

เทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของ ผู้ประกอบการศูนย์บริการอิชูซุจังหวัดนครปฐม

The Self Technology of Successful Entrepreneur at Isuzu Agent in Nakornpratom

สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ*
รศ. ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตนของผู้ประกอบการศูนย์บริการรถยนต์อิชูซุจังหวัดนครปฐมสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ คุณพัลลภ เวศย์วรุตม์ ผู้ประกอบการศูนย์บริการรถยนต์อิชูซุจังหวัดนครปฐม ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิทยาการศึกษาประวัติชีวิตและเรื่องเล่า โดยการสัมภาษณ์และสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม

ผลการวิจัยพบว่า อัตลักษณ์หรือตัวตนของคุณพัลลภ เวศย์วรุตม์ ที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการ ทำธุรกิจ มีดังนี้

1. ประสบการณ์ที่ถูกบ่มเพาะจากการทำธุรกิจในครอบครัวโดยการลงมือปฏิบัติ ส่งผลให้มีทักษะ และ มีความเชี่ยวชาญในการทำธุรกิจ
2. การคิดต่างจากค่านิยมที่เคยมีมาในครอบครัว หรือการสร้างนวัตกรรมทางความคิด ส่งผลให้ธุรกิจอยู่รอดในภาวะเศรษฐกิจถดถอย ผู้ประกอบการหรือคนที่คิดต่าง ต้องมีมุมมองหรือได้

ศึกษาหาข้อมูลใน สิ่งนั้นๆ อย่างแตกฉานเพื่อให้
เกิดนวัตกรรม

3. การสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงานและ
เห็นคุณค่าของพนักงาน โดยการชี้แจงนโยบายและ
แนวทางของบริษัทแก่พนักงาน และมองว่าพนักงาน
ทุกคนมีความสำคัญต่อหน่วยงาน พนักงานทุกคน
มีส่วนขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ

4. ความรับผิดชอบต่อสังคม การทำธุรกิจ
ในยุคปัจจุบันต้องคืนกำไรให้กับสังคม เพราะธุรกิจ
อยู่ได้ สังคมต้องอยู่ได้ ถ้าสังคมอยู่ไม่ได้ ธุรกิจก็
ไม่สามารถอยู่ได้เช่นกัน

คำสำคัญ : ความสำเร็จ, เทคโนโลยีแห่งตัวตน,
ผู้ประกอบการ

Abstract

This paper aim to study the self
technology of successful entrepreneur at
Isuzu Agent in Nakornpratom for business

*สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

**อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

success. The key informant was Mr. Panlop Wethwaruth who is the Isuzu Entrepreneur in Nakornpratom. This is qualitative research and narrative approach methodology, data collection by interview and non participant observation.

This result shows Identity of Mr. Punlop Wethwaruth who success in business as shown

1. His business experience was collected from family business practice effect his skill and become an expert.

2. He thought in different way of his family value or provide thinking innovation as a result survival in business when the economic crisis was happened.

3. Understanding in self esteem of staffs by explain the policy to employee and perspective in vital of staffs that drive the successful organization.

4. Corporate social responsibility now business should return to community or social because business cannot survival if social cannot stand.

Keywords: Successful, Self Technology, Entrepreneur

**เทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จ
ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ
ศูนย์บริการอู่ชุมชนจังหวัดนครปฐม
ที่มาและความสำคัญของปัญหา**

สถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจในโลกยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงทำให้ผู้ประกอบการต้อง

ปรับตัว ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนต้องปรับกลยุทธ์ขององค์กรให้ได้เปรียบทางการแข่งขัน ทั้งด้านการเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership) การสร้างความแตกต่างในตัวสินค้าและบริการ (Differentiation) และการมุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน (Focus or Niche) เพื่อที่จะเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้า (Michael E Porter, 1985) รวมถึงวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ก่อให้เกิดความหมายในชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนบุคคล การกำหนดมาตรฐานและนโยบายความเป็นเลิศที่โดดเด่น จะเป็นตัวเชื่อมอดีตที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในอนาคต นอกจากนี้ การที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้นผู้ประกอบการจะต้องใช้สติปัญญา ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ ทั้งกับตนเองและการประกอบธุรกิจ รวมทั้งใช้เหตุผลและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการสรรหาสิ่งใหม่ ๆ และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตลอดเวลา (ฝนทิพย์ ฌารใสว, ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญและไว จามรมาน, 2554)

ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องตั้งเป้าหมายในการทำธุรกิจและมีการตัดสินใจเพื่อที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ในสถานการณ์การแข่งขันที่เพิ่มขึ้นและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป บางครั้งอาจจะเกิดความไม่แน่นอนหรืออาจเกิดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ในสถานการณ์ดังกล่าวผู้ประกอบการต้องรู้จักที่จะปรับตัวและต้องอดทนต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมถึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อย่างทันท่วงทีเพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ผู้ประกอบการที่มีลักษณะยืดหยุ่นและทำงานหนักเพื่อที่จะประสบความสำเร็จในธุรกิจ ต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่ทิศทางที่ทำให้เกิดความได้เปรียบในสถานการณ์ใหม่ ๆ และเรียนรู้จากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น (Cooper, Estes & Allen, 2004; London, 1993) ผู้ประกอบการที่ปรับตัวได้จะสามารถสร้างนวัตกรรมและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้

อย่างหลากหลายในสถานการณ์ที่รุนแรง (Reinmeoller & Baardwijk, 2005)

สิ่งที่ขาดไม่ได้ในการทำธุรกิจในยุคปัจจุบันคือ การใช้เทคโนโลยีสำหรับการรวบรวมข้อมูล จัดเก็บ วิเคราะห์ และการเข้าถึงข้อมูล (Business Intelligence) ซึ่งเป็นกระบวนการสำหรับการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ โดยอาศัยข้อมูลที่มีอยู่ในการตัดสินใจ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการนำเอาข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อช่วยในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ โดยใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนประกอบที่ทำให้ประสบความสำเร็จ ข้อมูลสารสนเทศจะช่วยให้องค์กรมีศักยภาพเพิ่มขึ้น องค์กรต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยต้องมีการลงมือปฏิบัติและใช้ข้อมูลเพื่อพัฒนากระบวนการจัดการและประกอบการตัดสินใจ ท้ายสุดแล้วก็เพื่อสนองความต้องการต่อผู้บริโภคหรือลูกค้า (A.Popovic, P.S.Coelho & J.Jaklic, 2009) นอกจากนี้ การเพิ่มผลผลิต การผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า การปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วางไว้ การปรับปรุงงบประมาณและการลดต้นทุน ลดเวลาและลดความซ้ำซ้อนในการผลิต (Paul Clarke & Rory V.O Connor, 2012)

