

การจัดการที่มีผลกระทบต่อกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

Management affecting Quality management principles of Small and Medium Enterprises in Bangkok

ชลิดา ลีนจี

Chalida Linje

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Accountancy Bangkokthonburi University

Email: Noi_14@windowsslive.com

Received June 23, 2020; Revised July 23, 2020; Accepted September 25, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการที่มีผลกระทบต่อกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือผู้บริหารของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 402 ราย จาก 420 ราย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่าผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และกลยุทธ์การจัดการโดย 7s McKinsey พบว่า ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการโดย 7s McKinsey อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ความสัมพันธ์ของกลยุทธ์การจัดการโดย 7s McKinsey กับกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

เนื่องจากขาดแคลนนักบัญชีและขาดการพัฒนาตนเองในการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และทักษะทางด้านภาษา

คำสำคัญ: การจัดการ; กระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพ; ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

The purposes of this research were to study the management that affected the quality management principles of the Small and Medium Enterprises in Bangkok. The sample used in the study was 402 from population 420 people in the Small and Medium Enterprises in Bangkok. The study was a quantitative research. The instruments used were questionnaires, using descriptive statistics; frequency, percentage, mean, standard deviation. And correlation analysis of variables with Pearson correlation coefficients.

The results of study found that the Small and Medium Enterprises in Bangkok were opinions toward the quality management of Small and Medium Enterprises in Bangkok, over all were at high levels. When considering each aspect, found that; there was at high level in all aspects. And the strategic management by 7s McKinsey, found that the Small and Medium Enterprises in Bangkok, their opinions on the strategy's management by 7s McKinsey were at high levels. When considering each aspect, found that; there was at high level in all aspects. The correlation of strategic management by McKinsey 7s toward the Quality Management Principles of Small and Medium Enterprises in Bangkok, the correlation was in the same direction. The correlation was at high level with the statistically significant at 0.05 level. Problems and barriers of quality management principles of the Certified Accounting Practice Office in Thailand, they due to shortage of accountants and lack of self-development in training to increase their skills, knowledge, abilities, expertise and language skills.

Keywords: Management; Quality management processes; Small and Medium Enterprises

บทนำ

จากสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเชื่อมโยงอย่างไร้พรมแดน การแข่งขันด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งมีผลกระทบชีวิตความเป็นอยู่ในสังคมและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมากทำให้ต้องตระหนักร่วมกันทุกภาคส่วนในการพัฒนาประเทศไทยจากเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาให้เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความมั่นคง มั่งคั่ง และ

ยังยืนจึงทำให้เกิดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 นวัตกรรมคือหัวใจของการพัฒนา (2560-2564) (กองนโยบายและแผน, 2563)

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ใช้เงินทุนในจำนวนที่ต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ และยังช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานกิจการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค แต่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีปัญหาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ คือการจัดการและการบริหารไม่มีประสิทธิภาพความสามารถในการจัดการองค์กร การเงิน การบัญชี การตลาด บุคลากร ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของ SMEs ต้องมีพัฒนาการบริหารจัดการให้มีคุณภาพ ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

ดังนั้นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำเป็นต้องมีกลยุทธ์การจัดการในองค์กรมีความสำคัญในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมาย ซึ่งกลยุทธ์ต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นระดับสากล คือ 7s McKinsey เอาผลการวิเคราะห์มากำหนดกลยุทธ์เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดต่อการบริหารองค์กร การบริหารงานที่มีคุณภาพ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำให้องค์กรมีความเติบโต แข็งแรง และสามารถแข่งขันได้ภายในประเทศ และต่างประเทศ

จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเป็นแรงจูงใจให้กับผู้วิจัยเลือกทำการศึกษาการจัดการที่มีผลกระทบต่อกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครโดยหวังว่างานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการวางแผนพัฒนาหน่วยงานให้เป็นมืออาชีพ เพื่อให้องค์กรมีความเติบโต แข็งแรง และสามารถแข่งขันได้ภายในประเทศ และมีความสามารถในการแข่งขันในระดับสากลได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาการจัดการที่มีผลกระทบต่อกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

กระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพ

บาร์นาร์ด (Barnard, 1972) ให้ความหมาย การบริหาร หมายถึง การทำงานของกลุ่มบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ร่วมกันปฏิบัติการให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน

เทอร์รี่ (Terry,1968) ให้ความหมายว่า การบริหาร คือกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การจัดหน่วยงาน การอำนวยการ การควบคุม เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

สรุปได้ว่า การบริหาร คือ หลักการบริหารงานที่ผู้นำใช้กำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ตั้งแต่การวางแผนงาน จัดหน่วยงาน การดำเนินงาน การควบคุม และการประเมิน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การบริหารงานคุณภาพในองค์กร

หลักการบริหารงานคุณภาพ เป็นพื้นฐานการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principles-QMP) มี 8 ประการ ดังนี้ (สุจินต์ ธงวารสุรธ และนิติศ บริสุทธิ, 2563)

1. ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer – Focused Organization) การบริหารงานควรให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุดมากที่สุด

2. ด้านความเป็นผู้นำ (Leadership) การบริหารงานให้มีคุณภาพ ผู้นำมีบทบาทที่สำคัญต้องมีความมุ่งมั่น ต้องมีภาวะการเป็นผู้นำสูง สามารถชักนำ โน้มน้าวให้ทุกคนปฏิบัติตาม ให้เกิดผลสำเร็จ

3. ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People) บุคลากรคือหัวใจขององค์กร ที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งบุคลากรต้องมีส่วนร่วมในการทำงาน มีความสามัคคี จะสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้

4. ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach) กระบวนการบริหารที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม การนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. ด้านการบริหารงานที่เป็นระบบ (System Approach to Management) เมื่อองค์กรมีกระบวนการทำงานเกิดขึ้นแล้ว ก็จะมีระบบการทำงานของหน่วยงาน หลาย ๆ ระบบ ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อเนื่อง เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน เพื่อนำให้องค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

6. ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) เมื่อองค์กรมีกระบวนการ เกิดระบบงานต่าง ๆ ผู้บริหารต้องมีการประเมินทบทวนระบบต่าง ๆ มีการตรวจสอบ ประเมินความเสี่ยง และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

7. ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของความจริง (Factual approach to decision making) คุณสมบัติผู้บริหารคือต้องมีการตัดสินใจให้ถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริหารงาน ข้อมูลที่ใช้ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความจริง

8. ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationship) องค์กรต้องคัดเลือกผู้แทน หรือผู้ขายที่ดี สร้างความสัมพันธ์ให้อยู่บนพื้นฐานความ

การบริหารจัดการของ 7s McKinsey (เอกกมล เอี่ยมศรี. 2563)

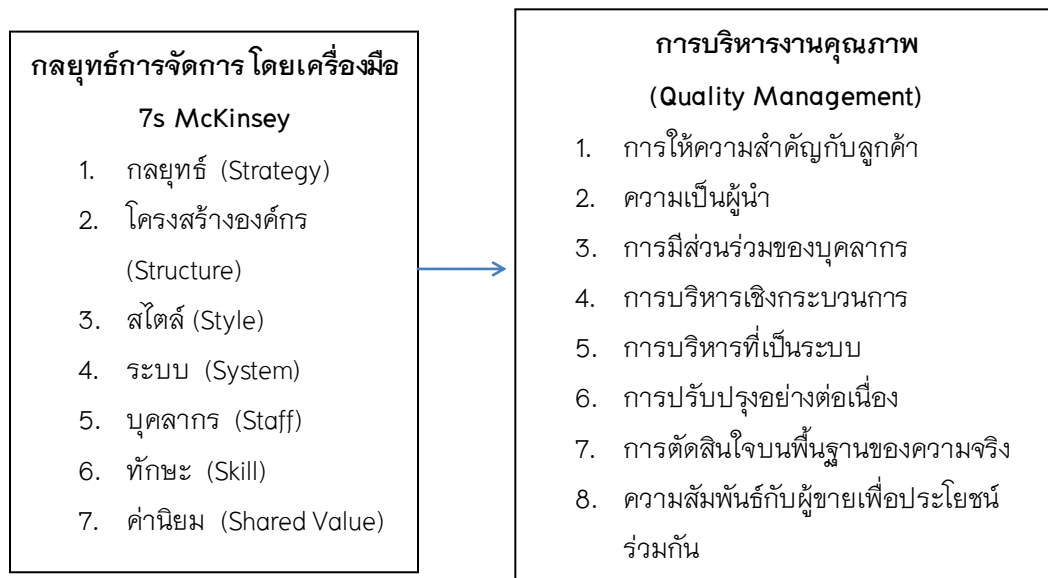
ประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ 7 ประการ ประกอบด้วย

1. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง การจัดสายงาน และความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรโดยใช้แผนภูมิองค์กร และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

2. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง กลยุทธ์ เทคนิค รูปแบบ หรือการปฏิบัติการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการดำเนินการในช่วงเวลาต่าง ๆ ให้เกิดการได้เปรียบทางการแข่งขัน
3. ระบบ (Systems) หมายถึง กระบวนการที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรดำเนินกิจกรรมภายในองค์กรอย่างเป็นระบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ มีการจัดการระบบไว้อย่างไร
4. รูปแบบการบริหารงาน (Style) หรือพฤติกรรมในการบริหารของผู้บริหาร หมายถึง ลักษณะและวิธีการจัดการ และพฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงให้เห็นความสำคัญกับการบริหารงานโดยการทุ่มเทกำลังกาย กำลังสติปัญญา
5. พนักงาน (Staff) หมายถึง การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน (Put the right man on the right job) และการจัดกิจกรรมที่องค์กรทางธุรกิจทำขึ้นเพื่อให้มีผลต่อกระบวนการพัฒนาผู้บริหาร และพนักงาน
6. ทักษะ หรือความเชี่ยวชาญ (Skills) หมายถึง ลักษณะที่โดดเด่น หรือความสามารถหลัก เป็นจุดเด่นของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน
7. ค่านิยม (Shared-Value) หมายถึง คุณค่าร่วมหรือค่านิยมร่วมที่บุคลากรทั้งองค์กรยึดร่วมกัน อาจเป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการบรรลุ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยการจัดการที่มีผลกระทบต่อกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ คือ ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 555,433 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2563) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 ราย ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม 420 ราย และได้รับแบบสอบถามกลับมา 402 ราย

ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 กลยุทธ์การจัดการ โดย 7s McKinsey ของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 กระบวนการบริหารคุณภาพของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษารายเรื่อง การจัดการที่มีผลกระทบต่อกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพของขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามของบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศหญิง ร้อยละ 80.5 อายุอยู่ระหว่างอายุ 30-40 ปี ร้อยละ 49.5 ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78.0 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งอยู่ในตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 36.6 และประสบการณ์ทำงานอยู่ในระหว่าง 10-15 ปี ร้อยละ 43.1

ผู้บริหารบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการจัดการของบริหาร และกระบวนการบริหารงานคุณภาพของบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดย 7s McKinsey โดยรวม อยู่ในระดับมาก

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโดย 7s McKinsey กับกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพของบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การจัดการโดย 7s

McKinsey มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กระบวนการบริหารงานคุณภาพของบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร มี 7 ข้อ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับลูกค้า ความเป็นผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การบริหารเชิงกระบวนการ การบริหารที่เป็นระบบ การตัดสินใจบนพื้นฐานของความจริง และความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การจัดการ โดย 7s McKinsey กับกระบวนการบริหารงานคุณภาพของบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

