



รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก*

AN ESSENTIAL COMPETENCY DEVELOPMENT MODEL FOR ENTREPRENEURS OF SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES IN RETAIL BUSINESS IN THE EASTERN ECONOMIC CORRIDOR



ริญญาภัทร์ สวयरูป, เอกสิทธิ์ สนามทอง, เจษณี บุตรดำ, วรณสม เมขสุวรรณ

Rinyapat Suayroop, Ekkasit Sanamthong, Chetsanee Butdam, Wattanasom Meksuwan

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Ramkhamhaeng University

Corresponding Author E-mail: Rinyapat99@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. ศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก 2. สร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก และ 3. ประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 17 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1. สมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ได้องค์ประกอบของสมรรถนะที่จำเป็น 5 ด้าน 2. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่ประกอบด้วยสมรรถนะที่จำเป็น 5 ด้าน 14 มิติ และแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นในแต่ละด้านและ 3. ผลการประเมินจากการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นในทิศทางเดียวกัน คือ เห็นด้วยอย่างมากกับความถูกต้อง ความเหมาะสม ประโยชน์ของรูปแบบที่ไปใช้
คำสำคัญ: สมรรถนะ; ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม; ธุรกิจค้าปลีก; พื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

* Received September 6, 2022; Revised September 14, 2022; Accepted September 21, 2022



Abstract

Objectives of this research article were 1. to study the necessary competencies of SME Entrepreneurs from a retail industry in the Eastern Economic Corridor, 2. To create a model for developing the necessary competencies of SME Entrepreneurs from the retail industry in the Eastern Economic Corridor, and 3) to assess the model for developing the necessary competencies of SME Entrepreneurs from the retail industry in the Eastern Economic Corridor, The study was classified as a qualitative research. through an in-depth interview used as a tool to collect data from a group of 17 key informants.

The results of the research were that: 1. the necessary competencies of SME Entrepreneurs from a retail industry in the Eastern Economic Corridor obtain the components of competency in 5 aspects and 14 dimensions, 2. the model for developing the necessary competencies of SME Entrepreneurs from the retail industry in the Eastern Economic Corridor consists of 5 aspects and 14 dimensions and guidelines for competency development in each aspect, and 3. the evaluation results from a group discussion of experts strongly agreed on the accuracy, suitability, and advantage of the model that will be used.

Keywords: Competency; SME Entrepreneurs; Retail Industry; Eastern Economic Corridor

บทนำ

ปัจจุบันทั่วโลกมีการแพร่ระบาดของไวรัส COVID19 รวมทั้งประเทศไทยก็มีการพบผู้ติดเชื้อเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกวันตั้งแต่ต้นปี พ.ศ. 2563 วิกฤตครั้งนี้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลก หลายธุรกิจในประเทศไทยได้รับผลกระทบ เช่น ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise) หรือเรียกโดยย่อว่า SME ที่ประกอบด้วย 1. ธุรกิจภาคการผลิต 2. ธุรกิจภาคการค้า ที่ครอบคลุมธุรกิจการค้าส่ง และธุรกิจการค้าปลีก 3. ธุรกิจการบริการ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563) มีสัดส่วนของผลิตภัณฑ์มวลรวมของ SME ปี 2563 อยู่ 34.2% (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564) ซึ่งให้เห็นว่า SME เป็นส่วนสำคัญในขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเป็นแหล่งการจ้างงานที่มีขนาดใหญ่ที่ช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก ทำให้แรงงานมีอาชีพและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นได้ จากข้อมูลสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีธุรกิจ SME จัดตั้งใหม่ในปี พ.ศ. 2563 จำนวน 62,321 รายและมีจำนวนการยกเลิกธุรกิจ SME ในปี 2563 จำนวน 20,853 ราย (สำนักงานสภา



พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564) แม้ว่าจะมีธุรกิจ SME ที่ประสบความสำเร็จมากมายที่สามารถทำให้ GDP SME ของประเทศเติบโต แต่จากข้อมูลที่มีการยกเลิกธุรกิจของปี พ.ศ. 2563 ที่มีจำนวนสูงถึงสองหมื่นกว่ารายซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่สูงจนส่งผลอย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและการจ้างงานทำให้แรงงานถูกเลิกจ้างเพิ่มจำนวนสะสมมากขึ้น แม้ส่วนหนึ่งของการยกเลิกการดำเนินธุรกิจอาจเพราะได้รับผลกระทบของเศรษฐกิจที่อยู่ในสถานะชะลอตัวจากวิกฤตการแพร่ระบาดของไวรัส COVID19 แต่ประเด็นสำคัญของการยกเลิกธุรกิจก็สะท้อนถึงปัญหาและปัจจัยของผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถขยายตลาดการค้าหรือการลงทุนได้ สาเหตุหลักเกิดจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังขาดสมรรถนะส่วนบุคคล เช่น ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้ประกอบการฝ่าฟันอุปสรรคจนประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและถ้าผู้ประกอบการมีการพัฒนาสมรรถนะตามแนวคิดของ McClelland ที่มีองค์ประกอบสมรรถนะ คือ ด้านแรงจูงใจ ด้านความนึกคิดที่มีต่อตนเอง ด้านบุคลิกประจำตัว ด้านความรู้ด้านทักษะ (McClelland, 1973) เช่น ความรู้ในธุรกิจที่ดำเนินการ ทักษะด้านการบริหารธุรกิจก็จะทำให้ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวเมื่อเกิดวิกฤตในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ทันเวลาเป็นการลดความเสี่ยงในเรื่องของผลกระทบต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้สามารถทำให้การประกอบธุรกิจมีประสิทธิภาพจนสามารถประสบความสำเร็จอยู่รอดอย่างยั่งยืน (ดวงมณี เบลญนราสุทธิ์, 2562) นอกจากนี้รัฐบาลยังมีแผนการพัฒนาพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่ครอบคลุมพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี และจังหวัดระยอง (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2561) ทั้งด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ ที่ส่งผลดีต่อผู้ประกอบการให้มีโอกาสเติบโตในการลงทุนเนื่องจากเป็นพื้นที่ที่รัฐบาลวางแผนพัฒนาให้เป็นจุดยุทธศาสตร์การค้าใหม่ของประเทศและการท่องเที่ยวจะเห็นได้ว่าพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกมีความน่าสนใจที่จะทำการศึกษาอย่างมากและยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมธุรกิจค้าปลีกที่รวมทั้ง 3 จังหวัดที่เป็นการวิจัยในช่วง 5 ปีย้อนหลังทำให้ยังขาดการศึกษาด้านสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจการค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่เป็นสถานการณ์ปัจจุบัน

ดังนั้น จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก แม้ว่าจะมีการศึกษาสมรรถนะเกี่ยวกับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในหลาย ๆ พื้นที่ในประเทศไทยอยู่ก่อนแต่ธุรกิจประเภทค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกมีความน่าสนใจในการศึกษาเนื่องจากเป็นพื้นที่ที่คาดว่าจะมีการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและการลงทุนอย่างมาก ทำให้ผล



ของการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติที่ก่อให้เกิดสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการทั้งรายเก่าและใหม่ที่จะเข้ามาลงทุนในธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกเพื่อที่จะประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
3. เพื่อประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการหาสมรรถนะที่จำเป็นและวิธีการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกจำนวน 17 คน ที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกประกอบด้วยจังหวัด ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย คือ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured) ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านบริหารธุรกิจ ด้านการจัดการ ด้านการวิจัยจำนวน 5 ท่าน มาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และใช้การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 หาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจการค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้เครื่องบันทึกเสียงและการจดบันทึกประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้นทำการถอดเทปข้อมูลที่ได้



ขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบ โดยนำแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและพัฒนาแบบฉบับวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประมวลกับผลจากการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 ให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ชัดเจน แล้วทำการวิเคราะห์ จัดหมวดหมู่เนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยอ่านข้อความที่ได้จากการถอดเทปและทำการจดบันทึกจำนวนหลายรอบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องที่ต้องการศึกษา จากนั้นจึงจัดกลุ่มข้อความตามประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อสรุปเป็นประเด็นย่อย ที่มีเนื้อหาอยู่ในกลุ่มเดียวกันไว้ด้วยกันเป็นประเด็นหลัก จากนั้นนำเสนอวิธีการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นให้เป็นรูปธรรม

