

## การประกอบการทางธุรกิจ กรณีศึกษา บริษัทไอดี ไดรฟ์เวอร์ จำกัด จังหวัดขอนแก่น ENTREPRENEURSHIP: CASE STUDY OF ID DRIVERCOMPANY LIMITED., KHON KAEN PROVINCE

จันทิมา เสาศิรินทร์<sup>1</sup>

ช่อ วายุภักตร์<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การประกอบการธุรกิจ : กรณีศึกษา บริษัท ไอดี ไดรฟ์เวอร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประวัติผู้ประกอบการและความเป็นมาในการดำเนินกิจการ แนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบ และเพื่อศึกษาถึงแนวความคิดในการบริหารธุรกิจ ในด้านบุคคล ด้านบริหารการตลาด ด้านการบริหารการเงิน และด้านการบริการ เป็นการศึกษาคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และนำเทคนิคสามเส้า มาช่วยในการวิเคราะห์เพื่อเป็นเครื่องยืนยันความถูกต้อง ผลการศึกษาพบว่า นางสาวสุธีสมร แสงสุรศักดิ์ชัย เป็นบุตรคนแรกในบรรดาพี่น้องร่วมบิดามารดาทั้งหมด 6 คน หลังจากเรียนจบการศึกษาทางด้านบริหารนั้นได้นำวิชาความรู้ที่เรียน ทักษะต่างๆนำมาสานต่อทางด้านธุรกิจต่อบิดา และมารดา แนวทางการแก้ปัญหาทางธุรกิจ ท่านได้ใช้ประสบการณ์ความรู้ความสามารถ องค์กรความรู้ในด้านต่างๆช่วยในการแก้ปัญหา รวมทั้งพันธมิตรทางธุรกิจที่คอยช่วยเหลือให้ประสบความสำเร็จมาด้วยดี ทางด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบ ประกอบด้วย ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม ความสามารถรอบตัว กำหนดเป้าหมายชัดเจน ความมั่นใจ ความเชื่อมั่น ความสามารถในการทำงานร่วมกัน เป็นต้น แนวความคิดในการบริหาร ด้านทรัพยากรบุคคล ได้วางแผนกำหนดหน้าที่แต่ละบุคคลให้เหมาะสมกับงานและเข้าใจเห็นใจพนักงานในองค์กร ด้านการตลาด เน้นการโฆษณาผ่านสื่อทุกรูปแบบและประชาสัมพันธ์ผ่านองค์กรต่างๆ ด้านการเงิน เน้นทางด้านการลงทุนและการวางรากฐานระบบเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ ทางด้านบริการเน้นการทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและได้ประโยชน์จากการมาใช้บริการเพื่อเกิดอรรถประโยชน์สูงสุด

**คำสำคัญ:** การประกอบการทางธุรกิจ การประกอบการ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ

### Abstract

Entrepreneurship: Case study of ID Driver Company Limited., Khon Kaen Province. The objective of this research is to analyze the owner's bibliography, the origin of the business, business' difficulties and solutions, eventually, revealing the characteristics of the owner about management behavior in several sections of the business such as employee, marketing, financial management and service aspect. This Study is qualitative using in-depth interview. And also brought triangulation to analysis in order to assure the accuracy of the study results. Mrs. Suthsamorn Sangsurasakchai Results show she is the eldest sister of 6 children and after she graduated in field of management she started to keep on her parents' business ever since. She has applied her skill and knowledge to stabilize her business. With some collaboration from business partner, she is totally able to be successful in her business. Her characteristic is honest, versatile in business relevance, specifying clear-goal, self-confident, cooperative etc. In order to manage employees, she imposes appropriate load for her employees and treat them with kindness. In marketing point of view, she utilizes advertising via several advertising channels. For financial management, she enlarges the investment and plan to register to The Stock Exchange of Thailand. For service aspect, she emphasizes on serving with quality and impression for the highest profit of customers.

