ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ — **สาขา**

จิตวิทยา — **ภาควิชา**

เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Personal Factors, Intrinsic Motivation, Conflict Management, Good Governance and Business Success of Small and Medium Enterprise Entrepreneurs

นามผู้วิจัย นางสาวพิมพ์พัฒน์ จันทร์เปล่ง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตติกรณ์ จงวิศาล, วท.ด.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม .....

(รองศาสตราจารย์ไฉไล ศักดิวรพงศ์, น.ม.)

หัวหน้าภาควิชา .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

.....

(รองศาสตราจารย์กัญจนา ธีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ ..... **เดือน** ..... **พ.ศ.** .....

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Personal Factors, Intrinsic Motivation, Conflict Management, Good Governance and Business Success of Small and Medium Enterprise Entrepreneurs

โดย

นางสาวพิมพ์พัฒน์ จันทร์เปล่ง

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
พ.ศ. 2552

พิมพ์พัฒน์ จันทร์เปล่ง 2552: ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตติกรณ์ จงวิศาล, วท.ด. 168 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาลและความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการ เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาลกับความสำเร็จในการประกอบการ ตลอดจนศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยทั่วประเทศ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 5 ส่วน คือ แบบสำรวจข้อมูลทั่วไป แบบวัดแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล และความสำเร็จในการประกอบการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจภายใน ธรรมาภิบาล และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการอยู่ในระดับสูง ส่วนการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการให้ความร่วมมือกัน รูปแบบการแบ่งปันและรูปแบบการปรองดองอยู่ในระดับสูง รูปแบบการเอาชนะแข่งขันอยู่ในระดับปานกลาง และรูปแบบการหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการประกอบธุรกิจที่ต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการไม่แตกต่างกัน 3) แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้งรูปแบบให้ความร่วมมือกัน รูปแบบการแบ่งปัน รูปแบบการปรองดอง และธรรมาภิบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.463, 0.330, 0.246, 0.217 และ 0.587 ตามลำดับ 4) ตัวแปรแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง และธรรมาภิบาล สามารถร่วมกันอธิบายความสำเร็จในการประกอบการได้ร้อยละ 40.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

_____ _____ ___ / ___ / ___

ลายมือชื่อนิสิต ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Pimphat Chanpleng 2009: Personal Factors, Intrinsic Motivation, Conflict Management, Good Governance and Business Success of Small and Medium Enterprise Entrepreneurs. Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Rattigorn Chongvisal, Ph.D. 168 pages.

The objectives of this research were to study: 1) Personal factors, intrinsic motivation, conflict management, good governance and business success of Small and Medium Enterprise (SMEs) entrepreneurs 2) The comparison of business success in SMEs entrepreneurs who have different personal factors 3) The relationships among intrinsic motivation, conflict management, good governance with business success of SMEs entrepreneurs and 4) Predictors that can explain business success in SMEs entrepreneurs. Samples used in this research were gathered from 384 SME entrepreneurs in Thailand. The research measurements were 5 questionnaires: including personal data, intrinsic motivation, conflict management, good governance and business success of SMEs entrepreneurs. The data were analyzed by using statistical program. Statistical parameters used in this research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, Pearson's product moment correlation, and multiple regression.

The results of the research showed that: 1) SMEs entrepreneurs possessed high level of intrinsic motivation, good governance and business success, high level of collaborative style, sharing style and accommodative style of conflict management, moderate level of competitive style of conflict management and low level of avoidant style of conflict management. 2) For personal factors (sex, level of education and period using in the business) were no statistically significant different level on the business success of SMEs entrepreneurs 3) Intrinsic motivation, sharing style and accommodative style of conflict management and good governance has significant positive relationships with business success of SMEs entrepreneurs at .01 level ($r = 0.463, 0.330, 0.246, 0.217$ and 0.587 respectively) 4) Multiple regression analysis indicated that intrinsic motivation, avoidant style of conflict management and good governance could significantly explain 40.20 percent variance of business success of SMEs entrepreneurs at the .01 level.

_____ _____ ___ / ___ / ___

Student's signature Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ไฉไล ศักดิวรพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รองศาสตราจารย์อภิชาต ภัทรธรรม ประธานการสอบ และอาจารย์นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ให้ความรู้ คำปรึกษา ตลอดจนการแก้ไขสิ่งบกพร่องต่างๆในการทำวิทยานิพนธ์ ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ที่ได้ให้ความรู้ และคำปรึกษาอันมีค่ายิ่ง ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั่วประเทศ ที่ได้สละเวลาให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้วิทยานิพนธ์ครั้งนี้สมบูรณ์ และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของภาควิชาจิตวิทยาทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณพี่ๆ และเพื่อนๆ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การทุกท่านที่ให้กำลังใจ และให้การสนับสนุนด้วยดีเสมอมาจนกระทั่งบรรลุจุดมุ่งหมาย

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา และน้องๆ เป็นผู้ที่อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จในทุกๆ อย่าง และเป็นผู้ที่สร้างกำลังใจให้สามารถฝ่าฟันอุปสรรคได้อย่างอบอุ่นใจเสมอและขอขอบคุณทุกๆ กำลังใจที่ได้มอบให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

เหนือสิ่งอื่นใด คุณค่าอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ขอน้อมรำลึกถึงบูรพาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จได้ ตราบเท่าทุกวันนี้

พิมพ์พัฒน์ จันทร์เปล่ง

กันยายน 2552

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง (3)

สารบัญภาพ (5)

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 5

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ขอบเขตของการวิจัย 5

นิยามศัพท์ 7

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร 12

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน 12

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง 22

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล 43

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบการ 53

แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 62

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 73

กรอบแนวคิดในการวิจัย 85

สมมุติฐานในการวิจัย 86

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 88

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 88

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 89

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ 94

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 95

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 96

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย 97

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ 98

ผลการวิจัย 98

ข้อวิจารณ์ 111

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ 127

สรุปผลการวิจัย 127

ข้อเสนอแนะ 131

เอกสารและสิ่งอ้างอิง 134

ภาคผนวก 152

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 153

ภาคผนวก ข การทดสอบเครื่องมือ 159

ภาคผนวก ค ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง 166

ประวัติการศึกษาและการทำงาน 168

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	องค์ประกอบของธรรมาภิบาล	50
2	เกณฑ์กำหนดขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวร	64
3	เกณฑ์กำหนดขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากจำนวนการจ้างงาน	65
4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	99
5	แสดงค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาลและความสำเร็จในการประกอบการ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	102
6	เปรียบเทียบความสำเร็จในการประกอบการ จำแนกตามเพศ	104
7	เปรียบเทียบความสำเร็จในการประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา	105
8	เปรียบเทียบความสำเร็จในการประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ	105
9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้งและธรรมาภิบาล กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	106
10	ตารางแสดงค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้งแบบต่างๆ และธรรมาภิบาล	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Enter ของตัวแปรพยากรณ์ที่ร่วมกันทำนายความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	109

ตารางผนวกที่

1	ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดแรงจูงใจภายใน	160
2	ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดการจัดการความขัดแย้ง	161
3	ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดธรรมาภิบาล	163
4	ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดความสำเร็จในการประกอบการ	165
5	ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง	167

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงรูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวคิดของ Thomas	39

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินเศรษฐกิจของประเทศไทยในอดีตที่ผ่านมาได้ให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมที่มุ่งเน้นการส่งออกและอุตสาหกรรมสนับสนุนตามนโยบายมุ่งส่งออกเพื่อการเติบโต (Export Led Growth) ของรัฐบาล โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนธุรกิจขนาดใหญ่ การร่วมทุนและการเป็นฐานการผลิตให้กับอุตสาหกรรมขนาดใหญ่จากต่างประเทศเป็นสำคัญ ซึ่งองค์การขนาดใหญ่เหล่านี้จะเน้นการลงทุนและการนำเข้าในระดับสูง ประกอบกับนโยบายการเงินเสรีและสภาวะตลาดเงินโลกที่เอื้อ อำนวยให้สามารถเข้าถึงตลาดเงินทุนได้โดยง่ายขึ้น จึงทำให้องค์การธุรกิจเหล่านั้นก่อหนี้ต่าง ประเทศในสัดส่วนที่สูง โดยหลังจากเกิดวิกฤตเศรษฐกิจขึ้นในปี 2540 ส่งผลให้องค์การขนาดใหญ่หลายแห่งต้องล้มละลายและปิดตัวลง ก่อให้เกิดปัญหาการว่างงานและปัญหาสังคมตามมา ซึ่งในขณะเดียวกันนี้ประเทศไทยยังต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาความไม่แน่นอนทางการเมือง การเปิดประเทศและการเข้าสู่ระบบตลาดของประเทศที่มีทรัพยากรและแรงงานราคาถูก การกำหนดกฎระเบียบและกติกาทางการเงินการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและโครงสร้างประชากร การเปลี่ยนแปลงด้านทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการบริโภค และอื่นๆ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550) ส่งผลให้การดำเนินการด้านเศรษฐกิจของประเทศประสบกับปัญหาเรื่อยมา รัฐบาลและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจึงได้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายทางด้านเศรษฐกิจโดยหันมามุ่งเน้นนโยบายการพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจภายในประเทศ เน้นการสร้างโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งทุน การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการพัฒนาและสร้างรายได้ให้แก่ตนเองและท้องถิ่น ด้วยการให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises หรือ SMEs) มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นพลังหลักและเป็นรากฐานของการเติบโตทางเศรษฐกิจและการจ้างงานภายในประเทศ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2545)

ในปี พ.ศ. 2549 พบว่ามีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 2,274,525 ราย โดยคิดเป็นสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 99.4 ของวิสาหกิจทั้งสิ้นภายในประเทศ ก่อให้เกิดการจ้างงานคิดเป็นสัดส่วนถึงกว่าร้อยละ 77 ของการจ้างงานรวมของประเทศ มีการสร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศประมาณร้อยละ 39 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศทั้งหมด และมีมูลค่าการส่งออกโดยตรงคิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 29 ของมูลค่าการส่งออกรวมของประเทศ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550) และด้วยสัดส่วนที่มากดังกล่าวนี้ส่งผลให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเข้ามามีบทบาทในการเป็นแหล่งจ้างงาน แหล่งพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มจากธุรกรรมทางการผลิต การค้า และการบริการ ตลอดจนเป็นแหล่งผลิตวัตถุดิบและสินค้าเพื่อสนับสนุนกิจการขนาดใหญ่ทั้งภายในและต่างประเทศ รัฐบาลจึงได้ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เช่น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องจัดทำแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทยขึ้นเพื่อใช้เป็นทิศทางสำหรับการส่งเสริมและพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศให้สามารถพัฒนาศักยภาพในการประกอบธุรกิจ เกิดความเจริญก้าวหน้าและยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการเงิน การฝึกอบรม การให้คำปรึกษาแนะนำ การให้บริการข้อมูล รวมถึงเชื่อมโยงธุรกิจให้เกิดพันธมิตรทางการค้า และการร่วมมือกันเพื่อเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ทางธุรกิจโดยให้ความสำคัญอย่างมากในการเร่งพัฒนาผู้ประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้สามารถเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจแบบใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากความอยู่รอดหรือความเจริญก้าวหน้าขององค์การนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารหรือผู้ประกอบการในการที่นำพาองค์การไปสู่จุดมุ่งหมาย (นิตย์ สัมมาพันธ์, 2542) โดยมุ่งสร้างผู้ประกอบการใหม่ให้มีความพร้อมและยกระดับผู้ประกอบการเดิมให้มีศักยภาพเพิ่มสูงขึ้น (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2546) ซึ่งจะเน้นให้ความสำคัญกับการเพิ่ม ผลิตภาพการผลิต-การจัดการ (Productivity) การเพิ่มขีดความสามารถ ความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางปัญญาของธุรกิจไทย ตลอดจนถึงแรงจูงใจในการเป็นผู้ประกอบการ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550)

