

การให้บริการที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจอาหาร
ทะเลในตลาดสะพานปลา จ.ปัตตานี

Service that affects the success of seafood business operators in Saphan Pla
Market, Pattani Province

มุสลิมิน เจ๊ะอูมา

Mr. Muslimin Je-uma

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อีเมล: Muslimin.jeuma@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารทะเลในตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี 2. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารทะเลในตลาดสะพานปลา จ.ปัตตานี 3. เพื่อศึกษาการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารทะเลในตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี จำนวน 386 ร้านค้า และกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 200 ร้านค้า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าเฉลี่ยร้อยละ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยสรุปดังนี้

1. การวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จแตกต่างกัน
2. การวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าการบริการของผู้ประกอบการที่มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่าง

ต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกัน มีความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ อาจจะได้ข้อมูลที่จำกัด ไม่ครอบคลุม ดังนั้นจึงควรมีการทำการศึกษเชิงลึก หรือการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กรณีศึกษา : ตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารทะเลในตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี

ABSTRACT

The objective of this research is to study 1. Service of the merchant in Saphan Pla Market Pattani Province 2. The success in the business operation of the merchant at Saphan Pla Market Pattani Province 3. The service of merchant that affects to the success of the business operation The population consist of 200 seafood merchant. This is a survey research. The data obtained are analyzed for correlation-regression analysis in order to test Hypotheses.

The result of this study are :

1. The analysis shows that merchant with different average monthly income have different successes.

2. The analysis shows that the service of the merchant is Equal service, On-time service, Providing adequate service, Continuous service And progressive services are different resulting in different successes.

บทนำ

ตลาดสะพานปลาจังหวัดปัตตานี เป็นตลาดขายสินค้าประเภทอาหารทะเลที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดปัตตานี ซึ่งปัตตานีเป็นเมืองท่าที่สำคัญมาช้านาน เพราะพื้นที่ส่วนหนึ่งมีลักษณะเป็นอ่าวยื่นออกไปในทะเล เรียกว่า "อ่าวปัตตานี" เป็นมรดกทางธรรมชาติที่สำคัญตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

ในทางประวัติศาสตร์และโบราณคดี อ่าวปัตตานีนับว่าเป็นอ่าวประวัติศาสตร์ นักเดินเรือได้ใช้เป็นที่แวะพักหลบมรสุม ซ่อมแซมเรือ และเป็นท่าค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้าของพ่อค้าชาติต่าง ๆ ลักษณะทางกายภาพนั้นอ่าวปัตตานีมีแหลมเป็นแนวแผ่นดินแคบ ๆ ยื่นออกไปในทะเลประมาณ 19 กิโลเมตร ซึ่งส่วนที่ยื่นออกไปนั้นจะช่วยบังคลื่นลม ทำให้เรือเข้ามาจอดพักได้อย่างปลอดภัยทุกฤดูกาล ชาวอังกฤษที่เดินเรือมาที่ปัตตานีเมื่อปี พ.ศ. 2261 ได้บันทึกไว้ว่า ปัตตานีมีท่าเรือที่ใหญ่ที่สุดสำหรับการค้าในย่านทะเลแถบนี้ โดยในยุคนั้นปัตตานีถือเป็นเมืองที่มีความเจริญ เนื่องจากการคมนาคมทางน้ำที่สะดวก และท่าเลที่ตั้งที่อยู่ติดปากอ่าว เศรษฐกิจของปัตตานีจึงเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว

อีกทั้งบริเวณปากอ่าวปัตตานียังมีสะพานปลาซึ่งเป็นที่เทียบเรือ และเป็นแหล่งจับจ่ายซื้อหาอาหารทะเลของพ่อค้า แม่ค้า ผู้ประกอบการร้านอาหารและผู้คนทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นคนในพื้นที่และจังหวัดใกล้เคียง ช่วงเช้าตรู่ของทุกวันจะมีเรือประมงจอดเทียบท่าเป็นจำนวนมาก บรรยากาศการจับจ่ายซื้อหาเริ่มต้นขึ้นอย่างมีชีวิตชีวา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการของผู้ประกอบการ
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ
3. เพื่อศึกษาการให้บริการของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

กลุ่มที่ 1 เปรียบเทียบการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารทะเลในตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี

ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการประกอบกิจการ
ตัวแปรตาม คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ความเป็นตัวของตัวเอง ความมีนวัตกรรม ความกล้าเสี่ยง ความก้าวร้าวในการแข่งขัน ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้และความใส่ใจในความสำเร็จ

