



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ
วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์ ครั้งที่ ๑
“การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม“
The 1st National Conference on Research for Development,
Dissemination and Modern Technology Relaying to Society
Phanomwan College of Technology

16-17 กรกฎาคม 2559
ณ โรงแรมสีมารानी นครราชสีมา

วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์

ร่วมกับ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
กระทรวงอุตสาหกรรม
หอการค้าจังหวัดนครราชสีมา
สมาคมนักวิจัย

กลุ่มวิชาที่นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์

- กลุ่มสาขาวิชามนุษย์ศาสตร์ สังคมศาสตร์ และ เศรษฐศาสตร์
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 1 การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม

The 1st National Conference on Research for Development, Dissemination and Modern Technology Relaying to Society



วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์

เรื่อง ผู้ทรงคุณวุฒิได้อ่านบทความ

ระดับชาติ ครั้งที่ 1

“การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม”

ณ โรงแรมสีมาธานี จ.นครราชสีมา

Phanomwan College of Technology

The 1st National Conference on Research for Development,

Dissemination and Modern Technology Relay to Society

วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์กำหนดให้มีการจัดการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติครั้งที่ 1 วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์ “การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม” ประกอบด้วย

- งานวิจัยและสร้างสรรค์ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และเศรษฐศาสตร์(Humanities, Social Sciences and Economics)
- งานวิจัยและสร้างสรรค์ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Science and Technology)

ซึ่งกำหนดจัดขึ้น ในวันที่ 16-17 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 เวลา 08.00 – 18.00 น. ณ โรงแรมสีมาธานี เพื่อให้การจัดการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติดังกล่าว ผู้ทรงคุณวุฒิได้อ่านบทความ ดังต่อไปนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิได้อ่านบทความ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- | | |
|---|--|
| 1. ศาสตราจารย์.ดร.นพ.ธัมมทัตต์ นรารัตน์วันชัย | มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.พิพัฒน์ อมตฉายา | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ชันติโกมล | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุวดี รอดจากภัย | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 5. ดร.ภก.กานต์ วงศ์ศุภสวัสดิ์ | มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |
| 6. ดร.ยงยุทธ สงวนชม | มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ |

กลุ่มมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และเศรษฐศาสตร์

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1. ศาสตราจารย์.สุมาลี สังข์ศรี | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. รุ่งโรจน์ พุ่มริ้ว | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตกรณ์ ประทุมวงษ์ | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ | มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 5. รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์ | มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร. ธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร | มหาวิทยาลัยรามคำแหง |
| 7. รองศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ วิไลนุช | มหาวิทยาลัยหอการค้า |



การประชุมวิชาการแสดงผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 1 การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม

The 1st National Conference on Research for Development, Dissemination and Modern Technology Relaying to Society