ในปัจจุบันนักจิตวิทยาให้ความสนใจมากในเรื่องของแรงจูงใจ โดยพบว่าถ้าคนสองคนทำงานในสิ่งเดียวกัน ในสถานการณ์ เวลา หรือสภาพแวดล้อมเดียวกัน อาจจะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวต่างกัน ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการทำงาน (วิเชียร วิทยอุดม, 2547) เพราะคนถือเป็นสิ่งที่มีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด อารมณ์และมีพฤติกรรมที่จะตอบสนองการกระทำของบุคคลอื่นๆ แรงจูงใจจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิด

พฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน มีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังไม่ว่าจะต้องเผชิญกับอุปสรรคใดๆ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ทำกิจกรรมต่างๆ ให้สำเร็จด้วยมาตรฐานอันดีเลิศ และต้องการความสำเร็จเหนือบุคคลอื่นที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติงานตามที่ต้องการด้วยความเต็มใจ (เอมอร ณรงค์, 2549) สอดคล้องกับจีรพันธ์ เครือสาร และอำพร ไตรภัทร (2548) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจจะช่วยเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลไปในทิศทางที่องค์การต้องการ และช่วยให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ซึ่งแนวคิดแรงจูงใจที่ได้รับการกล่าวถึงมากในปัจจุบันคือ แนวคิดแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation)

แรงจูงใจภายใน สามารถอธิบายพฤติกรรมบางอย่างที่บุคคลทำด้วยความพยายาม ความตั้งใจและความพึงพอใจแม้จะไม่ได้รับรางวัลหรือแรงเสริมใดๆ ก็ตามได้ แรงจูงใจภายในจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความอยากรู้อยากเห็น สนใจ อยากเรียนรู้ รับผิดชอบ ไม่ท้อถอยต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น และไม่ละทิ้งกิจกรรมนั้นโดยง่าย แต่จะแสวงหาวิธีการเพื่อนำมาแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนางานของตนให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้มีผลงานวิจัยที่พบว่า แรงจูงใจภายในมีความสัมพันธ์กับความมานะพากเพียร ความมีประสิทธิผลของพฤติกรรม (อรพินทร์ ชูชม และคณะ, 2542) และความสำเร็จในการประกอบการ (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2551) ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงาน ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ผลงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมไปถึงการขาดงานและการลาออกจากงาน (ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2549) นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจนั้นสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงหรือสร้างให้มีมากขึ้นได้ (เรวดี ทรงเที่ยง, 2548) ดังนั้นกระบวนการในการปฏิบัติงานใดๆ จึงสมควรอย่างยิ่งที่จะทำความเข้าใจถึงเรื่องของแรงจูงใจ และกระตุ้นให้ผู้ประกอบการเกิดแรงจูงใจภายในของการทำงาน เพื่อให้บุคคลมีความสุข พึงพอใจในการทำงานและเต็มใจในการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ในการผลักดันให้งานต่างๆ ที่ปฏิบัติอยู่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Deci *et al.*, 2001)

นอกเหนือจากแรงจูงใจภายในในการทำงานแล้ว ปัจจัยทางจิตวิทยาที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งคือ ความขัดแย้ง เนื่องจากความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ จะเกิดขึ้นเมื่อคน 2 คน หรือกลุ่ม 2 กลุ่มขึ้นไปมีความแตกต่างกันในด้านเป้าหมาย ความคิดเห็น ปรัชญาและการแข่งขัน ถึงแม้ว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะทำให้องค์การสูญเสียทั้งทรัพยากรและเวลา แต่ในทางกลับกันความขัดแย้งก็เป็นสิ่งจำเป็นในทุกหน่วยงาน หากบุคคลหรือองค์การรู้จักวิธีการในการบริหารจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น จะสามารถป้องกันความเฉื่อยชา กระตุ้นความสามารถของบุคคล

ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และแสดงให้เห็นถึงความมั่นคงขององค์การ เพราะความขัดแย้งมิได้เป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงความล้มเหลวของหน่วยงาน แต่หากเป็นเพียงเครื่องมือหนึ่งที่ชี้ว่าหน่วยงานนั้นอาจประสบกับปัญหา ซึ่งหากบุคคลหรือหน่วยงานไม่สนใจในความขัดแย้งที่เกิดขึ้น หลีกเลี่ยง ปิดบัง อำพราง หรือไม่มีการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพก็จะส่งผลเสียตามมา สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ความขัดแย้งมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อบรรยากาศองค์การ (นิพนธ์ ใจดีทอง, 2543) และประสิทธิผลขององค์การ (ชาญ รัตนะพิสิฐ, 2550) ดังนั้นความขัดแย้งมิได้มีเฉพาะข้อเสียเท่านั้น หากแต่ขึ้นอยู่กับรูปแบบ ระดับ และแนวทางในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) ผู้ประกอบการจึงควรพิจารณาว่าความขัดแย้งรูปแบบใดที่ควรเกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ พยายามทำความเข้าใจ สร้างการเรียนรู้ และทักษะในการบริหารจัดการความขัดแย้งให้เกิดขึ้นก็ย่อมสามารถที่จะเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นความสร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ส่งผลถึงความสำเร็จในการประกอบการได้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540)

นอกจากนี้แล้วหลักการหนึ่งที่ทั่วโลกและประเทศไทยให้ความสนใจและความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการนำไปปฏิบัติใช้ทั้งภายในหน่วยงานของรัฐบาลและหน่วยงานเอกชนนั่นคือ หลักการธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งเป็นที่เชื่อกันว่า หากองค์การใดมีการนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้องค์การนั้นมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดี เกิดความเสมอภาคและความเป็นธรรมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี้, 2544) อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่นักลงทุนและธุรกิจต่อไป และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ด้านยุทธศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการประเทศ ได้เน้นการส่งเสริมให้ภาคธุรกิจเอกชนเกิดความเข้มแข็ง สุจริต และมีธรรมาภิบาลในการบริหารงาน

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาลและความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อจะนำข้อมูลหรือองค์ความรู้ที่ได้ไปเป็นพื้นฐานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสม และส่งเสริมด้านธรรมาภิบาลของผู้ประกอบการอันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาลและความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาลกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4. เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางให้ผู้ที่สนใจหรือเกี่ยวข้องนำไปใช้ในการวางแผนและเผยแพร่เพื่อการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือผู้ที่สนใจจะเป็นผู้ประกอบการในอนาคต ให้มีแรงจูงใจภายในในการทำงาน มีแนวทางการจัดการความขัดแย้งที่เหมาะสม และมีธรรมาภิบาล ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสำเร็จในการประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ในกลุ่มประเภทกิจการทั้ง 3 ประเภท คือ ภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจค้าส่งค้าปลีก และภาคบริการ จากทุกภูมิภาคของประเทศไทยจำนวน 2,287,057 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550) ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้ตารางคำนวณของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน สุวิมล ติรกานนท์, 2549) และดำเนินการสุ่มกลุ่ม

ตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 384 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

    1.1 เพศ
    1.2 ระดับการศึกษา
    1.3 ระยะเวลาในการประกอบกิจการปัจจุบัน

2. แรงจูงใจภายใน ผู้วิจัยใช้แนวคิดแรงจูงใจภายในที่ได้จากการศึกษาวิจัยของอรพินทร์ ชูชม และคณะ (2542) แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

    2.1 ความต้องการสิ่งท้าทาย
    2.2 ความสนใจ-เพลิดเพลิน
    2.3 ความเป็นตัวของตัวเอง
    2.4 ความต้องการมีความสามารถ
    2.5 ความมุ่งมั่น

3. การจัดการความขัดแย้ง ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Thomas and Kilmann (1974) ในการจำแนกแบบของกลวิธีของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้ง แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ คือ

    3.1 รูปแบบการเอาชนะแข่งขัน
    3.2 รูปแบบการปรองดอง
    3.3 รูปแบบการแบ่งปัน
    3.4 รูปแบบการให้ความร่วมมือกัน
    3.5 รูปแบบการหลีกเลี่ยง

4. ธรรมาภิบาลของผู้ประกอบการ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2549) แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

4.1 การปฏิบัติต่อพนักงาน
4.2 การปฏิบัติต่อผู้บริโภค
4.3 การปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ตัวแปรตาม ได้แก่

ความสำเร็จในการประกอบการ ผู้วิจัยใช้แนวคิดตัวชี้วัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2548) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. สภาพความเป็นไปทางการเงิน
2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า
3. การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์
4. การได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน

นิยามศัพท์

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SMEs หมายถึง สถานประกอบการที่ก่อตั้งโดยบุคคลคนเดียวหรือกลุ่มคนไม่กี่คน โดยแบ่งธุรกิจออกเป็น 3 ประเภท คือ กิจการการผลิต กิจการการค้า และกิจการบริการ ซึ่งกำหนดลักษณะจากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวร มีรายละเอียดดังนี้

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

- กิจการการค้า หมายถึง ธุรกิจที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางที่อยู่ในช่องทางจำหน่าย เป็นผู้นำเอาสินค้าจากผู้ผลิตส่งให้ถึงผู้บริโภคอย่างทั่วถึงในท้องถิ่น แบ่งแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

กิจการค้าส่งที่เป็นกิจการที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางนำเอาสินค้ามาจำหน่ายในจำนวนมากแก่ผู้บริโภค หากมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 25 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม แต่หากมีจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 26-50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง และกิจการค้าปลีกที่เป็นกิจการที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางนำเอาสินค้ามาจำหน่ายในจำนวนน้อยแก่ผู้บริโภค หากมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 15 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 30 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม แต่หากมีจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 16-30 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 60 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง

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

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง บุคคลที่เป็นเจ้าของกิจการและ/หรือเป็นผู้บริหารกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เพศ หมายถึง เพศของผู้ประกอบการวิสาหกิตขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชายและเพศหญิง

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ประกอบการ โดยจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ระยะเวลาในการประกอบกิจการปัจจุบัน หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่ผู้ประกอบการเริ่มประกอบกิจการหรือเข้ามาบริหารงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปัจจุบัน

แรงจูงใจภายใน หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้ผู้ประกอบการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจ โดยเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการภายในตัวบุคคล มิได้เกิดจากปัจจัยภายนอกหรือกฎเกณฑ์ภายนอกเป็นข้อบังคับ โดยแบ่งองค์ประกอบของแรงจูงใจภายในออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- ความต้องการสิ่งท้าทาย หมายถึง ผู้ประกอบการที่ชอบหรือต้องการทำงานที่แปลกใหม่ ไม่ซ้ำเดิม และมีความยากง่ายพอเหมาะกับความสามารถ

- ความสนใจ-เพลิดเพลิน หมายถึง ผู้ประกอบการที่มีความกระตือรือร้น ความอยากรู้อยากเห็น ตลอดจนมีความสุข พอใจและเพลิดเพลินในการทำงานหรือกิจกรรมที่น่าสนใจ

- ความเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ผู้ประกอบการที่ชอบความมีอิสระในการคิดและการกระทำ ชอบริเริ่มทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์

- ความต้องการมีความสามารถ หมายถึง ผู้ประกอบการที่ต้องการมีประสิทธิผลในการจัดการกับสภาพแวดล้อม มีความต้องการที่จะเรียนรู้ พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

- ความมุ่งมั่น หมายถึง ผู้ประกอบการที่มุ่งมั่นทำงานให้บรรลุผลด้วยความสามารถของตนเอง มีความยึดมั่นทุ่มเทให้กับงานโดยไม่หวังผลตอบแทนภายนอก ซึ่งความสำเร็จจากงานเป็นแรงบันดาลใจภายในมากกว่ารางวัลหรือเกียรติยศภายนอก

