

THE DEVELOPMENT OF THE FAMILY BUSINESS MANAGEMENT MODEL TO SME MANAGEMENT MODEL IN EDUCATION BUSINESS IN THE CENTRAL PART OF LAO PDR.

Phouthavong Phathadavong^{1*}, Teetut Tresirichod^{1*}

Graduated School Of Commerce, Burapha University, Chon Buri 20131, Thailand

ABSTRACT

The research was to study the development of the family business management model to SME management model in education business in the central part of Lao PDR. This research is a survey research using questionnaires to survey five levels of the Likert scale, data collection with entrepreneurs or directors of the school in central parts of Lao PDR, The sample group consisted of 188 schools. Questionnaires were used as the instrument for the study, the variables relationships were tested by using the multiple regression analysis.

The results showed that most of the respondents were men. Aged between 41-50 years positioned as an entrepreneur. Most of them had a bachelor's degree and work experience around 11-15 years. Considering the number of students in most schools up to 201 people in Vientiane capital. Had a period of investment in business more than 11 years. The opinion of the samples about the development of the family business management model to SME management model in education business in the central part of Lao PDR overall, found that Servicing ranks the highest, second is Human resource management, third is Management, fourth is Financial management, fifth is Technology management and the last rank is marketing. In business success factors found that Learning and organizational growth rank the highest, second is Internal process, third is Financial management and the last rank is Customers. For Management factors, Financial, Human resource management, Financial management, Servicing, Technology management are influence the success of the family business that developed into SME.

Keywords: Family business management, Education business, SME management

*Author e-mail address : toui_ptv2000@yahoo.com, tresirichod@yahoo.com

การพัฒนารูปแบบการบริหารธุรกิจครอบครัวไปสู่การบริหารธุรกิจแบบ SMEs ในด้านธุรกิจการศึกษา ในเขตภาคกลางของ สปป.ลาว

พุทธะวง พัดทะดาวง¹, ธิทัต ตรีศิริโชติ¹

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี 20131, ประเทศไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการบริหารธุรกิจครอบครัวไปสู่การบริหารธุรกิจแบบ SMEs ในด้านธุรกิจการศึกษา ในเขตภาคกลางของ สปป.ลาว” งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจโดยการใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นห้าระดับแบบลิเคิร์ตสเกลเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ประกอบการหรือผู้อำนวยการสถานศึกษาในเขตภาคกลางสปป.ลาว ซึ่งมีประชากรทั้งหมด 188 โรงเรียน โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามเก็บรวบรวมทุกโรงเรียน จำนวน 188 ชุด และนำมาทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชายอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ดำรงตำแหน่งเป็นผู้ประกอบการมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีประสบการณ์ในการทำงาน 11-15 ปี เมื่อพิจารณาจำนวนนักเรียนของโรงเรียนส่วนใหญ่ 201 คนขึ้นไป ตั้งอยู่ที่นครหลวงเวียงจันทน์ โดยมีระยะเวลาประกอบธุรกิจ 11 ปีขึ้นไป ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริหารธุรกิจครอบครัวไปสู่การบริหารธุรกิจแบบ SMEs ในด้านธุรกิจการศึกษาในเขตภาคกลางของ สปป.ลาว มองในภาพรวม พบว่า ด้านการบริการ มีมากเป็นอันดับแรก รองลงมาอันดับที่ 2 คือ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อันดับที่ 3 ด้านการบริหารจัดการ อันดับที่ 4 คือ ด้านการบริหารการเงิน อันดับที่ 5 คือ ด้านการจัดการเทคโนโลยี อันดับสุดท้ายคือ ด้านการตลาด ปัจจัยผลการดำเนินงานของธุรกิจ พบว่า ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร มีมากเป็นอันดับแรก รองลงมาอันดับที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน อันดับที่ 3 ด้านการเงิน และอันดับที่ 4 คือ ด้านลูกค้า ตามลำดับ และปัจจัยด้านการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการเงิน การบริการ การจัดการเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจครอบครัวที่พัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

คำสำคัญ: การบริหารธุรกิจครอบครัว, ธุรกิจการศึกษา, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน องค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอย่างไม่เคยมาก่อน ดังนั้นความสามารถในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงเป็นทักษะที่สำคัญมากที่จำเป็นโดยผู้นำของวันนี้และผู้จัดการ การทำธุรกิจเป็นเกมการแข่งขันที่มีความซับซ้อน และทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกขณะ อันเนื่อง มาจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วมากขึ้นกว่าในอดีต ด้วยสาเหตุนี้้องค์กรต่างๆ จึงจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อปัจจัยจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ให้ได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที การเปลี่ยนแปลงองค์กรเป็นเรื่องเกี่ยวกับการตรวจสอบและการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการและกระบวนการทางธุรกิจ ธุรกิจขนาดเล็กต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอดกับคู่แข่งที่ใหญ่กว่าและเติบโต บริษัทต้องมองหาวิธีการที่จะทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งด้านการบริหารและการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่จำเป็นต้องกลัวการเปลี่ยนแปลง ธุรกิจขนาดเล็กควรเตรียมพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงเป็นวิธีการวางรากฐานสำหรับความสำเร็จที่ยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องยากเพราะมันเกี่ยวข้องกับ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้คน ผู้นำและผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องหาคำอธิบายที่ชัดเจนของวิธีการเปลี่ยนแปลง การครุ่นคิดจะสามารถช่วยให้พนักงานทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สปป ลาว โดยอิงตามการสำรวจเศรษฐกิจทั่วประเทศครั้งที่ 1 พบว่า ในทั่วประเทศมีจำนวนวิสาหกิจทั้งหมด 126,913 แห่ง โดยมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีถึง 126,717 แห่ง เท่ากับ 99.8% วิสาหกิจขนาดใหญ่ มี 196 เท่ากับ 0.2% ส่วนมากอยู่ในนครหลวงเวียงจันทน์ 22.7% รองลงมาคือสะหวันนะเขต 11.4% และแขวงเวียงจันทน์ 10.0% ตามลำดับ วิสาหกิจขนาดกลาง