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบด้วยการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจงจำนวน 7 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านบริหารธุรกิจจำนวน 1 คนที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านที่เชี่ยวชาญไม่ต่ำกว่า 10 ปีและ ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้ ประสบการณ์ ในการประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกจำนวน 6 คนที่มีประสบการณ์การประกอบธุรกิจค้าปลีก ไม่น้อยกว่า 5 ปี โดยผู้วิจัยใช้เครื่องบันทึกเสียงและการจดบันทึกประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์ สังเคราะห์และจัดหมวดหมู่ข้อมูลให้เป็นระบบโดยแบ่งเป็นประเด็นสำคัญ ๆ โดยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแบบสร้างข้อสรุป จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจการค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก เพื่อที่จะใช้จับประเด็นไปสร้างรูปแบบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เมื่อสร้างรูปแบบเสร็จแล้วก็นำไปประเมินด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม ประโยชน์ของรูปแบบที่ใช้จากผู้เชี่ยวชาญ 7 คน ที่ได้ร่วมพิจารณาแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ได้ข้อสรุปตรงกันในประเด็นต่าง ๆ

ผลการวิจัย

1. การหาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกมี ดังนี้

สมรรถนะที่จำเป็นจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สรุปออกมาได้ 5 สมรรถนะที่จำเป็น ดังนี้ 1. สมรรถนะที่จำเป็นด้านความรู้ (Knowledge) 2. สมรรถนะที่จำเป็นด้านทักษะ (Skill) 3. สมรรถนะที่จำเป็นด้านความนึกคิดที่มีต่อตัวเอง (Self-Concept) 4. สมรรถนะที่จำเป็นด้านบุคลิกประจำตัวบุคคล (Traits) 5. สมรรถนะที่จำเป็นด้านแรงจูงใจ (Motives)

2. รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ทั้ง 5 สมรรถนะที่จำเป็น มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็น 14 มิติ ดังนี้

สมรรถนะที่จำเป็นด้านความรู้ ได้แก่

มิติ 1. สมรรถนะความรู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ทำ มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็น โดยการ ค้นคว้าศึกษาด้วยตนเอง พัฒนาการเรียนรู้แบบออนไลน์ การศึกษาดูงาน มิติ 2. ความรู้ด้านเทคโนโลยีมีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นโดยการ ค้นคว้าศึกษาด้วยตนเอง ฝึกอบรม พัฒนาการเรียนรู้แบบออนไลน์ มิติ 3. ความรู้สภาพแวดล้อมในพื้นที่ที่มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นโดยการ ค้นคว้าศึกษาด้วยตนเอง พัฒนาให้รู้เท่าทันเหตุการณ์ มิติ 4. ความรู้ด้านภาษา มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นโดยการฝึกอบรม

สมรรถนะที่จำเป็นด้านทักษะ ได้แก่

มิติ 5. ทักษะการสร้างเครือข่ายมีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นโดยการ สัมมนา การฝึกอบรม เข้าร่วมกลุ่มหรือสมาคมต่าง ๆ มิติ 6. ทักษะการบริหารธุรกิจมีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นโดยการฝึกอบรม มิติ 7. ทักษะการเจรจาสื่อสารมีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นโดยการฝึกอบรม การฝึกปฏิบัติ มิติ 8. ทักษะการปรับตัวมีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นโดยการฝึกอบรม

สมรรถนะที่จำเป็นด้านความนึกคิดที่มีต่อตัวเอง ได้แก่

มิติ 9. ความมั่นใจในตัวเองมีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นโดยการ พัฒนาการเรียนรู้แบบออนไลน์ มิติ 10. การมีความสามารถมีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นโดยการ ฝึกอบรม

สมรรถนะที่จำเป็นด้านบุคลิกประจำตัวบุคคล ได้แก่

มิติ 11. ลักษณะการคิดมีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นโดยการฝึกอบรม การพัฒนาผ่านกระบวนการโค้ช มิติ 12. ลักษณะพฤติกรรมภายใน มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นโดยการฝึกอบรม การพัฒนาผ่านกระบวนการโค้ช มิติ 13. ลักษณะพฤติกรรมภายนอก มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นโดยการฝึกอบรม