กลุ่มที่ 2 ศึกษาการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารทะเลในตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการ

ตัวแปรอิสระ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ความเป็นตัวของตัวเอง ความมีนวัตกรรม ความกล้าเสี่ยง ความก้าวร้าวในการแข่งขัน ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้และความใส่ใจในความสำเร็จ

ตัวแปรตาม ความสำเร็จในการประกอบการ

2. ขอบเขตด้านประชากร ผู้ประกอบการธุรกิจขายอาหารทะเลในตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี จำนวน 322 ล็อค แบ่งเช่าเป็นร้านค้ารวมทั้งหมดจำนวน 386 ร้านค้า และกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 200 ร้านค้า

3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการวิจัยบริเวณตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย คือ ตุลาคม 2563 ถึง มกราคม 2564 รวมระยะเวลา 3 เดือน

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกอบการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การให้บริการของผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จที่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารทะเลในตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริโภคในตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี
3. ผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้กิจการของตนเองมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และประสบการณ์ในการประกอบกิจการ คำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นคำถามที่วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารทะเลในตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี ทั้ง 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 15 ข้อคำถาม เพื่อใช้ในการวัดการให้บริการของผู้ประกอบการ โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ประเมินคำตอบ โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดให้แต่ละข้อคำถามมี 5 ตัวเลือก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นคำถามที่วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ทั้ง 6 ด้าน คือ ความเป็นตัวของตัวเอง ความมีนวัตกรรม ความกล้าเสี่ยง ความก้าวร้าวในการแข่งขัน ความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ และความใฝ่ใจในความสำเร็จ มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 24 ข้อคำถาม เพื่อใช้ในการวัดคุณลักษณะของผู้ประกอบการ โดยแบบสอบถามสร้างขึ้นตาม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ประเมินคำตอบ โดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดให้แต่ละข้อคำถามมี 5 ตัวเลือก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารทะเลในตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง การตอบแบบสอบถามของผู้ประกอบการในตลาดสะพานปลา จ.ปัตตานี จำนวน 200 ราย

2. เก็บรวบรวมข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบเพื่อการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี นิยามศัพท์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนพิจารณาแบบสอบถาม แล้วนำมาสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกทั้งหมดลงหมายเลขประจำฉบับ
2. จัดทำคู่มือลงรหัส (Code Book)
3. นำข้อมูลทั้งหมดลงรหัส เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและนำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยาย
4. วิเคราะห์ข้อมูลของประชากรกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการประกอบกิจการ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของ

ผู้ประกอบการ และข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ วิเคราะห์ด้วยสถิติค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequency)

5. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) เพื่อการแปลผลการอธิบาย ซึ่งผู้ศึกษาจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ ออกเป็น 5 ระดับ โดยมีวิธีการดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

6. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นข้อมูลความสำเร็จในการประกอบการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) เพื่อการแปลผลการอธิบาย ซึ่งผู้ศึกษาจะแบ่งเกณฑ์ในการวัดครั้งนี้ ออกเป็น 5 ระดับ โดยมีวิธีการดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

7. การทดสอบสมมุติฐานที่ 1 โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบพหุ (multiple comparison test) เพื่อเปรียบเทียบรายคู่เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกัน ดังสมมุติฐาน ข้อที่ 3.1 ผู้ประกอบการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการ ที่แตกต่างกัน

8. การทดสอบสมมุติฐานที่ 2 โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้สำหรับวิเคราะห์ที่แสดงถึงระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตามหนึ่งตัวแปร ที่ใช้ในการวิเคราะห์อิทธิพลของคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ดังสมมุติฐาน ข้อที่ 3.2 คุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการประกอบการ

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.0 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 36.0 นอกจากนี้ยังพบว่าระดับการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช. ร้อยละ 41.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 43.5 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการประกอบกิจการระยะเวลาตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 29.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ จากผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม มีคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ลำดับแรก คือ ความเป็นตัวของตัวเอง รองลงมา คือ ความมีนวัตกรรม ความใฝ่ใจในความสำเร็จ ความก้าวร้าวในการแข่งขัน ความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ และความกล้าเสี่ยงตามลำดับ

1. ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ท่านสามารถทำงานหรือตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

