

ศุภัทธา สงครามศรี การศึกษารูปแบบประสิทธิผลร้านค้าทองรูปพรรณ ในจังหวัดสุรินทร์  
(A STUDY ON EFFECTIVENESS MODEL OF GOLDSMITHSHOP IN SURIN  
PROVINCE)

โปรแกรมวิชา : บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2550

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองสุข วันแสนและอาจารย์ยุภา ประยงค์ทรัพย์.  
412 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาปัจจัยทางการบริหารจัดการทางธุรกิจ และประสิทธิผลร้านค้าทองรูปพรรณในจังหวัดสุรินทร์
- 2) ศึกษาความสัมพันธ์และระดับการส่งผลกระทบปัจจัยทางการบริหารจัดการทางธุรกิจกับประสิทธิผลร้านค้าทองรูปพรรณในจังหวัดสุรินทร์ (ศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรง ศึกษาอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม ของปัจจัยทางการบริหารจัดการทางธุรกิจที่มีต่อ ประสิทธิภาพร้านค้าทองรูปพรรณในจังหวัดสุรินทร์ การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 425 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 2 ฉบับ คือ ฉบับร้านค้า และฉบับลูกค้า/ผู้ใช้บริการ รวมกันหาความเชื่อมั่นเป็นฉบับเดียว เนื่องจากมีเนื้อหาเดียวกันต่างกันที่สถานภาพผู้ตอบ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่คำนวณ ได้มีค่าเท่ากับ 0.9077 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารจัดการทางธุรกิจกับประสิทธิผลร้านค้าทองรูปพรรณ วิเคราะห์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของ เพียร์สัน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดีโดยใช้ Stepwise Multiple Regression วิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) และศึกษาอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมรวมทั้งวิเคราะห์ตรวจสอบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างปัจจัยทางการบริหารจัดการทางธุรกิจกับประสิทธิผลร้านค้าทองรูปพรรณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL และวิเคราะห์ข้อมูลการแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม ปลายเปิดด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยทางการบริหารจัดการทางธุรกิจ พบว่า ปัจจัยทางการบริหารจัดการทางธุรกิจในภาพรวมทั้งหมดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D.= 0.43) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยภายนอก มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ , S.D.= 0.53) และปัจจัยภายใน มี

ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D.= 0.47) เมื่อแยกพิจารณาทางด้านพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้าน ได้แก่ปัจจัยภายนอกด้านกฎระเบียบของทางราชการปัจจัยภายในด้านทรัพยากรอาคารและสถานที่ ด้านทรัพยากรการเงิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านกลยุทธ์ทางการบริหาร ( $\bar{X} = 4.03, 3.84, 3.66, 3.76, 3.51$ , S.D.= 0.60, 0.66, 0.64, 0.64, 0.65) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ส่วนปัจจัยภายนอกด้านสภาวะเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรมปัจจัยภายในด้านโครงสร้างการบริหาร และด้านกระบวนการบริหาร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน ( $\bar{X} = 2.64, 3.41, 3.45, 3.43$ , S.D.= 0.08, 0.80, 0.57, 0.58) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่

2. ประสิทธิภาพร้านค้าของรูปพรรณในภาพรวมทั้งหมด พบว่า มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ , S.D.= 0.53) เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการเงิน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D.= 0.60) ส่วนด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ( $\bar{X} = 3.49, 3.44, 3.36$ , S.D.= 0.66, 0.60, 0.65) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ และระดับการส่งผล ระหว่างปัจจัยทางการบริหารจัดการทางธุรกิจกับประสิทธิภาพร้านค้าของรูปพรรณในภาพรวมพบว่า ปัจจัยทางการบริหารจัดการทางธุรกิจทั้ง 9 ตัว ประกอบด้วย) สภาวะเศรษฐกิจ) สังคมและวัฒนธรรม) กฎระเบียบทางราชการ) ทรัพยากรอาคารและสถานที่) ทรัพยากรการเงิน) สิ่งอำนวยความสะดวก) โครงสร้าง การบริหาร) กลยุทธ์ทางการบริหาร และ 9) กระบวนการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพร้านค้าของรูปพรรณในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ ถึงสูง ( $r = 0.335, 0.331, 0.272, 0.781, 0.668, 0.468, 0.463, 0.643, 0.782$ ) ตามลำดับ สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 73.40 เมื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดี พบว่าเป็นตัวพยากรณ์ที่ดี 6 ตัว ประกอบด้วย ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร ด้านโครงสร้างการฯ ด้านทรัพยากรอาคารและสถานที่ ด้านทรัพยากรการเงิน ด้านกลยุทธ์ทางการบริหาร และด้านสังคมและวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำถึงสูง ( $r = 0.331, 0.781, 0.668, 0.463, 0.643, 0.782$ ) ตามลำดับ และร่วมกันส่งผลต่อประสิทธิภาพร้านค้าของรูปพรรณ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.856 ที่ระดับความมี นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 73.20

