ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม	จิตวิทยา
สาขา	**ภาควิชา**

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Factors Affecting Business Success of Small and Medium Enterprise Entrepreneurs

นามผู้วิจัย นางสาวปฐมกานต์ อินทพันธุ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตติกรณ์ จงวิศาล, วท.ด.)

กรรมการ .....

(อาจารย์ทรรศนะ ใจชุ่มชื่น, วท.ม.)

กรรมการ .....

(รองศาสตราจารย์ศรีอรุณ เรศานนท์, บธ.ม.)

หัวหน้าภาควิชา .....

(อาจารย์ศิรินภา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

.....

(รองศาสตราจารย์วินัย อาจคงหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 20 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Factors Affecting Business Success of Small and Medium Enterprise Entrepreneurs

โดย

นางสาวปฐมกานต์ อินทพันธุ์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
พ.ศ. 2549

ISBN 974-16-1091-2

ปฐมกานต์ อินทพันธุ์ 2549: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตติกรณ์ จงวิศาล, วท.ด. 127 หน้า
ISBN 974-16-1091-2

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ภาวะผู้นำ และความสำเร็จในการประกอบการ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบการ และ 3) ตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก และภาวะผู้นำของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั่วประเทศ จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าพยากรณ์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในอยู่ในระดับสูง และมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกอยู่ในระดับต่ำ มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูง และมีความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับสูง 2) เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .458 .436 และ .495 ตามลำดับ) และความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = -.142) และ 3) ภาวะผู้นำ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และเชาวน์อารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (R^2 = 33.1)

ลายมือชื่อนิสิต ลายมือชื่อประธานกรรมการ

18 / 02 / 49

Pathamakarn Intapun 2006: Factors Affecting Business Success of Small and Medium Enterprise Entrepreneurs. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Rattigorn Chongvisal, Ph.D. 127 pages.
ISBN 974-16-1091-2

The objectives of this research were to study: 1) the level of emotional intelligence, locus of control, leadership and business success of Small and Medium Enterprise (SME) entrepreneurs, 2) the relationship between emotional intelligence, locus of control and leadership with business success of SME entrepreneurs, and 3) multiple regression predictors of business success of SME entrepreneurs. Samples used in this research were gathered from 400 SME entrepreneurs in Thailand. The research methodology exploited in collecting data included questionnaire surveys and analyzing data by using statistics program. Frequency, percentage, standard deviation, Pearson's product moment correlation and multiple regression were adopted for data analysis.

The results showed the following. 1) The SME entrepreneurs possessed high level of emotional intelligence, high level of internal locus of control, low level of external locus of control, high level of leadership and high level of business success. 2) Emotional intelligence, internal locus of control and leadership had significant positive relationships with business success at .01 level (r = .458, .436 and .495 respectively) and external locus of control had significant negative relationship with business success. 3) Multiple regression indicated that leadership, internal locus of control and emotional intelligence of SME entrepreneurs can predict 33.1% of business success of SMEs at .01 level of significance.

Pathamakarn Intapun
Student's signature

Rattigorn Chongvisal. 18 / 02 / 49
Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัตติกรณ์ จงวิศาล ประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์ทรรศนะ ใจชุ่มชื่น กรรมการสาขาวิชาเอก และรองศาสตราจารย์ศรีอรุณ เรศานนท์ กรรมการสาขาวิชารอง ที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่เริ่มทำการวิจัย จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของ อาจารย์กรกฎ วิจิตรพงศ์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้กรุณาสละเวลา และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ภาควิชาจิตวิทยาทุกท่าน ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ และให้คำแนะนำช่วยเหลือในด้านต่างๆ ขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาจิตวิทยาทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน รวมทั้งนิสิตปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคปกติ รุ่น 17 ที่เป็นกำลังใจ ให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นางสาวกมลกานต์ เทพธรานนท์ นางสาวอรัญญา ชุมพร และนางสาวลวิตรา ผิวงาม

เหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพรพิศ องอาจ มารดาของผู้วิจัย ผู้ให้กำเนิด ให้การดูแล ให้คำปรึกษา ให้กำลังใจ และให้โอกาสในการศึกษาเล่าเรียนแก่ผู้วิจัยเสมอมา และขอขอบคุณกัลยาณมิตร สำหรับความช่วยเหลือทั้งทางกำลังกาย กำลังใจ และกำลังทรัพย์ ในยามที่ผู้วิจัยต้องการ

ปฐมกานต์ อินทพันธุ์

กุมภาพันธ์ 2549

สารบาญ

หน้า

สารบาญตาราง (3)

สารบาญภาพ (5)

บทที่ 1 บทนำ 1

ความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

ขอบเขตของการวิจัย 4

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 5

นิยามศัพท์ 6

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร 11

แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 11

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ 14

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง 36

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ 42

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบการ 56

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 64

กรอบแนวคิดในการวิจัย 70

สมมติฐานในการวิจัย 70

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 72

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 72

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 73

การทดสอบเครื่องมือ 79

การเก็บรวบรวมข้อมูล 80

การวิเคราะห์ข้อมูล 81

สารบาญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	83
ผลการวิจัย	83
ข้อวิจารณ์	93
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	101
สรุปผลการวิจัย	101
ข้อเสนอแนะ	106
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	108
ภาคผนวก	114
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	115
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	122
ภาคผนวก ค การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	126

สารบาญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	เกณฑ์กำหนดขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวร แยกตามประเภทกิจการ	12
2	เกณฑ์กำหนดขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากจำนวนการจ้างงาน แยกตามประเภทกิจการ	12
3	แสดงองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคลและปัจจัยย่อย	23
4	แสดงองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านความสามารถทางสังคมและปัจจัยย่อย	25
5	แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างเทียบจากร้อยละของจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำแนกตามภูมิภาคเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน	73
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	84
7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ภาวะผู้นำ และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	88
8	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	90

สารบาญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบขั้นตอน (Stepwise) ของความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก และภาวะผู้นำเป็นตัวพยากรณ์ 92

ตารางผนวกที่

1 ค่า Item-total Correlation (r) ของแบบวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง โดยการหาค่าอำนาจจำแนก 123

2 ค่า Item-total Correlation (r) ของแบบวัดเชาวน์อารมณ์ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก 124

3 ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 คิดขนาดของความคลาดเคลื่อน (e) เป็นร้อยละ 127

สารบาญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	รูปแบบการพัฒนาความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง	37

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

จากวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทยที่เกิดขึ้นในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ทำให้เกิดปัญหาเศรษฐกิจตามมามากมาย เช่น ปัญหาการขาดสภาพคล่องทางการเงิน เงินเฟ้อ การลงทุนลดลง หลายกิจการต้องลดการผลิตจนถึงขั้นต้องหยุดกิจการชั่วคราวหรือปิดกิจการลง ส่งผลต่อเนื่องถึงปัญหาทางสังคม เกิดปัญหาการว่างงาน ความยากลำบากในการดำรงชีพ จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ที่มีบทบาทและเกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศได้ทบทวนแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจ จากเดิมที่เน้นกิจการขนาดใหญ่และบริษัทข้ามชาติ ซึ่งพบว่ากิจการดังกล่าวส่วนใหญ่ไม่ได้ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มของสินค้า อีกทั้งต้องพึ่งพาการนำเข้าจากต่างประเทศทั้งเรื่องเทคโนโลยี วัตถุดิบ และใช้ความได้เปรียบทางค่าจ้างแรงงานที่ต่ำ และปัจจุบันก็มีการแข่งขันจากกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านและประเทศที่กำลังพัฒนาอีกมากมาย ทำให้เห็นว่าแนวทางการพัฒนาและส่งเสริมกิจการที่มีขนาดใหญ่นั้นเป็นการพัฒนาที่ไม่ยั่งยืน จึงได้กลับมาพิจารณาถึงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเปรียบได้ว่าเป็นหัวใจหลักในระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีปริมาณถึงร้อยละ 95 ของกิจการทั้งหมดภายในประเทศ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2546)

การที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีการดำเนินงานที่เป็นอิสระ มีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ อีกทั้งยังเป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนในจำนวนที่ต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ ในขณะที่วิสาหกิจขนาดใหญ่ต้องใช้เวลาการในการเติบโตและก่อตั้งนาน จึงเป็นเหตุให้ผู้ประกอบการจำนวนมากให้ความสนใจในการเข้ามาประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ในทางเศรษฐกิจตามมา คือ สร้างรายได้ให้กับชุมชนและประเทศ ช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่ เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานกิจการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2547) และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ประสบผลสำเร็จ มีความมั่นคง ก็จะสามารถขยายกิจการไปเป็นวิสาหกิจขนาดใหญ่ได้ในอนาคต นอกจากนี้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยังมีส่วนช่วย

ส่งเสริมวิสาหกิจขนาดใหญ่ ในแง่ของการจัดหาสิ่งต่างๆ และให้บริการในส่วนที่วิสาหกิจขนาดใหญ่ไม่สามารถดำเนินงานได้

ในการประกอบการใดๆ ผู้ประกอบการก็ย่อมต้องการให้กิจการของตนประสบความสำเร็จ เนื่องจากความสำเร็จในการประกอบการ เปรียบได้กับหัวใจของมนุษย์ที่ทำให้ชีวิตอยู่ได้ หากมีปัญหาเกิดขึ้นกับหัวใจ ร่างกายก็จะมีชีวิตอยู่ไม่ได้ (สุวรรณ, 2547) ในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมก็เช่นเดียวกัน ความสำเร็จที่เกิดขึ้นในการประกอบการนั้น นอกจากจะเป็นผลตอบแทนที่คุ้มค่าจากการลงทุนลงแรงของผู้ประกอบการที่สามารถนำพากิจการให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้แล้ว ยังสามารถเป็นตัวแบบที่ดี และเป็นแรงผลักดันให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจคนอื่นๆ พัฒนาศักยภาพในการประกอบการให้สูงขึ้น เพื่อให้กิจการของตนประสบความสำเร็จเช่นเดียวกัน

ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาตัวหนึ่งที่ได้รับการศึกษาวิจัยอย่างแพร่หลายในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมานี้ ได้แก่ เชาวน์อารมณ์ (Emotional Intelligence) ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยทำให้มีการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ และมุมมองต่อสูตรแห่งความสำเร็จในเรื่องการเก่งคน เก่งคิด และเก่งดำเนินชีวิต คนที่คิดแก้ปัญหาเฉพาะทางได้ดี หรือมีความสามารถทางสติปัญญาดี อาจไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ หรืองานทางด้านบริหาร (Gibb, 1995 อ้างถึงใน อรพินท์, 2546) ซึ่งเป็นแนวคิดใหม่ที่แตกต่างออกไปจากยุคที่มองว่าความเฉลียวฉลาดทางสติปัญญาเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของมนุษย์เพียงอย่างเดียว เชาวน์อารมณ์จึงได้รับความสนใจมากขึ้นในการที่จะสามารถเป็นปัจจัย หรือดัชนีที่จะชี้วัดความสำเร็จในการประกอบการได้ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการต้องมีความสามารถในการทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายระดับ และหลายประเภท เชาวน์อารมณ์จึงน่าที่จะมีผลต่อความสำเร็จในแง่ของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และทักษะทางสังคมที่จะมีผลต่อความสำเร็จโดยรวมได้ (ทศพร, 2542)

ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง (Locus of Control) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ความสามารถในการตัดสินใจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในจะยอมรับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวว่ามาจากผลลัพธ์ของความสามารถและความพยายามของตน มีความเป็นไปได้สูงที่จะต่อสู้ แข่งขัน ฝ่าฟันสู่สัมฤทธิผล ตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก ซึ่งเชื่อว่า เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นเพราะความยากง่ายของงานที่ได้รับมอบหมาย โชคชะตา และสิ่งที่มีอำนาจอื่นๆ (Rotter อ้างถึงใน ชูเกียรติ, 2546: 14) ในการดำเนินกิจการทางธุรกิจ หากผู้ประกอบการเป็นผู้ที่มี

ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน คือมีความเชื่อว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากการคิด หรือการกระทำของตน ก็จะส่งผลให้ผู้ประกอบการตั้งใจ และทุ่มเทในการประกอบการนั้นๆ เพื่อให้กิจการของตนประสบผลสำเร็จ

นอกจากนี้ความเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำ (Leadership) ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะผู้นำเป็นบุคคลที่มีความสำคัญและมีผลต่อความมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลขององค์การ ผู้นำที่ดีจะพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี และทั้งสองฝ่ายก็จะช่วยกันสร้างผลผลิต สินค้าหรือบริการที่ต้องการได้ (สร้อยตระกูล, 2545) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาวิจัยจำนวนมากทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ที่ยืนยันว่าผู้นำหรือภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ รวมถึงผลการปฏิบัติงานในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการพัฒนาบุคลากรในองค์การ ภาวะผู้นำเป็นสิ่งที่บุคคลสามารถเรียนรู้และพัฒนาขึ้นได้ด้วยตัวเอง ในส่วนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำเพื่อคอยผลักดันและกำหนดทิศทางการดำเนินวิสาหกิจให้ไปสู่จุดมุ่งหมายอย่างเต็มที่ ถ้าผู้ประกอบการรายใดพัฒนาภาวะผู้นำของตนอย่างจริงจังแล้ว องค์การก็จะเกิดความแข็งแกร่ง และมีความได้เปรียบเชิงแข่งขันมากขึ้น แต่ในทางกลับกันหากผู้ประกอบการไม่สามารถพัฒนาภาวะผู้นำของตนเองได้ ก็จะไม่สามารถทำหน้าที่ของการเป็นผู้นำ และจูงใจคนในองค์การให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เกิดความทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานต่างๆ อย่างเต็มที่ และมีคุณภาพ เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายสู่ความสำเร็จขององค์การได้ (นิตย์, 2546)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อันได้แก่ เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการ หรือผู้ที่สนใจเป็นผู้ประกอบการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้สามารถนำพากิจการไปสู่ความสำเร็จดังที่ต้องการได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ภาวะผู้นำ และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

3. เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก และภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงระดับเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ภาวะผู้นำ และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทราบความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งทราบอิทธิพลของตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก และภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ที่สนใจ หรือเกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ หรือผู้ที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการในอนาคต เพื่อความสำเร็จในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทุกกลุ่มกิจการ ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ กิจการอุตสาหกรรมหรือกิจการผลิตสินค้า กิจการการค้าปลีกและการค้าส่ง และกิจการบริการ จากทุกภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และกรุงเทพและ

ปริมณฑล เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อันได้แก่เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำ โดยศึกษาตัวแปรเชาวน์อารมณ์ ตามทฤษฎีของ Weisinger ตัวแปรความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ตามแนวคิดของ Rotter ตัวแปรภาวะผู้นำ ตามแนวคิดของรัตติกรณ์ จงวิศาล และตัวแปรความสำเร็จในการประกอบการ ตามแนวคิดของ Fry และคณะ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1. เชาวน์อารมณ์ ได้แก่
   - 1.1 การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง
   - 1.2 การจัดการด้านอารมณ์
   - 1.3 การจูงใจตนเอง
   - 1.4 ความสัมพันธ์ที่ดี
   - 1.5 การดูแลอารมณ์

2. ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ได้แก่
   - 2.1 เชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน
   - 2.2 เชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก

3. ภาวะผู้นำ ได้แก่
   - 3.1 การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา
   - 3.2 การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น
   - 3.3 การมีศีลธรรมในการประกอบการ
   - 3.4 ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์
   - 3.5 การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม
   - 3.6 การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความสำเร็จในการประกอบการ

นิยามศัพท์

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของกิจการ และ/หรือเป็นผู้บริหารกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง กิจการธุรกิจ 3 ประเภท ได้แก่ กิจการภาคอุตสาหกรรม กิจการภาคการค้า และกิจการภาคบริการ

ภาคอุตสาหกรรม หมายถึง ธุรกิจการผลิตที่นำเอาวัตถุดิบ ชิ้นส่วน อะไหล่ ปัจจัยนำเข้าต่างๆ มาผ่านกระบวนการแปรสภาพจนกลายเป็นสินค้าสำเร็จรูป เพื่อนำไปจำหน่ายต่อไป หากมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม แต่หากมีจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง

ภาคการค้าส่งค้าปลีก หมายถึง ธุรกิจที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางที่อยู่ในช่องทางจำหน่าย เป็นผู้นำเอาสินค้าจากผู้ผลิตส่งให้ถึงผู้บริโภคอย่างทั่วถึงในท้องถิ่น แบ่งแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

กิจการค้าส่ง หมายถึง กิจการที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางนำเอาสินค้ามาจำหน่ายในจำนวนมากแก่ผู้บริโภค หากมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 25 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม แต่หากมีจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 26-50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง

กิจการค้าปลีก หมายถึง กิจการที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางนำเอาสินค้ามาจำหน่ายในจำนวนน้อยแก่ผู้บริโภค หากมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 15 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 30 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม แต่หากมีจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 16-30 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 60 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง

ภาคบริการ หมายถึง กิจการที่ใช้พนักงานเสนอบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า หากมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดิน ไม่เกิน 50 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม แต่หากมีจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง

เชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถของผู้ประกอบการในการตระหนักรู้ และเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น โดยสามารถจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตนเอง และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่นได้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง การจัดการด้านอารมณ์ การจูงใจตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดี และการดูแลอารมณ์

การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง หมายถึง ความสามารถในการรับรู้สิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ สังเกตการกระทำของตนเอง ดูแลตนเอง และสามารถมีอิทธิพลต่อการกระทำของตน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง

การจัดการด้านอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ และใช้ความเข้าใจนั้นจัดการกับสถานการณ์อย่างได้ผลดี ทำให้ระดับหรือความรุนแรงของอารมณ์ลดลงมาอยู่ในระดับที่จะทำให้ตนเองพัฒนารูปแบบพฤติกรรมใหม่และดีกว่าเดิม รู้สึกผ่อนคลายได้เมื่อต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน และสามารถควบคุมอารมณ์หรือรักษาอารมณ์ตนเองได้

การจูงใจตนเอง หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความท้อถอยที่อาจจะเกิดขึ้น จูงใจตนเองให้มีความคิดในเชิงบวก ใส่ใจอยู่กับงาน มุ่งสู่ความสำเร็จ และสร้างแรงบันดาลใจให้กับตัวเอง

ความสัมพันธ์ที่ดี หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ร่วมมือกันแก้ปัญหา ลดความขัดแย้ง สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองและมีการแสดงออกอย่างเหมาะสม

การดูแลอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการรับรู้และจัดการอารมณ์ของผู้อื่น

ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความเข้าใจ หรือประสบการณ์ ของผู้ประกอบการซึ่งมีอำนาจควบคุมผู้ประกอบการให้ประพฤติปฏิบัติในลักษณะต่างๆ กันออกไป ซึ่งความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก

ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน หมายถึง การที่ผู้ประกอบการเชื่อหรือรับรู้ว่าเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลมาจากการกระทำหรือความสามารถของตนเอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ตนได้รับเกิดจากการกระทำของตนเอง ตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้

ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก หมายถึง การที่ผู้ประกอบการเชื่อ หรือรับรู้ว่าเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลมาจากอิทธิพลภายนอกตนที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น โชคลาง เคราะห์กรรม อำนาจเหนือธรรมชาติ หรืออำนาจของผู้อื่น ซึ่งตนเองไม่สามารถเข้าไปยุ่งเกี่ยวได้ ความล้มเหลวหรือความสำเร็จของตนเองเป็นสิ่งที่ถูกกำหนด หรือบันดาลให้เป็นไปโดยที่ตนเองไม่อาจควบคุมได้

ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรม ความสามารถ หรือกระบวนการที่ผู้ประกอบการมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานในองค์การ รวมถึงการจูงใจ การสนับสนุน และการดำเนินกิจกรรมขององค์การ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 องค์ประกอบ คือ การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การมีศีลธรรมในการประกอบการ ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ

การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรักองค์การ พัฒนาตนเอง และมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งตัวผู้ประกอบการเองต้องทำหน้าที่เป็นผู้จุดประกายความคิดให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง สร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงาน และให้ความสำคัญกับคนมากที่สุดเหนือสิ่งอื่นใด

การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกซึ่งการรักษาน้ำใจผู้ใต้บังคับบัญชา พยายามทำให้ผู้อื่นมีความสุข ออมชอมประโยชน์แก่

ทุกฝ่าย มีความเมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี สร้างความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา และให้อภัยแก่ความผิดพลาดของผู้อื่น

การมีศีลธรรมในการประกอบการ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่มีความพิถีพิถันกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการ รักษาคำพูด ยึดมั่นในศีลธรรม มีการดำเนินการอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น

ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกซึ่งการมีวิสัยทัศน์ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง มองการณ์ไกล และมีความคิดเชิงกลยุทธ์

การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ ปลูกฝังจริยธรรมให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีที่ดี และดำเนินธุรกิจโดยมุ่งคืนประโยชน์ให้กับสังคม

การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยอมรับซึ่งการเปลี่ยนแปลง และยอมรับข้อด้อยของตนเอง

ความสำเร็จในการประกอบการ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ หรือบรรลุเป้าหมายตามที่องค์การได้กำหนดไว้ ซึ่งวัดตามการรับรู้ของผู้ประกอบการ โดยแบ่งตัวชี้วัดความสำเร็จในการประกอบการออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ สภาพความเป็นไปทางการเงิน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ และการได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน

สภาพความเป็นไปทางการเงิน หมายถึง ความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการดำเนินธุรกิจให้มีผลกำไร

การสนองตอบความต้องการของลูกค้า หมายถึง ความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการสร้างสรรค์วิธีการ หรือวิธีดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตของธุรกิจ รวมทั้งมีความสามารถในการสร้างสรรค์สินค้า หรือบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น

การได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน หมายถึง ความสามารถของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ มีความรู้สึกเป็นห่วงเป็นใยต่อความอยู่รอดขององค์การ

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

1. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
5. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบการ
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

นิยามของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547) ได้ให้นิยามของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises) ไว้ว่าเป็นวิสาหกิจที่ครอบคลุมกิจการ 3 กลุ่มหลัก ได้แก่

1. กิจการการผลิต (Production Sector) ครอบคลุมการผลิตในภาคเกษตรกรรม (Agricultural Processing) ภาคอุตสาหกรรม (Manufacturing) และเหมืองแร่ (Mining)

2. กิจการการค้า (Trading Sector) ครอบคลุมการค้าส่ง (Wholesale) และการค้าปลีก (Retail)

3. กิจการบริการ (Service Sector)

โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวรสำหรับกิจการในแต่ละประเภท ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เกณฑ์กำหนดขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวร แยกตามประเภทกิจการ

ประเภทวิสาหกิจ	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม
กิจการการผลิต	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
กิจการบริการ	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
กิจการการค้า		
● ค้าส่ง	ไม่เกิน 100 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
● ค้าปลีก	ไม่เกิน 60 ล้านบาท	ไม่เกิน 30 ล้านบาท

ที่มา: สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547)

นอกจากนี้ยังมีการกำหนดขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากจำนวนการจ้างงานสำหรับกิจการแต่ละประเภท ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เกณฑ์กำหนดขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากจำนวนการจ้างงานแยกตามประเภทกิจการ

ประเภทวิสาหกิจ	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม
กิจการการผลิต	ไม่เกิน 200 คน	ไม่เกิน 50 คน
กิจการบริการ	ไม่เกิน 200 คน	ไม่เกิน 50 คน
กิจการการค้า		
● ค้าส่ง	ไม่เกิน 50 คน	ไม่เกิน 25 คน
● ค้าปลีก	ไม่เกิน 30 คน	ไม่เกิน 15 คน

ที่มา: สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547)

<u>ความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อระบบเศรษฐกิจ</u>

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ อีกทั้งยังเป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนในจำนวนที่ต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ และยังช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่ เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานกิจการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2547)

จากการรายงานของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ระบุว่าในปี 2545 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งสามประเภทอันได้แก่ กิจการการผลิต การค้า และกิจการบริการ มีจำนวนรวมทั้งสิน 1,639,427 รายคิดเป็นร้อยละ 95 ของกิจการทั้งหมดในประเทศ ในจำนวนนี้เป็นวิสาหกิจประเภทการค้า (ค้าปลีก และค้าส่ง) มากที่สุด 781,651 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.68 รองลงมาเป็นภาคการบริการ จำนวน 500,970 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.56 และภาคการผลิต จำนวน 356,806 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.76 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2546)

กล่าวโดยสรุป วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ คือ

1. ช่วยการสร้างงาน
2. สร้างมูลค่าเพิ่ม
3. สร้างเงินตราต่างประเทศ
4. ช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศ โดยการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ
5. เป็นจุดเริ่มต้นในการลงทุน และสร้างเสริมประสบการณ์
6. ช่วยเชื่อมโยงกับกิจกรรมขนาดใหญ่ และภาคการผลิตอื่น ๆ เช่น ภาคเกษตรกรรม
7. เป็นแหล่งพัฒนาทักษะฝีมือ

นอกจากนี้ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยังเป็นธุรกิจที่สร้างผู้ประกอบการรายใหม่ เป็นแหล่งฝึกฝนและพัฒนาทักษะของแรงงาน สามารถเชื่อมโยงกิจการขนาดใหญ่หรือธุรกิจ

ประเภทอื่นๆ ในระบบเศรษฐกิจ เปรียบเสมือนฟันเฟืองตัวเล็กๆ ที่เป็นพลังผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนของเครื่องจักรขนาดใหญ่ ซึ่งก็คือระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2544)

เนื่องจากในปัจจุบันหลายฝ่ายให้ความสำคัญกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากขึ้น เพราะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่ใช้ต้นทุนในการดำเนินงานที่ค่อนข้างต่ำและใช้เวลาในการเติบโตหรือพัฒนาไม่มากนัก แต่ก็สามารถให้ผลตอบแทนที่น่าพอใจทั้งในระดับจุลภาคอันได้แก่ผู้ประกอบการ และในระดับมหภาคหรือระบบเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะทำการศึกษาถึงความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยทำการศึกษาจากผู้ประกอบการ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการอันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์

ความหมายของเชาวน์อารมณ์

คำว่า Emotional Intelligence มีผู้ใช้คำในภาษาไทยไว้หลายคำ เช่น เชาวน์อารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ วุฒิภาวะทางอารมณ์ หรือใช้คำว่าอีคิว ส่วนในภาษาอังกฤษ มีผู้ใช้คำอื่นๆ ที่มีความหมายคล้ายกัน เช่น Social Intelligence, Interpersonal Intelligence, Emotional Intelligence หรือ Emotional Competence เป็นต้น (รัตติกรณ์, 2544: 16) ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอใช้คำว่า “เชาวน์อารมณ์” เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน สำหรับความหมายของคำว่า เชาวน์อารมณ์ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

Salovey and Mayer (1997 อ้างถึงใน Bar-on and Parker, 2000: 82) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการตระหนัก รับรู้ ประเมิน และแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม สร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นกับตนเอง เข้าใจอารมณ์และวิเคราะห์อารมณ์ของตนที่เกิดขึ้น สามารถรับรู้และควบคุมภาวะอารมณ์ได้ดี เพื่อให้เกิดความเจริญงอกงามทางด้านอารมณ์ และสติปัญญา

Cooper and Swaf (1997 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2544: 29) กล่าวว่า เชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูล การสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มนำผู้อื่นได้

Goleman (1998 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2544: 39) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเอง และความรู้สึกของผู้อื่น โดยสามารถจัดการบริหารอารมณ์ของตนได้ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

Weisinger (1998: xvi) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า เป็นการใช้อารมณ์อย่างชาญฉลาด โดยมีความตั้งใจที่จะใช้อารมณ์ของตนทำงานให้ตนเอง หรือทำประโยชน์ให้กับตนเอง โดยสามารถใช้อารมณ์นำพฤติกรรมและความคิดของตนไปในทางที่จะส่งเสริมผลงานของตนเอง

เทอดศักดิ์ (2542: 7-13) กล่าวว่า เชาวน์อารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการแก้ไขความขัดแย้งทางอารมณ์ โดยการมองตนเองและผู้อื่นอย่างเข้าใจ สามารถที่จะอดทนรอคอย มุ่งมั่นในการกระทำจนบรรลุจุดมุ่งหมาย มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และสามารถปรับตัวเพื่อลดความขัดแย้งทางจิตใจ และความเครียดได้