รองลงมา คือ ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่างๆ ด้วยตนเอง สามารถทำงานในสภาวะกดดันได้ดี ตามลำดับ

2. ด้านความมีนวัตกรรม ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ด้านความมีนวัตกรรมลำดับแรก คือ ท่านมีความคิดริเริ่มเกี่ยวกับสินค้าและบริการใหม่ๆ เช่น ส่งสินค้าที่บ้าน รองลงมา คือ ท่านนำความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปรับปรุงร้านค้าของท่าน ท่านมีการปรับปรุงร้านค้าของท่านให้ทันสมัยอยู่เสมอ และท่านได้นำนวัตกรรมทางเทคโนโลยี เช่น Line, Facebook มาใช้ในการพัฒนากิจการของท่านตามลำดับ

3. ด้านความกล้าเสี่ยง ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ด้านความกล้าเสี่ยงลำดับแรก คือ ท่านเชื่อว่าโอกาสในการประสบความสำเร็จจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับความเสี่ยง จัดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านมักเลือกทำงานที่ค่อนข้างยากและท้าทายเพื่อผลตอบแทนที่คุ้มค่า ท่านกล้าใช้ทรัพย์สินจำนวนมากสำหรับการประกอบธุรกิจ ท่านคิดว่าการค้าและการลงทุนย่อมมีความเสี่ยงเสมอ และพร้อมเผชิญกับความเสี่ยงนั้น และท่านมีความกล้าเสี่ยงต่อการตัดสินใจในการลงทุนที่คิดว่าได้ผลกำไรสูงขึ้น ตามลำดับ

4. ด้านความก้าวร้าวในการแข่งขัน ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ด้านความก้าวร้าวในการแข่งขัน ลำดับแรก คือ ท่านพยายามบริหารจัดการให้กิจการมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน รองลงมา คือ ท่านคิดหากลยุทธ์ในการดำเนินงานที่แตกต่าง เพื่อไม่ให้คู่แข่งรายใหม่เข้ามาในตลาดเดียวกันได้ง่าย ท่านมีความมุ่งมั่นสูงในการพยายามก้าวล้ำหน้าคู่แข่งอยู่เสมอ และท่านมีความพยายามในการดำเนินธุรกิจทุกวิถีทางเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันตามลำดับ

5. ด้านความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อ

พิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ลำดับแรก คือ ท่านมีความมั่นคงไม่หวั่นไหวกับสถานการณ์หรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้น รองลงมา คือ ท่านนำข้อบกพร่องในอดีตมาเป็น ประสบการณ์ในการเรียนรู้เพื่อแก้ไขไม่ให้เกิดขึ้นอีก และท่านมีการค้นคว้า หรือศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาร้านของท่านอยู่เสมอ ตามลำดับ

6. ด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ลำดับแรก คือ ท่านจะนำเอาความล้มเหลวผิดพลาดมาแก้ไข เพื่อให้งานประสบความสำเร็จขึ้นได้ รองลงมาคือ ท่านพยายามทำงานให้บรรลุถึงมาตรฐานแห่งความเป็นเลิศ ท่านมีความมุ่งมั่น อดทน และไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค เมื่อท่านทำงานใด หากยังไม่สำเร็จท่านจะไม่ลดความพยายามจนกว่างานนั้นจะสำเร็จ และ ท่านชอบทำงานที่มีความท้าทาย และมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความสำเร็จในการประกอบการ จากผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบการ ลำดับแรก คือ ความเป็นตัวของตัวเองจัดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความมีนวัตกรรมจัดอยู่ในระดับมาก ความใส่ใจในความสำเร็จ จัดอยู่ในระดับมาก ความก้าวร้าวในการแข่งขันจัดอยู่ในระดับมาก ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ จัดอยู่ในระดับ มาก และ ความกล้าเสี่ยง จัดอยู่ในระดับ มาก ตามลำดับ

ด้านความเป็นตัวของตัวเองในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าลำดับแรกคือ ท่านสามารถทำงานหรือตัดสินใจได้ด้วยตนเอง รองลงมา คือ ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่างๆ ด้วยตนเอง และสามารถทำงานในสภาวะกดดันได้ดี ตามลำดับ

ด้านความมีนวัตกรรมในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าลำดับแรกคือ ท่านมีความคิดริเริ่มเกี่ยวกับสินค้าและบริการใหม่ๆ เช่น ส่งสินค้าที่บ้าน รองลงมา คือ ท่านนำความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปรับปรุงร้านค้าของท่าน ท่านมีการปรับปรุงร้านค้าของท่านให้ทันสมัยอยู่เสมอ และท่านได้นำนวัตกรรมทางเทคโนโลยี เช่น Line, Facebook มาใช้ในการพัฒนากิจการของท่าน ตามลำดับ

