

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ประเทศที่มีการพัฒนาและการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมั่นคงแล้ว เมื่อเกิดความผันผวนของระบบเศรษฐกิจโลก กลับพบว่าประเทศเหล่านี้ได้รับผลกระทบน้อยกว่าประเทศที่ยังไม่มีการพัฒนาและการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมั่นคง เมื่อเปรียบเทียบแล้วพบว่าประเทศเหล่านี้ได้ให้ความสำคัญในการสนับสนุนและพัฒนางานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SMEs (Small and Medium – Sized Enterprises: SMEs) ซึ่งเป็นตัวจักรสำคัญของระบบเศรษฐกิจ เป็นรากฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และมีผลต่อคนจำนวนมาก ทั้งระดับกลางและระดับล่าง นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการจ้างงาน การสร้างผลิตภัณฑ์ และการสร้างบุคลากร ซึ่งจะมีการใช้ฐานความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับระบบเศรษฐกิจโดยรวม (นิรนาม, 2547: 34-38)

อุตสาหกรรมการผลิต เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญยิ่ง นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 เป็นต้นมา เศรษฐกิจไทยขยายตัวเกินร้อยละ 10 ติดต่อกันถึง 3 ปี จนถือว่าเป็นประเทศที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูงที่สุดในโลกสำหรับยุคนั้น และหลังจากนั้นเศรษฐกิจไทยก็ยังคงขยายตัวในอัตราสูงอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2539 และผลของการขยายตัวทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นนี้มีกลไกที่สำคัญคือ ภาคอุตสาหกรรมการผลิต (Manufacturing Sector) ซึ่งขยายตัวในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 13.5 ต่อปีระหว่างช่วงปี พ.ศ. 2530 – 2537 ตั้งแต่ช่วงกลางปี 2540 ประสิทธิภาพวิกฤติเศรษฐกิจอย่างรุนแรง การประกอบอุตสาหกรรมการผลิตได้รับผลกระทบอย่างมาก มีสถานประกอบการต้องปิดกิจการลงก็มีจำนวนไม่น้อย ทำให้เกิดภาวะว่างงานอย่างสูงอย่างไม่เคยมีมาก่อนในรอบ ๆ หลายทศวรรษ รัฐบาลได้พยายามอย่างยิ่งที่จะหามาตรการบรรเทาปัญหาดังกล่าว และเรื่องหนึ่งที่รัฐบาลให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ได้แก่ การพัฒนาอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2545: 1; สำนักงบประมาณ, 2545: 4-5)

แต่ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ในกลุ่มธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีจุดอ่อนและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจหลายด้าน อาทิ การขาดการพัฒนาเทคโนโลยี จึงส่งผลให้

ประสิทธิภาพในการผลิตต่ำ ทำให้เสียเปรียบคู่แข่ง การขาดแคลนเงินทุน โดยมักจะประสบปัญหาการขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน เพราะไม่มีการจัดการทำบัญชีอย่างเป็นระบบ ระดับความสามารถในการบริหารจัดการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับต่ำ มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจำกัด ทำให้ขาดวิสัยทัศน์ในการบริหารและการจัดการที่ดีพอ มีการใช้แรงงานที่มีพื้นฐานการศึกษาน้อย มีการเข้าออกเปลี่ยนสถานที่ทำงานสูงทำให้การพัฒนาไม่ต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินค้าและประสิทธิภาพการผลิต รวมทั้งผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมขาดคุณสมบัติพิเศษของความเป็นผู้ประกอบการ เช่น ความกล้าเสี่ยง กระตือรือร้น รักการเรียนรู้ การมีระเบียบวินัยในการทำงานตัวเอง ความเป็นผู้นำ การควบคุมตนเอง เป็นต้น (อุตสาหกรรมสาร, 2544 :14-15)

ในบรรดาทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจทั้งหลายจะประกอบด้วย 4 M คือ Men (คน) Money (เงิน) Materials (วัตถุดิบ) และ Machine (เครื่องจักร) เรายอมรับกันว่าทรัพยากรที่สำคัญที่สุด คือ คน เพราะคนจะเป็นผู้นำทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีอยู่ไปใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ และสร้างความเจริญเติบโตให้แก่บริษัท (มาริสสา, 2542: 39) ดังนั้นการที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ จึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคลในองค์กรด้วย และวิธีการบริหารของนักบริหารในองค์กรนั้น ๆ ก็เช่นกัน เพราะผู้บริหารเป็นบุคคลที่จะต้องกระทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลงานตามเป้าหมายขององค์กร (เทพนมและสวึง, 2529: 1-5, 64-70; Lawless, 1972: 392) และจากงานวิจัยต่าง ๆ พบว่าผู้นำหรือภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นผู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพหรือประสิทธิภาพขององค์กร รวมถึงผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรด้วย (ปรีดี, 2542; ลมัย, 2543; อิศระ, 2545) เนื่องจากผู้นำโดยเฉพาะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวข้องกับอิทธิพลของผู้นำที่มีต่อผู้ตาม โดยอิทธิพลนั้นเป็นการให้อิทธิพลแก่ผู้ตามให้กลับกลายมาเป็นผู้นำและเป็นผู้ที่เปลี่ยนแปลงหน่วยงานในกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงองค์กร

คุณลักษณะพื้นฐานของผู้นำที่จำเป็นอย่างหนึ่งคือ แรงจูงใจและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Motivation and Achievement Motivation) ซึ่งแรงจูงใจนี้เป็นตัวกำหนดทิศทางช่วยในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเฉพาะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงปรารถนาเพื่อมุ่งความสำเร็จ เป็นแรงขับเคลื่อนบุคคลที่จะทำให้ผลงานนั้น ๆ ดียิ่งขึ้น เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมของการประกอบการ รวมทั้งเป็นตัวทำนายความสำเร็จของการประกอบการด้วย (พวงเพชร, 2531: 32; Golembiewski, 2001: 24-27)

ในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จและบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ได้นั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ และผู้บริหารจะมีความรู้ ความสามารถอย่างดีเยี่ยมแล้ว ผู้บริหารยังต้องมีเชาวน์อารมณ์หรือความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) คือ การที่ผู้นำสามารถบริหารตนเองและความสัมพันธ์ รวมไปถึงความสามารถในการกระตุ้นอารมณ์ของทีมงานไปในทิศทางที่เหมาะสมได้ ความฉลาดทางอารมณ์จึงนับว่ามีความสำคัญต่อผู้นำเป็นอย่างยิ่ง เพราะบุคคลที่เป็นผู้นำขององค์กร โดยบทบาทหน้าที่ที่จะต้องเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความต้องการ ความคิดเห็น ตลอดจนความสามารถของบุคคลในองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (สุรางศรี, 2544: 110; เสริมศักดิ์, 2545: 25; นิรนาม, 2003: 63)

การดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น หากต้องการทราบว่า การดำเนินธุรกิจนี้ประสบความสำเร็จหรือไม่ จึงต้องมีการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นจากโครงการเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจในการดำเนินการเพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างเหมาะสม (สุรพร, ม.ป.ป.: 6-7)

จะเห็นได้ว่าการบริหารธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ประสบความสำเร็จนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน ซึ่งอาจแยกเป็นปัจจัยภายนอกองค์กรและปัจจัยภายในองค์กรซึ่งปัจจัยภายนอกคือ การได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากภาครัฐ เช่น การสนับสนุนด้านเงินทุน เทคโนโลยี หรือ ด้านการฝึกอบรม พัฒนา และให้ความรู้ในการประกอบธุรกิจให้แก่ผู้ประกอบการสามารถนำความรู้ไปใช้ในการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายในที่ผู้วิจัยสนใจจะทำการศึกษาคือ ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชาวน์อารมณ์ ของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากภาวะผู้นำโดยเฉพาะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกในองค์กร สร้างความผูกพันในการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร และผู้ประกอบการที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ เป็นผู้มีความต้องการในความสำเร็จ จะสามารถทำงานได้ดีกว่า เตรียมการได้เร็วกว่า รวมทั้งการมีเชาวน์อารมณ์ คือ มีความตระหนักรู้ เข้าใจอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นของพนักงาน จะทำให้สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ปัจจัยเหล่านี้มีงานวิจัยต่าง ๆ ที่กล่าวถึงว่าส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งข้อมูลจากการศึกษานี้สามารถนำมาประกอบและเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปพัฒนาบุคลากรในองค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชวณัอารมณ์และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชวณัอารมณ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจ และเชวณัอารมณ์ที่ร่วมกันทำนายความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงคุณสมบัติหรือปัจจัยด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชวณัอารมณ์ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและนำข้อมูลไปประกอบการวางแผนหรือพัฒนาทรัพยากรบุคคลในกลุ่มธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้
2. ทราบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชวณัอารมณ์ กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชวณัอารมณ์ เป็นตัวแปรที่ร่วมกันทำนายความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลมาประกอบในการส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มศักยภาพในด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจ และเชวณัอารมณ์ได้

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการในสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทการผลิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วยกลุ่มการผลิตประเภทผลิตภัณฑ์เกษตร เครื่องมือแพทย์ เซรามิกส์และแก้ว สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ยางและผลิตภัณฑ์ยาง ผลิตภัณฑ์พลาสติก กระดาษและการพิมพ์ จำนวน 20,911 คน กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 220 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ภาวะผู้นำ ได้แก่ การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ได้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การมีศีลธรรมในการประกอบการ ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ

2.1.2 แรงจูงใจ ได้แก่

2.1.2.1 จูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.1.2.2 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ

2.1.2.3 แรงจูงใจใฝ่อำนาจ

2.1.3 เขาวนอารมณ์ ได้แก่ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง การจัดการอารมณ์ การจูงใจตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดี และการดูแลอารมณ์

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

นิยามศัพท์

ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่ก่อตั้งโดยบุคคลคนเดียวหรือกลุ่มคนไม่กี่คน ซึ่งกำหนดลักษณะจากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวร สำหรับกิจการประเภทการผลิต ไม่เกิน 200 ล้านบาท หรือมีจำนวนคนงานทำงานในสถานประกอบการขนาดย่อมไม่เกิน 50 คน และในสถานประกอบการขนาดกลางที่มีคนทำงานระหว่าง 51 – 200 คน

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทการผลิต หมายถึง บุคคลผู้ที่เป็นเจ้าของ ผู้ก่อตั้งหรือหุ้นส่วนในการดำเนินกิจการธุรกิจการผลิตในธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วยกลุ่มการผลิตประเภทผลิตภัณฑ์เกษตร เครื่องมือแพทย์ เซรามิกส์และแก้ว สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ยางและผลิตภัณฑ์ยาง ผลิตภัณฑ์พลาสติก กระดาษและการพิมพ์

ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรม ความสามารถ กระบวนการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีอิทธิพลต่อผู้อื่น สามารถชักชวนหรือโน้มน้าวให้บุคคลอื่นพยายามบรรลุเป้าหมาย หรือองค์การให้เกิดการบรรลุเป้าหมายด้วยความกระตือรือร้น โดยแบ่งองค์ประกอบภาวะผู้นำออกเป็น 6 ด้านดังนี้

การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ได้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความรักองค์การ พัฒนาตนเอง และมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งตัวผู้ประกอบการเองต้องทำหน้าที่เป็นผู้จุดประกายความคิดให้ผู้ได้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง สร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงาน และให้ความสำคัญกับคนมากที่สุดเหนือสิ่งอื่นใด

การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกซึ่งการรักษาน้ำใจผู้ได้บังคับบัญชา พยายามทำให้ผู้อื่นมีความสุข ออมหอมประโยชน์แก่ทุกฝ่าย มีความเมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี สร้างความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ได้บังคับบัญชาและให้อภัยแก่ความผิดพลาดของผู้อื่น

การมีศีลธรรมในการประกอบการ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่มีความพิถีพิถันกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการ รักษาคำพูด ยึดมั่นในศีลธรรม มีการดำเนินการอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น

ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกซึ่งการมีวิสัยทัศน์ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง มองการณ์ไกล และมีความคิดเชิงกลยุทธ์

การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ ปฏิบัติจริยธรรมให้กับผู้ได้บังคับบัญชา สร้างและส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณีที่ดี และดำเนินธุรกิจโดยมุ่งคืนประโยชน์ให้กับสังคม

การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยอมรับซึ่งการเปลี่ยนแปลง และยอมรับข้อด้อยของตนเอง

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ องค์กรประกอบหรือแรงภายในที่กระตุ้นให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความพึงพอใจ โดยมีทิศทางที่ชัดเจนหรือเพื่อให้พฤติกรรมบรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องการความสำเร็จเกี่ยวกับตนเอง ความมุ่งมั่นของบุคคลด้วยมาตรฐานที่สูงมองเห็นมาตรฐานของความเป็นเลิศ ตั้งเป้าหมายไว้สูงหรือเป็นงานที่ยาก แต่เป็นเป้าหมายที่เป็นจริงกระตุ้นตนเองได้ มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า ด้วยการใช้ความสามารถหรือความพยายามเพื่อให้ได้ผลดีกว่าบุคคลอื่น ต้องการการตอบกลับของผลการกระทำในทันทีและอย่างชัดเจน และมี

ความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำ รับผิดชอบในการแก้ปัญหาเสมอ ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้เป็นเครื่องกระตุ้นและเป็นเครื่องมือให้เกิดพฤติกรรมเกี่ยวกับการประกอบการด้วย

แรงจูงใจใฝ่อำนาจ หมายถึง ความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องการความเป็นอิสระ มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการโน้มน้าว บังคับ และควบคุมบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อม เพื่อความพอใจส่วนตน ซึ่งอำนาจนั้นมีอยู่ 2 อย่างคือ อำนาจส่วนบุคคล (Personalized power) และอำนาจทางสังคม (Socialized power) อำนาจส่วนบุคคลนั้น มักจะต้องการควบคุมและจัดการผู้อื่นเพื่อความพอใจส่วนตน ส่วนอำนาจทางสังคม จะเป็นอำนาจที่สูงขึ้นโดยเน้นสิ่งที่เป็นผลดีต่อองค์กรหรือสังคม

แรงจูงใจใฝ่สัมพันธภาพ หมายถึง ความต้องการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ต้องการความสัมพันธ์ ต้องการความใกล้ชิดเป็นส่วนตัว การสร้างมิตรภาพจากผู้อื่น ชอบคนอื่นและต้องการให้ผู้อื่นชอบตน ต้องการการยอมรับและต้องการการให้อภัย แสวงหาความสัมพันธ์อันอบอุ่นและมิตรภาพในหน่วยงาน รักษาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นไม่สนใจแผนงานล่วงหน้าของหน่วยงาน แต่ชอบงานที่สามารถอยู่กับคนอื่นได้ และช่วยคนอื่นได้

เชาว์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการตระหนักรู้ความรู้สึก ภาวะอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่นสามารถจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้ มีการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนไปในทางส่งเสริมผลลัพธ์ของตนเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง การจัดการด้านอารมณ์ การจูงใจตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดี และการดูแลอารมณ์

ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมาย วางแผน การจัดการ ดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งตัวชี้วัดความสำเร็จในการประกอบการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ สภาพความเป็นไปทางการเงิน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ และการได้รับความเชื่อมั่นผูกพันจากพนักงาน

สภาพความเป็นไปทางการเงิน หมายถึง ความสามารถของผู้ประกอบการ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการดำเนินธุรกิจให้มีผลกำไร

การสนองตอบความต้องการของลูกค้า หมายถึง ความสามารถของ
ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า สามารถ
ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถ
ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการสร้างสรรค์วิธีการ หรือวิธีดำเนินงาน
ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตของธุรกิจ รวมทั้งความสามารถในการสร้างสรรค์สินค้า
หรือบริการใหม่ ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น

การได้รับความเชื่อมั่นผูกพันจากพนักงาน หมายถึง ความสามารถของ
ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อ
องค์กร มีความรู้สึกเป็นห่วงเป็นใยต่อความอยู่รอดขององค์กร

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาวะผู้นำ เชาวนอารมณ์ แรงจูงใจ และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคอุตสาหกรรมการผลิต ไว้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวนอารมณ์
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ความสำคัญของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อเศรษฐกิจและสังคมไทยนั้นอยู่ที่การเป็นกิจการที่สร้างมูลค่าแก่ระบบเศรษฐกิจอย่างมหาศาล ทั้งในแง่ของการสร้างงาน สร้างมูลค่าเพิ่มและสร้างรายได้ ในบทบาทที่หลากหลายเป็นได้ทั้งผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้า และผู้ให้บริการ นับเป็นผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่ทั้งด้านการสร้างสรรค์และอำนวยความสะดวกต่อธุรกรรมทางเศรษฐกิจ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นธุรกิจที่สร้างผู้ประกอบการรายใหม่ เป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาทักษะของแรงงาน สามารถเชื่อมโยงกิจการขนาดใหญ่หรือธุรกิจประเภทอื่น ๆ ในระบบเศรษฐกิจ รวมความแล้วนับได้ว่าธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นเสมือนฟันเฟืองตัวเล็ก ๆ เมื่อหมุนไปพร้อมกัน ๆ ก็จะเป็นพลังผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนในเครื่องจักรขนาดใหญ่ คือ ภาคเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศทั้งหมด

บทบาทของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ

ในปี 2545 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทุกประเภททั่วประเทศได้ทำการผลิตสินค้าและบริการให้กับระบบเศรษฐกิจ เป็นมูลค่าผลิตภัณฑ์ มวลรวมในประเทศ (GDP) เท่ากับ 2,112,934 ล้านบาท เทียบกับ GDP รวมของประเทศ 5,430,455 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 38.91 สาขาเศรษฐกิจที่วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมมีมูลค่าการผลิตสูงที่สุด คือ สาขาการบริการ ซึ่งหมายครอบคลุม ถึงบริการทุกประเภท ที่ผลิตโดยวิสาหกิจเอกชน ไม่รวมบริการของภาครัฐเป็นการบริหารประเทศ การศึกษา สาธารณสุข เป็นต้น คิดเป็นร้อยละของ GDP ปี 2545 ร้อยละ 13.35 ต่อ GDP รวมทั้งหมด รองลงมา คือ สาขาการค้าส่งและค้าปลีก ร้อยละ 12.25 ต่อ GDP รวม และ ภาคการผลิตมูลค่า GDP ของ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 9.89 ต่อ GDP รวม (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2547)

ความหมายของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ความหมายของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ Small and medium Enterprises โดยเรียกสั้น ๆ ว่า SMEs นั้นยังไม่มีหน่วยงานใดหรือสถาบันใดกำหนดไว้ชัดเจน แต่มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

วีรฐ(2543: 13-14) กล่าวถึงความหมายของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามที่คณะกรรมการพัฒนานาเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกา ดังนี้

1. มีการบริหารงานอย่างเป็นอิสระ โดยปกติแล้ว ตัวผู้จัดการมักจะมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของธุรกิจนั้นอยู่ด้วย
2. เจ้าของธุรกิจและเงินลงทุน มักจะมาจากเจ้าของเพียงคนเดียว หรืออาจจะเป็นกลุ่มคนเล็ก ๆ ที่มาร่วมลงขันกัน
3. พื้นที่ปฏิบัติการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้น จะอยู่ในบริเวณท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งเจ้าของและคนทำงาน (ลูกจ้าง) ส่วนใหญ่ก็จะอาศัยอยู่ในชุมชนนั้น ที่ท้องถิ่น แต่ที่สำคัญ การตลาดของผลิตภัณฑ์กลับเปิดกว้างออกไปทั่วประเทศหรือทั่วโลก

4. การกำหนด แบ่งขนาดของธุรกิจไว้อย่างชัดเจน ตายตัว อาจจะทำให้ยาก ว่าขนาดใดจึงจะเรียกว่า ธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อม ซึ่งถ้าอยู่ในธุรกิจประเภทเดียวกันแล้ว ก็อาจจะพอเปรียบเทียบกันได้แต่กับธุรกิจขนาดประเภทแล้ว ขนาดย่อมของประเภทธุรกิจหนึ่งอาจกลายเป็นขนาดกลางในธุรกิจประเภทอื่นก็ได้

กฤษฎา (2544: 1) กล่าวว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง ธุรกิจเล็ก ๆ ที่ก่อตั้งโดยบุคคลคนเดียวหรือกลุ่มบุคคลไม่กี่คน มีสินทรัพย์ของกิจการค่อนข้างจำกัดและบริหารงานอย่างอิสระด้วยตัวเจ้าของเอง ซึ่งอาจมีลูกจ้างพนักงานจำนวนหนึ่งมาช่วยดำเนินการ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2546: 8) ได้กำหนดนิยามของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้เกณฑ์จากจำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวร ไม่รวมที่ดินของวิสาหกิจ และให้ถือจำนวนการจ้างงาน หรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่น้อยกว่าเป็นเกณฑ์กำหนด หากมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แต่หากมีจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง

โดยสรุปแล้ว ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่ก่อตั้งโดยบุคคลคนเดียวหรือกลุ่มคนไม่กี่คน ซึ่งกำหนดลักษณะจากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวร สำหรับกิจการประเภทการผลิต ไม่เกิน 200 ล้านบาท หรือมีจำนวนคนงานทำงานในสถานประกอบการขนาดย่อมไม่เกิน 50 คน และในสถานประกอบการขนาดกลางที่มีคนทำงานระหว่าง 51 – 200 คน

ประเภทของธุรกิจ

สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนี้ สามารถแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ได้อย่างชัดเจน 3 กลุ่มดังนี้

1. การผลิต (Production Sector) ซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ผลิตในงานอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ

ทั้งที่เป็นอุตสาหกรรมในครัวเรือน – ในท้องถิ่น ที่มีการใช้วัตถุดิบ และภูมิปัญญาไทย ที่ยังมีโอกาส อยู่ในตลาดโลกอีกมากมาย หากได้รับการสนับสนุนส่งเสริมอย่างถูกวิธีและเป็นรูปธรรม เช่น การปลูก – จำหน่ายดอกหน้าวัวเพื่อการส่งออก ตักตุน – ตักตาไทย โยบวบแห้งสำหรับตุ๋น และ สมุนไพรที่สามารถนำมาเป็นยาตำราพื้นบ้าน ยาตำราหลวงและยาแผนปัจจุบัน เป็นต้น

2. การค้า (Trading Sector) ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

2.1 ธุรกิจค้าส่ง เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าในแต่ละพื้นที่ ซึ่งปัจจุบันแยกได้เป็น 2 ส่วนย่อยคือ ส่วนแรกเป็นร้านค้าส่งในพื้นที่ต่าง ๆ หรือเรียกว่า ยี่ปั้ว ส่วนที่สองเป็นธุรกิจที่ทำ ทางด้านการผลิตอยู่ แต่ก็ได้ทำการจัดจำหน่ายแก่ร้านค้าใหญ่ ๆ ในทุกพื้นที่เสียเองด้วย

2.2 ธุรกิจค้าปลีก เป็นการขายสินค้าแก่ผู้บริโภครายย่อย ซึ่งถือเป็นภาพธุรกิจที่ ใหญ่มากประเภทหนึ่ง เช่น ร้านหนังสือ ร้านอาหาร ภัตตาคาร ศูนย์การค้า ร้านขายของเครื่องใช้ ไฟฟ้าภายในบ้านและร้านเครื่องใช้ในครัวเรือน แฟรนไชส์ เป็นต้น

3. การบริการ (Service Sector) เป็นธุรกิจอีกประเภทหนึ่ง ที่มีความหลากหลายอย่างสูง เช่น เป็นโรงพิมพ์ขนาดเล็ก (Copy Print) บริการรับส่งเอกสาร (FedEx, UPS), คลินิก-โพลีคลินิก-โรงพยาบาล, ภัตตาคาร-ร้านอาหาร-โรงแรม, บริการท่องเที่ยว-ทัศนจร, อยู่ซ่อมรถ-ให้เช่ารถ, ธุรกิจ คาร์แคร์ดูแลรักษารถยนต์ (โปลิชม, บีคิว, แมกซ์) บริการภายในสำนักงาน (ยาม, แม่บ้าน) บริการ ที่ปรึกษากฎหมายและรับทำบัญชี บริการอินเทอร์เน็ตต่าง ๆ เป็นต้น (วีรวัช, 2543: 44-45; อุตสาห- กรรมสาร, 2544: 8-9)

การกำหนดขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

หลักเกณฑ์ในการกำหนดขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสำหรับประเทศไทยนั้น สถาบันการเงินและหน่วยงานด้านการเงินและอุตสาหกรรมหลายหน่วยงาน ได้ร่วมกันกำหนดให้ใช้มูลค่าทรัพย์สินถาวรสุทธิเป็นตัวกำหนดขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสำหรับธุรกิจแต่ละประเภท ในขณะเดียวกันก็มีหลายหน่วยงานที่ใช้จำนวนคนทำงานเป็นตัวกำหนดขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนคนทำงานค่อนข้างเปิดเผยหาได้ง่าย และมีความน่าเชื่อถือมากกว่าข้อมูลมูลค่าสินทรัพย์ถาวร แสดงเป็นตารางได้ดังนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2545: 4-5; นิรินาม, 2544: 9)

ตารางที่ 1 ขนาดและสินทรัพย์ของสถานประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สถานประกอบการ	จำนวนคนงาน (สินทรัพย์ถาวร : ล้านบาท)	จำนวนเงินทุน (ไม่รวมที่ดิน : ล้านบาท)
การผลิต	ไม่เกิน 200	ไม่เกิน 50
การค้า		
* ค้าส่ง	ไม่เกิน 100	ไม่เกิน 50
* ค้าปลีก	ไม่เกิน 60	ไม่เกิน 30
การบริการ	ไม่เกิน 200	ไม่เกิน 50

ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2545: 4-5)

ลักษณะเด่นของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินลงทุนและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่สูงมากนัก และผู้ประกอบการก็สามารถเริ่มต้นได้ด้วยตัวเอง เข้าสู่ธุรกิจได้ง่าย หากเกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินกิจการ และมีโอกาสในการฟื้นตัวได้ง่ายกว่ากิจการขนาดใหญ่ นอกจากนี้ยังมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ ผู้ประกอบการสามารถควบคุมดูแลกิจการได้อย่างใกล้ชิดทั่วถึง สามารถสร้างความชำนาญเฉพาะอย่างเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการผลิตสินค้า การจัดจำหน่าย หรือการบริการ จะมีความยืดหยุ่นสูง

สอดคล้องกับยุคการผลิตหรือการค้าที่ต้องการการตอบสนองที่รวดเร็ว ตลอดจนการผลิตและการค้าที่มุ่งความหลากหลายของรูปแบบการบริการมากกว่ามุ่งปริมาณ

ปัญหาของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ในปัจจุบัน สภาพแวดล้อมในการประกอบธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต และเป็นไปอย่างรวดเร็ว สิ่งที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมรุ่นใหม่ต้องเผชิญและฝ่าฟันไปให้ได้มีอยู่มากมาย ซึ่งหากปรับตัวไม่ทันก็จะทำให้เสียเปรียบในการแข่งขัน จนถึงขนาดทำให้ไม่สามารถอยู่รอดได้

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา จิตความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไทยลดน้อยลง เนื่องจากขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในช่วงเศรษฐกิจเฟื่องฟู ในขณะที่ประเทศคู่แข่งมีการปรับปรุงศักยภาพการผลิตและการจัดการตลอดเวลา รวมทั้งปัจจุบันได้เกิดประเทศคู่แข่งใหม่ที่มีต้นทุนแรงงานต่ำกว่ามาก สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้ส่งผลให้โครงสร้างอุตสาหกรรมไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความอ่อนแอลง โดยมีสาเหตุหลัก ๆ ดังนี้

1. ขาดการพัฒนาเทคโนโลยี ที่ส่วนใหญ่ยังใช้เทคโนโลยีดั้งเดิม จึงมีประสิทธิภาพการผลิตต่ำ ทำให้เสียเปรียบคู่แข่ง
2. ระดับความสามารถในการบริหารจัดการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับต่ำ มีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจำกัด ทำให้ขาดวิสัยทัศน์ในการบริหารและการจัดการที่ดีพอ
3. การผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดในท้องถิ่น หรือตลาดภายในประเทศเป็นหลัก ทำให้ไม่ทันกับยุคสมัยการเปิดเสรีทางการค้า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงต้องประสบกับการแข่งขันจากอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ รวมทั้งยังขาดความรู้เกี่ยวกับตลาดต่างประเทศที่ดีพอ
4. วิสาหกิจขนาดกลางและย่อม มีการใช้แรงงานที่มีพื้นฐานการศึกษาน้อย มีการเข้าออกเปลี่ยนสถานที่ทำงานสูง ทำให้การพัฒนาไม่ต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อคุณภาพสินค้าและประสิทธิภาพการผลิต

5. การขาดความรู้ความสามารถด้านการจัดการ การตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบผลิตภัณฑ์ และขาดข้อมูลทางการตลาด

6. การขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญเพราะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มักจะเริ่มต้นจากการประกอบกิจการในเรื่องที่ผู้ประกอบการมีความถนัดหรือมีความเชี่ยวชาญพิเศษ จึงต้องอาศัยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ ตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง และดำเนินการต่อไปจนธุรกิจจะลงตัว

7. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมขาดคุณสมบัติพิเศษของความเป็นผู้ประกอบการ อาทิ ความกล้าเสี่ยง กระตือรือร้น รักการเรียนรู้ ทะเยอทะยาน รักความท้าทาย การมีระเบียบวินัยในการทำงานของตัวเองสูง รักความอิสระ มีความเป็นผู้นำ การควบคุมตัวเอง เป็นต้น

แนวทางการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด

1. กรณีที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความพร้อมทางด้านเครื่องมือ เครื่องจักร แต่ประสบปัญหาใช้เครื่องจักรได้ไม่เต็มที่อาจเนื่องมาจากขาดช่างเทคนิคที่มีความรู้ ทำให้ไม่สามารถใช้เครื่องจักรได้อย่างเต็มขีดความสามารถ

2. การผลิตควรมุ่งผลิตเข้าสู่มาตรฐานการผลิตระหว่างประเทศ เพื่อเข้าสู่ตลาดการผลิตโดยมีชื่อของตนเองหรือการผลิตเพื่อการส่งออก การปรับปรุงองค์กร การเตรียมบุคลากรที่มีคุณภาพ ตลอดจนการถ่ายทอดเทคโนโลยีใช้ตลาดต่างประเทศเป็นสื่อในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือรูปแบบใหม่ ๆ ที่ตลาดต้องการ

3. การผลิตที่เน้นตลาดระดับกลางและระดับสูง จำเป็นต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยมีการทำวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตใหม่ ๆ และการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากจำเป็นต้องแข่งขันกับผู้ผลิตอื่นในตลาดโลก

4. การเน้นระบบการควบคุมการผลิต เพื่อผลิตสินค้าที่มีมาตรฐานสูง

5. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (อุตสาหกรรมสาร, 2544: 9-13)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเนื่องจากธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ มีการใช้เงินลงทุนไม่สูงมากนัก รวมทั้งเป็นแหล่งสร้างและกระจายรายได้สู่ประชากร ดังนั้นผู้ประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้ศึกษานี้มาใช้ประโยชน์ในการทำมาค้าขาย เพิ่มความรู้ด้านธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากขึ้น เพื่อให้ปรับตัวได้ทันกับสถานการณ์เศรษฐกิจโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ผู้นำนับเป็นปัจจัยสำคัญของทุก ๆ องค์การ ผู้นำเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การให้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ และมีความรับผิดชอบในการรักษาระดับความพอใจของบรรดาสมาชิกในองค์การ ผู้นำเป็นปัจจัยอันสำคัญในความอยู่รอดขององค์การดังนี้ องค์การส่วนมากจึงยอมลงทุนในการให้ได้มาซึ่งผู้นำที่มีความสามารถ และลงทุนในการเพิ่มพูนทักษะของผู้นำที่มีอยู่แล้วของตน ยิ่งองค์การมีขนาดใหญ่มากขึ้นเท่าใดความต้องการผู้นำที่มีประสิทธิภาพยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น เนื่องมาจากปัจจัยทางด้านเทคนิค เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ทำให้องค์การธุรกิจในปัจจุบันมีความต้องการผู้นำที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (innovation) ความคิดสร้างสรรค์และมีทักษะในการบริหาร

การศึกษาเกี่ยวกับผู้นำจึงเป็นเรื่องจำเป็นก็เนื่องมาจากผู้นำมีความสำคัญในหลาย ๆ ด้าน เช่น เป็นผู้กำหนดพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา กำหนดระเบียบวิธีในการทำงาน เป็นผู้ตัดสินใจปัญหาข้อขัดแย้งในหน่วยงาน เป็นผู้กำหนดผลผลิตขององค์การ และเป็นแบบอย่างในการประพฤติปฏิบัติของผู้ใต้บังคับบัญชา

พฤติกรรมของหัวหน้างานที่ปฏิบัติต่อคนงานมีผลกระทบต่อระดับของผลผลิตในองค์การด้วย กล่าวคือ การควบคุมดูแลแบบไว้วางใจจะทำให้ผลผลิตสูงกว่าการควบคุมดูแลแบบใกล้ชิด สำหรับการควบคุมดูแลแบบไว้วางใจนั้น หัวหน้างานจะต้องอธิบายวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานไว้ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจอย่างกระจ่างแจ้ง มอบหมายงานไว้ด้วยความไว้วางใจ เปิดโอกาสให้มี

การพิจารณาตัดสินใจในหน้าที่ของเขอย่างอิสระตามความรู้ความสามารถ ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาขาดอิสระในการปฏิบัติงาน และรู้สึกเหมือนว่าถูกบังคับให้ปฏิบัติงานโดยไม่มีเวลาพักผ่อน จึงทำให้ผลผลิตขององค์การต่ำลง (พรรณราย, 2529: 104-105)

ความหมายของภาวะผู้นำ

พรรณราย (2529: 105) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ ผู้ใช้อิทธิพลหรืออำนาจหน้าที่ในความสัมพันธ์ซึ่งมีอยู่ต่อผู้ได้บังคับบัญชาในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยการโดยใช้กระบวนการการติดต่อซึ่งกันและกัน เพื่อมุ่งให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ปริยาพร (2536: 201-202) สรุปเป็นความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า ได้แก่พฤติกรรมที่มีผลทำให้พฤติกรรมของผู้อื่นยอมคล้อยตามแทนที่จะคล้อยตามพฤติกรรมของผู้อื่น และภาวะผู้นำนั้นเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในตัวบุคคลที่จะชักจูงให้คนทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งและทำด้วยความพอใจ รวมทั้งเป็นผู้จัดและให้ความสะดวกกับสมาชิก ผู้ปฏิบัติงาน โดยการช่วยเหลือกลุ่มให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ผู้นำจะร่วมมือกันปฏิบัติงาน โดยการริเริ่มให้เกิดการวางแผน กำหนดเป้าหมายและสร้างแรงจูงใจเพื่อสนองความต้องการของสมาชิก และเพื่อให้สมาชิกมีประสิทธิภาพในการทำงาน

สมยศ (2540: 154) กล่าวว่า ภาวะผู้นำจะเกี่ยวข้องกับบุคคลหนึ่ง (ผู้นำ) พยายามทำให้บุคคลอื่น (ผู้ตาม) กระทำบางสิ่งบางอย่าง

กรองแก้ว (2541: 132) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง ความสามารถที่จะใช้อิทธิพลนำกลุ่มไปสู่วัตถุประสงค์

รัตติกรณ์ (2545: 99) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมหรือกระบวนการที่บุคคลหนึ่งมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นหรือกลุ่มในการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย

นิตย (2546: 31) ได้ให้คำจำกัดความของภาวะผู้นำไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ พลังชนิดหนึ่งที่สามารถส่งแรงกระทำอันก่อให้เกิดการขับเคลื่อนกลุ่มคน และระบบองค์กร ไปสู่การบรรลุเป้าหมาย

Donnelly, Gibson and Ivancevich (1987: 398) ให้ความหมาย ภาวะผู้นำ ไว้ว่า ความสามารถในการชักชวนหรือโน้มน้าวให้บุคคลอื่นพยายามบรรลุเป้าหมายด้วยความกระตือรือร้น

Bennis (อ้างถึงใน สร้อยตระกูล, 2545: 253) ให้ความหมายของภาวะการเป็นผู้นำว่าเป็น กระบวนการซึ่งบุคคลหนึ่งสามารถชักนำให้ผู้ได้บังคับบัญชาประพฤติปฏิบัติตามแนวทางที่เขา ประสงค์

Greenberg (2002: 281) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า เป็นกระบวนการที่ผู้นำหรือบุคคล มีอิทธิพลต่อผู้อื่นในการช่วยให้กลุ่ม หรือองค์การ ได้บรรลุเป้าหมาย

Kuzukara (2002) ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ เป็นความสามารถในการมีอิทธิพลต่อ บุคคลอื่นให้ ไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรม ความสามารถ กระบวนการที่มีอิทธิพลต่อผู้อื่น สามารถชักชวนหรือโน้มน้าวให้บุคคลอื่นพยายามบรรลุเป้าหมาย หรือองค์การให้เกิดการบรรลุเป้าหมายด้วยความกระตือรือร้น

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำนั้นเป็นเรื่องสำคัญมากในการบริหาร นักวิชาการในหลายยุคหลายสมัยจึงได้ พยายามทุ่มเทความพยายามศึกษาถึงภาวะการเป็นผู้นำนี้ซึ่งอาจแบ่งผลการศึกษาหรือทฤษฎีต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับภาวะการเป็นผู้นำออกได้ 4 กลุ่มด้วยกันดังนี้ (ดิลก, 2546: 70-71; Muchinsky, 1999: 371-374; Mushinsky, 1997: 373 อ้างถึงในรัตติกรณ์, 2545: 32)

1. แนวความคิดผู้นำเชิงคุณลักษณะ(Traits Approach) เป็นแนวคิดที่มุ่งหาคุณลักษณะของ ผู้นำ และอธิบายลักษณะของผู้นำ โดยเชื่อว่าผู้นำจะมีความแตกต่างจากคนทั่วไป ผู้นำจะต้องมี คุณสมบัติบางประการที่แตกต่างจากคนอื่น ๆ โดยจะศึกษาคุณลักษณะร่วมของผู้นำที่ประสบ ความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน การเมือง และสังคม จากนั้นสรุปเป็นคุณลักษณะของผู้นำ ขึ้นมา โดยจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะส่วนตัว เช่น บุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย และคุณสมบัติ บางประการ ตัวอย่างนักวิชาการแนวคิดนี้ เช่น R.M Stogdill ศึกษาเกี่ยวกับผู้นำ 3 ประเด็น แล้วยก เป็น

ด้านสติปัญญา (Intelligence) ด้านบุคลิกภาพ (Personality) และด้านความสามารถ (Ability) Stephen P. Robbins สรุปลักษณะผู้นำต่าง ๆ จากผู้ไม่ใช่ผู้นำ 6 ประการ แนวความคิดผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Approach) เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกเพื่อนำไปสู่การดำเนินการตามที่ต้องการ โดยผู้นำแต่ละคนจะมีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป การทำความเข้าใจกับผู้นำต้องเข้าใจพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออก และผู้นำสามารถฝึกอบรมได้ ตัวอย่างแนวความคิดนี้ เช่น The University of Michigan Studies ซึ่งสรุปว่า พฤติกรรมของผู้นำมีอยู่ 2 แบบ คือ ผู้นำที่เน้นงาน (Job Centered Leader) และผู้นำที่เน้นคน (Employee Centered Leader) Ohio State University จะพิจารณาพฤติกรรมของผู้นำใน 2 มิติ คือ มิติการให้ความสำคัญกับคนและความสำคัญกับงาน โดยสรุปผู้นำออกมาได้เป็น 4 แบบ ได้แก่ ผู้นำแบบปล่อยเสรี ผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำเน้นมนุษยสัมพันธ์ และผู้นำแบบประชาธิปไตย และแนวคิดของ Managerial Grid ของ Robert Blake และ Jane Mouton

2. แนวความคิดตามสถานการณ์ (Situation Approach) เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นอธิบายภาวะผู้นำ โดยเน้นการปรับสภาพการนำ หรือการปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป แนวคิดนี้จะหารูปแบบที่เหมาะสม และเกิดผลดีในสถานการณ์ต่าง ๆ ตัวอย่างแนวความคิดนี้ เช่น Ridder Configency Model มองว่าความสำเร็จของผู้นำจะมาจากองค์ประกอบของสถานการณ์ 3 ประการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิกกลุ่ม โครงสร้างของงาน อำนาจในตำแหน่งอันจะทำให้เกิดทางเลือก และสถานการณ์ที่ต้องใช้รูปแบบผู้นำให้สอดคล้องกัน Herry – Blanchad Situational Leadership Theory จะให้ความสำเร็จกับผู้ตาม และการบรรลุนิติภาวะของผู้ตาม (Maturity) โดยผู้นำจะต้องเข้าใจและรู้ถึงวุฒิภาวะของผู้ใต้บังคับบัญชา และเลือกใช้รูปแบบการนำให้เหมาะสมกับผู้ใต้บังคับบัญชา

3. แนวคิดเชิงการใช้อำนาจและมีอิทธิพล (Power-Influence Approach) เป็นแนวคิดที่อธิบายถึงประสิทธิภาพของผู้นำที่มาจากแหล่งอำนาจที่มีอิทธิพลเหนือผู้ใต้บังคับบัญชา การใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่นจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้และเป้าหมาย อำนาจของผู้ใช้ และอำนาจที่ได้มาจากตำแหน่ง อีกทั้งเป็นอำนาจที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการ Yukl และ Tracey แนะนำว่าเทคนิคที่ใช้แล้วได้ประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับคือ การชักชวนอย่างมีเหตุผล การเป็นที่ปรึกษาและการเป็นแรงบันดาลใจ ส่วนเทคนิคที่ได้ประสิทธิผลต่ำที่สุดคือการกดดัน การรวบรวมกำลัง และการใช้อำนาจและตำแหน่ง

ปัจจุบันมีแนวคิดและทฤษฎีการศึกษาภาวะผู้นำในแนวทางใหม่ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ (Paradigm shift) ไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Visionary) และมีการกระจายหรือเสริมสร้างพลังใจ (Empowering) เป็นผู้มีคุณธรรม (Moral agent) และกระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำ ซึ่งภาวะผู้นำลักษณะนี้กำลังเป็นที่ต้องการอย่างยิ่งในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อนในปัจจุบันนี้

แนวความคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ในทศวรรษที่ 1980 นักวิจัยทางจิตวิทยาและการจัดการ มีความสนใจต่อทฤษฎีภาวะผู้นำแบบมีบารมี (Charismatic Leadership) ของ Max Weber เนื่องจากในช่วงทศวรรษนั้นเกิดการแปรปรวนและการฟื้นฟูองค์กรต่าง ๆ อย่างมาก และผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกามีการยอมรับกันว่ามีความต้องการและจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ได้ในสภาวะที่มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูง ภาวะผู้นำแบบมีบารมีนี้ เป็นภาวะผู้นำที่ได้รับการมองว่าเป็นผู้มีความพิเศษเหนือธรรมดา ผู้นำจะเป็นโมเดลทางพฤติกรรมให้ผู้ตาม และหากมีความจำเป็นผู้นำก็จะแสดงออกเพื่อกระตุ้นให้ผู้ตามทำตามความเหมาะสมด้วย

Bass (อ้างถึงในรัตติกรณ์, 2545) ได้ระบุข้อจำกัดบางประการของผู้นำแบบมีบารมี และได้แนะนำให้มีการขยายทฤษฎีให้ครอบคลุมถึงลักษณะเสริมพฤติกรรม ตัวบ่งชี้บารมีสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ตัวอย่างเช่น Bass เสนอว่าผู้นำแบบมีบารมี มักจะเกิดขึ้นในที่ที่การใช้อำนาจแบบปกติล้มเหลวในการจัดการกับวิกฤตการณ์ และยังเป็นที่น่าสงสัยเกี่ยวกับค่านิยมและความเชื่อดั้งเดิมของผู้นำแบบนั้น ดังนั้นต่อมาในทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass ได้ใช้คำว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealize Influence) แทนคำว่า การสร้างบารมี (Charisma)

หลังจากเกิดทฤษฎีภาวะผู้นำแบบมีบารมีแล้ว ได้เกิดมีการพัฒนาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำแนวใหม่ขึ้น คือ ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสนับสนุนมากมาย รวมทั้งมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำตามทฤษฎีด้วย คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของเบส (Bass) ซึ่งประกอบด้วยภาวะผู้นำ 3 แบบคือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-Faire Leadership)

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามโดยการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวังพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและองค์การ จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มองค์กรหรือสังคม ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามนี้จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการหรือที่เรียกว่า 4I's (Four I's) (Bass, 1998 : 5)

1.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence or Charisma Leadership: II or CL) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง หรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำและต้องการเลียนแบบผู้นำของเขา ผู้นำสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์วิกฤต หลีกเลี่ยงที่จะใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน แต่จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและประโยชน์ของกลุ่ม ผู้นำแสดงความมั่นใจช่วยสร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) หมายถึง การที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น การสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก ผู้นำจะแสดงการอุทิศตัวหรือผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ซึ่งช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อภารกิจขององค์กร

1.3 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) หมายถึง การที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงาน ผู้นำมีการคิดอย่างเป็นระบบ มีความคิดสร้างสรรค์ มีการกระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิดเห็นและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของผู้ตามแม้ว่ามันจะแตกต่างไปจากความคิดของผู้นำ การกระตุ้นทางปัญญาเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาความสามารถของผู้ตามในการที่จะตระหนัก เข้าใจ และแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง

1.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นทีปปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามแต่ละคน เพื่อการพัฒนาผู้ตามและเพื่อนร่วมงานให้มีศักยภาพสูงขึ้น มีการสร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ ผู้นำจะดูแลผู้ตามว่าต้องการคำแนะนำ การสนับสนุน และการช่วยให้ก้าวหน้าในการทำงานที่รับผิดชอบอยู่หรือไม่ โดยผู้ตามจะไม่รู้สึกว่าเขากำลังตรวจสอบ

2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำให้รางวัลหรือลงโทษผู้ตาม ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม ผู้นำใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเสริมแรงตามสถานการณ์ ผู้นำจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานตามระดับที่คาดหวังไว้ ผู้นำช่วยให้ผู้ตามบรรลุเป้าหมาย ผู้นำทำให้ผู้ตามเข้าใจบทบาท ระบุข้อกำหนดงานที่ชัดเจน ช่วยให้ผู้ตามระบุเป้าหมาย และเข้าใจความต้องการหรือรางวัลที่พวกเขาต้องการจะเชื่อมโยงกับความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างไร ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนประกอบด้วย

2.1 การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward: CR) ผู้นำจะทำให้ผู้ตามเข้าใจชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ตามทำอะไรหรือคาดหวังอะไรจากผู้ตาม และจากนั้นจะจัดการแลกเปลี่ยนรางวัลในรูปของคำยกย่องชมเชย ประกาศความดีความชอบ การจ่ายเพิ่มขึ้น การให้โบนัส เมื่อผู้ตามสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวัง ผู้นำแบบนี้มักจูงใจด้วยแรงจูงใจขั้นพื้นฐานหรือแรงจูงใจภายนอก

2.2 การบริหารแบบวางเฉย (Management-by Exception) เป็นการบริหารงานที่ปล่อยให้เป็นไปตามสภาพเดิม (Status quo) ผู้นำไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการทำงาน จะเข้าไปสอดแทรกต่อเมื่อมีอะไรเกิดผิดพลาดขึ้นหรือการทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การเสริมแรงมักจะเป็นทางลบ หรือให้ข้อมูลย้อนกลับทางลบ มีการบริหารงานโดยไม่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอะไร ผู้นำจะเข้าไปเกี่ยวข้องก็ต่อเมื่องานบกพร่องหรือไม่ได้ตามมาตรฐาน การบริหารแบบวางเฉย แบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.2.1 การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (Active Management-by Exception: MBE-A) ผู้นำจะใช้วิธีการทำงานแบบกันไว้ดีกว่าแก้ ผู้นำจะคอยสังเกตผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม และช่วยแก้ไขให้ถูกต้องเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดหรือล้มเหลว

2.2.2 การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (Passive Management-by Exception: MBE-P) ผู้นำจะใช้วิธีการทำงานแบบเดิม และพยายามรักษาสภาพเดิม ผู้นำจะเข้าไปสอดแทรกแซง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ได้ตามมาตรฐาน หรือถ้ามีบางอย่างผิดพลาด

3. ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-Faire Leadership: LF) หรือพฤติกรรมความไม่มีภาวะผู้นำ (Nonleadership behavior) เป็นภาวะผู้นำที่ไม่มีความพยายาม ขาดความรับผิดชอบ ไม่มีการตัดสินใจ ขาดการมีส่วนร่วมเมื่อผู้ตามต้องการผู้นำ ผู้นำจะไม่อยู่ ไม่มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการกิจขององค์กร ไม่มีความชัดเจนในเป้าหมาย

จากลักษณะภาวะผู้นำเต็มรูปแบบที่กล่าวมาแล้วนั้น Bass & Avolio (อ้างถึงในรัตติกรณ์, 2545: 42-46) ได้กล่าวสรุป และเปรียบเทียบลักษณะภาวะผู้นำทั้ง 5 แบบ คือ 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (4I's) 2) ภาวะผู้นำแบบการให้รางวัลตามสถานการณ์ (CR) 3) ภาวะผู้นำแบบการบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (MBE-A) 4) ภาวะผู้นำแบบการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (MBE-P) และ 5) ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (LF) ตามรายละเอียดดังนี้

ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ซึ่งประกอบด้วย แบบการให้รางวัลตามสถานการณ์ (CR) การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (MBE-A) และการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (MBE-P) จากการศึกษาพบว่า แบบการให้รางวัลตามสถานการณ์ (CR) หรือมีการเสริมแรงทางบวกมีประสิทธิภาพในการจูงใจให้ผู้อื่นบรรลุถึงระดับการพัฒนาและผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ถึงแม้ว่าจะไม่มากเท่าองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ (4I's) ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้วยวิธีการนี้ผู้นำจะมอบหมายหรือมีข้อตกลงเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องทำให้สำเร็จ และสัญญาว่าจะให้รางวัลเป็นการแลกเปลี่ยนกับงานที่ได้รับมอบหมายไปและเป็นที่น่าพอใจ การบริหารแบบวางเฉย (MBE) มีแนวโน้มมีประสิทธิภาพน้อยกว่า และเป็นที่ต้องการในเฉพาะบางกรณี การบริหารแบบวางเฉยแบบเชิงรุก (MBE-A) ผู้นำจะคอยดูแลอย่างใกล้ชิด ผู้นำจะลงมือแก้ไขถ้าจำเป็นในกรณีที่มีการเบี่ยงเบนออกจากมาตรฐานหรือมีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายของผู้ตาม ส่วนการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (MBE-P) ผู้นำจะอยู่เฉย ๆ รอจนกว่าความเบี่ยงเบนข้อผิดพลาด และข้อ

บกพร่องเกิดขึ้นแล้วจึงลงมือแก้ไข ส่วนภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (LF) หรือการขาดภาวะผู้นำ คือ ผู้นำที่มีการหลีกเลี่ยง ซึ่งเป็นภาวะผู้นำที่ไม่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

แนวความคิดภาวะผู้นำและทิศทางใหม่เพื่อพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ไทย

รัตติกรณ์ (2548) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำ และทิศทางใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs ไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ SMEs ไทยที่ประสบความสำเร็จ และนำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือวัดภาวะผู้นำ และวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ SMEs ไทย รวมถึงเพื่อศึกษาองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ SMEs ไทย ซึ่งมีรายละเอียดของการศึกษาวิจัยดังนี้

การศึกษภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ SMEs ไทยนี้ ใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และเทคนิคการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญจากกลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดภาวะผู้นำ และนำเครื่องมือวัดภาวะผู้นำนี้ไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ไทย จำนวน 544 คน นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อหาองค์ประกอบของแบบวัดภาวะผู้นำ และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบจำนวนองค์ประกอบ พบว่า ได้เครื่องมือวัดภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ SMEs ไทย จำนวน 30 ข้อ มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ดังนี้

1. การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ได้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความรักองค์การ พัฒนาตนเอง และมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งตัวผู้ประกอบการเองต้องทำหน้าที่เป็นผู้จุดประกายความคิดให้ผู้ได้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง สร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงาน และให้ความสำคัญกับคนมากที่สุดเหนือสิ่งอื่นใด

2. การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกซึ่งการรักษาน้ำใจผู้ได้บังคับบัญชา พยายามทำให้ผู้อื่นมีความสุข ออมชอมประโยชน์แก่ทุกฝ่าย มีความเมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี สร้างความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ได้บังคับบัญชาและให้อภัยแก่ความผิดพลาดของผู้อื่น

3. การมีศีลธรรมในการประกอบการ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่มีความพิถีพิถันกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการ รักษาคำพูด ยึดมั่นในศีลธรรม มีการดำเนินการอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น

4. ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกซึ่งการมีวิสัยทัศน์ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง มองการณ์ไกล และมีความคิดเชิงกลยุทธ์

5. การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ ปฏิบัติงานจริยธรรมให้กับผู้ได้บังคับบัญชา สร้างและส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณีที่ดี และดำเนินธุรกิจโดยมุ่งคืนประโยชน์ให้กับสังคม

6. การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยอมรับซึ่งการเปลี่ยนแปลง และยอมรับข้อดีของตนเอง

และผลจากการหาคุณภาพเครื่องมือ พบว่าได้เครื่องมือที่มีคุณภาพ โดยมีค่า Item – total Correlation อยู่ระหว่าง .43- .63 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .93 จากนั้นนำเครื่องมือวัดไปใช้ในการศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ SMEs ไทย โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,064 คน เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ SMEs ไทย

ผลการศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ SMEs ไทย พบว่า ภาวะผู้นำรวม และภาวะผู้นำ 5 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ได้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก และมีภาวะผู้นำองค์ประกอบการมีศีลธรรมในการประกอบการ อยู่ในระดับมากที่สุด

นอกจากนั้นยังพบว่าผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจต่างกันมีภาวะผู้นำแตกต่างกัน โดยผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสูง จะมีภาวะผู้นำรวมและภาวะผู้นำทั้ง 6 องค์ประกอบสูงกว่าผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดภาวะผู้นำและทิศทางใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย จากการศึกษาวิจัยของรัตติกรณ์ (2548) เนื่องจากเป็นแนวความคิดที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ซึ่งตรงกับการศึกษาวิจัยของผู้วิจัย และมีการศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทย จึงมีความเหมาะสมกับการศึกษาวิจัยภาวะผู้นำในรูปแบบของคนไทย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

อารีย์ และสุพีร์ (2534:106) ให้ความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) ว่าการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจ

สูงสุด

อำนาจ (2536: 72) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจเป็นแรงภายใน หรือกระบวนการที่พลังงานทั้งหลายเป็นสิ่งที่ชี้นำพฤติกรรมหรือการจูงใจเป็นพลังที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรม ลักษณะพลังของการจูงใจจะปรากฏขึ้นต่อเมื่อบุคคลถูกกระตุ้นในอาการใดอาการหนึ่ง แม้ว่าจะชอบทำหรือไม่ชอบทำก็ตาม ในสภาพการณ์ที่กำหนดไว้

พวงเพชร (2537: 2) ได้ให้นิยาม แรงจูงใจว่า หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำขึ้น

สรุปได้ว่าแรงจูงใจ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ องค์ประกอบหรือแรงภายในที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองความพึงพอใจ โดยมีทิศทางที่ชัดเจนหรือเพื่อให้พฤติกรรมบรรลุจุดมุ่งหมาย

ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

อารี (2537: 101) กล่าวถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือบุคคลต้องการมีความภาคภูมิใจในความสามารถของตน ต้องการประสบความสำเร็จในงานที่ยาก

Sherman et al. (1988:297) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นขั้นของความต้องการในขั้นสูงที่ต้องการความสำเร็จเกินกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

Atkinson (อ้างถึงใน อริยา, 2545: 37) ให้นิยามว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นความต้องการความสำเร็จด้วยมาตรฐานความเป็นเลิศ เกี่ยวข้องกับการแข่งขันและความพยายามที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ได้ผลดีกว่าของผู้อื่น

McClelland (อ้างถึงใน Golembiewski, 2001:24) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การมุ่งมั่นของบุคคลต่อความสำเร็จของเป้าหมายซึ่งเหนือจากสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ โดยบุคคลนั้นได้ใช้ความฉลาด ไหวพริบ ความสามารถและความพยายามเพื่อให้ได้ความสำเร็จนั้น

McClelland (อ้างถึงใน อริยา, 2545: 32-39) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการความสำเร็จเกี่ยวกับตนเอง สามารถกระตุ้นตนเองได้ มองเห็นมาตรฐานของความเป็นเลิศ ตั้งเป้าหมายการทำงานไว้สูง แต่เป็นเป้าหมายที่เป็นจริง มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า ต้องการการตอบกลับของผลการกระทำในทันทีและอย่างชัดเจน และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำ รับผิดชอบในการแก้ปัญหาเสมอ ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้เป็นเครื่องกระตุ้นและเป็นเครื่องมือให้เกิดพฤติกรรมเกี่ยวกับการประกอบการด้วย

สรุปได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการความสำเร็จเกี่ยวกับตนเอง ความมุ่งมั่นของบุคคลด้วยมาตรฐานที่สูง มองเห็นมาตรฐานของความเป็นเลิศ ตั้งเป้าหมายไว้สูงหรือเป็นงานที่ยาก แต่เป็นเป้าหมายที่เป็นจริง กระตุ้นตนเองได้ มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า ด้วยการใช้ความสามารถหรือความพยายามเพื่อให้ได้ผลดีกว่าบุคคลอื่น ต้องการการตอบกลับของผลการกระทำในทันทีและอย่างชัดเจน และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำ รับผิดชอบในการแก้ปัญหาเสมอ ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้เป็นเครื่องกระตุ้นและเป็นเครื่องมือให้เกิดพฤติกรรมเกี่ยวกับการประกอบการด้วย

ความหมายของแรงจูงใจใฝ่อำนาจ

พวงเพชร (2531: 33) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่อำนาจ คือ ความต้องการบังคับและมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น มักจะแสวงหางานที่มีตำแหน่งหรือมีอำนาจและอิทธิพลเหนือผู้อื่น

อริยา (2545: 32) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่อำนาจ หมายถึง ความต้องการที่จะโน้มน้าว ควบคุม มีอิทธิพลมีอำนาจเหนือผู้อื่น เพื่อความพอใจส่วนตน มีพฤติกรรมครอบงำเหนือบุคคลอื่น ๆ และสิ่งแวดล้อม

Gregory and Ricky (1995: 94) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่อำนาจ หมายถึง ความต้องการที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมของบุคคลรวมถึงด้านการเงิน วัตถุสิ่งของ ข้อมูล และทรัพยากรมนุษย์

McClelland (อ้างถึงใน Golembiewski, 2001:24) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่อำนาจ หมายถึง ความต้องการความอิสระ ความต้องการเหนือบุคคลอื่นและควบคุมบุคคลอื่น

McClelland (อ้างถึงในอริยา, 2545: 32-39) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่อำนาจ หมายถึง ความต้องการโน้มน้าว บังคับและมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ซึ่งอำนาจนั้นมีอยู่ 2 อย่างคือ อำนาจส่วนบุคคล (Personalized power) และอำนาจทางสังคม (Socialized power) อำนาจส่วนบุคคลนั้น มักจะต้องการควบคุมและจัดการผู้อื่นเพื่อความพอใจส่วนตน ส่วนอำนาจทางสังคม จะเป็นอำนาจที่สูงขึ้นโดยเน้นสิ่งที่เป็นผลดีต่อองค์กรหรือสังคม

สรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่อำนาจ หมายถึง ความต้องการเป็นอิสระ มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการโน้มน้าว บังคับและควบคุมบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อม เพื่อความพอใจส่วนตน ซึ่งอำนาจนั้นมีอยู่ 2 อย่างคือ อำนาจส่วนบุคคล (Personalized power) และอำนาจทางสังคม (Socialized power) อำนาจส่วนบุคคลนั้น มักจะต้องการควบคุมและจัดการผู้อื่นเพื่อความพอใจส่วนตน ส่วนอำนาจทางสังคม จะเป็นอำนาจที่สูงขึ้นโดยเน้นสิ่งที่เป็นผลดีต่อองค์กรหรือสังคม

ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ

พวงเพชร (2531: 33) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ หมายถึง ความต้องการความสัมพันธ์ใกล้ชิดเป็นส่วนตัว และการสร้างมิตรภาพจากผู้อื่น ชอบคนอื่นและต้องการให้ผู้อื่นชอบ ต้องการการยอมรับ และต้องการการให้อภัย

อริยา (2545: 33) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ หมายถึง ความต้องการแสวงหาโอกาสที่จะได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ต้องการได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุน เป็นที่รักใคร่

Moorhead and Griffin (1995: 94) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ หมายถึง ความต้องการความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีแนวโน้มต้องการความอบอุ่นและการยอมรับจากบุคคลอื่น

McClelland (อ้างถึงใน Golembiewski, 2001:24) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ หมายถึง ความต้องการที่จะสร้างและรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

McClelland (อ้างถึงในอริยา, 2545: 32-39) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ หมายถึง ความต้องการความใกล้ชิดเป็นส่วนตัว และการสร้างมิตรภาพจากผู้อื่น ชอบคนอื่นและต้องการให้ผู้อื่นชอบตน ต้องการการยอมรับ และต้องการการให้อภัย แสวงหาความสัมพันธ์อันอบอุ่นและมิตรภาพในหน่วยงาน ไม่สนใจแผนงานล่วงหน้าของหน่วยงาน แต่ชอบงานที่สามารถอยู่ร่วมกับคนอื่นได้ และช่วยคนอื่นได้

สรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ หมายถึง ความต้องการความสัมพันธ์ ต้องการความใกล้ชิดเป็นส่วนตัว การสร้างมิตรภาพจากผู้อื่น ชอบคนอื่นและต้องการให้ผู้อื่นชอบตนต้องการการยอมรับ และต้องการการให้อภัย แสวงหาความสัมพันธ์อันอบอุ่นและมิตรภาพในหน่วยงาน รักษาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ไม่สนใจแผนงานล่วงหน้าของหน่วยงาน แต่ชอบงานที่สามารถอยู่ร่วมกับคนอื่นได้ และช่วยคนอื่นได้

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีของ Maslow

Maslow เน้นว่า ความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน ดังนั้นเขาจึงได้จัดวางลำดับความต้องการออกเป็นขั้น ๆ จึงเริ่มจากขั้นที่ต่ำสุดไปสู่ขั้นสูงสุด โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการขั้นสูง ๆ ได้นั้นก็ต้องได้รับการสนองความต้องการในขั้นต้นเสียก่อน(พวงเพชร, 2531: 45-53; อริยา, 2545: 60-63; Hodgetts, 1990: 464-470)

Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกได้เป็น 5 ลำดับขั้นคือ

1. ความต้องการทางสรีรวิทยา (Physiological Need) เป็นความต้องการพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การขับถ่าย การหายใจ ความต้องการทางเพศ เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety and Security Need) เป็นความต้องการการปกป้องคุ้มครอง ความเป็นปึกแผ่น ความรู้สึกที่ปลอดภัยไม่มีสิ่งคุกคาม ไม่มีความวิตกกังวล ความมั่นคงทางจิตใจและความปลอดภัยทางกาย
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการการยอมรับ ความรัก อยากเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มที่ตนเกี่ยวข้อง เป็นต้น
4. ความต้องการการยอมรับและการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะให้ตนเองมีคุณค่าในสายตาของตนเองและผู้อื่น เมื่อความต้องการการยอมรับ ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว จะทำให้คนรู้สึก มีความเชื่อมั่น มีคุณค่า มีพลัง มีสมรรถภาพ และมีความสุขที่จะอยู่อย่างมีประโยชน์ และมีความสำคัญในสังคม
5. ความต้องการความสำเร็จ (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการที่บุคคลต้องการที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองให้สูงขึ้น ความพยายามของมนุษย์ที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือรวมกับความต้องการและความสำเร็จของตนเอง

ทฤษฎีของ Alderfer's E.R.G

Clayton Alderfer เสนอทฤษฎี E.R.G ซึ่งตรงกับแนวความคิดของ Maslow ที่ว่าความต้องการของบุคคลนั้นถูกจัดวางเป็นลำดับขั้น โดย Alderfer ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ (Donnelly, Gibson and Ivancevich, 1997: 131-133; Moorhead and Griffin, 1995: 86-88)

1. ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ได้ (Existence Needs) เช่น ความต้องการอาหาร อาศัย น้ำ รายได้และการทำงาน เป็นความต้องการที่ตรงกับความต้องการทางสรีระ และความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยของ Maslow

2. ความต้องการติดต่อสัมพันธ์กัน (Relatedness Needs) บุคคลพึงพอใจที่มีสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นความต้องการที่ตรงกับความต้องการทางสังคมของ Maslow เป็นความต้องการที่มีความหมายในการติดต่อสัมพันธ์กันในทางสังคม

3. ความต้องการการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) บุคคลต้องการที่จะสร้างสรรค์หรือมีความเจริญเติบโตในการทำงาน เป็นความต้องการที่ตรงกับความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จของ Maslow เป็นความต้องการเพื่อพัฒนาศักยภาพอย่างหนึ่ง

ซึ่งทฤษฎีของ Alderfer นั้นกล่าวว่า เมื่อบุคคลไปไม่ถึงเป้าหมาย หรือความต้องการ หรือเป้าหมายไม่ประสบความสำเร็จ บุคคลนั้นจะเกิดกระบวนการถดถอย (Frustration-regression process) คือ ลดความต้องการนั้นลงหรือเปลี่ยนเป้าหมาย เพื่อไปสู่ความต้องการใหม่หรือเป้าหมายใหม่ที่ต่ำกว่าได้ ซึ่งแตกต่างจาก Maslow ที่ความต้องการแต่ละขั้นต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะสามารถก้าวสู่ความต้องการในขั้นสูงถัดไปได้

ทฤษฎีของ David McClelland

McClelland (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1997:135-138) ได้เสนอทฤษฎี Learned Needs Theory เป็นแรงจูงใจที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกับหลักการของการเรียนรู้ เขาเชื่อว่าความต้องการทั้งหลายนั้นเป็นสิ่งที่ได้รับการอบรมในสังคมนั้น ๆ ซึ่งทฤษฎีนี้ ประกอบด้วย

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for achievement; n Ach) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Need for affiliation; n Aff) และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Need for power; n Pow) โดย McClelland แนะนำว่า เมื่อบุคคลมีความต้องการสูง ความต้องการนี้จะกระตุ้นบุคคลนั้นให้เกิดพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ

McClelland (อ้างถึงใน อริยา, 2545: 32-39) ให้ความเห็นว่า การอบรมเลี้ยงดูเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่จะพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เนื่องจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นลักษณะของบุคลิกภาพที่คงเส้นคงวา (Stability) แน่นอน เปลี่ยนแปลงยาก (Unchangable) และมีพัฒนาการมาตั้งแต่วัยทารกไปจนถึงวัยผู้ใหญ่ ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นดัชนีบ่งชี้ถึงควมมีคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยความต้องการ 3 ประการดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for achievement) คือ ความต้องการความสำเร็จเกี่ยวกับตนเอง สามารถกระตุ้นตนเองได้ มองเห็นมาตรฐานของความเป็นเลิศ ตั้งเป้าหมายการทำงานไว้สูง แต่เป็นเป้าหมายที่เป็นจริง มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า ต้องการการตอบกลับของผลการกระทำในทันทีและอย่างชัดเจน และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำ รับผิดชอบในการแก้ปัญหาเสมอ ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้เป็นเครื่องกระตุ้นและเป็นเครื่องมือให้เกิดพฤติกรรมเกี่ยวกับการประกอบการด้วย

2. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Need for power) คือ ความต้องการโน้มน้าว บังคับและมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ซึ่งอำนาจนั้นมีอยู่ 2 อย่างคือ อำนาจส่วนบุคคล (Personalized power) และอำนาจทางสังคม (Socialized power) อำนาจส่วนบุคคลนั้น มักจะต้องการควบคุมและจัดการผู้อื่นเพื่อความพอใจส่วนตัว ส่วนอำนาจทางสังคม จะเป็นอำนาจที่สูงขึ้นโดยเน้นสิ่งที่เป็นผลดีต่อองค์กรหรือสังคม

3. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Need for affiliation) คือ ความต้องการความใกล้ชิดเป็นส่วนตัว และการสร้างมิตรภาพจากผู้อื่น ชอบคนอื่นและต้องการให้ผู้อื่นชอบตน ต้องการการยอมรับ และต้องการการให้อภัย แสวงหาความสัมพันธ์อันอบอุ่นและมิตรภาพในหน่วยงาน ไม่สนใจแผนงานล่วงหน้าของหน่วยงาน แต่ชอบงานที่สามารถอยู่ร่วมกับคนอื่นได้ และช่วยคนอื่นได้

ในความต้องการทั้ง 3 ชนิดนี้ ความต้องการความสำเร็จ เป็นความต้องการที่มีความหมายและความสำคัญต่อการทำงานมากที่สุด ความต้องการความสำเร็จเป็นคุณเจสำคัญอันหนึ่งที่น่าไปสู่ความเจริญทางเศรษฐกิจ เพราะคนที่ชอบทำอะไรให้ดีขึ้นกว่าเดิมนั้น เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น

ในการทำงาน และสร้างความเจริญให้กับหน่วยงาน อันเป็นรากฐานที่มั่นคงของการพัฒนาเศรษฐกิจนั่นเอง

ผู้วิจัยสนใจศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ David C. McClelland เนื่องจากแนวคิดและทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ที่ต้องการประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของการเป็นผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์

เชาวน์อารมณ์ มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Emotional Intelligence หรือ Emotional Quotient (EQ) ในภาษาไทยยังไม่มีคำศัพท์ที่แน่นอน บางครั้งใช้คำว่า ความฉลาดทางอารมณ์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้คำว่า เชาวน์อารมณ์ และผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายและแนวความคิดที่เกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ ไว้ดังนี้

ความหมายของเชาวน์อารมณ์

ทศพร (2542: 21) ได้สรุปความหมายของเชาวน์อารมณ์ ไว้ว่า ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนความสามารถรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักจัดการความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำ หรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน (study success) ความสำเร็จในอาชีพ (career success) ตลอดจนประสบความสำเร็จในชีวิต (life success)

เกียรติคุณ (2543: 55) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ หรือความฉลาดทางอารมณ์ว่า หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข

สุรางศรี (2544: 113) ได้สรุปความหมายของเชาวน์อารมณ์ ไว้ว่า เป็นความสามารถของผู้บริหารที่เข้าใจและสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ อีกทั้งยังมีความสามารถในการเข้าใจ

อารมณ์และยังรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้ สามารถผสมผสานอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นเข้าด้วยกันได้ เป็นอย่างดี รวมไปถึงการรู้จักสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ตลอดไป

อัจฉราพรรณ (2544: 78-79) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ ไว้ว่า ความเข้าใจความรู้สึกของตนเองและของผู้อื่น รู้จักบริหารควบคุมการจัดการด้วยการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม มีความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้ง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

BarOn (อ้างถึงใน วีรวัฒน์, 2542) ได้ให้นิยามของเชาวน์อารมณ์ ไว้ว่า เป็นชุดของจิตความสามารถ สมรรถนะ และทักษะทางจิตพิสัย (affective domain) ที่ส่งผลต่อความสามารถที่จะประสบความสำเร็จ ในการต่อสู้กับข้อเรียกร้อง และแรงกดดันต่าง ๆ ที่มาจากสภาวะแวดล้อม ที่มีผลต่อสภาพจิตที่ดีและการประสบความสำเร็จในชีวิต

Weisinger (อ้างถึงใน รัตติกรณ์, 2544) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ ไว้ว่า เป็นการใช้อารมณ์อย่างฉลาด โดยความตั้งใจทำให้อารมณ์ของเราทำงานให้เรา โดยการใช้อารมณ์นำพฤติกรรมและความคิดของเราไปในทางที่ส่งเสริมผลลัพธ์ของเรา

กล่าวโดยสรุป เชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้ความรู้สึกภาวะอารมณ์ของตนเองและของผู้อื่น สามารถจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้ แสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนไปในทางส่งเสริมผลลัพธ์ของตนเอง

องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์

Wagner and Sternberg (อ้างถึงใน วีรวัฒน์, 2542: 59 – 69) เสนอว่า พฤติกรรมของผู้ที่ชาญฉลาดด้านความสามารถในการปรับตนเข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ดี รู้จักเลือกรับ และให้เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง หรือเรียกว่า “Practical Intelligence” ซึ่งเป็นคำเรียกที่ใกล้เคียงกับ Emotional Quotient (วีรวัฒน์, 2542: 22-28) เป็นสิ่งที่จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพในการบริหารและในชีวิตสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวันให้บรรลุเป้าหมาย ได้ผลผลิตสูงสุด อาทิ การจัดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำการกระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเอง กล้าเสี่ยง ไม่ย่อท้อ รู้ขีดความสามารถและศักยภาพของตนดี

