นทักษะการบริหารจัดการและอื่น ๆ ซึ่งถือว่าการถ่ายโอนประสบการณ์ทางอ้อม

ประสบการณ์ในอดีตไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ล้วนเป็นฐานที่สร้างความมั่นใจให้กับผู้ประกอบการในการก้าวเข้าสู่การประกอบธุรกิจของตนเองทั้งสิ้น ประสบการณ์ในที่นี้

อาจเป็นได้ทั้งประสบการณ์เฉพาะอุตสาหกรรม (Experiences in Field) ประสบการณ์ด้านการบริหารและประสบการณ์การเป็นเจ้าของกิจการมาก่อน

นอกจากนี้ประสบการณ์ในอดีตยังมีส่วนเกี่ยวข้อง โดยอ้อมกับเครือข่ายธุรกิจ ฐานลูกค้า เทคโนโลยี ผู้สนับสนุนและอื่น ๆ ซึ่งส่วนแต่เป็นปัจจัยหนุนเสริมให้เกิดการพัฒนาธุรกิจใหม่ทั้งสิ้น

2. อายุ (Age)

ลีลส์ (Liles, 1972) กล่าวว่า ช่วงอายุระหว่าง 25 ถึง 40 ปี เป็นช่วงที่บุคคลมักจะตัดสินใจเริ่มต้นธุรกิจของตนเอง เพราะช่วงเวลาดังกล่าวถือว่าเป็นระยะเวลาที่สามารถเลือกได้อย่างอิสระ (Free Choice Period) ที่บุคคลจะสามารถพัฒนาตนเองจนมีประสบการณ์พอเพียง มีความมั่นใจในตัวเอง ทั้งยังเป็นช่วงที่ยังไม่มีภาระทางครอบครัวหรือการเงินมากนัก ตลอดจนยังไม่มีตำแหน่งระดับสูงหรือภาระรับผิดชอบมากนักในบริษัทใหญ่ จึงพร้อมนับความเสี่ยงจากการประกอบธุรกิจของตนเอง ทำให้ไม่ต้องลำบากในมากนักในการตัดสินใจก้าวสู่อาชีพผู้ประกอบการ

การศึกษาในประเทศอเมริกา พบว่า การเริ่มต้นธุรกิจเป็นไปได้ตั้งแต่อายุ 22 ถึง 55 ปี โดยผู้ประกอบการบางคนประกอบกิจการส่วนตัวตั้งแต่สำเร็จการศึกษาหรือระหว่างศึกษา ขณะที่บางคนเริ่มกิจการของตนเมื่อเกษียณอายุ แต่ผู้ที่ประกอบการธุรกิจส่วนตัวเร็ว มีแนวโน้มจะพยายามรักษากิจการนั้นให้อยู่ได้นานที่สุด มากกว่าผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวช้ากว่า

3. การศึกษา (Education)

บรอกเฮาส์ และนอร์ด (Brockhaus & Nord, 1979) ได้ชี้ให้เห็นว่า โดยเฉลี่ยผู้ประกอบการมักจะมีระดับ การศึกษาน้อยกว่าผู้บริหาร ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า จะจำกัดโอกาสในการได้งานในตำแหน่งที่น่าสนใจหรือท้าทายความสามารถ เมื่อบุคคลถูกจำกัดโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในบริษัทต่าง ๆ ผู้ที่มีความสามารถจะพยายามหาทางออก และผันตัวเองไปสู่อาชีพผู้ประกอบการในที่สุด ส่วนบุคคลในระดับผู้จัดการ มักจะมีโอกาสในทางวิชาชีพ ซึ่งแม้จะไม่พอใจในงานปัจจุบันก็สามารถหางานใหม่ในบริษัทอื่น ๆ ได้

4. ด้านสถานการณ์และสังคม

4.1 เงื่อนไขด้านเศรษฐกิจ (Economic Conditions) แบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ เงื่อนไขในระดับกิจการ และในระดับมหภาค

4.1.1 เงื่อนไขในระดับกิจการ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการเริ่มต้นธุรกิจมักจะเกี่ยวข้องกับการเงินของกิจการเป็นสำคัญ เช่น เงินลงทุน เงินหมุนเวียน เงินกู้ยืม โดย เบอร์ลี (Birley, 1985) พบว่า แหล่งเงินระดับแรก ๆ คือ เงินออมและเงินกู้ยืมจากครอบครัว เพื่อนฝูง โลแกน (Logan, 1986) พบว่า แหล่งเงินในส่วนต่อมากจะมาจาก ผู้ลงทุนระดับ ท้องถิ่น และผู้สนใจลงทุนร่วมกัน

ซึ่งจะมีรูปแบบมากขึ้น โดยจะเข้ามาในฐานะผู้ร่วมลงทุน เช่นเดียวกันที่ เซอร์จิล และ ลูวิส (Churchil & Lewis, 1985) พบว่า แหล่งเงินกู้ที่สำคัญจะมาจากธนาคาร

4.1.2 เงื่อนไขในระดับมหภาค จะเกี่ยวข้องกับ อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจ การการลงทุนและอื่น ๆ อันมีผลต่อการตัดสินใจดำเนินธุรกิจ เช่นถ้าอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจสูงและมีภาวะที่เหมาะสมแก่การลงทุน ก็จะเป็นปัจจัยบวกในการตัดสินใจในการประกอบธุรกิจ ในทางกลับกัน ถ้าอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจต่ำและภาวะต่าง ๆ ไม่เหมาะสมแก่การลงทุน ก็จะเป็นปัจจัยลบในการตัดสินใจประกอบธุรกิจ

4.2 เงื่อนไขด้านเทคโนโลยีและตลาด (Technological and Marketing Condition)
สภาพตลาดและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจะสร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้กับ ผู้เห็นโอกาส หรือผู้ที่สามารถพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ (Innovations) ได้ ทั้งนี้ ถ้ามีการมองเห็น โอกาสในการลงทุนเนื่องจาก สามารถวิเคราะห์ตลาด และสร้างเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ดี ก็จะเป็น ปัจจัยบวกในการตัดสินใจประกอบธุรกิจ

4.3 เงื่อนไขด้านการเมืองและกฎข้อบังคับ (Political and Regulation Conditions)
ในบางประเทศจะพบข้อจำกัดด้านกฎหมายหรือการผูกขาดทำให้ธุรกิจบางชนิด ถูกจำกัด ไม่ให้เกิดหรือไม่สามารถเติบโตได้ ซึ่งจะจำกัดการเกิดผู้ประกอบการใหม่ ๆ ไปโดยปริยาย แต่เมื่อมีการผ่อนคลายข้อบังคับหรือเปิดเสรีแล้ว ก็จะเป็น โอกาสให้เกิดธุรกิจใหม่ ๆ รวมทั้งธุรกิจ ที่เกี่ยวข้องตามมาได้ การผ่อนคลายกฎเกณฑ์จาก ภาครัฐจึงเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ ต่อผู้ที่คิดเป็นผู้ประกอบการ

จากการศึกษาข้างต้น จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการประกอบ ธุรกิจขนาดย่อมนั้น ต้องประกอบด้วยปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ประกอบการเองโดยตรงและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ผู้ประกอบการนั้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ภูมิหลังทางครอบครัว และประสบการณ์ทำงานเดิม เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลและความสัมพันธ์กับลักษณะความเป็น ผู้ประกอบการ ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจนั้น ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง ประเภทธุรกิจ และลูกค้า เป็นต้น จะช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจมีผลประกอบการที่ดีและประสบผลสำเร็จ