- | | |
|---|---|
| 8. รองศาสตราจารย์ ประทุมวรรณ อุดมสุวรรณกุล | ข้าราชการบำนาญ |
| 9. รองศาสตราจารย์ บุศย์ วิสุทธิ | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |
| 10. รองศาสตราจารย์นัยดา สวัสดิพงษ์ | มหาวิทยาลัยสวนดุสิต |
| 11.รองศาสตราจารย์ วิวัฒน์ เอี่ยมไพรวิน | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |
| 12. รองศาสตราจารย์ ดิเรก ทองอร่าม | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |
| 13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐนันท์ พงศ์วิริทธิ์ธร | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา |
| 14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์ | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธีระวัฒน์ จันทิก | มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพิศารีย์ ธนารักษ์ | มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ |
| 17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภาภร ภิญโญฉัตรจินดา | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ |
| 18. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิติมา พลับพลึง | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ |
| 19. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยพงศ์ พลับพลึง | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ |
| 20. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมพันธ์ จันทร์ดี | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ |
| 21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสินี บุญมีศรีสง่า | มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงพร หาญสันติ | มหาวิทยาลัยเกษตร |
| 23. อาจารย์ ดร.วรรณพร อารยะพันธ์ | มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 24. อาจารย์ ดร.ประไพพิมพ์ สุธีวสินนันท | มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 25. อาจารย์ ดร.ปิยพล ไพโรจิตร | มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 26. อาจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกตุ | มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 27. อาจารย์ ดร.สิริชัย ดีเลิศ | มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 28. อาจารย์ ดร.ปวีณ นราเมธกุล | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ |
| 29. อาจารย์ ร้อยตรี ดร.บุญช่วย แจ่มเวชฉาย | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |
| 30. อาจารย์ ดร. กานต์ ศรีวิภาสถิต | มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |
| 31. อาจารย์ ดร.ปิยะ นาควัชระ | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 32. อาจารย์ ดร.ยุทธภูมิ มีประดิษฐ์ | มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 33. อาจารย์ ดร.วิทยา ศิริพันธ์วัฒนา | มหาวิทยาลัยสวนดุสิต |
| 34. อาจารย์ ดร. เพชรรัตน์ เจริมรอด | มหาวิทยาลัยสวนดุสิต |
| 35. อาจารย์ ดร.พิสิษฎ์ มณีโชติ | มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ |
| 36. อาจารย์ ดร. จุไรรัตน์ ดวงจันทร์ | วิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า |
| 37. อาจารย์ ดร.สมปอง รักษาธรรม | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช |
| 38. อาจารย์ ดร.ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ | มหาวิทยาลัยแม่โจ้ |
| 39. ดร.ณรงค์ ศรีเกียรติทอง | บริษัท โมเดิร์นคาสอินเตอร์เนชั่นแนลคอสเมติกส์ จำกัด |
| 40. ดร.ธงชัย ทองมา | กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ |
| 41. ดร.บุรณิน รัตนสมบัติ | บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) |
| 42. ดร.กฤษฎา โสภา | บริษัท อ่าพลฟูดส์ โพรเซสซิ่ง จำกัด |
| 43. ดร.ภาณุพันธ์ โอบารกิจไพบูลย์ | บริษัท เอชจีเอสที ประเทศไทย จำกัด |



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 1 การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม

The 1st National Conference on Research for Development, Dissemination and Modern Technology Relaying to Society

ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน

กลุ่มมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และเศรษฐศาสตร์

- | | |
|--|---------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร อุ่นเรือน | วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิบูลย์ ลีอมงคล | วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์ |
| 3. ดร.พิชัย สารภักดิ์ | วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์ |
| 4. ดร.พีรพงษ์ ตั้งก้องเกียรติ | วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์ |

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. พิจารณาผลงานจากผู้นำเสนอบทความเพื่อนำเสนอแบบบรรยาย หรือ โปสเตอร์
2. ทำรายงานสรุปผลเสนอต่อที่ประชุมกองบรรณาธิการและคณะกรรมการจัดประชุม

สั่ง ณ วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ.2559

(ดร.พิชิต์ ศิริรักษ์)

อธิการบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 1 การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม

The 1st National Conference on Research for Development, Dissemination and Modern Technology Relaying to Society

ปัจจัยความสำเร็จของการประกอบการร้านจัดแต่งลูกโป่ง : กรณีศึกษาร้าน

BALLOONSWIN

THE SUCCESSFUL FACTOR OF OPERATORS BALLOON SHOP :

CASE BALLOONSWIN SHOP

นางสาวโชติกา ฤาชา * ธนพัฒน์ อินทวิ **

Chotika Luecha * Tanapat Intawee **

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหา วิธีการดำเนินการวิจัย ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (เก็บรวบรวม ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก) วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยมีวิธี ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ผู้ให้ข้อมูลหลักคือเจ้าของกิจการ และผู้จัดการร้าน ผลการศึกษา พบว่า