และขนาดย่อมเป็นองค์กรธุรกิจที่สำคัญที่สุดของ สปป ลาว กว่าร้อยละ 99 ขององค์กรธุรกิจที่จดทะเบียนส่วนใหญ่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) แต่ผู้ประกอบการธุรกิจที่เป็นแกนขับเคลื่อนเศรษฐกิจในระดับฐานราก เป็นธุรกิจครอบครัว (กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า, สปป ลาว. แผนพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2011-2015)

ธุรกิจครอบครัวส่วนหนึ่งก็ดำเนินธุรกิจในรูปแบบการให้บริการด้านการศึกษา เช่น โรงเรียน หรือ สถานศึกษาในด้าน ต่าง ๆ เป็นต้น

ซึ่งในกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่ง สปป ลาว (คศ 2008) ได้มีการจัดการศึกษาของ สปป ลาว เริ่มด้วยการศึกษาก่อนวัยเรียน จนถึงการศึกษาชั้นสูง จะมีทั้งโรงเรียนที่เป็นของรัฐบาลและโรงเรียนที่เป็นของเอกชน

- การศึกษาก่อนวัยเรียน ประกอบด้วย บ้านเลี้ยงเด็ก และ โรงเรียนอนุบาล เมื่อจบชั้นอนุบาลแล้วจะเข้าเรียนในระดับประถมศึกษาต่อไป ตั้งแต่ปีการศึกษา 2009-2010 เป็นต้นมา สปป ลาว ได้ใช้ระบบการศึกษาชั้นสามัญศึกษาเป็นแบบ 12 ปี คือระบบ 5: 4: 3 และการศึกษาชั้นสูง รวมการศึกษาสายอาชีพศึกษา สถาบันการศึกษาชั้นสูง หรือ มหาวิทยาลัย อยู่ในความดูแลและรับผิดชอบของกรมอาชีวศึกษาและกรมการศึกษาชั้นสูง กระทรวงศึกษาธิการและกีฬา

เมื่อการศึกษาชั้นสามัญศึกษามีการปรับระบบใหม่ โรงเรียนก็ต้องมีการปรับปรุงเพื่อรองรับต่อการพัฒนาดังกล่าว โดยเฉพาะโรงเรียนเอกชนต้องได้ปรับ โครงสร้าง การบริหาร การเงิน การบริการ บุคลากร การตลาด เทคโนโลยี เป็นต้น

ผู้วิจัยอยู่ในเขตภาคกลางและเปิดสถานศึกษาในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา

ในแขวงนครหลวงเวียงจันทน์ ซึ่งบริหารธุรกิจในรูปแบบครอบครัว ต้องการพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) เนื่องจากการบริหารธุรกิจในรูปแบบครอบครัวไม่มีรูปแบบการบริหารที่แน่นอน เช่น การบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการเงิน การตลาด การบริการ และการจัดการเทคโนโลยี

ซึ่งจากการศึกษาของ ธนัชชา บินดุเหล็กและชุติมา หวังเบ็ญหมัด (2557) ที่พบว่า ระบบบุคลากร ระบบการบริหารจัดการ ระบบลูกค้า ระบบเทคโนโลยี ระบบการเงิน และระบบการตลาด สามารถพยากรณ์ความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และเมื่อศึกษาการบริหารจัดการตามแนวคิดแบบ Balanced Scorecard (BSC) ของ Robert Kaplan และ David Norton ทำให้รู้ว่า ทั้งคู่ได้ออกแบบ BSC เพื่อเป็นเครื่องมือทางด้านการบริหารจัดการ ที่ช่วยในการประเมินผลองค์กรและช่วยให้องค์กรนำเอากลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งเป็นขั้นของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และจากนั้นก็เป็นการสร้างดัชนีวัดผลขึ้นเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์ โดย BSC จะแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบขององค์กรใน 4 มุมมอง เช่น มุมมองทางด้านการเงิน มุมมอง ทางด้านลูกค้า มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน มุมมอง ทางด้านการเรียนรู้และพัฒนา (ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง 2556:11)

ดังนั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่า ธุรกิจครอบครัวที่ทำด้านสถานศึกษาในระดับประถมศึกษาสามารถพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SME) ที่ประสบผลสำเร็จได้อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการเงิน การตลาด การบริการ และการจัดการเทคโนโลยี ที่ทำให้ธุรกิจครอบครัวสามารถพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ที่ประสบผลสำเร็จ

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

ด้านเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรที่ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม และแนวคิดรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริการ ด้านการตลาด ด้านการจัดการเทคโนโลยี ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจ

ด้านเวลา ได้ศึกษาตั้งแต่ เดือนธันวาคม ปี ค.ศ 2015 ถึง เดือนมีนาคม ปี ค.ศ 2019

ด้านสถานที่ โรงเรียนในพื้นที่ในเขตภาคกลาง ประกอบไปด้วย 5 แขวง ดังนี้ แขวงเวียงจันทน์ นครหลวงเวียงจันทน์ แขวงบอลิคำไซ แขวงคำม่วน และสะหวันนะเขต

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผู้ประกอบการที่มีสถานศึกษาและมีการบริหารแบบธุรกิจแบบครอบครัว ได้เข้าใจรูปแบบการพัฒนาจากการบริหารธุรกิจที่เป็นครอบครัวไปสู่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