การตลาดในยุคปัจจุบันเริ่มให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) เนื่องจากความรับผิดชอบต่อสังคมก่อให้เกิดความยั่งยืนในธุรกิจ (Hug & Waas, 2011) ความไว้วางใจที่ตลาดมอบให้รวมถึงชื่อเสียงหรือการยอมรับต่อตราผลิตภัณฑ์จะสะท้อนถึงความไว้วางใจของลูกค้า นักลงทุน สื่อมวลชน สาธารณชน ที่มีต่อตราสินค้านั้นๆ แล้วยังส่งผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของลูกค้าเมื่อได้รับความไว้วางใจลูกค้ามีพฤติกรรมการซื้อ

มากขึ้น ในทางกลับกัน หากความไว้วางใจที่ลูกค้ามีต่อตราผลิตภัณฑ์จางหายไปจะทำให้ตราผลิตภัณฑ์นั้นๆ อาจไม่มีโอกาสสร้างความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ได้อีก (दनय जन्तर्जाजाय, 2557) การทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต้องทำแบบหลากหลายวิธี และมีการเข้าไปสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมที่หลากหลาย ทั้งนี้ธุรกิจต้องมีความจริงใจและตั้งใจที่จะทำกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างแท้จริง (Adit Grover, 2014)

ในแต่ละปีมีธุรกิจใหม่ๆ เกิดขึ้นจำนวนมาก ทั้งธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่ รวมทั้ง มีผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อยที่ประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม การทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น แนวคิดในการทำธุรกิจ การพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส การมองต่างมุม ดังเช่น คุณพัลลภ เวศย์วรุฒม์ เจ้าของธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์อู่ชูชู จังหวัดนครปฐม ที่ทำธุรกิจจนประสบความสำเร็จ จะเห็นว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจนั้น ต้องมีความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy Orientation) ความมีนวัตกรรม (Innovativeness Orientation) ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking Orientation) ความแกร่งในการแข่งขัน (Competitive Aggressiveness Orientation) ความสม่ำเสมอและความใฝ่ใจในการเรียนรู้ (Stability and Learning Orientation) และความใฝ่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation) (Frese, 2000) ตลอดจนผู้บริหารต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ที่ใช้ในองค์กรธุรกิจ เพื่อกำหนด ทิศทางการบริหารของ องค์กรในสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันและการนำมาปฏิบัติการเพื่อให้เกิดการแข่งขันได้อย่างประสบความสำเร็จ (Schermerhorn, Hunt & Osborn, 2000) จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเรื่องเล่าประสบการณ์ชีวิตของคุณ

พัลลภ เวศย์วรุฒม์ ผู้ประกอบการศูนย์บริการรถยนต์ อีซูซุ จังหวัดนครปฐม ในการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จว่าเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาถึงการใช้เทคโนโลยีแห่งตัวตนของผู้ประกอบการศูนย์บริการรถยนต์อีซูซุจังหวัดนครปฐม สู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยเรื่อง เรื่องเล่าผู้ประกอบการศูนย์บริการอีซูซุ จังหวัดนครปฐม มีขอบเขตเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ภูมิหลังและประสบการณ์การดำเนินชีวิต
2. การนิยามตนเองหรืออัตมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง (Self - concept) ปณิธานการดำเนินชีวิต
3. รูปแบบและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Information) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ คือ คุณพัลลภ เวศย์วรุฒม์

ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยคือ บ้านเลขที่ 99 หมู่ 9 ตำบลลำพญา อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2558 ถึงเดือนเมษายน 2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงประวัติชีวิต รูปแบบการดำเนินชีวิต และแนวคิดในการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

2. ทำให้ทราบถึงการให้ความหมายและนิยามต่อตนเองของผู้ประกอบการศูนย์บริการอีซูซุ จังหวัดนครปฐม

3. ผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำไปจัดแจงแห่งความสำเร็จไปประยุกต์ใช้กับผู้ประกอบการรายอื่นได้

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเรื่องผู้ประกอบการ (Entrepreneur)

ความเป็นผู้ประกอบการเกิดจากแนวคิดด้านการวางแผนและการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Lumpkin & Dees, 1996) โดยมินท์เบิร์ก (Mintzberg, 1973) ได้ระบุว่า ปัจจัยด้านความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของแนวทางด้านกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งนอกจากนั้นยังมีปัจจัยอื่นๆ อีก 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการเป็นนักวางแผน (Planning) และความเป็นนักปรับตัว (Adaptive)

มิลเลอร์ (Miller, 1993) ได้ให้นิยามของความเป็นผู้ประกอบการในเชิงกลยุทธ์ไว้ว่า ความเป็นผู้ประกอบการเป็นการดำเนินงานเพื่อพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์หรือนวัตกรรมและมองหาช่องทางใหม่ๆ สู่ตลาด เพื่อเอาชนะคู่แข่งให้ได้ในทุกสถานการณ์ โดยมิลเลอร์ระบุว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความเป็นผู้ประกอบการมี 7 ประการ คือ

1. การริเริ่มและการขยายธุรกิจ
2. การริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ในธุรกิจ
3. การรับรู้การควบคุมตนเอง
4. การรับรู้การยอมรับทางธุรกิจ
5. มุมมองทางธุรกิจ
6. การยอมรับความเสี่ยงและความไม่แน่นอน
7. ความเป็นอิสระ สร้างสรรค์ มีมุมมองที่

เอื้อต่อการจัดหาทรัพยากรใหม่ หรืออาจนำความสามารถเดิมไปรวมกันเป็นโอกาสและแนวคิดลักษณะใหม่ เพื่อเป้าหมายในการสร้างสรรค์ความมั่นคงแก่กิจการ

ด้านความหมายผู้ประกอบการ มีผู้ให้ความหมายของผู้ประกอบการในหลากหลายแง่มุม ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการเป็นผู้ที่เห็นโอกาสทางธุรกิจ ยอมรับความเสี่ยง วางแผนสร้างสรรค์และพยายามที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ โดยมุ่งหวังในเรื่องของกำไรเป็นสำคัญ นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ คือ ผู้ประกอบการ เพราะผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ตนดำเนินอยู่ เพื่อผลักดันธุรกิจให้เกิดการพัฒนาความสำเร็จตามที่คาดหวัง (Coulter, 2003: 23)

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการ

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (2555) กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor: CSF) คือ ปัจจัยสำคัญที่ต้องทำให้เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ หรือหลักการแนวทาง วิธีการที่องค์กรจะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้ การวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (CSF Analysis) เป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการยกระดับผลประกอบการให้สูงขึ้น (Higher Performance) ซึ่งเป็นการวัดประสิทธิภาพในการติดตามผลการดำเนินการ (Monitoring System) ปัจจัยแห่งความสำเร็จประกอบด้วย

1. ความมุ่งมั่น (Drive)
2. ภูมิปัญญา (Knowledge/Wisdom) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ
3. การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)

4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Personal Creativity) ที่มาจากรูปแบบวิธีคิด (Mental Ability) ที่จะก่อให้เกิดมุมมองแปลกๆ ใหม่ๆ (New Paradigm) ที่แตกต่างไปจากผู้อื่น