2. การครองคน (Managing Other) ทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ตรงกับทักษะความรู้ความสามารถ ของผู้ปฏิบัติแต่ละคน ให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (Managing Career) จะสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคม องค์การ ประเทศชาติ ได้อย่างไร จะสร้างชื่อเสียงเกียรติภูมิของตนได้เช่นไร จัดความสำคัญจำเป็นของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ โน้มน้าวผู้เกี่ยวข้องให้เห็นความสำคัญเห็นถึงงามด้วย

Salovey and Mayer (1990) ปรมาจารย์ผู้บัญญัติศัพท์เชาวน์อารมณ์ แสดงทัศนะว่าเชาวน์อารมณ์เป็นเรื่องของทักษะในการปรับตัวในลักษณะ 3 ลักษณะ กล่าวคือ

1. ขั้นรู้จักภาวะอารมณ์ของตน การประเมินอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม (Emotional Awareness) การที่บุคคลสามารถรับรู้ ระบุ และจำแนกภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับตนได้ เป็นปัจจัยนำที่เอื้อต่อความสามารถในการปรับตัวการแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างดี

2. ขั้นควบคุมอารมณ์ (Regulation of Emotion) ของตนและของผู้อื่นได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ ทั้งในแง่กายกรรม วาจากรรม และมโนกรรม ในบางอาชีพจำเป็นต้องฝึกขั้นนี้มากเป็นพิเศษ อาทิพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ที่ต้องฉลาดรู้เท่าทันในท่าทีภาวะอารมณ์ ความต้องการของผู้โดยสาร

3. ขั้นใช้เชาวน์อารมณ์ คนแต่ละคนจะมีความสามารถใช้ประโยชน์ (Utilization of Emotion) จากภาวะอารมณ์ของตนต่างกันในการแก้ไขปัญหา หรือช่วยในการปรับตัว หากอารมณ์ดีอาจมีส่วนช่วยให้เกิดภาวะคิดสร้างสรรค์ และการคิดอย่างมีเหตุผลในการตอบข้อสอบการคิดวิเคราะห์ ขณะที่อารมณ์เศร้าทำให้เกิดการคิดแบบอุปมาอุปไมยซ้ำลง

Goleman (1995) ได้เสนอว่าในทักษะของ Salovey EQ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญที่เป็นลำดับรับกัน คือ

1. **ขั้นตระหนักรู้จักอารมณ์ตน (Know One's Emotion)** มีตนแล้วให้รู้ต้น หรือบางทีเรียกว่า การตระหนักรู้จักตน (Self Awareness) เข้าใจยังรู้ความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ ภาวะอารมณ์ความต้องการของตนในแต่ละห้วงเวลาและสถานการณ์ เข้าทำนองผู้ที่รู้จักตัวเอง และเอาชนะตนเองได้เป็นผู้ที่ฉลาดที่สุด
2. **ขั้นบริหารจัดการอารมณ์ของตน (Managing Emotions)** เป็นความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสมและชาญฉลาด โดยสร้างเสริมจากภาวะที่ตระหนักรู้ในอารมณ์ของตน เมื่อเศร้า โกรธ ผิดหวังหรือเสียใจก็ควบคุมตนได้ ไม่โมโหร้าย หรือหา “แพะ” สร้างความทุกข์ระทมให้เกิดแก่ตน นำพาภาวะอารมณ์ของตนให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้โดยเร็ว
3. **ขั้นสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองได้ (Motivating Oneself)** การกระตุ้นเตือนตนให้คิดริเริ่ม อย่างมีความคิดสร้างสรรค์ผลักดันตนมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ จะนำมาซึ่งความสำเร็จ สามารถอดได้ รอได้ ไม่หุนหันใจเร็วด่วนได้ ผู้ที่สามารถทำได้ดังนี้ถือเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในงาน มุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีพลังของความตั้งใจมั่น มองอะไรที่ไม่ยึดติดกับเงิน ผลประโยชน์หรือตำแหน่ง
4. **ขั้นสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้ (Recognizing Emotions in Others)** ความสามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นพื้นฐานของความ “เก่งคน” รู้เท่าทันในความรู้สึก ความต้องการ ข้อวิตกกังวลของผู้อื่นได้อย่างชาญฉลาด มีไหวพริบ มีความสำคัญต่อบางอาชีพ เช่น งานที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การขาย การสอน และการบริหารจัดการ
5. **ความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling Relationships)** เป็นผลรวมของข้อ 1-4 ทำอย่างไรที่จะมีความสามารถในการสร้างและรักษาเครือข่ายสายสัมพันธ์ส่วนตัวและที่เกี่ยวกับงานไว้ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากกับความเป็นผู้มีชื่อเสียง ความเป็นผู้นำและความเก่งคน Gardner ถือว่าเป็นลักษณะของ Interpersonal Intelligence ที่ประกอบจากการจัดตั้งกลุ่มหรือเครือข่าย การเจรจาแสวงหาทางออก การสร้างสายสัมพันธ์เป็นการส่วนตัว และเป็นผู้ที่มีความสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ทางสังคมได้ดี

Weisinger (อ้างถึงใน รัตติกรณ์, 2544: 91 – 94) กล่าวถึง EQ กับการทำงาน เขาได้แบ่ง EQ เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนภายในตนเองเป็นเรื่องการพัฒนาการใช้ EQ เพื่อพัฒนาคุณภาพตนเอง ส่วนที่สองจะเกี่ยวกับการใช้ EQ ระหว่างบุคคล เพื่อให้ความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ดีขึ้นทั้ง 2 ส่วนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

EQ ภายในตัวบุคคล Weisinger กล่าวว่าประกอบด้วย

การพัฒนาการตระหนักรู้ตนเองให้สูงขึ้น (Developing High Self-Awareness) ด้วยการตระหนักรู้ตนเองสามารถดูแลตนเองได้ สามารถสังเกตการกระทำของตนเองได้ สามารถมีอิทธิพลต่อการกระทำของตนเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง

การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง (Managing Your Emotions) การจัดการกับอารมณ์ของตนเองไม่เหมือนกับการเก็บกดอารมณ์ซึ่งทำให้ตนเองไม่ได้รับข้อมูลที่มีคุณค่า การจัดการกับอารมณ์ หมายความว่า การเข้าใจอารมณ์เหล่านั้นและใช้ความเข้าใจนั้นจัดการกับสถานการณ์อย่างได้ผลดี เนื่องจากอารมณ์เป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างความคิดของตนเอง แต่อารมณ์ทางลบ เช่น อารมณ์เศร้า โดยทั่ว ๆ ไปเกิดจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา ดังนั้นความสามารถในการจัดการคือ การทำให้ระดับที่จะทำให้ตนเองพัฒนารูปแบบพฤติกรรมใหม่และดีกว่าเดิม เป็นความรู้สึกผ่อนคลายได้เมื่อต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน และความสามารถควบคุมอารมณ์หรือรักษาอารมณ์ตนเองได้

การจูงใจตนเอง (Motivating Yourself) เมื่อมีการจูงใจตนเอง บุคคลจะสามารถเริ่มงานหรือรับมือกับหน้าที่ ใส่ใจอยู่กับมัน มุ่งไปสู่ความสำเร็จ และในเวลาเดียวกันสามารถจัดการกับความท้อถอยที่อาจจะเกิดขึ้น มีบุคคลที่สามารถช่วยจูงใจได้นอกจากตนเอง คือ เพื่อนที่สนับสนุน ครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นผู้ที่คอยแนะนำช่วยเหลือทางด้านอารมณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น อากาศ แสง เสียงในที่ทำงาน พื้นฐานเหล่านี้ช่วยให้บุคคลได้รับการกระตุ้นด้วยการให้กำลังใจ และสนับสนุนความมั่นใจ การมองโลกในแง่ดี การยึดมั่นต่อเป้าหมาย ความกระตือรือร้น และความยืดหยุ่น

EQ ในความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ประกอบด้วย

การพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Developing Effective Communication Skill) พื้นฐานของความสัมพันธ์คือการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารทำให้เกิดการเชื่อมโยง ทำให้เกิดความสัมพันธ์ คุณค่าของการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในที่ทำงานนั้นมีมากมายเกินกว่าจะคำนวณได้ ถ้าคิดจะแก้ไขความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกค้า สามารถทำได้โดยการติดต่อสื่อสารที่ดี มีทักษะ 5 ประการที่เกี่ยวข้อง คือ การเปิดเผยตนเอง การแสดงออกอย่างเหมาะสม การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การวิจารณ์ และการติดต่อสื่อสารแบบทีม

การพัฒนาความรู้ความชำนาญระหว่างบุคคล (Developing Interpersonal Expertise) การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น หมายความว่ามีความสามารถติดต่อกับผู้อื่นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีความหมายและเหมาะสม มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างดี มีองค์ประกอบของความสัมพันธ์ เช่น การแบ่งปันความรู้สึก ความคิดความเห็นมีทักษะที่จะนำไปสู่ความรู้ความชำนาญระหว่างบุคคล ความสามารถในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เพื่อให้ได้รับผลดีจากความสัมพันธ์นั้นและ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารในระดับเหมาะสม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยเหลือตนเอง (Helping Other Help Themselves) องค์การเป็นระบบที่ประกอบเข้าด้วยกันที่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบนั้น ดังนั้นการที่องค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่ นอกจากจะขึ้นอยู่กับพนักงานจะทำงานอย่างสุดความสามารถแล้ว ยังสำคัญที่พวกเขาจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วย ในส่วนที่เกี่ยวกับ EQ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการจัดการกับอารมณ์ การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การช่วยกันแก้ปัญหา การช่วยกันแก้ไขความขัดแย้งและช่วยกันจูงใจ

จากความหมายและองค์ประกอบของ EQ ที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงรายละเอียดต่าง ๆ ของ EQ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ EQ เป็นความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์หรือความรู้สึกตนเอง สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และสามารถใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ได้ และเป็นความสามารถในการตระหนักรู้เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและ ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งในด้านการงานเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า IQ (Intelligence Quotient) เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะช่วยให้บุคคลประสบผลสำเร็จในการ

ทำงานได้ เนื่องจากบุคคลจำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้าหรือผู้ที่ต้องติดต่อกับงานด้วย อีกทั้งการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ และส่งผลในการทำงานในองค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายด้วยเช่นกัน ดังนั้นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ดี คือ ความสามารถทางด้าน EQ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของชาวอาร์มณ ผู้วิจัยเลือกศึกษาชาวอาร์มณตามทฤษฎีของ Weisinger ซึ่งมีการพัฒนาเป็นภาษาไทยโดยรัตติกรณ์ จงวิศาล(2545) เนื่องจากเป็นแบบประเมินที่มุ่งเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาชาวอาร์มณ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินสามารถนำไปเป็นข้อมูลสำหรับผู้สนใจนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาชาวอาร์มณได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

ความหมายของความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

ธงชัย (2540:18) กล่าวว่า ความสำเร็จทางธุรกิจ คือ การที่องค์กรธุรกิจสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และงานนั้นเป็นงานที่มีคุณค่า และมีคุณภาพสูง

นิธย์ (2542: 10) กล่าวว่า ความสำเร็จของธุรกิจ เป็นความสามารถของผู้จัดการที่จะตั้งเป้าหมาย วางแผน ดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ จนสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

พวงรัตน์และคุชฎี (2546: 21) กล่าวว่า ความสำเร็จ หมายถึง ความสามารถบรรลุถึงอย่างน่าพอใจตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ทางการบริหาร ด้วยการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

พันธุ์ศักดิ์ (2549) กล่าวว่า ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจนั้น หมายถึง มีการลงทุนพอเหมาะ ขายมากหรือขายเร็ว สามารถทำกำไร และมีสภาพคล่อง รวมถึงมีความสามารถชำระหนี้

Mosley et al. (1996:20) กล่าวว่า ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ จะต้องสามารถใช้ทรัพยากรในวิธีที่จะทำให้ภารกิจต่าง ๆ เสร็จสิ้นสมบูรณ์ตามเป้าหมาย (มีประสิทธิผล)ด้วยการใช้ต้นทุนน้อยที่สุดได้ (มีประสิทธิภาพ)

สรุปได้ว่า ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมาย วางแผน การจัดการ ดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

1. แนวคิดของนิคัย สัมมาพันธ์ (2542: 18-19) ให้แนวคิดในการวัดความสำเร็จของธุรกิจ โดยพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้คือ

1.1 ผลผลิตภาพ หรือการเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดที่สรุปถึงปริมาณและคุณภาพการทำงาน โดยการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด หรืออัตราส่วนระหว่างผลงาน (Outputs) ขององค์กรในรูปของสินค้าและบริการต่อจำนวนปัจจัยนำเข้า (Input) ภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และตามคุณภาพที่กำหนด ดังสมการ

$$\text{ผลิตภาพ (Productivity)} = \frac{\text{ผลงาน (Output)}}{\text{ปัจจัย (Input)}}$$

1.2 กำไร (Profit) เป็นเกณฑ์ในการวัดที่ใช้มักจะเป็นเรื่องระยะสั้น อย่างมากคือ 1 ปี และเมื่อรู้ว่ามีกำไรมากหรือน้อยก็เป็นเรื่องของอดีตไปแล้ว ดังนั้นจึงมีการกล่าวถึงกำไรสูงสุด (Profit Maximum) หมายถึง การทำกำไรสูงสุด โดยพิจารณาระยะเวลาการประกอบเป็นกำไรสูงสุดระยะยาว (Long-Term Profit Maximization)

2. แนวคิดของวิชัย โสสุวรรณจินดา (2547: 7-9) ได้ให้แนวความคิดว่าธุรกิจขนาดย่อมจะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้ก็โดยอาศัยปัจจัยต่อไปนี้

2.1 การสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ธุรกิจขนาดย่อมที่ต้องแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่ และมีการแข่งขันกันเองนั้น จะมีข้อได้เปรียบในการแข่งขันได้จาก

2.1.1 ความยืดหยุ่น เนื่องจากธุรกิจขนาดย่อมมีโครงสร้างการบริหารงาน

ที่มีขอบเขตแคบกว่าการบริหารธุรกิจขนาดใหญ่และมีอำนาจการตัดสินใจอยู่กับคนเพียงไม่กี่คน จึงมีความยืดหยุ่นในการตัดสินใจ และสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้เร็ว

2.1.2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ผู้บริหารธุรกิจขนาดย่อมสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นได้ทั้งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนาด้านการบริหาร การพัฒนาด้านกระบวนการ และพัฒนาด้านการจัดการ ซึ่งสามารถส่งเสริมความได้เปรียบเหนือคู่แข่งได้ โดยอาศัยความคิดสร้างสรรค์ต่าง ๆ

2.1.3 ความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับลูกค้า ผู้เป็นเจ้าของธุรกิจขนาดย่อมสามารถสร้างความใกล้ชิดกับลูกค้า ได้รู้จักความต้องการของลูกค้า ทำให้สามารถสร้างความพอใจในการบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ซึ่งนำไปสู่การใช้บริการซ้ำของลูกค้า

2.1.4 คุณภาพของสินค้า ธุรกิจขนาดย่อมจะมีโอกาสพัฒนาคุณภาพของสินค้าได้ตามความพอใจของลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจง จึงสามารถรักษาลูกค้า เพิ่มยอดขาย กำไร และลดความเสี่ยงเปลี่ยนของการใช้ทรัพยากรได้

2.2 การเริ่มต้น การเริ่มต้นธุรกิจขนาดย่อมนั้น ผู้ประกอบการควรมีความแน่ใจว่ามีปัจจัยต่าง ๆ อย่างเพียงพอต่อความสำเร็จ โดยเฉพาะเรื่องเงินทุน พนักงาน กระบวนการผลิต และข้อมูลการตลาด โดยมีประเด็นต้องพิจารณาดังนี้

2.2.1 เงินทุน สิ่งสำคัญของการทำธุรกิจ คือ เงินทุน การเริ่มต้นธุรกิจด้วยการขาดเงินทุนจะเป็นการทำลายโอกาสแห่งความสำเร็จ และถ้ามีเงินทุนแต่ไม่เพียงพอ ก็จะเกิดปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน ผู้ประกอบการจึงควรวางแผนการใช้เงินทุนและมีวิธีการได้เงินทุนที่เพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นจากธนาคาร สถาบันการเงิน เงินทุนส่วนตัว หรือจากญาติพี่น้อง

2.2.2 พนักงาน ธุรกิจขนาดย่อมมักมีปัญหาการเข้าออกของพนักงานในอัตราสูง ทำให้ขาดพนักงานที่มีทักษะและมีฝีมือ ผู้ประกอบการจึงต้องรู้จักหาคนดีมาทำงาน จัดให้มีการพัฒนาพนักงานด้วยการฝึกอบรมและให้แรงจูงใจแก่พนักงานอย่างเหมาะสม

2.2.3 การตลาด เทคนิคการตลาดจะช่วยผู้ประกอบการธุรกิจให้ทราบว่าผู้บริโภคต้องการอะไร ปริมาณเท่าใด เพื่อจะได้นำเสนอสินค้าและบริการได้อย่างถูกต้อง และควรทราบว่าลูกค้าชอบอะไร ไม่ชอบอะไรด้วย เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน

2.2.4 ข้อมูลที่ถูกต้อง ผู้ที่เริ่มประกอบการธุรกิจขนาดย่อมที่ขาดประสบการณ์ จำเป็นต้องมีการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ อย่างรอบคอบ เพื่อการตัดสินใจดำเนินการ โดยอาจศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง หรือการขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ ยิ่งได้ข้อมูลมากเท่าใด ก็ยังมีโอกาสทำธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จมากขึ้นเท่านั้น

3. แนวคิดประสิทธิผลขององค์กร

ประสิทธิผล เป็นการทดสอบการบริหารที่ดีคือการดูความสามารถในการจัดองค์การ และการใช้ทรัพยากรที่หาได้ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และรักษาระดับการปฏิบัติที่มีประสิทธิผลไว้ให้ได้ ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าประสิทธิผล เป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายถึงความสำเร็จของการบริหารและองค์การ (ภรณ์, 2529: 2)

องค์การ คือ การรวมตัวกันของบุคคลเพื่อทำงานร่วมกันสู่การบรรลุจุดมุ่งหมายอันเดียวกัน ในการกระทำเช่นนี้ช่วยให้บุคคลสามารถทำงานใหญ่ได้สำเร็จทั้งในเชิงปริมาณ (Quantity) และคุณภาพ (Quality) กว้างไกลเกินกว่าที่แต่ละบุคคลจะกระทำได้หากพยายามทำงานโดยลำพังคนเดียว

องค์การธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จัดเป็นองค์การทางธุรกิจ ซึ่งมีจุดมุ่งหมาย คือ การผลิตสินค้าและ/หรือให้บริการที่สนองความต้องการที่เป็นความจำเป็น (Necessities) หรือเป็นสิ่งฟุ่มเฟือย (Luxuries) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

Bertram M. Gross ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นการสมดุลอย่างดีที่สุด (Optimum balance) ระหว่างกิจการด้านการปรับตัว (adaptation) และการรักษาสภาพ (maintenance) ดังนั้น กิจกรรมขององค์การซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร (Acquiring resources) เป็นขั้นตอนแรกที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย

ด้านตัวป้อนซึ่งประกอบด้วยทรัพยากรหลักคือ คน เงิน และเครื่องจักร สำหรับเงินนั้นเป็นปัจจัยที่ถูกใช้ไปในการซื้อวัตถุดิบเพื่อแปรรูปให้เป็นผลผลิต แต่เนื่องจากเงินเป็นทรัพยากรที่กว้างขวางสามารถใช้ซื้อหาหรือได้มาซึ่งคนและเครื่องจักร จึงควรพิจารณาวัตถุดิบแยกออกไปจากตัวเงิน กิจกรรม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรเหล่านั้น กระทำผ่านหน่วยงานซึ่งมีความชำนาญเฉพาะในด้านการเงิน การจัดหา และการเจ้าหน้าที่

2. การใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต กิจกรรมนี้เป็นปัจจัยด้านกระบวนการ คือตัวป้อน (Input) จะต้องถูกผสมผสานเข้าด้วยกันในทางที่จะให้ได้ผลผลิตอย่างมากที่สุด (maximum output) โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า หมายถึง กิจกรรมการกำหนดประเภทของผลผลิตที่เหมาะสม การรักษาปริมาณ การรักษาคุณภาพ และการกำหนดระยะเวลา (Scheduling) ในการไหลของผลผลิต (product flow) ซึ่งแต่ละแง่สะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายในการทำงานขององค์กรนั่นเอง

4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านบริหารอย่างมีเหตุผล กิจกรรมนี้ครอบคลุมทุกส่วนประกอบของระบบรวมทั้งการปรับระบบให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม นอกเหนือจากกิจกรรมนี้รวมถึงการค้นคว้าวิจัยตลอดจนความพยายามในการกระจายอำนาจมากขึ้นในทางบริหารซึ่งถือว่าเป็นเทคนิคการบริหารที่มีเหตุผลในการกระตุ้นประสิทธิภาพมากขึ้นในการได้มาซึ่งทรัพยากรและการผลิต

5. การลงทุนให้กับองค์กร กิจกรรมนี้อยู่ที่การจัดสรรทรัพยากรจากการผลิตปัจจุบันและการลงทุนในการสร้างสมรรถนะในอนาคต วัตถุประสงค์ของการลงทุนดังกล่าวรวมถึง การขยาย การสับเปลี่ยน การอนุรักษ์ การพัฒนา และทรัพย์สิน

6. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม ในองค์กรมี 3 กลุ่มที่สนใจคือกลุ่มพนักงาน กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้ลงทุน ความสนใจของพนักงานได้รับการตอบสนองจากความมากน้อยของความพึงพอใจต่อสิ่งที่ตนได้รับในการแลกเปลี่ยนกับแรงงานที่ตนลงไป ส่วนความสนใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้รับการตอบสนองจากความมากน้อยของความสมหวัง

จากการคาดหวังด้วยคุณภาพและราคาที่องค์กรจัดให้ ความสนใจของผู้ลงทุนก็ได้รับการสนองตอบเมื่อผลตอบแทนจากการลงทุนมากพอที่จะแน่ใจได้ว่าจะลงทุนต่อไปกับองค์กร

7. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม องค์กรมีความเกี่ยวเนื่องกับสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ศีลธรรม เป็นต้น โดยองค์กรจะต้องใช้พฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสมในการแสวงหาทรัพยากรใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพ ผลิตผลผลิต และลงทุนในทรัพย์สิน (ภรณ์, 2529: 57-64; นิศย์, 2546: 58)

4. แนวคิด Balanced Scorecard ของ Kaplan and Norton

ตามแนวคิด Balanced scorecard ของ Kaplan and Norton (สำนักงานประมาณ, 2545: 1-8) ในยุคอุตสาหกรรม ผู้บริหารองค์กรนิยมใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรวัดเชิงตัวเงิน (Financial measures) เช่น กำไรสุทธิ (Net Income) อัตราผลตอบแทนต่อเงินลงทุน กำไรสุทธิต่อหุ้น เป็นต้น แต่ในสถานการณ์ปัจจุบัน ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเหล่านี้ถือว่ามีความจำกัดมาก เนื่องจากมิได้สะท้อนถึงการปรับปรุงความสามารถและทักษะความชำนาญของพนักงานต่อการพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ซึ่งล้วนแต่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการอยู่รอดของกิจการในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง

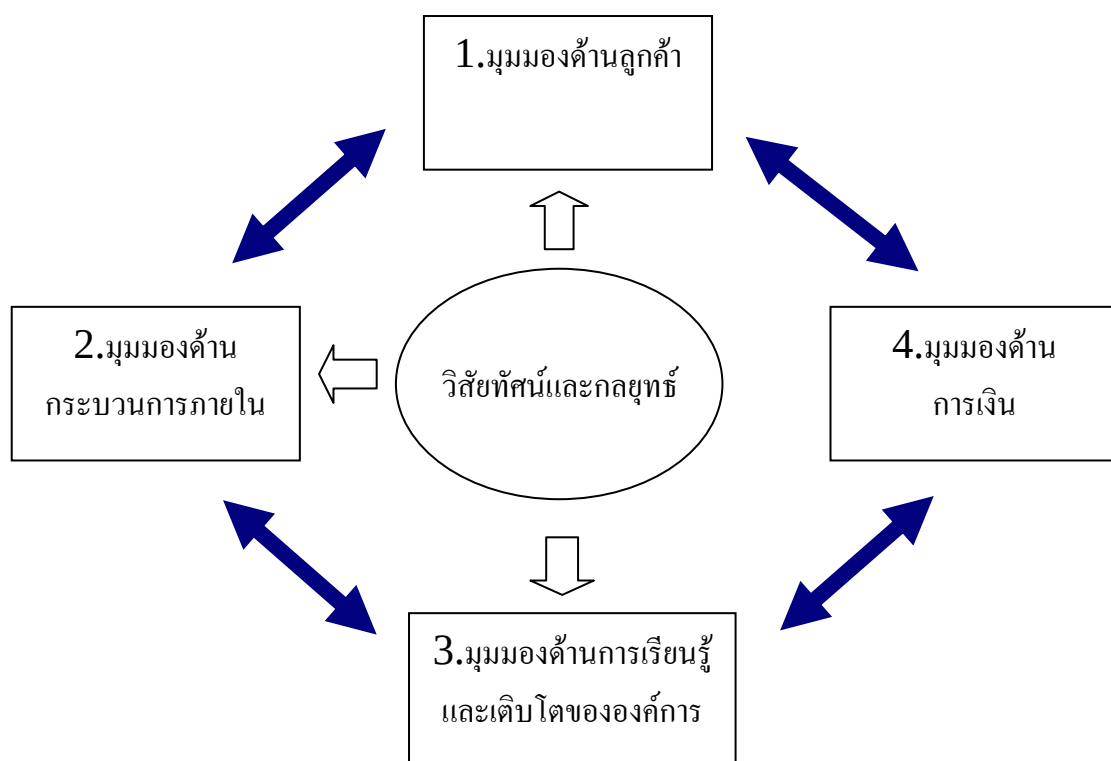
Balanced scorecard เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างรอบด้านในองค์กร นอกจากนี้ วิทยาลัยผู้บริหารยังต้องครอบคลุมถึงความสมดุลใน 2 มิติ คือ

1. มิติด้านเวลา ผู้บริหารจะต้องมองเห็นความสัมพันธ์และความสมดุลระหว่างวัตถุประสงค์ระยะสั้นและวัตถุประสงค์ระยะยาวขององค์กร

2. มิติด้านองค์ประกอบของตัวชี้วัดการประเมินผล คือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เข้มงวดกับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ยืดหยุ่น จาก 2 มิติดังกล่าว Balanced Scorecard จึงประกอบด้วยการพิจารณาตัวชี้วัดจาก 4 มุมมองร่วมกัน ได้แก่ มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร (Operational or Internal Process Perspective) มุมมองด้านบุคลากรขององค์กรหรือการเรียนรู้เติบโต (Personnel or Learning and Growth Perspective) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)

มุมมองด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในองค์กรและมุมมองด้านบุคลากรขององค์กร หรือการเรียนรู้เติบโตเป็นมุมมองที่ยืดหยุ่น ส่วนมุมมองด้านการเงินเป็นมุมมองที่เข้มงวดในการ ประเมินผลแบบดุลยภาพจึงเป็นการพิจารณาทั้ง 4 องค์กรประกอบสำคัญนี้อย่างรอบด้านและคำนึงถึง ความเหมาะสมกับสถานการณ์

Balanced Scorecard เป็นการผสมระหว่างการพิจารณาข้อมูลภายนอกซึ่งจะ ได้มาจากผู้ถือหุ้นและลูกค้ากับข้อมูลภายในองค์กร โดยพิจารณาจากกระบวนการหลักของธุรกิจ นวัตกรรม การเติบโตและการเรียนรู้ แสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 6 แสดงแนวคิดพื้นฐานของ Balanced Scorecard

ที่มา: สำนักงบประมาณ (2545: 4)

ความหมายขององค์ประกอบ

1. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง การที่ลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการมองกิจการหรือองค์การอย่างไร ผู้บริหารจะต้องระบุส่วนของตลาดและลูกค้า ที่องค์การเข้าไปให้บริการหรือทำการแข่งขัน โดยสามารถวัดผลการปฏิบัติงานขององค์การที่เข้าไปช่วงชิง ส่วนแบ่งของตลาดและลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเหล่านั้น ดังนั้นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานกลุ่มนี้จึง มักประกอบด้วยตัวชี้วัดทั่วไปหลากหลายแบบที่สะท้อนถึงผลสำเร็จที่เกิดจากกลยุทธ์ขององค์การที่มีการกำหนดเป็นแนวทางไว้ ตัวอย่างของตัวชี้วัดกลุ่มนี้ เช่น การรักษาฐานลูกค้าเดิม การสรรหาลูกค้ารายใหม่ ๆ ความสามารถในการทำกำไรของลูกค้า ส่วนแบ่งทางการตลาดและส่วนแบ่งบัญชี จากส่วนของตลาดและลูกค้าเป้าหมาย ตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น กล่าวโดยสรุป มุมมองด้านลูกค้าจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์การหรือหน่วยธุรกิจสามารถประมวลความรู้สึกลึกซึ้งที่แฝงอยู่ในกลยุทธ์ซึ่งเน้นความสำคัญของลูกค้าและตลาดให้ออกมาเป็นรูปธรรมมากขึ้น อันจะช่วยให้สร้างผลตอบแทนด้านการเงินหรือกำไรตามมาในระยะยาวได้ ซึ่งองค์การสามารถจะวัดผลการดำเนินการของแต่ละกลุ่มได้ โดยผลลัพธ์ที่ต้องการภายใต้มุมมองนี้คือ ความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาลูกค้าเก่า การหาลูกค้าใหม่ ส่วนแบ่งตลาด

2. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) เป็นการพิจารณา กระบวนการภายในที่เป็นกระบวนการหลักที่องค์การต้องให้ความสำคัญภายใต้มุมมองนี้จะมุ่งเน้น กระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าและการบรรลุวัตถุประสงค์ทางการเงิน ด้วย ตัวชี้วัดมุมมองด้านกระบวนการภายใน เช่น เวลาในแต่ละกระบวนการ อัตราของเสียในสายการผลิต อัตราการส่งมอบที่ตรงเวลา ค่าใช้จ่ายทางด้านการบริหารต่อยอดขาย ระยะเวลาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ค่าใช้จ่ายทางด้านการบริหารต่อพนักงาน เวลาเฉลี่ยในการตัดสินใจต้นทุนในการผลิตการปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตค่าใช้จ่ายทางด้านเทคโนโลยีต่อค่าใช้จ่ายทางด้านการบริหารทั้งหมด

3. มุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต (Learning and Growth Perspective) เป็นการพิจารณา โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต้องสร้างขึ้นเพื่อให้เกิดการเรียนรู้เติบโตและปรับปรุงองค์การในอนาคต โครงสร้างการเรียนรู้และการเติบโตขององค์การมาจาก 3 แหล่งหลักดังนี้ บุคลากร ระบบ และระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์การ

ตัวชี้วัดในมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต เช่น ค่าใช้จ่ายในการวิจัยพัฒนาต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานต่อพนักงาน การลงทุนในการให้การสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ จำนวนข้อเสนอแนะต่อพนักงาน ความพึงพอใจของพนักงาน จำนวนวันในการฝึกอบรมต่อพนักงานต่อปี อัตราการขาดงานเฉลี่ยของพนักงาน อัตราการลาออกของพนักงาน อายุเฉลี่ยของพนักงาน ระยะเวลาเฉลี่ยของพนักงานที่ทำงานร่วมกับองค์กร

4. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตัวเงินยังเป็นประโยชน์ต่อการสรุปผลกระทบเชิงเศรษฐกิจของมาตรการต่าง ๆ ที่สามารถวัดได้ง่าย ตัววัดที่เป็นตัวเงินจึงเป็นตัวบ่งบอกว่า กลยุทธ์ขององค์กรและการนำกลยุทธ์ดังกล่าวไปปฏิบัติได้ก่อให้เกิดผลกำไรหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ดังนั้นโดยทั่วไปวัตถุประสงค์ด้านการเงินจึงสะท้อนความสามารถในการทำกำไรที่ผ่านมาขององค์กร ซึ่งสามารถวัดได้ในรูปของกำไรจากการดำเนินงาน ผลตอบแทนการลงทุน มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ การขยายตัวของยอดขายและความสามารถในการก่อให้เกิดกระแสเงินสด ตัวอย่างตัวชี้วัดของมุมมองด้านการเงิน เช่น สินทรัพย์รวม ผลตอบแทนจากสินทรัพย์ มูลค่าเพิ่มต่อพนักงาน รายได้ต่อพนักงาน กระแสเงินสด กำไรต่อทรัพย์สินรวม เป็นต้น

5. แนวคิดของ Fry et al. (อ้างถึงใน สถิตยและคณะ, 2546: 11-14) การที่จะกล่าวว่าธุรกิจใด ประสบความสำเร็จหรือไม่ เราสามารถใช้ตัวบ่งชี้ต่อไปนี้ได้

5.1 สภาพความเป็นไปทางด้านการเงิน (Financial Performance) ตัวบ่งชี้ที่ดีที่สุดของสภาพความเป็นไปทางด้านการเงิน ก็คือ กำไร ผู้จัดการของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจะพยายามทุกวิถีทาง เพื่อให้ธุรกิจมีกำไรตลอดไป ในการที่จะให้ธุรกิจได้กำไร ผู้จัดการจะต้องพยายามลดรายจ่ายให้เหลือน้อยที่สุด โดยที่ลูกค้ายังได้รับสินค้าและบริการที่ดีมีคุณภาพอยู่เหมือนเดิม

ธุรกิจใดก็ตามเมื่อมีกำไรแล้ว อาจจะใช้กำไรเพื่อประโยชน์ส่วนตัว หรืออาจจะใช้เพื่อลงทุนต่อก็ได้ หรืออาจจะใช้บางส่วนเป็นเงินบริจาค เพื่อการกุศลก็ได้ กำไรเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งของสังคมแบบทุนนิยม (Capitalist society) ความเพียรพยายามเพื่อให้ได้กำไรเป็นแรงผลักดันให้เกิดนวัตกรรม (innovation) และประสิทธิภาพ (efficiency) ขึ้นมา กำไรเป็นมาตรวัดความสำเร็จของธุรกิจที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางอย่างหนึ่ง ธุรกิจใดที่ไม่สามารถทำกำไรได้ชั่วเวลาหนึ่งธุรกิจนั้นจะต้องล่มสลายในที่สุด

5.2 การสนองตอบความต้องการ (Need) ของลูกค้า ธุรกิจจะมีลูกค้า ไม่ว่าธุรกิจนั้นจะเป็นธุรกิจที่ผลิตสินค้า หรือให้บริการก็ตาม การที่ธุรกิจจะได้กำไรมากน้อยเท่าใดในท้ายที่สุดแล้ว ขึ้นกับว่าธุรกิจนั้น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากน้อยขนาดไหน ลูกค้ามีมากมายหลายรูปแบบ ที่เป็นบุคคลทั่วไปก็มี ที่เป็นเจ้าของธุรกิจอื่นก็มี ที่เป็นลูกค้าที่ซื้อเพียงครั้งเดียวก็มี ที่เป็นลูกค้าที่ซื้อเป็นประจำสม่ำเสมอก็มี ที่เป็นลูกค้าที่ซื้อด้วยเงินจำนวนน้อยนิดก็มี ที่ซื้อเป็นเงินก้อนโตก็มี ที่ซื้อแบบเป็นตัวต่อตัวก็มี ที่ซื้อผ่านอินเทอร์เน็ต ก็มี ฯลฯ

ในปัจจุบันนี้ ผู้เชี่ยวชาญเป็นจำนวนมากมีความรู้สึก ว่า ลูกค้า เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จและสภาพของธุรกิจ แทนที่จะนึกถึงกำไรก่อน ผู้เชี่ยวชาญจะนึกถึงลูกค้าก่อน พวกเขายอมรับว่า ถ้าหากลูกค้ามีความพอใจสินค้า หรือบริการ กำไรจะต้องเกิดขึ้นตามมาอย่างแน่นอน ในการที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้า ธุรกิจจะต้องระมัดระวังพิเศษในเรื่อง ปัจจัยสำคัญ 2 อย่าง คือ

1. การมีความรู้สึกไวต่อความต้องการของลูกค้า (Customer sensitivity) รวมทั้งการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer service)
2. ความทันเวลาที่ (Timeliness) ในการตอบสนองความต้องการและความนิยมชมชอบของลูกค้า

5.3 การสร้างสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ (Building Quality Products and Services) ในปัจจุบันนี้ ธุรกิจจะต้องเน้นที่คุณภาพ (Quality) และคุณค่า (Value) ของสินค้าและบริการ ลูกค้าไม่อาจจะทนรับได้ ถ้าหากสินค้า หรือบริการมีคุณภาพต่ำ ถึงแม้ราคาจะต่ำมากก็ตาม ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันกันอย่างดุเดือด ลูกค้าจะทอดทิ้งธุรกิจที่ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพต่ำได้ทันที และจะหันไปสนใจธุรกิจที่ผลิตสินค้า และบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่า

ในสหรัฐอเมริกา บริษัทส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นที่คุณภาพ การจัดการเรื่องคุณภาพ (Quality management) มีความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านธุรกิจในยุคใหม่ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ บริษัทจะพยายามปรับปรุงสินค้าอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) ในทุกขั้นตอนการผลิต หรือทุกขั้นตอนของการปฏิบัติการ ธุรกิจขนาดใหญ่ของสหรัฐอเมริกาหลายแห่งได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำทางด้านคุณภาพ (Quality Leaders) และคุณภาพเป็นกลยุทธ์ (Competitive strategy) ในการแข่งขัน

5.4 การส่งเสริมนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ (Encouraging innovation and creativity) รสนิยม (Taste) และความนิยมชมชอบ (Preferences) ของลูกค้าเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ข้อเรียกร้องต้องการของพนักงานเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา คู่แข่งทางธุรกิจเพียรพยายามค้นคว้าหาวิธีการใหม่ ๆ ที่จะเอาชนะฝ่ายตรงข้ามอยู่เสมอ องค์กรหรือบริษัท มองหาวิธีการใหม่ ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์กร วิธีการเดียวที่ธุรกิจสามารถจะแข่งขันกับผู้อื่นได้ก็คือ การมีความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรมขึ้นมา ถ้าไม่สามารถทำได้ความสำเร็จของธุรกิจจะดำรงคงอยู่ได้ไม่ยาวนาน ที่เรียกว่า ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) และนวัตกรรม (Innovation) นั้น ถึงแม้ว่าคำทั้งสองจะเกี่ยวโยงกันก็ตาม แต่ความหมายของมันแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง กล่าวคือ ความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการ (Process) ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) ส่วน นวัตกรรม เป็นผล (Outcome) ซึ่งมีลักษณะเป็นสถานะนิ่ง (Static) นั้นหมายความว่า ความคิดสร้างสรรค์ เป็นแบบแผนของการคิดและการปฏิบัติในแนวใหม่ที่แตกต่างกันไปจากเดิม ส่วน นวัตกรรม (Innovation) เป็นผลที่เกิดขึ้นตามมา หรือ สิ่งที่ผลิตขึ้นหรือสร้างขึ้น โดยอาศัยกิจกรรมทางด้านการคิดสร้างสรรค์

นวัตกรรม เกิดขึ้นได้ค่อนข้างยาก เพราะต้องอาศัยความคิดที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือ ความคิดสร้างสรรค์ ตามที่จริงแล้ว อุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้ นวัตกรรมไม่เกิดขึ้นก็คือ ความสำเร็จนั่นเอง กล่าวคือ ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จแล้ว มักจะคิดว่า ทำไมเราต้องเปลี่ยนแปลง หรือสร้างสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมาอีก ในเมื่อธุรกิจของเราอยู่ในสภาพที่ดี ที่แข็งแกร่งอยู่แล้ว

5.5 การได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน (Gaining Employee Commitment) ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมักประกอบด้วยพนักงานที่มีความใส่ใจต่องานที่พวกเขาเหล่านั้นทำอยู่ พวกเขามีความภูมิใจในงานที่ทำ มีความผูกพันกับงานที่ทำและยึดมั่นผูกพันกับบริษัทหรือองค์กรที่พวกเขาทำอยู่ พวกเขาขอมุทิตกายใจ และรู้สึกเป็นห่วงเป็นใยธุรกิจ พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันที่ว่านี้มีแรงผลักดันให้ทำงานอย่างเต็มที่และดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริษัทหรือองค์กรที่ก้าวหน้าจึงลงทุนทางด้านเวลา และความเพียรพยายามอย่างมหาศาล เพื่อหาทางที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร มีบริษัทจำนวนมากเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ของบริษัท และส่งเสริมให้พนักงานของบริษัทได้เจริญก้าวหน้า โดยส่งไปรับการฝึกอบรมต่าง ๆ ในขณะเดียวกัน ก็มีบริษัทหรือองค์กรเป็นจำนวนมากในสหรัฐอเมริกา มอบอำนาจในการตัดสินใจ และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานมากขึ้นทั่วทั้งองค์กร ที่เรียกกันในภาษาอังกฤษว่า

Empowerment

วิธีการสร้างความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กรที่ดีอีกอย่างหนึ่ง ก็คือ พยายามส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้สติปัญญา (Talent) ของเขาอย่างเต็มที่ พนักงานส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้มีความรู้สึกว่าเขาเป็นที่ต้องการ ของหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ถึงแม้ว่าโดยปกติธรรมดา พนักงานอาจรู้สึกคับข้องใจหรือไม่สบายใจ ถ้าหัวหน้ามอบหมายให้ทำงานเกินกว่าความสามารถของเขา แต่ในทางกลับกัน พนักงานจะรู้สึกไม่สบายใจเช่นกัน ถ้าหากสติปัญญาและความสามารถของเขา ไม่ถูกเรียกใช้ให้เต็มที่จากหัวหน้าของเขา ด้วยเหตุนี้เองธุรกิจจึงต้องให้ออกาสพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ไม่ใช่ปล่อยให้พนักงานทำงานต่ำกว่าระดับความสามารถของเขาอยู่เรื่อยไป ซึ่งจะไม่เป็นผลดีต่อการสร้างความเชื่อมั่น ผูกพันต่อธุรกิจหรือองค์กร

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสนใจศึกษาตัวชี้วัดความสำเร็จในการประกอบกิจการของผู้ประกอบการด้วยหลักการของ Fry et al. ซึ่งมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน ครอบคลุมและเหมาะสมในการนำไปใช้วัดกับผู้ประกอบการที่มาจากหลากหลายองค์กร ประกอบด้วย สภาพความเป็นไปทางด้านการเงิน การสนองตอบความต้องการของลูกค้า การสร้างสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ การส่งเสริมนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ การได้รับความเชื่อมั่นผูกพันจากพนักงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ไพรัตน์ (2539) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรประชาชนในการประกอบธุรกิจขนาดย่อมนอกภาคเกษตรกรรมโดยศึกษาเฉพาะสหกรณ์การเกษตรศรีประจันต์ จำกัด อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า การตัดสินใจเข้ามาประกอบธุรกิจ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิงขนาดเล็ก เพื่อเสริมสร้างรายได้ นั้น สหกรณ์ประสบผลสำเร็จด้านผลกำไรมาอย่างต่อเนื่อง มีปัจจัยหลายประการที่มีผลต่อประสิทธิผลด้านผลกำไร คือ ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของบุคคลที่ประกอบการ เงินทุน และการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการจัดการด้านผลกำไร ปัจจัยด้านสังคมที่มีผลสนับสนุนให้การประกอบธุรกิจขององค์กรประชาชนให้ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง คือ บทบาทการเป็นผู้นำ

ศรีปริญญา (2542) ได้มีการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานธุรกิจขนาดย่อม โดยศึกษาการบริหารงานของบริษัทผลิตรายการโทรทัศน์ ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกรรมการ

หรือผู้จัดการบริษัทผลิตรายการโทรทัศน์ขนาดย่อมจำนวน 20 บริษัท พบว่ามี 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานบริษัทผลิตรายการโทรทัศน์ขนาดย่อม คือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างการบริหารงาน เทคโนโลยีการผลิต และบุคลากร ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยแวดล้อม การดำเนินงาน เช่น ลูกค้า คู่แข่งขัน หน่วยงานควบคุมของรัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ เอเจนซี่และปัจจัยแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น กฎหมาย การเมือง สถานการณ์ต่างประเทศ เศรษฐกิจ

ราชรินทร์ และคณะ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ พบว่ามีปัจจัย 10 ประการที่มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความซื่อสัตย์ มีความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ในธุรกิจ ความขยันทุ่มเทให้กับธุรกิจ มีวิสัยทัศน์ทางอารมณ์ มีวิสัยทัศน์ ประหยัด พัฒนาและฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีความเชื่อเรื่องโชค

สถิตย์ และคณะ (2546) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ มีจุดประสงค์คือมุ่งศึกษาคุณลักษณะ (Characteristic) ของบุคคลหรือผู้ประกอบการ โดยผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ หรือ ตัวบ่งชี้ต่อไปนี้ ซึ่งสรุปได้ 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ดังนี้ คุณภาพของการบริการ และลักษณะของการให้บริการ จรรยาบรรณของนักธุรกิจ (ผู้ประกอบการ) มนุษย์สัมพันธ์และจิตวิญญาณของการบริการ ความกล้าเสี่ยงและการตัดสินใจที่แน่วแน่ การมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจที่ตนทำอยู่เป็นอย่างดี และความมุ่งมั่นในการทำธุรกิจและการมีวิสัยทัศน์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จ

ลมัย (2543) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับประสิทธิผลของหน่วยงาน โดยศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดในภาคกลาง พบว่า รูปแบบภาวะผู้นำของอุตสาหกรรมจังหวัดในภาคกลางในภาพรวมเป็นแบบปรึกษาหารือ และรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหน่วยงาน นอกจากนี้เพศ ระดับตำแหน่งและฝ่ายที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ส่วนระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของหน่วยงาน

อิสระ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะ บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลของหัวหน้างานระดับต้น ผลปรากฏว่าประสิทธิผลการทำงานในระดับสูงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ส่วนภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิผลการทำงาน ความมีสมรรถนะด้านการไฟ้สัมฤทธิ์ในหน้าที่การงาน ด้านสัมพันธภาพ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านการจัดการในระดับสูงมีสมรรถนะด้านความเป็นผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง และมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมในระดับปานกลาง สมรรถนะทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการทำงาน บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการทำงาน ส่วนสมรรถนะด้านการไฟ้สัมฤทธิ์ในหน้าที่การงานและบรรยากาศองค์การมีมิติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวังสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ปฎิมากร (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมเสี่ยงของพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค จำนวน 152 คน ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อระบบบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาล พยาบาลกลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่หัวหน้างานของตนมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับสูง และพยาบาลมีพฤติกรรมเสี่ยงต่ำ นอกจากนี้ แผนกที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง การอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารความเสี่ยง ทัศนคติต่อระบบบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาลและการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเสี่ยงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทัศนคติต่อระบบบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาล และการรับรู้พฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมเสี่ยงของพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทัศนคติต่อระบบบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาลเป็นตัวทำนายพฤติกรรมเสี่ยงของพยาบาลได้ดีที่สุด

พนัชา (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิต การทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) จำนวน 276 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านเงินเดือนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับกับความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อ

องค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 นอกจากนี้ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านชีวิตการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสังคม ใจองค์การ และการให้โอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคง สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของเจ้าหน้าที่บริษัท สยามสตูดิโออินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ 33.50

กมลกานต์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน คุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จในการประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 409 คน ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำแรงจูงใจภายในคุณลักษณะของผู้ประกอบการ และความสำเร็จ อยู่ในระดับสูง และภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน และคุณลักษณะของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ตัวแปรภาวะผู้นำแรงจูงใจภายใน และคุณลักษณะของผู้ประกอบการ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการได้ร้อยละ 32 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เขมภัส (2548) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของอิทธิพลของลักษณะงานและการมีส่วนร่วมในการบริหารที่มีต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานหญิง การประปานครหลวงจำนวน 260 คน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อลักษณะงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง การมีส่วนร่วมในการบริหารโดยรวมและการมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับกลาง นอกจากนี้ลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะและด้านผลย้อนกลับของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ สามารถร่วมกันพยากรณ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมของพนักงานหญิงได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 52.4