การจัดการความขัดแย้ง หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกเพื่อแก้ไขปัญหา ลดหรือขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์การ โดยผสมผสานระหว่างมิติแห่งการยึดประโยชน์ส่วนตนและมิติแห่งการยึดประโยชน์ของผู้อื่น แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

- รูปแบบการแข่งขัน หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกในการแก้ปัญหาเพื่อให้ตนเองมีความพอใจหรือได้ชัยชนะจากความขัดแย้งนั้น โดยไม่คำนึงถึงความต้องการของบุคคลอื่น ต้องการที่จะเอาชนะความกังวลของบุคคลโดยที่คนอื่นจะต้องเป็นผู้ให้ หรือเพื่อจะครอบงำ นำ และควบคุมผู้อื่น เพื่อให้รู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ชนะและผู้อื่นเป็นผู้แพ้

- รูปแบบการปรองดอง หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกในการแก้ปัญหาโดยมุ่งความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การเอาใจผู้อื่น เสียสละผลประโยชน์ส่วนตน ปล่อยให้ผู้อื่นดำเนินการไปตามที่ต้องการเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีไว้ สนใจที่จะทำตามความต้องการของผู้อื่นมากกว่าตนเองหรือความถูกต้อง และต้องการให้ผู้อื่นบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยไม่เกิดการบาดหมางใจกัน

- รูปแบบการแบ่งปัน หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกถึงความพยายามอย่างกลางๆ ในการแก้ปัญหา เป็นลักษณะของการพบกันครึ่งทาง เป็นฝ่ายยอมบ้างเพื่อรักษาหน้าแต่ไม่เป็นที่พอใจอย่างสมบูรณ์ของทั้งสองฝ่าย ผู้ประกอบการมักใช้การผ่อนปรนในการแก้ปัญหา

- รูปแบบการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกในการแก้ปัญหาเพื่อให้ตนเองและผู้อื่นเกิดความพอใจ เป็นการสร้างความพึงพอใจอย่างเต็มที่ให้แก่ความต้องการของทั้งสองฝ่าย พยายามให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือความต้องการร่วมกัน

- รูปแบบการหลีกเลี่ยง หมายถึง พฤติกรรมของผู้ประกอบการที่แสดงออกในการแก้ปัญหาโดยไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา ไม่สู้ปัญหา ไม่สนใจความต้องการของตนเองและความต้องการของผู้อื่น พยายามหลีกเลี่ยงทั้งกับปัญหาและผู้อื่นที่ไม่เห็นด้วย วางตัวเป็นกลาง เฉื่อยชาและไม่สนใจความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ปฏิเสธหรือเพิกเฉยที่จะมีส่วนเกี่ยวข้อง แยกตัวจากสถานการณ์ความขัดแย้งและมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับผู้อื่น

ธรรมาภิบาล หมายถึง การดำเนินงานของผู้ประกอบการในการปฏิบัติต่อพนักงาน ผู้บริโภค สังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงความมีคุณธรรมจริยธรรมขององค์การทางธุรกิจเพื่อทำให้องค์การและสังคมมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

- การปฏิบัติต่อพนักงาน หมายถึง ผู้ประกอบการที่ปฏิบัติต่อพนักงานในด้านต่างๆ ดังนี้ จ่ายค่าจ้างเงินเดือนและค่าตอบแทนตามกฎหมาย มีระบบการเพิ่มค่าจ้างและให้ผลประโยชน์เพิ่มเติมแก่พนักงานตามผลงานอย่างเหมาะสม สถานที่ทำงานและที่พักถูกสุขอนามัย มีสวัสดิการช่วยเหลือเรื่องการรักษาพยาบาล การบรรเทาทุกข์แก่พนักงาน มีระบบพัฒนาพนักงาน ให้ความรู้แก่พนักงาน และสนองตอบต่อข้อเสนอหรือข้อคิดเห็นของพนักงาน

- การปฏิบัติต่อผู้บริโภค หมายถึง ผู้ประกอบการที่ปฏิบัติต่อผู้บริโภคในด้านต่างๆ ดังนี้ สินค้าให้ถูกสุขอนามัย มีระบบการควบคุมการผลิตให้ได้สินค้าตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และคุณภาพมาตรฐานนั้นให้ประโยชน์ต่อผู้บริโภค ชี้หน่วยวัดแจ้งลักษณะสินค้า และราคาที่ชัดเจนเข้าใจง่าย แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า นอกจากนี้ควรดูแลและรับผิดชอบต่อผลที่เกิดกับลูกค้า

- การปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม หมายถึง ผู้ประกอบการที่ปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้ มีการดูแลและขจัดของเสียที่เกิดจากกิจการ มีระบบทำน้ำเสียให้สะอาด ทำลายเชื้อโรคเบื้องต้นของของเสียที่จะทิ้ง ควรปฏิบัติต่อชุมชนด้วยความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือและคืนกำไรให้ชุมชนตามเหมาะสม ไม่เบียดเบียนและเอาเปรียบสังคม มีระบบการทำบัญชีรายงานผลที่ถูกต้องเป็นจริง รวมถึงเสียภาษีในอัตราที่ถูกต้อง

ความสำเร็จในการประกอบการ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจหรือบรรลุเป้าหมายตามที่องค์การได้กำหนดไว้ ซึ่งวัดตามการรับรู้ของผู้ประกอบการ โดยแบ่งตัวชี้วัดความสำเร็จในการประกอบการออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- สภาพความเป็นไปทางการเงิน หมายถึง ความสามารถของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการดำเนินธุรกิจให้มีผลกำไร

- การสนองตอบความต้องการของลูกค้า หมายถึง ความสามารถของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

- การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการสร้างสรรค์วิธีการ หรือวิธีดำเนินงานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตของธุรกิจ รวมทั้งมีความสามารถในการสร้างสรรค์สินค้า หรือบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น

- การได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน หมายถึง ความสามารถของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ มีความรู้สึกเป็นห่วงเป็นใยต่อสถานภาพขององค์การ

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล
4. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจภายใน

ความหมายของแรงจูงใจ

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นจากลักษณะภายในของงานเอง ทำให้เกิดความพอใจในงานประกอบด้วย ความสำเร็จ การยอมรับ งานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าของงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง วิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ตามต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคล เป็นการกระตุ้นและสร้างสิ่งเร้าเพื่อช่วยให้การกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ให้ความหมายของ แรงจูงใจ ว่าหมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูน

ความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

ยงยุทธ เกษสาคร (2545) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่า สิ่งจูงใจ ก่อให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายในที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์การ

พิบูล ทีปะปาล (2550) ได้สรุปว่า แรงจูงใจ คือ แรงหลักดันภายในบุคคลอันเกิดจากกลไกภายในร่างกายได้รับการกระตุ้น จนกลายเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา โดยมีทิศทางมุ่งสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2550) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าหมายถึง กระบวนการที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

McClelland (1953) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าหมายถึง การแสดงออกถึงสภาพอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า แล้วปรากฏเป็นพฤติกรรมออกมา เพื่อกระทำไปสู่จุดมุ่งหมาย และการเกิดอารมณ์พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

Vroom (1964) สรุปว่า แรงจูงใจ คือ กระบวนการในการเลือกหรือกระทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคลด้วยความสมัครใจ

Glueck (1982) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าหมายถึง สภาวะภายในของบุคคล ซึ่งเป็นตัวกำหนดทิศทางและระดับของพฤติกรรม ทำให้การทำงานของแต่ละบุคคลมีพลังมากขึ้น และดำเนินเรื่อยไปอย่างต่อเนื่องจนบรรลุความต้องการของแต่ละบุคคล

Greenberg and Baron (2003) กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นกระบวนการที่ทำให้บุคคลได้รับการกระตุ้นจนเกิดเป็นแรงขับและแรงผลักดันให้บุคคลมีทิศทางในการแสดงพฤติกรรมอย่างชัดเจนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

จากความหมายของแรงจูงใจที่นำเสนอไว้ สามารถสรุปได้ว่าแรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือความต้องการส่วนบุคคล

กระบวนการเกิดแรงจูงใจ

ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในหรือความต้องการของบุคคล จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึงกระบวนการของการเกิดแรงจูงใจ โดยรัตติกรณ์ จงวิศาล (2550) กล่าวถึงกระบวนการเกิดแรงจูงใจโดยพิจารณาจากองค์ประกอบพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นความต้องการ (Needs) บุคคลจะเกิดแรงจูงใจได้ จะต้องมีความต้องการหรือมีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ ความต้องการนี้อาจเป็นความต้องการทางด้านร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ หรือความต้องการทางด้านจิตใจ เช่น ความรัก เพื่อน การยอมรับ ตำแหน่ง ชื่อเสียง ความภาคภูมิใจ ความรู้สึกมีคุณค่า ในบุคคลคนเดียวอาจจะมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกัน

ขั้นที่ 2 แรงขับ (Drives) หรือแรงผลักดัน เป็นพลังภายในที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลอยู่ในสภาพที่มีความต้องการ และถ้ามีความต้องการมาก แรงขับก็จะมากด้วย แรงขับเป็นตัวกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสิ่งที่ต้องการ เช่น เมื่อร่างกายขาดน้ำ มีความต้องการน้ำ ก็จะเกิดแรงขับให้ร่างกายแสดงพฤติกรรม เพื่อให้ได้น้ำมา เมื่อได้น้ำมาแล้ว ความต้องการได้รับการตอบสนอง ร่างกายสมดุล แรงขับก็ลดลง

ขั้นที่ 3 พฤติกรรม (Behaviors) เมื่อบุคคลมีความต้องการและเกิดแรงขับ แรงขับจะกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย เป็นพฤติกรรมที่มีทิศทางที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคล แรงขับจะทำให้เกิดพฤติกรรมแบบใดขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหลายประการ ทั้งปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง เช่น สติปัญญา การเรียนรู้ ความสามารถ ค่านิยม บุคลิกภาพ คุณธรรม ความเพียรพยายาม และปัจจัยภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม ครอบครัว โอกาส และเวลา เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการตอบสนอง (Needs Satisfactions) หรือแรงขับลดลง (Drive Reduction) เมื่อบุคคลมีพฤติกรรมที่สามารถทำให้ความต้องการตามเป้าหมายได้รับการตอบสนอง หรือเกิดความพึงพอใจแล้วแรงขับก็จะลดลง แต่ถ้าหากว่าพฤติกรรมนั้นยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ แรงขับก็ยังไม่ลดลง แต่จะยังกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นต่อไป หรือหากบุคคลพบปัญหาอุปสรรคทำให้ไม่สามารถบรรลุความต้องการหรือเป้าหมายได้ บุคคลอาจจะเลือกวิธีการเปลี่ยนความต้องการใหม่ ความต้องการเดิมก็จะไม่ส่งผลให้เกิดแรงขับ

เพื่อแสดงพฤติกรรมแต่ความต้องการใหม่ก็จะมาแทนที่ และเช่นเดียวกัน หากความต้องการใหม่ได้รับการตอบสนอง แรงขับก็จะลดลงและบุคคลก็จะเกิดความต้องการใหม่มาแทนที่ และหมุนไปตามวงจรของกระบวนการเกิดแรงจูงใจต่อไปเรื่อยๆ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจนั้นมีมากมายหลายทฤษฎี มีนักจิตวิทยาบางท่านได้จัดกลุ่มทฤษฎีแรงจูงใจออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ด้วยกัน คือ 1) กลุ่มแนวคิดทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา 2) กลุ่มแนวคิดทฤษฎีที่เน้นกระบวนการ และ 3) กลุ่มแนวคิดทฤษฎีการเสริมแรง (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550)