5. มนุษยสัมพันธ์และทักษะการสื่อสาร (Human Relations & Communications Ability)

6. ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ (Problem Solving & Decision Making Skill)

7. การบริหารเวลา (Time Management)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากงานวิจัยของณัฐ อมรภิญโญ (2556) เรื่องรูปแบบการประสบความสำเร็จที่ยั่งยืนของผู้ประกอบการรายย่อย ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย พบว่า ความรู้และทักษะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในระยะยาว

จากงานวิจัยของอุบลวรรณ ภวานันท์ (2555) เรื่องปัจจัยทางจิตวิทยาของความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและย่อมธุรกิจการท่องเที่ยวและที่พัก : ความรู้ ระยะที่ 3 : สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ กลยุทธ์ในการดำเนินการ ภูมิความรู้ความชำนาญ บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการและแบบจำลองความสำเร็จในการประกอบการ พบว่า ความสำเร็จโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ ยกเว้นแบบความก้าวร้าวในการแข่งขัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “เทคโนโลยีแห่งตัวตนสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการศูนย์บริการอีซูซุจังหวัดนครปฐม” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิธีวิทยาที่

ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาปรากฏการณ์ ในครั้งนี้คือ การศึกษาประวัติชีวิตและเรื่องเล่า (Life History and Narrative Approach) (Somekh and Lewin, 2005, 156-162) เป็นวิธีวิทยาการศึกษา ภายใต้กระบวนทัศน์สร้างสรรค์สังคม (Social Constructivism Paradigm) (นภาภรณ์ หะวานนท์, 2550, 1-23) วิธีวิทยานี้ใช้เข้าถึงความหมายของ ประสบการณ์ชีวิต ด้วยการศึกษาวีธีคิด การนิยาม การให้ความหมาย การตีความ สถานการณ์และเรื่องราวต่างๆ รวมทั้งการนำเสนอปรากฏการณ์ทางสังคม โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์และการสังเกต พฤติกรรม ปฏิกริยาของผู้ให้สัมภาษณ์ มีการใช้วิธีดำเนินการศึกษาประวัติของบุคคลจากคำบอกเล่า (Oral History) เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้เล่า ในสิ่งที่ตนเองต้องการจะเล่า ซึ่งเป็นการศึกษา ประสบการณ์เชิงประวัติศาสตร์แห่งชีวิต (Life History) โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Information) คือ คุณพัลลภ เวศย์วรุตย์ ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจศูนย์บริการอีซูซุจังหวัด นครปฐม ผู้วิจัยใช้แนวคำถามที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การดำเนินชีวิต การนิยามตนเองหรืออัตมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง และประสบการณ์การดำเนินธุรกิจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยคุณภาพที่สำคัญในครั้งนี้ได้แก่ ตัวผู้วิจัย และแนวคำถามที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวความคิด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การดำเนินชีวิต การนิยามตนเองหรืออัตมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง และประสบการณ์การดำเนินธุรกิจ โดยการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ และการบันทึกด้วยเครื่องบันทึกเสียง สมุดบันทึกปากกา การเก็บข้อมูลดำเนินไปในลักษณะการพูด

คุยสนทนา แลกเปลี่ยน ความคิดเห็น หลังจากนั้น นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการพรรณนาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะมีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) (Graneheim, 2004; Miles & Huberman, 1994) โดยใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้การสังเกตควบคู่กับการซักถาม พร้อมกันนั้นได้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งเอกสารที่ผู้ให้ข้อมูลหลักเคย ให้สัมภาษณ์ไว้ ทำการซักถามผู้ให้ข้อมูลหลักเพิ่มเติมในบางประเด็น หรืออาจซักถามผู้ให้ข้อมูลหลักหลังจากสรุปผลการศึกษา เพื่อความแน่นอนว่าข้อสรุปนั้นเที่ยงตรงตามความเป็นจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องเล่า ภูมิหลัง ประสบการณ์ การดำเนินชีวิต การนิยามตนเองหรืออัตมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง ประสบการณ์การดำเนินธุรกิจที่นำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ในรูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เมื่อผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ประสบการณ์การดำเนินชีวิต การนิยามตนเองหรืออัตมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง ประสบการณ์การดำเนินธุรกิจที่นำไปสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการว่าเป็นอย่างไรบ้าง

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจากการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ คุณพัลลภ เวศย์วรุฒม์ มีผลการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ภูมิหลังและประสบการณ์การดำเนินชีวิต

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ภูมิหลังและประสบการณ์การดำเนินชีวิตพบว่า คุณพัลลภเกิดและเติบโตในครอบครัวไทยเชื้อสายจีนที่จังหวัดราชบุรี อยู่บ้านเลขที่ 107-115 ถนนอัมรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี คุณพัลลภมีพี่น้อง 9 คน โดยคุณพัลลภเป็นลูกคนที่ 8 จบการศึกษาจากโรงเรียนตรุณราชบุรี ในระดับอนุบาลถึง มศ. 3 (เทียบเท่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ในปัจจุบัน) เดิมคุณปู่ทำโรงแรมที่อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี หลังจากนั้นคุณพ่อแยกมาทำโรงแรมที่อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยคุณพ่อดีทำหน้าที่ผู้จัดการโรงแรม และเริ่มเป็นตัวแทนจำหน่ายรถอู่ซุซุที่จังหวัดนครปฐม ในปีพ.ศ. 2511 คุณพัลลภได้ช่วยงานคุณพ่อเนื่องจากพี่สาวแต่งงาน ทำให้ได้เรียนรู้งานจากคุณพ่อโดยการลงมือทำ หน้าที่หลักของคุณพัลลภ คือ ทำบัญชี เขียนเช็ค ทำจดหมายถึงธนาคาร ช่วงเวลาที่คุณพัลลภได้ทำงานใกล้ชิดคุณพ่อ ทำให้ได้ประสบการณ์ตรงที่เป็นภาคปฏิบัติและกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตของคุณพัลลภที่ไม่มีสอนในตำรา

“ผมมีหน้าที่เขียน บางทีก็เขียนไม่ทันเพราะต้องใช้มือหมด ตาลาย พิมพ์ดีดก็ไม่ได้เรียน ส่วนเช็คเรียกเก็บบ้าง ๆ ก็จะมีส่งลงทะเลเบียนไปที่ธนาคาร แต่ถือเป็นความโชคดีที่ผมได้ทำงานตรงนี้ซึ่งพี่น้องคนอื่นไม่ได้รับตรงนี้ ทำให้ได้ประสบการณ์ตรงเป็นภาคปฏิบัติและกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตซึ่งถ้าไปเรียนบัญชีคงไม่ได้เรียนรู้นะขนาดนี้”