ลวitra (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านภาวะผู้นำ เชาวนอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 409 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ เชาวนอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของผู้ประกอบการ SMEs อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ภาวะผู้นำ เชาวนอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของผู้ประกอบการ SMEs มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการ SMEs อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ตัวแปรภาวะผู้นำ เชาวนอารมณ์และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่า

อุปสรรค สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในการประกอบการ SMEs ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 34

สุภาวดี (2548) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 162 คน ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์เชิงลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและความสามารถในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานด้านโครงสร้างอำนาจ ความสามารถในการตัดสินใจด้านความยืดหยุ่น และความสามารถในการตัดสินใจด้านความมีวิจรรย์ญาณ โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 53.10

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจกับความสำเร็จ

วรรณภรณ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความเครียดกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารชั้นต้น ธนาคารพาณิชย์ไทย พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนบุคลิกภาพมิติการแสดงตัว และมิติความไวทางอารมณ์ ระดับความเครียด ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

เกียรติคุณ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และมีเพียงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ ในส่วนแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิกรณ์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน ฝ่ายช่าง (ท่าอากาศยานกรุงเทพ ฯ) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล และด้านการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นาริรัตน์ (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพทุกองค์ประกอบยกเว้นด้านความห้วนไห้วมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและพฤติกรรมการทำงานทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทุกด้านยกเว้นด้านการมองการณ์ไกล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านองค์การและการจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและพฤติกรรมการทำงานทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ นอกจากนี้บุคลิกภาพองค์ประกอบการแสดงออก องค์ประกอบการมีสติ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 57.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วรัญญา (2547) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ พยาบาลจำนวน 171 คน และผู้ป่วยจำนวน 171 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบความห้วนไห้วมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพแบบแสดงออก และแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้บุคลิกภาพแบบห้วนไห้ว บุคลิกภาพแบบแสดงออกและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีสัมประสิทธิ์การกำหนดร้อยละ 24.7

สุเมธ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์อารมณ์ ทักษะคิดต้องาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยงานขายในธุรกิจประกันชีวิต พบว่า ผู้บริหาร

หน่วยงานขายส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 24-38 ปี มีอายุงาน 1-11 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าหน่วย มีเชาว์อารมณ์อยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก มีระดับทัศนคติต่องานอยู่ในระดับสูง มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง เชาว์อารมณ์ ทัศนคติต่องานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทัศนคติต่องานกับเชาว์อารมณ์ สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยงานขายในธุรกิจประกันชีวิตได้

อุทัยวรรณ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของการรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) จำนวน 125 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ลักษณะงานโดยรวมและรายด้านไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ส่วนการรับรู้ความสามารถในตนเองและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานเท่านั้น ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 41.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์กับความสำเร็จ

พรรณี (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์กับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม พบว่า บุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการบริหารจัดการตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานอยู่ในระดับสูง ส่วนองค์ประกอบย่อยของเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต ความเก่ง ความดี ความสุข ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ยกเว้นเชาวน์อารมณ์ด้านความสงบทางใจที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านความดี ความเก่งและความสุข ไม่สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศได้ จากผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์และการบริหารจัดการตนเองบางด้านมีผลต่อการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรวิต (2544) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาสหสัมพันธ์ของความพร้อมในการเป็นหัวหน้างาน บุคลิกภาพ เชาวน์อารมณ์ และประสิทธิภาพของหัวหน้าแผนกขายในห้างสรรพสินค้า โดยใช้กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล พบว่า ความพร้อมในการเป็นหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของหัวหน้าแผนกขาย องค์ประกอบของบุคลิกภาพด้านมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ด้านชอบคบค้าสมาคมกับผู้อื่น และด้านความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของหัวหน้าแผนกขาย ส่วนเชาวน์อารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของหัวหน้าแผนกขาย แต่องค์ประกอบของความพร้อมในการเป็นหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์

อรศิริ (2544) ได้ศึกษาเรื่องเชาวน์อารมณ์และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ผลปรากฏว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมมีระดับเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง ระดับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี และองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมและจัดการอารมณ์ตนเอง ด้านการจูงใจตนเองและด้านการรู้ภาวะอารมณ์ของผู้อื่น สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 59.9

กนกวรรณ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า หัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับเชาวน์อารมณ์ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับสูง มีภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายอยู่ในระดับต่ำ และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน และมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย และเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กัลยาณี (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในวิทยาลัยพลศึกษา พบว่าผู้บริหารในวิทยาลัยพลศึกษา มีความฉลาดทางอารมณ์ตามแนวคิดของกรมสุขภาพจิต ความดี ความเก่งและความสุข อยู่ในระดับปานกลาง มี

องค์ประกอบย่อยของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความฉลาดทางอารมณ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในวิทยาลัยพลศึกษามีความสัมพันธ์กันในทางบวก

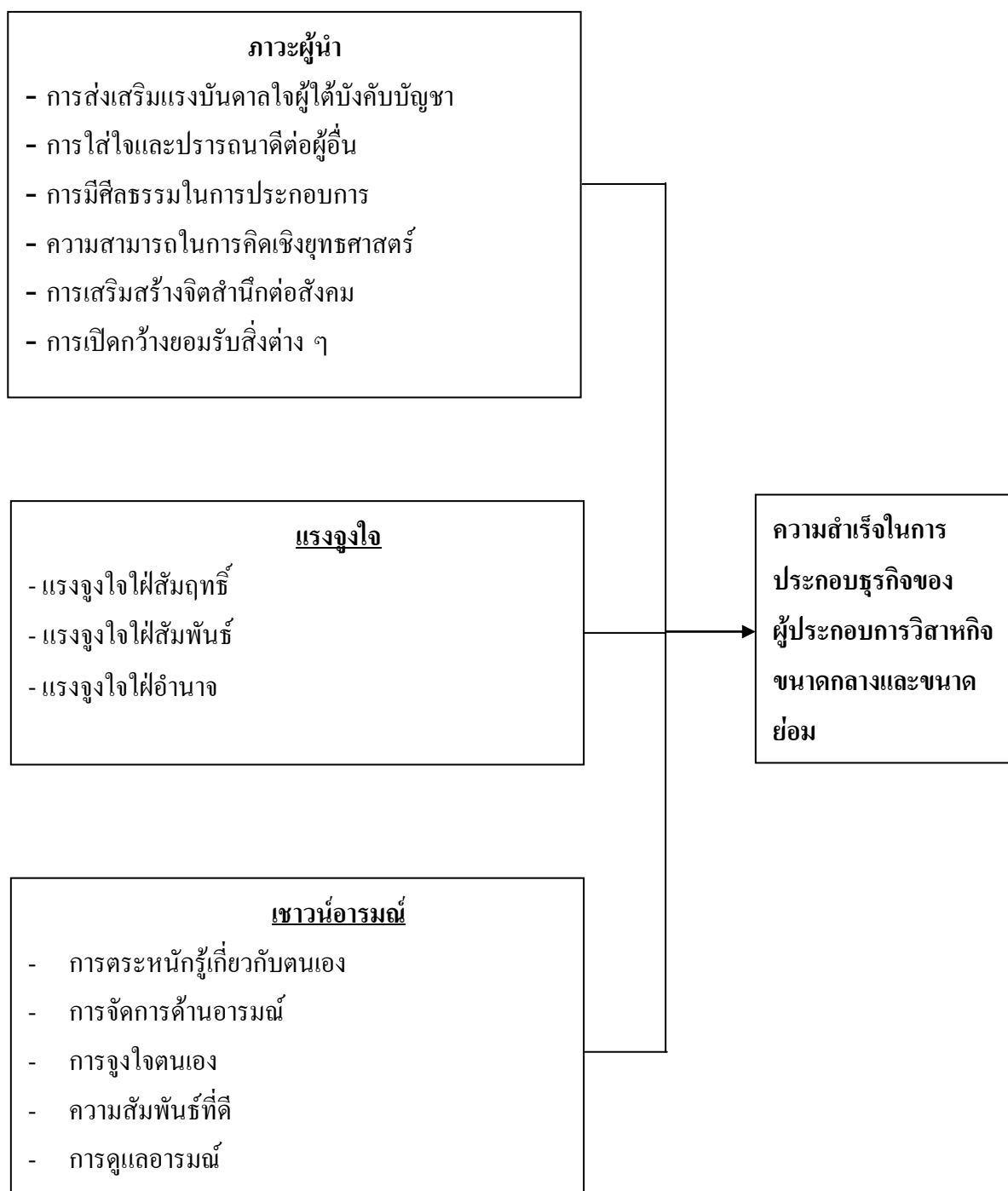
คำรงค์ศักดิ์ (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจ ในการทำงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 106 คน ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บุคลิกภาพองค์ประกอบด้านความห้วนไห้มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่บุคลิกภาพองค์ประกอบด้านการแสดงตัว ด้านการเปิดกว้าง ด้านการยอมรับผู้อื่น ด้านการมีสติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถอธิบายความผันแปรของคุณภาพการบริการได้ร้อยละ 60.8

คันสนีย์ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ จำนวน 340 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารมีความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงและมีความสำเร็จในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงานต่างก็มีความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการมีทักษะทางสังคม และด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง รวมทั้งอายุของพนักงานสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 19.7

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สิ่งที่ผู้วิจัยสนใจในการประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมคือความสำเร็จในการประกอบการ โดยผู้ประกอบการที่นำพาให้องค์การประสบความสำเร็จนั้น ควรมีคุณสมบัติใดจึงจะสามารถนำพาธุรกิจให้ก้าวหน้าต่อไปได้ เนื่องจากผู้ประกอบการเป็นปัจจัยการผลิตที่มีชีวิตและเป็นผู้ผสมผสานปัจจัยการผลิตอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นที่ดิน เงินทุน เทคโนโลยี เครื่องจักร อุปกรณ์ แรงงาน บุคลากร ระบบการบริหารจัดการ ฯลฯ เข้าด้วยกัน เพื่อสร้างสรรค์ออกมาเป็นสินค้าหรือบริการสู่ตลาด ดังนั้น ความอยู่รอด ความเจริญเติบโตและก้าวหน้าของกิจการ จึงขึ้นอยู่กับระดับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของผู้ประกอบการเป็นหลัก ซึ่งปัจจัยที่สนใจศึกษาในครั้งนี้คือ ภาวะผู้นำและทิศทาง

ใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย จากการศึกษาวิจัยของ รัตติกรณ์ (2548) แรงจูงใจของ McClelland เซวน์อารมณ์ของ Waisinger และแนวความคิดเกี่ยวกับ ความสำเร็จของ Fry et al. เนื่องจากยังเป็นทฤษฎีร่วมสมัย และบางตัวแปรมีเครื่องมือสำหรับการ วิจัยเป็นแบบทดสอบแล้ว ทำให้สะดวกต่อผู้วิจัยในการทำวิจัยครั้งนี้ด้วย

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 7 กรอบแนวความคิด

สมมติฐานในการวิจัย

1. ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

3. เซวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4.ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ เซวน์อารมณ์สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชาวน์อารมณ์ และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าในเรื่องเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วยกลุ่มการผลิตประเภทผลิตภัณฑ์เกษตร เครื่องมือแพทย์ เซรามิกส์และแก้ว สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ยางและผลิตภัณฑ์ยาง ผลิตภัณฑ์พลาสติก กระดาษและการพิมพ์ จำนวน 20,911 คน (รังสิมา, 2547) และทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์อย่างง่าย คือ ถ้าจำนวนประชากรเป็นจำนวนหลักหมื่น ใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยร้อยละ 1 (ณรงค์, 2545: 61-63) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) และการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental or Haphazard Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 220 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสำรวจและแบบวัด แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ที่ตั้งสถานประกอบการ และประเภทของกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจ

รายการและแบบสอบถามปลายปิด (ส่วนนี้เป็นเพียงข้อมูลพื้นฐานเพื่อให้เข้าใจงานวิจัยเพิ่มขึ้น ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ร่วมกับตัวแปรอื่น)

ส่วนที่ 2 แบบวัดภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย จากงานวิจัยของรัตติกรณ์ จงวิศาล(2548) ซึ่งทำการศึกษาภาวะผู้นำ และทิศทางใหม่ เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยได้สร้างแบบวัดจากการสัมภาษณ์และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญ เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ประสบความสำเร็จ จากนั้นทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน(Confirm Factor Analysis) และหาคุณภาพของแบบวัด จนได้ข้อคำถามภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 30 ข้อ เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เคยเลย นาน ๆ ครั้ง บางครั้ง ค่อนข้างบ่อยครั้ง และบ่อยมาก แบบวัดภาวะผู้นำประกอบด้วย 6 องค์ประกอบโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ได้บังคับบัญชา ประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ
2. การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ
3. การมีศีลธรรมในการประกอบการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ
4. ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ
5. การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ
6. การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบ

คะแนน

ไม่เคยเลย

ให้ 0 คะแนน

นาน ๆ ครั้ง

ให้ 1 คะแนน

บางครั้ง

ให้ 2 คะแนน

ค่อนข้างบ่อยครั้ง

ให้ 3 คะแนน

บ่อยมาก

ให้ 4 คะแนน

การแปลผลคะแนน

การแปลความหมายของคะแนนใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนตามช่วงคะแนน ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{(4 - 0)}{5}$$

$$= 0.8$$

สามารถแบ่งระดับภาวะผู้นำได้ดังนี้

ค่าคะแนน

ความหมาย

3.21 – 4.00

มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก

2.41 – 3.20

มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูง

1.61 – 2.40

มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง

0.81 – 1.60

มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับต่ำ

0 – 0.80

มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 3 แบบวัดเชาวน์อารมณ์ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามแนวคิดของ Weisinger ซึ่งพัฒนาเป็นภาษาไทยและให้เข้ากับผู้ประกอบการโดยรัตติกรณ์ (2545) จำนวน 44 ข้อ ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ ไม่เคยเลย นาน ๆ ครั้ง บางครั้ง ค่อนข้างบ่อยครั้ง และบ่อยมาก แบบวัดเชาวน์อารมณ์ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

1. เชาวน์อารมณ์ในตัวเอง

1.1 การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 12 ข้อ

1.2 การจัดการด้านอารมณ์ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ

1.3 การจงใจตนเอง ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ

2. ความสามารถระหว่างบุคคล

2.1 ความสัมพันธ์ที่ดี ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ

2.2 การดูแลอารมณ์ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 13 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบ	คะแนน
ไม่เคยเลย	ให้ 0 คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	ให้ 1 คะแนน
บางครั้ง	ให้ 2 คะแนน
ค่อนข้างบ่อยครั้ง	ให้ 3 คะแนน
บ่อยมาก	ให้ 4 คะแนน

การแปลผลคะแนน

การแปลความหมายของคะแนนใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนตามช่วงคะแนน ดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{(4 - 0)}{5}$$

$$= 0.8$$

สามารถแบ่งระดับเชาวน์อารมณ์ได้ดังนี้

ค่าคะแนน	ความหมาย
3.21 – 4.00	มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูงมาก
2.41 – 3.20	มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง
1.61 – 2.40	มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง
0.81 – 1.60	มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับต่ำ
0 – 0.80	มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 4 แบบวัดแรงจูงใจผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยใช้แนวคิดตามทฤษฎีของ David McClelland เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ ไม่เป็นจริง เป็นจริง น้อยที่สุด เป็นจริงน้อย เป็นจริงมาก เป็นจริงมากที่สุด จำนวน 54 ข้อ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 27 ข้อ
2. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 16 ข้อ

3. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธุ์ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบ	คะแนน
ไม่เป็นจริง	ให้ 0 คะแนน
เป็นจริงน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน
เป็นจริงน้อย	ให้ 2 คะแนน
เป็นจริงมาก	ให้ 3 คะแนน
เป็นจริงมากที่สุด	ให้ 4 คะแนน

การแปลผลคะแนน

การแปลความหมายของคะแนนใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนตามช่วงคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{(4 - 0)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

สามารถแบ่งระดับแรงจูงใจได้ดังนี้

ค่าคะแนน	ความหมาย
3.21 – 4.00	มีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงมาก
2.41 – 3.20	มีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง
1.61 – 2.40	มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง

0.81 – 1.60

มีแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำ

0 – 0.80

มีแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 5 แบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ เป็นแบบวัดที่รัดติกรณ (2548) พัฒนามาจากแบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ Fry et al. (1998 อ้างถึงในสถิติและคณะ, 2546) โดยใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis) ทำให้ได้องค์ประกอบของความสำเร็จจาก 5 องค์ประกอบ เหลือ 4 องค์ประกอบ จำนวน 13 ข้อ ลักษณะของแบบวัดเป็นมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ เป็นจริงน้อยที่สุด เป็นจริงน้อย เป็นจริงปานกลาง เป็นจริงมาก เป็นจริงมากที่สุด แบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบมีรายละเอียดดังนี้

1. สภาพความเป็นไปทางการเงิน ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ
2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ
3. การส่งเสริมวัฒนธรรมและความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ
4. การได้รับความเชื่อมั่นผูกพันจากพนักงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบ	คะแนน
เป็นจริงน้อยที่สุด	ให้ 0 คะแนน
เป็นจริงน้อย	ให้ 1 คะแนน
เป็นจริงปานกลาง	ให้ 2 คะแนน
เป็นจริงมาก	ให้ 3 คะแนน
เป็นจริงมากที่สุด	ให้ 4 คะแนน

การแปลผลคะแนน

การแปลความหมายของคะแนนใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนตามช่วงคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{(4 - 0)}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

สามารถแบ่งระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมดังนี้

ค่าคะแนน	ความหมาย
3.21 – 4.00	มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอยู่ในระดับสูงมาก
2.41 – 3.20	มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอยู่ในระดับสูง
1.61 – 2.40	มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอยู่ในระดับปานกลาง
0.81 – 1.60	มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอยู่ในระดับต่ำ
0.00 – 0.80	มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอยู่ในระดับต่ำมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

1. ศึกษาจากทฤษฎี เอกสาร ข้อมูล และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการวิจัย
2. สร้างแบบวัดและทดสอบจนได้แบบวัดที่สมบูรณ์

3. ทำหนังสือราชการจากคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขออนุญาตทำการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูล

4. นำแบบวัดที่สมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

5. ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งประกอบด้วย จดหมายขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์และแบบสอบถามจำนวน 5 ส่วน จำนวน 620 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 34 ชุดและดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยตนเองอีกจำนวน 300 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 186 ชุด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ได้ข้อมูลจำนวน 220 ชุด

7. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ทำการประมวลผลออกมา โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาค่าความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product moment correlation coefficient) สำหรับหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวแปรอิสระต่อกัน

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัวซึ่งเป็นผลมาจากกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชาวน์อารมณ์ และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชาวน์อารมณ์ และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชาวน์อารมณ์ และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 แสดงลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชาวน์อารมณ์ และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

(n = 220)		
ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	111	50.50
หญิง	109	49.50
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	38	17.30
30-35 ปี	64	29.10
36-40 ปี	40	18.20
41-45 ปี	42	19.10
46-50 ปี	19	8.60
50 ปีขึ้นไป	17	7.70
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	44	20.00
ปริญญาตรี	155	70.50
สูงกว่าปริญญาตรี	21	9.50
4. ตำแหน่งปัจจุบัน		
ผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ	117	53.20
ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้บริหารกิจการ	45	20.50
ผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการและเป็นผู้บริหารกิจการ	58	26.40
5. ประเภทกิจการ		
กิจการผลิตสินค้า/อุตสาหกรรม		
วิสาหกิจขนาดย่อม	212	96.40
วิสาหกิจขนาดกลาง	8	3.60

จากตารางที่ 2 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 220 คน ได้ดังต่อไปนี้

1. เพศ พบว่า ผู้ประกอบการเป็นเพศชาย มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 และ เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50
2. อายุ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 30 – 35 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41 – 45 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 ช่วงอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 ช่วงอายุ 46 – 50 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70 ตามลำดับ
3. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 155 คน คิดเป็น ร้อยละ 70.50 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 20 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.50
4. ตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 รองลงมาคือผู้ประกอบการซึ่งเป็นที่เจ้าของกิจการและเป็นผู้บริหารกิจการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 และผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้บริหารกิจการ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50
5. ประเภทกิจการ พบว่า กิจการส่วนใหญ่ เป็นวิสาหกิจขนาดย่อมในกิจการผลิตสินค้า/อุตสาหกรรม จำนวน 212 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาเป็นวิสาหกิจขนาดกลางในกิจการผลิตสินค้า/อุตสาหกรรม จำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.60

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชาวนอารมณ์ และความสำเร็จในการประกอบ
ธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทการผลิต ในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล**

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชาวนอารมณ์
และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม

	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ภาวะผู้นำ	3.38	0.61	สูงมาก
- การมีศีลธรรมในการประกอบการ	3.47	0.67	สูงมาก
- การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น	3.40	0.65	สูงมาก
- ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์	3.39	0.68	สูงมาก
- การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ	3.36	0.65	สูงมาก
- การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ได้บังคับบัญชา	3.35	0.69	สูงมาก
- การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม	3.32	0.71	สูงมาก
แรงจูงใจ			
- แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ	3.58	0.58	สูงมาก
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	3.56	0.56	สูงมาก
- แรงจูงใจใฝ่อำนาจ	3.32	0.66	สูงมาก
เชาวนอารมณ์	3.33	0.55	สูงมาก
- การดูแลอารมณ์	3.35	0.59	สูงมาก
- การรู้จักตนเอง	3.35	0.61	สูงมาก
- การจัดการด้านอารมณ์	3.34	0.64	สูงมาก
- ความสัมพันธ์ที่ดี	3.33	0.58	สูงมาก
- การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง	3.30	0.61	สูงมาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ	3.20	0.67	สูง
- การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.23	0.70	สูงมาก
- ส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์	3.04	0.71	สูง
- การได้รับความเชื่อมั่นจากพนักงาน	2.85	0.62	สูง

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ภาคอุตสาหกรรมการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ทำการศึกษามีภาวะผู้นำโดยรวม และแยกองค์ประกอบอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้ ภาวะผู้นำโดยรวม องค์ประกอบด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ องค์ประกอบด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น องค์ประกอบด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ องค์ประกอบด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจ ผู้ได้บังคับบัญชา องค์ประกอบด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ และองค์ประกอบด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38, 3.47, 3.40, 3.39, 3.35, 3.36 และ 3.32 ตามลำดับ

ด้านแรงจูงใจ พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ที่ทำการศึกษามีแรงจูงใจด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์และด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56, 3.58 และ 3.32 ตามลำดับ

ด้านเชาวน์อารมณ์ พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ที่ทำการศึกษามีเชาวน์อารมณ์โดยรวม และแยกองค์ประกอบอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้ เชาวน์อารมณ์โดยรวม องค์ประกอบด้านการจูงใจตนเอง องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ที่ดี องค์ประกอบด้านการดูแลอารมณ์ องค์ประกอบด้านการจัดการด้านอารมณ์ และองค์ประกอบด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33, 3.35, 3.33, 3.35, 3.34 และ 3.30 ตามลำดับ

ด้านความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ พบว่า การประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ที่ทำการศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับสูง และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 โดยเมื่อพิจารณาแยกในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ส่วนองค์ประกอบด้านสภาพความเป็นไปทางการเงิน องค์ประกอบด้านส่งเสริมวัฒนธรรมและความคิดสร้างสรรค์ และองค์ประกอบด้านการได้รับความเชื่อมั่นจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17, 3.04 และ 2.85 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ	
ภาวะผู้นำ	0.60**
- การมีศีลธรรมในการประกอบการ	0.59**
- ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์	0.56**
- การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา	0.54**
- การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น	0.53**
- การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ	0.53**
- การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม	0.49**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านภาวะผู้นำ พบว่า ภาวะผู้นำโดยรวมและทุกองค์ประกอบของภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยภาวะผู้นำโดยรวม องค์ประกอบด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ องค์ประกอบ