วีระวัฒน์ (2544: 32-35) ได้กล่าวถึง เชาวน์อารมณ์ว่า เป็นการบริหารจัดการความรู้สึกและอารมณ์ภายในตน (Intrapersonal Emotional Management) ทำให้มีสติ รู้เท่าทันสาเหตุและความผันแปรด้านอารมณ์ของตนเอง เป็นการเรียนรู้และพูดคุยกับตนเอง (Intraindividual Talk) โดยการบริหารอารมณ์ อุปนิสัยใจคอของตนไปในทางที่สร้างประโยชน์ให้แก่ทุกฝ่าย สร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองในทางที่สร้างสรรค์ และการบริหารจัดการอารมณ์ของตนในการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างตนกับผู้อื่น (Interpersonal Relationship) ทั้งในรูปแบบของการสื่อสาร ความเข้าใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยรู้จักใช้อารมณ์ของตนตอบสนองเป้าหมายของการทำงาน และการดำเนินชีวิตประจำวัน

รัตติกรณ์ (2544: 17) กล่าวว่า เชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์ หรือความรู้สึกของตนเอง สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และสามารถใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ และเป็นความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เชาวน์อารมณ์หมายถึงความสามารถของบุคคลในการตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น โดยสามารถจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตนเอง และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่นได้

<u>ความสำคัญและประโยชน์ของเชาวน์อารมณ์</u>

วีระวัฒน์ (2544: 35-37) ได้กล่าวถึงการประยุกต์ใช้หลักการของเชาวน์อารมณ์เข้าสู่ชีวิตประจำวัน อันจะเป็นประโยชน์กับทุกคน เช่น

1. พัฒนาการด้านอารมณ์ บุคลิกภาพของเด็ก

เชาวน์อารมณ์มีบทบาทมากในการกำหนดบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา สร้างวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย สร้างความสามารถในการปรับตัวในการแก้ไขปัญหาความเครียดและแรงกดดันของชีวิตในภาวการณ์แข่งขันได้ดี

2. การสื่อสาร การแสดงความรู้สึก อารมณ์ของตน

การสื่อสาร การแสดงความรู้สึก อารมณ์ของตนได้อย่างถูกต้องตามกาลเทศะ เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์จะรู้และสามารถแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม สามารถรับฟังปัญหาของผู้อื่นได้อย่างตั้งใจ ไม่รู้สึกแปลกแยกจากบุคคลอื่นในสังคม จากธรรมชาติ และจากชีวิตของตนเอง

3. การปฏิบัติงาน

เชาวน์อารมณ์เกื้อหนุนการยอมรับ ความคิดริเริ่ม ก่อให้เกิดการสร้างผลิตผลที่สนองเป้าหมาย ลดการลา ขาดงาน หรือย้ายงานเนื่องจากข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลลง เสริมสร้างการทำงานที่ประสานสัมพันธ์กันให้มากขึ้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมีเชาวน์อารมณ์ที่ดีในการทำงานทำให้บุคคลเคารพ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา

4. การให้บริการ

เชาวน์อารมณ์ก่อให้เกิดการทำความรู้จักลูกค้า รับฟังความต้องการของลูกค้า และตอบสนองได้ดี สร้างความจงรักภักดีในการใช้สินค้าและบริการของหน่วยงาน

5. การบริหารจัดการ

เชาวน์อารมณ์ช่วยส่งเสริมอัจฉริยภาพของความเป็นผู้นำที่มีศิลปะในการใช้คนและครองใจคนได้ เปิดโอกาสให้ผู้บริหารได้เรียนรู้พัฒนาคน สามารถโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่ตนต้องการได้สำเร็จ งานก็ได้ผล คนก็เป็นสุข เกิดความรักงาน องค์การ จงรักภักดีมากขึ้น ผู้นำ ผู้บริหารที่มีเชาวน์อารมณ์ดี จะเป็นผู้ที่คำพูดและการกระทำตรงกัน (Integrity) มิใช่พูดอย่างหนึ่ง แล้วทำอีกอย่างหนึ่ง ผู้นำที่มีเชาวน์อารมณ์มักกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ

6. การเข้าใจชีวิตของตนและผู้อื่น

เชาวน์อารมณ์เป็นเรื่องของการศึกษาทำความเข้าใจตน (Insight) การมองเข้าไปในตนก่อนทำความเข้าใจผู้อื่น เมื่อเข้าใจตน เข้าใจคนอื่น การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจึงเป็นการมุ่งใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ อย่างสูงสุด และเกิดความเข้าใจในครอบครัว

จะเห็นได้ว่าเชาวน์อารมณ์ นอกจากจะทำให้บุคคลตระหนักและรู้จักตนเองแล้ว ยังทำให้เข้าใจความคิด ความรู้สึก ความต้องการของผู้อื่นได้อีกด้วย เชาวน์อารมณ์ก่อให้เกิดการทำงานร่วมมือที่สร้างสรรค์ สนองเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เชาวน์อารมณ์ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างราบรื่น อดทน เข้าใจต่อกัน เกื้อหนุนให้มีการใช้ศักยภาพของคนอย่างสูงสุด เมื่อนำไปประกอบกับภูมิปัญญาจะก่อให้เกิดการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ เชาวน์อารมณ์ก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ให้เกียรติ ยอมรับ เกื้อหนุนแก่กันและกัน เพิ่มพูนความคิดสร้างสรรค์ กล้าเสี่ยง กล้าคิดริเริ่ม ลดการโจมตี การนินทา ก้าวร้าว และความไม่ยืดหยุ่นต่อกัน

ลักษณะของเชาวน์อารมณ์

วีระวัฒน์ (2544: 56-59) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับลักษณะของความเชาวน์อารมณ์ ไว้ดังนี้

1. เชาวน์อารมณ์ เป็นผลร่วมจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม ในแต่ละวัฒนธรรม บ้าน ครอบครัว สื่อ และโรงเรียนมีบทบาทหล่อหลอมพฤติกรรมที่สะท้อนถึงเชาวน์อารมณ์ หรือ Ego Development ของบุคคล รวมทั้งบทบาทของสถานการณ์และวัฒนธรรม หรืออนุวัฒนธรรม (Subculture) มีผลต่อระดับเชาวน์อารมณ์ของแต่ละบุคคลเป็นอย่างยิ่ง

2. เชาวน์อารมณ์ เกี่ยวข้องอย่างมากกับวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่เจริญสมวัย (Maturity) ความอดได้รอได้ ไม่หุนหันพลันแล่น ใจร้อน โกรธง่าย รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่ยึดตนเป็นศูนย์กลาง เชาวน์อารมณ์ของบุคคลคนเดียวอาจแตกต่างไปตามช่วงของวัยเด็ก วัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ หรือเมื่ออายุมากขึ้น

3. เชาวน์อารมณ์ เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบฉบับที่เป็นปกติวิสัยของบุคคลนั้นที่ต้องใช้เวลาเอาจริงเอาจังในการปรับเปลี่ยนพัฒนา การเรียนรู้ของเชาวน์อารมณ์มักเกี่ยวกับชีวิตในช่วงหลังการศึกษาเล่าเรียนเป็นส่วนมาก เป็นเรื่องของ “โลกในความเป็นจริง”

4. เชาวน์อารมณ์ สามารถเรียนรู้ ฝึกฝน และพัฒนาได้ โดยเชื่อว่าเชาวน์อารมณ์ พัฒนาได้ตั้งแต่วัยเด็กไปจนถึงอายุ 50 กว่าๆ โดยมีจุดสูงสุดในช่วงอายุระหว่าง 45 – 55 ปี เชาวน์อารมณ์เป็นการฝึกสมองทั้ง 2 ด้าน และเกี่ยวข้องโดยตรงกับประสบการณ์ของบุคคล การเรียนรู้ของเชาวน์อารมณ์มีทั้งที่ไม่ปรากฏให้เห็น (Implicit) ซึ่งถือเป็นการเรียนรู้โต้ตอบภายในตัวบุคคล (Intraindividual) หรืออาจจะแสดงออกมาอย่างชัดเจน (Explicit) ก็ได้

5. เชาวน์อารมณ์ ประเมินได้ในนัยของความเหมาะสมมากกว่าเป็นเรื่องของความถูก – ผิด ดี – ชั่ว ขาว – ดำ โดยการประเมินแต่ละครั้งอาจมีค่าผันแปรได้ ดังนั้นการประเมินเชาวน์อารมณ์ควรใช้เครื่องมือวัดหลายๆ รูปแบบประกอบร่วมกัน

6. เชาวน์อารมณ์ มีหลายองค์ประกอบร่วมกัน (Multifactorial) เชาวน์อารมณ์เป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดู ภาวะแวดล้อม วัฒนธรรม การเรียนรู้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ บุคลิกภาพที่มีผลต่อพัฒนาการทางสังคม อารมณ์ สติปัญญาของบุคคล และเป็นผลมาจากการเรียนรู้

ภายในและภายนอกของบุคคล การปลูกฝัง การพัฒนาเชาวน์อารมณ์ของแต่ละบุคคลนั้นเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาอันเป็นผลร่วมของปฏิสัมพันธ์ใน 2 ลักษณะ คือ การซึมซับเข้าสู่ตัวเองกับการแสดงออกต่อสิ่งแวดล้อมนอกตน การหล่อหลอมพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เป็นผลร่วมจาก 4 ปัจจัย ได้แก่ การกำหนดคุณค่าภายในตน การดูดซึมซับและการปรับตัว การขัดเกลานิสัยทางสังคม และการแสดงออกให้ปรากฏ

7. ความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์กับเชาวน์ปัญญาไม่แน่นอน กล่าวคือ ไม่มีหลักประกันว่าคนที่มีเชาวน์อารมณ์สูง เมื่อรวมกลุ่มแล้วเชาวน์อารมณ์ของกลุ่มจะสูงตามด้วย และการที่แต่ละคนมีความฉลาดทางอารมณ์สูงก็ไม่ยืนยันว่าความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มจะสูงตามไปด้วย แต่โดยภาพรวมผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงมักมีแนวโน้มความฉลาดทางสมองสูงด้วย เนื่องจากองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์จะช่วยเสริมให้คนเรียนรู้และแก้ปัญหาได้ดียิ่งขึ้น

<u>องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์</u>

Mayer and Salovey (1997 อ้างถึงใน อรพินท์, 2546: 34-36) ได้เสนอโมเดลที่ปรับปรุงใหม่โดยเน้นด้าน “ปัญญา” ของเชาวน์อารมณ์ และพยายามอธิบายเชาวน์อารมณ์ในนัยของศักยภาพเพื่อความเติบโตของสติปัญญา และอารมณ์ และเน้นบทบาทของอารมณ์ที่สามารถเข้ามาจัดลำดับและชี้นำความคิดของมนุษย์ ให้มุ่งสู่ข้อมูลสำคัญที่คนควรใส่ใจ และเสนอว่าเชาวน์อารมณ์น่าจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ตามลำดับ กล่าวคือ

1. การรับรู้ (Perception) การประเมิน (Appraisal) และการแสดงออก (Expression) ซึ่งอารมณ์

1.1 ความสามารถในการระบุภาวะอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้

1.2 ความสนใจในการระบุภาวะอารมณ์ของผู้อื่นได้

1.3 ความสามารถในการแสดงอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง แสดงความต้องการได้ตรงกับความรู้สึกได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ

1.4 ความสามารถในการจำแนกความรู้สึกต่างๆ ออกได้ว่าถูกต้อง ไม่ถูกต้อง จริงใจหรือไม่จริงใจ

2. การเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์

2.1 ความรู้สึกและอารมณ์ ช่วยจัดลำดับความสำคัญ หรือช่วยในการคิดจัดลำดับความสำคัญ

2.2 อารมณ์ที่ชัดเจน พร้อมที่จะเกื้อหนุนต่อการตัดสินใจและจดจำความรู้สึกต่างๆ ได้ดี

2.3 อารมณ์และความรู้สึกที่เปลี่ยนไป ทำให้ความคิดและจุดยืนเปลี่ยนไปจากแง่บวกเป็นลบ จากการคิดแง่เดียว มุมเดียว เป็นการคิดได้หลากหลาย

2.4 ภาวะอารมณ์ต่างๆ ทำให้คิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดีขึ้น รู้สึกเป็นสุข ทำให้จิตใจเปิดกว้าง รับฟังเหตุผล มีความคิดสร้างสรรค์

3. การเข้าใจ การวิเคราะห์ และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์

3.1 ระบุความรู้สึกและอารมณ์ เห็นความเชื่อมโยงระหว่างอารมณ์กับถ้อยคำต่างๆ ได้

3.2 ตีความหมายของอารมณ์ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากอารมณ์หนึ่งๆ ได้

3.3 เข้าใจอารมณ์ที่ซับซ้อนได้ เกิดความรู้สึกหลายอย่างในเวลาไล่เลี่ยกัน ทั้งรัก ทั้งเกลียด อาการขยะแขยงที่เป็นผลร่วมของความโกรธและความกลัว

3.4 เข้าใจความผันแปรของภาวะอารมณ์ต่างๆ การแปรเปลี่ยนจากความโกรธมาเป็นความพึงพอใจ หรือจากความโกรธมาเป็นความละอายใจ

4. อารมณ์ส่งเสริมความงอกงามของสติปัญญา

4.1 เปิดใจรับต่อความรู้สึกทางบวกและลบที่รื่นรมย์และไม่น่าอภิรมย์ได้

4.2 เมื่อคิดใคร่ครวญให้ดีแล้ว สามารถยึดถือและปลดปล่อยตนจากภาวะอารมณ์ความรู้สึกอันใดอันหนึ่งได้ โดยพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับและความเป็นประโยชน์

4.3 คิดอย่างพินิจพิเคราะห์ถึงภาวะอารมณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและผู้อื่น เล็งเห็นได้ว่าความรู้สึกเหล่านั้นยังคงชัดเจนอยู่ มีเหตุผล และส่งต่อการปฏิบัติของตนเช่นไร

4.4 บริหารจัดการภาวะอารมณ์ของตนและคนอื่นได้ ลดความรุนแรงของอารมณ์ทางลบได้ แสดงออกอารมณ์ทางบวกโดยไม่บิดเบือน หรือมีกลวิธีในการป้องกันตนเองมากเกินไป

ซึ่ง Mayer and Salovey (1993 อ้างถึงใน อรพินท์, 2546: 35-36) เห็นว่ากระบวนการของเชาวน์อารมณ์ ควรพัฒนาจากขั้นแรกๆ ซึ่งง่าย ไม่ซับซ้อน ไปสู่กระบวนการของจิตใจ ที่บูรณาการกันอย่างดีมากขึ้น ในขั้นต่อๆ ไป จะเห็นได้ว่าในแต่ละขั้นจะมีระดับขีดความสามารถของเชาวน์อารมณ์ 4 ระดับ จากง่ายไปสู่ยากเช่นกัน

ปัจจุบัน Mayer and Salovey ได้เสนอขั้นตอน หรือองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์เป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ขั้นตระหนักรู้จักตนเอง (Self - Awareness) คือการเข้าใจ หยั่งรู้ความเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ ภาวะอารมณ์ ความต้องการของตนในแต่ละห้วงเวลาและสถานการณ์ เข้าทำนองผู้ที่รู้จักตนเองและเอาชนะตนเองได้ เป็นผู้ที่ฉลาดที่สุด

2. ขั้นบริหารจัดการอารมณ์ของตน (Managing Emotions) เป็นความสามารถที่จะควบคุมจัดการกับความรู้สึก หรือภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและชาญฉลาด โดยสร้างเสริมจากภาวะที่ตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเองเมื่อโกรธ เศร้า ผิดหวัง หรือเสียใจ ก็ควบคุมตนได้ ไม่โมโหร้าย หรือโทษคนอื่น สร้างความทุกข์ระทมให้เกิดแก่ตน นำพาภาวะอารมณ์ของตนให้กลับคืนสู่สภาพปกติได้โดยเร็ว ฝันร้ายให้กลายเป็นดี คิดไตร่ตรองก่อนตัดสินใจ

3. ขั้นสร้างแรงจูงใจที่ดีให้แก่ตนเองได้ (Motivating Oneself) การกระตุ้นเตือนตนให้คิดริเริ่มอย่างมีความคิดสร้างสรรค์ ผลักดันตนมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ จะนำมาซึ่งความสำเร็จ สามารถอดได้ รอได้ ไม่หุนหัน ใจเร็วด่วนได้ มุ่งสู่เป้าหมายอย่างมีพลังของความตั้งใจมั่น มองอะไรที่ไม่ยึดติดกับเงิน ผลประโยชน์ หรือตำแหน่ง

4. ขั้นสามารถรับรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้ (Empathy) ความสามารถในการเอาใจเขามาใส่ใจเราเป็นพื้นฐานของความเก่งคน รู้เท่าทันในความรู้สึก ความต้องการ ข้อวิตกกังวลของผู้อื่นได้อย่างชาญฉลาด มีไหวพริบ มีความสำคัญต่อบางอาชีพ

5. ความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Handling Relationships) เป็นผลร่วมของข้อ 1-4 ทำอย่างไรที่จะมีความสามารถในการสร้างและรักษาเครือข่ายสัมพันธ์ส่วนตัว และที่เกี่ยวข้องกับงานไว้ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากกับความเป็นผู้มีชื่อเสียง

Bar-on (1997 อ้างถึงใน วีระวัฒน์, 2544: 75-76) ได้เสนอองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์โดยแบ่งออกเป็น 5 หมวด ที่สำคัญๆ ดังนี้

1. ความสามารถภายในตน เป็นความสามารถในการเข้าใจภาวะอารมณ์ของตน มีความกล้าที่จะแสดงความคิด ความเห็น และความรู้สึกของตน การตระหนักรู้จักตน การเป็นอิสระเอกเทศ และการประจักษ์แจ้งแห่งตน

2. ทักษะของความเก่งคน เป็นความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น มีน้ำใจเอื้ออาทร ห่วงใยผู้อื่น (Concern) ตระหนักรู้เท่าทันในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น และความรับผิดชอบทางสังคม

3. ความสามารถในการปรับตัว เป็นความสามารถในการตรวจสอบความรู้สึกของตน เข้าใจสถานการณ์ต่างๆ และสามารถตีความได้ถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริง มีความยืดหยุ่นในความคิด และความรู้สึกของตนเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

4. มียุทธวิธีในการจัดการกับความเครียด คือ สามารถจัดการกับความเครียด และบริหารความเครียดได้ดี ควบคุมอารมณ์ของตนได้อย่างดี และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

5. การจูงใจตนเอง และสภาวะทางอารมณ์ เป็นการมองโลกในแง่ดี มีการแสดงออกและมีความรู้สึกที่เป็นสุขที่สามารถสังเกตเห็นได้ และสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่น

Goleman (1999 อ้างถึงใน ฉัตรฤดี, 2543: 48-52) เสนอว่าเชาวน์อารมณ์มีองค์ประกอบ 5 ด้าน โดยแบ่งเป็นความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) 3 ด้าน และความสามารถทางสังคม (Social Competence) 2 ด้าน แต่ละด้านเกิดจากปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence) แง่ต่างๆ รวม 25 ปัจจัย ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านความสามารถส่วนบุคคลและปัจจัยย่อย

องค์ประกอบด้านความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้ ความรู้สึก ความชอบ และความสามารถของตนเอง รวมถึงมีญาณหยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตน	1. การตระหนักรู้ในอารมณ์ตนเอง (Emotional Awareness) หมายถึง การทราบถึงอารมณ์ของตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น 2. ประเมินตนเองได้ถูกต้อง (Accurate Self - Assessment) หมายถึง การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง 3. ความมั่นใจในตนเอง (Self - Confidence) หมายถึง ความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตนเอง
2. การจัดระเบียบอารมณ์ของตน (Self Regulation) หมายถึง การจัดการกับอารมณ์ แรงกระตุ้น และความสามารถของตนเองได้อย่างเหมาะสม	4. การควบคุมตนเอง (Self Control) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้ 5. ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) หมายถึง การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์และคุณความดี 6. ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติของตน 7. การปรับตัว (Adaptability) หมายถึง การยืดหยุ่นปรับให้เข้ากับสถานการณ์ 8. การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึง การเปิดรับความคิด วิธีการ และข้อมูลใหม่ๆ

ตารางที่ 3 (ต่อ)

องค์ประกอบด้านความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
3. การจูงใจตนเอง (Self - Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนการมุ่งสู่เป้าหมาย	9. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานที่ดีเลิศ 10. ภาระผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มหรือเป้าหมายขององค์การ 11. ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การมีความคิด ใหม่และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อมีโอกาส 12. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง การมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้มีอุปสรรคหรือปัญหา

ที่มา: Goleman (1999 อ้างถึงใน ฉัตรฤดี, 2543: 49-50)

ตารางที่ 4 แสดงองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านความสามารถทางสังคมและปัจจัยย่อย

องค์ประกอบด้านความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
1. การร่วมรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการ และข้อห่วงใยของผู้อื่น	1. การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Others) หมายถึง การเข้าใจความรู้สึก มุมมอง และข้อวิตกกังวลของผู้อื่น 2. การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) หมายถึง การทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่น และการส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น 3. การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ 4. การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) หมายถึง การสร้างโอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล 5. การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (Political Awareness) หมายถึง การทราบความคิดเห็นของกลุ่ม และทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม
2. ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความคล่องในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้	6. การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) หมายถึง การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่นอย่างได้ผล 7. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การฟังผู้อื่นและการส่งสารที่น่าเชื่อถือ 8. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึง การเจรจาต่อรองและแก้ไขความไม่ลงรอยกัน 9. ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเป็นแรงบันดาลใจ และการเป็นตัวอย่างให้บุคคลหรือกลุ่ม 10. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) หมายถึง การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี

ตารางที่ 4 (ต่อ)

องค์ประกอบด้านความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เกิดจากความสามารถเชิงอารมณ์ (Emotional Competence)
2. ทักษะทางสังคม (Social Skills) (ต่อ)	11. การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bonds) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ 12. ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี และการให้ความร่วมมือ 13. การสร้างทีมงาน (Team Capabilities) หมายถึง การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

ที่มา: Goleman (1999 อ้างถึงใน ฉัตรฤดี, 2543: 50-51)

Goleman มีความเชื่อว่าความสามารถเชิงอารมณ์ของบุคคลสามารถจัดได้เป็นหมวดหมู่ตามลักษณะร่วมกัน และเชื่อว่าไม่มีผู้ใดมีความสามารถเชิงอารมณ์ครบถ้วนในทุกปัจจัย แต่ละคนมีจุดเด่น จุดด้อยแตกต่างกันออกไป แต่คนที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะมีความสามารถเชิงอารมณ์ที่โดดเด่น 5 - 6 ปัจจัยที่ครอบคลุมอยู่ในทั้ง 5 องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ และเชาวน์อารมณ์แต่ละองค์ประกอบมีคุณลักษณะ 5 ประการคือ

1. เป็นเอกเทศต่อกัน (Independent) และแต่ละด้านต่างก็มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2. เกื้อกูลกัน มีอิทธิพลต่อกัน (Interdependent) เช่น หากขาดทักษะทางสังคมก็จะส่งผลให้นำทีมได้ไม่ดี

3. เป็นลำดับขั้นตอน (Hierarchical) หากคนเราไม่รู้จักตัวเองก็จะควบคุมตนเอง และจะเข้าใจผู้อื่นได้ยาก

4. สำคัญแต่ยังไม่พียงพอ (Necessary but not sufficient) บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การต้องเกื้อหนุนด้วย

5. เป็นแบบฉบับได้ (Generic) ทุกด้านและทุกองค์ประกอบสามารถประยุกต์ใช้ได้กับงานแต่ละประเภทแตกต่างกันไป

Goleman กล่าวว่า เชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถที่แตกต่างจากเชาวน์ปัญญาที่วัดโดยแบบวัด IQ แต่ทว่าเป็นส่วนที่เสริมกัน เชาวน์ปัญญาเป็นการทำงานของเปลือกสมอง (Neocortex) ซึ่งเป็นส่วนชั้นบนของสมอง แต่เชาวน์อารมณ์เป็นการทำงานของส่วนที่ต่ำลงมาจากเปลือกสมอง (Subcortex) เชาวน์อารมณ์ไม่ได้ถูกกำหนดตายตัวมาจากพันธุกรรม และไม่ได้มีการพัฒนามากในช่วงวัยเด็กตอนต้นเหมือนเชาวน์ปัญญา แต่หากเกิดจากการเรียนรู้ และสามารถดำเนินต่อไปเรื่อยๆ ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่พัฒนาได้แม้เข้าสู่วัยทำงานแล้วก็ตาม เชาวน์อารมณ์นั้นไม่เพียงแต่เป็นส่วนที่ทำนายความสำเร็จในการทำงาน แต่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่บุคคลควรมีหรือพัฒนาให้มากขึ้นเพื่อความสุขในชีวิต (ฉัตรฤดี, 2543: 52)

Weisinger (1998 อ้างถึงใน รัตติกรณ์, 2544: 16) ได้กล่าวว่า เชาวน์อารมณ์ พัฒนามาจาก building block 4 ประการ มาจากแนวคิดของ Mayer and Salovey (1990) แต่ละประการเกี่ยวข้องกับความสามารถซึ่งถ้ารวมกันจะทำให้เกิดเชาวน์อารมณ์ ซึ่ง building block ทั้ง 4 ประการประกอบด้วย

1. ความสามารถในการรับรู้อารมณ์อย่างถูกต้อง ประเมินค่า และแสดงอารมณ์ออกมา

2. ความสามารถในการทำให้เกิดความรู้สึกอย่างที่ต้องการ เมื่อเขาสามารถกระตุ้นความเข้าใจในตนเอง หรือความเข้าใจในบุคคลอื่น

3. ความสามารถที่จะเข้าใจอารมณ์ และความรู้เกี่ยวกับผลที่ได้มาจากอารมณ์นั้น

4. ความสามารถที่จะกำหนดอารมณ์ เพื่อทำให้เกิดการเติบโตทางอารมณ์และสติปัญญา

Weisinger (1998 อ้างถึงใน รัตติกรณ์, 2544: 16-18) ได้เขียนหนังสือ เชาวน์อารมณ์กับการทำงาน (Emotional Intelligence at Work) โดยนำ Building Block ทั้ง 4 ประการ มาพัฒนาทักษะเฉพาะ (Particular Skill) ซึ่งเมื่อรวมกันจะช่วยสร้างเชาวน์อารมณ์ในการทำงาน Weisinger ได้แบ่งเชาวน์อารมณ์ ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนภายในตนเอง เป็นเรื่องการพัฒนาและใช้เชาวน์อารมณ์เพื่อ

พัฒนาคุณภาพตนเอง ส่วนที่สองจะเกี่ยวกับการใช้เชาวน์อารมณ์ระหว่างบุคคล เพื่อให้ความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ดีขึ้น ทั้งสองส่วนมีรายระเอียดดังต่อไปนี้

1. เชาวน์อารมณ์ภายในตัวบุคคล ประกอบด้วย

1.1 การพัฒนาการตระหนักรู้ตนเองให้สูงขึ้น (Developing High Self-Awareness) ด้วยการตระหนักรู้ตนเอง สามารถดูแลตนเองได้ สามารถสังเกตการกระทำของตนเองได้ สามารถมีอิทธิพลต่อการกระทำของตนเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง

1.2 การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง (Managing Your Emotions) การจัดการกับอารมณ์ของตนเองไม่เหมือนกับการเก็บกดอารมณ์ซึ่งทำให้ตนเองไม่ได้รับข้อมูลที่มีคุณค่า การจัดการกับอารมณ์ หมายถึง การเข้าใจอารมณ์เหล่านั้น และใช้ความเข้าใจนั้นจัดการกับสถานการณ์อย่างได้ผลดี เนื่องจากอารมณ์เป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างความคิดของตนเอง แต่อารมณ์ทางลบ เช่น อารมณ์เศร้า โดยทั่วๆ ไปเกิดจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา ดังนั้น ความสามารถในการจัดการคือการทำให้ระดับหรือความรุนแรงของอารมณ์ลดลงมาอยู่ในระดับที่จะทำให้ตนเองพัฒนารูปแบบพฤติกรรมใหม่และดีกว่าเดิม เป็นความรู้สึกผ่อนคลายได้เมื่อต้องอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน และสามารถควบคุมอารมณ์หรือรักษาอารมณ์ตนเองได้