2. นักวิชาการได้ทราบถึงกระบวนการพัฒนาการบริหารแบบธุรกิจครอบครัวไปสู่ขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ของ สปป ลาว
3. กระทรวงศึกษาธิการและกีฬาของ สปป ลาว สามารถนำไปเป็นแนวทางเพื่อกำหนดนโยบายส่งเสริมการพัฒนาสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ
4. นักเรียนนักศึกษาและผู้ปกครองได้รับการบริการที่ดีจากการบริหารจัดการ
5. สถานศึกษาสามารถนำไปใช้ในการกำหนดเป็นเชิงนโยบายได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริหารธุรกิจครอบครัวไปสู่การบริหารธุรกิจแบบ SMEs ในด้านธุรกิจการศึกษาในเขตภาคกลางของ สปป.ลาว ให้ประสบความสำเร็จ โดยผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ การบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการเงิน การตลาด การบริการ การจัดการเทคโนโลยี ความสำเร็จของธุรกิจ การบริหารธุรกิจครอบครัว การบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

การบริหารจัดการ หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่าง ๆ ที่กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งก็คือความสามารถของบุคคล หรือกลุ่มคนที่ทำหน้าที่ในการวางแผน การจัดองค์การ การจัดบุคคลเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุมการทำงาน เพื่อให้กิจกรรมขององค์กรดำเนินไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยปัจจัยในการบริหาร เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร และมีการปฏิบัติการสำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้

(J Kroon. (1995). General management)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามเป้าหมายขององค์การโดยผ่านกระบวนการ การวางแผน บุคลากร การสรรหาและการคัดเลือก การธำรงรักษาบุคลากร การกำหนดวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา และการให้พื่นจากงาน

การบริหารการเงิน คือ การวางแผนการจัดระเบียบและการควบคุมกำกับกิจกรรมทางการเงิน เช่นการจัดซื้อและการใช้ประโยชน์จากเงินทุนขององค์กรซึ่งใช้หลักการบริหารงานทั่วไปของทรัพยากรทางการเงินขององค์กรเพื่อทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่กิจการ เกิดผลกำไร และขยายกิจการให้เจริญเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ

การให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่คนกลุ่มหนึ่งจะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ความตั้งใจและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

การตลาด คือ การเคลื่อน ย้ายสินค้า หรือบริการจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค ซึ่งทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนซื้อ-ขาย ขึ้นระหว่างผู้ซื้อ กับ ผู้ขาย โดยผ่านเครื่องมือทางการตลาด หรือกิจกรรมทางการตลาดที่ทำให้สินค้า หรือบริการไปถึงมือผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือความพอใจของผู้บริโภค และต้องบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการ ก็คือการสร้างกำไรอย่างยั่งยืน และรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

การจัดการเทคโนโลยี หมายถึง การนำความรู้ แนวคิด กระบวนการและผลผลิตทางวิทยาศาสตร์มาใช้ร่วมกันอย่างมีระบบเพื่อการแก้ปัญหาและพัฒนาองค์กร หรือการทำงานให้ก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือประสบความสำเร็จได้นั้นควรจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลักในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร (Ahmad Al-Tit, Anis Omri and Jalel Euch. 2019)

ธุรกิจครอบครัว คือ องค์กรที่มีสมาชิกครอบครัวตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีอิทธิพลต่อแนวทางการดำเนินงานของธุรกิจ โดยผ่านทางบทบาทของตำแหน่งบริหารหรือสิทธิของความเป็นเจ้าของผู้ถือหุ้นที่สำคัญและมีสิทธิในการบริหารงานเป็นคนที่มาจากครอบครัว กลุ่มครอบครัวมีอิทธิพลและมีอำนาจในการควบคุมธุรกิจ ครอบครัว

พิจารณาแล้วว่าธุรกิจเป็นธุรกิจครอบครัวสัดส่วนของผู้บริหารระดับสูงเป็นคนในครอบครัว

ธุรกิจ SMEs หรือ ธุรกิจขนาดย่อม หมายถึง ธุรกิจที่เป็นอิสระมีเอกชน เป็นเจ้าของดำเนินการโดยเจ้าของเอง ไม่เป็นเครื่องมือของธุรกิจใด ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพล ของบุคคล หรือธุรกิจอื่น มีต้นทุนในการดำเนินงานต่ำ และมีพนักงานจำนวนไม่มาก

อิงตามกฎหมาย ว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สปป ลาว (ค.ส 2011) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือ หน่วยธุรกิจที่ได้ขึ้นทะเบียนและดำเนินการถูกต้องตามกฎหมายของ สปป ลาว ขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้กำหนดตามแต่ละ

ภาควิสาหกิจ โดยอิงใส่จำนวนแรงงานเฉลี่ยในปีมูลค่าทรัพย์สินทั้งหมด และรวมยอดรายได้ของธุรกิจประจำปีของเป็นพื้นฐานอ้างอิง การจำแนกลักษณะ SMEs จัดแบ่งออก เป็น 3 ขนาด คือ วิสาหกิจขนาดย่อม วิสาหกิจขนาดย่อมม วิสาหกิจขนาดกลาง

แนวคิดของ Balanced Scorecard (BSC)

BSC เป็นแนวคิดที่เกิดจาก Professor Robert Kaplan และ Dr. David Norton โดยทั้งคู่ได้พิจารณาและออกแบบมาเพื่อเป็นเครื่องมือทางด้านการบริหารจัดการ ที่ช่วยในการประเมินผลองค์กรและช่วยให้องค์กรนำเอากลยุทธ์ไปปฏิบัติจริง โดยเริ่มต้นที่วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งเป็นขั้นของการกำหนดปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และจากนั้นก็เป็นการสร้างดัชนีวัดผลสำเร็จ ขึ้นเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงเป้าหมายและใช้วัดผลการดำเนินงานในส่วนที่สำคัญต่อกลยุทธ์ โดย BSC จะแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบขององค์กรใน 4 มุมมอง ดังนี้