**Keywords:** Entrepreneurship, investment, businessman's characteristic

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยศึกษารจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 888/17 หมู่ 14 ถนนมะลิวัลย์ ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น E-mail : jesse\_oil@hotmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษารจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

ในกระแสโลกาภิวัตน์ความต้องการเดินทางเพิ่มขึ้นตลอดเวลา ทั้งเพื่อรับรองการขยายตัวของเศรษฐกิจ และเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานทางสังคม จึงส่งผลให้ความต้องการยานพาหนะและการขนส่งสูงขึ้นเป็นเงาตามตัว ปัจจุบันประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียน การเดินทางไปยังจุดหมายต่างๆ คนขับรถเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะต้องมีประสิทธิภาพในการขับที่ดี มีจริยธรรมที่ดีการใช้กฎเกณฑ์ทางจราจรอย่างเคร่งครัด จะช่วยลดการสูญเสียจากอุบัติเหตุทั้งผู้ขับและผู้ใช้ท้องถนนร่วมกัน รวมถึงความปลอดภัยจึงจำเป็นต้องมีที่สอนอบรมใบอนุญาตขับรถ จังหวัดขอนแก่นมีสัดส่วนของการจดทะเบียนรถยนต์ซึ่งเห็นได้ว่าปริมาณผู้จดทะเบียนใหม่ในจังหวัดขอนแก่นเพิ่มขึ้นในทุกๆปีตามลำดับ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา บริษัท ไอดีไทร์ฟเวอร์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงด้านการสอน การฝึกอบรมในการขับรถทุกประเภท รวมทั้งการต่อพรบ.ต่างๆ ปัจจุบัน บริษัท ไอดีไทร์ฟเวอร์ มีสาขาอยู่มากมาย ทั้งจังหวัดขอนแก่น จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดมหาสารคาม ตลอดจนเพื่อหาคุณลักษณะของผู้ประกอบการของนางสุทธิสมร แสงสุรศักดิ์ชัย ผู้อำนวยการบริษัท ไอดี ไทร์ฟเวอร์ จำกัด อีกทั้งศึกษาแนวความคิดในการบริหารธุรกิจ ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการพัฒนาธุรกิจและการบริหารสำหรับผู้ประกอบการประเภทเดียวกันตลอดเป็นข้อมูลในการศึกษาเชิงธุรกิจต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาประวัติผู้ประกอบการและความเป็นมาในการดำเนินกิจการ แนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ
2. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบของนางสุทธิสมร แสงสุรศักดิ์ชัย ผู้อำนวยการบริษัท ไอดีไทร์ฟเวอร์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงแนวความคิดในการบริหารธุรกิจ ในด้านบุคคล ด้านบริหารการตลาด ด้านการบริหารการเงิน และด้านการบริการ