1.3 การจูงใจตนเอง (Motivating Yourself) เมื่อมีการจูงใจตนเอง บุคคลจะสามารถเริ่มงาน หรือรับมอบหน้าที่ ใส่ใจอยู่กับมัน มุ่งไปสู่ความสำเร็จ และในเวลาเดียวกันก็สามารถจัดการกับความท้อถอยที่อาจจะเกิดขึ้น มีบุคคลที่สามารถช่วยจูงใจได้นอกจากตนเอง ซึ่งคือ เพื่อนที่สนับสนุน ครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นผู้ที่คอยแนะนำช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ และสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น อากาศ แสง เสียงในที่ทำงาน พื้นฐานเหล่านี้ช่วยให้บุคคลได้รับการกระตุ้นด้วยการให้กำลังใจและสนับสนุนความมั่นใจ การมองโลกในแง่ดี การยึดมั่นต่อเป้าหมาย ความกระตือรือร้นและความยืดหยุ่น

2. เชาวน์อารมณ์ในความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ประกอบด้วย

2.1. การพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Developing Effective Communication Skill) พื้นฐานของความสัมพันธ์ คือการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารทำให้เกิดการเชื่อมโยงทำให้เกิดความสัมพันธ์ มีทักษะ 5 ประการที่เกี่ยวข้อง คือ การเปิดเผยตนเอง การแสดงออกอย่างเหมาะสม การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การวิจารณ์ และการติดต่อสื่อสารแบบทีม

2.2. การพัฒนาความรู้ความชำนาญระหว่างบุคคล (Developing Interpersonal Expertise) การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น หมายถึง สามารถติดต่อกับผู้อื่นเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีความหมายและเหมาะสม มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างดี มีองค์ประกอบของความสัมพันธ์ เช่น การแบ่งปันความรู้สึก ความคิดและความเห็น มีทักษะที่จะนำไปสู่ความรู้ความชำนาญระหว่างบุคคล ความสามารถในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เพื่อทำให้ได้รับผลดีจากความสัมพันธ์นั้น และความสามารถในการติดต่อสื่อสารในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3. การช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยเหลือตนเอง (Helping Other Help Themselves) การที่องค์การจะได้รับความสำเร็จหรือไม่นั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับพนักงานทำงานกันอย่างสุดความสามารถแล้ว ยังสำคัญที่พวกเขาจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์ การช่วยเหลือซึ่งกันและกันหมายความว่า ช่วยเหลือกันในการจัดการกับอารมณ์ การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การช่วยกันแก้ปัญหา การช่วยกันแก้ไขความขัดแย้ง และช่วยกันจูงใจ

จากองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงรายละเอียดต่างๆ ของเชาวน์อารมณ์ และแสดงให้เห็นว่าหากบุคคลมีความสามารถในการใช้เชาวน์อารมณ์ในทุกๆ องค์ประกอบเหล่านั้น จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการทำงานทั้งในส่วนของตนเอง และการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของ Weisinger (1998) ที่แบ่งเชาวน์อารมณ์ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนภายในตนเองซึ่งเป็นเรื่องการพัฒนาและใช้เชาวน์อารมณ์เพื่อพัฒนาคุณภาพตนเอง และส่วนที่สองที่เกี่ยวกับการใช้เชาวน์อารมณ์ระหว่างบุคคล เพื่อให้ความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ดีขึ้น เนื่องจากในการประกอบการ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องใช้เชาวน์อารมณ์ทั้งในส่วนภายในตนเอง และใช้ในการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานคนอื่นๆ เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น

<u>แนวทางการประเมินเชาวน์อารมณ์</u>

วีระวัฒน์ (2544: 85-110) ได้อธิบายไว้ว่า แนวทางการประเมินเชาวน์อารมณ์นั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังนี้

1. การประเมินด้านแรงจูงใจภายในบุคคล (Intrapersonal Motivation) เป็นการประเมินแรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เกิดความรู้สึก หรือภาวะอารมณ์เช่นนั้น แรงบันดาลใจให้แสดงออกโดยอาจจะมีสิ่งเร้ากระตุ้นความรู้สึกนึกคิด อาทิ การให้เขียนความเรียง (Essay Tests) การตอบข้อความให้สมบูรณ์ การเขียนบันทึกประจำวัน การให้เล่าเหตุการณ์ที่ฝังใจ หรือที่เคยประสบมา โดยให้เขียนเล่าถึง สถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้ตนเกิดความรู้สึก 3 ประการ ได้แก่ ดีใจ โล่งใจ และเสียใจ ทั้งนี้ผู้ประเมินต้องระมัดระวังในการกำหนดคำตอบที่ถูกต้องให้แก่ความรู้สึกนึกคิด ประสบการณ์ต่างๆ การประเมินเชาวน์อารมณ์ด้วยแนวทางนี้ จำเป็นต้องใช้ผู้ประเมินที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมศาสตร์และด้านเชาวน์อารมณ์เป็นอย่างสูง

2. การใช้เทคนิคเหตุการณ์สำคัญ (The Critical Incident Technique) เป็นการวิเคราะห์พฤติกรรมในเชิงคุณภาพ โดยให้ผู้เล่าบรรยายหรือเขียนเล่าถึงเหตุการณ์ที่บ่งชี้ถึงความคิด ความรู้สึก และการแสดงออกที่เกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ในระดับต่างๆ แล้วให้เลือกเรียงลำดับพฤติกรรมที่ผู้ตอบที่เคยปฏิบัติหรือมีความตั้งใจจะปฏิบัติเพื่อนำคะแนนมาประมวลสรุปอ้างอิง (Infer) ถึงระดับเชาวน์อารมณ์ของผู้ตอบ ข้อดีของวิธีคือ มุ่งให้กรอบที่เป็นแนวทางเดียวกันกับผู้ตอบทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน สามารถใช้ได้กับหลายเป้าหมาย ข้อเสียคือ ยังเป็นการประเมินเชาวน์อารมณ์ จากการรายงานตนเอง อาจมีการบิดเบือนสร้างภาพตนเองขึ้นมา ขาดความสมจริงเชิงสถานการณ์ประจำวันที่แสดงออก ในบางกรณีเหตุการณ์ที่ซักถามนั้นอาจมีความลำเอียง เนื่องด้วยมาตรฐานทางวัฒนธรรมเฉพาะ วัย อายุของงาน ขององค์การ หรือของสังคมก็เป็นได้ ข้อเสียอีกประการหนึ่งคือ เกณฑ์การให้คะแนนคำเฉลยของตัวเลือกแต่ละข้อ อาจไม่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งมีผลต่อระดับคะแนนเชาวน์อารมณ์

3. สถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นการกำหนดเหตุการณ์ขึ้นให้มีความสมจริงใกล้เคียงกับเหตุการณ์ที่เป็นสิ่งเร้า เพื่อกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงความรู้สึกและภาวะอารมณ์ต่างๆ ของตนออกมา โดยมิอาจเสแสร้งหรือแกล้งปฏิบัติได้ สถานการณ์จำลองนี้อาจมีการกำหนดระดับความยาก หรือบทบาทให้แก่ผู้ปฏิบัติด้วยก็ได้ (Assigned Roles) ข้อดีของสถานการณ์จำลอง คือ เป็นการกระตุ้นพฤติกรรมภาวะอารมณ์ ที่เรามุ่งมองหาจากผู้ถูกทดสอบ ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความเป็นตนเองตามธรรมชาติออกมา เป็นที่นิยมใช้กันมาก ข้อเสียประการหนึ่งของสถานการณ์จำลอง คือ ใช้เวลาในการศึกษานานและมีราคาแพง ต้องอาศัยผู้สร้างที่มีความรอบรู้ทางการวัดประเมินพฤติกรรมในองค์การ งานในหน้าที่และการตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือได้ของเฉลย (Key) และสามารถใช้ทดสอบในกลุ่มเล็กทีละ 3-5 คน หรือเป็นรายบุคคลเท่านั้น

4. การสัมภาษณ์ในเชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่มีความยืดหยุ่น ให้อิสระแก่ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ เป็นฝ่ายริเริ่มการสนทนาในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับตัวเอง ทั้งในด้านความสำเร็จและความล้มเหลว ความเสียใจ เป้าหมายของการสัมภาษณ์เชิงลึกคือ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงพฤติกรรมในแง่มุมต่างๆ ของผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นการสัมภาษณ์แบบหนึ่งต่อหนึ่ง โดยกรรมการจะกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์แสดงความรู้สึกนึกคิดที่เป็นตัวของตัวเองที่แท้จริงออกมาตามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น ข้อมูลต่างๆ ที่ได้กรรมการจะนำมาประมวลเป็นข้อมูล หรือภาพเกี่ยวกับบุคคลนั้น

5. แบบทดสอบที่มีความเป็นปรนัย การให้รายงานตนเอง และแบบวัดเชิงอัตวิสัย (Objective, Self-Report, and Subjective Measures) วิธีการประเมินเชาวน์อารมณ์ด้วยวิธีเหล่านี้จะได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก เนื่องจากสร้างง่าย มีฐานของการเปรียบเทียบศึกษาพัฒนา และใช้ได้กับผู้เข้ารับการทดสอบเป็นจำนวนมาก ไม่แพง ง่ายต่อการดำเนินการและแปรผลอีกด้วย การทดสอบเหล่านี้พึงกระทำด้วยความระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในส่วนของผู้ใช้ และผู้รับการทดสอบ

แบบวัดที่ให้รายงานตนเอง (Self-Report EQ Measures) ยกตัวอย่างเช่น

1) Bar-on Emotional Intelligence Inventory (Bar-on EQ - I)

เป็นแบบวัดเชาวน์อารมณ์ที่ประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดใน 5 หมวด 15 ด้าน จำนวน 130 ข้อความ และอีก 3 ข้อ เป็นข้อตรวจสอบความเที่ยงตรงของการตอบ โดยให้ผู้ตอบพิจารณาแต่ละข้อความว่าใช่ตนเองในลักษณะใด ใช้เวลาในการตอบทั้งสิ้นประมาณ 30-40 นาที มีหลายแบบที่ปรับให้เหมาะกับลักษณะของผู้ตอบ อาทิ ฉบับที่ผู้ตอบอายุ 16 ปีขึ้นไป ฉบับของเด็ก ฉบับของวัยรุ่น และ EQ-I แบบ 360 องศา

2) The Emotional IQ Test

สร้างโดย Peter Salovey และ John Mayer ในปี 1998 วัด 4 ด้านหลักคือ ความสามารถในการระบุอารมณ์ต่างๆ ความสามารถในการใช้อารมณ์ ความสามารถเข้าใจอารมณ์ และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ แบบประเมินนี้มุ่งหวังที่จะมีส่วนพัฒนาเชาวน์อารมณ์ของผู้ตอบ โดยมีสถานการณ์ทำให้ครุ่นคิดและใช้อารมณ์เข้าช่วยในการแก้ไขปัญหา ผู้สร้างเชื่อว่าแบบประเมินนี้จะมีบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับแบบวัดความสามารถทางสมองทั่วๆ ไป

3) Weisinger's EQ Instrument

ในปี 1997 Hendrie Weisinger เสนอแบบประเมินเชาวน์อารมณ์ 5 ด้าน โดยมุ่งเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ โดย Weisinger เชื่อว่าพัฒนาเชาวน์อารมณ์ภายในตัวเองก่อน จากนั้นนำเชาวน์อารมณ์ไปสร้างประโยชน์ในสายสัมพันธ์กับผู้อื่น แบบประเมินนี้ให้ผู้ตอบประเมินว่าตนเองแสดงพฤติกรรมต่างๆ ในระดับใด

ในการศึกษาถึงระดับของเชาวน์อารมณ์ของผู้ประกอบการในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวทางในการประเมินเชาวน์อารมณ์ด้วยการให้ผู้ประกอบการรายงานตนเอง โดยใช้แบบวัดเชาวน์อารมณ์ 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Weisinger (1998) เนื่องจากเป็นแบบประเมินที่มุ่งประโยชน์เพื่อการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ และผลที่ได้จากการประเมินสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาเชาวน์อารมณ์ของผู้ประกอบการได้

<u>ลักษณะของบุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์สูง</u>

Hien (1999 อ้างถึงใน อรพินท์, 2546: 36-37) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์สูง ไว้ดังนี้

1. แสดงความรู้สึกของตนออกมาได้อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมา
2. ไม่ถูกครอบงำโดยความรู้สึกในทางลบต่างๆ
3. สามารถอ่านภาษาท่าทางในการสื่อสารได้ดี
4. ชีวิตผสานจากเหตุผล ความเป็นจริง ตรรกะ ความรู้สึก และสามัญสำนึกอย่างได้ดุล
5. พึ่งพาตนเองได้ มีความเป็นอิสระด้านการใช้เหตุผลทางจริยธรรม
6. สร้างแรงจูงใจที่ดีให้เกิดภายในตนได้
7. สามารถนำภาวะอารมณ์ของตนกลับคืนสู่สภาวะปกติได้
8. มองโลกในแง่ดี ไม่ยอมแพ้กับอุปสรรคหรือปัญหา
9. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น
10. ไม่ถูกครอบงำโดยความกลัวหรือความวิตกกังวล
11. สามารถระบุความรู้สึก/ภาวะอารมณ์ทางลบต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองในขณะนั้นได้
12. รู้สึกเป็นธรรมชาติเมื่อพูดเกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดต่างๆ
13. ชีวิตไม่ถูกชี้นำโดยอำนาจ ความร่ำรวย เกียรติศักดิ์ศรี ตำแหน่ง ชื่อเสียง หรือการได้รับการยอมรับ

14. กล้าเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเองออกมา ไม่พยายามสอดแทรกความคิดไว้ในความรู้สึกของตนเอง

15. มองหาแง่มุมที่ดีจากภาวะอารมณ์ในทางลบ หรือในสถานการณ์อันเลวร้าย

16. แยกแยะสิ่งที่เป็นความคิดออกจากความรู้สึกได้

คนที่มีเชาวน์ปัญญาสูง แต่เชาวน์อารมณ์ต่ำ มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยมีความสุขเพราะคนที่มีเชาวน์ปัญญาสูงแต่ขาดการพัฒนาทางด้านเชาวน์อารมณ์มักจะกลายเป็นคนที่มีลักษณะอวดเก่ง เอาตัวเองเป็นใหญ่ ไม่ค่อยเป็นมิตร ไม่มีลักษณะการอ่อนน้อมถ่อมตน เพราะมั่นใจในตัวเองสูง ทะเยอทะยาน วิตกกังวล คิดมาก ว้าเหว่ เหงา ขาดมิตร

ส่วนคนที่มีเชาวน์อารมณ์สูง มักจะเป็นผู้ที่สามารถแสวงหาความสุข และค้นพบความสุขได้ไม่ยาก มักจะมีทัศนะในการเข้าสังคมมนุษย์ว่า บุคคลจะต้องมีความสัมพันธ์กัน ต้องทำงานร่วมกัน คนประเภทนี้จึงมีลักษณะชอบสังคม ร่าเริง เปิดเผย ชอบทำให้คนอื่นมีความสุข ซื่อตรง รักษาคำมั่นสัญญา (Integrity) ตรงไปตรงมา มองโลกในแง่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้างและมีความสุข ซึ่งเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เข้าใจตน เข้าใจคนอื่น เข้าใจสภาพแวดล้อม เข้าใจโลก มีจุดมุ่งหมายในชีวิตที่ชัดเจน เมื่อมีความขัดแย้งหรือมีความคับข้องใจก็สามารถแก้ไขความขัดแย้งทั้งของตนเองและของบุคคลรอบข้างได้อย่างมีสติเหมาะสม

ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรเป็นผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูง เนื่องจากในการดำเนินกิจการทางธุรกิจนั้นการตระหนักรู้และเข้าใจในอารมณ์และความรู้สึกทั้งของตนเองและผู้อื่น ใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น จะช่วยให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่น และสามารถใช้ประโยชน์จากความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานได้อย่างเต็มที่

<u>การพัฒนาเชาวน์อารมณ์</u>

เชาวน์อารมณ์เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ Goleman ได้เสนอแนะวิธีการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ไว้ 5 ประการ ดังนี้ (กนกวรรณ, 2546: 26-28)

1. รู้จักอารมณ์ตนเอง การรู้จักอารมณ์ตนเองจะเป็นพื้นฐานในการควบคุมอารมณ์เพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสม นั่นคือ การรู้ตนเองหรือการมีสติในทัศนะของพุทธศาสนานั่นเอง

เทคนิคการรู้จักอารมณ์ตนเอง ทำได้ดังนี้ คือ ทบทวน ถ้ารู้สึกว่าที่ผ่านมาเรามีปัญหาในการแสดงอารมณ์ลองให้เวลาทบทวนอารมณ์ด้วยใจที่เป็นกลาง ไม่เข้าข้างตัวเอง คิดว่าเหมาะหรือไม่ต่อการแสดงอารมณ์ในลักษณะนั้น จากนั้นก็ ฝึกสติ คือ การรู้ตัวอยู่เสมอ วิธีการง่ายๆ ที่ทำได้ คือการสูดลมหายใจเข้าออก และกำหนดรู้ว่ามีลมเข้าออกผ่านจมูกจิตสงบลงหรือรู้สติได้

2. จัดการกับอารมณ์ตนเองได้ หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และสามารถที่จะแสดงออกอย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ

เทคนิคการจัดการกับอารมณ์ตนเอง ทำได้ดังนี้ คือ 1) ทบทวน เพื่อตอบสนองอารมณ์ที่เกิดขึ้น และพิจารณาผลที่ตามมา 2) เตรียมการในการแสดงอารมณ์ คือ ฝึกสั่งตนเองว่าจะทำและไม่ทำอะไร 3) ฝึกรับรู้ในสิ่งที่เกิดขึ้น หรือสิ่งที่เราเกี่ยวข้องในด้านดี ทำอารมณ์ให้แจ่มใส ไม่เศร้าหมอง 4) สร้างโอกาสจากอุปสรรค หรือหาประโยชน์จากปัญหา โดยการเปลี่ยนมุมมอง 5) ฝึกผ่อนคลายความเครียด โดยเลือกวิธีที่เหมาะกับตนเอง

3. สร้างแรงจูงใจให้ตนเอง การมองหาแง่ดีของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น จะช่วยให้เราเกิดความเชื่อมั่นว่า สามารถเผชิญกับเหตุการณ์นั้นได้ และทำให้เกิดกำลังใจที่ก้าวไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

เทคนิคการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ทำได้ดังนี้ คือ 1) ทบทวนและจัดอันดับสิ่งสำคัญในชีวิต โดยให้จัดอันดับความต้องการ ความอยากได้ อยากมี อยากเป็นทั้งหลายทั้งปวง 2) ตั้งเป้า หมายให้ชัดเจน เมื่อได้ความต้องการที่เป็นไปได้แล้วก็นำมาตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน เพื่อวางขั้นตอนการปฏิบัติที่จะมุ่งไปสู่จุดหมายนั้นๆ 3) มุ่งมั่นต่อเป้าหมาย ในการปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงความฝันความต้องการของตนเอง ต้องระวังอย่าให้มีเหตุการณ์มาทำให้เราเกิดความไขว้เขวออกนอกทางที่ตั้งไว้ 4) ลดความสมบูรณ์แบบ ต้องทำใจให้ยอมรับให้ได้ว่าสิ่งที่ตั้งใจไว้อาจจะมีความผิดพลาดเกิดขึ้นได้ หรือ ไม่เป็นดังใจคาดหวัง 100 เปอร์เซ็นต์ การทำใจยอมรับความบกพร่องได้จะช่วยให้ไม่เครียด ไม่ทุกข์ ไม่ผิดหวังมากเกินไป 5) ฝึกมองหาประโยชน์จากอุปสรรค เพื่อสร้างความรู้สึกดีๆ ที่จะเป็นพลังให้เกิดสิ่งดีอื่นๆ ต่อไป 6) ฝึกสร้างทัศนคติที่ดี หามุมมองที่ดีในเรื่องที่ตนไม่พอใจ มองปัญหาให้เป็นความท้าทายที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อสร้างพลังและแรงจูงใจให้ผ่านพ้นปัญหานั้นๆ ไปได้ 7) หมั่นสร้างความหมายในชีวิต ด้วยการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง นึกถึงสิ่งที่สร้างความภูมิใจ และพยายามใช้ความสามารถที่มีทำประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น แม้ว่าจะเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ให้กำลังใจตนเอง คิดเสมอว่าตนทำได้ ตนจะทำและลงมือทำ

4. รู้อารมณ์ผู้อื่น การรู้และเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น และสามารถแสดงอารมณ์ของตนเองตอบสนองได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะกับคนที่ต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์ด้วยจะช่วยให้สามารถอยู่ร่วมหรือทำงานด้วยกันได้อย่างดี และมีความสุขมากขึ้น

เทคนิคการรู้อารมณ์ผู้อื่น ทำได้ดังนี้ คือ 1) ให้ความสนใจในการแสดงออกของผู้อื่น โดยสังเกตสีหน้า แววตา ท่าทาง การพูด น้ำเสียง ตลอดจนการแสดงออกอื่นๆ 2) อ่านอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น จากสิ่งที่สังเกตเห็นโดยอาจตรวจสอบด้วยการถาม แต่วิธีนี้ควรทำในสถานที่ที่เหมาะสม มิฉะนั้นอาจดูเป็นการวุ่นวาย ก้าวก่ายเรื่องของผู้อื่นได้ 3) ทำความเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล เรียกว่า เอาใจเขามาใส่ใจเรา จากสภาพที่เขาเผชิญอยู่ 4) แสดงความเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจเมื่อผู้อื่นมีปัญหา

5. รักษาสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คือ มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน จะช่วยลดความขัดแย้ง และช่วยให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น พร้อมที่จะสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์

เทคนิคในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ทำได้ดังนี้ คือ 1) ฝึกการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น ด้วยการเข้าใจ เห็นใจความรู้สึกของผู้อื่น 2) ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการเข้าใจตรงกัน ฝึกการเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี และไม่ลืมที่จะใส่ใจในความรู้สึกของผู้ฟังด้วย 3) ฝึกการแสดงน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักการให้และการรับ 4) ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงใจ รู้จักการยอมรับในความสามารถของผู้อื่น 5) ฝึกแสดงความชื่นชม ให้กำลังใจซึ่งกันและกันตามวาระที่เหมาะสม

จากการศึกษาถึงทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของ Weisinger (1998) ที่ได้แบ่งองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนภายในตนเองที่เน้นในเรื่องของการพัฒนาและใช้เชาวน์อารมณ์ เพื่อพัฒนาคุณภาพตนเอง และส่วนที่เกี่ยวกับการใช้เชาวน์อารมณ์ระหว่างบุคคล เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ดีขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการมีความจำเป็นที่จะต้องมีความสัมพันธ์อันดีทั้งกับผู้ร่วมงานและลูกค้า เพื่อให้กิจการของตนสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ในส่วนของการประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยใช้แบบวัดเชาวน์อารมณ์ 5 องค์ประกอบตามแนวคิดของ Weisinger ซึ่งพัฒนาเป็นภาษาไทยโดย รัตติกรณ์ (2545)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง

ความหมายของความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง

จากการศึกษาและค้นคว้า พบว่า มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ไว้หลายความหมาย ดังนี้

Rotter (1971 อ้างถึงใน รัชดา, 2543: 15) อธิบายว่า ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง หมายถึง การที่บุคคลอธิบายถึงสาเหตุของพฤติกรรมในเบื้องตนของตนเองว่า มีสาเหตุมาจากตนเอง หรือปัจจัยแวดล้อมภายนอก ซึ่งความแตกต่างของความเชื่อทำให้บุคคลมีรูปแบบของพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป

Perwin (1980 อ้างถึงใน ชูเกียรติ, 2546: 14) กล่าวว่า ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับรางวัลและการลงโทษที่มีหรือส่งผลต่อชีวิต ในบุคคลที่มีลักษณะของความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน จะมีความเชื่อว่า ตนสามารถที่จะควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ของชีวิตได้ ขณะที่บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก เชื่อว่าเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในชีวิตเป็นผลลัพธ์มาจากองค์ประกอบหรือปัจจัยภายนอก อาทิเช่น เป็นเรื่องของโอกาส โชคชะตา เคราะห์กรรม พรหมชีวิต

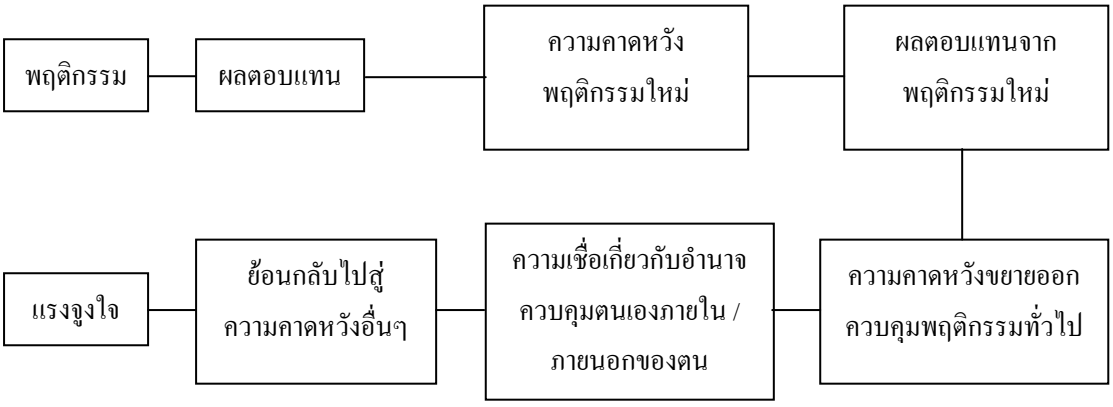
สมจิตร (2532) กล่าวว่า ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมของตัวเองจะเป็นผลมาจากอิทธิพลของเหตุการณ์ต่างๆ หรือสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว หรือเป็นผลมาจากการปฏิบัติ หรือพฤติกรรมของตนเอง

พัชนี (2536 อ้างถึงใน รัชดา, 2543: 16) ได้ให้ความหมายของ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง (Locus of control) หมายถึง ความเชื่อของแต่ละบุคคล ซึ่งมีอำนาจในการควบคุมตนเองของแต่ละบุคคลให้ประพฤติในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป

จากความหมายทั้งหมดเกี่ยวกับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง สามารถสรุปได้ว่า ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความเข้าใจ หรือประสบการณ์ ของแต่ละบุคคลซึ่งมีอำนาจควบคุมแต่ละบุคคลให้ประพฤติปฏิบัติในลักษณะต่างๆ กันออกไป ซึ่งสามารถแยกเป็นความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก

<u>แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง</u>

แนวความคิดเกี่ยวกับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง มีวิวัฒนาการมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ซึ่งสร้างขึ้นโดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อ Rotter ที่ได้ตั้งข้อสังเกตว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดได้จากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล Rotter (1966 อ้างถึงใน กรุณา, 2535) ได้อธิบายว่า ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองเกิดขึ้นเป็นลำดับขั้นตอนโดยเริ่มจากผลการตอบแทนอันหนึ่งที่ได้มาจากพฤติกรรมของบุคคล ย่อมก่อให้เกิดความคาดหวัง (Expectancy) ที่จะได้รับผลตอบแทนเช่นเดียวกันจากพฤติกรรมอันใหม่ที่มีสภาพคล้ายกับสภาพเดิม และถ้าเป็นไปตามที่คาดไว้ ความคาดหวังของเขาจะเพิ่มขึ้น แต่ถ้าผิดหวัง ความคาดหวังของเขาจะลดลง แสดงว่าการลดหรือเพิ่มความคาดหวังนี้ ก่อตัวขึ้นจากพฤติกรรมอันใดอันหนึ่งก่อน แล้วจึงขยายครอบคลุมไปยังพฤติกรรม หรือเหตุการณ์อื่นๆ ที่คล้ายคลึง หรือเกี่ยวข้องกับสถานการณ์เดิม กลายเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญในตัวบุคคล ถ้าประสบการณ์ที่ผ่านมาได้รับการเสริมแรงบ่อยครั้ง จะทำให้บุคคลนั้นเชื่อว่าเป็นผลมาจากทักษะหรือความสามารถของตน แต่ถ้าไม่ค่อยได้รับการเสริมแรง จะทำให้บุคคลรับรู้ว่าสิ่งที่ได้รับนั้น ไม่ใช่ผลมาจากทักษะ หรือความสามารถของตน แต่เพราะโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรือสิ่งแวดล้อมบันดาลให้เป็นไป ซึ่งเรียกความเชื่อนี้ว่า ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก ความเชื่อนี้จะย้อนกลับไปสู่ความคาดหวังในผลตอบแทนพฤติกรรมอันใหม่อีก คือ ผู้ที่เชื่อโชคลางย่อมจะหวังในผลตอบแทนจากการกระทำของตนได้น้อยกว่าผู้ที่เชื่อในความสามารถหรือทักษะของตน ความเชื่อเช่นนี้น่าจะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) ของคนบางคนแตกต่างกัน (สราวุธ, 2543: 34) ดังแสดงในภาพที่ 1 ดังนี้