กลยุทธ์การจัดการ โดย 7s McKinsey ด้านกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารงานคุณภาพของบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การให้ความสำคัญกับลูกค้า ความเป็นผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากรการบริหารเชิงกระบวนการ การบริหารที่เป็นระบบ การตัดสินใจบนพื้นฐานของความจริง และความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกันแสดงให้เห็นว่ากลยุทธ์มีความสำคัญในการบริหารงานเพราะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ดังนั้นกลยุทธ์องค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิพย์วรรณ จุ่มแพง , กุหลาบรัตนสัจธรรม และวัลลภ ใจดี (2555) พบว่าบุคลากรรับรู้ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่องกลยุทธ์องค์กรมีผลทางบวกสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานการจัดการของภาครัฐโดยรวม

กลยุทธ์การจัดการ โดย 7s McKinsey ด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารงานคุณภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ เพราะองค์กรจะดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้นั้นต้องเริ่มจากโครงสร้างองค์กร ดังนั้น โครงสร้างองค์กรต้องมีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารงานคุณภาพ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องให้ความสำคัญเพื่อให้การบริหารงานราบรื่น สามารถตรวจสอบงานได้ ไม่สร้างความสับสนกับบุคลากร แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน มอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาพณีย์ ปกแก้ว (2556) พบว่ากลยุทธ์การจัดการด้านโครงสร้างมีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้างตง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กระบวนการบริหารงานต้องใช้กลยุทธ์การจัดการโดยตัวแบบ 7s McKinsey ในด้านโครงสร้าง เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน

กลยุทธ์การจัดการ โดย 7s McKinsey ด้านสไตล์ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารงานคุณภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การบริหารงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้บริหารต้องมีกลยุทธ์ในการบริหารงานในสไตล์ที่ผู้มีส่วนได้เสียยอมรับได้ เพราะการเป็นผู้นำที่ดีต้องสามารถนำบุคลากร องค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ สร้างความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนให้กับองค์กร และทำลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทำให้ลูกค้ามีความรักดีต่อองค์กร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ขวัญใจ สุตรัก(2553) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารกับประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยรวมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กลยุทธ์การจัดการ โดย 7s McKinsey ด้านระบบงาน มีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารงานคุณภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการบริหารงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ระบบงานเป็นสิ่งที่สำคัญ ฉะนั้นระบบงานต้องใช้ความมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน ทำงานอย่างเป็นระบบ ปรับปรุงระบบงานเพื่อให้เหมาะสมกับในยุคปัจจุบันที่สถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนเชื่อถือได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์วรรณ จุมแพง, กุหลาบ รัตนสังฆธรรม และวัลลภ ใจดี (2555) พบว่า ระบบงานเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับกระบวนการบริหารงาน โดยการนำระบบคุณภาพ ISO2002 มาใช้กับการบริหารงาน

กลยุทธ์การจัดการ โดย 7s McKinsey ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารงานคุณภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะ เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงสำคัญ ต้องรักษาบุคลากรไว้ ต้องสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน และพัฒนาบุคลากรสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานรักองค์กร และอยากอยู่กับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวภา ปฐมศิริกุล (2563) พบว่าปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจจงรักภักดีต่อองค์กรส่งผลให้การบริการลูกค้าพึงพอใจด้วย มีผลด้านยอดขายและกำไร

กลยุทธ์การจัดการ โดย 7s McKinsey ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารงานคุณภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ความเป็นผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การบริหารเชิงกระบวนการ การบริหารที่เป็นระบบ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ศิริภาพ ทองศิริวิสุเรศ (2555) พบว่าทักษะของพนักงานผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ อันดับแรก

กลยุทธ์การจัดการ โดย 7s McKinsey ด้านค่านิยมร่วมกัน มีความสัมพันธ์กับกระบวนการบริหารงานคุณภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 การบริหารงานในธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ ลิทธิชัย และสันติชัย ภูมิภักดี (2561) พบว่า การสร้างองค์การแบบยั่งยืน การทำงานเป็นทีม เกิดจากการมีค่านิยมร่วมกัน ความร่วมมือร่วม บุคลากรมีความมุ่งมั่นร่วมกันที่จะช่วยให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