## วิธีดำเนินงาน

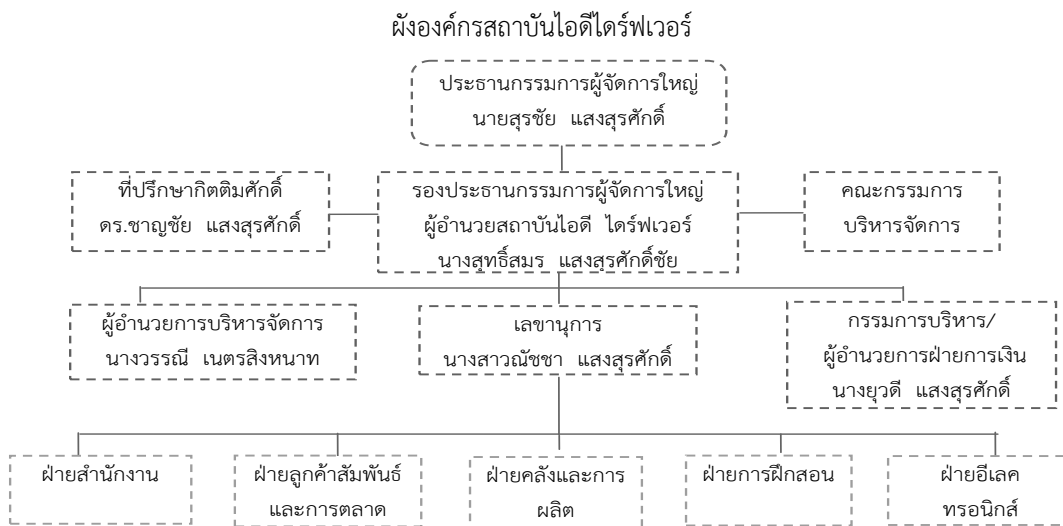
การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพเชิงอัตชีวประวัติ เป็นการศึกษาไม่เน้นข้อมูลเชิงปริมาณ แต่เป็นการศึกษารายละเอียดทางธุรกิจต่างๆ โดยการสังเกต การสัมภาษณ์และจดบันทึก พร้อมอัดเทปบันทึกเสียง ซึ่งเป็นวิธีการศึกษารวบรวมข้อมูลเชิงปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in Depth Interview) รูปแบบแบบการสัมภาษณ์ใช้แบบกึ่งเ้าโครง (Semi Strured Interview) ที่จัดขึ้นสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ คือนางสุทธิสมร แสงสุรศักดิ์ชัย โดยแบ่งการสัมภาษณ์แบ่งออกดังนี้ ส่วนที่ 1 ประวัติของผู้ประกอบการและประวัติการดำเนินกิจการของบริษัท ไอดี ไทร์ฟเวอร์ จำกัด ปัญหาและการแก้ไขปัญหาจากอดีตถึงปัจจุบัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจภายในบริษัท ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านงานบุคคล ด้านตลาด ด้านการเงิน ด้านบริการ ส่วนที่ 2 นางเรืองศรีทรงปัญญา ผู้จัดการอาวุโสหอการค้าจังหวัดขอนแก่น ในการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ได้อาจถูกต้องและ ตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวม (methodologic triangulation) คือการใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ กันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน ส่วนการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากตำราหนังสือเพื่อรวบรวมข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบ

## ผลการวิจัย

### 1. ประวัติผู้ประกอบการและความเป็นมาในการดำเนินกิจการ แนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคของผู้ประกอบการ

**1.1 ประวัติผู้ประกอบการ** นางสาวสุทธิสมร แสงสุรศักดิ์ชัย ผู้อำนวยการบริษัทไอดีไตร์ฟเวอร์ จำกัด และประวัติการก่อตั้งบริษัทและโรงเรียนสอนขับรถยนต์ไอดีไตร์ฟเวอร์ นางสาวสุทธิสมรเกิดเมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2506 เป็นบุตรคนแรกในบรรดาพี่น้องร่วมบิดามารดาทั้งหมด 6 คน เป็นบุตรชาย 1 คน และบุตรหญิงอีก 5 คน ปัจจุบัน นางสาวสุทธิสมร อายุ 53 ปี ด้านการศึกษา จบการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านบริหารการจัดการที่มหาวิทยาลัย Pacific State University, United State of America ที่เมืองลอสแอนเจลิส หลังจากเรียนจบทางด้านบริหาร ท่านได้นำวิชาความรู้ที่เรียน ทักษะต่างๆ นำมาสานต่อทางด้านธุรกิจของบิดาและมารดา นางสาวสุทธิสมรได้กล่าวว่า “ตนเองนั้นถือได้ว่าเป็นบุคคลที่โชคดีที่ได้สานต่อธุรกิจของคุณพ่อคุณแม่” สถานที่ทำงานคือ บริษัทไอดี ไตร์ฟเวอร์ จำกัด ประเภทกิจการเป็นโรงเรียนสอนขับรถ ตรวจสอบสภาพรถ พัฒนาระบบซอฟต์แวร์การจัดการบริหาร ตั้งอยู่ที่ 200/222 หมู่ 2 ถนนชัยพฤกษ์ ตำบล ในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

นางสุทธิสมรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ เป็นผู้ที่มีจิตสาธารณะช่วยเหลือผู้อื่นหรือองค์กรต่างๆ จนเป็นที่ยอมรับของบุคคลในแวดวงธุรกิจ นอกเหนือจากดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ บริษัทไอดี ไตร์ฟเวอร์ จำกัด แล้วท่านยังดำรงตำแหน่ง ประธานมูลนิธิกองทุนสายใจสองฝั่งโขง (Heart link Mekong river foundation) อีกทั้งนางสุทธิสมรยังดำรงตำแหน่งเป็นรองประธานสภาอุตสาหกรรมขอนแก่น และตำแหน่งอื่นๆ



### 1.2 ความเป็นมาในการดำเนินกิจการและโรงเรียนสอนขับรถยนต์ไอดีไตร์ฟเวอร์

เริ่มแรกในการก่อตั้งธุรกิจ บิดา และมารดาของนางสุทธิสมรเป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงอีกหนึ่งคนในจังหวัดขอนแก่น ประกอบอาชีพค้าขายเกี่ยวกับอะไหล่รถยนต์ทุกประเภท ซึ่งมีชื่อว่า ร้านอะไหล่ยนต์ ต่อมาธุรกิจเติบโตขึ้นได้ตั้งบริษัทในนาม บริษัท เอกมล จำกัด ซึ่งทำธุรกิจหลายๆ ด้าน อีกหนึ่งธุรกิจในเครือของบริษัท เอกมล จำกัด มีชื่อว่า บริษัทไอดีไตร์ฟเวอร์ จำกัด ซึ่งผู้บริหารมองว่าผู้คนรู้จักบริษัท ไอดี ไตร์ฟเวอร์ จำกัด มากกว่า จึงเปลี่ยนชื่อจากบริษัท เอกมล เป็น บริษัท ไอดีไตร์ฟเวอร์ จำกัด เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2536 โรงเรียนสอนขับรถ

ไอดีไทร์ฟเวอร์ เริ่มก่อสร้างแห่งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2549 โดยได้รับสิทธิการสอบอนุญาตขับขี่ได้ที่โรงเรียนไอดีไทร์ฟเวอร์ ทั้งรถจักรยานยนต์ รถยนต์ รถบรรทุก พร้อมใบรับรองประกันคุณภาพดีเด่นและใบอนุญาต กระทรวงศึกษาธิการ ในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำเกิดปัญหาว่างงานเป็นจำนวนมาก กระทรวงคมนาคมมีนโยบายช่วยเหลือผู้ว่างงาน จึงให้การขนส่งทางบกทำโครงการนักขับรถมืออาชีพ โรงเรียนไอดีไทร์ฟเวอร์ได้รับเกียรติได้รับความไว้วางใจให้ผลิตบุคลากรด้านขนส่ง ที่มีคุณภาพแก่สังคมตั้งแต่ปี พ.ศ.2552 เป็นจำนวนหนึ่งพันคน ด้วยความมุ่งมั่นของโรงเรียน ที่จะพัฒนาศักยภาพองค์ความรู้ของผู้ขับขี่เพื่อให้บรรลุผลตามนโยบายกระทรวงคมนาคม จึงได้สร้างสนามฝึกมาตรฐานสากลแห่งที่ 2 ปี พ.ศ.2553 ในนาม Professional ID Driver Truck & Bus School เปิดสอนหลักสูตรรถขนส่ง ปัจจุบัน ไอดีไทร์ฟเวอร์มีทั้งหมด 10 สาขาดังนี้ 1. ไอดี ไทร์ฟเวอร์ สำนักงานใหญ่ 2. เดอะโปรเฟซชั่นแนล ไอดี ไทร์ฟเวอร์ 3. ไอดี ไทร์ฟเวอร์ สาขาหน้าหมู่บ้านการเคหะ 4. ไอดี ไทร์ฟเวอร์ สาขานนมะลิวัลย์ 5. ไอดี ไทร์ฟเวอร์ สาขานนศรีจันทร์ 6. ไอดี ไทร์ฟเวอร์ สาขากลางเมือง 7. ไอดี ไทร์ฟเวอร์ สาขามิตรภาพ 8. ไอดี ไทร์ฟเวอร์ สาขาในป้อม ปตท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น 9. ไอดี ไทร์ฟเวอร์ สาขา มหาสารคาม 10. ไอดี ไทร์ฟเวอร์ สาขา ลำลูกกา