<u>ภาพที่ 1</u> รูปแบบการพัฒนาความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง
ที่มา: Rotter (1966 อ้างถึงใน สราวุธ, 2543: 35)

ประเภทของความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง

Rotter (1966 อ้างถึงใน สราวุธ, 2543: 36-37) ได้แบ่งประเภทของความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองออกตามลักษณะที่บุคคลรับรู้ต่อผลการตอบแทนการกระทำของบุคคลนั้น ซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน (Internal Locus of Control) เป็นความเชื่อหรือการรับรู้ว่าเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลมาจากการกระทำหรือความสามารถของตนเอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ตนได้รับเกิดจากการกระทำของตนเอง ตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้

บุคคลประเภทนี้จะเป็นผู้มีบุคลิกภาพเป็นตัวของตัวเอง มีความกระตือรือร้นต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม และพยายามปรับปรุงสภาพให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมนั้นๆ เห็นคุณค่าของทักษะและความพยายามของตนเอง มีแรงจูงใจสูง สามารถปรับตัวเองและควบคุมสภาพการณ์ได้ มีความเชื่อมั่นในเหตุผล

2. ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก (External Locus of Control) เป็นความเชื่อที่บุคคลรับรู้ว่าเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลมาจากอิทธิพลภายนอกตนที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น โชคลาง เคราะห์กรรม อำนาจเหนือธรรมชาติ หรืออำนาจของผู้อื่น ซึ่งตนเองไม่สามารถเข้าไปยุ่งเกี่ยวได้ ความล้มเหลวหรือความสำเร็จของตนเองเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดหรือบันดาลให้เป็นไปโดยที่ตนเองไม่อาจควบคุมได้

บุคลิกลักษณะของบุคคลประเภทนี้ จะเป็นผู้มีบุคลิกลักษณะเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น ไม่พยายามแสวงหาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาตนเอง ขาดความพยายาม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ มีความวิตกกังวลสูง มักเสาะแสวงหาสิ่งที่คิดว่ามีอิทธิพลต่อตนเอง สามารถรับคำแนะนำต่างๆ ได้โดยง่าย

โดยปกติบุคคลจะมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองแตกต่างกัน โดยทั่วไปบุคคลจะมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองอยู่ 2 ลักษณะ คือ มีทั้งความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในและความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก หากแต่มักจะเอนเอียงไปทางใดมากน้อยไม่เท่ากัน บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในสูงกว่าความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก

เรียกว่า บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน (Internal Locus of Control) ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในต่ำกว่าความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก เรียกว่า เป็นผู้ที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก (External Locus of Control)

<u>การพัฒนาความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน</u>

ความเชื่อเป็นสาเหตุสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติตนของบุคคล จากการศึกษาถึงความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองของ Rotter (1966) ซึ่งได้อธิบายลักษณะทั่วไปของความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง โดยอาศัยทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) โดยอธิบายว่าผลตอบแทนอย่างหนึ่งที่ได้จากการกระทำของบุคคล ย่อมก่อให้เกิดความคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนเช่นเดียวกันจากสถานการณ์อันใหม่ในสถานการณ์ที่คล้ายกับสถานการณ์เดิม และถ้าเหตุการณ์เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้ บุคคลจะเกิดความคาดหวังขึ้นเรื่อยๆ แต่ถ้าผลตอบแทนมิได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้ก็จะทำให้ความคาดหวังของบุคคลค่อยๆ ลดลง การลดหรือเพิ่มความคาดหวังนี้จะก่อตัวขึ้นจากพฤติกรรมอย่างหนึ่งก่อนแล้วจึงขยายครอบคลุมพฤติกรรมหรือเหตุการณ์อื่นๆ ที่คล้ายคลึงหรือเกี่ยวข้องกับสถานการณ์เดิมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนกลายเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญในตัวบุคคล

ถ้าประสบการณ์ของบุคคลได้รับการเสริมแรงบ่อยครั้ง เมื่อแสดงพฤติกรรมเดิมจะทำให้บุคคลนั้นเชื่อว่า สิ่งที่เกิดขึ้นมีผลมาจากทักษะหรือความสามารถของตนเองเป็นผู้กระทำให้เกิดขึ้น ซึ่งความเชื่อนี้เรียกว่า ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน (Internal Locus of Control)

นอกจากนี้ Strickland (อ้างถึงใน สิริพันธุ์, 2545: 63-64) ได้กล่าวสรุปถึงความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ในลักษณะต่างๆ ดังนี้

1. การต่อต้าน และการคล้อยตามต่ออิทธิพลทางสังคม (Resistance and Conformity of Social Influence) ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในและความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก มีความสัมพันธ์กับการคล้อยตามผู้อื่น และพฤติกรรมให้ความร่วมมืออย่างใกล้ชิด บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน จะมีการตัดสินใจที่มั่นคงและเด็ดเดี่ยว ถึงแม้จะอยู่ภายใต้ความกดดันทางสังคม แต่บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกมักจะยอมแพ้แรงกดดันภายนอก โดยเฉพาะบุคคลที่มีอำนาจเหนือตน ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้มีความเชื่อในอำนาจ

ควบคุมตนเองภายใน นอกจากนี้ยังมีความต้องการที่จะรักษาอำนาจของตนไว้ และปฏิเสธอิทธิพลต่างๆ ที่มาจากที่อื่น

2. การค้นหาข้อมูลและการทำงาน (Information Seeking and Task Performance) บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกจะตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่นมากกว่าบุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และมีความรู้สึกไวต่ออิทธิพลของสังคมทุกชนิด มีการทำงานตามความต้องการของสังคม แต่บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในจะมุ่งอยู่ที่การทำงาน โดยไม่คำนึงถึงอิทธิพลของสังคม ทำงานเป็นระบบระเบียบ ใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการทำงาน ก่อนจะตัดสินใจแต่ละครั้งจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ จะแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานที่ยาก และจะแสดงความไม่พอใจถ้าประสบความล้มเหลวในงานที่ง่ายๆ มีความตั้งใจในการศึกษาหาความรู้ สามารถค้นหาสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ดี จะเรียนรู้ข้อมูลที่ได้จากการทำงานมากกว่าที่จะเรียนรู้จากบุคคลอื่น หรืออิทธิพลของสังคมเพื่อช่วยในการตัดสินใจ บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจควบคุมตนเองภายใน มักจะสนใจต่อการงานมากกว่าที่จะสนใจต่อสิ่งแวดล้อม

3. พฤติกรรมความสำเร็จและความสามารถ (Achievement and Competence Behavior) บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในจะมีความเกี่ยวข้องโดยตรงต่อพฤติกรรมความสำเร็จ นอกจากจะเป็นบุคคลที่สนใจต่อการเรียนแล้ว ยังได้คะแนนดีจากการเรียนอีก ซึ่งเป็นรางวัลอย่างหนึ่งที่กระตุ้นให้บุคคลมีความเชื่อว่าความสามารถของตนเองมากกว่าบุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกที่ต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นจึงจะสำเร็จการศึกษาได้

4. พฤติกรรมระหว่างบุคคล (Interpersonal Behaviors) บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน มักจะเป็นบุคคลที่สังคมดีในหมู่เพื่อน และเข้ากันได้ดีกับบุคคลที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน โดยไม่มีความรู้สึกลำบากใจ ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ที่มีความเชื่ออำนาจในควบคุมตนเองภายนอกที่จะรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องมีความสัมพันธ์กับคนที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน ผู้ที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในมักจะอารมณ์ดี ไม่โกรธง่าย มีสัมพันธภาพดีและเป็นบุคคลที่ดึงดูดความสนใจ

<u>ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง</u>

Robinson and Shaver (1980 อ้างถึงใน สราวุธ, 2543: 38) ได้กล่าวถึงการพัฒนาขอบเขตของความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง มีผลมาจากปัจจัยหลายประการ แต่ที่สำคัญคือ สภาพ

สิ่งแวดล้อม ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว และประสบการณ์ตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ประสบการณ์สำคัญในชีวิต (Episodic Antecedents) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงใดช่วงหนึ่งของชีวิตในระยะเวลาที่กำหนด เช่น การตายจากของบุคคลผู้เป็นที่รัก อุบัติเหตุหรือ ภัยธรรมชาติต่างๆ ประสบการณ์นี้อาจจะมีผลต่อการพัฒนาความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองได้ ถ้าประสบการณ์นี้ส่งเสริมความเชื่อที่มีอยู่เดิม

2. ประสบการณ์สั่งสมในอดีต (Accumulative Antecedents) เป็นประสบการณ์ที่ได้รับจากการอบรมเลี้ยงดูของบิดามารดา ซึ่งจะมีผลต่อการพัฒนาความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ดังนั้นบิดามารดาจึงมีอิทธิพลต่อการพัฒนาความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองของบุคคล

ทัศนา (2531 อ้างถึงใน สิริพันธุ์: 64-65) ได้กล่าวถึงลักษณะของความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่

1. การอบรมเลี้ยงดู การอบรมเลี้ยงดูนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ปลูกฝังแนวความเชื่อให้เด็กตั้งแต่เล็ก จากการศึกษาถึงพัฒนาการของความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในและความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกในเด็ก 3 ปี พบว่า เด็กที่ได้รับความอบอุ่นและมีสัมพันธภาพที่ดีกับมารดา การลี้ยงดูเป็นแบบไม่มีการบังคับ เปิดโอกาสให้เด็กได้เป็นตัวของตัวเอง ในขณะเดียวกันบิดามารดาก็ไม่ปกป้องคุมครองมากเกินไป เด็กจะพัฒนาขึ้นโดยมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในสูง ตรงกันข้ามกับเด็กที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบบีบบังคับ ถูกควบคุมไม่เป็นตัวของตัวเอง หรือปกป้องคุมครองมากเกินจำเป็น เด็กจะพัฒนาความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในต่ำ

2. ระดับฐานะทางเศรษฐกิจสังคม ระดับฐานะทางสังคม เศรษฐกิจของบิดา มารดา สัมพันธ์โดยตรงกับชีวิตภายในครอบครัวและการเลี้ยงดู จากการศึกษาในต่างประเทศ พบว่า เด็กผิวดำที่มาจากครอบครัวยากจน และเป็นชนชั้นต่ำส่วนมากมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก ส่วนเด็กผิวขาวชนชั้นกลาง ซึ่งฐานะทางเศรษฐกิจค่อนข้างดี ส่วนมากมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในสูง

3. ประสบการณ์ในชีวิต ประสบการณ์ในชีวิตเด็กมีอิทธิพลต่อการพัฒนาความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง โดยถ้าประสบการณ์ที่ผ่านมาหรือพบเห็นเป็นลักษณะความเชื่อในอำนาจ

ควบคุมตนเองภายใน ก็จะพัฒนาเข้ามาสู่ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน แต่ถ้าเป็นลักษณะความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก ก็จะพัฒนาไปสู่ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกเช่นกัน

4. ค่านิยม ความเชื่อเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ทางวัฒนธรรมสังคม บุคคลจะมีความเชื่อตามสิ่งที่คนทั่วๆ ไปที่แวดล้อมตนยึดถือและปฏิบัติ โดยสังคมไทยเป็นสังคมพุทธศาสนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สังคมในชนบทนั้น มีความผูกพันใกล้ชิดกับสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ โดยทั่วไปบุคคลส่วนใหญ่ จะยังคงมีความเชื่อแบบดั้งเดิม คือ มีความเชื่อในเรื่องผีสาง เทวดา วิญญาณ อำนาจลี้ลับที่มองไม่เห็น ซึ่งความเชื่อเหล่านี้ถือเป็นความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก

จากการที่ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองที่มีต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้แนวคิดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองของ Rotter (1966) ที่แบ่งประเภทของความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองออกเป็น 2 แบบ คือ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในกับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก เนื่องจากความสำเร็จในการประกอบกิจการใดๆ นั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความเชื่อ และพฤติกรรมของผู้ประกอบการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ความหมายของภาวะผู้นำ

จากการศึกษาและค้นคว้า พบว่า มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ภาวะผู้นำ ไว้หลายความหมาย ดังนี้

Bass (1990 อ้างถึงใน รัตติกรณ์, 2544: 17-18) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นจุดรวมของกระบวนการกลุ่ม ภาวะผู้นำเป็นบุคลิกภาพ และผลกระทบของบุคลิกภาพของผู้นำ ภาวะผู้นำเป็นศิลปะของการชักจูงให้ทำตาม ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการดำเนินการของการมีอิทธิพลเพื่อไปสู่เป้าหมาย ภาวะผู้นำเป็นการกระทำหรือพฤติกรรมของการประสานกิจกรรมของบุคคลในกลุ่ม ภาวะผู้นำเป็นรูปแบบของการโน้มน้าวชักจูง ภาวะผู้นำเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอำนาจ ภาวะผู้นำเป็น

เครื่องมือของการบรรลุเป้าหมาย ภาวะผู้นำเป็นการผสมผสานผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ภาวะผู้นำเป็นเรื่องของบทบาทที่แตกต่างกันระหว่างผู้นำและสมาชิกในกลุ่ม ภาวะผู้นำเป็นการริเริ่มและรักษาบทบาทในโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และภาวะผู้นำเป็นการรวมกันของปัจจัยสำคัญทั้งที่เกี่ยวกับตัวผู้นำและตัวผู้ตาม

Hersey and Blanchard (1996 b: 191) ให้ความหมายของ ภาวะผู้นำ ว่าหมายถึง กระบวนการใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงานของบุคคล หรือบุคคลกลุ่มหนึ่งที่มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายภายใต้สถานการณ์ความพร้อมของผู้ตามที่กำหนดให้ ถ้าสถานการณ์เปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำในรูปแบบของกระบวนการใช้อิทธิพลก็ต้องแปรเปลี่ยนไปด้วย

Robbins (1996: 302) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ เป็นความสามารถในการใช้อิทธิพลต่อกลุ่มเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

Yukl (2002: 5) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการของการมีอิทธิพลต่อการดำเนินการของกลุ่ม และวัฒนธรรมองค์การ อันเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเป้าหมาย การจูงใจให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เป็นไปตามเป้าหมายของกลุ่มและองค์การที่ได้วางเอาไว้

เสริมศักดิ์ (2536: 10) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ คือ การใช้อิทธิพลของบุคคลหรือของตำแหน่งให้ผู้อื่นยินยอมปฏิบัติตาม เพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้

ยงยุทธ (2541: 36) ให้ความหมายของ ภาวะผู้นำ ว่าหมายถึง คุณสมบัติส่วนตัวเฉพาะของผู้นำที่แสดงออกซึ่งพฤติกรรม ความสามารถในการบริหารตามทฤษฎีกระบวนการบริหาร (Administrative Theory) และความมีอิทธิพลในการนำผู้อื่นได้ในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อมุ่งสู่ความมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

รัตติกรณ์ (2545: 6) ให้ความหมายของ ภาวะผู้นำ ว่า เป็นพฤติกรรมและกระบวนการของการมีอิทธิพล การจูงใจ การสนับสนุนบุคคล และการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

นอกจากนั้นยังมีนักวิชาการให้ความหมายคล้ายคลึงกันว่าภาวะผู้นำเป็นกระบวนการของการมีอิทธิพล การโน้มน้าวชักจูง การสนับสนุนบุคคล และการดำเนินกิจกรรมกลุ่มเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย แต่มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ

วัฒนธรรม เกิดขึ้นภายในบริบทของวัฒนธรรม รูปแบบและพฤติกรรมภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิผลซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละวัฒนธรรม (รัตติกรณ์, 2545: 18)

สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการใช้ความสามารถ ความมีอิทธิพล การจูงใจ ให้ปรากฏแก่ผู้ร่วมงาน เพื่อโน้มน้าวจูงใจ และควบคุมผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติ หรือคล้อยตามความประสงค์ของผู้ประกอบการ และประโยชน์ของส่วนรวม ด้วยความยินยอมและเต็มใจ จนสามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายในแต่ละสถานการณ์ที่กำหนดไว้

<u>แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ</u>

ทฤษฎีภาวะผู้นำส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นศึกษาตัวแปรเพียงตัวเดียว มากกว่าที่จะศึกษาหลายตัวแปรประกอบกัน เพื่อใช้เป็นพื้นฐานหลักในการอธิบายประสิทธิผลของภาวะผู้นำ ทฤษฎีส่วนใหญ่ถูกพัฒนาขึ้นมาในช่วงครึ่งศตวรรษที่ผ่านมามีข้อจำกัด และมุ่งเน้นไปยังคุณสมบัติพิเศษของผู้นำในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง อาทิเช่น คุณลักษณะ (Trait) พฤติกรรม หรืออำนาจ ดังนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการอธิบายแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำมากยิ่งขึ้น จึงมีการจำแนกทฤษฎีและงานวิจัยออกมาเป็น 5 แนวคิด ดังต่อไปนี้คือ (Yukl, 2002: 10-13)

1. แนวคิดคุณลักษณะผู้นำ (Trait Approach)

แนวคิดเริ่มแรกในการศึกษาภาวะผู้นำ คือแนวคิดคุณลักษณะผู้นำ แนวคิดนี้มุ่งเน้นไปที่ลักษณะของผู้นำ เช่น บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ค่านิยม และความเชี่ยวชาญ รากฐานของแนวคิดนี้มีสมมติฐานว่า บุคคลบางคนจะมีความเป็นผู้นำตามธรรมชาติ ซึ่งประกอบไปด้วยคุณลักษณะต่างๆ ที่ไม่มีอยู่ในผู้อื่น ทฤษฎีภาวะผู้นำในสมัยแรกๆ ให้เหตุผลว่า ความสำเร็จด้านการจัดการเป็นผลเนื่องมาจากความสามารถพิเศษต่างๆ เช่น พลังงานอันเหลือเฟือ สัญชาตญาณของการมองเห็นอย่างทะลุปรุโปร่ง สายตาอันกว้างไกล และความสามรถในการหว่านล้อมผู้อื่น คุณลักษณะหลายร้อยอย่างได้ถูกนำมาศึกษาในระหว่างทศวรรษที่ 1930 ถึง 1940 เพื่อหาถึงคุณลักษณะต่างๆ ที่อธิบายได้ยากเหล่านี้ แต่ทว่าความพยายามในการวิจัยจำนวนมากนี้ก็ต้องประสบกับความล้มเหลวในการที่จะหาถึงคุณลักษณะที่จะมารับประกันถึงความสำเร็จของภาวะผู้นำ เหตุผลหนึ่งของความล้มเหลวก็คือการขาดความเอาใจใส่ในตัวแปรแทรกแซงต่างๆ (Intervening Variable) ในสาเหตุที่ต่อเนื่อง (Casual Chain) ที่สามารถอธิบายว่า คุณลักษณะจะสามารถส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ที่ล่าช้าได้อย่างไร เช่น การปฏิบัติงานของกลุ่มหรือความก้าวหน้าของผู้นำ วิธีการวิจัยที่แพร่หลายในสมัยก่อนคือ การหาความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญระหว่างลักษณะของผู้นำแต่ละคนกับหลักเกณฑ์

ความสำเร็จของผู้นำ โดยปราศจากการตรวจสอบในการะบวนการต่างๆ ที่อธิบายถึงที่มาของสิ่งต่างๆ เหล่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม นักวิจัยมีความก้าวหน้าในการหาว่าคุณลักษณะของผู้นำจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและประสิทธิภาพของภาวะผู้นำอย่างไรบ้าง

2. แนวคิดพฤติกรรม (Behavior Approach)

แนวคิดพฤติกรรมเริ่มมีขึ้นในต้นทศวรรษที่ 1950 หลังจากที่นักวิจัยจำนวนมากได้ให้ความสนใจแนวคิดคุณลักษณะลดลง และเริ่มให้ความเอาใจใส่มากขึ้นกับสิ่งต่างๆ ที่ผู้จัดการได้กระทำในการทำงานจริง การวิจัยด้านพฤติกรรมประกอบด้วย 2 กลุ่มย่อย คือ

กลุ่มย่อยที่ 1 การวิจัยและตรวจสอบเกี่ยวกับ การจัดสรรเวลาของผู้จัดการและรูปแบบของกิจกรรมทั่วไป ความรับผิดชอบและภาระหน้าที่ของงานด้านการจัดการ ส่วนหนึ่งของการวิจัยจะสำรวจว่า ผู้จัดการมีการจัดการกับความต้องการ ข้อจำกัด และความขัดแย้งในการทำงานอย่างไร ส่วนใหญ่การวิจัยเกี่ยวกับงานด้านการจัดการจะใช้วิธีการพรรณนา (Descriptive Method) จากข้อมูลที่ได้รวบรวมมา เช่น การสังเกตโดยตรง การบันทึกประจำวัน แบบสอบถามเกี่ยวกับการบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยจากการสัมภาษณ์ แม้ว่าการวิจัยนี้ไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลของภาวะผู้นำโดยตรง แต่ก็ให้มุมมองที่เป็นประโยชน์ในเรื่องนี้ ประสิทธิผลของภาวะผู้นำจะขึ้นอยู่กับว่า ผู้จัดการจัดการกับความขัดแย้งในภาระหน้าที่ (Role Conflict) รับมือกับความต้องการ มองเห็นโอกาส และเอาชนะข้อจำกัดได้อย่างไร

กลุ่มย่อยที่ 2 เกี่ยวกับการหาพฤติกรรมภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผล วิธีการวิจัยที่ได้รับความนิยม คือการศึกษาโดยการสำรวจภาคสนาม (Survey Field Study) โดยการใช้แบบสอบถามพรรณนาพฤติกรรม ในช่วง 50 ปีที่ผ่านมา การศึกษาโดยการสำรวจ ได้ตรวจสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำกับตัวชี้วัดหลายตัวเกี่ยวกับประสิทธิผลของภาวะผู้นำ มีการศึกษาพียงเล็กน้อยที่ใช้การทดลองในห้องปฏิบัติการ การทดลองภาคสนาม (Field Experiment) หรือการบันทึกเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident) ในการที่จะค้นหาว่าผู้นำที่มีประสิทธิผลมีพฤติกรรมแตกต่างจากผู้นำที่ไม่มีประสิทธิผลอย่างไร

3. แนวคิดอำนาจ-อิทธิพลของผู้นำ (Power-Influence Approach)

การวิจัยด้านอำนาจ-อิทธิพล จะเป็นการหากระบวนการชักจูงต่างๆ ระหว่างผู้นำกับบุคคลอื่น เหมือนกันกับแนวทางการวิจัยด้านคุณลักษณะและพฤติกรรม งานวิจัยด้านอำนาจ-อิทธิพลบางตัว เป็นแบบให้ผู้นำเป็นศูนย์กลาง (Leader Centered Perspective) โดยมีสมมติฐานแฝง

ว่า ความเกี่ยวข้องระหว่างกันจะเป็นแบบทิศทางเดียว (การปฏิบัติการของผู้นำกับการตอบสนองของผู้ตาม) การวิจัยนี้สามารถอธิบายประสิทธิผลของภาวะผู้นำในด้านของขอบเขตและรูปแบบอำนาจของผู้นำ และอำนาจนั้นๆ มีการนำไปใช้อย่างไรบ้าง อำนาจเป็นสิ่งที่ถูกมองว่ามีความสำคัญไม่ใช่เพียงแค่การมีอิทธิพลเหนือผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น แต่มีผลถึงผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลภายนอกองค์การ เช่น ลูกค้า หรือผู้ส่งมอบ วิธีการวิจัยที่นิยมใช้กัน คือการใช้แบบสอบถามสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจของผู้นำกับตัววัดประสิทธิผลต่างๆ ของผู้นำ

การวิจัยด้านอำนาจ-อิทธิพลแบบอื่นๆ ใช้แบบสอบถามและการบรรยายเหตุการณ์ เพื่อหาว่าผู้นำมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ตามอย่างไร การศึกษาถึงกลวิธีในการชักจูงสามารถมองเห็นเป็นสะพานเชื่อมระหว่างแนวคิดอำนาจ-อิทธิพลของผู้นำกับแนวคิดพฤติกรรม การใช้กลวิธีในการชักจูงต่างๆ จะถูกเปรียบเทียบกันในด้านความมีประสิทธิผลในการชักจูงให้ผู้อื่นกระทำตามความต้องการของผู้นำ

ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership) จะเกี่ยวข้องกับการแบ่งอำนาจและการมอบอำนาจให้แก่ผู้ตาม แต่แนวคิดนี้จะถูกรวมอยู่กับงานวิจัยด้านพฤติกรรม ในหลายๆ การศึกษาใช้แบบสอบถามหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมกับหลักเกณฑ์ของความมีประสิทธิผลของภาวะผู้นำ เช่น ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ความพยายาม และผลการปฏิบัติงาน การใช้ห้องปฏิบัติการและการทดสอบภาคสนามได้ถูกนำมาใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างภาวะผู้นำแบบเผด็จการกับภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ในท้ายที่สุด กรณีศึกษาเชิงพรรณนาของความมีประสิทธิผลของผู้จัดการได้ตรวจสอบถึงวิธีการให้คำปรึกษาและการมอบหมายงาน เพื่อทำให้ผู้อื่นมีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ ในการตัดสินใจต่างๆ ได้อย่างไร

4. แนวคิดสถานการณ์ (Situational Approach)

แนวคิดสถานการณ์จะมุ่งเน้นความสำคัญของปัจจัยรอบข้างที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการต่างๆ ของภาวะผู้นำ ตัวแปรหลักด้านสถานการณ์ได้แก่ คุณลักษณะของผู้ตาม ลักษณะงานของผู้นำ รูปแบบขององค์การ และลักษณะของสิ่งแวดล้อมภายนอก แนวคิดนี้ประกอบด้วย 2 ประเภทย่อย ประเภทย่อยประเภทหนึ่งของการวิจัย คือความพยายามในการสำรวจถึงขอบเขตที่กระบวนการภาวะผู้นำจะเหมือนกันหรือแตกต่างไปจากรูปแบบขององค์การ ระดับของการบริหารจัดการ และวัฒนธรรม วิธีการวิจัยหลัก คือ การศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง 2 สถานการณ์หรือ

มากกว่านั้นขึ้นไป ตัวแปรตามอาจจะเป็นการรับรู้การจัดการและทัศนคติ กิจกรรมของการจัดการและรูปแบบของพฤติกรรม หรือกระบวนการชักจูง

อีกประเภทย่อยหนึ่งของการวิจัยด้านสถานการณ์พยายามที่จะระบุถึงรูปแบบของสถานการณ์ที่ระดับปานกลางเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคุณสมบัติของผู้นำ เช่น คุณลักษณะ ความเชี่ยวชาญ พฤติกรรม ที่มีต่อประสิทธิผลของภาวะผู้นำ สมมติฐานคือ คุณลักษณะที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิผลในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และคุณลักษณะที่เหมือนกันอาจจะไม่เหมาะสมกับทุกสถานการณ์ ทฤษฎีที่ใช้อธิบายถึงความสัมพันธ์นี้ เรียกว่า “ทฤษฎีปทัสถานของภาวะผู้นำ (Contingency Theories of Leadership)” รูปแบบที่สุดขั้วของทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ คือ การแทนที่ภาวะผู้นำ จะเป็นการระบุถึงเงื่อนไขต่างๆ ที่สามารถทำให้ลำดับขั้นของภาวะผู้นำเกิดการซ้ำซ้อน และไม่มีความจำเป็น