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรง อิทธิพล รวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของปัจจัยทางการบริหารจัดการทางธุรกิจที่มีต่อประสิทธิภาพร้านค้าของรูปพรรณ จากปัจจัยทางการบริหารจัดการทางธุรกิจที่เป็นตัวพยากรณ์ที่ดี 6 ตัว คือ ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร ด้านโครงสร้างการบริหาร ด้านทรัพยากรการเงิน ด้านกลยุทธ์ทางการบริหาร ด้านทรัพยากรอาคารและสถานที่ และด้านสังคมและวัฒนธรรมพบว่า ค่าสถิติที่คำนวณได้เข้าเกณฑ์การวัดความกลมกลืนของรูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เกณฑ์คือ (1) ค่าไค-สแควร์ มีค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้ ( $P\text{-value} \geq$

0.05) เท่ากับ 0.87467 หรือค่า  $\chi^2$  ทหารด้วยค่า df ( $\chi^2$  ทหาร df  $\leq 2.00$ ) ค่าที่คำนวณได้ เท่ากับ 0.86 (2) ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนรากกำลังสองเฉลี่ย (RMSEA  $\leq 0.05$ ) ค่าที่คำนวณได้ เท่ากับ 0.000 (3) ค่าดัชนีความสอดคล้องสัมบูรณ์คือ ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน(GFI มีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป) ค่าที่คำนวณได้ เท่ากับ 0.98 หรือค่าดัชนีของปริมาณ ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่ปรับแก้แล้ว (AGFI มีค่าตั้งแต่ 0.90-1.00) ค่าที่คำนวณได้ เท่ากับ 0.95 และค่าดัชนีเมื่อคำนึงถึงความซับซ้อนของโมเดล (PGFI มีค่าตั้งแต่ 0.05 ขึ้นไป) ค่าที่คำนวณได้ เท่ากับ 0.43 (4) ค่าดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์ (CFI มีค่าตั้งแต่ 0.90-1.00) ค่าที่คำนวณได้ เท่ากับ 1.00 (5) ค่าดัชนีค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อน (RMR) และค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในรูป คะแนนมาตรฐาน (SRMR) มีค่าน้อยกว่า 0.05 (ค่าที่คำนวณได้ RMR เท่ากับ 0.018 และ SRMR เท่ากับ 0.024) ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพร้านค้าทางรูปพรรณในภาพรวมได้ร้อยละ 99.00 ( $R^2 = 0.99$ ) มีสมการ โครงสร้างเชิงเส้น มีอิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อม ดังต่อไปนี้

#### 4.1 สมการ โครงสร้างเชิงเส้น

$$Z_{\text{EFFI}} = 0.01Z_{\text{PLAC}} + 0.28Z_{\text{STRU}} - 0.06Z_{\text{STRA}} - 0.06Z_{\text{MONE}} + 0.41Z_{\text{ADMI}} + 0.03Z_{\text{SOCI}}$$

#### 4.2 อิทธิพลรวม อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม

4.2.1 อิทธิพลรวมพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลรวม(TE) สูงสุดต่อประสิทธิภาพร้านค้าทางรูปพรรณ (EFFI) คือ โครงสร้างการบริหาร (STRU) โดยมีค่าอิทธิพล เท่ากับ 0.52 รองลงไปคือ กระบวนการบริหาร(ADMI) สังคมและวัฒนธรรม(SOCI) กลยุทธ์ทางการบริหาร(STRA) และทรัพยากรการเงิน (MONE) โดยมีค่าอิทธิพล เท่ากับ 0.48, 0.15, 0.08, 0.06 ตามลำดับ

4.2.2 อิทธิพลทางตรงพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง(DE) สูงสุดต่อประสิทธิภาพร้านค้าทางรูปพรรณ (EFFI) คือ กระบวนการบริหาร (ADMI) โดยมีค่าอิทธิพล เท่ากับ 0.48 รองลงไปคือ โครงสร้าง การบริหาร (STRU) สังคมและวัฒนธรรม (SOCI) และทรัพยากรอาคารและสถานที่ (PLAC) โดยมีค่าอิทธิพล เท่ากับ 0.05, 0.02, 0.01 ตามลำดับ

4.2.3 อิทธิพลทางอ้อมพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อม(IE) สูงสุดต่อประสิทธิภาพร้านค้าทางรูปพรรณ(EFFI) คือ โครงสร้างการบริหาร(STRU) โดยมีค่าอิทธิพล เท่ากับ 0.47 รองลงไปคือ กลยุทธ์ทางการบริหาร(STRA) สังคมและวัฒนธรรม (SOCI) และทรัพยากรการเงิน (MONE) โดยมีค่าอิทธิพล เท่ากับ 0.36, 0.13, 0.06 ตามลำดับ

SUPATTRA SONGKRAMSRI : A STUDY ON EFFECTIVENESS MODEL OF  
GOLDSMITHSHOP IN SURIN PROVINCE  
MASTER'DEGREE PROGRAM OF BUSINESS ADMINISTRATION  
SURINDRA RAJAPHAT UNIVERSITY , ACADEMIC YEAR 2006  
ADVISORS : ASST.PROF. DR. THONGSOOK WANSAEN AND MRS. YUPA  
PRAYONGSUP  
412 P.

The purposes of this correlational research were 1) to study the factors of business administration and effectiveness of goldsmith shop in Surin 2) to study the relationship and influencing level between the factors of business administration and effectiveness of goldsmith shop in Surin and 3) to study the relationship of the linear structure, total, direct and indirect effects of the business administration toward effectiveness of goldsmith shop in Surin. The samples were 425 selected by the Stratified Random Sampling. The research tool used in collecting data was the 5-leveled rating scale consisting of 2 issues of questionnaires for customers and clients, with difference found at the status of respondents, which yielded a reliability of 0.9077. Collected data were then analyzed by SPSS program for Windows, statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation, overall relation among of business administration which effectiveness of goldsmith shop by Pearson Correlation Coefficient and Multiple Correlation. The Stepwise Multiple Regression Analysis was used to find the good predictors. The LISREL program was applied in analyzing the Path Analysis, to study the total, direct and indirect effects, and validity of the linear structure relationship between the factors of business administration and effectiveness of goldsmith shop, and analyzed opinions and suggestions of open-ended questionnaire respondents by using content analysis.

The research findings were as follows:

1. The factors of the business administration was at the highest level ( $\bar{X}$  =3.52, S.D.= 0.43). When considered individually, it was found at the middle level ( $\bar{X}$  = 3.36 , S.D.= 0.53), the internal factor was at the high level ( $\bar{X}$  = 3.61 , S.D.= 0.47). When examined at each aspect, it was appropriate at the high level in 5 items of external factor official rules, the internal factor building and place resource, money resource, facilities, and administrative strategies ( $\bar{X}$  =4.03, 3.84, 3.66, 3.76, 3.51 ,

S.D.= 0.60, 0.66, 0.64, 0.56). When considered each individual aspect of details, it was found mostly at high level, and it was appropriate at the middle level in 4 items of the external factor economic conditions, society and culture, the internal factor administrative structure, and administrative process ( $\bar{X}$  = 2.64, 3.41, 3.45, 3.43 , S.D.= 0.08, 0.80, 0.57, 0.58), and considered each individual aspect of details, it was mostly found at the middle level.