### 1.3 แนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรค

1. ปัญหาในเรื่องของการขาดแคลนบุคลากรผู้สอนในตอนแรกเริ่ม เปิดบริษัท ทำให้เกิดการขาดอัตรากำลังครูฝึกสอนในด้านการขับ แนวทางแก้ปัญหาคือ บริษัทไอดี ไทร์ฟเวอร์ จำกัด ได้มีพันธมิตรกับองค์กรต่างๆ โดยนำบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ มาให้คำแนะนำ การสอนเริ่มต้น และพัฒนาองค์กรให้ได้มาตรฐานตามเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ขององค์กรได้ตั้งไว้

2. ปัญหาเรื่องของบุคลากรในองค์กร เมื่อมีปัญหาทางด้านบุคลากร นางสาวสุธีสมร ได้มอบอำนาจให้หัวหน้าฝ่ายบุคลากร เป็นผู้ดูแล และหากพนักงานขาด ทางบริษัทได้จัดอบรมพนักงาน ให้สามารถสอนขับรถยนต์และรถเทรลเลอร์ หากพนักงานขาด หรือลา ทำให้ลดปัญหาการขาดอัตรากำลังผู้สอนได้

3. ปัญหาเรื่องมีบุคคลนำชื่อสถาบันไอดีไทร์ฟเวอร์ จำกัด ไปแอบอ้างหลอกลวงทำให้บริษัทเกิดความเสียหาย แนวทางการแก้ไขคือ ทางบริษัทได้นำเนินเรื่องประกาศผ่านเว็บไซต์ให้ระวังบุคคลที่ทำการแอบอ้าง และบอกกับประชาชนให้รู้เท่าทันกลุ่มคนเหล่านี้ เพื่อไม่ให้โดนหลอกและเกิดความเสียหายได้

### 2. คุณลักษณะของผู้ประกอบการ บริษัท ไอดี ไทร์ฟเวอร์ จำกัด

จากการศึกษาประวัติส่วนตัว ประวัติการก่อตั้งธุรกิจ และปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหา ในการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งจากการสัมภาษณ์นางสุธีสมร แสงสุรศักดิ์ชัย วิเคราะห์ข้อมูล 10 อันดับแรก โดยเรียงลำดับคุณลักษณะที่เด่นเฉพาะของผู้ประกอบการจากเด่นมากไปหาลำดับรองลงมา สามารถสรุปคุณลักษณะได้ดังนี้

1. **ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม** การจะประกอบธุรกิจให้มีความประสบความสำเร็จนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการมีความซื่อสัตย์ และมีคุณธรรมนำใจ คุณสิทธิสมรมักย้ำเสมอเกี่ยวกับการมีคุณธรรมนำใจ

2. **ความสามารถรอบตัว ในด้านผลิตภัณฑ์ ตลาด ระบบปฏิบัติการ เทคโนโลยี** ในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จต้องพัฒนาธุรกิจของตนเองทันต่อโลก นางสาวสุธีสมร เป็นผู้ที่พัฒนาองค์กรตามยุคตามสมัยอยู่เสมอ โดยการนำสื่อโซเชียลมาปรับใช้ในการประชาสัมพันธ์ทางธุรกิจ เช่น เฟสบุ๊ก หรือทางเว็บไซต์มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆที่ลูกค้าสนใจ อีกทั้งได้สร้างโปรแกรมทดสอบการขับขี่รถยนต์ และที่เป็นจุดเด่นคือการได้ทำซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชัน ของตนเอง คือ DLT checker ที่สามารถตรวจเช็คสภาพรถได้ด้วยตนเอง สามารถโหลดได้ที่ google play และ App Store