ด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ องค์ประกอบด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น องค์ประกอบด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ได้บังคับบัญชา องค์ประกอบด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ และองค์ประกอบด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.60, 0.59, 0.56, 0.53, 0.54, 0.53 และ 0.49 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ แรงจูงใจใฝ่อำนาจมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.2 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.3 แรงจูงใจใฝ่อำนาจมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ	
แรงจูงใจ	
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	0.35**
- แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ	0.34**
- แรงจูงใจใฝ่อำนาจ	0.30**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านแรงจูงใจ พบว่า แรงจูงใจด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์และแรงจูงใจใฝ่อำนาจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยแรงจูงใจด้านแรงจูงใจด้านใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และด้านแรงจูงใจใฝ่อำนาจ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.35, 0.34 และ 0.30 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 เชวณัอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างเชวณัอารมณ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ	
เชวณัอารมณ์	0.47**
- การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง	0.49**
- การดูแลอารมณ์	0.45**
- ความสัมพันธ์ที่ดี	0.43**
- การจูงใจตนเอง	0.42**
- การจัดการด้านอารมณ์	0.41**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านเชวณัอารมณ์ พบว่า เชวณัอารมณ์โดยรวมและทุกองค์ประกอบของเชวณัอารมณ์ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยองค์ประกอบด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง องค์ประกอบด้านการดูแลอารมณ์ องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ที่ดี องค์ประกอบด้านการจูงใจตนเอง และองค์ประกอบด้านการจัดการด้านอารมณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.47, 0.49, 0.45, 0.43, 0.42 และ 0.41 ตามลำดับ

จากตารางที่ 4, 5, 6 พบว่า ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจและเชาวน์อารมณ์ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.60, 0.35, 0.34, 0.30 และ 0.47 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ และเชาวน์อารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ประเภทการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Stepwise ของตัวแปรพยากรณ์ที่ร่วมกันทำนาย และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

ตัวแปรพยากรณ์	B	Standard Error	Beta	t	P (Significance)
ค่าคงที่	0.04	0.28		0.14	.89
ภาวะผู้นำ	0.50	0.07	0.45	7.58	.00
เชาวน์อารมณ์	0.27	0.07	0.22	3.66	.00
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	0.17	0.07	0.14	2.49	.01
S = 0.51	R = 0.65	R ² = 0.43	R ² adj. = 0.42	F = 53.34**	.00

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ภาคอุตสาหกรรมการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้วยตัวแปรภาวะผู้นำ แรงจูงใจ และเชาวน์อารมณ์ พบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเชาวน์อารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคอุตสาหกรรมการผลิต ได้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคอุตสาหกรรมการผลิต ได้ร้อยละ 42 (R² adj. = 0.42)

เมื่อนำตัวแปรทั้งสามตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมาจัดเป็นสมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบดังนี้

สมการการถดถอยพหุคูณที่ใช้ในการพยากรณ์คือ

$$\begin{aligned} & \text{ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม} \\ & = 0.04 + 0.50 (\text{ภาวะผู้นำ}) + 0.27 (\text{เชาวน์อารมณ์}) + 0.17 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์}) \\ & \text{นอกจากนี้ สามารถสร้างสมการการถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} & Z\text{ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม} \\ & = 0.45 (\text{ภาวะผู้นำ}) + 0.22 (\text{เชาวน์อารมณ์}) + 0.14 (\text{แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์}) \end{aligned}$$

จากสมการการพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สูงที่สุด คือ ภาวะผู้นำ รองลงมาคือ เชาวน์อารมณ์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตามลำดับ

ข้อวิจารณ์

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายเกี่ยวกับผลการวิจัย ดังนี้

ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งหมายความว่าผู้ประกอบการมีพฤติกรรม หรือความสามารถในการมีอิทธิพลต่อผู้อื่น สามารถชักชวนหรือโน้มน้าวให้บุคคลอื่นพยายามบรรลุเป้าหมายด้วยความกระตือรือร้นได้ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบภาวะผู้นำ ได้แก่ การส่งเสริมแรงบันดาลใจ ผู้ได้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การมีศีลธรรมในการประกอบการ ความสามารถในเชิง

ยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ ก็พบว่าอยู่ในระดับสูงมากเช่นเดียวกันในทุกองค์ประกอบ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทั้ง 6 องค์ประกอบนั้นสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass และ Avolio (1991 อ้างถึงในรัตติกรณ์, 2545) คือ องค์ประกอบการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ได้บังคับบัญชาสอดคล้องกับองค์ประกอบการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) หมายถึง การที่ผู้นำจะประพาดิโนทางที่จูงใจสร้างแรงจูงใจภายใน แสดงออกอย่างกระตือรือร้น อุทิศตนเพื่อภารกิจขององค์การ เป็นต้น องค์ประกอบการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น สอดคล้องกับองค์ประกอบการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) หมายถึง การที่ผู้นำมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้ดูแล เอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล เป็นที่ปรึกษา เป็นผู้สนับสนุนผู้ตาม เป็นต้น องค์ประกอบการมีศีลธรรมในการประกอบการและความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ สอดคล้องกับองค์ประกอบการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence or Charisma Leadership: II or CL) หมายถึง การที่ผู้นำประพาดิโนตัวเป็นแบบอย่าง หรือเป็น โมเดลสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน รวมทั้งผู้นำต้องมีวิสัยทัศน์ มองอนาคตที่กว้างไกลและพัฒนากลยุทธ์สำหรับการสร้างการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อบรรลุผลตามวิสัยทัศน์นั้น องค์ประกอบการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคมและการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ นั้นสอดคล้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามจูงใจผู้ตามให้มองการณ์ไกลเกินกว่าความสนใจในผลประโยชน์ของตนเองไปสู่ผลประโยชน์ขององค์การและสังคม นอกจากนี้ลักษณะผู้นำที่ดี เช่น การเปิดใจกว้าง เน้นการฟัง ไม่ยึดกรอบทำงานตายตัว มองตนเองได้อย่างแจ่มชัด ซึ่งผู้นำต้องสามารถติดตามและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้

องค์ประกอบด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่นนั้น เป็นเรื่องที่สังคมไทยมีการปลูกฝังและถ่ายทอดมาเป็นอย่างดี ซึ่งธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นั้น มีจำนวนคนไม่มากนัก และรูปแบบขององค์การมักไม่เป็นทางการ เป็นรูปแบบที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน ทั้งเจ้าของและคนทำงาน (ลูกจ้าง) ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในชุมชนเดียวกัน ผู้ประกอบการจึงมีความใกล้ชิดและสนิทสนมกับผู้ได้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชาจึงเกิดความนับถือ ไว้วางใจได้ง่ายมากขึ้น มีอิทธิพลต่อผู้ได้บังคับบัญชาทำให้มีส่วนช่วยในการส่งเสริมแรงบันดาลใจแก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้ ในองค์ประกอบความสามารถในเชิงยุทธศาสตร์นั้นในเขต

กรุงเทพ ฯ และปริมณฑลนั้นมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ให้การส่งเสริมและให้การสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่มากทำให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือติดต่อเพื่อขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้สะดวก จึงช่วยเพิ่มและขยายความคิดในเชิงยุทธศาสตร์ให้แก่ผู้ประกอบการได้มากขึ้น

แรงจูงใจของผู้ประกอบการ

แรงจูงใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ จากผลการวิจัยพบว่าระดับของแรงจูงใจทั้ง 3 ตัวแปรนี้อยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาแรงจูงใจแต่ละตัวแปร ได้แก่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ซึ่งเป็นความต้องการความสำเร็จเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้เป็นเครื่องกระตุ้นและเป็นเครื่องมือให้เกิดพฤติกรรมเกี่ยวกับการประกอบการด้วย จากการที่ผู้ประกอบการมีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูงมากนั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการนั้นต้องเป็นผู้ที่นำพาองค์กรไปสู่จุดหมาย ดังนั้นตัวผู้ประกอบการเองจึงต้องมีการวางแผน และกระตุ้นตนเองให้รับผิดชอบในกิจการต่าง ๆ มีการจูงใจตนเองให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจนซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายามหรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด (McClelland, 1997 อ้างถึงในอริยา, 2545; อารีย์และสุพิร์, 2534.)

แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ เป็นความต้องการความใกล้ชิดเป็นส่วนตัว และการสร้างมิตรภาพจากผู้อื่น ขอบงานที่สามารถอยู่กับคนอื่นได้ และช่วยคนอื่นได้ จากการที่ผู้ประกอบการมีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมพันธอยู่ในระดับสูงมากนั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉพาะภาคการผลิตมักจะเริ่มกิจการจากอุตสาหกรรมในครัวเรือน เช่น การผลิตตุ๊กตุน ตุ๊กตาไทย การผลิตโยววแห่งสำหรับภูต เป็นต้น ประกอบกับผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะต้องบริหารงานเอง ดูแลงานเกือบทุกอย่างด้วยตนเอง ในการทำงานจึงมีความใกล้ชิดและสนิทสนม ไม่เป็นทางการ ซึ่งผู้ประกอบการต้องสร้างมิตรภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอยากจะทำางานด้วย ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานอย่างเต็มที่

แรงจูงใจใฝ่อาณาจักเป็นความต้องการความเป็นอิสระ มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการโน้มน้าว บังคับและควบคุมบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อม จากการที่ผู้ประกอบการมีระดับแรงจูงใจใฝ่อาณาจัก อยู่ในระดับสูงมากนั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ประกอบการเองมีความเป็นเจ้าของ มีอำนาจโดย หน้าที่ในการสั่งงานต่าง ๆ อย่างชอบธรรม มีการคิดและตัดสินใจในความเป็นไปและทิศทางของ องค์การประกอบกับที่ผู้ประกอบการต้องมีการบริหารงานเอง ดูแลงานเกือบทั้งหมดด้วยตนเอง ซึ่ง บางครั้งในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาต้องมีการใช้ความมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น โน้มน้าว บังคับ ควบคุมผู้อื่น ให้เป็นไปตามสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ หรือตามจุดมุ่งหมายขององค์การด้วย

แรงจูงใจทั้ง 3 ประการนั้นสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ McClelland (1997 อ้างถึง ในอริยา, 2545) ที่ว่าแรงจูงใจเป็นดัชนีบ่งชี้ถึงคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์และจะกระตุ้น บุคคลนั้นให้เกิดพฤติกรรมเพื่อไปสู่ความพึงพอใจ โดยเฉพาะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ซึ่งเป็นความ ต้องการความสำเร็จ เป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจที่จะสร้างความ เจริญให้หน่วยงานและประสบความสำเร็จได้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่ว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการ ปฏิบัติงาน พฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (วรรณภรณ์, 2544; เกียรติคุณ, 2545; วิกรณ์, 2545; นาริรัตน์, 2547; วรัญญา, 2547; สุเมธ, 2547; อุทัยวรรณ, 2547)

เขาวน้อารมณ์ของผู้ประกอบการ

เขาวน้อารมณ์โดยรวมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่ในระดับสูง มาก เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่ การจูงใจตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดี การดูแลอารมณ์ การจัดการด้านอารมณ์ และการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง ก็พบว่าอยู่ในระดับสูงมากเช่นเดียวกันทุก องค์ประกอบ ซึ่งหมายถึงผู้ประกอบการมีการตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์หรือความรู้สึกตนเอง จัดการอารมณ์ของตนเอง และสามารถใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ได้ สามารถตระหนักรู้และเข้าใจ ความรู้สึกของผู้อื่นและสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นอยู่ในระดับสูงมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเขาวน้อ อารมณ์นั้นสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Weisinger (อ้างถึงใน รัตติกรณ์, 2544) ที่ว่าในด้าน การทำงานเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า IQ (Intelligence Quotient) เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะ ช่วยให้ผู้บุคคลประสบผลสำเร็จในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลจำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งกับหัวหน้า ลูกน้อง ลูกค้าหรือผู้ที่ต้องติดต่องานด้วย อีกทั้งการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มี

ประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ และส่งผลในการทำงานในองค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายด้วยเช่นกัน ดังนั้นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ดี คือ ความสามารถทางด้านเชาวน์อารมณ์

นอกจากนี้องค์การมีขนาดเล็กเป็นส่วนใหญ่ ผู้ประกอบการต้องบริหารงานด้วยตนเอง ทั้งทำงานใกล้ชิดกับผู้ใต้บังคับบัญชา ติดต่อประสานงานกับลูกค้า หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยตนเอง จึงต้องมีเชาวน์อารมณ์ในระดับสูงมาก เพื่อที่จะได้จูงใจตนเองให้กระตือรือร้นในการทำงาน สร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาและลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และช่วยในการจัดการอารมณ์ทั้งของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอยากทำงานและทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ หรือทำให้ลูกค้าพอใจในการบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยที่ว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน และความสำเร็จในอาชีพ (พรณี, 2544; สรวิต, 2544; อรศิริ, 2544; กนกวรรณ, 2546; กัลยาณี, 2546; ดำรงค์ศักดิ์, 2547; ศันสนีย์, 2548) จากการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัยปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทการผลิต

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ($r=.60$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละด้าน พบว่าองค์ประกอบทุก ๆ ด้านของภาวะผู้นำ ซึ่งได้แก่ ด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ($r=.54$) ด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น ($r=.53$) ด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ ($r=.59$) ด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ ($r=.56$) การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม ($r=.49$) การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ ($r=.53$) ต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งสิ้นทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้นำเป็นปัจจัยที่สำคัญของทุก ๆ องค์การ เป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ เป็นผู้ที่มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (ปรียาพร, 2536; รัตติกรณ์, 2545) และสอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ พบว่าผู้นำหรือภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นผู้มีอิทธิพลต่อ

ประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลขององค์กร ผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ (ปรีดี, 2542; ลมัย, 2543; อิศระ, 2545) เนื่องจากผู้นำโดยเฉพาะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวข้องกับอิทธิพลของผู้นำที่มีต่อผู้ตาม โดยอิทธิพลนั้นเป็นการให้อิทธิพลแก่ผู้ตามให้กลับกลายมาเป็นผู้นำและเป็นผู้ที่เปลี่ยนแปลงหน่วยงานในกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงองค์กร

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทการผลิต

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ($r=.35$) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ ($r=.34$) และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ($r=.30$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแรงจูงใจเป็นตัวกำหนดทิศทางช่วยในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยเฉพาะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงปรารถนาเพื่อมุ่งความสำเร็จ เป็นแรงขับเคลื่อนบุคคลที่จะทำให้ผลงานนั้น ๆ ดียิ่งขึ้น เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมของการประกอบการ รวมทั้งเป็นตัวทำนายความสำเร็จของการประกอบการด้วย (พวงเพชร, 2531:32; Golembiewski, 2001:24-27) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ พบว่าแรงจูงใจนั้นส่งผลในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (วรรณภรณ์, 2544; เกียรติคุณ, 2545; วิกรณ์, 2545; นาริรัตน์, 2547; วรัญญา, 2547; สุเมธ, 2547; อุทัยวรรณ, 2547)

สมมติฐานที่ 3 เซวาน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทการผลิต

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เซวาน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ($r=.47$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในการบริหารงานให้ประสบความสำเร็จและบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ได้นั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ และผู้บริหารจะมีความรู้ ความสามารถอย่างดียิ่งแล้ว ผู้บริหารยังต้องมีเซวาน์อารมณ์หรือความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) คือ การที่ผู้บริหารสามารถบริหารตนเองและความสัมพันธ์ รวมไปถึงความสามารถในการกระตุ้นอารมณ์ของทีมงานไปในทิศทางที่เหมาะสมได้ ความฉลาดทางอารมณ์จึงนับว่ามีความสำคัญต่อผู้นำเป็น

อย่างยิ่ง เพราะบุคคลที่เป็นผู้นำขององค์กร โดยบทบาทหน้าที่จะต้องเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความต้องการ ความคิดเห็น ตลอดจนความสามารถของบุคคลในองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (สุรางศรี, 2544: 110; เสริมศักดิ์, 2545: 25; นิรนาม, 2003: 63) สอดคล้องกับงานวิจัยต่าง ๆ พบว่าเชาวน์อารมณ์ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการทำงาน ความเป็นผู้นำ บุคลิกภาพ และความสำเร็จในอาชีพ (พรรณี, 2544; สรวิต, 2544; อรศิริ, 2544; กนกวรรณ, 2546; กัลยาณี, 2546; คำรงค์ศักดิ์, 2547; ศันสนีย์, 2548)

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ และเชาวน์อารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทการผลิต

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเชาวน์อารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคอุตสาหกรรมการผลิต ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคอุตสาหกรรมการผลิต ได้ร้อยละ 42 ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในการพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สูงที่สุดคือ ภาวะผู้นำ รองลงมาคือเชาวน์อารมณ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าตัวแปรแต่ละตัวต่างก็มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แสดงให้เห็นถึงการที่ผู้ประกอบการจะสามารถประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจนั้น ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเชาวน์อารมณ์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ผู้ประกอบการจะต้องมีหรือเพิ่มเติมในคุณลักษณะของตนเอง เพื่อให้สามารถบริหารงานได้อย่างราบรื่น นำธุรกิจให้เกิดความก้าวหน้า ก่อให้เกิดความพึงพอใจกับคนภายในองค์กรและภายนอกองค์กรได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชาวน์อารมณ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำ ระดับแรงจูงใจ ระดับเชาวน์อารมณ์ และระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นอกจากนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ แรงจูงใจกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ เชาวน์อารมณ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจและศึกษาอำนาจการพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจจากตัวแปรภาวะผู้นำ แรงจูงใจและเชาวน์อารมณ์

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มประชากรของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทการผลิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มการผลิตประเภทผลิตภัณฑ์เกษตร เครื่องมือแพทย์ เซรามิกส์และแก้ว สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ยางและผลิตภัณฑ์ยาง ผลิตภัณฑ์พลาสติก กระจกและการพิมพ์ จำนวน 20,911 คน (รังสิมา, 2547) และทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์อย่างง่าย คือ ถ้าจำนวนประชากรเป็นจำนวนหลักหมื่น ใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยร้อยละ 1 (ณรงค์, 2545: 61-63) จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) และการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental or Haphazard Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทการผลิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 220 คน และใช้แบบวัดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ แบบสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบธุรกิจ แบบวัดภาวะผู้นำ แบบวัดแรงจูงใจ แบบวัดเชาวน์อารมณ์ ซึ่งแบบสำรวจและแบบวัดทั้งหมดนี้ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วนำมาทดลองใช้ (Try out) เพื่อตรวจสอบหาคุณภาพของเครื่องมือด้วยวิธีการทางสถิติ จากนั้นนำแบบสำรวจและแบบวัดไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง หาความสัมพันธ์โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งใช้พยากรณ์ตัวแปรตามอันส่งผลมาจากตัวแปรต้น ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการในการศึกษารั้งนี้ มีจำนวน 220 คน เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 50.50 เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 49.50 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 30-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.10 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.50 และส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 53.20 และมีประเภทกิจการส่วนใหญ่เป็นวิสาหกิจขนาดย่อม คิดเป็นร้อยละ 96.00

2. ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการพบว่าอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของภาวะผู้นำ ได้แก่ การมีศีลธรรมในการประกอบการ ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ และการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม ก็พบว่าอยู่ในระดับสูงมากเช่นเดียวกัน

3. แรงจูงใจของผู้ประกอบการพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจอยู่ในระดับสูงมาก

4. เชาว์น้อมนัยของผู้ประกอบการพบว่าอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาองค์ประกอบของเชาว์น้อมนัย ได้แก่ การจงใจตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดี การดูแลอารมณ์ การจัดการด้านอารมณ์ และการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง ก็พบว่าอยู่ในระดับสูงมากเช่นเดียวกัน

5. ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .60$) กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคอุตสาหกรรมการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบทุก ๆ ด้านของภาวะผู้นำ ได้แก่ การมีศีลธรรมในการประกอบการ ($r = .59$) ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ ($r = .56$) การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น ($r = .53$) การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา ($r = .54$) การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ ($r = .53$) และการเสริมสร้าง

จิตสำนึกต่อสังคม ($r=.49$) ต่างมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคอุตสาหกรรมการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. แรงจูงใจของผู้ประกอบการ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ($r=.35$) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ($r=.34$) และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ($r=.30$) มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคอุตสาหกรรมการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. เขาวนอารมณ์ของผู้ประกอบการโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r=.47$) กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบทุก ๆ ด้านของเขาวนอารมณ์ ได้แก่ การจูงใจตนเอง ($r=.42$) ความสัมพันธ์ที่ดี ($r=.43$) การดูแลอารมณ์ ($r=.45$) การจัดการด้านอารมณ์ ($r=.41$) การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง ($r=.49$) ต่างมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคอุตสาหกรรมการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. ตัวแปรภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เขาวนอารมณ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยสามารถอธิบายหรือพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคอุตสาหกรรมการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้ร้อยละ 42

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการในกลุ่มธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การสำรวจตนเองเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเชาวน์อารมณ์ของผู้ประกอบการ

จากการศึกษาวิจัยที่ได้ในครั้งนี ผู้ประกอบการสามารถใช้ผลการศึกษาวิจัยเป็นแนวทางในการตรวจสอบภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเชาวน์อารมณ์ของตนเอง โดยการประเมินองค์ประกอบภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทั้งเชาวน์อารมณ์ เพื่อจะได้ทราบจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง แล้วนำไปวางแผนปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ทำได้โดยการสรรหาและเข้าฝึกอบรมในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเชาวน์อารมณ์ ซึ่งเป็นตัวแปรที่ทำนายความสำเร็จในการประกอบธุรกิจได้

2. การส่งเสริมผู้ประกอบการด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเชาวน์อารมณ์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางพื้นฐานในการกำหนดการวางแผนการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับการพัฒนาของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเชาวน์อารมณ์ของผู้ประกอบการ เช่น การสร้างหรือกำหนดหลักสูตรสำหรับการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยพิจารณาจากองค์ประกอบย่อยของภาวะผู้นำแนวใหม่ ได้แก่ พัฒนาด้านการมีศีลธรรมของผู้ประกอบการ พัฒนาด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น พัฒนาด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ได้บังคับบัญชา พัฒนาด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ พัฒนาด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม พัฒนาด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ หลักสูตรสำหรับการพัฒนา

และสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และหลักสูตรสำหรับการพัฒนาและการสร้างเขาวนั้ อารมณ์ของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยพิจารณาจากองค์ประกอบย่อย ได้แก่ การ ตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง การจัดการด้านอารมณ์ การจูงใจตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดี และการดูแล อารมณ์ เพื่อพัฒนาผู้ประกอบการให้มีความสามารถในการนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง มากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยทางด้านจิตวิทยาอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบ ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เช่น คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่สำเร็จ แรงจูงใจ ภายใน ความเชื่ออำนาจในตน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค บุคลิกภาพ ทักษะคติ ในเชิงบวกต่อการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น หรือศึกษาปัจจัยภายนอกอื่น ๆ เช่น ระบบบริหารงาน คุณภาพต่าง ๆ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ความสามารถด้านการจัดการ การสร้างเครือข่ายพันธมิตรทาง ธุรกิจ เป็นต้น ร่วมด้วยเพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมมากขึ้นในการส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จใน การประกอบธุรกิจในโลกที่มีการแข่งขันสูง

2. เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยภายในด้านภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจและเขาวนั้ อารมณ์ในกลุ่มธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเพียงอย่างเดียว ควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น กลุ่มหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (One Tambon One Products) เป็นต้น เพื่อให้เกิดความ หลากหลายและเป็นแนวทางเพื่อพัฒนาศักยภาพของกลุ่มอื่น ๆ ให้สามารถพัฒนาจนกลายเป็น ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือขนาดใหญ่ได้

3. การประเมินความสำเร็จในการประกอบการ อาจใช้ตัวชี้วัดอื่น ๆ เช่น กำไรสุทธิ อัตรา ผลตอบแทนต่อเงินลงทุน ยอดขาย เป็นต้น นอกจากนี้การประเมินภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ เขาวนั้ อารมณ์ และความสำเร็จในการประกอบการอาจจะ

ให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นผู้ประเมิน เช่น ผู้ได้บังคับบัญชา เครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจในกรณีที่
ผู้ประกอบการมีการรวมกลุ่มกัน เพื่อให้ได้ผลการประเมินในมุมมองกว้างขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กัตัญญู หิรัญญสมบุญ. 2544. การจัดการธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพมหานคร: เท็กซ์ แอนด์
เจอร์นัลพับลิเคชั่น จำกัด

กนกวรรณ กอบกุลธนชัย. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างชาวอาร์มณ์ ภาวะผู้นำ กับผลการ
ปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กมลกานต์ เทพรานนท์. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน คุณลักษณะของผู้
ประกอบการกับความสำเร็จในการประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กรองแก้ว อยู่สุข. 2541. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

กัลยาณี พรหมทอง. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับภาวะผู้นำการ
เปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในวิทยาลัยพลศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

เกียรติคุณ วรกุล. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติงาน
ของหัวหน้างานระดับต้น ในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เขมภัส เขมะรังษี. 2548. อิทธิพลของลักษณะงานและการมีส่วนร่วมในการบริหารที่มีต่อภาวะผู้นำ
การเปลี่ยนแปลงของพนักงานหญิง การประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณรงค์ ศรีสวัสดิ์. 2545. **วิธีการวิจัยทางสังคมวิทยา**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดิลก ถือกกล้า. 2546. เปรียบเทียบแนวคิดว่าผู้นำแบบ Principal Centered Leadership กับ Managerial Grid. **วารสารการบริหารคน**.3: 70-71

ดำรงศักดิ์ กล้าวิทย์กิจ. 2547. **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงานกับคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทศพร ประเสริฐสุข. 2542. ความฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา. **วารสารพฤติกรรมศาสตร์**. 5(1): 19-51

เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ. 2529. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

ธงชัย สันติวงษ์. 2537. **พฤติกรรมองค์การ: การศึกษาการบริหารพฤติกรรมองค์การเชิงบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

_____. 2540. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

_____. 2542. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

นาริรัตน์ นิลประดับ. 2547. **บุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิตยั สัมมาพันธ์. 2542. ยุทธศาสตร์การบริหารใน 3 โลกธุรกิจสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.