1. มุมมองทางด้านการเงิน (Financial Perspective) เพื่อที่จะประสบผลสำเร็จทางด้านการเงิน องค์กรจะต้องเป็นอย่างไรในสายตาของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของ เช่น กำไรอาจเป็นสิ่งที่ผู้ถือหุ้นต้องการมากที่สุด ดังนั้นกำไรจึงเป็นตัววัดตัวหนึ่งในมุมมองทางด้านการเงิน เป็นต้น

2. มุมมองทางด้านลูกค้า (Customer Perspective) เพื่อจะบรรลุถึงเป้าหมายของกิจการ องค์กรจะต้องเป็นอย่างไรในสายตาของลูกค้า กล่าวคือลูกค้าต้องการให้องค์กรเป็นอย่างไร ในมุมมองของลูกค้า เช่น ลูกค้าอาจต้องการให้ องค์กรสามารถผลิตของที่มีคุณภาพ ดังนั้นคุณภาพสินค้าก็จะเป็นตัววัดตัวหนึ่งในมุมมองทางด้านลูกค้า เป็นต้น

3. มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) เพื่อที่จะทำให้ผู้ถือหุ้นและลูกค้าเกิดความพอใจองค์กรจะต้องมีการ

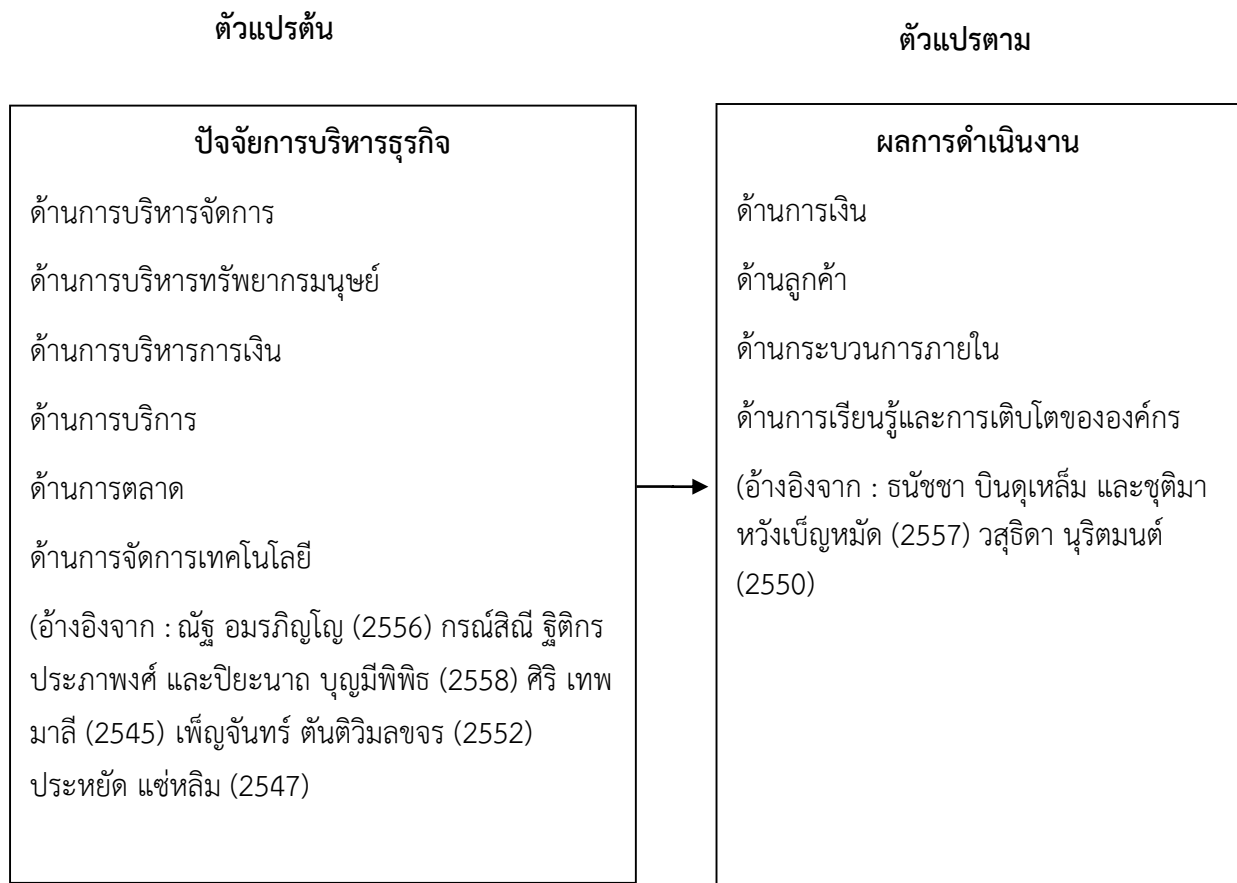
จัดการภายในอย่างไร คุณภาพ ระยะเวลาในการผลิตสินค้าและบริหาร ต้นทุน และการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด

4. มุมมองทางด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) องค์กรจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างไร เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างยั่งยืน เช่น ความพึงพอใจการทำงานของพนักงาน, ระบบข้อมูลด้านสารสนเทศ (ศรีสมรย์ อินทุจันทร์ยง 2556:11)

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารการเงิน ด้านการตลาด การบริการ และด้านการจัดการเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจครอบครัวที่พัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจหรือผู้อำนวยการโรงเรียนสามัญศึกษา ในเขตภาคกลาง เช่น แขวงเวียงจันทน์ นครหลวงเวียงจันทน์ แขวงบอลิคำไซ แขวงคำม่วน และสะหวันนะเขต ในสปป ลาว จำนวน 188 แห่ง ที่เป็นธุรกิจครอบครัว เหตุผลที่เลือกในเขตภาคกลาง เพราะเป็นเขตที่มีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนมาก เป็นเขตที่มีชุมชนหนาแน่น และทำธุรกิจโรงเรียนเอกชนเป็นส่วนมากเมื่อเปรียบเทียบกับภาคอื่น ๆ โดยผู้วิจัยได้กำหนดเลือกประชากรทั้งหมดมาเป็นข้อมูล (Ministry of education and sports, Lao PDR, Statistics 2015-16).