ปีพ.ศ. 2517 คุณพัลลภได้สมรสกับคุณงามพรรณ เวศย์วรุฒม์ มีบุตรและธิดา จำนวน 6 คน ต่อมาในปีพ.ศ. 2525 คุณพัลลภเริ่มประกอบธุรกิจของตนเอง โดยทำศูนย์บริการอู่ซุซุที่สาขาบางเลน ขณะนั้นคุณพัลลภมีเงินไม่เพียงพอต่อการลงทุน คุณพ่อจึงให้ยืมเงินแต่มีข้อตกลงว่าต้องใช้คืน ทำให้คุณพัลลภได้ซึมซับแนวความคิดการทำธุรกิจจากคุณพ่อและนำมาใช้ต่อในรุ่นลูก โดยมีแนวคิดที่ว่า ถ้าลูกอยากจะทำธุรกิจต้องสนับสนุน ที่ดินที่มีอยู่สามารถนำไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์ได้ แต่ห้ามขายที่ดินของบรรพบุรุษ

“ธุรกิจเราหมุนได้ ลูกเพิ่งฝึกเดิน อยากทำอะไรก็ไปทำ ที่ดินปู่ ยา ห้ามขายแต่นำไปพัฒนาได้” (พัลลภ เวศย์วรุฒม์, 2558)

ปี พ.ศ. 2555 คุณพัลลภเริ่มให้ลูกๆ บริหารธุรกิจ บางครั้งภรรยาคุณพัลลภไม่เห็นด้วยกับแนวคิดของคุณพัลลภ อย่างไรก็ตามคุณพัลลภกลับมองว่า พ่อแม่คือครูที่ดีที่สุดของลูกในการปรึกษาปัญหา ไม่มีใครที่จะสอนงานให้ลูกได้ดีเท่าพ่อแม่ และเป็นสิ่งที่พ่อแม่ควรทำเมื่อยังมีชีวิตอยู่ การลงทุนในธุรกิจย่อมมีความเสี่ยง บางครั้งอาจขาดทุนได้แต่ถึงอย่างไรที่ดินยังคงอยู่ ถ้าไม่ได้เล่นการพนันหรือเล่นการเมือง

“ไม่เป็นไรหรอก ถ้าไม่ให้ลูกๆ ทำตอนนี้เราจะรอให้เราตายแล้วลูกๆ ค่อยทำแล้วลูกจะไปปรึกษาใคร ใครจะเป็นคนทำใครจะเป็นคนสอนไม่มีจะให้คนอื่นมาสอนก็ไม่เหมือนพ่อกับแม่สอนถึงลงทุนไปแล้วขาดทุนที่ดินก็ยังอยู่ ไม่ได้เล่นการพนัน ไม่ได้เล่นการเมือง ถ้าทำอย่างนั้นยังไงก็ไม่หมด” (พัลลภ เวศย์วรุฒม์, 2558)

ด้านแหล่งเงินทุนในการทำธุรกิจ นอกจากเงินทุนจากดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร ซึ่งสมัยก่อนดอกเบี้ยเงินฝากมีอัตราดอกเบี้ยสูง (18%) บริษัทได้กู้เงินจากธนาคาร แต่เนื่องจากสมัยก่อนศูนย์

บริการต้องจัดไฟแนนซ์เอง ทำให้ได้รับประโยชน์จากการทำธุรกิจ จากการที่กู้ธนาคารและจ่ายเป็นงวดทำให้มีเงินส่วนหนึ่งเหลือออกมาทำธุรกิจอย่างอื่น คุณพัลลภได้เรียนรู้การทำธุรกิจจากคุณพ่อแต่ในขณะที่เดียวกันกลับมีมุมมองในการทำธุรกิจสำหรับรุ่นลูกที่แตกต่างไป คุณพัลลภมีแนวคิดว่าคุณทุกคนต้องเรียนรู้การทำธุรกิจไม่ใช่เพียงคนเดียวคนหนึ่ง

“ผมโชคดีที่ได้อยู่กับใกล้ชิดคุณพ่อแต่ไม่อยากให้ลูกๆ เป็นแบบผม เพราะลูกทุกคนต้องรู้จักการทำธุรกิจไม่ใช่รู้้อยู่คนเดียว แล้วพี่น้องที่เหลือจะทำอย่างไร” (พัลลภ เวศย์วรุฒม์, 2558)

ปัจจุบันศูนย์บริการอู่ชูของคุณพัลลภ มี 5 สาขา ได้แก่ สาขาสระกะเทียม สาขาบางเลน สาขากำแพงแสน สาขาศูนย์การค้าตั้งเขี้ยววัด และสาขาราชบุรี นอกจากธุรกิจศูนย์บริการอู่ชูแล้วคุณพัลลภยังได้ประกอบธุรกิจด้านหอพักนักศึกษาด้วย ซึ่งธุรกิจทั้งหมดมีลูกๆ ช่วยกันบริหารธุรกิจ

นอกเหนือจากงานธุรกิจของคุณพัลลภทำงานเพื่อสังคม โดยมีหน้าที่ทางสังคมที่หลากหลาย เช่น เคยดำรงตำแหน่งประธานสภาผู้ว่าการไลออนส์สากลภาครวม 310 ประเทศไทย เป็นผู้พิพากษาสมทบศาลจังหวัดนครปฐม แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว และเป็นประธานฝ่ายสาธารณุกรรมไทยสำหรับเยาวชน สโมสรไลออนส์สากลภาครวม 310 ประเทศไทย

2. การนิยามตนเองหรืออัตมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเอง

จากการศึกษาและวิเคราะห์การนิยามตนเองหรืออัตมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองของคุณพัลลภพบว่า คุณพัลลภเป็นบุคคลที่มีแนวคิดหรือมุมมองที่แตกต่างจากคนอื่น โดยการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ของตนเองและจากการที่ชอบศึกษา การพูดคุยกับบุคคลอื่นทำให้เกิดมุมมองที่หลากหลาย ปณิธาน

ของคุณพัลลภ คือ การทำธุรกิจต้องทำในรูปของบริษัทเพื่อให้ธุรกิจเติบโตขึ้น ถ้าแบ่งธุรกิจให้ลูกๆ จะส่งผลให้ธุรกิจเล็กลงแล้วจะไปสู่ธุรกิจของคนอื่นได้อย่างไร

“ผมคิดว่าไม่ควรแบ่งสมบัติให้ลูกเพราะถ้าแบ่งจะเหลือสมบัติคนละไม่มากแล้วเมื่อไหร่บริษัทจะเติบโต แต่ให้ตั้งในรูปของบริษัทแทนแล้วทุกคนมีส่วนร่วมในธุรกิจ” (พัลลภ เวศย์วรุฒม์, 2558)