2. Overall effectiveness of goldsmith shop was at the middle level ( $\bar{X}$  =3.48 , S.D. = 0.53). When considered each individual aspect of the efficiency of the finance effectiveness, it revealed at high level ( $\bar{X}$  =3.67, S.D. = 0.60). The efficiency of the customer, internal process and learning and development were at the middle level in all 3 aspects respectively ( $\bar{X}$  =3.49, 3.44, 3.36, 3.43 , S.D. = 0.66, 0.60, 0.57, 0.65).

3. The overall result of the relationship and influencing between factors of business administration and effectiveness of goldsmith shop was found that the factors of business administration in all 9 aspects consisted of 1) the business condition 2) the society and culture 3) the official rules 4) the building and the place resource 5) the money resource 6) the facilities 7) the business structure 8) the administrative strategies and 9) the administrative processes. Overall relationship with the effectiveness of goldsmith shop was at low to high level ( $r$  = 0.335, 0.331, 0.272, 0.781, 0.668, 0.468, 0.463, 0.643, 0.782), with prediction of 73.40 percentages. When considered good predictors, 6 good predictors were found such as the administrative processes, the administrative structure, the building and place resource, the money resource, the administrative strategies and the society and culture. They had relationship at low to high level ( $r$  = 0.331, 0.781, 0.668, 0.463, 0.643, 0.782) and influencing toward effectiveness of goldsmith shop was at the highest level of 0.856 with its statistic significant of 0.05, being able to have been predicted at 73.20 percentages.

4. The result of relationship study of the linear structure, direct, indirect and total effects of the business administration toward effectiveness of goldsmith shop by 6 good predictors were the society and culture, the building and the place resource, the money resource, the business structure, the administrative strategies and the administrative processes, revealed that the calculated statistics were consistent measurement within the factor analysis. These were 5 standards; (1) Significant statistic of Chi-Square P-value  $\geq 0.05$ , research result value = 0.87467 or  $\chi^2$  divided df (equivalent less than 2.0) research result value = 0.86 (2) Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA  $\leq 0.05$ ) research result value = 0.000 (3) Index accordance absolute value, Goodness of Fit Index (GFI would

be valued from 0.90 up) research result value = 0.98, Adjust Goodness-of-Fit Index (AGFI would be valued from 0.90-1.00) research result value = 0.95 and Parsimony Goodness-of-Fit Index (PGFI would be valued from 0.05 up) research result value = 0.43 (4) Index accordance relatively value, Comparative Fit Index (CFI would be valued from 0.90-1.00) research result value = 1.00 and (5) Root Mean Square Residual (RMR) or Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) would be less than 0.05 (research result value RMR = 0.018 and SRMR = 0.024), and prediction of explained unusual effectiveness of goldsmith shop at 99.00 percentage ( $R^2=0.99$ ) the linear structure equation, direct, indirect and total effects found as follows:

4.1 The linear structure equation:

$$Z_{\text{EFFI}} = 0.01Z_{\text{PLAC}} + 0.28Z_{\text{STRU}} - 0.06Z_{\text{STRA}} - 0.06Z_{\text{MONE}} + 0.41Z_{\text{ADMI}} + 0.03Z_{\text{SOCI}}$$

4.2 The total, direct, indirect effects could be detailed as follows :

4.2.1 The total effects revealed that the factors influencing in the total effect (TE) topmost before effectiveness of goldsmith shop (EFFI) such as administrative structure (STRU) were influencing at 0.52. The next received influential directions were administrative strategies (ADMI), society and culture (SOCI), administrative strategies (STRA), and money sources (MONE) were influencing at 0.48, 0.15, 0.08, 0.06 respectively.

4.2.2 The direct effects revealed that the factors influencing in the direct effect (DE) topmost before effectiveness of goldsmith shop (EFFI) such as administrative strategies (ADMI) were influencing at 0.48. The next receive influential direction were administrative structure (STRU), society and culture (SOCI) and building and the place resource (PLAC) were influencing at 0.05, 0.02, 0.01 respectively.

4.2.3 The indirect effects revealed that the factors influencing in the indirect effect (IE) topmost before effectiveness of goldsmith shop (EFFI) such as administrative structure (STRU) were influencing at 0.47. The next receive influential direction were administrative strategies (STRA), society and culture (SOCI) and money sources (MONE) were influencing at 0.36, 0.131, 0.06 respectively.