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ได้แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน จำนวนนักเรียนในโรงเรียน สถานที่ตั้งโรงเรียน ระยะเวลาการประกอบธุรกิจ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยการบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย 6 ด้าน ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารการเงิน ด้านการตลาด การบริการ และด้านการจัดการเทคโนโลยี เป็นคำถามแบบเลือกตอบแบบ 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยผลการดำเนินงานของธุรกิจ ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้

และการเติบโตขององค์กร เป็นคำถามแบบเลือกตอบแบบ 5 ระดับ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านประชากร

ศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นชาย อายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ดำรงตำแหน่งเป็นผู้ประกอบการมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีประสบการณ์ในการทำงาน 11-15 ปี เมื่อพิจารณาจำนวนนักเรียนของโรงเรียนส่วนใหญ่ 201 คนขึ้นไป ตั้งอยู่ที่นครหลวงเวียงจันทน์ โดยมีความระยะเวลาประกอบธุรกิจ 11 ปีขึ้นไป

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการบริหาร ธุรกิจครอบครัวไปสู่การบริหารธุรกิจแบบ SMEs ในด้านธุรกิจ การศึกษาในเขตภาคกลางของ สปป.ลาว มองในภาพรวม พบว่า ด้านการบริการ มีมากเป็นอันดับแรก รองลงมาอันดับที่ 2 คือ ด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ อันดับที่ 3 ด้านการบริหารจัดการ อันดับที่ 4 คือ ด้านการบริหารการเงิน อันดับที่ 5 คือ ด้านการจัดการเทคโนโลยี อันดับสุดท้ายคือ ด้านการตลาด

ปัจจัยผลการดำเนินงานของธุรกิจ พบว่า ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร มีมากเป็นอันดับแรก รองลงมาอันดับที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน อันดับที่ 3 ด้านการเงิน และอันดับที่ 4 คือ ด้านลูกค้า ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยการบริหารธุรกิจ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากร มนุษย์ ด้านการบริหารการเงิน ด้านการตลาด การบริการ และด้านการจัดการเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ

ครอบครัวที่พัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

H0: ปัจจัยการบริหารธุรกิจ ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจครอบครัวที่พัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

H1: ปัจจัยการบริหารธุรกิจ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจครอบครัวที่พัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการบริหาร ได้แก่ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริการ ด้านการตลาด และด้านการจัดการเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจ

Model	ค่าสัมประสิทธิ์						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.391	0.211		1.851	0.066		
ด้านการบริหารจัดการ	0.151	0.035	0.224	4.276	0.000*	0.652	1.533
ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	0.223	0.040	0.280	5.558	0.000*	0.705	1.418
ด้านการบริหารการเงิน	0.246	0.045	0.299	5.445	0.000*	0.590	1.694
ด้านการบริการ	0.145	0.048	0.168	3.038	0.003*	0.582	1.719
ด้านการตลาด	0.062	0.037	0.097	1.674	0.096	0.526	1.900
ด้านการจัดการเทคโนโลยี	0.073	0.033	0.119	2.174	0.031*	0.595	1.681

* P-value \leq 0.05

จากตารางที่ 1 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple regression analysis พบว่า ตัวแปรต่าง ๆ ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจาก Tolerance มีค่ามากกว่า 0.1 ทุกตัวแปร และค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัวแปร และจากตาราง พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวของตัวแปรต่าง ๆ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐานแล้ว (Standardized coefficients) หรือค่าของ Beta ที่แสดงถึงน้ำหนักของความสัมพันธ์หรือ

อิทธิพลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีต่อตัวแปรตาม กล่าวคือ ถ้าค่า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่าสูง (ไม่คิดเครื่องหมายบวก) แสดงว่าตัวแปรนั้นจะมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก โดยแสดงความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรอิสระต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในภาพรวมในความหมายต่อไปนี้

ด้านการบริหารจัดการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ธุรกิจจะมีผลการดำเนินงาน เพิ่มขึ้น 0.151 หน่วย และค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ธุรกิจจะมีผลการดำเนินงาน เพิ่มขึ้น 0.223 หน่วย และค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ด้านการบริหารการเงิน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ธุรกิจจะมีผลการดำเนินงาน เพิ่มขึ้น 0.246 หน่วย และค่า Sig. เท่ากับ 0.000

ด้านการบริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ธุรกิจจะมีความสำเร็จ เพิ่มขึ้น 0.145 หน่วย และค่า Sig. เท่ากับ 0.003

ด้านการตลาด เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ธุรกิจจะมีผลการดำเนินงาน เพิ่มขึ้น 0.062 หน่วย และค่า Sig. เท่ากับ 0.096

ด้านการจัดการเทคโนโลยี (X₂) เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ธุรกิจจะมีผลการดำเนินงาน เพิ่มขึ้น 0.073 หน่วย และค่า Sig. เท่ากับ 0.031