1) กลุ่มแนวคิดทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา

เป็นกลุ่มทฤษฎีที่พยายามบ่งชี้หรือกำหนดว่าอะไรที่เป็นเหตุทำให้มนุษย์สร้างและรักษาพฤติกรรมนั้นไว้ โดยสาเหตุอาจเนื่องมาจากสภาพภายในตัวเอกบุคคลหรือสภาพแวดล้อมของ การทำงาน สำหรับสาเหตุที่เกิดจากตัวบุคคลก็ได้แก่ความต้องการต่างๆ ซึ่งจะสร้างแรงขับต่างๆ รวมถึงการบ่งชี้ว่าความต้องการหรือแรงขับต่างๆ นั้นมีการจัดลำดับอย่างไร ดังนั้นจึงเรียกทฤษฎีกลุ่มนี้ว่าเป็นทฤษฎีแรงขับ ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับสภาวะความขาดแคลนในร่างกายมนุษย์ในระยะเวลาหนึ่ง อันเป็นเหตุทำให้ร่างกายต้องสร้างพฤติกรรม และพฤติกรรมนั้นจะเป็นพฤติกรรมที่มุ่งสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายโดยเฉพาะ สำหรับสาเหตุอันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมก็ได้แก่ชนิดของสิ่งจูงใจหรือเป้าหมายที่บุคคลพยายามมุ่งไปสู่ ทั้งนี้เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการหรือแรงขับภายในตนเองนั่นเอง ในสมัยการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ เงินนั้นนับเป็นสิ่งจูงใจแต่เพียงประการเดียวก็ว่าได้ แต่ในระยะสมัยต่อมาโดยเฉพาะระยะสมัยมนุษยสัมพันธ์ สภาพการทำงาน ความมั่นคง และแบบของการควบคุมบังคับบัญชา โดยเฉพาะการควบคุมบังคับบัญชาแบบประชาธิปไตยก็นับเป็นสิ่งจูงใจด้วย ต่อมากลุ่มทฤษฎีนี้ก็ได้ขยายความครอบคลุมไปถึงความต้องการหรือแรงจูงใจในระดับสูง สำหรับทฤษฎีที่สำคัญซึ่งอยู่ในกลุ่มทฤษฎีที่เน้นเนื้อหานี้ ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland เป็นต้น (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545)

2) กลุ่มแนวคิดทฤษฎีที่เน้นกระบวนการ

เป็นกลุ่มทฤษฎีที่มุ่งเน้นเรื่องกระบวนการรู้คิด การตัดสินใจ และการเลือกพฤติกรรม พยายามอธิบายว่า แรงจูงใจเกิดขึ้นได้อย่างไรและอะไรคือ เป้าหมายของการจูงใจ ทฤษฎีที่จัดอยู่ ในกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของ Locke และทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams

3) กลุ่มแนวคิดทฤษฎีการเสริมแรง

ทฤษฎีการเสริมแรงเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการเรียนรู้ การเสริมแรงทางบวกและทางลบ การปรับพฤติกรรม กล่าวคือ พฤติกรรมนั้นอาจกำหนดได้ด้วยการให้รางวัลและการลงโทษที่เหมาะสมมากกว่าที่จะวิเคราะห์ถึงแรงจูงใจหรือความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีการเรียนรู้แบบผลกรรมของ Thorndike และทฤษฎีการเสริมแรงทางบวกและทางลบ

ความหมายของแรงจูงใจภายใน

อรพินทร์ ชูชม และคณะ (2542) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจภายในว่า หมายถึง ความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดจากการแสวงหาของตนเอง โดยปัจจัยที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในงานเป็นแรงผลักดัน โดยไม่ต้องอาศัยรางวัลภายนอกหรือกฎเกณฑ์ภายนอกเป็นข้อบังคับ

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจภายในว่า หมายถึง แรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายในตนเอง มีผลทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมออกไปเพราะรักหรือชอบที่จะกระทำสิ่งนั้นจากใจจริง

อริยา คูหา (2545) กล่าวว่า แรงจูงใจภายใน เป็นความต้องการที่มาจากความปรารถนาของตนเอง เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่ต้องการทำงานนั้นให้สำเร็จสมบูรณ์ลงด้วยตนเอง คนที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความมุ่งมั่นทำงานของตนโดยไม่รีรอ และไม่ต้องมีสิ่งมาเชิญชวน ชักจูง แต่จะกระตือรือร้นมีกำลังใจ ความมุ่งมั่น และมีมโนทัศน์ในการทำงานของตนเอง

Feldman (2001) กล่าวว่า แรงจูงใจภายใน เป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกระทำกิจกรรมอันเนื่องจากความสนุกสนานของเขาเอง ไม่ใช่การกระทำเพื่อหวังรางวัลจากการกระทำเหล่านั้น

Corsini (2002) ให้ความหมายของแรงจูงใจภายในว่า เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอันเนื่องจากความสนใจหรือความมีคุณค่าที่มีในสิ่งนั้น มากกว่าการแสดงพฤติกรรมเพื่อความมุ่งหวังในรางวัลบางอย่างหรือตัวเงิน

Sternberg (2004) ให้ความหมายของแรงจูงใจภายในว่า เป็นรางวัลที่เกิดจากภายในที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ตอบสนองความอยากและความต้องการของบุคคลจากภายใน

จากความหมายของแรงจูงใจภายในที่นำเสนอไว้ สามารถสรุปความหมายของแรงจูงใจภายในได้ว่า หมายถึง แรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจ โดยเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการภายในตัวบุคคล มิได้เกิดจากปัจจัยภายนอกหรือกฎเกณฑ์ภายนอกเป็นข้อบังคับ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายใน

บุคคลมีแรงผลักดันที่แตกต่างกันในการแสดงพฤติกรรมแต่ละอย่างออกมา ดังนั้นจึงมีแรงจูงใจหลายประเภทที่ใช้อธิบายพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล เช่น แนวคิดแรงจูงใจของ McClelland ที่กล่าวถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ โดยเฉพาะเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ได้รับการศึกษาอย่างแพร่หลายในประเทศไทยว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่มีประสิทธิผลไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเรียนรู้และในเรื่องของการทำงาน แต่การจะพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้นกับบุคคลนั้นพบกับปัญหามากในทางปฏิบัติที่จะเปลี่ยนบุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคน (อรพินทร์ ชูชม และคณะ, 2542) จากปัญหาเหล่านี้นักทฤษฎีทางด้านแรงจูงใจรุ่นใหม่ได้พัฒนาโครงสร้างแรงจูงใจที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ดียิ่งขึ้นในการเรียนรู้และการทำงาน นั่นก็คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมบางอย่างที่บุคคลทำกิจกรรมหรืองานต่างๆ ทั้งๆ ที่บุคคลนั้นไม่ได้รับรางวัลหรือแรงเสริมใดๆ แรงจูงใจภายในให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของงานหรือกิจกรรมของงาน โดยที่คุณลักษณะของงานเป็นตัวกระตุ้นทำให้บุคคลเกิดความอยากรู้อยากเห็นสนใจ อยากเรียนรู้ รับผิดชอบ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้อธิบายพฤติกรรมของบุคคลและความมีประสิทธิผลของพฤติกรรมนั้นๆ ของบุคคลได้เช่นเดียวกัน และยังสามารถพัฒนาบุคคลได้ง่ายกว่าในทางปฏิบัติ

Hunt (1965 *cited in* Petri, 1981) กล่าวถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของบุคลว่าไม่ได้เกิดจากอิทธิพลของปัจจัยภายนอกเพียงอย่างเดียว ถึงแม้ว่าความต้องการหลักของบุคคลจะหมดไปแต่บุคคลก็ยังสามารถเกิดแรงจูงใจขึ้นมาอีกได้ ภายใต้สถานการณ์ที่มีความต้องการน้อยบุคคลก็ยังคงแสดงพฤติกรรมของการสำรวจ ค้นคว้า ความอยากรู้อยากเห็นและพฤติกรรมการครอบงำบุคคลอื่น พฤติกรรมที่เกิดขึ้นในลักษณะนี้ Hunt เรียกว่าเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากภายใน ซึ่งในมุมมองของ Hunt พบว่าแรงจูงใจจะเกิดขึ้นจากความไม่สอดคล้องกันของประสบการณ์ของบุคคลกับข้อมูลที่เกิดขึ้นใหม่ และจะกระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่จะสำรวจค้นคว้าหรือจัดการกับความไม่สอดคล้องนั้นๆ Hunt ยังให้ความเห็นอีกว่า แรงจูงใจภายในเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในตัวบุคคลกับระดับความเหมาะสมของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ส่วน Petri (1981) ให้ความเห็นว่าแนวคิดของแรงจูงใจภายในมักกล่าวถึงการจูงใจที่เกิดขึ้นจากตัวงาน โดยไม่ได้เกิดจากรางวัลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงาน และถือว่าตัวพฤติกรรมหรืองานนั่นเองที่เป็นรางวัลที่บุคคลจะได้รับ

ต่อมา Deci และคณะ (Deci, 1975; Deci and Ryan, 1990; Deci, Vallerand, Pelletier and Ryan, 1991 อ้างใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550) ได้นิยามแรงจูงใจภายใน ในรูปของความต้องการของบุคคลเพื่อความต้องการการมีความสามารถ (Competence) การลิขิตของตนเอง (Self-Determination) และความท้าทาย พฤติกรรมที่ถูกจูงใจภายในเป็นการกระทำด้วยการเสาะแสวงหาของตนเอง ปราศจากการพึ่งพารางวัลทางวัตถุหรือการบังคับ แรงจูงใจภายในเป็นพลังที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมและกระบวนการทางจิตใจที่หลากหลายโดยมีรางวัลเบื้องต้น คือ ความรู้สึกว่ามีประสิทธิภาพหรือมีความสามารถ (Effectance) และความอิสระเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) ความต้องการภายในที่จะมีความสามารถและการลิขิตของตนเอง ทำให้บุคคลถูกจูงใจว่าจะเสาะแสวงหาสิ่งที่ท้าทายที่เหมาะกับความสามารถ บุคคลพยายามที่จะเอาชนะหรือเพียรพยายาม นอกจากนั้น อารมณ์ เช่น อารมณ์เพลิดเพลินและตื่นเต้น และความสนใจ มีบทบาทโดยตรงที่สำคัญต่อพฤติกรรมที่ถูกจูงใจภายใน บุคคลที่ถูกจูงใจภายในจะได้รับประสบการณ์ที่น่าสนใจและเพลิดเพลิน รู้สึกว่ามีความสามารถและตัวเองเป็นคนกำหนดด้วยตนเอง และรับรู้ว่าความเชื่ออำนาจภายในตนเป็นสาเหตุของพฤติกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายใน สามารถจัดกลุ่มแนวคิดได้เป็น 3 ประเภท (Deci and Ryan, 1990; Haywood and Burke, 1977 อ้างใน อรพินทร์ ชูชม และคณะ, 2542) ดังนี้คือ

1. การกระตุ้นเร้าที่เหมาะสม แรงจูงใจภายในจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิผลมากที่สุดในสถานการณ์ที่ให้ระดับการกระตุ้นเร้าที่ปานกลาง ทฤษฎีการกระตุ้นเร้าที่พอเหมาะมี 2 แนวคิด ได้แก่