5. แนวคิดเชิงบูรณาการ (Integrative Approach)

ในหลายๆ ครั้งที่นักทฤษฎีหรือนักวิจัยให้ความสนใจกับตัวแปรภาวะผู้นำมากกว่า 1 รูปแบบ ซึ่งนิยามได้ว่าเป็นแนวคิดเชิงบูรณาการ และเมื่อไม่นานมานี้ แนวคิดนี้ได้กลายเป็นแนวคิดธรรมดาๆ สำหรับนักวิจัยในการพิจารณาตัวแปรภาวะผู้นำ 2 รูปแบบ หรือมากกว่านั้นในการศึกษาที่เหมือนกัน แต่ก็เป็นการยากที่จะพบถึงทฤษฎีที่ครอบคลุมตัวแปรต่างๆ ทั้งหมด นั่นก็คือ ตัวแปรคุณลักษณะ ตัวแปรพฤติกรรม ตัวแปรกระบวนการของอิทธิพล และตัวแปรสถานการณ์ ตัวอย่างที่ดีของแนวคิดเชิงบูรณาการ คือทฤษฎีความสามารถในตัวเองของภาวะผู้นำแบบความสามารถพิเศษ (The Self-Concept Theory of Charismatic Leadership) ที่พยายามจะอธิบายว่าทำไมผู้ตามของผู้นำบางคนจึงเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างทุ่มเท และให้การเสียสละส่วนตัวเพื่อที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือภารกิจของกลุ่ม

<u>แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</u>

ในปัจจุบัน องค์การมีการเปลี่ยนแปลงกันอย่างรวดเร็ว หรือมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ภาวะผู้นำอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งก็คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีการศึกษาวิจัยมากในช่วงตั้งแต่ทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) จากชื่อของทฤษฎีนี้ได้บ่งบอกถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคล โดยผู้นำจะมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงเรื่องค่านิยม คุณธรรม

มาตรฐาน และการมองการณ์ไกลไปในอนาคต ผู้นำการเปลี่ยนแปลงให้ความสำคัญต่อการประเมินเพื่อทราบถึงระดับแรงจูงใจของผู้ตาม แล้วพยายามหาแนวทางตอบสนองความต้องการและปฏิบัติต่อผู้ตามด้วยคุณค่าความเป็นมนุษย์ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำที่สามารถใช้ในการอธิบายกระบวนการอิทธิพลได้อย่างกว้างขวาง ตั้งแต่ระดับจุลภาคระหว่างผู้นำกับผู้ตามเป็นรายบุคคล ไปจนถึงระดับมหภาคระหว่างผู้นำกับบุคลากรทั้งองค์การ แม้ว่าโดยบทบาทหลักของผู้นำการเปลี่ยนแปลงคือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ขึ้นในองค์การก็ตาม แต่กระบวนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้นำกับผู้ตามจะผูกพันต่อกันอย่างมั่นคง ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้รับการยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับสถานการณ์ของโลกในยุคที่มีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลามากทฤษฎีหนึ่ง (สุเทพ, 2544: 326)

<u>ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass</u>

Bass (1999 อ้างถึงใน รัตติกรณ์, 2545: 18-20) กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า เป็นผู้นำที่ทำให้ผู้ตามอยู่เหนือกว่าความสนใจในตนเองผ่านทางการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา หรือการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้นำจะยกระดับวุฒิภาวะและอุดมการณ์ของผู้ตามที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ (Achievement) การบรรลุสัจการแห่งตน (Self-actualization) ความเจริญรุ่งเรือง (Well-being) ของสังคม องค์การ และผู้อื่น นอกจากนั้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีแนวโน้มที่จะช่วยกระตุ้นความหมายของงานในชีวิตของผู้ตามให้สูงขึ้น อาจจะชี้นำหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาความต้องการทางศีลธรรมให้สูงขึ้นด้วย

ในตอนเริ่มต้นของทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass ในปี ค.ศ. 1985 Bass ได้เสนอภาวะผู้นำ 2 แบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัตร (Dynamic) ที่มีความต่อเนื่องกันตามรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะมีความต่อเนื่องจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน โดยผู้นำจะใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นต่อเนื่องจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ซึ่งการแลกเปลี่ยนสิ่งที่ต้องการระหว่างกันเพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติตาม ภาวะผู้นำทั้งสองประเภทนี้ผู้นำคนเดียวกันอาจใช้ในประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ในเวลาที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม Bass วินิจฉัยว่าความเป็นภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสามารถส่งผลในการปรับปรุงประสิทธิภาพขั้นต่ำกว่า ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะช่วยเพิ่มและปรับปรุงประสิทธิภาพในขั้นที่สูงกว่า

นอกจากนั้น Bass ยังได้กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า เป็นส่วนขยายของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน เนื่องจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะเน้นเฉพาะเรื่องการจัดการหรือการแลกเปลี่ยน ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างผู้นำ ผู้ร่วมงาน และผู้ตาม ซึ่งการแลกเปลี่ยนนี้จะอยู่บนพื้นฐานที่ผู้นำถกเถียง พูดคุยกันว่ามีความต้องการอะไร มีการระบุเงื่อนไขและรางวัล ที่ผู้ตามและผู้ร่วมงานจะได้รับ ถ้าพวกเขาทำในสิ่งที่ต้องการสำเร็จ แต่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามมากกว่าการกำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนหรือข้อตกลงธรรมดา พวกเขาจะมีการปฏิบัติในวิถีทางที่จะนำไปสู่การบรรลุถึงผลงานที่สูงขึ้น โดยการปฏิบัติในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งหรือมากกว่า ที่เกี่ยวกับการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคล

Bass and Avolio (1994 อ้างถึงใน รัตติกรณ์, 2544: 19-20) ได้กล่าวว่า ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้พัฒนาเป็นรูปเป็นร่างขึ้น โดยการศึกษาวิจัยรวบรวม พัฒนา และฝึกอบรมจากทุกระดับในองค์การและในสังคม ทั้งกับผู้นำทุกระดับและที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีกิจกรรม จนถึงผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูง มีความกระตือรือร้น ทั้งในสถาบันการศึกษา วงการธุรกิจ อุตสาหกรรม ราชการ ทหาร โรงพยาบาล ในต่างเชื้อชาติ และข้ามวัฒนธรรม ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่วัดโดยเครื่องมือวัดภาวะผู้นำพหุองค์ประกอบ (Multifactor Leadership Questionnaire : MLQ) ที่สร้างและพัฒนาโดย Bass and Avolio เป็นภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และให้ความพึงพอใจมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และมีการวิจัยเชิงประจักษ์ และการศึกษาเชิงทฤษฎีจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานของบุคคล และขององค์การ

หลังจากมีการศึกษาทฤษฎีและมีการวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะเวลาหนึ่ง คือ ตั้งแต่ Bass เสนอทฤษฎีนี้ในปี ค.ศ.1985 ได้มีการพัฒนาทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นโมเดลภาวะผู้นำแบบเต็มรูปแบบ (Model of the Full Range of Leadership) โมเดลนี้จะประกอบด้วย 4 องค์ประกอบพฤติกรรม (4I’s) ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-faire Leadership) หรือพฤติกรรมการไม่มีภาวะผู้นำ (Nonleadership behavior)

นอกจากนี้ ยังพบว่ามีงานวิจัยจำนวนมากทั้งที่เป็นงานวิจัยเชิงประจักษ์ และเชิงทฤษฎีต่างๆ ที่ศึกษาในสถาบันการศึกษา วงการธุรกิจ อุตสาหกรรม ราชการ ทหาร โรงพยาบาล และองค์การที่ไม่หวังผลกำไร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นภาวะผู้นำที่มี

ประสิทธิภาพมากที่สุด และยังมีประสิทธิภาพและให้ความพึงพอใจมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และมีการศึกษาวิจัยและติดตามผล พบว่าการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพร้อมการฝึกอบรมองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ (4I's) ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจต่อผู้นำ

<u>โมเดลภาวะผู้นำแบบเต็มรูปแบบ</u>

Bass and Avolio (1991 อ้างถึงใน รัตติกรณ์, 2545: 20-24) ได้เสนอโมเดลภาวะผู้นำแบบเต็มรูปแบบโดยใช้ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำตามรูปแบบภาวะผู้นำที่เขาเคยเสนอในปี ค.ศ.1985 โมเดลนี้จะประกอบด้วยภาวะผู้นำ 3 แบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-faire Leadership) หรือพฤติกรรมความไม่มีภาวะผู้นำ (Nonleadership behavior) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์การ จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มองค์การหรือสังคม ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามนี้จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ หรือที่เรียกว่า "4I" (Four I's) คือ

1.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence: II) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง หรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำและต้องการเลียนแบบผู้นำของเขา สิ่งที่ผู้นำต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงคุณลักษณะนี้ คือ ผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์ และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตาม ผู้นำจะมีความสม่ำเสมอมากกว่าการเอาแต่อารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤติ ผู้นำเป็นผู้ที่ไว้ใจได้ว่าจะทำในสิ่งที่ถูกต้อง ผู้นำจะเป็นผู้ที่มีศีลธรรมและมีจริยธรรมสูง ผู้นำจะหลีกเลี่ยงที่จะใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน แต่จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม ผู้นำจะแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาด ความมีสมรรถภาพ ความตั้งใจ ความเชื่อมั่นในตนเอง

ความแน่วแน่ในอุดมการณ์ ความเชื่อและค่านิยมของเขา ผู้นำจะเสริมความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดี และความมั่นใจของผู้ตาม และทำให้ผู้ตามมีความเป็นพวกเดียวกันกับผู้นำ โดยอาศัยวิสัยทัศน์และการมีจุดประสงค์ร่วมกัน ผู้นำแสดงความมั่นใจช่วยสร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันเพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ผู้ตามจะเลียนแบบผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำจากการสร้างความมั่นใจในตนเอง ประสิทธิภาพและความเคารพในตนเอง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงรักษาอิทธิพลของตนในการบรรลุเป้าหมายและปฏิบัติภาระหน้าที่ขององค์การ

1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) หมายถึง การที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงานของผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team Spirit) ให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก ผู้นำจะทำให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพที่งดงามของอนาคต ผู้นำจะสร้างและสื่อความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน ผู้นำจะแสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามพัฒนาความผูกพันของตนต่อเป้าหมายระยะยาว และบ่อยครั้งพบว่าการสร้างแรงบันดาลใจนี้เกิดขึ้นผ่านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา โดยการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และกระตุ้นให้พวกเขาสามารถจัดการกับปัญหาที่ตนเองเผชิญได้ ส่วนการกระตุ้นทางปัญญาช่วยให้ผู้ตามจัดการกับอุปสรรคของตนเอง และเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.3 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation : IS) หมายถึง การที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ โดยผู้นำมีการคิดและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการตั้งสมมติฐาน การเปลี่ยนกรอบ (Reframing) การมองปัญหา และการเผชิญกับสถานการณ์เก่าๆ ด้วยวิถีทางแบบใหม่ๆ มีการจูงใจและสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่ๆ ในการพิจารณาปัญหาและการหาคำตอบของปัญหา มีการให้กำลังใจผู้ตามให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ๆ ผู้นำมีการกระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิดและเหตุผล และวิจารณ์ความคิดของผู้ตามแม้ว่ามันจะแตกต่างไปจากความคิดของผู้นำ ผู้นำทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ปัญหาร่วมกัน โดยผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตามว่าปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไข แม้บาง

ปัญหาจะมีอุปสรรคมากมาย ผู้นำจะพิสูจน์ให้เห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคทุกอย่างได้ จากความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาของผู้ร่วมงานทุกคน ผู้ตามจะได้รับการกระตุ้นให้ตั้งคำถามต่อค่านิยมของตนเอง ความเชื่อ และประเพณี การกระตุ้นทางปัญญาเป็นส่วนที่สำคัญของการพัฒนาความสามารถของผู้ตามในการที่จะตระหนัก เข้าใจ และแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

1.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามแต่ละคน เพื่อการพัฒนาผู้ตาม ผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคล เพื่อความสัมฤทธิ์และเติบโตของแต่ละคน ผู้นำจะพัฒนาศักยภาพของผู้ตามและเพื่อนร่วมงานให้สูงขึ้น นอกจากนี้ผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อผู้ตามโดยการให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ ผู้นำมีการส่งเสริมการสื่อสารสองทาง และมีการบริหารจัดการด้วยความเอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นการส่วนตัว ผู้นำสนใจในความกังวลของแต่ละบุคคล เห็นผู้ตามเป็นบุคคลมากกว่าความเป็นพนักงานหรือเป็นเพียงปัจจัยการผลิต ผู้นำจะมีการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ผู้นำจะมีการมอบหมายงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ตาม เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทายความสามารถ ผู้นำจะดูแลผู้ตามว่าต้องการคำแนะนำ การสนับสนุน และการช่วยให้ก้าวหน้าในงานที่รับผิดชอบอยู่หรือไม่ โดยผู้ตามจะไม่รู้สึกว่าเขากำลังถูกตรวจสอบ

2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำให้รางวัลหรือลงโทษผู้ตาม ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม ผู้นำใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเสริมแรงตามสถานการณ์ จูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานและช่วยให้ผู้ตามบรรลุเป้าหมาย โดยผู้นำจะระบุบทบาท และข้อกำหนดงานที่ชัดเจน ทำให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงาน และเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ ซึ่งผู้นำจะต้องรู้ถึงสิ่งที่ผู้ตามจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ผู้นำจูงใจโดยเชื่อมโยงความต้องการและรางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมาย รางวัลส่วนใหญ่เป็นรางวัลภายนอกโดยผู้นำจะต้องรับรู้ความต้องการของผู้ตาม ภาวะผู้นำแลกเปลี่ยนประกอบด้วย

2.1 การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward) ผู้นำจะทำให้ผู้ตามเข้าใจชัดเจนว่า ต้องการให้ผู้ตามทำอะไร หรือคาดหวังอะไรจากผู้ตาม และจากนั้นจะจัดการแลกเปลี่ยนรางวัลในรูปของคำยกย่องชมเชย ประกาศความดีความชอบ ให้โบนัส เมื่อผู้ตามสามารถบรรลุ

เป้าหมายตามที่คาดหวัง ผู้นำแบบนี้มักจูงใจโดยให้รางวัลเป็นการตอบแทน และมักจูงใจด้วยแรงจูงใจขั้นพื้นฐาน หรือแรงจูงใจภายนอก

2.2 การบริหารแบบวางเฉย (Management-by-Exception) เป็นการบริหารงานที่ปล่อยให้เป็นไปตามสภาพเดิม (Status Quo) ผู้นำไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยว จะเข้าไปแทรกก็ต่อเมื่อมีอะไรเกิดผิดพลาดขึ้น หรือการทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การเสริมแรงมักจะเป็นทางลบ คือ ตำหนิ ให้ข้อมูลย้อนกลับทางลบ การบริหารแบบวางเฉย แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ

2.2.1 การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก (Active Management-by-Exception) เป็นการบริหารงานที่เกี่ยวข้องปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามในเรื่องการแลกเปลี่ยน ชนิดกันไว้ดีกว่าแก้ ผู้นำเชิงรุกจะเน้นการให้รางวัลเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้สำเร็จตามที่คาดไว้ ดังนั้นภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนชิงรุก จึงประกอบไปด้วยการแสวงหาข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้นำทราบความต้องการของผู้ตาม และช่วยให้ผู้ตามทราบว่าจะต้องทำงานอะไร ต้องแสดงบทบาทอย่างไร จึงจะทำงานได้สำเร็จ แรงจูงใจของผู้ตามจะสูงขึ้นถ้ามีความสอดคล้องระหว่างความต้องการของผู้ตามกับรางวัลหรือผลตอบแทนที่ผู้ตามปรารถนา

2.2.2 การบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ (Passive Management-by-Exception) เป็นการบริหารงานโดยใช้วิธีการทำงานแบบเดิม และพยายามรักษาสถานภาพเดิม (Status Quo) ตราบเท่าที่วิธีการทำงานแบบเก่ายังใช้ได้ผล ถ้ามีอะไรผิดพลาดหรือมีสิ่งผิดปกติเกิดขึ้น ผู้นำที่บริหารโดยการวางเฉยจะเข้าไปแก้ไข

3. ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-faire Leadership) หรือพฤติกรรมความไม่มีภาวะผู้นำ (Nonleadership Behavior) เป็นกระบวนการที่ผู้นำไม่มีความพยายาม ขาดความรับผิดชอบ ไม่มีการตัดสินใจ ขาดการมีส่วนร่วม เมื่อผู้ตามต้องการผู้นำ ผู้นำจะไม่อยู่ ไม่มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับภารกิจขององค์การ ไม่มีความชัดเจนในเป้าหมาย

กล่าวโดยสรุปคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะทำให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้นจากปกติ ด้วยเหตุนี้ผลงานที่เกิดขึ้นจึงมากกว่าที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ ยังช่วยเหลือให้ผู้ตามเปลี่ยนจุดยืนของตน จากทำเพื่อประโยชน์ของตนเอง ไปเป็นเพื่อประโยชน์ของหมู่คณะหรือองค์การ

นอกจากนี้ Kuhnert (1994 อ้างถึงใน สุเทพ, 2544: 332) ได้กล่าวถึงผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะให้ความใส่ใจต่อการทำงานของผู้ตาม และพัฒนาผู้ตามให้เต็มศักยภาพไปพร้อมกัน ผู้นำที่มีลักษณะการเปลี่ยนแปลงนั้น มีระบบค่านิยมและอุดมการณ์ที่เข้มแข็ง ซึ่งสามารถส่งผลต่อการเพิ่มแรงจูงใจของผู้ตามให้ปฏิบัติไปในแนวทางที่ดีงามต่อส่วนรวม มากกว่าเพื่อประโยชน์ของตนเอง

<u>แนวคิดภาวะผู้นำจากการศึกษาวิจัยของรัตติกรณ์ จงวิศาล</u>

เนื่องจากแนวคิดทฤษฎีส่วนใหญ่ของภาวะผู้นำ เป็นแนวคิดทฤษฎีที่มีเนื้อหาและโครงสร้างที่เป็นการศึกษาวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้จากบริบททางสังคมหรือองค์การของประเทศตะวันตกเกือบทั้งสิ้น รัตติกรณ์ (2548) จึงทำการศึกษาภาวะผู้นำ และทิศทางใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยที่ประสบความสำเร็จ และนำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือวัดภาวะผู้นำ และวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย รวมถึงเพื่อศึกษาองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ตามบริบทของสังคมไทย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และเทคนิคการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญจากกลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดภาวะผู้นำ และนำเครื่องมือวัดภาวะผู้นำนี้ไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย จำนวน 544 คน นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อหาองค์ประกอบของแบบวัดภาวะผู้นำ และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบจำนวนองค์ประกอบ พบว่าภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้ (รัตติกรณ์, 2548: 66-68)

1. การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรักองค์การ พัฒนาตนเอง และมีส่วนร่วมในการทำงาน อีกทั้งตัวผู้ประกอบการเองต้องทำหน้าที่เป็นผู้จุดประกายความคิดให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง สร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงาน และให้ความสำคัญกับคนมากที่สุดเหนือสิ่งอื่นใด

2. การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกซึ่งการรักษาน้ำใจผู้ใต้บังคับบัญชา พยายามทำให้ผู้อื่นมีความสุข ออมชอมประโยชน์แก่ทุกฝ่าย มีความเมตตา กรุณา โอบอ้อมอารี สร้างความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา และให้อภัยแก่ความผิดพลาดของผู้อื่น

3. การมีศีลธรรมในการประกอบการ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่มีความพิถีพิถันกับคุณภาพของสินค้าหรือบริการ รักษาคำพูด ยึดมั่นในศีลธรรม มีการดำเนินการอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น

4. ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกซึ่งการมีวิสัยทัศน์ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง มองการณ์ไกล และมีความคิดเชิงกลยุทธ์

5. การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่ยึดหลักธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ ปลูกฝังจริยธรรมให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างและส่งเสริมวัฒนธรรม ประเพณีที่ดี และดำเนินธุรกิจโดยมุ่งคืนประโยชน์ให้กับสังคม

6. การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยอมรับซึ่งการเปลี่ยนแปลง และยอมรับข้อด้อยของตนเอง

จากการศึกษาถึงทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดภาวะผู้นำของผู้ประกอบการไทยจากงานวิจัยเรื่องการศึกษาภาวะผู้นำ และทิศทางใหม่เพื่อพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ของรัตติกรณ์ (2548) ที่กล่าวว่าภาวะผู้นำประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การมีศีลธรรมในการประกอบการ ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบการ

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจ

ความสำเร็จขององค์การธุรกิจ นักวิชาการให้แนวคิดในการวัดความสำเร็จขององค์การไว้หลายแนวคิดดังต่อไปนี้

นิตย์ (2542: 10-21) ได้ให้แนวคิดในการวัดความสำเร็จของธุรกิจไว้ดังนี้

1. พิจารณาจากผลิตภาพ (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลงาน (Output) ขององค์กรในรูปของสินค้าและบริการต่อจำนวนปัจจัยที่ใช้ (Input)ในความหมายนี้สามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

ซึ่งทำให้ผลิตภาพมีความหมายเดียวกันกับประสิทธิภาพ คือ ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้ได้อย่างดีที่สุด ในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมาย ดังที่ Drucker (2001 อ้างถึงใน นิตย์, 2542: 15) กล่าวไว้ว่า “ประสิทธิภาพ” คือ การลงมือทำสิ่งต่างๆได้อย่างถูกต้องเหมาะสม (Doing Thing Right)

2. พิจารณาจากกำไร (Profit) ซึ่งการใช้กำไรเป็นเกณฑ์ในการวัดนี้มักจะเป็นเรื่องระยะสั้น อย่างมากคือ 1 ปี และเมื่อรู้ว่ามีกำไรมากหรือน้อยก็เป็นเรื่องของอดีตไปแล้ว ดังนั้นจึงมีการกล่าวถึงกำไรสูงสุด (Profit Maximization) หมายถึง การทำกำไรสูงสุด โดยพิจารณาระยะเวลาประกอบเป็นกำไรสูงสุดระยะยาว (Long-term Profit Maximization)

Drucker (2001: 29-31) ผู้เชี่ยวชาญทางด้านธุรกิจขนาดย่อมได้เสนอตัววัดความสำเร็จของธุรกิจในระดับกลยุทธ์ โดยระบุตัวแปร หรือผลงานสำคัญด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสถานภาพทางตลาด (Market Position) คือ วัดจากเป้าหมายและการบรรลุเป้าหมายด้านฐานะทางการตลาด ส่วนแบ่งตลาด ทั้งตลาดปัจจุบันและตลาดใหม่ รวมทั้งสินค้าใหม่และบริการที่มุ่งสร้างความภักดีจากลูกค้า

2. คุณภาพ (Quality) คือ รักษาและพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการของบริษัท

3. นวัตกรรม (Innovation) มีสัมฤทธิภาพในการบรรลุถึงระดับของการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ รวมทั้งกระบวนการใหม่ๆ ซึ่งหมายถึง ทักษะและกิจกรรมที่จำเป็นจะต้องมีเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะของบริษัทในเชิงแข่งขันได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

4. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) ทำนุบำรุงรักษาพฤติกรรมอันประกอบไปด้วย จริยธรรม รวมทั้งแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านต่างๆ เช่น มีส่วนร่วมในการรักษาสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตโดยรวม เป็นต้น

5. ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) สรรหา พัฒนาและบำรุงรักษา ทรัพยากรบุคคลทุกระดับให้มีคุณภาพสูง ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ รวมทั้งพนักงานสัมพันธ์และความสัมพันธ์กับสหภาพแรงงาน (ถ้ามี)

6. ทรัพยากรทางการเงิน (Financial Resources) จัดหา เก็บรักษา และจัดการทรัพยากรการเงินอย่างเหมาะสม

7. ทรัพยากรทางกายภาพ (Physical Resources) จัดหา สร้าง และซ่อมแซมบำรุงรักษาทรัพยากรทางกายภาพ เช่น อาคาร สถานที่ โรงงาน เครื่องจักร อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่จำเป็น ในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งนำมาใช้อย่างเหมาะสม

8. ประสิทธิภาพด้านต้นทุน (Cost Efficiency) มีการใช้ทรัพยากรทุกประเภท ทุกชนิดอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลให้บริษัทสามารถผลิตสินค้า และ/หรือให้บริการด้วยต้นทุนต่ำ

9. การทำกำไร (Profitability) ระดับกำไรจะต้องเหมาะสม ไม่ต่ำและสูงเกินไป รวมทั้งดัชนีตัวบ่งชี้อื่นๆ ที่แสดงถึงฐานะทางการเงินที่ดี

Kaplan and Norton (อ้างถึงใน ดนัย, 2543: 60-61) กล่าวว่า ดัชนีวัดผลสำเร็จทางธุรกิจ (KPIS) ซึ่งย่อมาจาก Key Performance Indicators นั้นพัฒนามาจากบทความและหนังสือเรื่อง “The Balanced Scorecard” ที่วัดผลสำเร็จขององค์กรในด้านอื่นๆ โดยไม่ทิ้งการวัดผลสำเร็จทางด้านการเงิน แต่จะวัดผลด้านลูกค้า (Customer) ด้านกระบวนการธุรกิจภายใน (Internal Business Process) และด้านการเรียนรู้กับการเติบโต (Learning and Growth) ประกอบกัน

<u>การวัดความสำเร็จของธุรกิจตามแนวของ Michael Frese</u>

Frese (2000: 145-155) นักจิตวิทยาชาวเยอรมัน ผู้เป็นที่ปรึกษาให้กับบริษัทต่างๆ ในเรื่องการจัดการองค์การ และทำการศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการขนาดย่อมในประเทศแซมเบีย ยูกานดา อาฟริกาใต้ และซิมบับเว ในระหว่างปี ค.ศ. 1997-1998 และใช้วิธีการวัดความสำเร็จของผู้ประกอบการ รวม 4 วิธีดังต่อไปนี้

1. ตัวบุคคล โดยที่ผู้ระกอบการเป็นผู้กำหนดความสำเร็จด้วยตนเอง ซึ่งมักจะใช้ความเห็นในด้านการเงิน เป็นตัวสะท้อนธุรกิจ และความพึงพอใจจากรายได้ที่มาจากการดำเนินธุรกิจ

2. ระดับความสำเร็จทางเศรษฐกิจ โดยพิจารณาจากข้อมูลด้านการเงิน จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ผลกำไร และยอดขาย 1-2 ปีล่าสุด

3. วัดจากผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจ ทั้งด้านลูกค้าและพนักงานในด้านการรับรู้ความสำเร็จที่มีต่อธุรกิจ โดยใช้แบบสอบถามด้วยภาพ

4. วัดจากการสังเกตของผู้สัมภาษณ์ ซึ่งให้คะแนนที่แบ่งเป็น 5 ระดับย่อย ในการสัมภาษณ์ เพื่อประเมินความสำเร็จของผู้ประกอบการ คือ ระดับที่ 1 หมายถึงไม่ประสบความสำเร็จ ระดับที่ 2 หมายถึง ค่อนข้างไม่ประสบความสำเร็จ ระดับที่ 3 หมายถึง ประสบความสำเร็จปานกลาง ระดับที่ 4 หมายถึง ค่อนข้างประสบความสำเร็จ และระดับที่ 5 หมายถึง ประสบความสำเร็จ

Frese (2000: 152-155) ได้ชี้ว่าการวัดความสำเร็จด้วยการประเมินผลสำเร็จโดยรวมให้ผลการวัดที่เป็นประโยชน์ เนื่องจากผลการวัดที่ได้เป็นอิสระ จากความคิดเห็นของผู้ประกอบการเอง แม้ว่าการวัดทางเศรษฐกิจดูจะให้ผลการวัดที่น่าจะเป็นรูปธรรมมากกว่า แต่ก็ยังมีปัญหาอยู่บ้าง เช่น เมื่อต้องการข้อมูลทางธุรกิจ ย้อนหลัง 2 หรือ 3 หรือ 5 ปี แต่ปรากฏว่าธุรกิจหรือองค์กรเพิ่งก่อตั้งมา