- 1.ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จเกิดจากการเข้าใจลูกค้า รู้ความต้องการของ ลูกค้า และการรักษาคุณภาพสินค้า ทำให้ลูกค้ามีความจงรักภักดีต่อตราสินค้า มีการกลับมาซื้อซ้ำ
- 2.การดำเนินธุรกิจร้าน Balloonswin มีการแก้ไขปัญหาตรงจุด และมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาที่พบในช่วงระหว่างการดำเนินงาน หรือปัญหาเฉพาะหน้า ทำให้ธุรกิจมีความสามารถในการให้บริการที่ดี มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยเรียนรู้จากความผิดพลาด

คำสำคัญ : ปัจจัยความสำเร็จ, ปัญหาและแนวทางแก้ไข, ธุรกิจร้านลูกโป่ง

Abstract

This research aimed to study the key succesful factor, problem and solution of Balloonswin shop. The operations of this research used both quality method studies (Deep Interview), quality analysis by content analysis, and Methodological Triangulation.The information was given by owner and store manager. According to the study, There are able to conclude into two points:

* สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

** อาจารย์ประจำสาขาวิชา การจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



1. Factors that make a successful business from the customer insight. Study customer needs and maintaining product quality, a loyalty of customer to a brand.
2. Balloonswin shop have a solution on the spot and effective. thus, business have the ability to provide better service and higher quality.

Key word: Successful factors, solution, Balloonswin

บทนำ

ผู้ประกอบการ (Entrepreneur) หรือเจ้าของกิจการ (Owner) เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในสังคมตลาดการค้าเสรี เนื่องจากผู้ประกอบการเป็นผู้มองเห็นโอกาส เพื่อสร้างองค์ธุรกิจขึ้นมาและใช้ทุนเหล่านั้นดำเนินกิจกรรมในเชิงธุรกิจ ผลักดันให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าและเป็นทางเลือกใหม่ให้แก่สังคม ตลอดจนเพื่อบรรลุมิติวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจ อันได้แก่ ผลกำไรและการเจริญเติบโตของกิจการ (ปณิศา มีจินดา และศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2554 : 9)

ลูกโป่งได้ถูกนำเข้ามาในประเทศไทยเราตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 ประมาณพุทธศักราช 2523 เดิมลูกโป่งนั้นเป็นสิ่งที่ต้องสั่งมาจากต่างประเทศ รูปทรงแต่เดิมของลูกโป่งนั้นเป็นเพียงแค่อลูกลมๆ ธรรมดาเท่านั้น

ลูกโป่งถือได้ว่าเป็นศิลปะอย่างหนึ่งที่มีราคา มีการนำมาใช้ในงานตกแต่งต่างๆ มากมาย เช่น งานแต่ง และสามารถนำมาเป็นของขวัญประเภทกระจุกกระจิก ขาย

ไอเดียแบบไปด้วย ยิ่งประยุกต์ใช้กับงานอื่นๆ ก็สามารถทำรายได้เป็นอย่างมาก

ปัจจุบันคนไทยเริ่มเปิดใจมากขึ้น ในขณะที่งานอีเวนท์มีเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก ลูกโป่งในความหมายของศิลปะจึงมีความหมายมากยิ่งขึ้น ไอเดียใหม่ๆ (รุ่งโรจน์ สุวรรณธาดา, 2550: 2)

ธุรกิจการบริการจัด แต่ง ลูกโป่ง จัดเป็นธุรกิจขนาดกลาง ที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยนำเสนอแนวคิดทางศิลปะ ไม่ว่าจะเป็นการนำดอกไม้ ระบายสี ผืนผ้า ฯลฯ มาจัดตกแต่งให้เกิดเป็นรูปร่าง ลวดลาย เกิดเป็นองค์ประกอบที่ทำให้สถานที่แต่ละแห่ง สามารถสร้างความรู้สึก ร่วม ตามบรรยากาศของงานนั้นๆ ในประเทศไทย ถือได้ว่าผู้ประกอบการด้านนี้มีน้อยมาก โอกาสที่ลูกค้าจะให้บริการโอกาสสูง ทำให้ธุรกิจการบริการจัดตกแต่งลูกโป่งเป็นธุรกิจที่มีความน่าสนใจ และเป็นธุรกิจใหม่ที่สามารถเติบโตได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของร้าน Balloonswin เพื่อเป็น