ตารางที่ 2 การมีผลของ Model

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.823	.677	.667	.11958	1.755

* P-value ≤ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ด้านการบริหารจัดการ (X₁) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (X₂) ด้านการบริหารการเงิน (X₃) ด้านการบริการ (X₄) ด้านการตลาด (X₅) และด้านการจัดการเทคโนโลยี (X₆) ที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจ ในภาพรวม ร้อยละ 82.30 มีค่าสัมประสิทธิ์แสดงการตัดสินใจ (R²) เท่ากับ 0.677 หมายความว่า ผลการดำเนินงาน ของธุรกิจ ในภาพรวม ขึ้นอยู่กับด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการ

บริหารการเงิน ด้านการบริการ ด้านการตลาด และด้านการจัดการเทคโนโลยี ร้อยละ 67.7 ส่วนค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.667 หมายถึงค่าสัมประสิทธิ์ ผลการดำเนินงานของธุรกิจ เมื่อขจัดอิทธิพลของค่า R² ที่เกิดจากจำนวนตัวอย่าง ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารการเงิน ด้านการบริการ ด้านการตลาด และด้านการจัดการเทคโนโลยี สามารถพยากรณ์ความสำเร็จของธุรกิจ ได้ร้อยละ 66.7 และมีค่า SE (est.) เท่ากับ 0.119 หน่วย หมายความว่า ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานจากการประมาณค่าที่เกิดจากการใช้โมเดลนี้จะมีค่าเท่ากับ 0.119 หน่วย และสามารถสร้างสมการถดถอยพหุเชิงเส้นโดยใช้คะแนนดิบได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.391 + 0.151X_1^* + 0.223X_2^* + 0.246X_3^* + 0.145 X_4^* + 0.062 X_5 + 0.073X_6^*$$

\hat{Y} = ความสำเร็จของธุรกิจ

X_1 = ด้านการบริหารจัดการ

X_2 = ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

X_3 = ด้านการบริหารการเงิน

X_4 = ด้านการบริการ

X_5 = ด้านการตลาด

X_6 = ด้านการจัดการเทคโนโลยี

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการบริหารธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารการเงิน การบริการ และด้านการจัดการเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจครอบครัวที่พัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ยกเว้นด้านการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจครอบครัวที่พัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME)

ผู้วิจัยสามารถอภิปรายตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการเงิน การตลาด การบริการ และการจัดการเทคโนโลยี ที่ทำให้ธุรกิจครอบครัวสามารถพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ที่ประสบความสำเร็จ สามารถอภิปรายได้ดังนี้ คือ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจครอบครัวที่พัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริหารการเงิน การบริการ และด้านการจัดการเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจครอบครัวที่พัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา

ของ ณัฐภูมิ วิเศษ (2555) ที่ศึกษาปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จังหวัดนนทบุรี พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินธุรกิจ ด้านการจัดการต้องมาเป็นอันดับหนึ่ง และ ยังมีการศึกษาของ ธนชชา บินดุหลีม และชุตติมา หวังเบญญะหมัด (2557) ที่พบว่า ระบบบุคลากร ระบบการบริหารการจัดการ ระบบลูกค้า ระบบเทคโนโลยี ระบบการเงิน และระบบการตลาดสามารถพยากรณ์ความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และเมื่อดูการศึกษาของ วสุธิดา นุริตมนต์ (2550) ยังพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะผู้บริหาร ปัจจัยด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านการตลาด ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยด้านการบริหารการเงิน และ การบัญชี มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในจังหวัดสุพรรณบุรีด้วยกันทั้งสิ้น และมีการศึกษาของ ณัฐ อมรภิญโญ (2556) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการประสบความสำเร็จที่ยั่งยืน ของผู้ประกอบการรายย่อย มี 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ ปัจจัยทางด้านส่วนตัวและปัจจัยทางด้านการบริหาร เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จที่ยั่งยืนของผู้ประกอบการรายย่อยประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย คือ ด้านความรู้ทักษะการบริหาร ด้านทุน ด้านความตั้งใจและด้านประสบการณ์ และมีการศึกษาของ สิริภร สุวรรณโชติ (2559) ที่พบว่า รูปแบบการพัฒนาบุคลากร คือ การฝึกอบรม การดูงาน การศึกษาต่อการสอนงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า ด้านการให้บริการอย่าง

เพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และนอกจากนี้กล่าวมายังมีผลงานการศึกษาของ จิตรลดา ตรีสาคร และ กฤษดา เขียววัฒนสุข (2561) ที่พบว่า ปัจจัยความสำเร็จภายนอกด้านสังคมและวัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง และเทคโนโลยี และปัจจัยความสำเร็จภายในด้านการกระจายสินค้าและการตลาด การบริการ การจัดซื้อจัดจ้าง โครงสร้างบริษัท และการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีผลกระทบต่อกลยุทธ์การแข่งขันในตลาด AEC สำหรับผู้ประกอบการ SMEs กลุ่มอุตสาหกรรมอาหารแปรรูป และมีการศึกษาของ Chuthamas Chittithaworn, Md. Aminul Islam, Thiyada Keawchana, Dayang Hasliza Muhd Yusuf. (2011) ที่พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีผลต่อความสำเร็จ คือ คุณลักษณะของธุรกิจ SMEs ลูกค้าและตลาด วิธีการทำธุรกิจ ทรัพยากรและการเงิน และสภาพแวดล้อมภายนอก และซึ่งการศึกษาของ Eriksson Johan (2012) พบว่า ปัจจัยภายในการดำเนินงานของบริษัทและปัจจัยภายนอกบริษัทมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตเทศบาลกินนอสโจ และยิ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ **นัฐวุฒิ วงศาเสถียร และเพ็ญพิชชา เกษมพงษ์ทองดี ที่ศึกษาคุณลักษณะผู้ประกอบการและความสำเร็จของการประกอบการวิสาหกิจใน ประเทศไทย พบว่า คุณลักษณะผู้ประกอบการวิสาหกิจ ด้านทัศนคติ ด้านการปฏิบัติ ด้านความทะเยอทะยาน ภาพรวม และรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านทัศนคติในการฝึกฝน**