3. **กำหนดเป้าหมายชัดเจน** นางสุทธิสมร เป็นผู้ที่มีเป้าหมายทางธุรกิจที่ชัดเจน โดยการวางรากฐานในการขยายธุรกิจ สถาบันสอนขับรถในอนาคตที่จะตั้งขึ้นใหม่ คือ ที่อำเภอ บ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น และอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น และในอนาคตอันใกล้ก็จะนำบริษัท ไอที ไดรฟ์เวอร์ จำกัด เข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ MAI เพื่อให้เกิดการพัฒนายิ่งขึ้นไป

4. **ความมั่นใจ ความเชื่อมั่น** นางสุทธิสมร มีความมั่นใจและเชื่อมั่นว่า ในการประกอบธุรกิจ การตัดสินใจที่จะลงทุน พร้อมทั้งจะเป็นหนี้ และเพื่อบริษัท ไอที ไดรฟ์เวอร์ จำกัด ได้มีการพัฒนาองค์กรที่ดีขึ้นต่อไป

5. **ความสามารถในการทำงานร่วมกัน** นางสุทธิสมร เป็นผู้ที่มีความสามารถในหลายๆด้าน และได้ทำงานร่วมกับองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทำงานร่วมกับ สภาอุตสาหกรรมขอนแก่น อื่นๆอีกมากมายซึ่งในปัจจุบันมีพันธมิตร ทางธุรกิจกว่า 70 องค์กร และในอนาคตได้ตั้งเป้าหมายว่าจะมีพันธมิตรทางธุรกิจ 100 องค์กร

6. **ความสามารถในการมองการณ์ไกล** นางสุทธิสมร เป็นผู้ที่มีมุมมองการณ์ไกล มีวิสัยทัศน์ การพัฒนาองค์กร และขยายองค์กรอยู่เสมอและยังมองเห็นว่าธุรกิจนี้สามารถช่วยผู้ให้เกิดการขับเคลื่อนที่ปลอดภัย และทำให้ลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น ในอนาคตเมื่อเข้าสู่ AEC ได้มองดูทางที่จะไปลงทุนกับประเทศเพื่อนบ้าน

7. **ความพยายาม ความมุ่งมั่น ตั้งใจ** จากความพยายามและมุ่งมั่นตั้งใจ ทำให้ทุกวันนี้บริษัท ไอที ไดรฟ์เวอร์ จำกัด เป็นเจ้าของซอฟต์แวร์หลายตัว เป็นโรงเรียนสอนขับรถยนต์แล้วสอบใบอนุญาต ที่เชื่อมโยงระบบกับกรมขนส่งทางบก อีกทั้งบริษัทได้เป็นศูนย์ทดสอบแรงงานฝีมือแห่งชาติ ทดสอบและอบรม เป็นศูนย์ฝึกอบรมของสำนักสวัสดิการ และอื่นๆอีกมากมาย

8. **ความยืดหยุ่น** นางสุทธิสมร เป็นผู้ที่เข้าใจในตัวพนักงานและลูกน้องเสมอ ก็มักจะให้ออกสัพพัญญูได้มีกิจกรรมและปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น

9. **สามารถในการเข้ากับผู้อื่นได้ดี** นางสุทธิสมร เป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงได้ ท่านเป็นผู้บริหารที่มีความเป็นกันเองกับลูกน้องไม่ถือเนื้อถือตัวปฏิบัติกับทุกคนอย่างเป็นครอบครัวเดียวกัน ท่านได้เข้าใจพนักงานโดยการพูดคุยหากมีปัญหาต่างๆ และยังเป็นผู้ที่มีจิตใจดีงามรับฟัง ทำกิจกรรมต่างๆร่วมกับพนักงานของตนเองเสมอ