สมรรถนะที่จำเป็นด้านแรงจูงใจ ได้แก่

มิติ 14. การมีเป้าหมาย มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นโดยการพัฒนาผ่านกระบวนการโค้ช

3. การประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกจากการสนทนากลุ่ม โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน จากการสรุปการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นเสียงส่วนใหญ่ไปในทิศทางเดียวกันคือเห็นด้วยอย่างมากกับทั้งความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นประโยชน์ นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญ ได้แนะนำให้เพิ่มสมรรถนะ



ที่จำเป็นด้านความรู้การวิเคราะห์ โดยมีแนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นด้านความรู้การวิเคราะห์โดยการใช้ โปรแกรมฝึกอบรม และ การพัฒนาการเรียนรู้แบบออนไลน์ ให้เป็นรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ฉบับสมบูรณ์ทั้ง 5 ด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นที่ได้มี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความนึกคิดที่มีต่อตัวเอง ด้านบุคลิกประจำตัว และด้านแรงจูงใจ ในความคิดเห็นของผู้วิจัยเห็นว่าการที่ผู้ประกอบการในพื้นที่นี้จะประสบความสำเร็จได้ก็ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสมรรถนะในทุกมิติสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีญา อรุณภู (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจการบริการของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด พบว่า สมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจการบริการของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านแรงจูงใจ ด้านคุณลักษณะเฉพาะ ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านความรู้ และ ด้านทักษะ

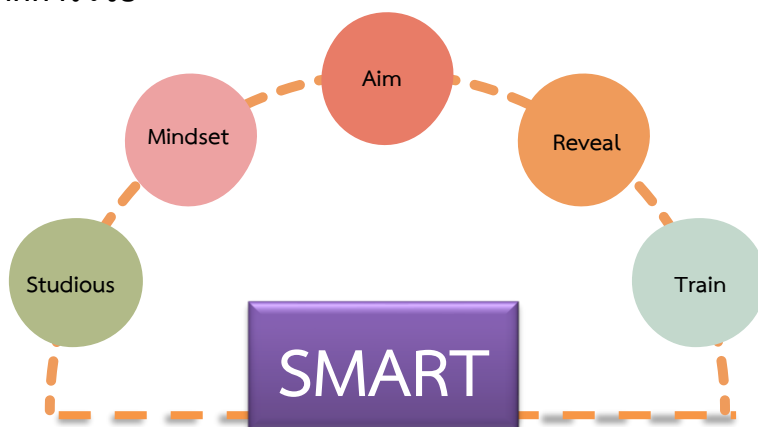
2. การสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกเป็นไปตามกรอบของหลักการและทฤษฎีโดยนำเสนอวิธีการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นให้เป็นรูปธรรมซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด (2560) ที่กล่าวว่า การสร้างรูปแบบนั้นไม่ได้มีข้อกำหนดที่ตายตัวว่าต้องทำอะไร แต่โดยทั่วไปการสร้างรูปแบบมักเริ่มจากการศึกษาองค์ความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่จะสร้างรูปแบบอย่างลึกซึ้ง จากนั้นจึงค้นคว้าหาสมมติฐานและหลักการของรูปแบบที่จะพัฒนา แล้วสร้างรูปแบบตามหลักการที่กำหนด โดยนำรูปแบบที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบหาคุณภาพของรูปแบบต่อไป

3. การประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พบว่าการประเมินรูปแบบด้วยการสนทนากลุ่ม โดยผู้เชี่ยวชาญ 7 คนที่ตรงตามคุณสมบัติที่ตั้งไว้ทำให้ผลการประเมินรูปแบบที่ได้มีความน่าเชื่อถือและมีมาตรฐาน เป็นไปตามหลักการในการประเมินรูปแบบสอดคล้องกับแนวคิดของ Eisner (1976) ที่กล่าวว่า การประเมินรูปแบบเทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีวิธีการแตกต่างจากการดำเนินการเชิงวิทยาศาสตร์หรือเชิงปริมาณ เนื่องจากการศึกษาในบางเรื่องต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าตัวเลขที่นำมาพิจารณาสรุป จึงได้เสนอแนวทางการประเมินรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิไว้ ดังนี้