ทักษะ และการรับรู้ในโอกาส อยู่ในระดับมาก สำหรับความสำเร็จ ของการประกอบการด้านการเงิน ด้านการตอบ สนองความต้องการของลูกค้า ด้านการสร้างสินค้าและบริการมีคุณภาพดี ด้านการส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ด้านการได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน ด้านการเพิ่มขึ้นของศักยภาพด้านทรัพยากรมนุษย์ ภาพรวม และรายชื่อแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้ประกอบการควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน ประกอบด้วย การบริการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการ การบริหารการเงิน การจัดการเทคโนโลยี และการตลาด โดยกำหนดเป็นพันธกิจหลักขององค์กร
2. ผู้บริหารควรมีนโยบายที่ชัดเจนเพื่อสร้างความสำเร็จของธุรกิจ ประกอบด้วย การเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในและด้านลูกค้า

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. กำหนดคณะทำงาน ด้านการบริการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการ การบริหารการเงิน การจัดการเทคโนโลยี และด้านการตลาด
2. นำรูปแบบการบริหารของสถานศึกษาที่มีการพัฒนาจากสถานะภาพของธุรกิจครอบครัวไปสู่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มาใช้ดังนี้
เริ่มจาก ด้านการบริการ เน้นไปที่บุคลากรทุกคนในองค์กร โรงเรียนจะต้องมีความเสมอภาคในการบริการกับผู้เข้ารับบริการ การจัดการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและชัดเจน รวดเร็ว และจะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน รับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อ

นำมาพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และจัดเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครอง

รองลงมาเป็นด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากโรงเรียนที่มีนักเรียนมาเรียนเป็นจำนวนมากนั้น มาจากการคาดหวังจากผู้ปกครองที่สูงหล่นมาเล่าเรียนต้องการให้นักเรียนมีความรู้ เพื่อที่จะไปเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้นได้ จึงส่งผลให้โรงเรียนต้องมีกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของโรงเรียน และโรงเรียนก็จะต้องมีการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่สอดคล้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งไปคู่กัน รวมถึงต้องมีการวางแผนความต้องการบุคลากร และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ

ลำดับต่อมาด้านการบริหารจัดการโรงเรียนจะต้องมีการวางแผนการทำงานของโรงเรียนไว้ล่วงหน้า ต้องมีการเตรียมจัดโครงสร้างของโรงเรียนให้เหมาะสมกับทรัพยากรทางการบริหารของโรงเรียน คอยควบคุมและกำกับกิจกรรมต่างๆ ภายในโรงเรียนให้ดำเนินไปตามแผนที่วางไว้ มีการวินิจฉัยสั่งการที่ดีเพื่อให้การดำเนินงานของโรงเรียนเป็นไปตามเป้าหมาย และทำหน้าที่ประสานงานให้หน่วยงานต่างๆ ของโรงเรียนดำเนินงานไปอย่างสอดคล้องกัน

ด้านการบริหารการเงิน โรงเรียนต้องมีแผนการบริหารการเงิน และจัดสรรงบประมาณให้กระจายสู่ทุกหน่วยงานอย่างทั่วถึง ตามความจำเป็นของแต่ละหน่วยงาน อย่างเสมอภาคและยุติธรรม มีการควบคุมทางการเงินที่ดี เช่น การจัดทำงบประมาณทางการเงิน มีการจัดหาเงินทุนจากสถาบันการเงินหรือแหล่งเงินทุนเพื่อมาลงทุนธุรกิจได้อย่างเพียงพอและมีการจัดการรายรับและรายจ่ายของโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการจัดการเทคโนโลยี โรงเรียนต้องมีการนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการ

บริหาร การบริการ และการประชาสัมพันธ์แก่สังคม มีการวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีอย่างชัดเจน มีการจัดงบประมาณเพื่อพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง มีการจัดการระบบสารสนเทศที่ดีและทันสมัย และมีการจัดการระบบเทคโนโลยีทางการศึกษาเพื่อให้บริการงานทางการศึกษาด้านต่างๆของโรงเรียน

อันดับสุดท้าย ด้านการตลาด โรงเรียนต้องมีการจัดทำแผนการตลาดอย่างเป็นระบบ มีการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ปกครองและนักเรียน มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง มีการส่งเสริมความร่วมมือทั้งภายในและต่างประเทศและมีการจัดตั้งคณะทำงานทางการตลาดสำหรับหลักสูตรด้วยการมอบหมายให้บุคคล ทีมงาน หรือจัดตั้งฝ่ายหรือแผนกทางการตลาดขึ้นในโรงเรียน

เมื่อได้พัฒนาสถานะภาพของธุรกิจครบครันมาสู่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเรียบร้อยแล้วก็ต้องคำนึงความสำเร็จของธุรกิจ โดยมี 4 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงินและด้านลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งแต่ละด้าน ปฏิบัติดังนี้ โดยเริ่มจากด้านการเรียนรู้และการเติบโตขององค์กร โรงเรียนจะต้องทำให้บุคลากรของโรงเรียนมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในงานเพิ่มขึ้นมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน สร้างความพึงพอใจในการทำงานกับโรงเรียน จะต้องสร้างทัศนคติที่ดีของบุคลากรต่อโรงเรียนและบุคลากรจะต้องสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

ด้านกระบวนการภายใน โรงเรียนจะต้องทำให้การสื่อสารและการประสานงานที่ดีภายในโรงเรียน มีแผนงานที่เหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้โดยไม่เกิดปัญหา มีการบริหารกระบวนการ ทำงานภายในที่ดี มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และ ดำเนินการได้ตามมาตรฐานและบรรลุเป้าหมายที่ทางโรงเรียนได้ตั้งไว้