เพียง 1 หรือ 2 ปีเท่านั้น ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่สมบูรณ์และไม่สามารถนำข้อมูลขององค์กรนี้มาใช้ในการวิเคราะห์ได้โดยสรุปถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจขนาดย่อมไว้ ดังนี้

1. ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) คือความสามรถและความตั้งใจที่จะนำตนเองไปสู่โอกาส บุคคลที่มีลักษณะความเป็นตัวของตัวเองนี้ เป็นคนที่สามารถทำงานได้ด้วยตนเองและสามารถตัดสินใจได้ในภาวะที่บีบบังคับ หรือมีความจำกัด อย่างเช่น ในภาวะที่มีทรัพยากรจำกัด ผู้ประกอบการที่มีความเป็นตัวของตัวเองจะยังมีความสามารถในการเป็นตัวของตัวเองในการต่อรอง หรือเผชิญกับผู้จัดจำหน่าย หรือบริษัทใหญ่ๆ ได้

2. ความมีนวัตกรรม (Innovativeness) คือการมีความคิดริเริ่มเกี่ยวกับสินค้าใหม่ๆ การบริการและเทคโนโลยีใหม่ๆ

3. การกล้าเสี่ยง (Risk taking) การกล้าเสี่ยงสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ การกล้าเสี่ยงต่อสิ่งที่ไม่รู้ การกล้าใช้ทรัพย์สินจำนวนมากสำหรับการก่อตั้งธุรกิจ และการกล้ากู้ยืมจำนวนมาก การกล้าเสี่ยงดังกล่าวเป็นไปได้ว่า มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainly avoidance) จากการทบทวนงานวิจัยของลักษณะธุรกิจทางตะวันตก พบว่าการกล้าเสี่ยง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงเล็กน้อยในทางลบกับการประสบความสำเร็จซึ่งแสดงให้เห็นว่าการกล้าเสี่ยงอาจไม่ใช่ปัจจัยในทางบวกกับความสำเร็จ แต่อย่างไรก็ตาม ในทางทฤษฎีแล้ว เราไม่สามารถสรุปว่าการกล้าเสี่ยงจะมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความสำเร็จ เพราะที่จริงแล้วเราอาจสันนิษฐานได้ว่า การกล้าเสี่ยงนั้นมีความสัมพันธ์ในรูปแบบของเส้นโค้งกับความสำเร็จ ซึ่งหากเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นโค้งแล้ว การกล้าเสี่ยงในระดับปานกลาง มีความเป็นไปได้ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ในขณะที่ถ้าไม่เสี่ยงเลย หรือเสี่ยงสูง อาจนำไปสู่ความล้มเหลว

4. ความก้าวร้าวในการแข่งขัน (Competitive aggressiveness) ความก้าวร้าวในการแข่งขันเป็นคุณลักษณะซึ่งทำให้คู่แข่งที่จะเข้ามาในตลาดเดียวกัน ผู้ประกอบการที่มีลักษณะก้าวร้าวจะพยายามทำให้คู่แข่งหมดประสิทธิภาพ และทำให้คู่แข่งไม่สามารถอยู่ได้ในตลาด ความก้าวร้าวในการแข่งขันนี้มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จ

5. ความสม่ำเสมอและความใฝ่ใจในการเรียนรู้ (Stability and Learning Orientation) หมายถึง การที่เจ้าของกิจการมีความมั่นคง ไม่เก็บสิ่งผิดพลาดมาเป็นอารมณ์ หรือผิดหวัง ท้อแท้กับ

ความผิดพลาด แต่จะนำประสบการณ์เหล่านั้นมาเรียนรู้ เนื่องมาจากการที่ผู้ประกอบการต้องมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วกับสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนสูง จึงเป็นไปได้ที่ผู้ประกอบการจะพบกับการผิดพลาด การเรียนรู้จากข้อบกพร่องและความผิดพลาด เป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จในธุรกิจ

6. ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจระดับชาติ และการประกอบกิจการขนาดเล็ก ผู้ที่มีความต้องการประสบความสำเร็จ จะชอบงานที่มีความท้าทาย และมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้นๆ ให้ดีกว่าเดิม มีบุคลิกภาพที่รับผิดชอบและต้องการการให้ข้อมูลย้อนกลับในเรื่องงานที่ทำ บุคลิกภาพที่ยึดถือหลักคุณธรรม หรือที่เราเรียกว่า ความซื่อสัตย์ หมายถึง การที่ผู้ประกอบการค่อยๆ สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับลูกค้าและผู้จัดจำหน่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จระดับสูง คนที่ประสบความสำเร็จสูงมักมีแรงจูงใจที่จะทำงานที่ท้าทาย และถูกกระตุ้นให้ทำให้ดีกว่าเก่า มีความรับผิดชอบเฉพาะตัว และค้นหาผลสะท้อนเกี่ยวกับคุณภาพของงาน

<u>ตัวบ่งชี้ของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จตามแนวคิดของ Fry และคณะ</u>

Fry et al. (1998 อ้างถึงใน สถิต และคณะ, 2546: 11-14) กล่าวว่าธุรกิจใดไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ ประสบความสำเร็จหรือไม่ สามารถใช้ตัวบ่งชี้ดังต่อไปนี้ได้

1. สภาพความเป็นไปได้ทางด้านการเงิน (Financial Performance) ตัวบ่งชี้ที่ดีที่สุดของสภาพความเป็นไปได้ทางด้านการเงิน ก็คือ กำไร นั่นเอง ผู้จัดการของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจะพยายามทำทุกวิถีทาง เพื่อให้ธุรกิจมีกำไรตลอดไป ในการที่จะให้ธุรกิจได้กำไร ผู้จัดการจะต้องพยายามลดรายจ่ายให้เหลือน้อยที่สุด โดยที่ลูกค้ายังได้รับสินค้า และบริการที่ดีที่มีคุณภาพอยู่เหมือนเดิม

ธุรกิจใดก็ตามเมื่อมีกำไรแล้ว และจะใช้กำไรแล้ว อาจจะใช้กำไรเพื่อประโยชน์ส่วนตัว หรืออาจจะใช้เพื่อลงทุนต่อก็ได้ หรืออาจจะใช้บางส่วนเป็นเงินบริจาค เพื่อการกุศลที่ได้ “กำไร” เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งของสังคมแบบทุนนิยม (Capitalist society) ความเพียรพยายามเพื่อให้ได้กำไรเป็นแรงผลักดันให้เกิด นวัตกรรม (Innovation) และประสิทธิภาพ (Efficiency) ขึ้นมา

กำไรเป็นมาตรวัดความสำเร็จของธุรกิจที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางอย่างหนึ่ง ธุรกิจใดที่ไม่สามารถทำกำไรได้ในชั่วเวลาหนึ่ง ธุรกิจนั้นจะต้องล่มสลายหายจากไปในท้ายที่สุด

2. การสนองตอบความต้องการ (Need) ของลูกค้า ธุรกิจจะมีลูกค้า ไม่ว่าธุรกิจนั้นจะเป็นธุรกิจที่ผลิตสินค้า หรือให้บริการก็ตาม การที่ธุรกิจจะได้กำไรมากน้อยเท่าใดในท้ายที่สุดแล้วขึ้นอยู่กับว่าธุรกิจนั้น สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้มากน้อยขนาดไหน ลูกค้ามีมากมายหลายรูปแบบ ที่เป็นบุคคลทั่วไปก็มี ที่เป็นเจ้าของธุรกิจอื่นๆก็มี ที่เป็นลูกค้าที่ซื้อเพียงครั้งเดียวก็มี ที่เป็นลูกค้าที่ซื้อเป็นประจำสม่ำเสมอก็มี ที่เป็นลูกค้าที่ซื้อด้วยจำนวนเงินน้อยนิดก็มี ที่ซื้อเป็นเงินก้อนโตก็มี ที่ซื้อผ่านอินเตอร์เน็ทก็มี

ในปัจจุบันนี้ ผู้เชี่ยวชาญเป็นจำนวนมากมีความรู้สึกว่า “ลูกค้า” เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จและสภาพของธุรกิจ แทนที่จะนึกถึงกำไรก่อน ผู้เชี่ยวชาญจะนึกถึงลูกค้าก่อนพวกเขายอมรับว่า ถ้าหากลูกค้ามีความพอใจในสินค้า หรือบริการ “กำไร” จะต้องเกิดขึ้นตามมาอย่างแน่นอน ในการที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้า ธุรกิจจะต้องระมัดระวังพิเศษในเรื่อง ปัจจัยสำคัญ 2 อย่าง คือ

2.1 การมีความรู้สึกไวต่อความต้องการของลูกค้า (Customer Sensitivity) รวมทั้งการดำเนินการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Service)

2.2 ความทันท่วงที (Timeliness) ในการสนองตอบความต้องการและความนิยมชมชอบของลูกค้า

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) มีความสลักสำคัญต่อการดำเนินงานด้านธุรกิจในยุคใหม่ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ บริษัทจะพยายามปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ในทุกขั้นตอนของการผลิต หรือทุกขั้นตอนของการปฏิบัติการ ธุรกิจขนาดใหญ่ของสหรัฐอเมริกาหลายแห่งได้รับการ

ยอมรับว่าเป็น “ผู้นำทางด้านคุณภาพ” (Quality Leaders) และ “คุณภาพ” เป็น “กลยุทธ์ ในการแข่งขัน (Competitive Strategy)”

4. การส่งเสริมนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ (Encouraging Innovation and Creativity) รสนิยม (Tastes) และความนิยมชมชอบ (Preferences) ของลูกค้าเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ข้อเรียกร้องต้องการของพนักงานเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา คู่แข่งทางธุรกิจเพียรพยายามค้นคว้าหาวิธีการใหม่ๆ ที่จะเอาชนะฝ่ายตรงข้ามอยู่เสมอ องค์กร หรือ บริษัท มองหาวิธีการดำเนินงานวิธีใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และผลผลิตขององค์กร วิธีการเดียวที่ธุรกิจสามารถจะแข่งขันกับผู้อื่นได้ก็คือ : การมีความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรมขึ้นมา ถ้าไม่สามารถทำได้ ความสำเร็จของธุรกิจจะดำรงอยู่ได้ไม่ยาวนาน ที่เรียกว่า “ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)” และ “นวัตกรรม (Innovation)” นั้น ถึงแม้ว่าคำทั้งสองจะเกี่ยวโยงกันก็ตาม แต่ความหมายของมันแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง กล่าวคือ ความคิดสร้างสรรค์ เป็นกระบวนการ (Process) ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัตร (Dynamic) ส่วน นวัตกรรม เป็นผล (Outcome) ซึ่งมีลักษณะเป็นสภาวะนิ่ง (Static) นั่นก็หมายความว่า ความคิดสร้างสรรค์ เป็นแบบแผนของการคิดและการปฏิบัติในแนวใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม ส่วน นวัตกรรม เป็นผลที่เกิดตามมา หรือ สิ่งที่ผลิตขึ้น หรือสร้างขึ้น โดยอาศัยกิจกรรมทางด้านการคิดสร้างสรรค์

นวัตกรรมเกิดขึ้นได้ค่อนข้างยาก ก็เพราะว่า ต้องอาศัยความคิดที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือ ความคิดสร้างสรรค์ ตามที่จริงแล้ว อุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้ นวัตกรรม ไม่เกิดขึ้นก็คือ “ความสำเร็จ” นั่นเอง กล่าวคือธุรกิจที่ประสบความสำเร็จแล้ว มักจะคิดว่า “ทำไมเราต้องเปลี่ยนแปลง หรือสร้างสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมาอีก ในเมื่อธุรกิจของเราอยู่ในสภาพที่ดี ที่แข็งแกร่งอยู่แล้ว”

5. การได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน (Gaining Employee Commitment) ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมักจะประกอบไปด้วยพนักงานที่มีความใส่ใจต่องานที่พวกเขาเหล่านั้นทำอยู่ พวกเขามีความภูมิใจในงานที่ทำ มีความผูกพันกับงานที่ทำและยึดมั่นผูกพันกับบริษัทหรือองค์กรที่พวกเขาทำอยู่ พวกเขายอมอุทิศกายใจ และรู้สึกเป็นห่วงเป็นใยต่อธุรกิจ พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันที่ว่านี้มีแรงผลักดันให้ทำงานอย่างเต็มที่และดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริษัทหรือองค์กรที่ก้าวหน้าจึงลงทุนทางด้านเวลา และความเพียรพยายามอย่างมหาศาล เพื่อหาทางที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มีบริษัทจำนวนมากเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ของบริษัท และส่งเสริมให้พนักงานของบริษัทได้เจริญก้าวหน้าโดยส่งไปรับการ

ฝึกอบรมต่างๆ ในขณะเดียวกัน ก็มีบริษัทหรือองค์กรเป็นจำนวนมากในสหรัฐอเมริกา มอบอำนาจในการตัดสินใจ และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานมากขึ้นทั่วทั้งองค์กร ที่เรียกกันในภาษาอังกฤษว่า Empowerment

วิธีการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่ดีอีกอย่างหนึ่ง ก็คือ พยายามส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้สติปัญญา (Talent) ของเขาอย่างเต็มที่ พนักงานส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้มีความรู้สึกว่า “เขาเป็นที่ต้องการ” ของหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชาถึงแม้ว่าโดยปกติธรรมดา พนักงานอาจจะรู้สึกคับข้องใจ หรือไม่สบายใจ ถ้าหัวหน้ามอบหมายให้ทำงานเกินกว่าความสามารถของเขา แต่ในทางกลับกัน พนักงานจะรู้สึกไม่สบายใจเช่นกัน ถ้าหากสติปัญญา และ ความสามารถของเขา ไม่ถูกเรียกใช้ให้เต็มที่จากหัวหน้าของเขา ด้วยเหตุนี้เองธุรกิจจึงต้องให้โอกาสพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถของเขาอย่างเต็มที่ ไม่ใช่ปล่อยให้พนักงานทำงานต่ำกว่าระดับความสามารถของเขาอยู่เรื่อยไป ซึ่งจะไม่เป็นผลดีต่อการสร้างความยึดมั่น ผูกพันต่อธุรกิจ หรือองค์กร

รัตติกรณ์ (2548: 33-35) ได้พัฒนาแบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ จากแนวคิดของ Fry และคณะ ทั้ง 5 องค์ประกอบ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Comfirmatory Factor Analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อตรวจสอบโครงสร้างขององค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน เพื่อหาคุณภาพของแบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า แบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ สภาพความเป็นไปทางการเงิน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ และการได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน

จากนิยามการวัดความสำเร็จของนักวิชาการด้านต่างๆ จะพบว่ามีการชี้วัดทั้งในด้านที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม ซึ่งต้องนำมาประกอบการพิจารณาเพื่อการตัดสินใจในการปรับใช้ต่อไป ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดความสำเร็จในการประกอบการจากการศึกษาวิจัยของรัตติกรณ์ (2548: 83) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการที่พัฒนาตามแนวคิดของ Fry และคณะ โดยสรุปว่า ความสำเร็จ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายหรือได้ผลเป็นที่พึงพอใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ สภาพความเป็นไปทางการเงิน การสนองตอบความต้องการของลูกค้า การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ และการได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Kirby et al. (ม.ป.ป. อ้างถึงใน บัณฑิต, 2540: 105) พบว่า องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และความมีประสิทธิผล ยกเว้น การบริหารงานแบบวางเฉยลักษณะเดียวเท่านั้นที่ไม่มีความสัมพันธ์ และเมื่อทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสนับสนุนการวิจัยเชิงปริมาณ ก็พบว่า ผู้ตามจะชื่นชอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่วนภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์น้อยมาก แม้แต่องค์ประกอบการให้รางวัลตามสถานการณ์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และความมีประสิทธิผลในการวิจัยเชิงปริมาณ แต่ในการวิจัยเชิงคุณภาพ กลับไม่มีความสัมพันธ์ ทั้งนี้เพราะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ยกระดับความต้องการของความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้น

Doll (1968 อ้างถึงใน นงรี, 2538: 16) ได้ศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้นำทางการศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำทางการศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นผู้ที่ควบคุมตนเองได้ สามารถเผชิญกับความตึงเครียด เผชิญกับความวิตกกังวลสูงกว่าผู้นำทางการศึกษาที่ไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

Brockhaus (1980 อ้างถึงใน ชูเกียรติ, 2546: 14-15) ศึกษาเปรียบเทียบผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จกับล้มเหลว กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการจำนวน 31 คนในเซนต์หลุยส์ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในสูงกว่ากลุ่มผู้ประกอบการที่ล้มเหลว และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการทั้งหมดกับบุคคลทั่วไปและกลุ่มผู้จัดการ พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการทั้งหมดมีความเชื่ออำนาจในตนสูงกว่าบุคคลทั่วไป ทว่ากลุ่มผู้ประกอบการทั้งหมดมีความเชื่ออำนาจในตนไม่แตกต่างจากกลุ่มผู้จัดการ

Seligman (1990 อ้างถึงใน กาญจนาพุทธ, 2545) ได้รวบรวมผลการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ร้ายจะยอมแพ้ต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นได้ง่ายและเกิดความกดดันมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะมองโลกในแง่ดี และบุคคลที่มองโลกในแง่ดีจะได้รับการคัดเลือกเข้ารับตำแหน่งมากกว่าบุคคลที่มองโลกในแง่ร้าย ยังพบอีกว่า บุคคลที่มีมุมมองชีวิตในแง่ดี ก็มีแนวโน้มที่จะจัดการกับอุปสรรคได้ และถือว่าอุปสรรคนั้นไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นอย่างถาวร จึงสามารถผ่านพ้นอุปสรรคเหล่านั้นได้ โดยขณะที่บุคคลหนึ่งมองเห็นปัญหา ในขณะที่ผู้ที่มองโลกในแง่ดีจะมองเห็นเป็นโอกาสในการจัดการ เกิดกำลังใจ ไม่ท้อถอยต่อปัญหาและเกิดปัญญาในการแก้ไขในที่สุด

Lush and Serpkeuci (1990 อ้างถึงใน อรพินท์, 2546: 37) ได้ทำการวิจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของผู้จัดการร้านในธุรกิจค้าปลีกแบบลูกโซ่ (Chain Store) พบว่า ผู้จัดการร้านที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะเป็น ผู้ที่สามารถจัดการกับความเครียดได้ดี โดยความสามารถในการจัดการกับความเครียด จัดเป็นส่วนหนึ่งของความสามารถด้านเชาวน์อารมณ์ โดยวัดผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานจากกำไรสุทธิ ยอดขาย ต่อจำนวนพนักงาน และยอดขายต่อเงินลงทุนด้านสินค้า

McDowelle and Bell (1997 อ้างถึงใน กนกวรรณ, 2546: 53) ได้ศึกษาเชาวน์อารมณ์ของผู้นำทางการศึกษาในมหาวิทยาลัยคาโรไลนาตะวันออก พบว่า การไม่รู้จักเชาวน์อารมณ์ จะทำให้ประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมต่ำ และสร้างความสับสนในการแบ่งหน้าที่กันทำ โดยเฉพาะในองค์การใหญ่ๆ ที่ต้องการทักษะในการสร้างเครือข่าย จึงเป็นเหตุผลที่ผู้นำทางการศึกษา ควรเตรียมโปรแกรมการเรียนอย่างมีระบบ บนพื้นฐานงานวิจัยด้านเชาวน์อารมณ์ และความรู้ด้านเชาวน์อารมณ์ การฝึกฝนและการสร้างประสบการณ์ควรมีการวางแผนที่เปิดโอกาสให้มีการทำงานเป็นทีม การสร้างเครือข่าย การจัดการความขัดแย้ง และการเจรจาต่อรอง

Goleman (1998 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยผู้ที่จบปริญญาเอกทางวิทยาศาสตร์จากมหาวิทยาลัย Berkley จำนวน 80 คน ที่ได้รับการทดสอบบุคลิกภาพ การทดสอบเชาวน์ปัญญา และการสัมภาษณ์ในช่วงปี 1950 อีก 40 ปีต่อมา เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีอายุ 70 ปี ผู้วิจัยได้ติดตามและประเมินความสำเร็จจากประวัติย่อ โดยผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาและแหล่งข้อมูล เช่น American Men and Women in Science พบว่า ความสามารถทางด้านสังคมและอารมณ์ มีความสำคัญต่อความสำเร็จทางวิชาชีพและการได้รับยกย่องในความมีชื่อเสียงมากกว่าความสามารถทางสติปัญญา ถึง 4 เท่า และผลการศึกษายังแสดงให้เห็นอีกว่า ทักษะทางอารมณ์และสังคม มีส่วนช่วยให้ความฉลาดทางอารมณ์ทำหน้าที่ได้ดีขึ้นอีกด้วย

อัญชลี (2540) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับประสิทธิผลของกลุ่มงานการพยาบาล พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของกลุ่มงานการพยาบาลทุกด้าน และตัวประกอบของภาวะผู้นำด้านการเสริมสร้างความสามารถผู้ใต้บังคับบัญชา และการคำนึงถึงความเป็นเอกัตบุคคล สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลของกลุ่มงานการพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สราวุธ (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนที่มีต่อความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้างานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตปริมณฑล

ผลการวิจัยพบว่า 1) หัวหน้างานส่วนใหญ่มีความเชื่ออำนาจภายในตนในระดับสูง ความเชื่ออำนาจภายนอกตนระดับปานกลาง และความสามารถในการตัดสินใจระดับสูง 2) หัวหน้างานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพทางการสมรส และแผนกงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความสามารถในการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน 3) ความเชื่ออำนาจภายในตนของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ทั้ง 2 ด้าน 4) ความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนของหัวหน้างานสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้างานได้ร้อยละ 20.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชวนจิตร (2544) ศึกษาเชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของหัวหน้างานแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นหัวหน้าแผนกขายของบริษัท สรรพสินค้า เซ็นทรัล จำกัด จำนวน 11 สาขาที่เปิดบริการในเขตกรุงเทพมหานคร รวม 141 คน พบว่า หัวหน้างานแผนกขายมีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูงทุกองค์ประกอบ โดยมีองค์ประกอบด้านสร้างแรงจูงใจสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านทักษะทางสังคม และด้านการร่วมรับความรู้สึก องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านแรงจูงใจ สามารถพยากรณ์โอกาสของการเป็นผู้ปฏิบัติงานสูงของหัวหน้างานแผนกขายได้ โดยมีค่าอำนาจในการทำนาย ร้อยละ 4.5

รัตติกรณ์ (2545) ได้ศึกษาปัจจัยด้านเชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพ และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางในองค์การธุรกิจ โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 303 คน คือหัวหน้างานระดับกลางในองค์การค้าปลีกประเภทสะดวกซื้อ จำนวน 154 คน และองค์การประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 149 คน ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพที่ส่งผลทางตรงต่อภาวะผู้นำ คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว แบบแสดงออก และแบบมีสติ และเชาวน์อารมณ์ส่งผลทางบวกโดยตรงต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำทั้ง 3 รูปแบบส่งผลทางบวกโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุด บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวส่งผลทางลบโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน และส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยส่งผ่านภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย

ภาณี (2545) ทำการศึกษาเปรียบเทียบลักษณะความเป็นผู้ประกอบการและวิธีการจัดการระหว่างผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการดำเนินธุรกิจการค้าและบริการขนาด

ย่อมและขนาดกลางในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการสูงและต่ำมีลักษณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีลักษณะเด่นในด้าน ใฝ่ความสำเร็จ ความคิดสร้างสรรค์ ความกล้าเสี่ยง กล้าริเริ่ม ความมั่นใจในตนเอง การจัดการความผิดพลาดล้มเหลว แรงจูงใจและพลังงาน วิสัยทัศน์และเป้าหมาย การแสวงหาข้อมูลและความเชี่ยวชาญจากผู้อื่นและความซื่อสัตย์สุจริต ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการสูงและต่ำมีวิธีการจัดการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01โดยผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีวิธีการจัดการจำนวน 5 ด้าน คือ การวางแผน การจัดการองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การเป็นผู้นำ และการควบคุม

อรพินท์ (2546) ทำการศึกษาลักษณะและความสัมพันธ์ของรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ เชาวน์อารมณ์ และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมเครื่องเขียน กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมเครื่องเขียนที่เป็นสมาชิกของสมาคมเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 86 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมเครื่องเขียน มีลักษณะเชาวน์อารมณ์ในด้านการจูงใจตนเองมากที่สุด รองลงมาคือการจัดการอารมณ์ตนเอง และการตระหนักรู้ในตนเอง การรับรู้อารมณ์ผู้อื่นและการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นตามลำดับ องค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จมี 2 ด้าน คือ การรับรู้อารมณ์ผู้อื่นและการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น โดยมีความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมเครื่องเขียนได้อย่างมีนัยสำคัญ คือ องค์ประกอบเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง และด้านการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น นอกจากนั้นพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมเครื่องเขียนที่ประสบความสำเร็จสูงและประสบความสำเร็จต่ำมีองค์ประกอบเชาวน์อารมณ์แตกต่างกันเพียง 1 ด้าน คือ ด้านการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น โดยผู้ประกอบการทีประสบความสำเร็จสูงมีการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นสูงกว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำ

สถิต และคณะ (2546) ทำการวิจัยเรื่องคุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จและศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จในระดับสูงและระดับต่ำมีคุณลักษณะแตกต่างกันถึง 31 คุณลักษณะ และจากการทำfactor analysis จึงสามารถจำแนกคุณลักษณะของผู้ประกอบการได้เป็น 10 ปัจจัยด้วยกัน แต่เมื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะทั้ง 10 ปัจจัย กับระดับความสำเร็จของ

ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว พบว่า มีเพียง 5 ปัจจัยเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ได้แก่

1. คุณภาพการบริการและลักษณะการให้บริการ
2. จรรยาบรรณของนักธุรกิจ มนุษยสัมพันธ์ และจิตวิญญาณการบริการ
3. ความกล้าเสี่ยงการตัดสินใจที่แน่วแน่
4. การมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจที่ตนทำอยู่เป็นอย่างดี
5. ความมุ่งมั่นในการทำธุรกิจ และการมีวิสัยทัศน์

รัชจรินทร์ และคณะ (2546) ทำการศึกษาวิจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ โดยทำการศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม จำนวน 1,500 คน ทั่วประเทศ ในทุกภาคธุรกิจและใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกอีกจำนวน 55 ราย ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมีคุณลักษณะที่สำคัญต่อไปนี้ โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเชื่อมั่นในตัวเอง มีความซื่อสัตย์ มีความรู้และประสบการณ์พื้นฐานในธุรกิจที่ทำ มีความขยันทุ่มเทให้กับธุรกิจ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีวิสัยทัศน์ ประหยัด พัฒนาและอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีความเชื่อเรื่องโชค

ชูเกียรติ (2546) ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดย่อม โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 171 คน ด้วยการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบวัดจำนวน 65 ข้อ พบว่า ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเจริญเติบโตขององค์การด้านจำนวนพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .24) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเจริญเติบโตขององค์การด้านผลประกอบการกำไร – ขาดทุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .26) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการเจริญเติบโตขององค์การด้านยอดขาย

รัตติกรณ์ (2548) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำ และทิศทางใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เหตุการณ์สำคัญและสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดภาวะผู้นำ และนำเครื่องมือวัดภาวะผู้นำนี้ไปใช้ศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย และเสนอทิศทางใหม่ในการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย พบว่า ผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจต่างกัน มีภาวะผู้นำแตกต่างกัน โดยผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสูง มีภาวะผู้นำ

โดยรวมและภาวะผู้นำทั้ง 6 องค์ประกอบได้แก่ การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาต่อผู้อื่น การมีศีลธรรมในการประกอบการ การมีความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ สูงกว่าผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ประกอบการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจ SMEs ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2. ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

3. ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4. เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมภายใน ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก และภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ทุกกลุ่มกิจการ ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ กิจการอุตสาหกรรมหรือกิจการผลิตสินค้า กิจการการค้าปลีกและการค้าส่ง และกิจการบริการ จากทุกภูมิภาค ทั่วประเทศ ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และกรุงเทพและปริมณฑล

เนื่องจากข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนประชากรที่แท้จริงของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้ตารางประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 (ยุทธ, 2544: 59) เมื่อประชากรมีค่ามากกว่า 100,000 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ค)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Samping) ด้วยการจำแนกวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามภูมิภาค เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดประชากร โดยเทียบสัดส่วนจากรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2545 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2546) ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างเทียบจากร้อยละของจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำแนกตามภูมิภาคเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