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 1 การวิจัยเพื่อการพัฒนา เผยแพร่ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อสังคม

The 1st National Conference on Research for Development, Dissemination and Modern Technology Relaying to Society

แนวทางในการประกอบอาชีพให้ประสบความสำเร็จ
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษากระบวนการและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของร้าน Balloonswin
 2. ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของร้าน Balloonswin
 3. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ และแนวทางแก้ไขปัญหามุ่งสู่ความสำเร็จของร้าน Balloonswin
- วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง "ปัจจัยความสำเร็จของการประกอบการร้านจัดแต่งลูกโป่ง : กรณีศึกษาร้าน BALLOONSWIN" ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของ (McClelland's acquired -needs Theory)

แมคเคิลแลนด์ กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการแตกต่างกัน โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประการ ดังนี้ (อ้างถึงใน ปุณทริกา สุขคนธสิงห์, 2557 : 18-19)

1. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Need for achievement: NACH) บุคคลต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่ และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จมากกว่ารางวัลในรูปสิ่งของ

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation: NAFF) บุคคลต้องการการยอมรับต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power: NPOW) บุคคลต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ ซึ่งสามารถอธิบายแยกออกเป็น 3 ประการได้ดังนี้

3.1 ความต้องการอำนาจ (Need for power) บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและควบคุมบุคคลเช่นนี้ต้องการเป็นผู้นำ

3.2 ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการในข้อนี้สูงจะพอใจกับการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเสี่ยงต่อการต่อต้านโดยกลุ่มสมาชิกของสังคม

3.3 ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง จะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวความล้มเหลว แสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาคือที่ดีที่สุด

2. ทฤษฎีปัจจัยจูงใจของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory)

ศึกษาเพื่อหาคำตอบว่า ประสบการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้



บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีเป็นพิเศษ หรือความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แบบนั้น เป็นไปในทางบวก ทางลบ จากการศึกษา เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors)

ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับ งานโดยตรงเป็นสิ่งจูงใจ ให้บุคคลชอบ และ รักที่ปฏิบัติเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การ (อ้างถึงใน กันตยา เพิ่มผล, 2552: 116)

1.ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน

2. การได้การยอมรับนับถือ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกถึงความสำเร็จของตนเองนั้นมีบุคคลอื่นรับรู้และได้รับการยอมรับ

3.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมี ความน่าสนใจและน่าทำ

4.ความรับผิดชอบ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่าตนเองจะต้องมีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและต่องาน

5.ความก้าวหน้าและการเจริญเติบโต คือ พนักงานต้องรู้สึกที่ตนเองมีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่งาน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้มีแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของพนักงานในการทำงาน

2.โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงบุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ทำให้มีความสุขและพอใจกับการทำงาน

5. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

6. วิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร



จากการศึกษาทฤษฎีนี้ทำให้เห็นความสำคัญของปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ "การกระตุ้น" (motivators) "การบำรุงรักษา" (hygiene) ซึ่ง 2 ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ปี .เอ็ม . เวอร์มา (อ้างถึงใน SuchitraPunyarathbandhu, 1986 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas (เพนเซนสกี โทมัส) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

4. ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderferอัลเดอร์เฟอร์ (อ้างถึงใน สิรินาตย์

กฤษฎาธาร, 2552) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ เป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิต หรือ ความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence: E) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดีเป็นความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness: R) คือ ความต้องการผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวกได้รับความยอมรับ

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth: G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย

จากการศึกษาทฤษฎีความต้องการทำให้รู้ถึงความต้องการต่างๆ ของพนักงานในองค์กร ทำให้สามารถกำหนดนโยบายผลตอบแทนเพื่อเป็นการจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างเต็มที่และมีความสุขกับงานที่ทำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งนภา ต่ออุดม (2550) วิจัยเรื่องปัจจัยความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ในอุตสาหกรรมเกษตร ภาคการค้า ในจังหวัด