1. การประเมินของเทคนิคนี้จะเน้นที่การวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่ถูกต้อง

นำมาพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไป แต่อาจจะผสมผสานปัจจัยต่าง ๆ ในการพิจารณาเข้าด้วยกันตามวิจรรย์ญาณของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพ ความเหมาะสมของสิ่งที่ประเมิน 2. รูปแบบการประเมินที่เป็นเรื่องเฉพาะทาง ในเรื่องที่จะประเมินโดยที่พัฒนามาจากแบบการวิจารณ์งานศิลปะที่มีความละเอียดลึกซึ้ง และต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้วินิจฉัย แนวคิดนี้ได้นำมาประยุกต์ในวงการอุดมศึกษา ซึ่งนิยมนำรูปแบบนี้มาใช้ในเรื่องที่ต้องการความลึกซึ้งและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางสูง 3. รูปแบบที่ใช้ตัวบุคคล คือ ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมิน โดยจะให้ความเชื่อถือกับผู้ทรงคุณวุฒิในเกียรติคุณและมีดุลพินิจที่ดี มาตรฐานและเกณฑ์มาจากประสบการณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิ 4. รูปแบบที่ยอมให้มีความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิตามอัตราและความคิดเห็นของแต่ละคน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่จะนำมาพิจารณาการบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การวินิจฉัยข้อมูลตลอดจนวิธีการนำเสนอ นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญ 7 คนยังได้ประเมินวิธีการพัฒนาสมรรถนะของสมรรถนะที่จำเป็นทั้ง 5 ด้าน เป็นในทิศทางสอดคล้องกันคือเห็นด้วยอย่างยิ่งและมีบางท่านที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาสมรรถนะเพิ่มเติม ทำให้ผู้วิจัยมองภาพรูปแบบได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

จากภาพ 1 องค์ความรู้จากการวิจัยรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในเขตพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก อธิบายได้ว่าหากจะเป็นผู้ประกอบการที่ยอดเยี่ยมสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน สามารถใช้โมเดล SMART ที่ประกอบด้วย S-Studio การเฝ้าเรียนรู้หาความรู้ต่าง ๆ ที่พัฒนาตนเอง M-Mindset การมีความคิดจิตใจที่เชื่อมั่นในตนเอง



ว่าตนเองมีความสามารถ A-Aim การมีเป้าหมายเพื่อเป็นแรงผลักดันให้ตนเองประสบความสำเร็จ R-Reveal การแสดงออกถึงพฤติกรรมบุคลิกประจำตัวที่ดีและเป็นมิตรต่อบุคคลอื่น T-Train การฝึกฝนเพื่อให้ชำนาญในทักษะต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาด้านความรู้ด้านทักษะ ด้านความนึกคิดที่มีต่อตัวเอง ด้านบุคลิกประจำตัวและด้านแรงจูงใจเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ

2. นำไปเป็นแนวทางในการจัดหลักสูตรเชิงวิชาการเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ผู้ประกอบการสามารถนำรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจต่อไปอย่างยั่งยืน

2. เพื่อให้หน่วยงาน กลุ่มองค์กรหรือสมาคมที่สนใจนำองค์ความรู้เรื่องรูปแบบพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกไปเป็นแนวทางในการฝึกอบรมให้กับผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาและยกระดับศักยภาพธุรกิจในพื้นที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ที่ได้รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจการค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ผู้สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อใช้ในการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในพื้นที่เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ดวงมณี เบญจนราสุทธิ์. (2562). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารระดับต้นองค์กรธุรกิจค้าปลีกในประเทศไทย (ดุชนินิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.



- ศรันญา อรุณภู. (2557). การศึกษาสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการของบริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิสจำกัด. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 5(2), 90-102.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2561). *แผนภาพรวมเพื่อการพัฒนาเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ. 2560-2565*. สืบค้น 1 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.eeco.or.th>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *จำนวนและการจ้างงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2563*. สืบค้น 30 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.sme.go.th>
- _____. (2564). *ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2563*. สืบค้น 30 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.sme.go.th>
- Eisner, E. (1976). Educational connoisseurship and criticism: Their form and functions in education evaluation. *Journal of Aesthetic Education*, 39(2), 192-193.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1-14.