10. **ความสามารถในการหยั่งรู้** นางสุทธิสมร เป็นผู้ที่มีความสามารถในการหยั่งรู้ และแก้ปัญหาต่างๆได้ หากเกิดเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น เฉพาะหน้าได้ดี อย่างเช่น ปัญหาพนักงาน ซึ่งเป็นปัญหาที่ยากที่จะแก้ไข แต่นางสุทธิสมร สามารถแก้ปัญหาโดยการมอบหมายให้หัวหน้าฝ่าย HR ดูแลและให้พนักงานผู้ที่มีปัญหา ได้เข้ารับการอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

### ผลการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของผลการศึกษาเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคสามเส้า

โดยผู้ศึกษาเลือกใช้เทคนิคสามเส้า (Triangulation Technique Method) เป็นการศึกษาที่ใช้การรวบรวมข้อมูลมากกว่าหนึ่งวิธี เพื่อตรวจสอบยืนยันข้อมูลซึ่งกันและกัน เสาที่ 1 การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ เสาที่ 2 การวิเคราะห์งบการเงินย้อนหลังของบริษัท ไอที ไดรฟ์เวอร์ จำกัด เสาที่ 3 การสัมภาษณ์ นางเรืองศรี ทรงปัญญา ผู้จัดการอาวุโสหอการค้าจังหวัดขอนแก่นซึ่งเป็นผู้อยู่ในวงการธุรกิจท้องถิ่น ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ไอที ไดรฟ์เวอร์ จำกัด มีระบบการบริหารแบ่งเป็นแผนกชัดเจน เช่น ด้านธุรกิจก็สามารถจัดเอกสารข้อมูลให้เราได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ด้านบุคลากรทางฝึกอบรม ก็เป็นผู้ที่มีความรู้สามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้ที่ไปสมัครอบรมทางสถาบันได้ดี ด้านการปฏิบัติในส่วนที่ได้สัมผัสได้ทำการสอนฝึกสอนได้ตามระบบระเบียบของการฝึกขับ

2. ด้านการเงิน มุมมองการบริหารงานทางบริษัทจะมีการวางแผน งบการเงินได้ดีพอสมควร ทำให้ขยายกิจการได้หลายรูปแบบ

3. ด้านการตลาด ฝ่ายบริหารได้มี โครงการประชาสัมพันธ์ โดยเน้นในเรื่องการอบรมให้สถาบันการศึกษาซึ่งจะเป็นการตลาดด้านหนึ่ง ทำให้นักเรียนนักศึกษา ทราบว่าการที่จะสมัครเรียนดีให้ปลอดภัยจะปฏิบัติตนอย่างไร และอีกทางหนึ่งองค์กรต่างๆ ทางผู้บริหารเองก็มีส่วนร่วมเข้าทำกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ เช่น จัดบริการด้านข้อชี้ บริการด้านข้อรถให้ผู้ประกอบการในโอกาสต่างๆ ถือได้ว่าเป็นการตลาดอีกด้านหนึ่ง

4. ด้านการบริการ การบริการลูกค้าก็มีการติดตามผล หลังการที่มีผู้สมัครไปร่วมโครงการฝึกหัดข้อรถยนต์ หรือร่วมกิจกรรมแล้วจะมีฝ่ายติดตามประเมินผลสอบถามความคืบหน้ารับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อไปพัฒนาปรับปรุงบริการ เป็นประจำ

### 3. แนวความคิดในการบริหารธุรกิจ ในด้านบุคคล ด้านบริหารการตลาด ด้านการบริหารการเงิน และด้านการบริการ

**ด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์** การบริหารทางด้านทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ได้ใช้วิธีการทำงานระบบการบริหารบุคคลอย่างมีระบบ โดยทางผู้บริหารจะให้ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นคนดูแลในการคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานในองค์กร มีการกำหนดวางแผนทรัพยากรมนุษย์ หากอัตรากำลังไม่เพียงพอ ก็จะสรรหาบุคคลากรที่เหมาะสมเข้ามาทำงาน