ช่วงที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจฟองสบู่แตกส่งผลกระทบต่อธุรกิจของคุณพัลลภ เนื่องจากคนซื้อรถยนต์น้อยลง ลูกค้าบางคนนำรถมาคืน รถสิบล้อคันหนึ่งขาดทุนเป็นแสน ในที่สุดลูกชายจึงบอกให้คุณพัลลภขายธุรกิจ อย่างน้อยก็ยังมีเงินหมุนเวียนทำให้คุณพัลลภต้องไตร่ตรองว่าจะทำอย่างไรในที่สุดจึงตัดสินใจทำประกันชีวิต ทั้งที่เป็นแนวคิดที่ต่างไปจากค่านิยมที่มีมาในครอบครัว ที่มองว่าการทำประกันชีวิตเป็นการแข่งตัวเอง แต่คุณพัลลภกลับมีความเห็นว่า การทำประกันชีวิตเป็นการพยุงครอบครัวและธุรกิจ เนื่องจากเมื่อเจ็บป่วยสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้และยังเป็นการออมเงินมีเงินปันผลคืนตามระยะเวลาของประกัน ก่อนจะทำประกันชีวิต คุณพัลลภมีแนวทางในการพิจารณาการทำประกันชีวิต โดยดูว่าบริษัทเป็นหนี้ธนาคารอยู่เท่าไรแล้วต้องทำเพิ่มอีก เพราะถ้าคุณพัลลภเสียชีวิตบริษัทจะได้มีเงินคืนเจ้าหนี้และมีเงินเหลือพอที่จะให้ลูกบริหารธุรกิจได้ จนกลายเป็นลูกค้ารายประวัติศาสตร์ของ AIA และเป็นวิทยากรบรรยายให้กับบริษัทประกันว่ามีแนวคิดอย่างไรในการทำประกัน

“ช่วงฟองสบู่แตกคนซื้อรถยนต์น้อยลง ลูกค้านำรถมาคืนก็มาก ลูกผมบอกว่าให้ขายธุรกิจ อย่างน้อยก็ยังมีเงินหมุนเวียน ผมมานั่งคิดในห้องทำงานว่าควรทำประกันชีวิต เพราะจะช่วยพยุงครอบครัวไว้ได้ พอเราเจ็บป่วยก็เบิกได้จากประกันและยังเป็น

เงินออม มีเงินปันผลคืน พอจะทำประกันผมมานึกดูว่าจะทำเท่าไร เลยดูว่าบริษัทเป็นไหนธนาคารอยู่เท่าไรแล้วต้องทำเพิ่มอีก เพราะถ้าผมไม่อยู่บริษัทจะได้มีเงินคืนเจ้าหน้าที่และมีเงินเหลือพอที่จะให้ลูกบริหารธุรกิจได้ เพื่อให้บริษัทอยู่รอด จนได้เป็นวิทยากรบรรยายให้กับบริษัทประกันว่า มีแนวคิดอย่างไรในการทำประกัน” (พัลลภ เวศย์วรุตม์, 2558)

ความกตัญญูเป็นสิ่งที่คุณพัลลภให้ความสำคัญและได้ถ่ายทอดแนวคิดนี้สู่พนักงานในบริษัท เพื่อให้พนักงานดูแลพ่อแม่เมื่อมีโอกาส เพราะการดูแลพ่อแม่จะเป็นบุญติดตัวไป การไปทำบุญที่วัดแต่ไม่เคยดูแลพ่อแม่ถ้าพ่อแม่เสียชีวิตคงไม่เกิดประโยชน์ เพราะพ่อแม่คือพระในบ้าน ควรดูแลพ่อแม่ตอนที่ยังมีชีวิตอยู่

“การคิดดี ทำดี จะทำให้เราได้ดี ผมสอนพนักงานในบริษัทว่า ทุกเทศกาลควรไปดูแลพ่อแม่พ่อแม่ ถือเป็นพระในบ้าน ถ้าหากพระในบ้านคุณไม่ดูแล จะไปไหว้พระ 9 วัดก็ไม่มีความหมาย การดูแลพ่อแม่ถือเป็นบุญที่ติดตัวเรา ถ้าไม่ทำรอพ่อแม่ตายแล้วค่อยไปไหว้ก็ไม่รู้ว่าจะได้รับหรือไม่” (พัลลภ เวศย์วรุตม์, 2558)

ด้านบทบาทความเป็นพ่อ คุณพัลลภมองว่าพ่อแม่ไม่ควรโกรธลูกเมื่อลูกทำผิด เพราะจะทำให้บาปติดตัวลูกแต่ควรยกโทษให้ลูก ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้จากการเรียนในโรงเรียนคริสต์ ในส่วนการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวเป็นอีกสิ่งที่คุณพัลลภเล็งเห็นความสำคัญ เนื่องจากครอบครัวเวศย์วรุตม์ เป็นครอบครัวใหญ่ ประกอบด้วยสมาชิกทั้งหมด 22 คน สมาชิกในครอบครัวต้องทำงานจึงไม่ค่อยมีเวลาได้พูดคุยกัน คุณพัลลภจึงมีแนวคิดให้ในปีหนึ่งครอบครัวจะต้องไปเที่ยวด้วยกันทั้งหมด เพื่อมีโอกาสได้พูดคุยกัน ทำให้พี่น้อง ลูกหลานได้มีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น เนื่องจากที่ไม่ค่อยมีโอกาสได้พบปะหรือคุยกัน

“ผมบอกกับภรรยาว่า เวลาลูกทำผิดห้ามโกรธ เพราะการโกรธลูกเท่ากับลูกทำบาป บาปจะติดตัวลูก ต้องอโหสิให้ลูก” (พัลลภ เวศย์วรุตม์, 2558)

“ครอบครัวผมเป็นครอบครัวใหญ่ ลูกหลานคนในครอบครัวไม่มีโอกาสได้คุยกัน แต่ละวันทุกคนต่างออกจากบ้านไปทำงาน ผมเลยบอกกับลูกๆ ว่า ปีๆ หนึ่งยอมเสียเวลาสักหนึ่งอาทิตย์หรือ 10 วัน ไปเที่ยวด้วยกันทั้งครอบครัว เนื่องจากปกติในครอบครัวไม่ค่อยได้มีโอกาสคุยกันทั้งหมด ถ้าไปเที่ยวด้วยกันทุกคนอยู่ในกลุ่มไปไหนก็ไปด้วยกัน ทำให้มีโอกาสได้คุยกัน” (พัลลภ เวศย์วรุตม์, 2558)

3. ประสบการณ์การดำเนินธุรกิจ รูปแบบกลยุทธ์ที่นำไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจของคุณพัลลภ เวศย์วรุตม์ พบว่ากลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ มีดังนี้

1. กลยุทธ์การเตรียมความพร้อมในการทำธุรกิจ การทำธุรกิจต้องประกอบด้วยความพร้อมทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ เงินพร้อม คนพร้อมและลูกพร้อมในด้านเงินทุนต้องมีเงินทุนของตัวเองหรือไม่ต้องสามารถหาแหล่งเงินทุนได้ เช่น กู้จากธนาคารด้านคน คือ พนักงานในบริษัทต้องมีความพร้อมในการทำงาน ด้านลูก คือ ลูกต้องพร้อมที่จะสืบทอดธุรกิจต่อ

“การทำธุรกิจต้องมีความพร้อม คือ เงินพร้อม คนพร้อม ลูกพร้อม ต้องไปด้วยกันทั้งสามอย่าง”