1.1 แนวคิดการปลุกเร้าที่พอเหมาะ เนื่องจากมนุษย์เสาะแสวงหาระดับการปลุกเร้าที่พอเหมาะหรือที่ปรารถนา โดยระดับการปลุกเร้าจะเป็นผลมาจากการกระตุ้นเร้าที่มีอยู่ในสิ่งแวดล้อมของมนุษย์ หากระดับการปลุกเร้าต่ำเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับระดับความต้องการของบุคคล บุคคลจะถูกจูงใจให้ประพฤติในวิถีทางที่จะเพิ่มระดับการปลุกเร้า ในทำนองเดียวกัน หากระดับการปลุกเร้ามากกว่าระดับที่ปรารถนา บุคคลจะพยายามถอนตัวจากสถานการณ์ปลุกเร้าที่สูงหรือพยายามทำให้อยู่ในระดับที่ปรารถนา

1.2 แนวคิดความไม่สอดคล้องที่พอเหมาะ แนวคิดนี้ยึดแนวการรู้คิด (Cognitive Tradition) ในการอธิบายพฤติกรรมที่ถูกจูงใจภายใน ความไม่สอดคล้องของโครงสร้างทางจิตประกอบด้วยความไม่สอดคล้องระหว่างโครงสร้างทางการรู้คิดด้วยตนเอง ในเรื่องความเชื่อ ความคิด การรับรู้ ค่านิยม หรือพฤติกรรม หรือความไม่สอดคล้องระหว่างโครงสร้างทางการรู้คิดกับสิ่งเร้า บุคคลถูกดึงดูดโดยสิ่งเร้าที่ให้ความไม่สอดคล้องทางจิตในระดับที่พอเหมาะ โดยที่บางครั้งคนจะแสดงพฤติกรรมที่ลดความไม่สอดคล้องหรือความไม่แน่นอนนั้น แต่บางเวลาก็แสดงพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความไม่สอดคล้องหรือความไม่แน่นอน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเข้าหาสิ่งที่ไม่สอดคล้อง และทำการลดความไม่สอดคล้องนั้น

2. ความต้องการ อารมณ์ความรู้สึก และสิ่งจูงใจในงาน แนวคิดนี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา โดยแรงจูงใจภายในในรูปของความต้องการและความรู้สึกซึ่งเป็นทางจิตใจมากกว่าทางสรีระ แนวคิดหลักเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์เพื่อความเป็นอิสระ การปฏิสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผลกับสภาพแวดล้อม ความรู้สึกในเรื่องความสนใจและความเพลิดเพลินที่จะผสมผสานเข้าไปในความต้องการเหล่านี้ ตลอดจนการมองแรงจูงใจภายในเป็นเรื่องคุณลักษณะภายในงานโดย Deci and Ryan (1990) ได้เสนอความต้องการและความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายในไว้ คือ

2.1 ความต้องการมีความสามารถ หรือบางครั้งเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่รอบรู้ เป็นพลังที่อยู่เบื้องหลังการกระทำกิจกรรม คือ แรงจูงใจใฝ่สามารถ (Effectance Motivation) ซึ่งสอดคล้องกับ

ความรู้สึกว่ามีความสามารถมีประสิทธิผล โดย Deci กล่าวว่าความต้องการมีความสามารถทำให้คนเสาะแสวงหาและเอาชนะสิ่งที่ท้าทายต่างๆ ที่เหมาะสมกับความสามารถ โดยความสามารถเป็นผลลัพธ์ที่สะสมของการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม

2.2 ความสนใจ ความตื่นเต้น และการลื่นไหล เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่เป็นตัวริเริ่มพฤติกรรมที่ถูกจูงใจภายใน หรือตัวที่เกิดร่วมกับพฤติกรรมที่ถูกจูงใจภายใน ทฤษฎีทางด้านความรู้สึก ความสนใจ ความเพลิดเพลิน และความเกี่ยวข้องผูกพันโดยตรงกับพฤติกรรม ใช้เป็นหลักในการอธิบายแรงจูงใจภายใน ซึ่งความสนใจและความเพลิดเพลินเป็นอารมณ์หลักที่ไปในทางเดียวกันกับแรงจูงใจภายใน โดยแนวคิดการลื่นไหลแทนมิติเชิงบรรยายที่แสดงตัวอย่างของแรงจูงใจภายใน เมื่อบุคคลถูกจูงใจภายในอย่างสูง บุคคลจะสนใจมากกับสิ่งที่ทำอยู่และเกิดประสบการณ์ความรู้สึกของการลื่นไหล หรือมีความสนุกเพลิดเพลิน อาจกล่าวได้ว่าความสนใจเป็นตัวจูงใจพื้นฐาน

2.3 ความต้องการที่จะลิขิตตนเอง บุคคลที่ถูกจูงใจภายในที่แท้จริงในแนวคิดของความต้องการที่ลิขิตด้วยตนเอง บุคคลนั้นต้องรู้สึกเป็นอิสระจากแรงกดดัน เช่น รางวัล หรือเงื่อนไขที่ผูกพัน แรงจูงใจภายในจะเกิดเมื่อบุคคลมีประสบการณ์ในการกระทำว่ามีความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomous) และไม่อยู่ภายใต้เงื่อนไขว่าการควบคุมหรือการเสริมแรงเป็นสาเหตุของการกระทำ โดยแนวคิดนี้ให้ความสนใจทั้งพลังของการเกิดพฤติกรรมและทิศทางของการเกิดพฤติกรรม และยังคำนึงถึงความต้องการทางจิตพื้นฐานที่ซ่อนเร้นอยู่ในชีวิตมนุษย์ ทฤษฎีนี้เน้นความต้องการที่ติดตัวเบื้องต้น 3 ประการ คือ ความต้องการมีความสามารถ (Competence) เกี่ยวข้องกับการเข้าใจถึงวิธีที่จะบรรลุผลลัพธ์ภายในและภายนอก ความต้องการมีความสัมพันธ์ (Relatedness) เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความสัมพันธ์ที่พึงพอใจและมั่นคงกับคนอื่นๆ ในสังคม และความเป็นตัวของตัวเองหรือการลิขิตด้วยตนเอง (Autonomy or Self-Determination) หมายถึง การริเริ่มด้วยตนเองและการควบคุมการกระทำด้วยตนเอง

2.4 แรงจูงใจภายในงาน แนวคิดนี้มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีสองปัจจัยของแรงจูงใจในงานของ Herzberg โดย Haywood and Switzky (1986 อ้างใน อรพินทร์ ชูชมและคณะ, 2542) ได้เสนอแนวคิดแรงจูงใจภายในงานว่าบุคคลมีแนวโน้มน่าจะแสดงสภาวะแรงจูงใจเฉพาะอย่างไม่ว่าสถานการณ์ใดอาจเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ หรือลักษณะทางบุคลิกภาพที่ค่อนข้างคงตัว แรงจูงใจภายในตามแนวคิดนี้จึงเป็นแนวโน้มที่จะค้นพบรางวัลในตัวของงานเอง กล่าวคือแรงจูงใจภายใน

เป็นการประพฤติ ทำงาน เรียนรู้ แก้ปัญหา เสาะแสวงหาและปรับประสบการณ์ใหม่ พากเพียรในงาน และประมวลผลข้อมูลเพื่อความพึงพอใจทางจิตใจในการทำสิ่งเหล่านี้มากกว่าโอกาสที่จะได้รับความมั่นคงจากรางวัลภายนอกงาน

3. ทฤษฎีการประเมินผลการรู้คิด ทฤษฎีนี้เสนอแนะว่า การลิขิตด้วยตนเองและการมีความสามารถเป็นประเด็นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจูงใจภายใน ทฤษฎีนี้ได้วิเคราะห์การริเริ่มเหตุการณ์ และเหตุการณ์ที่ควบคุมจัดระบบในรูปของอิทธิพลที่ส่งผลต่อการรับรู้สาเหตุ(Locus of Causality) และการรับรู้ความสามารถ โดยเหตุการณ์ต่างๆ ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจภายในที่แตกต่างกันมีลักษณะดังนี้

3.1 เหตุการณ์ที่ส่งเสริมแรงจูงใจภายใน โดยให้ความสำคัญในเรื่องข่าวสารข้อมูล ได้แก่ การเลือก และข้อมูลป้อนกลับทางบวก เหตุการณ์เหล่านี้เอื้อความสามารถในการลิขิตด้วยตนเอง

3.2 เหตุการณ์ที่ทำลายแรงจูงใจภายใน โดยให้ความสำคัญในเรื่องการควบคุม ได้แก่ รางวัล การกำหนดเส้นตาย(Deadlines) การตรวจตราสอดส่อง (Surveillance) เหตุการณ์เหล่านี้เป็นแรงกดดันกับบุคคลต่อผลลัพธ์ที่เจาะจง และเหตุการณ์เหล่านี้มีแนวโน้มที่จะส่งเสริมการยอมตามภายนอกหรือการต่อต้าน

3.3 เหตุการณ์ที่ทำลายแรงจูงใจภายในโดยให้ความสำคัญกับการไม่จูงใจ ได้แก่ ข้อมูลป้อนกลับทางลบ

ทฤษฎีการประเมินผลการรู้คิดเสนอแนะสภาพแวดล้อมที่ให้การท้าทายที่พอเหมาะข้อมูลป้อนกลับที่ส่งเสริมความสามารถ และการสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นตัวของตัวเองจะเอื้อต่อแรงจูงใจภายในและน่าจะส่งเสริมพัฒนาการของแรงจูงใจภายในด้วย

แนวคิดแรงจูงใจภายในของอรพินทร์ ชูชม และคณะ

อรพินทร์ ชูชม และคณะ (2542) กล่าวว่า แรงจูงใจภายในเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอันหนึ่งที่ใช้อธิบายพฤติกรรมของบุคคลและความมีประสิทธิผลของพฤติกรรมนั้น บุคคลจะมีแรงผลักดันที่ต่างกันในการแสดงพฤติกรรมแต่ละอย่างออกมา และแรงจูงใจประเภทหนึ่งที่ได้รับการกล่าวขวัญ

มากในปัจจุบันคือ แรงจูงใจภายใน ซึ่งเป็นความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการเสาะแสวงหาของตนเองโดยมีปัจจัยซ่อนเร้นภายในงานเป็นแรงผลักดัน เช่น งานที่น่าสนใจ แปลกใหม่และมีความท้าทาย ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความต้องการสิ่งท้าทาย กล่าวคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในเป็นบุคคลที่ชอบหรือต้องการทำงานที่แปลกใหม่ ไม่ซ้ำเดิม และงานนั้นมีความยากง่ายพอเหมาะกับความสามารถ

2. ความสนใจ-เพลิดเพลิน กล่าวคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในเป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้น ตลอดจนมีความสุข พอใจและเพลิดเพลินในการทำงานหรือกิจกรรมที่น่าสนใจ

3. ความเป็นตัวของตัวเอง กล่าวคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในเป็นบุคคลที่ชอบความมีอิสระในการคิดและการกระทำ และชอบริเริ่มทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง

4. ความต้องการมีความสามารถ กล่าวคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในเป็นบุคคลที่ต้องการมีประสิทธิผลในการจัดการกับสภาพแวดล้อม ต้องการที่จะเรียนรู้ พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง

5. ความมุ่งมั่น กล่าวคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้บรรลุผลด้วยความสามารถของตนเอง มีความยึดมั่นทุ่มเทให้กับงานโดยไม่หวังผลตอบแทนภายนอก ซึ่งความสำเร็จจากงานเป็นแรงบันดาลใจภายในมากกว่ารางวัลหรือเกียรติยศภายนอก

สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยนำแนวคิดแรงจูงใจภายในจากการศึกษาของอรพินทร์ ชูชม และคณะ (2542) ที่แบ่งองค์ประกอบของแรงจูงใจภายในออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ ความต้องการสิ่งท้าทาย ความสนใจ-เพลิดเพลิน ความเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการมีความสามารถและความมุ่งมั่น มาใช้ในการศึกษา เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้จากการศึกษากับบริบทของคนไทย จึงคาดว่าน่าจะมีความเหมาะสมกับกลุ่มผู้ประกอบการของไทย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์สามัญในสังคม ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งความขัดแย้งระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือระหว่างบุคคลกับกลุ่ม หรือระหว่างกลุ่มต่อกลุ่ม (สุรพล พยอมแย้ม, 2545) ก่อให้เกิด