งานวิจัยการจัดการที่มีผลกระทบต่อกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ความรู้การบริหารงานคุณภาพในองค์กร หลักการบริหารงานคุณภาพ ผู้วิจัยยังได้องค์ความรู้ใหม่เพิ่มในเรื่องการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีการวางแผนให้เป็นระบบ และทำงานอย่างชาญฉลาดโดยวางแผนไว้ล่วงหน้า ได้แก่ 1) การบริหารเวลา คือการกำหนดเวลาทำงานแต่ละอย่างแต่ละชิ้นไว้ล่วงหน้าในแต่ละวันว่าทำได้ทำอะไรบ้าง และ 2) การบริหารงาน คือการจัดสรรความสำคัญ ลำดับเวลาของการทำงาน ว่าควรทำสิ่งใดก่อนหรือหลัง ควรมอบหมายงานให้กับใครทำ

สรุป

งานวิจัยการจัดการที่มีผลกระทบต่อกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปได้ว่าความสัมพันธ์ของกลยุทธ์การจัดการโดย 7s McKinsey กับกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ในการวางแผนพัฒนาหน่วยงานให้เป็นที่น่าเชื่อถือ เพื่อให้องค์กรมีความเติบโต แข็งแรง และสามารถแข่งขันได้ภายในประเทศ และมีความสามารถในการแข่งขันในระดับสากลได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสนับสนุนส่งเสริมเพิ่มทักษะโดยการส่งเข้าร่วมอบรม/สัมมนา หรือส่งเสริมให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถ และความสามารถเชี่ยวชาญมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษา การจัดการที่มีผลกระทบต่อกระบวนการบริหารงานที่มีคุณภาพของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีคุณภาพแข่งขันในระดับสากลได้ ดังนั้นควรพัฒนาการวิจัยในเชิงคุณภาพเจาะลึก

โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อหากลยุทธ์ใหม่ๆหรือกระบวนการบริหารคุณภาพใหม่ ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ ลิทธิชัย และสันติ ภูริภักดี. (2561). การจัดการองค์กรตามแนวคิด 7s ของ McKinsey ที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม กรณีศึกษาขององค์กรที่ได้รางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 11(3), 1419-1435.
- กองนโยบายและแผน. (2563). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422.
- ขวัญใจ สุตรัก. (2553). *ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตาม มาตรฐานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปทุมธานี(วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, จังหวัดปทุมธานี.
- ฐาปนีย์ ปกแก้ว. (2556). *กลยุทธ์การจัดการโดยตัวแบบ 7 S McKinsey ที่มีผลต่อกระบวนการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอมะเมาะ จังหวัดลำปาง(สารนิพนธ์ปริญญาโท)*. มหาวิทยาลัยเนชั่น, จังหวัดลำปาง.
- ทิพย์วรรณ จุมแพง กุหลาบ รัตนจักรธรรม และวัลลภ ใจดี. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามการรับรู้ของบุคลากรในหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา*, 7(2), 38-52.
- พงศ์ศิริภพ ทองศิริวิสุรเกตุ. (2555). *สมรรถนะของนักวิชาชีพบัญชี : มุมมองของผู้บริหารสายงานบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย(วิทยานิพนธ์ปริญญาโท)*. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เยาวภา ปฐมศิริกุล. (2563). *แบบจำลองปัจจัยความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2563, จาก <http://www.jba.tbs.tu.ac.th/files/Jba130/Article/JBA130Yaowapa.pdf>
- สุจินต์ ธงถาวรสุรธร และนิติศ บริสุทธิ. (2563). *หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ*. สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2563, จาก <https://silo.tips/download/8--18>
- เอกกมล เอี่ยมศรี. (2563). *กรอบแนวคิด 7s McKinsey*. สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2563, จาก <https://eiamsri.wordpress.com/2011/07/15/กรอบแนวคิด-7s-mckinsey/>.

- Barnard, C. I. (1972). *The function of the executive: Twenty-second printing*. Massachusetts: Harvard University Press.
- Terry, G. R. (1968). *Principles of Management*. Illinois: Richard D. Irwin.