2. กลยุทธ์การสร้างความเข้าใจเพื่อพัฒนาองค์กร ซึ่งสามารถทำได้โดยการชี้แจงนโยบายและแนวทางของบริษัทแก่พนักงาน เพื่อสร้างความเข้าใจและก่อให้เกิดการพัฒนาในหน่วยงาน โดยการจัดสัมมนาพนักงาน ทุกคนทุกสาขา เพื่อทราบ

นโยบายและแนวปฏิบัติ และแจ้งแต่ละฝ่ายเกี่ยวกับ
คะแนนประเมินเพื่อหาแนวทางในการพัฒนา
นอกจากนั้นสอบถามพนักงานเกี่ยวกับปัญหาและ
อุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหา

“ในหนึ่งปี ผมจะจัดสัมมนาให้พนักงาน
ทุกคนทุกสาขา เพื่อชี้แจงแนวทางและนโยบายของ
บริษัทว่าเป็นอย่างไร แต่ละฝ่ายมีคะแนนอย่างไร
และต้องพัฒนาอย่างไร และแจ้งคะแนนประเมินรวม
ทั้งถามถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีอยู่เพื่อหาทางแก้
ปัญหา”

3. กลยุทธ์ในการให้ความสำคัญกับคน
เป็นการให้ความสำคัญกับพนักงานเพื่อให้พนักงาน
เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยจัดทำ
สวัสดิการให้กับพนักงาน เช่น มอบทุนการศึกษา
บุตรพนักงาน การทำประกันชีวิตแบบกลุ่มให้กับ
พนักงานทุกคนเพื่อแบ่งเบาภาระครอบครัว และเปิด
โอกาสให้ครอบครัวของพนักงานทำประกันชีวิตเพิ่ม
ได้ พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยว
กับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

“บริษัทเราทำประกันชีวิตกลุ่มให้กับ
พนักงานซึ่งค่าเบี้ยประกันมีราคาถูกและให้
ครอบครัวพนักงาน ทำประกันเพิ่มได้ เป็นการช่วย
ลดภาระทางครอบครัว”

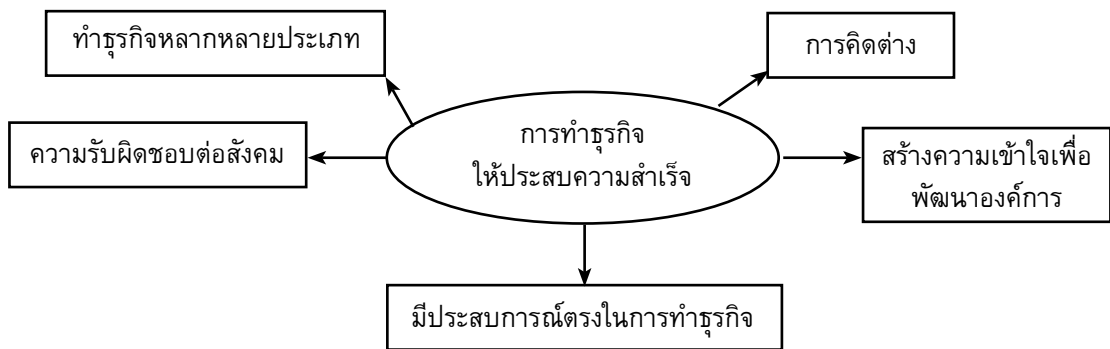
4. กลยุทธ์ในการเห็นคุณค่าของพนักงาน
มองว่าพนักงานทุกคนมีความสำคัญต่อหน่วยงาน
พนักงาน ทุกคนมีส่วนร่วมขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบ
ความสำเร็จ องค์กรจะสำเร็จได้เกิดจากพนักงาน
ทุกคนให้ความร่วมมือ พนักงานทุกคนมีความสำคัญ
อย่างมากในการขับเคลื่อนองค์กร ในขณะที่เดียวกัน
พนักงานต้องมีความรับผิดชอบและรู้ในบทบาท
หน้าที่ของตน

“เราเห็นความสำคัญของพนักงานทุกคน
เพราะพนักงานเปรียบเสมือนเครื่องยนต์ชิ้นใดชิ้น
หนึ่งชำรุดเครื่องยนต์ก็ไม่ทำงาน แต่ขอรับรองว่าพวก
คุณอย่าคิดแบบผมเพราะเดี๋ยวนี้มันมีอะไหล่
เปลี่ยน”

5. กลยุทธ์การทำธุรกิจที่หลากหลาย
ประเภท เพื่อกระจายความเสี่ยงในการลงทุน
นอกจากศูนย์บริการอู่ซุซุแล้ว คุณพัฒนามีธุรกิจ
หอพักและให้เช่าที่ดิน อาคารพาณิชย์และศูนย์การค้า
ให้บริการสถานีขนส่ง

“ผมทำธุรกิจหอพักโดยมีทั้งหอพักหญิงและ
หอพักชายใกล้กับมหาวิทยาลัยศิลปากรนครปฐม
ให้เช่าที่ดิน และให้บริการสถานีขนส่ง”

6. กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคม การ
ทำธุรกิจในยุคปัจจุบันต้องคืนให้กับสังคม เพราะ
ธุรกิจอยู่ได้ สังคมต้องอยู่ได้ ชุมชนต้องอยู่ได้
ถ้าชุมชนและสังคมอยู่ไม่ได้ ธุรกิจก็ไม่สามารถอยู่
ได้เช่นกัน คุณพัฒนาก็มีนโยบายที่ช่วยเหลือ
พนักงานในบริษัท นอกจากนี้ยังดำรงตำแหน่งที่
สำคัญทางสังคมเพื่อช่วยเหลือชุมชน เช่น ให้ทุน
การศึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา ให้ทุนการศึกษาลูก
พนักงาน เป็นประธานสภาผู้ว่าราชการไทย
ภาครวม 310 ประเทศไทย โดยบริจาคเครื่องมือ
แพทย์ให้กับโรงพยาบาลต่างๆ ที่ขาดแคลน เป็น
ผู้พิพากษาสมทบศาลจังหวัดนครปฐม แผนกคดี
เยาวชนและครอบครัว ที่ต้องทำงานเชิงรุกใน
ปัจจุบัน คือ ลงพื้นที่ดูเยาวชน เป็นต้น จากการศึกษา
เทคโนโลยีแห่งตัวตนของคุณพัฒนาก เวศย์วุฒม์
ผู้วิจัยได้สรุปแบบจำลองในการประกอบธุรกิจให้
ประสบความสำเร็จ ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 แบบจำลองในการประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องเล่าผู้ประกอบการศูนย์บริการอิชูซุนครปฐม ทำให้เห็นเทคโนโลยีแห่งตัวตนของ คุณพัลลภ เวศย์วรุตม์ ที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่างด้วยกัน ดังนี้

1. การทำธุรกิจโดยการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ทำให้ได้ฝึกการคิด การใช้ทักษะ การแก้ปัญหาจากการได้ลงมือปฏิบัติจริงที่ไม่มีสอนในตำราจนก่อให้เกิดความชำนาญ เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ที่เปลี่ยนไป กลยุทธ์ในการทำธุรกิจจึงเป็นแบบพลวัต (Dynamic strategy) ประสบการณ์ในการทำธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญและมีความหมายต่อการทำธุรกิจ การนำประสบการณ์มาใช้ในธุรกิจเป็นเทคนิคเฉพาะตัวของผู้ประกอบการในการนำประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ใช้ทางธุรกิจสอดคล้องกับงานวิจัยของปาร์คเกอร์ (Parker, 1996) ได้ศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในประเทศแซมเบีย พบว่า ประสบการณ์ในการบริหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการ และสอดคล้องกับแนวคิด Frederick (2005) กล่าวว่าในการทำงานผู้บริหารควรมีประสบการณ์ในการบริหารองค์กร ตลอดจนมีประสบการณ์บริหารการตลาดระหว่างประเทศ จึงจะส่งผลต่อผลประกอบการ

ของบริษัทผู้ส่งออกประสบความสำเร็จมากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสมยศ ตีรนวัฒนานันท์และ สุดาพร สาวม่วง (2557) ที่ศึกษารูปแบบกลยุทธ์การส่งออกผลิตภัณฑ์ของเด็กเล่นของผู้ส่งออกไทยที่ประสบความสำเร็จ พบว่า ประสบการณ์ในการบริหารจะส่งผลให้คุณลักษณะผู้บริหารบริษัทผู้ส่งออกมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การคิดต่างจากค่านิยมเดิมในครอบครัว การเปลี่ยนความเชื่อหรือค่านิยมที่ปลูกฝังมาในครอบครัวเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ง่าย เนื่องจากค่านิยมเป็นสิ่งที่ถูกปลูกฝังและซึมซับมาในเวลายาวนาน นักธุรกิจหรือคนที่ คิดต่าง ต้องมีมุมมองหรือได้ศึกษาหาข้อมูลในสิ่งนั้นๆ อย่างแตกฉานเพื่อให้เกิดนวัตกรรม ซึ่งนวัตกรรมในที่นี้อาจไม่ใช่สิ่งประดิษฐ์ แต่เป็นนวัตกรรมทางความคิดที่แตกต่างจากคนอื่นไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการทำธุรกิจในรูปของบริษัท แทนการแบ่งทรัพย์สินสมบัติให้ทายาท เพื่อให้ธุรกิจเติบโตขึ้น การทำประกันชีวิตในช่วงภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่แตกเพื่อพวงครอบครัวและธุรกิจ หรือการเปลี่ยนถ่ายธุรกิจไปสู่รุ่นลูก โดยการเปิดโอกาสให้ลูกๆ ได้เรียนรู้ในการทำธุรกิจเพื่อมเพาะประสบการณ์ โดยมีพ่อแม่เป็นครูผู้สอนอยู่เบื้องหลัง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Longnecker et al. (2003) ที่ศึกษาผู้ประกอบการ พบว่า ธุรกิจขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่

จะให้ความสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ความคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการสามารถที่จะแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่ได้ เช่น นวัตกรรม ซึ่งไม่เพียงแต่การมีผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เท่านั้น แต่ยังรวมถึงวิธีการใหม่ๆ ในการทำธุรกิจ

3. การสร้างความเข้าใจเพื่อพัฒนาองค์กรการจะพบว่า มีปัจจัยหลายอย่างส่งผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กร แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคงจะหนีไม่พ้นเรื่องทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักที่ขับเคลื่อนองค์กรให้เดินก้าวไปข้างหน้า ดังนั้น การสร้างความเข้าใจแก่พนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ และนโยบายขององค์กร ซึ่งการสร้างความเข้าใจแก่พนักงานมีหลากหลายวิธีวิธีหนึ่งที่ทำให้พนักงานสามารถเข้าใจนโยบายได้โดยตรงและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน หรือระหว่างพนักงานด้วยกัน คือ การจัดสัมมนาให้แก่พนักงาน เพื่อรับทราบแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ประกอบการและพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันทา มิ่งเจริญพร (2556) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับผลการดำเนินงานขององค์กรของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวทางหนึ่งในการบริหารองค์กรที่ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

4. การทำธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ปัจจุบันการทำธุรกิจต้องมองรอบด้าน โดยด้านที่มีความสำคัญอย่างมากก็คือ การเข้าไปมีส่วนร่วมหรือช่วยเหลือสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม เนื่องจากการทำธุรกิจจะไม่มีจุดหมายถ้าสังคมอยู่ไม่ได้ ความรับผิดชอบต่อสังคมมีหลายแนวทาง เช่น การให้ทุนการศึกษา สร้างห้องคอมพิวเตอร์ให้โรงเรียน หรือการดำรงตำแหน่งที่สำคัญทางสังคม

เพื่อช่วยเหลือชุมชน เช่น การลงพื้นที่เพื่อดูแลเยาวชนในฐานะผู้พิพากษาสมทบ การมอบอุปกรณ์การแพทย์ในฐานะประธานสภาผู้ว่าราชการไทย ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมแบบสมัครใจ (Voluntary action) ถือเป็น การรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความสมัครใจ ไม่ได้ถูกเรียกร้องจากสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญรัตน์ หงส์วรรณท์ (2557) ที่ศึกษาเรื่อง การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม: กลยุทธ์และ โอกาสขององค์กรธุรกิจประเทศกำลังพัฒนาในสังคมพลวัต โดยวิเคราะห์และสังเคราะห์จากงานวิจัยกลุ่มเนสท์เล่ในประเทศอินเดียและกลุ่มธุรกิจประเทศไทย พบว่า การนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ในการกระบวนการบริหารจัดการ จะเป็นการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร เพิ่มแรงจูงใจต่อพนักงานในการพัฒนาองค์กร ความภักดีและความพึงพอใจของลูกค้า

5. การทำธุรกิจหลากหลายประเภท ซึ่งถือเป็นการกระจายความเสี่ยงในการทำธุรกิจ เพราะถ้าธุรกิจหนึ่งได้รับผลกระทบจากธุรกิจอื่นๆ อาจช่วยลดความเสี่ยงธุรกิจที่ได้รับผลกระทบ เช่น ทำธุรกิจศูนย์บริการอีซูซุ นอกจากนี้ ยังทำธุรกิจให้เช่าที่ดิน อาคารพาณิชย์และศูนย์การค้า ให้บริการสถานีขนส่ง เป็นต้น การลดต้นทุนการดำเนินงาน การลดความเสี่ยงทางธุรกิจ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Hitt and Ireland, 2007) ที่กล่าวว่า การทำธุรกิจหลากหลายประเภทจะช่วยลดความเสี่ยงในการทำธุรกิจ เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอนอาจส่งผลให้สินค้าแต่ละประเภทมีช่วงตกต่ำในการทำธุรกิจ ดังนั้น การทำธุรกิจที่หลากหลายประเภท จะช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มความมั่งคั่งของธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยพบว่า การทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จของคุณพัลลภ เวศย์วรุฒม์ นั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การทำธุรกิจควรเริ่มจากการลงมือปฏิบัติอย่างจริงจัง เนื่องจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำธุรกิจ จะก่อให้เกิดแนวคิด มุมมอง และการเรียนรู้ที่อาจแตกต่างกันในแต่ละธุรกิจเพราะแต่ละธุรกิจมีบริบทหรือสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน การเรียนรู้ธุรกิจจากประสบการณ์จริงจะทำให้ผู้ประกอบการเกิดทักษะและความชำนาญที่บางครั้งไม่สามารถเรียนรู้ได้จากตำราหรือทฤษฎี