ภูมิภาค	คิดเป็นร้อยละ	ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ภาคเหนือ	18	74
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	30	120
ภาคตะวันออก	5	20
ภาคตะวันตก	4	16
ภาคกลาง	12	50
ภาคใต้	8	30
กรุงเทพและปริมณฑล	23	90
รวม	**100**	**400**

จากนั้นจึงใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สุ่มรายชื่อผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้จากหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชนที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากกิจการทั้ง 3 ประเภท ในทุกภูมิภาค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ และแบบเติมคำลงในช่องว่าง จำนวน 7 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาที่ประกอบกิจการนี้ ที่ตั้งสถานประกอบการ และประเภทของกิจการ

ตอนที่ 2 แบบวัดเชาวน์อารมณ์ ใช้แบบวัดเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของ Weisinger (1998) ซึ่งพัฒนาเป็นภาษาไทยโดย รัตติกรณ์ (2545) และทำการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 44 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวัดเชาวน์อารมณ์ทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง จำนวน 12 ข้อ
2. การจัดการด้านอารมณ์ จำนวน 10 ข้อ
3. การจูงใจตนเอง จำนวน 7 ข้อ
4. ความสัมพันธ์ที่ดี จำนวน 20 ข้อ
5. การดูแลอารมณ์ จำนวน 13 ข้อ

<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u>

ตัวเลือกตอบ	คะแนน
ไม่เคยเลย	0
นานๆ ครั้ง	1
บางครั้ง	2
ค่อนข้างบ่อยครั้ง	3
บ่อยมาก	4

<u>เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนน</u>

ในการพิจารณาระดับเชาวน์อารมณ์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้ (อ้างถึงใน บุญเรียง, 2542: 12-13)

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

สามารถแบ่งระดับเชาวน์อารมณ์ได้ดังนี้

คะแนน 3.21 – 4.00 หมายถึง มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับ สูงที่สุด
คะแนน 2.41 – 3.20 หมายถึง มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับ สูง
คะแนน 1.61 – 2.40 หมายถึง มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนน 0.81 – 1.60 หมายถึง มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับ ต่ำ
คะแนน 0.00 – 0.80 หมายถึง มีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับ ต่ำที่สุด

ตอนที่ 3 แบบวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ใช้แบบวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองที่ผู้วิจัยแปลและพัฒนาจากแบบสอบถามที่แสดงในเวบไซด์ http://www.dushkin.com/conectext/psy/ch11/survey11.mhtml ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของ Rotter ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองใน 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน จำนวน 10 ข้อ
2. ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก จำนวน 10 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

ตัวเลือกตอบ	คะแนน
เป็นจริงน้อยที่สุด	1
เป็นจริงน้อย	2
เป็นจริงปานกลาง	3
เป็นจริงมาก	4
เป็นจริงมากที่สุด	5

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ในการพิจารณาระดับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้ (อ้างถึงใน บุญเรียง, 2542: 12-13)

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

สามารถแบ่งระดับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ระดับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในอยู่ในระดับ สูงที่สุด

คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในอยู่ในระดับ สูง

คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในอยู่ในระดับ ต่ำ

คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในอยู่ในระดับ ต่ำที่สุด

2. ระดับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกอยู่ในระดับ สูงที่สุด

คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกอยู่ในระดับ สูง

คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกอยู่ในระดับ ต่ำ

คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกอยู่ในระดับ ต่ำที่สุด

<u>ตอนที่ 4</u> แบบวัดภาวะผู้นำ ใช้แบบวัดภาวะผู้นำที่รัตติกรณ์ (2548) สร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดเพื่อใช้ในการศึกษาภาวะผู้นำ และทิศทางใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวัดภาวะผู้นำทั้งหมด 6 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 7 ข้อ
2. การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น จำนวน 6 ข้อ
3. การมีศีลธรรมในการประกอบการ จำนวน 5 ข้อ
4. ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ จำนวน 4 ข้อ
5. การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม จำนวน 5 ข้อ
6. การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ จำนวน 3 ข้อ

<u>เกณฑ์การให้คะแนน</u>

ตัวเลือกตอบ	คะแนน
ไม่เคยเลย	0
นานๆ ครั้ง	1
บางครั้ง	2
ค่อนข้างบ่อยครั้ง	3
บ่อยมาก	4

<u>เกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนน</u>

ในการพิจารณาระดับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้ (อ้างถึงใน บุญเรียง, 2542: 12-13)

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

สามารถแบ่งระดับภาวะผู้นำได้ดังนี้

คะแนน 3.21 – 4.00 หมายถึง มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับ สูงที่สุด
คะแนน 2.41 – 3.20 หมายถึง มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับ สูง
คะแนน 1.61 – 2.40 หมายถึง มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนน 0.81 – 1.60 หมายถึง มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับ ต่ำ
คะแนน 0.00 – 0.80 หมายถึง มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับ ต่ำที่สุด

ตอนที่ 5 แบบวัดความสำเร็จในการประกอบการ เป็นแบบวัดที่รัตติกรณ์ (2548) พัฒนาขึ้นจากแบบวัดความสำเร็จในการประกอบการตามแนวคิดของ Fry และคณะ (1998) ประกอบด้วย ข้อคำถาม 13 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวัดความสำเร็จในการประกอบการทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. สภาพความเป็นไปทางการเงิน จำนวน 4 ข้อ
2. การสนองตอบความต้องการของลูกค้า จำนวน 3 ข้อ
3. การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ จำนวน 3 ข้อ
4. การได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน จำนวน 3 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

ตัวเลือกตอบ	คะแนน
เป็นจริงน้อยที่สุด	1
เป็นจริงน้อย	2
เป็นจริงปานกลาง	3
เป็นจริงมาก	4
เป็นจริงมากที่สุด	5

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ในการพิจารณาระดับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้ (อ้างถึงในบุญเรียง, 2542: 12-13)

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

สามารถแบ่งระดับความสำเร็จในการประกอบการได้ดังนี้

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับ สูงที่สุด
คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับ สูง
คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับ ต่ำ
คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับ ต่ำที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและประเด็นที่สำคัญต่างๆ ตลอดจนภาษาที่ใช้เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความเหมาะสม ถูกต้อง

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย จำนวน 2 ฉบับได้แก่ แบบวัดเชาวน์อารมณ์ และแบบวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้มาทำการหาค่า Item-total Correlation

และค่าความเชื่อมั่นตามสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

1. แบบวัดเชาวน์อารมณ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ข ตารางผนวกที่ 1)

2. แบบวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง มีค่าความเชื่อมั่นในส่วนของข้อคำถามเกี่ยวกับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในเท่ากับ .81 และมีค่าความเชื่อมั่นในส่วนของข้อคำถามเกี่ยวกับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกเท่ากับ .77 (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ข ตารางผนวกที่ 2)

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้แบบสอบถาม อีก 2 ฉบับ ได้แก่ แบบวัดภาวะผู้นำ และแบบวัดความสำเร็จในการประกอบการ จากงานวิจัยของรัตติกรณ์ (2548) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้จากผลการวิจัยของรัตติกรณ์ (2548) ดังนี้

แบบวัดภาวะผู้นำ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92

แบบวัดความสำเร็จในการประกอบการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .88

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย มีดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย พร้อมด้วยจดหมายขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ และซองเอกสารที่จ่าหน้าซองพร้อมติดแสตมป์เพื่อการส่งกลับ ส่งให้กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั่วประเทศ ตามรายชื่อที่ได้รับจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 400 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาจำนวน 80 ชุด นอกจากนี้ยังนำแบบสอบถามสำหรับการวิจัย จำนวน 400 ชุด ไปแจกผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด

ย่อมทั่วประเทศด้วยตัวเอง ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาจำนวน 320 ชุด รวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น จำนวน 400 ชุด

2. ลงรหัส และตรวจให้คะแนนแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา

3. นำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1. ร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาที่ประกอบกิจการนี้ ที่ตั้งสถานประกอบการ และประเภทของกิจการ

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับของเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ภาวะผู้นำ และความสำเร็จในการประกอบการของกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation) ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับความสำเร็จในการประกอบการ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองกับความสำเร็จในการประกอบการ และภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบการ

5. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อตรวจสอบความสามารถในการพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise จากตัวพยากรณ์ ซึ่งได้แก่ เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก และภาวะผู้นำ

6. ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดไว้ 2 ระดับ คือ
    * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
    ** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ ที่ตั้งสถานประกอบการ และประเภทของกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนที่ 2 แสดงระดับของเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ภาวะผู้นำและความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหาตัวแปรพยากรณ์ร่วมระหว่าง เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก และภาวะผู้นำ ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ ที่ตั้งสถานประกอบการ และประเภทของกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	230	57.50
หญิง	170	42.50
รวม	**400**	**100.00**
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	97	24.25
30 – 44 ปี	153	38.25
45 – 59 ปี	130	32.50
60 ปี ขึ้นไป	20	5.00
รวม	**400**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	22.75
ปริญญาตรี	260	65.00
สูงกว่าปริญญาตรี	49	12.25
รวม	**400**	**100.00**

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ตำแหน่งปัจจุบัน		
ผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ	128	32.00
ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้บริหารกิจการ	110	27.50
ผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ และเป็นผู้บริหารกิจการ	162	40.50
รวม	**400**	**100.00**
5. ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ		
1 – 5 ปี	163	40.75
6 – 10 ปี	87	21.75
11 – 15 ปี	53	13.25
16 ปี ขึ้นไป	97	24.25
รวม	**400**	**100.00**
6. ที่ตั้งสถานประกอบการ		
ภาคเหนือ	76	19.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	123	30.75
ภาคตะวันออก	20	5.00
ภาคตะวันตก	20	5.00
ภาคกลาง	50	12.50
ภาคใต้	30	7.50
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	81	20.25
รวม	**400**	**100.00**

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. ประเภทกิจการ		
กิจการผลิต		
วิสาหกิจขนาดกลาง	17	4.25
วิสาหกิจขนาดย่อม	93	23.25
รวมกิจการการผลิต	110	27.50
กิจการการค้าปลีกและการค้าส่ง		
วิสาหกิจขนาดกลาง	24	6.00
วิสาหกิจขนาดย่อม	155	38.75
รวมกิจการการค้าปลีกและการค้าส่ง	179	44.75
กิจการบริการ		
วิสาหกิจขนาดกลาง	11	2.75
วิสาหกิจขนาดย่อม	100	25.00
รวมกิจการบริการ	111	27.75
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 400 คน มีลักษณะทางด้านปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30 – 44 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 45 – 59 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 อายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 และอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 ตามลำดับ

ตำแหน่งปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ และผู้บริหารกิจการ จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ ผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้บริหารกิจการ จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ อยู่ในช่วง 1 – 5 ปี จำนวน 163 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาคือ 16 ปี ขึ้นไป จำนวน 97 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 24.25 6 - 10 ปี จำนวน 87 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 21.75 และ 11 - 15 ปี จำนวน 53 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 13.25 ตามลำดับ

ที่ตั้งสถานประกอบการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 123 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมาคือ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 81 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 20.25 ภาคเหนือ จำนวน 76 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 19.00 ภาคกลาง จำนวน 50 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 12.20 ภาคใต้ จำนวน 30 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 7.50 ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก มีจำนวนเท่ากัน คือภาคละ 20 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ประเภทกิจการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 348 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมาคือ วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวน 52 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 13.00 โดยที่ส่วนใหญ่เป็นกิจการการค้า จำนวน 179 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 44.75 รองลงมาคือ กิจการบริการ จำนวน 111 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 27.75 และ กิจการการผลิต จำนวน 110 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 27.50 ตามลำดับ

โดยสรุปแล้วพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 30 – 44 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นผู้ประกอบการที่เป็นทั้งเจ้าของกิจการและผู้บริหารกิจการ โดยประกอบกิจการมาเป็นระยะเวลา 1 – 5 ปี และมีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนที่ 2 แสดงระดับของเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ภาวะผู้นำและความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ภาวะผู้นำ และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (n = 400)

คุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
เชาวน์อารมณ์	**2.65**	**0.44**	**สูง**
การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง	2.64	0.53	สูง
การจัดการด้านอารมณ์	2.55	0.48	สูง
การจูงใจตนเอง	2.64	0.52	สูง
ความสัมพันธ์ที่ดี	2.76	0.47	สูง
การดูแลอารมณ์	2.67	0.50	สูง
ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง			
ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน	3.73	0.54	สูง
ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก	2.35	0.64	ต่ำ
ภาวะผู้นำ	**3.01**	**0.48**	**สูง**
การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา	2.94	0.58	สูง
การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น	3.05	0.56	สูง
การมีศีลธรรมในการประกอบการ	3.36	0.59	สูงที่สุด
ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์	2.89	0.64	สูง
การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม	2.86	0.69	สูง
การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ	2.95	0.67	สูง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

คุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ความสำเร็จในการประกอบการ	**3.63**	**0.58**	**สูง**
สภาพความเป็นไปทางการเงิน	3.47	0.70	สูง
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.74	0.65	สูง
การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์	3.69	0.78	สูง
การได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน	3.60	0.77	สูง

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 2.65, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาถึงระดับของเชาวน์อารมณ์ในแต่ละองค์ประกอบ พบว่าระดับของเชาวน์อารมณ์ในทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง

ในส่วนของความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง กลุ่มตัวอย่างมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.73, S.D. = 0.54) และมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกอยู่ในระดับต่ำ ($\overline{X}$ = 2.35, S.D = 0.64)

กลุ่มตัวอย่างมีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.01, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาถึงระดับของภาวะผู้นำในแต่ละองค์ประกอบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีภาวะผู้นำด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการอยู่ในระดับสูงที่สุด และมีภาวะผู้นำด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น ด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม รวมทั้งด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ อยู่ในระดับสูง

ส่วนความสำเร็จในการประกอบการนั้น กลุ่มตัวอย่างมีความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$ = 3.63, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาถึงระดับของความสำเร็จในการประกอบการในแต่ละองค์ประกอบ พบว่าระดับของความสำเร็จในการประกอบการในทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหาตัวแปรพยากรณ์ร่วมระหว่าง เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก และภาวะผู้นำ ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
เชาวน์อารมณ์	**.458****
การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง	.351**
การจัดการด้านอารมณ์	.317**
การจูงใจตนเอง	.414**
ความสัมพันธ์ที่ดี	.497**
การดูแลอารมณ์	.453**
ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง	
ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน	.436**
ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก	-.142**
ภาวะผู้นำ	**.495****
การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา	.446**
การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น	.336**
การมีศีลธรรมในการประกอบการ	.355**
ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์	.385**
การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม	.407**
การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ	.362**

** ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 8 พบว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .458) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ในแต่ละด้าน พบว่าเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .351) เชาวน์อารมณ์ด้านการจัดการด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .317) เชาวน์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .414) เชาวน์อารมณ์ด้านความสัมพันธ์ที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .497) และเชาวน์อารมณ์ด้านการดูแลอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .453)

ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .436) และความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = -.142)

ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .495) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของภาวะผู้นำในแต่ละด้าน พบว่าภาวะผู้นำด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .446) ภาวะผู้นำด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .336) ภาวะผู้นำด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .355) ภาวะผู้นำด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .385) ภาวะผู้นำด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .407)และภาวะผู้นำด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .362)

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise ของความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก และภาวะผู้นำเป็นตัวพยากรณ์

ตัวพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	p
ภาวะผู้นำ	.351	.063	.288	5.561	.000
ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน	.258	.050	.240	5.199	.000
เชาวน์อารมณ์	.241	.069	.182	3.474	.001
ค่าคงที่ (Constant) = .971 R = .575 R^2 = .331 R^2 adj. = .326					

จากตารางที่ 9 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก และภาวะผู้นำเป็นตัวพยากรณ์ พบว่า ภาวะผู้นำ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และเชาวน์อารมณ์สามารถทำนายความสำเร็จในการประกอบการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .575 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จในการประกอบการได้ร้อยละ 33.1 (R^2 = .331)

เมื่อนำตัวแปรมาจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

= 0.971 + .351 (ภาวะผู้นำ) + .258 (ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน) + .241 (เชาวน์อารมณ์)

สมการพยากรณ์

ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

= .288 (ภาวะผู้นำ) + .240 (ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน) + .182 (เชาวน์อารมณ์)

จากการพยากรณ์การรับรู้การปฏิบัติงานโดยรวม พบว่าภาวะผู้นำ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และเชาวน์อารมณ์สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ หมายความว่า ถ้าผู้ประกอบการมีภาวะผู้นำ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และเชาวน์อารมณ์มากขึ้นเท่าใด จะทำให้ความสำเร็จในการประกอบการสูงขึ้นด้วย และในทางกลับกัน ถ้าผู้ประกอบการมีคุณลักษณะดังกล่าวน้อยลงเท่าใด จะทำให้ความสำเร็จในการประกอบการลดลงด้วย โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการมากที่สุดคือ ภาวะผู้นำ รองลงมาคือ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และเชาวน์อารมณ์ ตามลำดับ

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายเกี่ยวกับผลการวิจัย ดังนี้

เชาวน์อารมณ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายความว่าผู้ประกอบการสามารถตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นซึ่งอาจจะหมายถึงผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกค้า หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ โดยสามารถจัดการและใช้ประโยชน์จากอารมณ์ของตนเอง และสามารถสร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้อื่น และเมื่อพิจารณาถึงระดับของเชาวน์อารมณ์ในแต่ละองค์ประกอบ พบว่าระดับของเชาวน์อารมณ์ในทุกองค์ประกอบ ได้แก่ การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง การจัดการด้านอารมณ์ การจูงใจตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดี และการดูแลอารมณ์ อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่มีขนาดไม่ใหญ่นัก จึงทำให้ผู้ประกอบการอาจต้องทำการติดต่อประสานงาน สั่งการ หรือทำการติดต่อลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องด้วยตนเอง นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังมีความใกล้ชิดกับผู้ใต้บังคับบัญชาค่อนข้างมาก ดังนั้นผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องมีเชาวน์อารมณ์สูงเพื่อที่จะสามารถรู้เท่าทันและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ในขณะนั้น รวมถึงมีส่วนในการช่วยจูงใจและบริหารจัดการอารมณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ เพื่อให้การติดต่อสื่อสารและประสานงานต่างๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกอยากที่จะทำงานด้วย พยายามทุ่มเทแรงใจเพื่อการทำงานอย่างเต็มความสามารถ รับรู้และเข้าใจความ

ต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะสามารถผลิตสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มที่

ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในสูง ซึ่งหมายความว่าผู้ประกอบการเชื่อหรือรับรู้ว่าเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลมาจากการกระทำหรือความสามารถของตนเอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ตนได้รับเกิดจากการกระทำของตนเอง และตนสามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ และมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกต่ำ ซึ่งหมายความว่า ผู้ประกอบการไม่เชื่อ หรือรับรู้ว่าเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลมาจากอิทธิพลภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ ความล้มเหลวหรือความสำเร็จของตนเป็นสิ่งที่ถูกกำหนด หรือบันดาลให้เป็นไปโดยที่ไม่สามารถควบคุมได้

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการเป็นผู้ที่มีบทบาทและอำนาจตัดสินใจในการดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจการของตน ยกตัวอย่างเช่น การตัดสินใจผลิตสินค้าหรือบริการรูปแบบใหม่ การกำหนดราคาสินค้าหรือบริการ หรือการวางแผนทางการตลาดในการจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการ ผู้ประกอบการที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในมีแนวโน้มที่จะกล้าตัดสินใจมากกว่าผู้ประกอบการที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก ดังที่ Rotter (1966 อ้างถึงใน ชูเกียรติ, 2546: 14) กล่าวว่า บุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในมีความเป็นไปได้สูงที่จะต่อสู้ แข่งขัน ฝ่าฟันสู่สัมฤทธิผลเมื่อเทียบกับบุคคลซึ่งมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก และบุคคลซึ่งมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในจะยอมรับผิดชอบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวว่ามาจากผลลัพธ์ของความสามารถและความพยายามของตัวเขาเอง ตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก เขาจะเชื่อว่า เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นเพราะความยากง่ายของงานที่ได้รับมอบหมาย โชคชะตา และสิ่งที่มีอำนาจอื่นๆ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรเป็นผู้ที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการดำเนินกิจการด้วยความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ เพราะเชื่อว่าความพยายามและความสามารถของตนเท่านั้นที่จะทำให้กิจการของตนประสบความสำเร็จ การอยู่เฉยๆ และรอคอยโชค วาสนาโดยไม่ทำอะไร ไม่ก่อให้เกิดความสำเร็จ

ภาวะผู้นำ จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายความว่าผู้ประกอบการเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานในองค์การ รวมถึงการจูงใจ การสนับสนุน และการดำเนินกิจกรรมขององค์การ เพื่อให้บรรลุผล

ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาถึงระดับของภาวะผู้นำในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ระดับของภาวะผู้นำด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ อยู่ในระดับสูง และมีระดับของภาวะผู้นำด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการอยู่ในระดับสูงที่สุด

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการมีบทบาทสำคัญในการเป็นผู้นำขององค์การ ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดทิศทางขององค์การทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ใช้ความคิดเชิงยุทธศาสตร์ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ของธุรกิจ เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางในการดำเนินกิจการเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่มีขนาดไม่ใหญ่นัก ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้ใต้บังคับบัญชาจึงเป็นไปในลักษณะที่ค่อนข้างใกล้ชิด ดังนั้นการส่งเสริมแรงบันดาลใจ ตลอดจนการแสดงความใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาจึงสามารถแสดงออกได้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้ประกอบการมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชามาก นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังจำเป็นที่จะต้องเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ เพื่อให้สามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงเพื่อการพัฒนาศักยภาพของตนเองในการกำจัดจุดด้อย และเพิ่มจุดแข็งของตน เพื่อการประสบความสำเร็จในระยะยาวต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ประกอบการมีภาวะผู้นำด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการอยู่ในระดับสูงที่สุด อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ประกอบการอยู่ภายใต้บริบทและการหล่อหลอมของสังคมไทย ซึ่งให้ความสำคัญ ชื่นชม และยกย่องบุคคลที่มีศีลธรรม คุณธรรม มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เมตตากรุณา ใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น นอกจากนี้การที่ผู้นำในองค์การหรือผู้ประกอบการเป็นผู้ที่มีศีลธรรม คุณธรรม ย่อมทำให้ผู้บริโภคมั่นใจว่า ได้บริโภคสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและเป็นธรรม

<u>ความสำเร็จในการประกอบการ</u> จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายความว่าผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจให้ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ หรือบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ และเมื่อพิจารณาถึงระดับของความสำเร็จในการประกอบการในแต่ละองค์ประกอบ พบว่าระดับของความสำเร็จในการประกอบการในทุกองค์ประกอบ ได้แก่ สภาพความเป็นไปทางการเงิน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ และการได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในปัจจุบัน รัฐบาลให้ความสำคัญกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการที่มีนโยบายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากขึ้น เช่น มีการจัดการอบรมสัมมนาในหัวข้อต่างๆ มีโครงการส่งเสริมการลงทุน มีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการขึ้นเพื่อทำการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีหน่วยงานภาครัฐ เอกชน รวมทั้งนักวิชาการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าร่วม โดยกำหนดยุทธศาสตร์หลัก คือ การดำเนินการสนับสนุนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้กลายเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศต่อไป โดยจัดให้มีมาตรการสนับสนุนทางด้านการเงิน ด้านภาษีและกฎระเบียบ ด้านการตลาด ด้านทรัพยากรมนุษย์และด้านเทคโนโลยี (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2546: 211-212) ทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถดำเนินไปได้อย่างมีศักยภาพมากขึ้น ส่งผลให้ผลของการประเมินความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับสูง

<u>สมมติฐานที่ 1 เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม</u>

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .458$)

จากผลการวิจัยหาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ในแต่ละด้าน พบว่าเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .351$) เชาวน์อารมณ์ด้านการจัดการด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .317$) เชาวน์อารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .414$) เชาวน์อารมณ์ด้านความสัมพันธ์ที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .497$) และเชาวน์อารมณ์ด้านการดูแลอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01 (r = .453) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในการดำเนินกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ประกอบการจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับบุคคลหลายประเภท ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เป็นต้น จึงทำให้ความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังที่ Hodgetts and Kuratko (1986 อ้างถึงใน อรพินท์, 2546) ระบุว่าคุณลักษณะสำคัญของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ คือ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การควบคุมตัวเอง โดยเฉพาะอารมณ์ทางลบมีความสำคัญมาก ผู้ประกอบการที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีมีความรับผิดชอบ ได้รับการยอมรับว่าเป็นที่ไว้วางใจได้ ย่อมได้รับความเชื่อถือจากลูกค้ามากกว่า การที่ผู้ประกอบการสามารถครองใจคนได้ทำให้งานเป็นไปด้วยความราบรื่น ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำธุรกิจให้เป็นไปด้วยความราบรื่นเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพินท์ (2546) ที่ทำการศึกษาลักษณะและความสัมพันธ์ของรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ เชาวน์อารมณ์ และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมเครื่องเขียน ที่พบว่า เชาวน์อารมณ์ที่สัมพันธ์กับความสำเร็จมี 2 ด้านได้แก่ ด้านการรับรู้อารมณ์ ผู้อื่นและการรักษาสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และงานวิจัยของรัชจรินทร์ และคณะ (2546) ที่ทำการศึกษาวิจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมีคุณลักษณะที่สำคัญได้แก่ ความมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และความมีมนุษยสัมพันธ์

<u>สมมติฐานที่ 2 ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม</u>

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .436) และความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = -.142) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในจะมีความเชื่อว่าพวกเขาสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิตได้ (Perwin, 1980 อ้างถึงใน ชูเกียรติ, 2546: 14) จึงใช้ความพยายามและความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการดำเนินงานและบริหารกิจการ ใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการทำงาน ก่อนจะตัดสินใจแต่ละครั้งต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ แสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จในงานที่ยาก และจะแสดงความไม่พอใจถ้าล้มเหลวในงานที่ง่ายๆ มีความตั้งใจในการศึกษาหาความรู้ สามารถค้นหาสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ดี

เรียนรู้ข้อมูลที่ได้จากการทำงานมากกว่าที่จะเรียนรู้จากบุคคลอื่น (Strickland อ้างถึงใน สิริพันธุ์, 2545: 63) อันจะทำให้การทำงานหรือการดำเนินกิจการใดๆ ประสบความสำเร็จ ซึ่งตรงข้ามกับบุคคลที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก ที่เชื่อว่าเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเป็นเพราะความยากง่ายของงานที่ได้รับมอบหมาย โชคชะตา และสิ่งที่มีอำนาจอื่นๆ (Rotter, 1966 อ้างถึงใน ชูเกียรติ, 2546: 14) ซึ่งสอดคล้องกับ Brockhaus and Horwiz (1986 อ้างถึงใน ชูเกียรติ, 2546: 14) ที่เสนอว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองแตกต่างจากผู้ประกอบการที่ไม่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ Brockhaus (1980 อ้างถึงใน ชูเกียรติ, 2546: 15) ยังได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จกับล้มเหลว พบว่ากลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในสูงกว่ากลุ่มผู้ประกอบการที่ล้มเหลว และชูเกียรติ (2546) ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดย่อม พบว่า ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเจริญเติบโตขององค์การด้านจำนวนพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .24) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเจริญเติบโตขององค์การด้านผลประกอบการกำไร – ขาดทุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .26) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการเจริญเติบโตขององค์การด้านยอดขาย

<u>สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม</u>

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .495)

จากผลการวิจัยหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของภาวะผู้นำในแต่ละด้าน พบว่าภาวะผู้นำด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .446) ภาวะผู้นำด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .336) ภาวะผู้นำด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .355) ภาวะผู้นำด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์มี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .385) ภาวะผู้นำด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .407)และภาวะผู้นำด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .362) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตติกรณ์ (2548) ที่ทำการศึกษาภาวะผู้นำและทิศทางใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย พบว่า ผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจต่างกันมีภาวะผู้นำแตกต่างกัน โดยผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสูงมีภาวะผู้นำสูงกว่าผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจต่ำ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kirby et al. (ม.ป.ป. อ้างถึงใน บัณฑิต, 2540:105) พบว่า องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และความมีประสิทธิผล ยกเว้น การบริหารงานแบบวางเฉยลักษณะเดียวเท่านั้นที่ไม่มีความสัมพันธ์ และเมื่อทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสนับสนุนการวิจัยเชิงปริมาณ ก็พบว่า ผู้ตามจะชื่นชอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่วนภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์น้อยมาก แม้แต่องค์ประกอบการให้รางวัลตามสถานการณ์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และความมีประสิทธิผลในการวิจัยเชิงปริมาณ แต่ในการวิจัยเชิงคุณภาพ กลับไม่มีความสัมพันธ์ ทั้งนี้เพราะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ยกระดับความต้องการของความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้น และงานวิจัยของอัญชลี (2540) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับประสิทธิผลของกลุ่มงานการพยาบาล พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของกลุ่มงานการพยาบาลทุกด้าน และตัวประกอบของภาวะผู้นำด้านการเสริมสร้างความสามารถผู้ใต้บังคับบัญชา และการคำนึงถึงความเป็นเอกัตบุคคล สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลของกลุ่มงานการพยาบาลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

<u>สมมติฐานที่ 4 เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก และภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม</u>

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ภาวะผู้นำ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และเชาวน์อารมณ์สามารถทำนายความสำเร็จในการประกอบการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .575 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการได้ร้อยละ 33.1

(R^2 = .331) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากภาวะผู้นำ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และเชาวน์อารมณ์ต่างก็เป็นคุณลักษณะที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .495, .436 และ .458 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kirby และคณะ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน บัณฑิต, 2540) อัญชลี (2540) ภาณี (2545) และรัตติกรณ์ (2548) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำกับความสำเร็จและพบว่าภาวะผู้นำส่งผลและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ในส่วนของความชื่อในอำนาจควบคุมตนเองก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงให้เห็นว่าความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในมีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ โดยเฉพาะความสำเร็จในการประกอบการ ดังเช่นงานวิจัยของ Brockhaus (1980) สราวุธ (2543) และชูเกียรติ (2546) และยังพบว่าผลงานวิจัยของ McDowelle and Bell (1997) ชวนจิตร (2544) และอรพินท์ (2546) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์กับความสำเร็จสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ด้วย รวมทั้งผลการศึกษาของ Doll (1968) ที่ทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้นำทางการศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และ Lush and Serpkeuci (1990) ที่ศึกษาความสำเร็จในการทำงานของผู้จัดการร้านในธุรกิจแบบลูกโซ่ (Chain Store)

ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่าภาวะผู้นำ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และเชาวน์อารมณ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการได้ร้อยละ 33.1 และพบว่าความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกเป็นคุณลักษณะที่ไม่ร่วมพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อของบุคคลที่รับรู้ว่าเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมได้ จึงมักจะเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น ขาดความพยายาม มีความวิตกกังวลสูง (Rotter, 1996 อ้างถึงใน สราวุธ, 2543: 36-37) ดังนั้นผู้ที่มีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกจึงไม่สามารถจะเป็นผู้นำหรือผู้ประกอบการที่ดีได้ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงให้เห็นว่าผู้นำหรือผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมีคุณลักษณะที่ตรงกันข้ามกับคุณลักษณะของความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก เช่น งานวิจัยของ Doll (1968) Brockhaus (1980) Lush and Serpkeuci (1990) สราวุธ (2543) ภาณี (2545) รัชจรินทร์ และคณะ (2546) และชูเกียรติ (2546)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ภาวะผู้นำ และความสำเร็จในการประกอบการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำกับความสำเร็จในการประกอบการ และศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก และภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จในการประกอบการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทุกกลุ่มกิจการ ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ กิจการอุตสาหกรรมหรือกิจการผลิตสินค้า กิจการการค้าปลีกและการค้าส่ง และกิจการบริการ จากทุกภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้ตารางประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 (ยุทธ, 2544: 59) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบและแบบเติมคำลงในช่องว่าง จำนวน 7 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาที่ประกอบกิจการนี้ ที่ตั้งสถานประกอบการ และประเภทของกิจการ

ตอนที่ 2 แบบวัดเชาวน์อารมณ์ ใช้แบบวัดเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของ Weisinger ซึ่งพัฒนาเป็นภาษาไทยโดย รัตติกรณ์ (2545) และทำการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 44 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวัดเชาวน์อารมณ์ทั้งหมด 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง การจัดการด้านอารมณ์ การจูงใจตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดี และการดูแลอารมณ์

ตอนที่ 3 แบบวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง ใช้แบบวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองที่ผู้วิจัยแปลและพัฒนาจากแบบสอบถามที่แสดงในเวบไซด์ http://www.dushkin.com/conectext/psy/ch11/survey11.mhtml ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของ Rotter ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองใน 2 ลักษณะ ได้แก่ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก

ตอนที่ 4 แบบวัดภาวะผู้นำ ใช้แบบวัดภาวะผู้นำที่ รัตติกรณ์ (2548) สร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดเพื่อใช้ในการศึกษาภาวะผู้นำ และทิศทางใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย ข้อคำถาม 30 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวัดภาวะผู้นำทั้งหมด 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การมีศีลธรรมในการประกอบการ ความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ

ตอนที่ 5 แบบวัดความสำเร็จในการประกอบการ เป็นแบบวัดที่ รัตติกรณ์ (2548) พัฒนาขึ้นจากแบบวัดความสำเร็จในการประกอบการตามแนวคิดของ Fry et al. (1998) ประกอบด้วย ข้อคำถาม 13 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวัดความสำเร็จในการประกอบการทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ สภาพความเป็นไปทางการเงิน การสนองตอบความต้องการของลูกค้า การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ และการได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน

<u>วิธีดำเนินการวิจัย</u>

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั่วประเทศ ตามรายชื่อที่ได้รับจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งชุดของแบบสอบถามประกอบด้วยจดหมายขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ แบบสอบถามจำนวน 5 ตอน และซองเอกสารที่จ่าหน้าซองพร้อมติดแสตมป์เพื่อการส่งกลับ จำนวน 400 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาจำนวน 80 ชุด นอกจากนี้ยังนำแบบสอบถามสำหรับการวิจัย จำนวน 400 ชุด ไปแจกผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั่วประเทศด้วยตัวเอง ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาจำนวน 320 ชุด รวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น จำนวน 400 ชุด

2. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficiency) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบ Stepwise การวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมดคำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

<u>ผลการวิจัย</u>

1. <u>ปัจจัยส่วนบุคคล</u>

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (n = 230, ร้อยละ 57.50) มีอายุอยู่ระหว่าง 30 – 44 ปี (n = 153, ร้อยละ 38.25) มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (n = 260, ร้อยละ 65.00) เป็นผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ และผู้บริหารกิจการ (n = 162, ร้อยละ 40.50) มีระยะเวลาในการประกอบกิจการ อยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี (n = 163, ร้อยละ 40.75) มีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (n = 123, ร้อยละ 30.75) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดย่อม (n = 348, ร้อยละ 87.00) โดยส่วนใหญ่เป็นกิจการการค้า (n = 179, ร้อยละ 44.75)

2. ระดับเชาวน์อารมณ์

ผลการศึกษาระดับเชาวน์อารมณ์ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ผู้ประกอบการมีเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง ด้านการจัดการด้านอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง ด้านความสัมพันธ์ที่ดี และด้านการดูแลอารมณ์อยู่ในระดับสูง

3. ระดับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง

ผลการศึกษาระดับความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ผู้ประกอบการมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในอยู่ในระดับสูง และมีความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกอยู่ในระดับต่ำ

4. ระดับภาวะผู้นำ

ผลการศึกษาระดับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ผู้ประกอบการมีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของภาวะผู้นำในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีภาวะผู้นำด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น ด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ อยู่ในระดับสูง และมีภาวะผู้นำด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ อยู่ในระดับสูงมาก

5. ระดับความสำเร็จในการประกอบการ

ผลการศึกษาระดับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ผู้ประกอบการมีความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของความสำเร็จในการประกอบการในแต่ละด้าน พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความสำเร็จในการประกอบการด้านสภาพความเป็นไปทางการเงิน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ และด้านการได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงานอยู่ในระดับสูง

6. <u>การทดสอบสมมติฐาน</u>

ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 สมมติฐาน พบว่าเป็นดังต่อไปนี้

<u>สมมติฐานที่ 1</u> เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .458) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ในแต่ละด้าน พบว่า เชาวน์อารมณ์ด้านการตะหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง ด้านการจัดการด้านอารมณ์ ด้านการจูงใจตนเอง ด้านความสัมพันธ์ที่ดี และด้านการดูแลอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .351 .317 .414 .497 และ .453 ตามลำดับ)

<u>สมมติฐานที่ 2</u> ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .436) และความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอกมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = -.142)

<u>สมมติฐานที่ 3</u> ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .495) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของภาวะผู้นำในแต่ละด้าน พบว่าภาวะผู้นำด้านการส่งเสริมแรงบันดาลใจ ด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น ด้านการมีศีลธรรมในการประกอบการ ด้านความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

ความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .446 .336 .355 .385 .407 และ .362 ตามลำดับ)

สมมติฐานที่ 4 เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก และภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ภาวะผู้นำ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และเชาวน์อารมณ์สามารถทำนายความสำเร็จในการประกอบการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .575 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จในการประกอบการได้ร้อยละ 33.1 (R^2 = .331)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากผลวิจัยดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า เชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงควรจัดให้มีประเมินระดับเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทำการสำรวจตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการเพื่อความสำเร็จในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2. จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำ เชาวน์อารมณ์ และความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายในสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการได้ แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะเหล่านี้มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบการ ดังนั้นหน่วยงานทั้งทางภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

กับการส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงควรนำองค์ความรู้เกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน และภาวะผู้นำ มาสร้างหรือพัฒนาเป็นหลักสูตรในการฝึกอบรมให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษากับกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการประกอบการเท่านั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้สนใจอาจทำการศึกษากับกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งกลุ่มที่ประสบความสำเร็จ และไม่ประสบความสำเร็จ เพื่อทำการเปรียบเทียบระดับเชาวน์อารมณ์ ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง และภาวะผู้นำ หรือคุณลักษณะทางจิตวิทยาที่สนใจอื่นๆ ระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ และไม่ประสบความสำเร็จ

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กนกวรรณ กอบกุลธนชัย. 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ภาวะผู้นำ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. 2544. **SMEs กองทัพมดข้ามชาติ.** อุตสาหกรรมสาร 4: 10-18.

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. 2543. **อีคิว: ความฉลาดทางอารมณ์.** นนทบุรี: สำนักพัฒนาสุขภาพจิต.

กรุณา ศิริบุญมา. 2535. **อิทธิพลความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนต่อผลสำเร็จในการลดน้ำหนักของสตรีวัยกลางคน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหิดล.

กาญจนาพุทธ ทิพกนก. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในการทำงานของผู้บริหารระดับต้น ในโรงงานอุตสาหกรรมเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. 2543. **ผลของบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชวนจิตร ธุระทอง. 2544. **เชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้างานแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชุติมา วงษ์สวัสดิ์. 2543. **ภาวะผู้นำ การจัดการกับความขัดแย้ง และเชาวน์อารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสระบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชูเกียรติ จากใจชน. 2546. **การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดย่อม.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดนัย เทียนพุฒ. 2542. **ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ.** พิมพ์ครั้งที่สอง. กรุงเทพมหานคร: ไทยเจริญการพิมพ์

ทศพร ประเสริฐสุข. 2542. "ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา". **วารสารพฤติกรรมศาสตร์.** 1 (สิงหาคม 2542).

เทอดศักดิ์ เดชคง. 2542. **ความฉลาดทางอารมณ์.** พิมพ์ครั้งที่สาม. กรุงเทพมหานคร: พิฆเนศพริ้นติ้ง เซ็นเตอร์.

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ. 2527. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

นงรี สุขวัฒน์. 2538. **บุคลิกลักษณะพนักงานธนาคาร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิตย์ สัมมาพันธ์. 2542. **ยุทธศาสตร์การบริหารใน 3 โลกธุรกิจสู่ความสำเร็จ.** พิมพ์ครั้งที่สอง. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอ็กซเปอร์เน็ท.

บัณฑิต แท่นพิทักษ์. 2540. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ อำนาจ ความศรัทธา ความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2542. **สถิติวิจัย I .** กรุงเทพมหานคร: หจก. พี.เอ็น.การพิมพ์.

ภานี อุบลศรี. 2545. **การเปรียบเทียบลักษณะความเป็นผู้ประกอบการและวิธีการจัดการระหว่างผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการดำเนินธุรกิจการค้าและบริการขนาดย่อมและขนาดกลางในจังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ยงยุทธ เกษสาคร. 2541. **ภาวะผู้นำและการจูงใจ.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เอกสารและตำรา, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

ยุทธ ไกยวรรณ์. 2544. **สถิติสำหรับการวิจัย.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือราชภัฏพระนคร.

รัชจรินทร์ พรชัยวิเศษกุล, วิวรรษรักษ์ จรัสวิริยะกุล, สุรัต พิชัย และ อัญชลี วิสุทธิมรรค. 2546. **รายงานการศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่องการศึกษาวิจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.

รัชดา ไชยโยธา. 2543. **ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในและภายนอก กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาของผู้ถูกควบคุมความประพฤติ ในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2544. "เชาวน์อารมณ์ (Emotional Intelligence) กับการทำงาน". **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.** 27 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2544): 14-23.

_____. 2545. "ปัจจัยด้านเชาวน์อารมณ์ บุคลิกภาพ และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางในองค์การธุรกิจ". **การประชุมวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 40.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

_____. 2548. **รายงานการวิจัยประจำปีที่ 1 เรื่องการศึกษาภาวะผู้นำ และทิศทางใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2544. **เชาวน์อารมณ์ (EQ): ดัชนีวัดความสุข และความสำเร็จของชีวิต.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2547. **"วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม".** ระบบออนไลน์. แหล่งที่มา: www.ismed.or.th/.

สถิต นิยมญาติ, ชลธิชา ลี้วาทินแสนสุข, รัชนี เลิศหิรัญวิบูลย์ และ อัครพร บุนนาค. 2546. **รายงานศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่องคุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ.** กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยดุสิตธานี.

สมยศ นาวีการ. 2543. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่สอง. กรุงเทพมหานคร: กรุงธนพัฒนา.

สราวุธ เผือกผ่อง. 2543. **อิทธิพลของความเชื่ออำนาจภายใน-ภายนอกตนที่มีต่อความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้างานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตปริมณฑล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สิริพันธุ์ โฉมอุดม. 2545. **ความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำ ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเองกับความสามารถในการตัดสินใจของผู้ควบคุมงานอาวุโส บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2544. **ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีและการปฏิบัติ.** เชียงราย: สถาบันราชภัฏเชียงราย.

สุวรรณ หวังเจริญเดช. 2547. ความสำเร็จของธุรกิจ คือ ผลิตภัณฑ์และงบการเงิน. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.** ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม- เมษายน.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2536. **ภาวะผู้นำ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2546. **รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2545.** กรุงเทพมหานคร: ไอเดีย อินสแตนท พริ้นติ้ง.

อรพินท์ ออศิริชัยเวทย์. 2546. **การศึกษาลักษณะและความสัมพันธ์ของรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ เชาวน์อารมณ์ และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมเครื่องเขียน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัญชลี มากบุญส่ง. 2540. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้ากลุ่มงานพยาบาล กับประสิทธิผลของกลุ่มงานพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Anonymous. 2005. **Web Survey Locus of Control.** (Online). Available: http://www.dushkin.com/connectext/psy/ch11.mhtml.

Bar-on, R. and Parker, JD.A. 2000. **The Handbook of Emotional Intelligence.** San Francisco: Jossey-Bass Inc.

Drucker Peter F. 2001. **The Essential Drucker.** Great Britain: Clays Lid, St Ives plc.

Frese, M. 2000. **Success and Failure of Micro Business Owners in Africa.** The United States of America: Greenwood Publishing, Inc.

Goleman, D. 1998. **Working with Emotional Intelligence.** New York: Bantam Books.

Hersey, P. and K. H. Blanchard. 1996 a. **Management: A Contingency Approach.** Massachusetts: Addison Wesley Publishing.

_____. 1996 b. **Management of Oraganization Behavior.** New jersey: Prentice-Hall.,Inc.

Robbins, S. W. 1996. **Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications.** 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Weisinger, H. 1998. **Emotional Intelligence At Work: the Untapped Edge for Success.** San Francisco: Jossey-Bass Inc.

Yukl, G. A. 2002. **Leadership in Organization.** 5nd ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 ถนนพหลโยธิน จตุจักร
กรุงเทพฯ 10900

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ท่านผู้ประกอบการ

เนื่องด้วยดิฉันนางสาวปฐมกานต์ อินทพันธุ์ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” จึงมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการ และการนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อไป

เพื่อให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยและการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้มีความสมบูรณ์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบคำถามทุกข้อ **ตามความเป็นจริง** เกี่ยวกับตัวท่านเองและองค์การของท่าน **คำตอบที่ได้รับไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่านและองค์การของท่าน** โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกวิเคราะห์ และนำเสนอในภาพรวมของงานวิจัยเท่านั้น ทั้งนี้ขอความกรุณาให้ท่านส่งแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วใส่ซองเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามนี้

นางสาวปฐมกานต์ อินทพันธุ์
นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไป

<u>คำชี้แจง</u> : กรุณาเติมข้อมูล หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ <u>ตามความเป็นจริง</u>

1. เพศ ○ ชาย ○ หญิง **2. อายุ**.....ปี

3. ระดับการศึกษา ○ ต่ำกว่าปริญญาตรี ○ ปริญญาตรี ○ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งปัจจุบัน

○ ผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ ○ ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้บริหารกิจการ
○ ผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ และเป็นผู้บริหารกิจการ ○ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ระยะเวลาที่ประกอบกิจการนี้.....ปี

6. ที่ตั้งสถานประกอบการ (โปรดระบุจังหวัด)

○ ภาคเหนือ จังหวัด..... ○ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัด.....
○ ภาคตะวันออก จังหวัด..... ○ ภาคตะวันตก จังหวัด.....
○ ภาคกลาง จังหวัด..... ○ ภาคใต้ จังหวัด.....
○ กรุงเทพฯและปริมณฑล จังหวัด.....

7. ประเภทของกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ จากธุรกิจหลักเพียง 1 ช่อง ○)

7.1 <u>กิจการผลิตสินค้า / อุตสาหกรรม</u>

○ วิสาหกิจขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท
○ วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท

7.2 <u>กิจการการค้าปลีก / ค้าส่ง</u>

- ค้าปลีก

○ วิสาหกิจขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 15 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 30 ล้านบาท
○ วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 16-30 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 60 ล้านบาท

- ค้าส่ง

○ วิสาหกิจขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 25 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท
○ วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 26-50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท

7.3 <u>กิจการบริการ</u>

○ วิสาหกิจขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท
○ วิสาหกิจขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท

ตอนที่ 2 แบบวัดเชาวน์อารมณ์

<u>คำชี้แจง</u>: โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด เพียง 1 คำตอบ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงเป็นผลรวมในงานวิจัยเท่านั้น

<u>ตัวอย่างข้อคำถามแบบวัดเชาวน์อารมณ์</u>

0	1	2	3	4
ไม่เคยเลย	นานๆ ครั้ง	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อยครั้ง	บ่อยมาก

		0	1	2	3	4
1	ข้าพเจ้ารู้สึกถึงการเปลี่ยนแปลงเมื่อร่างกายถูกกระตุ้น.....	○	○	○	○	○
2	เมื่ออยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีความกดดัน ข้าพเจ้าสามารถแก้ปัญหาได้.....	○	○	○	○	○
3	เมื่อโกรธข้าพเจ้าสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสม.....	○	○	○	○	○
4	...	○	○	○	○	○
5	...	○	○	○	○	○
6	...	○	○	○	○	○

ผู้ที่สนใจแบบวัดเชาวน์อารมณ์ กรุณาติดต่อ ผศ.ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ตอนที่ 3 แบบวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง

<u>คำชี้แจง</u>: โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด เพียง 1 คำตอบ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงเป็นผลรวมในงานวิจัยเท่านั้น

1	2	3	4	5
เป็นจริงน้อยที่สุด	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงมาก	เป็นจริงมากที่สุด

		1	2	3	4	5
1	ข้าพเจ้าได้ในสิ่งที่ข้าพเจ้าต้องการในชีวิตด้วยความสามารถของตนเอง.....	○	○	○	○	○
2	ข้าพเจ้าต้องการที่จะรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ข่าวสารต่างๆ	○	○	○	○	○
3	ข้าพเจ้าไม่ทราบว่าตัวข้าพเจ้าอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับผู้อื่น.....	○	○	○	○	○
4	ข้าพเจ้าไม่เชื่อในเรื่องโชคลาง.....	○	○	○	○	○
5	ข้าพเจ้าคิดว่าข้าพเจ้าสามารถถูกลอตเตอรี่ได้โดยง่าย.....	○	○	○	○	○
6	ถ้าข้าพเจ้าไม่ประสบความสำเร็จในงาน ข้าพเจ้ามีแนวโน้มที่จะยอมแพ้.....	○	○	○	○	○
7	ข้าพเจ้าสามารถทำให้ผู้อื่นเชื่อและพร้อมที่จะทำตาม.....	○	○	○	○	○
8	คนแต่ละคนต่างก็มีวิธีการในการป้องกันความรุนแรงที่แตกต่างกัน	○	○	○	○	○
9	ความสำเร็จของข้าพเจ้าส่วนใหญ่เกิดจากความบังเอิญ.....	○	○	○	○	○
10	การแต่งงานเป็นการเสี่ยงโชคครั้งใหญ่อย่างหนึ่งของคนส่วนมาก....	○	○	○	○	○
11	บุคคลต้องเป็นผู้ควบคุมโชคชะตาของตนเอง.....	○	○	○	○	○
12	ข้าพเจ้าไม่เห็นความสำคัญของการไปใช้สิทธิ์.....	○	○	○	○	○
13	ชีวิตของข้าพเจ้าคล้ายกับเป็นเรื่องบังเอิญ.....	○	○	○	○	○
14	ข้าพเจ้าได้รับความนับถือและการให้เกียรติด้วยตัวของข้าพเจ้าเอง....	○	○	○	○	○
15	บุคคลสามารถรวยขึ้นได้ด้วยการเสี่ยงโชค.....	○	○	○	○	○
16	ผู้นำจะประสบความสำเร็จเมื่อเขาทำงานหนัก.....	○	○	○	○	○
17	ความพยายามและการทำงานหนักนำมาซึ่งความสำเร็จเสมอ.....	○	○	○	○	○
18	บุคคลอื่นมักเป็นผู้ควบคุมชีวิตของข้าพเจ้า.....	○	○	○	○	○
19	ข้าพเจ้าพยายามทำในสิ่งที่ข้าพเจ้ามั่นใจ.....	○	○	○	○	○
20	เป็นการยากที่จะทราบว่าใครคือเพื่อนแท้ของข้าพเจ้า.....	○	○	○	○	○

ตอนที่ 4 แบบวัดภาวะผู้นำ

<u>คำชี้แจง</u>: โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุดเพียง 1 คำตอบ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงเป็นผลรวมในงานวิจัยเท่านั้น

<u>ตัวอย่างข้อคำถามแบบวัดภาวะผู้นำ</u>

0	1	2	3	4
เป็นจริงน้อยที่สุด	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงมาก	เป็นจริงมากที่สุด

		0	1	2	3	4
1	ข้าพเจ้าส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชารักองค์การ.....	○	○	○	○	○
2	ข้าพเจ้าส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง.....	○	○	○	○	○
3	ข้าพเจ้าให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการทำงาน.....	○	○	○	○	○
4	...	○	○	○	○	○
5	...	○	○	○	○	○
6	...	○	○	○	○	○

ผู้ที่สนใจแบบวัดภาวะผู้นำ กรุณาติดต่อ ผศ.ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ตอนที่ 5 แบบวัดความสำเร็จในการประกอบการ

<u>คำชี้แจง</u>: โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด เพียง 1 คำตอบ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงเป็นผลรวมในงานวิจัยเท่านั้น

1	2	3	4	5
เป็นจริงน้อยที่สุด	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงมาก	เป็นจริงมากที่สุด

		1	2	3	4	5
1	ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจของท่านได้กำไรมาตลอด.....	○	○	○	○	○
2	ยอดรวมของการขายของปีที่ผ่านมาสูงกว่าเมื่อ 2-3 ปีก่อนอย่างมาก	○	○	○	○	○
3	ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจของท่านเพิ่มขึ้นมาโดยตลอด.....	○	○	○	○	○
4	ลูกค้าของท่านส่วนใหญ่แสดงความพอใจต่อสินค้าหรือบริการของท่าน.....	○	○	○	○	○
5	ธุรกิจของท่านสามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงเวลา.....	○	○	○	○	○
6	ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ลูกค้าที่มาซื้อสินค้าหรือใช้บริการของท่านเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง.....	○	○	○	○	○
7	สินค้าหรือบริการของท่านมีคุณภาพสูง.....	○	○	○	○	○
8	ชนิดและประเภทของสินค้าหรือบริการของปีนี้มีลักษณะหลากหลายกว่าปีก่อนๆ.....	○	○	○	○	○
9	องค์การของท่านผลิตสินค้าหรือบริการที่มีความแปลกใหม่อยู่เสมอ	○	○	○	○	○
10	องค์การของท่านพยายามค้นคว้าหาวิธีการดำเนินการใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มผลผลิต.....	○	○	○	○	○
11	ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การของท่านอุทิศตนเพื่อการทำงานให้แก่องค์การอย่างเต็มที่.....	○	○	○	○	○
12	ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การของท่านมีความผูกพันกับองค์การ.....	○	○	○	○	○
13	ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การของท่านเอาใจใส่และรับผิดชอบต่องานที่พวกเขาทำ.....	○	○	○	○	○

ภาคผนวก ข

ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item-total Correlation (r) ของแบบวัดความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเอง โดยการหาค่าอำนาจจำแนก

ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายใน

ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
1	.56
2	.62
4	.57
7	.57
8	.72
11	.56
14	.34
16	.32
17	.31
19	.34

α = .81

ความเชื่อในอำนาจควบคุมตนเองภายนอก

ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
3	.62
5	.34
6	.56
9	.63
10	.44
12	.45
13	.40
15	.33
18	.34
20	.43

α = .77

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item-total Correlation (r) ของแบบวัดเชาวน์อารมณ์ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก

ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
1	.39
2	.37
3	.45
4	.71
5	.50
6	.50
7	.53
8	.42
9	.31
10	.39
11	.52
12	.63
13	.44
14	.57
15	.72
16	.53
17	.45
18	.48
19	.39
20	.33
21	.36
22	.35
23	.31
24	.38
25	.71
26	.73

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
27	.31
28	.69
29	.46
30	.66
31	.70
32	.57
33	.62
34	.66
35	.55
36	.44
37	.49
38	.61
39	.39
40	.65
41	.36
42	.40
43	.60
44	.60
α = .94	

ภาคผนวก ค

ตารางประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางผนวกที่ 3 ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 คิดขนาดของความคลาดเคลื่อน (e) เป็นร้อยละ

ขนาดของประชากร (N)	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) สำหรับความคลาดเคลื่อนที่กำหนด (e) คิดเป็นร้อยละ					
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%	±10%
500	b	b	b	b	222	83
1,000	b	b	b	385	286	91
1,500	b	b	638	441	316	94
2,000	b	b	714	476	333	95
2,500	b	1,250	769	500	345	96
3,000	b	1,364	811	517	353	97
3,500	b	1,458	843	530	359	97
4,000	b	1,538	870	541	364	98
4,500	b	1,607	891	549	367	98
5,000	b	1,667	909	556	370	98
6,000	b	1,765	938	566	375	98
7,000	b	1,842	959	574	378	99
8,000	b	1,905	976	580	381	99
9,000	b	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
$\geq\infty$	10,000	2,500	1,111	625	400	100

ที่มา: ยุทธ (2544: 59)