ผลทั้งในเชิงบวกและลบต่อบุคคลและองค์การ แต่ละองค์การจำเป็นต้องมีความขัดแย้งเป็นเครื่องหล่อเลี้ยง หากมีความขัดแย้งน้อยหรือมากเกินไปจะทำให้องค์การมีความเสื่อม ความขัดแย้งในระดับที่พอเหมาะก็จะช่วยให้เกิดความสร้างสรรค์ มีความสามัคคี สร้างความเจริญให้แก่องค์การ ซึ่งผู้บริหารหรือผู้ประกอบการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้และความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เพื่อนำองค์การที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมาย (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540ก) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความหมายของความขัดแย้ง

อำไพ อินทรประเสริฐ (2542) ได้นิยามความขัดแย้งว่าหมายถึง สภาพที่ทำให้บุคคลตกอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถตัดสินใจหรือตกลงหาข้อยุติให้เป็นที่พอใจทั้งสองฝ่ายได้ หากปล่อยปละละเลยไม่ทำความเข้าใจ อาจก่อให้เกิดความแตกแยกส่งผลกระทบถึงความเสื่อมโทรมของหน่วยงาน

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540ก) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งไว้ 2 ลักษณะ คือ ความขัดแย้งภายในบุคคล หมายถึง การที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่การเลือกนั้นอาจเต็มใจหรือจำใจ และความขัดแย้งระหว่างบุคคล หมายถึง สถานการณ์ที่ไปขัดขวางหรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งในการที่จะบรรลุเป้าหมายของเขา หรือการที่บุคคลมีความแตกต่างในเรื่องค่านิยม ความสนใจ แนวความคิด วิธีการ เป้าหมายที่ต้องมาติดต่อกันหรืออยู่ร่วมสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างนี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปกันไม่ได้

สุนันทา เลาหนันท์ (2544) ได้สรุปว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลหรือกลุ่มที่แสดงออกแบบเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน ซึ่งสืบเนื่องมาจากความแตกต่างระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545) ได้นิยามความขัดแย้งว่าเป็นการต่อต้านหรือเป็นปรปักษ์ต่อบุคคลหรือพลังต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความตึงเครียด ปรากฏการณ์นี้จะเกิดขึ้นเมื่อปรากฏมีสองฝ่ายหรือมากกว่า ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่ม องค์การ หรือประเทศ รับรู้ต่างกันในเป้าหมายต่างๆ และมีคุณค่าหลากหลายแตกต่างกันภายใต้เหตุการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะ

พิบูล ทีปะปาน (2550) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการอันเกิดจากฝ่ายหนึ่งมีความคิด ความรู้สึก หรือการกระทำ ที่มีผลกระทบต่ออีกฝ่ายหนึ่งซึ่งอีกฝ่ายหนึ่งไม่เห็นด้วย เพราะทำให้เกิดผลกระทบต่อผลประโยชน์บางอย่าง จำเป็นต้องคัดค้าน ต่อต้าน ทำให้เกิดการแบ่งฝักฝ่ายและเป็นปรปักษ์ต่อกัน

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2550) สรุปว่า ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคล 2 ฝ่ายหรือมากกว่า มีค่านิยม ความสนใจ แนวคิด วิธีการหรือเป้าหมายที่แตกต่างและไม่สอดคล้องกัน หรือไปด้วยกันไม่ได้ หรือทำให้เกิดการต่อต้านและเป็นปรปักษ์ต่อกัน

Robbins (1983) ได้กล่าวถึงคำนิยามของความขัดแย้งว่า หมายถึง การเป็นปรปักษ์ ความขาดแคลน และเป็นกระบวนการที่เริ่มต้นโดยกลุ่มหรือบุคคลรับรู้ไปในทิศทางที่ไม่ตรงกับการรับรู้ของกลุ่มหรือบุคคลอื่น หรือมีความรู้สึกในทางลบกับสิ่งที่กลุ่มอื่น ๆ ให้ความสนใจ

Greenberg and Baron (1997) ให้ความหมายของความขัดแย้งว่าหมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลรับรู้ว่า บุคคลหรือกลุ่มอื่นที่นอกจากตนนั้นได้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะส่งผลในทางลบหรือสร้างความไม่เท่าเทียมในผลประโยชน์ต่อตนหรือกลุ่มของตน

DuBrin (2001) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นสถานการณ์ที่คน 2 กลุ่มหรือมากกว่า มีเป้าหมาย ค่านิยม หรือเหตุการณ์ที่ขัดแย้งกันหรือเข้ากันไม่ได้ หรือทำให้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

Gordon (2002) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นเรื่องของความไม่ลงรอยกัน ไม่ถูกกัน หรือเป็นการต่อสู้ของบุคคล 2 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากความไม่เท่าเทียมกันและความแตกต่างทางอำนาจของแต่ละกลุ่ม

จากความหมายของความขัดแย้งข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความขัดแย้ง หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ของบุคคล กลุ่ม 2 กลุ่มหรือมากกว่า ซึ่งเป็นไปในลักษณะที่เป็นปรปักษ์ต่อกัน อันเนื่องมากจากค่านิยม ความสนใจ แนวคิด วิธีการหรือเป้าหมายที่แตกต่าง ไม่สอดคล้องกัน หรือไปด้วยกันไม่ได้

วิวัฒนาการแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้ง

Robbins (2001) กล่าวถึงวิวัฒนาการของแนวคิดของความขัดแย้งในองค์การ โดยแบ่งออกเป็น 3 ทรรศนะ ที่แตกต่างกันคือ

1. ทรรศนะดั้งเดิม เป็นยุคที่มีความเชื่อว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่ดี เป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น เป็นสิ่งที่เลวร้ายและอันตราย จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยง หากมีความขัดแย้งเกิดขึ้นภายในองค์การแสดงให้เห็นว่าระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การไม่ดี มีข้อผิดพลาดบางอย่างเกิดขึ้น จำเป็นต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน

2. ทรรศนะของมนุษยสัมพันธ์ เป็นยุคที่เชื่อว่าความขัดแย้งเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติที่เกิดขึ้นได้ทุกกลุ่มในองค์การ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ความขัดแย้งในบางครั้งก็เป็นสิ่งที่มีประโยชน์เพราะจะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงปัญหาและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่า จึงควรสนับสนุนให้มีความขัดแย้งกันในระดับที่เหมาะสม

3. ทรรศนะของนักปฏิสัมพันธ์ เป็นแนวคิดยุคใหม่ที่เชื่อว่า ความขัดแย้งไม่เพียงแต่ก่อให้เกิดพลังในทางบวกขึ้นในกลุ่มเท่านั้น แต่ยังเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างแท้จริงที่จะต้องให้มีในกลุ่มเพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ถ้าเราสามารถจัดการหรือต่อรองให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมได้

จากแนวคิดของทั้งสามทรรศนะ สามารถสรุปได้ว่าความขัดแย้งไม่ใช่สิ่งที่ไม่ดีหรือเป็นสิ่งที่เลวร้ายเสมอไป แต่เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลง สามารถเพิ่มแรงจูงใจและเป็นตัวเสริมกำลังความสามารถทำให้สามารถบรรลุความสำเร็จในงานได้

ชนิดของความขัดแย้ง

มีนักวิชาการหลายท่านที่แบ่งชนิดของความขัดแย้ง โดยแบ่งชนิดของความขัดแย้งออกเป็นชนิดต่างๆ มากมายตามแต่สาเหตุหรือรูปแบบของการเกิดความขัดแย้งนั้น ๆ โดย

สุรพล พยอมแย้ม (2545) ได้แบ่งความขัดแย้งออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล

บุคคลอาจเกิดความขัดแย้งกันเมื่ออยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ต้องแข่งขันกันหรือช่วงชิงสิ่งใดสิ่งหนึ่งพร้อมๆ กัน พนักงานในหน่วยงานอาจขัดแย้งกันได้เพราะต่างต้องการที่จะได้เลื่อนตำแหน่งหรือต้องการที่จะได้ใกล้ชิดกับหัวหน้าเหมือนๆ กัน และในบางครั้งความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งบุคคลใดพยายามที่จะแสดงอำนาจเหนือกว่าอีกฝ่ายโดยที่ไม่มีอำนาจอย่างแท้จริง

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับกลุ่ม

เกิดขึ้นจากความต้องการของบุคคลแตกต่างจากความต้องการของกลุ่มซึ่งอาจเป็นได้ทั้งเป้าหมายหรือบรรทัดฐานของกลุ่มไม่สอดคล้องกับความประสงค์ของบุคคล เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งต้องการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าไปเรื่อยๆ ในขณะที่ทางบริษัท ต้องการให้พนักงานผู้นั้นทำหน้าที่ขายสินค้าให้เร็วที่สุด

3. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มกับกลุ่ม

ความขัดแย้งในลักษณะนี้อาจเกิดระหว่างกลุ่มหนึ่งกับอีกกลุ่มหนึ่งหรือกับอีกหลายๆ กลุ่มก็ได้ ความขัดแย้งชนิดนี้เกิดขึ้นแม้กับกลุ่มที่มีภาระรับผิดชอบของเป้าหมายการทำงานร่วมกัน เช่น สาขาของธนาคารที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเดียวกันที่การแข่งขันในการดำเนินธุรกิจมิได้จำกัดเฉพาะคู่แข่งที่เป็นธนาคารอื่นเท่านั้น

สอดคล้องกับแนวคิดของสมคิด บางโม (2546) ที่ได้แบ่งชนิดของความขัดแย้งโดยยึดคู่กรณีเป็นหลัก โดยแบ่งชนิดของความขัดแย้งออกเป็น 3 ชนิดคือ ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล ที่เกิดจากความสับสนไม่แน่ใจในความรู้ความสามารถของตนเองว่าจะปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ได้หรือไม่ ความขัดแย้งระหว่างตัวบุคคล ที่เกิดจากความคิดเห็นไม่เหมือนกันหรือบทบาทในการทำงานต่างกัน และความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม

นอกจากนี้ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2550) ได้สรุปชนิดของความขัดแย้งตามสาเหตุของความขัดแย้ง ได้ดังนี้

1. ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล เป็นความขัดแย้งที่เกิดภายในตัวบุคคลเอง สาเหตุของความขัดแย้งเกิดจากการที่บุคคลต้องเลือกเพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง ความขัดแย้งภายในตัวบุคคลโดยมากเป็นความขัดแย้งที่ต้องการบรรลุเป้าหมาย (Goal Conflict) สาเหตุของความขัดแย้งภายในตัวบุคคลแบ่งออกเป็น 7 แบบ คือ

แบบที่ 1 ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ เพราะมีอุปสรรคขัดขวาง จึงทำให้บุคคลมีความคับข้องใจ จึงสร้างกลไกการป้องกันตนขึ้น

แบบที่ 2 สามารถบรรลุเป้าหมายได้ แต่เป้าหมายนั้นมีทั้งชอบและไม่ชอบ หรือเป้าหมายนั้นมีทั้งส่วนที่ตนเองอยากได้และไม่อยากได้ปนกัน ความขัดแย้งชนิดนี้เกิดในสภาพ “ทั้งรักทั้งชัง” หรือเรียกความขัดแย้งแบบ เข้าใกล้ – หลีกเลี่ยง

แบบที่ 3 สามารถบรรลุเป้าหมายได้ แต่วิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายได้มีมากกว่าหนึ่งวิธี ความขัดแย้งเกิดจากการที่จะต้องตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่ง