นิตยั สัมมาพันธ์. 2546. ภาวะผู้นำ: พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์บริษัทอินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.

นิตยั.2544. รากเหง้าปัญหา SMEs ไทย. วารสารอุตสาหกรรมสาร. 44 (มกราคม – กุมภาพันธ์):
14-19.

นิตยั.2544. SMEs กองทัพมดสร้างชาติ_วารสารอุตสาหกรรมสาร. 44 (มกราคม – กุมภาพันธ์):
9-13.

นิตยั. 2003.EQ ของผู้นำและองค์กร.วารสาร mba The Knowledge Provider. 5(50): 62-66

นิตยั. 2547. Cover Story เปิดวิสัยทัศน์และมุมมองของ รมว.กระทรวงอุตสาหกรรม. วารสาร
SMEs Today. 2(16): 34-38

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2533. สถิติวิจัย I. กรุงเทพมหานคร: หจก. พี. เอ็น. การพิมพ์.

ปฎิมากร ยุติธรรม. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและ
พฤติกรรมเสี่ยงของพยาบาล.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรีดี พงศ์เศรษฐสันต์. 2542. ภาวะผู้นำที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของหน่วยงานวิทยากรตำรวจใน
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2536. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.

พริษา ปรีชา. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตการทำงาน กับ ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรรณราย ทพยะประภา. 2529. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์.

พรรณี ตระกูลชัย. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของชาวอารมณ์กับผลการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของหัวหน้างานของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พวงเพชร วัชรอยู่. 2531. แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์.

พวงรัตน์ เกษรแพทย์และคุณธิ โยเหลา. 2546. การศึกษาชาวอารมณ์ในฐานะตัวกำหนดความสำเร็จของผู้บริหาร. วารสารพฤติกรรมศาสตร์ฉบับปริทัศน์. 1. (กันยายน): 21

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พันธ์ศักดิ์ สีสาวรรณกุลศิริ. 2549. ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ (Online). Available: <http://thaixtextile.org>

ไพรัตน์ ฤทธิ์ประเสริฐ. 2539. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์กรประชาชนในการประกอบธุรกิจ ขนาดย่อมนอกภาคเกษตรกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีสหกรณ์การเกษตรศรีประจันต์ จำกัด อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภรณ์ กิรีดิบุตร. 2529. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียน สโตร์.

มารีสา เชาวน์พฤฒิพงศ์. 2542.ทางเลือกพัฒนาพนักงานในธุรกิจ SMEs ประหยัดแต่ได้ประโยชน์.

วารสาร **Rangsit Business Review**. 3. (กรกฎาคม – ธันวาคม): 39-40

รังสิมา เพชรเม็ดใหญ่.2547.สืบค้นข้อมูลบริษัทSMEs(Online).Available:http://server2.tiac.or.th/project/sme/sme_search.htm

รัชจิรินทร์ พรชัยวิเศษกุล, วิวรรณรักษ์ จรัสวิริยะกุล, อัญชลี วิสุทธีมรรค และสุรัต พิชัย. 2546.

รายงานศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์ “การศึกษาวิจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ”. เสนอต่อสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.กรุงเทพมหานคร.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2544.EQ กับภาวะผู้นำในการทำงาน. รวมบทความทางวิชาการ(เล่ม 2).

กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์ DESTOP.

รัตติกรณ์ จงวิศาล.2544. เชาวน์อารมณ์ (Emotional Intelligence) กับการทำงาน. วารสารสังคม

ศาสตร์และมนุษยศาสตร์.27: 14-23

_____. 2545. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง. วารสารการบริหารคน. 23: 98-102.

_____. 2545. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.

28: 31-48.

_____. 2547. ภาวะผู้นำกับการจัดการสิ่งแวดล้อมอุตสาหกรรม. พฤติกรรมมนุษย์และ

สังคมเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม. สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.

_____. 2548.การศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย.วาร

สารการประชุมทางวิชาการ ครั้งที่ 44 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.7: 275-282.

ลมัย ทองเรือง. 2543. ภาวะผู้นำกับประสิทธิผลของหน่วยงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน

อุตสาหกรรมในจังหวัดภาคกลาง.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ลวิตรา ผิวงาม. 2548. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ เซวออารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและ
 พันฝ่าอุปสรรคที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
 ม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรรณภรณ์ เต็มประยูรณ. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และ
 ความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารชั้นต้นธนาคารพาณิชย์ไทย.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรัญญา วิจักขณา. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และผลการปฏิบัติ
 งานของพยาบาล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัย
 เกษตรศาสตร์.

วิกรณ์ รุจิวัชร โอพาร. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน กับ
 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน ฝ่ายช่าง(ท่าอากาศยานกรุงเทพ)
 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2547. ครบเครื่องเรื่องบริหารธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
 ส.ส.ท.

วีรวิฐ มามะศิริรานนท์. 2543. ธุรกิจส่วนตัว SMEs จะทำอะไรกันดี. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
 ชีระ ป่อมวรรณกรรม.

วีรวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542. เซวออารมณ์ (EQ) ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต.
 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.

ศันสนีย์ เจริญแก้ว. 2548. ความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคาร
 พาณิชย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศรีปริญญา ถาวรประเสริฐ. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงานธุรกิจขนาดย่อม: ศึกษาการบริหารงานบริษัทผลิตรายการโทรทัศน์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2547. บทบาทของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ(Online). Available: <http://www.sme.go.th/websme/niyamsme.asp>

สถิตย์ นิยมญาติ, อัครพร บุณนาค, ชลธิชา ลีว่าทินแสนสุข และรัชณี เลิศหิรัญวิบูลย์. 2546. รายงานศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการ “คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ”. เสนอต่อสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. กรุงเทพมหานคร.

สมทรง สุวรรณเลิศ. 2543. อีคิว ความฉลาดทางอารมณ์. สำนักพัฒนาสุขภาพจิต.

สมยศ นาวิการ. 2540. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.

สรวิศ ผลภายี. 2544. การศึกษาความสัมพันธ์ของความพร้อมในการเป็นหัวหน้างาน บุคลิกภาพเขาว์อารมณ์ และประสิทธิภาพของหัวหน้าแผนกขายในห้างสรรพสินค้า: กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2545. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาวดี พูลค้าย. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุเมธ บุญมะยา. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์อารมณ์ ทักษะคิดทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารงานขายในธุรกิจประกันชีวิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุรพร เลี่ยนสลาย. 2547. เอกสารประกอบการสอน: การประเมินผลโครงการ. ม.ป.ท. (อัดสำเนา)

สุรางศรี วิเศษ. 2544. ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้บริหาร นำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารงาน. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.2(5): 2544.

สุรินทร์ นิยมางกูร. 2546. เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์.2545. ภาวะผู้นำเพื่อการปฏิรูปโรงเรียน. วารสารบริหารการศึกษา มศว. 1(1): 2-26

สำนักงานประมาณ. 2545. การประเมินประสิทธิผลของกระทรวงอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณี หน่วยงานระดับกรมและสถาบันอิสระในสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2545. รายงานเชิงวิเคราะห์โครงสร้างอุตสาหกรรมการผลิต: สถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.2546. รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2545. กรุงเทพมหานคร: ไอเดีย อินสแตนท พรินท์.

อรศิริ หงษา. 2544. เชาว์อารมณ์และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมในกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อริยา คูหา.2545. **แรงจูงใจและอารมณ์**. ภาควิชาจิตวิทยาเนะแนว. คณะศึกษาศาสตร์.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

อารี เพชรผุด. 2537. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อารี พันธุ์ณี และสุพิร์ ลิ้มไทย. 2534. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อิสระ บุญญะฤทธิ์. 2545. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะ บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลของหัวหน้างานระดับต้น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทัยวรรณ จันทร์ประภาพ. 2547. **การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อำนวย แสงสว่าง. 2536. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.

อัจฉราพรรณ. 2544.7Q **กับความสำเร็จในโลกของการทำงาน. อีคิว: จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ รวมบทความทางวิชาการ(เล่ม 2)**. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์ DESTOP.

Kuzuhara, A. 2002. **Organizational Behavior and Management an Integrated Skills Approach**. Ohio: Van Hoffman Press, Inc.

Bass, B.M. 1998. **Transformational Leadership**. London: Lawrence Erlaum Associates, Publisher.

Lawless, D.J.1972.**Effective Management: Social Psychachological Approach**. New Jersey: Prectice – Hall, Inc.

Donnelly, J.H., J.L. Gibson and J.M. Ivancevich. 1997. **Fundamental of Management**. Business Publications, Inc.

Moorhead, G., and Griffin, R.W. 1995. **Organizational Behavior**. United State.

Mosley, D.C., P.H. Pietri and L.C. Megginson. 1996. **Management, Leadership in Action**. New York: Harper Collins College.

Greenberg, J. 2002. **Managing Behavior in Organization**. New Jersey: Person Education, Inc.

Muchinsky, P.M. 1999. **Psychology Applied to Work**. University of North Carolina at Greensboro.

Hodgetts, R.M. 1990. **Management Theory, Process and Practice**. Harcourt Brace Jovanovich, publisher.

Golembiewski, R.T. 2001. **Handbook of Organizational Behavior**. New York: Marcel Dekker, Inc.

Sherman, Bohlander and Chrudden. 1988. **Human Resources**. Ohio: South-Western Pub., Co.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบทดสอบที่ใช้ในการวิจัย

โครงการปริญญาโท
 สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ
 ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
 50 พหลโยธิน เขตจตุจักร
 กรุงเทพฯ ๑ 10900

25 มกราคม 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อประกอบทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เนื่องด้วยนางสาวหทัยกาญจน์ จันทะเสน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ ภาควิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อยู่ระหว่างการทำวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชาว์อารมณ์และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โครงการจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการเก็บข้อมูลเพื่อประกอบในการทำวิทยานิพนธ์เพื่อความสะดวกของวิทยานิพนธ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. ทิพทินนา สมุทรานนท์)

ประธานคณะกรรมการดำเนินงานโครงการปริญญาโท
 สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อมูล หรือทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อความในช่องว่าง ○ ให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งปัจจุบัน

- ☐ ผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ
☐ ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้บริหารกิจการ
☐ ผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ และเป็นผู้บริหารกิจการ
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ที่ตั้งสถานประกอบการ (โปรดระบุจังหวัด)

- ☐ ภาคเหนือ จังหวัด..... ☐ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัด.....
☐ ภาคตะวันออก จังหวัด..... ☐ ภาคตะวันตก จังหวัด.....
☐ ภาคกลาง จังหวัด..... ☐ ภาคใต้ จังหวัด.....
☐ กรุงเทพฯและปริมณฑล จังหวัด.....

6. ประเภทของกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (โปรดพิจารณาเลือกจากธุรกิจหลักเพียง 1 ประเภท)

6.1 กิจการผลิตสินค้า/อุตสาหกรรม

- ☐ วิสาหกิจขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท
☐ วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท

6.2 กิจการค้าปลีก/ค้าส่ง

- ค้าปลีก

- ☐ วิสาหกิจขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 15 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 30 ล้านบาท
☐ วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 16-30 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 30 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 60 ล้านบาท

- ค้าส่ง

- ☐ วิสาหกิจขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 25 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท
☐ วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 26-50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท

6.3 กิจการบริการ

- ☐ วิสาหกิจขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท
☐ วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท

ตอนที่ 2 แบบวัดภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความที่ให้ไว้แล้วพิจารณาว่าข้อความนี้ตรงกับตัวท่านตามสภาพที่เป็นจริงมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ตามความเป็นจริง กรุณาตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบและตอบทุกข้อ

0	1	2	3	4
ไม่เคยเลย	นาน ๆ ครั้ง	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อยครั้ง	บ่อยมาก

	0	1	2	3	4
1. ข้าพเจ้าส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชารักษากองการ					
2. ข้าพเจ้าส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง					
3. ข้าพเจ้าให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการทำงาน					
4. ข้าพเจ้าช่วยจุดประกายความคิดให้ผู้ใต้บังคับบัญชา					
5. ข้าพเจ้าให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง					

ผู้ที่มีความสนใจแบบวัดภาวะผู้นำ โปรดกรุณาติดต่อ ผศ.ดร. รัตติกรณ์ จงวิศาล ภาควิชา
จิตวิทยา สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 3 แบบวัดเชาวน์อารมณ์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง 1 คำตอบ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงเป็นผลรวมในงานวิจัยเท่านั้น

0	1	2	3	4
ไม่เคยเลย	นาน ๆ ครั้ง	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อยครั้ง	บ่อยมาก

	0	1	2	3	4
--	---	---	---	---	---

1. ข้าพเจ้ารู้สึกถึงการเปลี่ยนแปลงเมื่อร่างกายถูกกระตุ้น
2. เมื่ออยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน ข้าพเจ้าสามารถแก้ปัญหาได้
3. เมื่อโกรธข้าพเจ้าสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม
4. ข้าพเจ้าแสดงออกอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดความวิตกกังวล
5. เมื่อโกรธ ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างรวดเร็ว

ผู้ที่มีความสนใจแบบวัดเชาวน์อารมณ์ โปรดกรุณาติดต่อ ผศ.ดร. รัตติกรณ์ จงวิศาล
ภาควิชาจิตวิทยา สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 4 แบบวัดแรงจูงใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความที่ให้ไว้ แล้วพิจารณาว่าข้อความนี้ตรงกับตัวท่านตามสภาพที่เป็นจริงมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง **ตามความเป็นจริง** กรุณาตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบและตอบทุกข้อ

0	1	2	3	4
ไม่เป็นจริง	เป็นจริงน้อยที่สุด	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงมาก	เป็นจริงมากที่สุด

	0	1	2	3	4
1.เมื่อลงมือทำงานใด ๆ ท่านมักต้องการให้ผลงานออกมาดีที่สุด					
2.ท่านพอใจเมื่องานประสบความสำเร็จ					
3.ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้นเสมอ					
4.ท่านชอบคิดหาวิธีที่จะทำงานให้เสร็จเร็วและดีขึ้น					
5.ท่านผลักดันตนเองให้ทำงานโดยการนึกถึงความสำเร็จที่จะได้รับ					
6.ท่านใช้แผนงานเป็นตัวเร่งให้ท่านทำงานได้เสร็จเร็วขึ้น					
7.ท่านตั้งใจทำงานเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีกว่าที่ผ่านมา					
8.ท่านชอบให้งานของท่านได้ผลดีกว่าบุคคลอื่น					
9.เมื่อท่านทำงานต้องได้ทั้งปริมาณและคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้					
10.ท่านกำหนดเกณฑ์การทำงานให้มีมาตรฐานดีกว่าบริษัทคู่แข่ง					
11.ท่านมีเป้าหมายในการทำงานเสมอ					
12.ท่านพยายามใช้ความสามารถทั้งหมดเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย					
13.ท่านยึดเป้าหมายเป็นหลักในการทำงาน					
14.ท่านเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานเพื่ออนาคตที่ดี					
15.ท่านวางแผนทุกครั้งก่อนลงมือทำงานใด ๆ					
16.ท่านมักจะทำงานตามแผนงานที่วางไว้					
17.ท่านติดตามความก้าวหน้าของกิจการท่านตลอดท่าน					
18.ท่านต้องการทราบผลลัพธ์ของการทำงานทุกครั้งเมื่อทำงานเสร็จ					
19.ท่านมักจะดูแลงานทั้งหมดด้วยตนเอง จนกว่างานจะเสร็จ					
20.ท่านยอมรับผลทั้งที่ดีและไม่ดีในกิจการที่ท่านได้ทำลงไป					
21.ท่านทำงานในความรับผิดชอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน					
22.ขณะทำงาน หากมีสิ่งรบกวนจนต้องหยุดกลางคัน ท่านยังสามารถกลับเข้ามาทำงานต่อได้					
23.เมื่องานมีอุปสรรค ท่านยังคงแก้ปัญหาและดำเนินงานนั้นต่อจนเสร็จ					
24.ท่านนำข้อบกพร่องในการทำงานครั้งก่อนมาปรับปรุง เพื่อใช้งานครั้งต่อไป					
25.ท่านแก้ไขในสิ่งที่ทำผิดเสมอ					

	0	1	2	3	4
26.ท่านมีแนวคิดว่าปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไข					
27.ท่านรู้สึกท้อทลาย เมื่อพบปัญหาที่ยากขึ้นในการทำงาน					
28.ท่านมักจะโน้มน้าวให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม					
29.ท่านชอบชักนำให้ผู้อื่นทำอย่างที่ท่านต้องการได้					
30.ท่านต้องการชักจูงให้ผู้อื่นรวมพลังกันเพื่อทำงาน					
31.ท่านมักจะโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลง					
32.ท่านต้องการให้ผู้อื่นเชื่อฟังท่าน					
33.ท่านชอบที่จะออกคำสั่งให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม					
34.ท่านมีหลายวิธีการที่จะใช้อำนาจให้บุคคลอื่นมาสนับสนุนท่าน					
35.ความคิดเห็นของท่านมีอิทธิพลทำให้บุคคลอื่นมักเชื่อฟังท่าน					
36.ท่านชอบสั่งการว่าอะไรสมควรมีการเปลี่ยนแปลง					
37.ท่านชอบควบคุมการดำเนินงานด้วยตนเอง					
38.ท่านชอบวางแผนงานแล้วให้บุคคลอื่นปฏิบัติตาม					
39.ท่านเชื่อมั่นในการกระทำของตนเอง					
40.ท่านมักจะเป็นผู้ริเริ่มทำสิ่งต่าง ๆ ก่อนบุคคลอื่นเสมอ					
41.ท่านต้องการทำให้ผู้ร่วมงานเชื่อมั่นในตัวท่าน					
42.ท่านมักจะมองเห็นโอกาสที่แตกต่าง					
43.ท่านสามารถกระตุ้นผู้ร่วมงานให้เกิดความกระตือรือร้น					
44.ท่านชอบทำงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับผู้อื่น					
45.ท่านมักจะเข้าไปทำความรู้จักกับผู้อื่นก่อนเสมอ					
46.ท่านต้องการเป็นมิตรกับผู้อื่น					
47.ท่านยินดีที่จะรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับคนใหม่เสมอ					
48.ท่านมีวิธีที่จะสานสัมพันธ์กับผู้อื่น					
49.ท่านต้องการให้ผู้อื่นยอมรับท่าน					
50.ท่านรู้สึกพอใจเมื่อบุคคลอื่นมาขอคำปรึกษาจากท่าน					
51.ท่านมักจะให้อภัยผู้อื่นได้ง่าย แม้ผู้อื่นจะทำให้ท่านไม่พอใจ					
52.เมื่อเกิดความผิดพลาด ท่านต้องการให้ผู้อื่นให้อภัยท่าน					
53.ท่านชอบทำงานเป็นกลุ่ม					
54.ท่านยินดีช่วยเหลือ แม้ผู้อื่นจะไม่ร้องขอ					

ตอนที่ 5 แบบสำรวจสภาพความเป็นไปของธุรกิจ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความที่ให้ไว้แล้วพิจารณาว่าข้อความนี้ตรงกับตัวท่านตามสภาพที่เป็นจริงมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง **ตามความเป็นจริง** กรุณาตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบและตอบทุกข้อ

0	1	2	3	4
เป็นจริงน้อยที่สุด	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงมาก	เป็นจริงมากที่สุด

	0	1	2	3	4
--	---	---	---	---	---

1. ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจของท่านได้กำไรมาตลอด
2. ยอดรวมของการขายของปีที่ผ่านมาสูงกว่าเมื่อ 2-3 ปีก่อนอย่างมาก
3. ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจของท่านเพิ่มขึ้นมาโดยตลอด
4. ลูกค้าของท่านส่วนใหญ่แสดงความพอใจต่อสินค้าหรือบริการของท่าน
5. ธุรกิจของท่านสามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงเวลา

ผู้ที่มีความสนใจแบบสำรวจสภาพความเป็นไปทางธุรกิจ โปรดกรุณาติดต่อ
 ผศ.ดร. รัตติกรณ์ จงวิศาล ภาควิชาจิตวิทยา สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาคผนวก ข

ค่า Item Total Correlation ของแบบสอบถาม
และค่าแอลฟาของครอนบัท ของแบบสอบถาม

ตารางผนวกที่ 1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่น
ทั้งฉบับของแบบวัดภาวะผู้นำ

ข้อ	Item Total Correlation
1	.731
2	.771
3	.798
4	.711
5	.774
6	.678
7	.579
8	.527
9	.581
10	.584
11	.594
12	.527
13	.547
14	.568
15	.694
16	.854
17	.854
18	.802
19	.652
20	.628
21	.730
22	.731
23	.792
24	.854
25	.806
26	.799

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อ	Item Total Correlation
27	.835
28	.718
29	.759
30	.633
Alpha	.969

ตารางผนวกที่ 2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่น
ทั้งฉบับของแบบวัดเขาวน้อารมณ์

ข้อ	Item Total Correlation
1	.461
2	.802
3	.766
4	.771
5	.865
6	.612
7	.792
8	.686
9	.499
10	.719
11	.647
12	.828
13	.730
14	.774
15	.541
16	.590
17	.876
18	.858
19	.873
20	.616
21	.870
22	.638
23	.626
24	.620

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	Item Total Correlation
25	.736
26	.741
27	.650
28	.719
29	.711
30	.522
31	.824
32	.839
33	.566
34	.872
35	.847
36	.852
37	.853
38	.896
39	.825
40	.878
41	.656
42	.864
43	.710
44	.711
Alpha	.980

ตารางผนวกที่ 3 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่น
ทั้งฉบับของแบบวัดแรงจูงใจ

ข้อ	Item Total Correlation
1	.485
2	.442
3	.630
4	.544
5	.734
6	.778
7	.684
8	.450
9	.711
10	.759
11	.742
12	.752
13	.742
14	.598
15	.678
16	.742
17	.698
18	.670
19	.629
20	.695
21	.682
22	.679
23	.821
24	.815
25	.764
26	.720

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	Item Total Correlation
27	.748
28	.636
29	.541
30	.560
31	.653
32	.797
33	.509
34	.527
35	.523
36	.387
37	.556
38	.636
39	.860
40	.822
41	.748
42	.785
43	.887
44	.777
45	.762
46	.587
47	.721
48	.783
49	.663
50	.650
51	.819
52	.392
53	.732

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อ	Item Total Correlation
54	.548
Alpha	.973

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวหทัยกาญจน์ จันทะเสน	
วัน/เดือน/ปีเกิด	2 กรกฎาคม พ.ศ. 2519	
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลประจำจังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2541	ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2541	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพภายในตามระบบคุณภาพ ISO 9001 บริษัท ไทยเลเซอร์ โลตติ้ง จำกัด
	พ.ศ. 2543	หัวหน้าแผนกตรวจสอบคุณภาพและประกันคุณภาพ บริษัท ชันไทย อุตสาหกรรมถุงมือยาง จำกัด (มหาชน)
	พ.ศ. 2546	หัวหน้าแผนกประกันคุณภาพ บริษัท สยามสตาร์ จำกัด