ด้านความกล้าเสี่ยงในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าลำดับแรก คือ ท่านเชื่อว่าโอกาสในการประสบความสำเร็จจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับความเสี่ยง รองลงมา คือ ท่านมักเลือกทำงานที่ค่อนข้างยากและท้าทายเพื่อผลตอบแทนที่คุ้มค่า ท่านกล้าใช้ทรัพย์สินจำนวนมากสำหรับการประกอบธุรกิจ ท่านคิดว่าการค้าและการลงทุนย่อมมีความเสี่ยงเสมอ และพร้อมเผชิญกับความเสียนั้น และท่านมีความกล้าเสี่ยงต่อการตัดสินใจในการลงทุนที่คิดว่าได้ผลกำไรสูงขึ้นตามลำดับ

ด้านความก้าวร้าวในการแข่งขันในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าลำดับแรก คือ ท่านพยายามบริหารจัดการให้กิจการมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน รองลงมา คือ ท่านคิดหากกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่แตกต่าง เพื่อไม่ให้คู่แข่งรายใหม่เข้ามาในตลาดเดียวกันได้ง่าย ท่านมีความมุ่งมั่นสูงในการพยายามก้าวล้ำหน้าคู่แข่งอยู่เสมอ และท่านมีความพยายามในการดำเนินธุรกิจทุกวิถี เพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ตามลำดับ

ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าลำดับแรก คือ ท่านมีความมั่นคงไม่หวั่นไหวกับสถานการณ์หรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้น รองลงมา คือ ท่านนำข้อบกพร่องในอดีตมาเป็น ประสพการณ์ในการเรียนรู้เพื่อแก้ไขไม่ให้เกิดขึ้นอีก และความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ลำดับสุดท้าย คือ ท่านมีการค้นคว้า หรือศึกษาหา ความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาร้านของท่านอยู่เสมอ ตามลำดับ

ด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าลำดับแรก คือ ท่านจะนำเอาความล้มเหลวผิดพลาดมาแก้ไข เพื่อให้งานประสบความสำเร็จขึ้นได้ รองลงมา คือ ท่านพยายามทำงานให้บรรลุถึงมาตรฐานแห่งความเป็นเลิศ ท่านมีความมุ่งมั่น อดทน และไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค เมื่อท่านทำงานใด หากยังไม่สำเร็จท่านจะไม่ลดความพยายามจนกว่างานนั้นจะสำเร็จ และ ท่านชอบทำงานที่มีความท้าทาย และมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้นตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกอบการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศแตกต่างกันมีคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จที่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่ไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.2 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จที่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.3 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จที่ ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.4 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จที่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.5 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จที่ ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 การให้บริการของผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน จะมีคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาคแตกต่างกันมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2.1

สมมติฐานที่ 2.2 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การให้บริการที่ตรงเวลาแตกต่างกันมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2.2

สมมติฐานที่ 2.3 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกันมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2.3

สมมติฐานที่ 2.4 จากการทดสอบสมมติฐาน การให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกันมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2.4

สมมติฐานที่ 2.5 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2.5

การอภิปรายผล

1. คุณลักษณะของผู้ประกอบการร้านค้า

ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นและมั่นใจในตนเองสูง เนื่องจากธุรกิจร้านค้ามีขนาดเล็ก ระบบการทำงานต่างๆ ไม่มีความซับซ้อน การดูแลควบคุมจะสามารถทำได้อย่างทั่วถึงมากกว่าธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ การกล้าที่จะตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ หรือการแก้ปัญหาต่างๆ จะเป็นไปอย่างเด็ดขาด

ด้านความมีนวัตกรรม ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะปัจจุบัน ผู้บริโภคคำนึงถึงภาพลักษณ์ องค์ประกอบต่างๆของร้าน บรรยากาศ สินค้าหลัก อนามัยสะอาด ผู้ประกอบการจึงต้องมีการพัฒนา เปลี่ยนแปลงร้านค้าให้มีความเป็นเอกลักษณ์และทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังมีความคิดสร้างสรรค์และเรียนรู้ที่จะคิดค้น หาวิธีการใหม่ๆ เพื่อให้สินค้าและร้านค้ามีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