ฉะเชิงเทรา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในอุตสาหกรรมเกษตรภาคการค้าในจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุที่ประสบความสำเร็จจะอยู่ที่ 41 – 50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 – 30 ปี เงินที่ลงทุนเมื่อเริ่มกิจการอยู่ที่ 1 – 9.9 ล้านบาท

ปัจจัยที่สำคัญ คือ ด้านภาวะผู้นำ มีทักษะความสามารถในการทำงาน มีคุณลักษณะที่เป็นผู้ประกอบการที่มีความคิดสร้างสรรค์ ด้านบริหารจัดการ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจเป็นผลมาจากความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์อันยาวนานทางการค้า ด้านบุคลากร การจัดหาบุคลากรของผู้ประกอบการจะใช้แรงงานในพื้นที่, แรงงานต่างพื้นที่ และแรงงานต่างด้าว อัตราค่าจ้างจะจ่ายแบ่งเป็น ลูกจ้างประจำ, ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างรายวัน ผลตอบแทนพิเศษ และดำเนินนโยบายรัฐในการส่งเสริมอุตสาหกรรม ซึ่งจะสังเกตได้ว่าเป็นสถานประกอบการที่ดำเนินกิจการผลิตสินค้าต้องมีการควบคุมคุณภาพ ให้ผลิตภัณฑ์มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เพิ่มมูลค่าตามหลักการ 3R (Reduce, Reuse, Recycle)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลเรื่อง “ปัจจัยความสำเร็จของการประกอบการร้านจัดแต่งลูกโป่ง : กรณีศึกษาร้าน BALLOONSWIN” ผู้ศึกษาได้จำแนกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้
วิธีการดำเนินงานของร้าน Balloonswin

จากการสัมภาษณ์เจ้าของธุรกิจ Balloonswin ทำให้ทราบว่า การดำเนินธุรกิจของทางร้าน มีแนวความคิดที่ว่า “กินน้อยๆ แต่กินนานๆ” เพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และยินดีที่จะกลับมาใช้บริการกับทางร้านอีก โดยการไม่คิดค่ากำไรเกินควร มีการพูดคุยถึงเรื่องการขนส่ง ไม่เอาเปรียบผู้ที่มาใช้บริการ มีการวางแผนไว้เป็นสัดส่วน มีการพูดคุยถึงสิ่งที่ต้องการว่าในอนาคตต้องการให้ธุรกิจเป็นไปทางด้านไหน ทางร้านกำหนดราคาที่ไม่สูงจนเกินไป และแถมผลิตภัณฑ์ไปในการให้บริการด้วย มีการใช้สื่อในการช่วยโฆษณา เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) และอินสตราแกรม (Instagram) ซึ่งเป็นสื่อที่ลูกค้านิยม เป็นช่องทางติดต่อกับทางร้านได้ง่าย และเป็นช่องทางที่มีค่าใช้จ่ายน้อยในการทำโฆษณาร้าน

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ร้าน Balloonswin ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

1. เจ้าของธุรกิจมีใจรักในการทำงาน รักในการบริการ มีความจงรักภักดีต่องานที่ทำ ซึ่งเป็นจุดสำคัญที่ทำให้เต็มทีกับงาน



2. การสื่อสารระหว่างคนทำงานด้วยกันเองก็มีความสำคัญอย่างหนึ่ง มีความไว้ใจให้กัน

3. มีผลตอบแทนพิเศษให้ตามโอกาส จึงส่งผลให้ผลงานออกมาดี

4. มีการโต้ตอบที่รวดเร็วทำให้ผู้มาใช้บริการมีความสนใจที่จะพูดคุยสอบถาม จึงสร้างความประทับใจให้ลูกค้าในการให้บริการแต่ละครั้ง