**ด้านบริหารการตลาด** บริษัทไอที ไตรฟ์เวอร์ จำกัด มีแนวคิดทางด้านการตลาด โดยจะเน้นการพัฒนาทุกรูปแบบให้ทันสมัย และทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

**ด้านบริหารการเงิน** บริหารทางการเงินนั้นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทุกองค์กรและธุรกิจให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ ในความคิดหลักการบริหารองค์กรทางการเงิน การวางรากฐานในการเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ บริหารทางการเงินของบริษัทคือ การเน้นในเรื่องของการลงทุนและระดมทุน เพราะว่าการลงทุนมีความผลต่อความสำเร็จทางธุรกิจ การลงทุนที่เหมาะสมจะเป็นตัวที่สร้างรายได้และสร้างผลประโยชน์ให้แก่บริษัท ควบคุมไปกับการระดมเงินทุนที่ทำให้ต้นทุนต่ำที่สุด ด้านบริหารบริการ

**ด้านบริหารการบริการ** บริษัทจะมองในแง่ผู้บริโภค หากตนเองผู้ใช้บริการ สิ่งที่สำคัญคือ การได้รับบริการที่ดี และทางบริษัทจะทำการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ตรงจุด การพัฒนารูปแบบการทำงานให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### สรุป

การจะประสบความสำเร็จในธุรกิจนั้นต้องอาศัยทักษะในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านการบริหารทรัพยากร ด้านการตลาด ด้านการเงินและด้านการบริการ รวมทั้งลักษณะบุคลิกเฉพาะตัวของผู้ประกอบการในแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีความกล้าเสี่ยงที่จะลงทุนในการพัฒนาองค์ให้เติบโต สามารถแข่งขันในวงการธุรกิจในปัจจุบันได้ นอกจากนั้นการวิเคราะห์คู่แข่งการหาจุดยืนของตนเองเป็นสิ่งที่สำคัญอีกหนึ่งอย่างที่จะทำให้ธุรกิจรู้จักพัฒนาสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือและความอนุเคราะห์จากบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.ช่อ วายุภักตร์ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา ถ่ายทอดความรู้ คำแนะนำในการศึกษานี้ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ นางสาวสุธีสมร แสงสุรศักดิ์ชัย ผู้อำนวยการบริษัท ไอที ไตรฟ์เวอร์ จำกัด ที่กรุณาให้

ข้อมูล ประสบการณ์และแนวคิดในการบริหารที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาอิสระในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ ประจำวิชาหลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้กรุณาประสาทความรู้และประสบการณ์อันมีค่าแก่ศิษย์

ขอกราบขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยสนับสนุนเป็นกำลังใจเสมอมาและขอขอบคุณภักยาณมิตรทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือมาโดยตลอด จนทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง

- [1] คณิต พูนผล. (2547). **คู่มือเจ้าของกิจการ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดีดี.
- [2] จันติมา จันทรเอียด และคณะ. (2553). **ธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการขั้นแนะนำ**. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เปอร์ เน็ท จำกัด
- [3] บุญทวรรณ วิงวอน. (2556). **การเป็นผู้ประกอบการยุคโลกาภิวัตน์**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- [5] ภัทรขวัญ พิลางาม. (2558). **ธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการขั้นต้น (Elementary to Business and Entrepreneurship)**. พิมพ์ครั้งที่ 1. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- [6] สุภางค์ จันทวานิช. (2553). **วิจัยเชิงคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [7] อมรรวรรณ รั้งกุล. (2556). **การจัดการองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 1. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- [8] David Rae. (2007). **Entrepreneurship from opportunity to action** 1<sup>st</sup> ed. Palgrave macmillan. New york.
- [8] Hersey, Paul and Blanchard, Kenneth H. (1998). **Management of Organizational Behavior**. ed. New Delhi Prentice-Hal.
- [8] Wickham, P.A. (2006). **Strategic Entrepreneurship**. 4<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- [9] Stephen P. Robbins and Marry K. Coulter. (2002). **Management**. New Jersey: Prentice Hall, Inc.,