ด้านการเงิน โรงเรียนต้องจัดงบประมาณ และทรัพยากรทาง การศึกษาอย่างเพียงพอและคุ้มค่าต่อการจัดการศึกษา เพื่อสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีกำไรที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา โรงเรียนต้องสามารถเพิ่มเงินทุนหมุนเวียน และมีความยืดหยุ่นในการลงทุนและมีการลดลงของต้นทุนในการดำเนินงานของโรงเรียน

ด้านลูกค้า โรงเรียนต้องมีจำนวนนักเรียนรายใหม่เพิ่มขึ้นทุกปี เป็นที่ยอมรับในภาพลักษณ์ และชื่อเสียงในสายตาของสังคมภายนอก อันเป็นผลจากคุณภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการภายในทำให้ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในการบริหาร การบริการ และการประสานงานของโรงเรียน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. จากผลการวิจัยพบว่า การบริการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการ การบริหารการเงิน การจัดการเทคโนโลยี มีผลต่อปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจ นำสิ่งที่ได้มาจัดทำ การประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับโรงเรียนต่าง ๆ ในเขตภาคกลางของ สปป.ลาว เพื่อถ่ายทอดความรู้ และนำไปปฏิบัติ

2. ทำวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาต่อยอด ในด้านการบริการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการ การบริหารการเงิน การจัดการเทคโนโลยี เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้ธุรกิจครอบครัวสามารถพัฒนาเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ที่ประสบผลสำเร็จ
2. ควรขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังระดับมัธยม หรือระดับอาชีวศึกษา
3. ควรขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังเขตพื้นที่อื่น ๆ ให้ครอบคลุมทั้งประเทศ

บรรณานุกรม

- กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า. สปป ลาว. แผนพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2011-2015, นครหลวงเวียงจันทน์ : กรมส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- กฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่ง สปป ลาว. (ค.ศ. 2008). นครหลวงเวียงจันทน์: สำนักพิมพ์หนุ่มลาว.
- กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สปป ลาว. (ค.ศ 2011) : สืบค้น 6 กรกฎาคม (ค.ศ 2015), จาก <https://laopdrlawcollege.files.wordpress.com/2013/06/enterprise-small-and-medium2012-lao.pdf>.
- กรณีศึกษา ฐิติกรประภาพงศ์, และปิยะนาถ บุญมีพิพิธ. (2558). การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตในการจัดกระบวนการเรียนรู้ของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครบุรี เขต 2. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 8(3), 1-13.
- จิตรลดา ตรีสาคร, และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2561). ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อศักยภาพการแข่งขันในตลาด AEC สำหรับผู้ประกอบการ SMEs กลุ่มอุตสาหกรรมอาหารแปรรูป ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 13(1), 157-175.
- สิริภร สุวรรณโชติ. (2559). รูปแบบการพัฒนาผู้บริหารระดับกลางของธุรกิจโรงแรมเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริ เทพมาลี. (2545). การศึกษาความพร้อมของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา อำเภอดง จังหวัดนครราชสีมา (การศึกษาอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศรีสมรค์ อินทุจันทร์ยง.(2556). การใช้การวัดผลองค์กรแบบสมดุล (BSC). *วารสารบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 36(140), 10-14.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี (การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประหยัด แซ่หลิม. (2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตธนบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เพ็ญจันทร์ ตันติมลจร. (2552). ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: กรณีศึกษาเขตพื้นที่ภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นัฐวุฒิ วงศาเสถียร, และ เพ็ญพิชชา เกษมพงษ์ทองดี. (2558). คุณลักษณะผู้ประกอบการและความสำเร็จของการประกอบการวิสาหกิจในในประเทศไทย. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 10(2), 123-136.
- ณัฐ อมรภิญโญ. (2556). รูปแบบการประสบความสำเร็จที่ยั่งยืนของผู้ประกอบการรายย่อยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย. *วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี*, 9(3), 57-66.

- ณัฐวุฒิ วิเศษ. (2555). ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) จังหวัดนนทบุรี (รายงานผลการวิจัย). นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วสุธิดา นฤติมนต์. (2550). การพัฒนาความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม ในจังหวัด สุพรรณบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ธนัชชา บินดุเหล็กม, และชุตินา หวังเบญญ์หมัด. (2557). ปัจจัยแวดล้อมทางธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของ การประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, *วารสาร วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 1(1), 109-124.
- Ahmad Al-Tit, Anis Omri and Jalel Euch. (2019:Abstract). Critical Success Factors of Small and Medium-Sized Enterprises in Saudi Arabia: Insights from Sustainability Perspective. <http://www.mdpi.com/journal/admsci>. date: 1 June 2019
- Chuthamas Chittithaworn, Md.Aminul Islam, Thiyada Keawchana, Dayang Hasliza Muhd Yusuf. (2011:Abstract). Factors Affecting Business Success of Small & Medium Enterprises (SMEs) in Thailand. Accessed 1 June 2019, www.ccsenet.org/ass
- J Kroon. (1995). General management 2nd Edition. Accessed 10 April 2016. Available from https://books.google.la/books?id=UGlqbHZDbU8C&pg=PP5&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Eriksson Johan. (2012). Success factors of entrepreneurial of small and medium sized enterprises in Gnosjo municipality. Accessed April 25. Available from <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:607679/FULLTEXT01.pdf>
- Ministry of education and sports, Lao PDR, Statistics and Information Technology Center, Statistics 2015-2016, Accessed 1 June 2019. Available from http://www.moes.edu.la/moes/images/statistic/Annex_school_census_2015-2016.pdf