2. การคิดต่างหรือการคิดนอกกรอบ รวมถึงการสร้างนวัตกรรมทางความคิดเป็นสิ่งสำคัญในการทำธุรกิจ ที่จะส่งผลต่อความอยู่รอดของธุรกิจ เนื่องจากการทำธุรกิจในช่วงเวลาต่างกัน สภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันตามยุคสมัย ทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถควบคุมปัจจัยภายนอกที่ส่งผลทางธุรกิจได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการต้องอาศัยประสบการณ์ในการบริหารและแนวคิดที่แตกต่างมาช่วยให้อุบัติอยู่รอด

3. การพัฒนาองค์การต้องอาศัยการสร้าง ความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกคนในองค์การเพื่อขับเคลื่อนองค์การไปในทิศทางเดียวกันตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายขององค์การ การสร้างความเข้าใจในองค์การต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร การชี้แจงนโยบายของผู้บริหารและการรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การ ตลอดจนยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของบุคลากรในองค์การ

4. การทำธุรกิจต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม เสมือนเป็นการคืนกำไรให้กับสังคมในด้านต่างๆ เช่น การให้ทุนการศึกษา การมอบเครื่องมือแพทย์ ฯ การรับผิดชอบต่อสังคมหรือการช่วยเหลือสังคมเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการควรคำนึงถึง เนื่องจากถ้าสังคมอยู่ไม่ได้ ธุรกิจก็คงดำรงอยู่ไม่ได้เช่นกัน นอกจากนี้ จะช่วยทำให้สังคมหรือชุมชนเป็นสังคมที่น่าอยู่

5. การทำธุรกิจที่มีความหลากหลาย ซึ่งอาจเป็นธุรกิจที่แตกต่างจากธุรกิจที่ทำอยู่ เพื่อเป็นการกระจายความเสี่ยงในการทำธุรกิจหรือการลงทุน เนื่องจากกรณีที่ธุรกิจหนึ่งเกิดปัญหา ธุรกิจอื่นๆ สามารถที่จะช่วยให้ธุรกิจที่ประสบปัญหาสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และเมื่อพันภาวะวิกฤตธุรกิจนั้นก็จะสามารถยืนหยัดได้ อย่างไรก็ตาม การทำธุรกิจควรมีการศึกษาและควรทำธุรกิจที่ผู้ประกอบการมีความชำนาญ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจประเภทอื่นๆ เช่น ธุรกิจโลจิสติกส์ ธุรกิจค้าส่ง เพื่อศึกษาว่า รูปแบบการทำธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมีความเหมือนหรือต่างกันอย่างใด และทำวิจัยเรื่องเล่าของคุณพัลลภ เวศย์วรุฒม์ ในมุมมองของผู้ประกอบการธุรกิจประเภทอื่นๆ เช่น ธุรกิจหอพัก ธุรกิจสถานี่ขนส่ง เป็นต้น ว่ามีการบริหารธุรกิจที่เหมือนและแตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

- กัญญรัตน์ หงส์วรรณันท์. (2555). การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม: กลยุทธ์และโอกาสของ องค์กรธุรกิจ ประเทศกำลังพัฒนาในสังคมพลวัต. วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตย์, 6(2), 83-112.
- ณัฐ อมรภิญโญ. (2556). รูปแบบการประสบความสำเร็จที่ยั่งยืนของผู้ประกอบการรายย่อยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนประเทศไทย. วารสารวิชาการศรีปทุมชลบุรี, 9(3), 57-66.
- ดนัย จันท์เจ้าฉาย. (2557). White Ocean Strategy กลยุทธ์น่านน้ำสีขาว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี.
- ฝนทิพย์ ชวาร์ไสว, ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ และ ไฉ จามรมาน. การศึกษาคูณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย. วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร, 7(1), 39.
- สุนันทา มิ่งเจริญพร.(2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับผลการดำเนินงานขององค์การของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่. วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 24(2), 156-157.
- สมยศ ตีรณวัฒน์นันท์ และสุตาพร สาวม่วง. (2557). รูปแบบกลยุทธ์การส่งออกผลิตภัณฑ์ของเด็กเล่นของ ผู้ส่งออกไทยที่ประสบความสำเร็จ. วารสารเกษตรศาสตร์สาขาสังคมศาสตร์, 35(2), 299-311.
- อุบลวรรณ ภาวกันันท์ (2555), ปัจจัยทางจิตวิทยาของความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและย่อมธุรกิจการท่องเที่ยวและที่พัก : ความรู้ ระยะเวลาที่ 3: สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ กลยุทธ์ในการดำเนินการ ภูมิความรู้ความชำนาญ บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการและแบบจำลองความสำเร็จในการประกอบการ. Journal of HR Intelligence สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 7(2), 28-40.
- Adit Grover. (2014). Importance of CSR in Inclusive Development. Social and Behavioral Sciences, 157, 103 – 108.
- A. Popovic, P.S.Coelho, & J.Jaklic. (2009). The impact of business intelligence system maturity on information quality. Information Research, 14(4).
- Frederick, S. (2005). Cognitive reflection and decision making. Journal of Economic Perspectives, 19(4), 25-42.
- Frese, M. (2004). The psychological actions and entrepreneurial success: An action theory approach. In : J. R. Baum, M. Frese, and R. A. Baron (eds.): The Psychology of Entrepreneurship. Mahwah, New Jersey : Lawrence Erlbaum Associations.
- Jean Huges, & Tom Waas , T. (2011). Corporate social responsibility for sustainable development – reflections on theory : practice and on the role of government. Steunpunt Beleidsrelevant Onderzoek.

Michael A. Hitt, R. Duane Ireland, Robert E. Hoskisson (2014). Strategic management: Competitiveness and Globalization : Concepts & Cases (11 Ed.). South Western Cengage Learning : Usa.

Michael E. Porter. (1985). Competitive Advantage : Creating and Sustaining Superior Performance. The Free Press : New York.

Paul Clarke, Rory V. O Connor. (2012). The influence of SPI on business success in software SMEs : An empirical study. The Journal of Systems and Software, 85(10), 2356-2367.