5. ทางร้านมีการรักษามาตรฐานคุณภาพของงานได้เป็นอย่างดี

6. มีการแถม ซึ่งเป็นค่าบริการ นอกเหนือความคาดหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีความเชื่อถือในการให้บริการ และมีความภักดีในตราสินค้า ปัญหาที่พบในการดำเนินธุรกิจ และวิธีแก้ไขปัญหา

1. เนื่องจากมีพนักงานน้อย ทำให้เกิดปัญหาล้มอุปกรณ์ หยิบตัวสินค้ามาผิดหรือหยิบมาไม่ครบ ซึ่งเป็นปัญหาที่มักพบบ่อยในการทำงาน จึงมีการแก้ไขปัญหาโดยการวางแผนก่อนดำเนินงานทุกครั้ง

2. ในด้านการตกแต่งสถานที่มีการเดินทางไปถึงสถานที่จัดงานก่อนเป็นเวลาหลายชั่วโมง เพื่อจัดสถานที่ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมไปถึงการตรวจความเรียบร้อยของงานก่อนจะส่งมอบงานแก่ลูกค้า

3. ปัญหาการลอกเลียนแบบตราสินค้า ซึ่งการแก้ปัญหานี้คือการเข้าไปพูดคุยเพื่อปรับความเข้าใจให้เห็นถึงปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทางร้าน มีการติดตามดูพฤติกรรม และคอยติดต่อกับร้านที่ลอกเลียนแบบอยู่เสมอ

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง "ปัจจัยความสำเร็จของการประกอบการร้านจัดแต่งลูกโป่ง : กรณีศึกษาร้าน BALLOONSWIN" ผู้ศึกษามีจุดมุ่งหมายในการศึกษาเพื่อ การศึกษานี้ผู้ศึกษาเสนอการศึกษาดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ธุรกิจ ตก แต่ง ด้วย ลูก โป่ง ร้าน balloonswin เป็นธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจากการที่เจ้าของกิจการมีการใช้ความรักในการทำงาน การบริการ และมีการพูดคุยกัน จึงทำให้การบริการของทางร้านมีความน่าสนใจ โดยมีแนวคิดเป็นของตนเอง ซึ่งสร้างความแปลกใหม่ รักษาคุณภาพ รวมถึงบริการหลังการขายที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และทำให้เกิดการจงรักภักดีต่อตราสินค้าจนกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

อภิปรายผล

ผลการศึกษา "ปัจจัยความสำเร็จของการประกอบการร้านจัดแต่งลูกโป่ง : กรณีศึกษาร้าน BALLOONSWIN" ผู้ศึกษาทราบว่าผู้ประกอบการมีการบริการหลังการขายที่น่าสนใจ เนื่องจากความคาดหวัง สร้าง



ความประทับใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการ มีการ
พูดคุยให้เข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และ
ตอบสนองให้ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
จึงทำให้มีความภักดีต่อตราสินค้า

ร้าน Balloonswin ประสบปัญหา
การลอกเลียนแบบในการดำเนินธุรกิจ ไม่ว่า
จะเป็นการลอกเลียนแบบตราสินค้า สินค้า
รูปแบบของชื่อร้าน และยังมีปัญหาทางด้าน
การดำเนินงาน เช่น สินค้าตกหล่น สินค้าไม่
ครบ การเข้าใจผิดในการสื่อสารกับผู้มาใช้
บริการ ทั้งนี้ทางร้านได้มีการแก้ไขปัญหา
ลอกเลียนแบบโดยการเข้าไปพูดคุยเพื่อปรับ
ความเข้าใจให้เห็นถึงปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อ
ทางร้าน ทำให้ร้านที่ลอกเลียนแบบนั้น
ยอมปรับเปลี่ยน นอกจากนี้ทางร้านได้มีการ
วางแผนดำเนินงานและได้ปฏิบัติงานตาม
แผนอย่างเคร่งครัด ทำให้ปัญหาที่พบในการ
ดำเนินงานที่ผ่านมาลดลง และมีการ
ตรวจสอบคุณภาพ ความถูกต้องของสินค้า
ก่อนส่งมอบงานแก่ลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง "ปัจจัยความสำเร็จ
ของการประกอบการร้านจัดแต่งลูกโป่ง :
กรณีศึกษา ร้าน BALLOONSWIN" มี
ข้อเสนอแนะจากการศึกษาดังนี้