ด้านความกล้าเสี่ยง ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ เนื่องจาก ปัจจุบันธุรกิจขนาดเล็กมีความหวั่นไหวต่อผลกระทบต่างๆได้ง่ายกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ ทำให้ผู้ประกอบการมีการกระจายความเสี่ยง และผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจถึงความเสี่ยงและกล้าลงทุนในธุรกิจอื่นๆ เพราะได้เรียนรู้มาจากธุรกิจร้านค้าของตนเอง จึงทำให้มีความกล้าตัดสินใจ มีความมั่นใจในตนเอง และยอมรับผลเสียที่อาจเกิดขึ้นได้ง่าย

ด้านความก้าวร้าวในการแข่งขัน ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ธุรกิจร้านค้าที่ตลาดสะพานปลาจำนวนมาก ราย ซึ่งมีการขายสินค้าที่เหมือนกัน หรือ สินค้าที่สามารถทดแทนกันได้ ก็ทำให้สินค้าของผู้ประกอบการเองส่วนแต่มีคู่แข่งทั้งสิ้น ผู้ประกอบการจึงต้องมีกลยุทธ์การตลาดใหม่ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาซื้อสินค้าที่ร้านค้า

ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการมีความพร้อมที่จะศึกษา เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีการยอมรับกับสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น และเตรียมรับมืออย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้ยังพร้อมที่จะแก้ปัญหาต่างๆได้ด้วยตนเอง

ด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ตลาดสะพานปลา มีร้านอาหารทะเลมากมาย การที่ลูกค้าจะเลือกซื้อร้านใด สินค้าต้องขายได้ในตัวของมันเองนั่น คือ มีคุณภาพดี ถูกหลักอนามัย ผู้ประกอบการจึงต้องมีความใส่ใจในเรื่องของคุณภาพของสินค้า โดยมีการควบคุมให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของร้าน ซึ่งผู้ประกอบการต้องให้ความสำคัญพยายามและอดทนอย่างมาก

2. ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านค้า

ความสำเร็จในการประกอบการในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการมีการบริหารงานทางด้านกระบวนการการทำงานและด้านการบริหารธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการคำนึงถึงคุณภาพสินค้าและบริการเป็นหลัก มีการควบคุมกระบวนการผลิตให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ทางร้านกำหนดไว้ และด้วยคุณภาพสินค้าทำให้มีลูกค้าประจำมาซื้อสินค้าอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้ธุรกิจมีผลประกอบการที่ดี นอกจากนี้ตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี มีอายุหลายปีร้านค้าในตลาดส่วนใหญ่จึงมีการประกอบธุรกิจมายาวนาน จากรุ่นสู่รุ่นจึงทำให้ธุรกิจของผู้ประกอบการที่มีชื่อเสียงมานานประสบความสำเร็จได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตัวแปร ความเป็นตัวของตัวเอง ความมีนวัตกรรมความกล้าเสี่ยง ความก้าวร้าวในการแข่งขัน ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ความใส่ใจในความสำเร็จ ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในส่วนของกลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจ

2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยคือ ผู้ประกอบการธุรกิจอาหารทะเลในตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลในพื้นที่จำกัดทำให้ได้ข้อมูลเฉพาะพื้นที่เท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างของตลาดแห่งอื่น เพื่อเป็นข้อมูลเปรียบเทียบกับผลของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจอาหารทะเลในตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี และควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มลูกค้าหรือผู้บริโภค เพื่อให้ได้ข้อมูลกว้างขวางและครอบคลุมยิ่งขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ อาจจะได้ข้อมูลที่จำกัด ไม่ครอบคลุม ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเชิงลึก หรือการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กรณีศึกษา : ตลาดสะพานปลา จังหวัดปัตตานี โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้ประกอบการธุรกิจอาหารทะเลในตลาดสะพานปลา ตำบลบานา อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี

เอกสารอ้างอิง

- เพ็ญนภา จรัสพันธ์ (2557), ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้าอินเทอร์เน็ต โบบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชนะดา วีระพันธ์ (2557), ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ปยุตยาพัชร อัจหาญ (2557), ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี, มหาวิทยาลัยบูรพา
- ญาดา บุญช่วย (2552) ศูนย์การเรียนรู้วิถีชีวิตชุมชนชาวปัตตานี *Pattani Community Learning Center*, วิทยานิพนธ์ สถาปัตยกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์