1.ปัญหาด้านการแข่งขัน เนื่องด้วย
ในปัจจุบันเริ่มมีคนสนใจทำธุรกิจตกแต่งด้วย

ลูกโป่งเป็นจำนวนมาก ทำให้มีการแข่งขันที่
สูง

2.ปัญหาด้านคุณภาพสินค้า แต่ละ
ร้านจะมีคุณภาพในการให้บริการที่แตกต่าง
กันไป ซึ่งในการทำธุรกิจประเภทให้บริการ
ต้องมีการควบคุมคุณภาพของชิ้นงานให้
ออกมาตรงตามความต้องการของลูกค้า

3.ปัญหาด้านบริการ ช่องทางการ
ติดต่อหากเป็นการใช้สื่อออนไลน์เป็นหลัก
ควรมีการตอบรับงาน ที่รวดเร็ว ไม่ปล่อยให้
ลูกค้ารอนานจนเกินไป ตอบปัญหาให้ลูกค้า
ได้ ไม่ทอดทิ้งลูกค้า

4. ควรทำวิจัยอย่างต่อเนื่องใน
รูปแบบเชิงปริมาณหรือวิจัยแบบผสมผสาน
เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่แน่นอนที่สามารถนำมา
ตรวจสอบความเชื่อมั่นได้

5.ในการดำเนินวิจัยครั้งต่อไป ควร
วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายมากขึ้น
เพื่อจะได้ข้อมูลและแนวคิดอื่นๆ ที่สามารถ
ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจต่อไป

บรรณานุกรม

- กันตยา เพิ่มผล. (2552). การพัฒนา
ประสิทธิภาพในการทำงาน.
กรุงเทพ : บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- ปุ่นชริกา สุคนธสิงห์. (2557). การพัฒนา
ศักยภาพทางการตลาด ผลิตภัณฑ์
จากเศษผ้า และสร้างเครือข่าย
ความร่วมมือ : กรณีศึกษา กลุ่ม



อาชีพตัดเย็บบ้านน้ำร้อน อำเภอ
 เมือง จังหวัด เพชรบูรณ์ .
 วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการจัดการ .
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. ค้น
 เมื่อ 28 มีนาคม 2559, จาก
http://research.pcru.ac.th/rdb/pro_data/files/5603014.pdf

ปณิศา มีจินดา และศิริวรรณ เสรีรัตน์.
 (2554). กลยุทธ์การตลาดและการ
 วางแผน. กรุงเทพฯ : Diamond in
 Business World.

รุ่งนภา ต่อดุดม. (2550). ปัจจัยความสำเร็จ
 ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง
 และขนาดย่อม SMEs ใน
 อุตสาหกรรมเกษตร ภาคการค้าใน
 จังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการ
 จัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัย
 เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ค้นเมื่อ
 28 มีนาคม 2559, จาก
http://www.research.rmutt.ac.th/wpcontent/uploads/2011/06/IS_114970503019-9.pdf

รุ่งโรจน์ สุวรรณธาดา. (2550). ปาร์ตี้ลูกโป่ง
 มหัศจรรย์. กรุงเทพฯ : บางกอก
 บอลลูน.

สิรินาตย์ กฤษภาธาร. (2552). ความผูกพัน
 ต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
 การบินไทย จำกัด (มหาชน). ภาค

นิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัย
 ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรม
 ราชูปถัมภ์.

สุภางค์ จันทวานิช. (2547). วิธีการวิจัยเชิง
 คุณภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
 แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

SuchitraPunyarathbandhu - Bhakdi.
 (1986). Delivery of public
 services in Asian Countries :
 Cases in development
 administration. Bangkok
 :Thammasat University Press.