แบบที่ 4 มีเป้าหมาย 2 อย่างที่พอใจเท่า ๆ กัน แต่ต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง ที่ตนเองปรารถนาหรือมีชอบพอๆ กัน และสามารถบรรลุเป้าหมายได้ทั้งคู่ แต่จำเป็นจะต้องเลือกเอาเพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง ความขัดแย้งแบบนี้เกิดในสภาพ “รักพี่เสียดายน้อง” หรือเรียกความขัดแย้งแบบ เข้าใกล้ -เข้าใกล้

แบบที่ 5 มีเป้าหมาย 2 อย่างที่ไม่พอใจเท่าๆ กัน แต่ต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง จากเป้าหมายทั้งหลายที่ตนเองไม่ชอบหรือไม่ปรารถนา ความขัดแย้งแบบนี้เกิดในสภาพ “หนีเสือปะจระเข้ หรือเรียกแบบหลีกเลี่ยง - หลีกเลี่ยง

แบบที่ 6 มีเป้าหมาย 2 อย่างที่มีทั้งพอใจและไม่พอใจในแต่ละเป้าหมาย แต่ต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากบุคคลมีเป้าหมาย 2 อย่าง และในแต่ละเป้าหมายมีทั้งสิ่งที่ตนเองชอบและไม่ชอบ และจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกเพียงเป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง ความขัดแย้งนี้เรียกว่า เป็นแบบเข้าใกล้ -หลีกเลี่ยงทวีคูณ

แบบที่ 7 สามารถบรรลุเป้าหมายได้แต่ประสงค์จะเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ในเมื่อเวลาได้ผ่านเลยไปแล้ว ความขัดแย้งแบบนี้เกิดจากการที่บุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายที่หนึ่งได้โดยไม่มี

อุปสรรคขัดขวาง แต่บุคคลพลาดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายที่สองโดยปล่อยให้เวลาผ่านเลยไป เป็นความขัดแย้งที่ปล่อยให้โอกาสผ่านเลยไปและไม่สามารถจะเรียกกลับคืนได้ ความขัดแย้งที่เกิดจากการพลาดโอกาสที่จะเปลี่ยนเป้าหมายใหม่

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่เกิดจากสาเหตุสำคัญ 8 ประการ ดังต่อไปนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540)

2.1 ความแตกต่างของบุคลิกภาพ ความแตกต่างของบุคลิกภาพ เช่น บางคนก้าวร้าว บางคนไม่กล้าแสดงออก บางคนเก็บตัว บางคนชอบแสดงตัว บางคนชอบวางแผน บางคนชอบแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น และวัฒนธรรมระหว่างบุคคลเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง

2.2 ความแตกต่างของค่านิยม ความแตกต่างของค่านิยมเกิดจากการเรียนรู้ หรือการที่ถูกสั่งสอนมา ความแตกต่างในคุณธรรม อุดมการณ์ ปรัชญา การได้รับการเลี้ยงดู การศึกษา และศาสนา สามารถเป็นเหตุที่นำไปสู่ความขัดแย้งในการทำงาน

2.3 ความแตกต่างของการรับรู้ ความแตกต่างของการรับรู้เกิดจากการที่บุคคลมีประสบการณ์แตกต่างกัน เมื่อคนต้องพบกับสถานการณ์ใหม่จึงมักจะเห็นหรือตีความตามประสบการณ์เดิมของตน ด้วยเหตุที่มีประสบการณ์ต่างกัน ทำให้คนมีการรับรู้แตกต่างกัน

2.4 ความแตกต่างของเป้าหมาย เมื่อคนมีเป้าหมายต่างกันและเป้าหมายเหล่านั้นไม่สอดคล้องกันก็จะเป็นเหตุที่นำไปสู่ความขัดแย้ง ภูมิหลังที่แตกต่างกันมีส่วนทำให้บุคคลมีเป้าหมายแตกต่างกันด้วย

2.5 การแข่งขันเพื่อจะได้ทรัพยากรที่มีจำกัด ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุสิ่งของ ตำแหน่ง หรือยศ ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลคิดว่าตนเองได้รับส่วนแบ่งที่ไม่เป็นธรรมหรือคนอื่นได้รับส่วนแบ่งในสิ่งที่ตนเองคิดว่าตนควรจะได้รับ

2.6 การพึ่งพาอาศัยกันของบุคคล ในการทำงานที่แต่ละคนต้องพึ่งพาอาศัยกันนั้นย่อมหลีกเลี่ยงที่จะเกิดความขัดแย้งได้ยาก ในงานที่คาบเกี่ยวกันความขัดแย้งไม่ได้เกิดจากการแย่งกัน “ทำงาน” แต่ความขัดแย้งมักเกิดจากการแย่ง “ผลงาน”

2.7 ความกดดันต่อบทบาท ความคาดหวังในบทบาทเป็นตัวกำหนดแนวปฏิบัติของแต่ละตำแหน่ง เช่น เมื่อผู้ดำรงตำแหน่งบริหารแสดงบทบาทตามความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชา ความขัดแย้งก็จะไม่เกิด อย่างไรก็ตาม แต่ละตำแหน่งจะมีความหวังให้บุคคลต้องแสดงบทบาทซึ่งถ้าไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดความขัดแย้ง

2.8 ความแตกต่างของสถานภาพ สถานภาพ (Status) เป็นรูปแบบหนึ่งของการยอมรับของบุคคล อาจจะเป็นพิธีการ ซึ่งเป็นผลมาจากตำแหน่งหน้าที่ในองค์การหรือเป็นแบบไม่เป็นพิธีการซึ่งเป็นผลมาจากความอาวุโส หรือความเชี่ยวชาญ เป็นต้น ความแตกต่างของสถานภาพก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ คนที่มีสถานภาพต่ำมักจะคิดว่า คนที่มีสถานภาพสูงเอาเปรียบในผลประโยชน์ที่จะพึงมีพึงได้ เช่น ห้องทำงาน เก้าอี้นั่ง สวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

3. ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในกลุ่ม ความขัดแย้งประเภทนี้ประกอบด้วย

3.1 ความขัดแย้งในบทบาท เป็นความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Inter-Role) เกิดจากความคาดหวังต่างๆ ที่มีต่อบุคคลที่ดำรงตำแหน่งสองตำแหน่งสองตำแหน่งหรือมากกว่า

3.2 ความขัดแย้งในอำนาจ มักเกิดในองค์การขนาดใหญ่และเกี่ยวข้องกับบทบาทที่ต้องแสดงต่อผู้มีอำนาจคน ๆ หนึ่งต้องปฏิบัติต่อผู้มีอำนาจสองคนในขณะเดียวกัน

3.3 ความขัดแย้งในประเด็น เป็นผลมาจากการมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน ระหว่างสมาชิกของกลุ่มในการแก้ปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจเกิดจากการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน มีเป้าหมายที่แตกต่างกัน มีวิธีการที่แตกต่างกัน หรือมีค่านิยมที่แตกต่างกันในการที่จะแก้ปัญหานั้นๆ

4. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มในองค์การ ประกอบด้วย

4.1 ความขัดแย้งในหน้าที่ เกิดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหนึ่งไปกีดกันไม่ให้อีกหน่วยงานหนึ่งบรรลุเป้าหมาย หน่วยงานย่อมต่างก็ต้องแข่งขันเพื่อจะบรรลุเป้าหมาย

4.2 ความขัดแย้งระหว่างระดับชั้น เกิดจากกลุ่มสนใจในแต่ละระดับชั้นขององค์การ ดิ้นรน แข่งขัน เพื่อจะเอารางวัลหรือประโยชน์จากองค์การ เช่น ตำแหน่ง เงินเดือนสถานภาพ

4.3 ความขัดแย้งระหว่างสายบังคับบัญชากับสายอำนวยการ เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งอาจเกิดจากการที่ฝ่ายปฏิบัติการเห็นว่าฝ่ายสนับสนุนมาก้าวก่ายงานของตน

5. ความขัดแย้งระหว่างองค์การ

เกิดจากการแข่งขันกันทางการค้าหรือธุรกิจ ระหว่างองค์การที่มีการผลิตสินค้า ขายสินค้าหรือให้บริการประเภทเดียวกัน หรืออยู่ในตลาดเดียวกัน

Schermerhorn *et al.* (2005 อ้างใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550) ได้กล่าวถึงชนิดของความขัดแย้งว่า ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเป็นประจำในที่ทำงานเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งพื้นฐานอย่างน้อย 2 รูปแบบ คือ

1. ความขัดแย้งในประเด็นสำคัญ ซึ่งเป็นข้อตกลงขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการจะไปถึง และวิธีการที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จนั้น เช่น ลูกน้องขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาเรื่องแผนการปฏิบัติงานที่ต้องทำ หรือเรื่องนโยบายขององค์การ

2. ความขัดแย้งกันทางอารมณ์ หรือความขัดแย้งกันทางบุคลิกภาพ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้สึกโกรธ ไม่ชอบ ไม่ไว้วางใจกัน กลัว โศกเศร้า ซึ่งความขัดแย้งชนิดนี้สามารถทำให้คนหมดแรงหรือพลัง ทำให้งานสำคัญไม่บรรลุผล

จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านในเรื่องชนิดของความขัดแย้ง สามารถสรุปชนิดของความขัดแย้งได้เป็น ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความขัดแย้งระหว่างบุคคลในกลุ่ม ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มในองค์การและความขัดแย้งระหว่างองค์การ

สาเหตุของความขัดแย้งของบุคคลและองค์การ

พฤติกรรมทั้งหลายย่อมมีสาเหตุในการทำให้เกิด ความขัดแย้งก็เช่นกันย่อมมีสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งเป็นปรากฏการณ์ปกติในสังคมมนุษย์ เป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้องเผชิญ ยากแก่การที่จะหลีกเลี่ยง (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540) สาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งอาจมาจากสาเหตุหนึ่ง หรือจากหลายสาเหตุพร้อมกันก็ได้ (สุรพล พยอมแย้ม, 2545) การเข้าใจถึงกระบวนการและสาเหตุของความขัดแย้งจะช่วยทำให้เราค้นหาสาเหตุที่แท้จริงได้อย่างชัดเจนและครอบคลุมยิ่งขึ้น

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534) กล่าวว่าสาเหตุของความขัดแย้งทั่วๆ ไปแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ ประการแรกได้แก่ความแตกต่างระหว่างบุคคล ประการที่สองเป็นปัญหาของการสื่อสาร และประการที่สามเป็นสภาพขององค์การที่มีทรัพยากรที่จำกัด ต่อมาในปี 2540 ได้สรุปสาเหตุทั่วไปที่ทำให้เกิดความขัดแย้งว่าสามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ได้แก่ ความแตกต่างในภูมิหลัง คือ แบบฉบับเฉพาะตัวการรับรู้และความรู้สึก

2. ปัญหาของการปฏิสัมพันธ์ ได้แก่ ปัญหาการสื่อสาร

3. สภาพขององค์การ ได้แก่ การมีทรัพยากรที่จำกัด ความคลุมเครือ กฎเกณฑ์ที่ เข้มงวด การแข่งขัน การมีข้อยกเว้น

สุรพล พยอมแย้ม (2545) กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งว่าเกิดขึ้นจาก

1. การแย่งชิงทรัพยากร เกิดขึ้นเมื่อทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด เช่น ข้อจำกัดด้านงาน เงินทุน งบประมาณในการดำเนินงาน อุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็นต่อการทำงาน รวมถึงกำลังคนที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่แตกต่างกัน ลักษณะงานที่แต่ละคนปฏิบัติมีความแตกต่างกัน และเป้าหมายของงานอาจมีส่วนขัดขวางการปฏิบัติงานของผู้อื่นแม้ว่าจะอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน รวมถึงเป้าหมายของตนขัดแย้งต่อเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์การด้วย

3. ขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจน การแบ่งงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจโดยไม่ระบุขอบข่ายไว้ให้ชัดเจน จะมีโอกาสเกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ที่มีภาระงานที่ใกล้เคียงและต้องติดต่อเกี่ยวข้องกันได้ระหว่างกันเสมอ โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือมีสิ่งใหม่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

4. อุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอาจเกิดขึ้นจาก 3 สาเหตุใหญ่ คือ อุปสรรคทางกายภาพ หรือสิ่งแวดล้อม เช่น สถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน อุปสรรคทางประเพณีวัฒนธรรม เช่น ภาษาที่ใช้ มารยาทหรือประเพณีปฏิบัติต่างๆ ที่แตกต่างกันไปในทุกประเทศ และอุปสรรคทางด้านความคิดเห็นและความรู้สึก เช่น เพศ อายุ พื้นฐานการอบรมเลี้ยงดู

5. ความแตกต่างทางบุคลิกภาพ บุคลิกภาพของบุคคลส่งผลให้ทิศทางของพฤติกรรมเป็นไปในรูปแบบต่างๆ ลักษณะทางบุคลิกภาพบางประการ เช่น ผู้ที่ชอบวางอำนาจ ผู้ที่มีความเคารพในศักดิ์ศรีของตนเองต่ำมีโอกาสที่จะสร้างความขัดแย้งได้ง่ายกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพเปิดเผยใจกว้างและมีทัศนคติต่อตนเองในทางที่ดี

สมคิด บางโม (2546) ได้กล่าวว่า สาเหตุของความขัดแย้งภายในองค์การมักเกิดจากความคิดเห็นและผลประโยชน์ที่ไม่เหมือนกัน สามารถแบ่งออกเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. ข้อมูล (Fact) การได้รับข้อมูลไม่เหมือนกันหรือมาจากแหล่งข้อมูลต่างกัน

2. ค่านิยมและความเชื่อ (Value) การมีค่านิยมและความเชื่อแตกต่างกันเพราะถูกหล่อหลอมมาต่างกัน ได้แก่ ประเพณี ศาสนา สถาบันที่สำเร็จการศึกษา สภาพครอบครัว ฯลฯ

3. เป้าหมายของบุคคลหรือของหน่วยงาน (Objective) บุคคลหรือหน่วยงานมีเป้าหมายแตกต่างกันหรือขัดแย้งกัน ต่างฝ่ายต่างมุ่งจะให้บรรลุเป้าหมายของตน

4. โครงสร้างองค์การ (Structure) ที่ไม่เหมาะสม ซึ่งทำให้บางหน่วยงานรู้สึกว่างานของตนสำคัญกว่างานของคนอื่น ลักษณะของโครงสร้างก่อให้เกิดปัญหา มีกฎระเบียบหรือข้อบังคับมากทำให้การทำงานไม่คล่องตัว

5. การสื่อสาร (Communication) เช่น การสั่งการ การรายงาน การใช้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ ล่าช้า หรือขาดตกบกพร่องไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดความเข้าใจผิด ความไม่ลงรอยกันเกี่ยวกับมาตรฐานการทำงาน

6. พฤติกรรมส่วนบุคคล (Behavior) บุคคลย่อมมีบุคลิกลักษณะและการแสดงออกแตกต่างกันไป อาจจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้โดยไม่เจตนาอันจะส่งผลไปถึงการทำงานด้วย เช่น การแต่งกาย กิริยาท่าทาง การพูดจา เป็นต้น

7. การเปลี่ยนแปลง (Change) การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การ เปลี่ยนแปลงตำแหน่งหรือเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้าง มักจะได้รับการต่อต้านและเกิดความขัดแย้งขึ้นได้โดยง่าย

DuBrin (2004) แบ่งสาเหตุที่สำคัญของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์การออกเป็น 6 ประการ ดังนี้

1. การแข่งขันสำหรับทรัพยากรที่มีจำกัด
2. ความขัดแย้งในบทบาท
3. การแข่งขันในงาน และความต้องการของครอบครัว
4. การสร้างกำแพงหิน
5. ความขัดแย้งทางบุคลิกภาพ
6. บุคลิกภาพก้าวร้าว

สรุปได้ว่าสาเหตุของความขัดแย้ง ทั้งที่เกิดขึ้นภายในบุคคล ระหว่างบุคคล กลุ่ม และองค์การมีสาเหตุมาจากมาจากปัจจัยภายในบุคคล เช่น ความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคลิกภาพส่วนบุคคล สถานภาพ การขาดอุดมการณ์ในการทำงาน และปัจจัยภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลง ปัญหาจากการสื่อสาร โครงสร้างองค์การและอำนาจหน้าที่ในองค์การ

การจัดการความขัดแย้ง

เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น มนุษย์ก็มักจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความขัดแย้งออกมา ซึ่งการตอบสนองหรือแนวทางในการจัดการความขัดแย้งนั้นมีหลายแนวทางด้วยกัน ซึ่งแต่ละแนวทางจะส่งผลดีต่อสถานการณ์ที่เป็นปัญหาที่แตกต่างกัน เราจึงควรที่จะพิจารณาถึงปัญหาของความขัดแย้ง สาเหตุ และความต้องการจากนั้นจึงพิจารณาเลือกใช้แต่ละแนวทางที่มีความเหมาะสมไปตามแต่สถานการณ์ที่แตกต่างกันของปัญหานั้นๆ

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538) กล่าวว่า การจัดการความขัดแย้ง เป็นการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เพื่อให้เกิดผลของความขัดแย้งที่เหมาะสม

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540) กล่าวว่า การจัดการความขัดแย้งเกี่ยวข้องกับ การวินิจฉัยและการเข้าแทรกแซง จุดมุ่งหมายของการวินิจฉัยคือเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการณ์ของความขัดแย้ง สาเหตุของความขัดแย้ง และจุดมุ่งหมายของการเข้าไปแทรกแซงคือเพื่อทำให้ความขัดแย้งอยู่ในระดับที่พอเหมาะ ส่วนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง หมายถึง การลดหรือการขจัดความขัดแย้ง และการแก้ไขความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความขัดแย้ง

Anderson (1988 อ้างใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540) กล่าวถึงกระบวนการในการจัดการความขัดแย้งว่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ขั้น คือ

1. การวินิจฉัยความขัดแย้ง ถือเป็นขั้นตอนลำดับแรกที่สำคัญที่สุด เกี่ยวข้องกับการพิจารณาสาเหตุของความขัดแย้งอย่างถ่องแท้และรอบคอบ

2. การนิยามปัญหาความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาดูว่าความขัดแย้งที่เกิดเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคล

3. การพิจารณาผลที่จะตามมาของความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาว่าผลของความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นมานั้นเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี ผลที่เกิดขึ้นในขณะนี้และที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจะเป็นอย่างไร

4. ยุทธศาสตร์ในการบริหารความขัดแย้ง เป็นการพิจารณาว่าจะใช้เทคนิควิธีการใดในการบริหารความขัดแย้งที่เหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์ ยุทธศาสตร์ในการบริหารความขัดแย้งนั้นจะต้องยึดหลักการคือ เพิ่มความขัดแย้งที่มีอยู่น้อย ลดความขัดแย้งที่มีอยู่มาก ทำให้ความขัดแย้งมีอยู่ในระดับที่พอเหมาะ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2547) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการพลวัตที่เกิดเป็นความขัดแย้งระหว่าง 2 ฝ่าย ซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่ม โดยแยกออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. สภาวะที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง - เป็นสภาวการณ์ที่มีสาเหตุต่างๆ ของความขัดแย้งเกิดขึ้น ทำให้มีการแข่งขันกันเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีปริมาณจำกัด ในขณะที่เป้าหมายของแต่ละฝ่ายแตกต่างกัน และมีแรงขับเพื่อให้ฝ่ายหนึ่งมีอำนาจควบคุมอีกฝ่ายหนึ่ง

2. การรับรู้ถึงความขัดแย้ง - เป็นการรับรู้จากสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นของฝ่ายต่างๆ รับรู้ว่า ถูกคุกคามจนเกิดความเป็นศัตรู ความกลัว ความไม่ไว้วางใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่มีอารมณ์อ่อนไหวและไม่มีความมั่นใจในตนเอง

3. พฤติกรรมที่แสดงออก - บุคคลจะมีพฤติกรรมเกิดขึ้นเมื่อมีการรับรู้หรือมีความรู้สึกขัดแย้งเกิดขึ้น โดยพฤติกรรมนั้นอาจมีตั้งแต่การเป็นศัตรูในใจที่คอยมองหาโอกาส การเป็นคอยคัดค้าน ผู้ต่อต้าน ไปจนถึงพฤติกรรมก้าวร้าวที่เห็นได้ชัดเจน

4. การแก้ปัญหา - เมื่อมีพฤติกรรมเกิดขึ้นอันแสดงให้เห็นชัดว่ามีความขัดแย้ง การแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ที่ใช้ในการเก็บอำพรางความขัดแย้งนั้นไว้ ซึ่งอาจทำให้ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ชนะอีกฝ่ายเป็นผู้แพ้ การเป็นผู้ชนะทั้งสองฝ่าย หรือผู้แพทั้งสองฝ่ายก็ได้

5. ผลของความขัดแย้ง - การใช้กลยุทธ์ที่ถูกต้องจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาโดยทั้งสองฝ่ายมีความพอใจจะทำให้เกิดความร่วมมือดัน หากแก้ไขไม่ถูกต้องความขัดแย้งนั้นจะถูกเก็บกดไว้รอโอกาสที่จะทำให้สถานการณ์ภายหน้าเลวร้ายลงหรือเกิดสัมพันธภาพที่ไม่มีความบริสุทธิ์ใจได้

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2550) กล่าวว่า ความขัดแย้งมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) มีลักษณะที่เป็นขั้นตอนในการเกิด 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การขัดแย้งที่ซ่อนเร้น ที่มาของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์การ อาจเกิดจาก การแข่งขันเพื่อทรัพยากรที่จำกัด ความต้องการที่จะเป็นอิสระ และความแตกต่างของเป้าหมายของแต่ละหน่วยงานและไม่สามารถที่จะตกลงกันได้ ความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกในองค์การมีความต้องการที่แตกต่างกัน มีระดับความต้องการที่ไม่เท่ากัน มีความต้องการในทรัพยากรมากเกินกว่าทรัพยากรที่องค์การมีอยู่

2. ความคับข้องใจ กระบวนการของความขัดแย้งจะเริ่มต้นขึ้นเมื่อมีฝ่ายหนึ่งรับรู้ว่าฝ่ายตนหรืออีกฝ่ายหนึ่งเกิดความคับข้องใจในการที่จะบรรลุเป้าหมายของตน ความคับข้องใจนั้นเกิดขึ้นจากเรื่องใดก็ได้ที่บุคคลผู้ซึ่งเกิดความคับข้องใจให้ความสำคัญ อยากได้หรืออยากทำให้สำเร็จ เช่น ความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมาย ความต้องการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความต้องการทรัพยากรทางเศรษฐกิจ ความต้องการส่วนตัวใดๆ หรือพฤติกรรมโดยเฉพาะที่นำไปสู่ความคับข้องใจ อันได้แก่ การปฏิเสธการร้องขอ การไม่ตกลงหรือตกลงกันไม่ได้ การเพิกเฉย ไม่สนใจใยดีความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่ง หรือการละเมิดข้อตกลงต่างๆ ที่ทำร่วมกัน

3. การสร้างแนวความคิด ในขั้นตอนนี้คู่กรณีจะพยายามเข้าใจและบ่งชี้ในปัญหาที่เกิดขึ้นและคิดหาทางออก รวมตลอดจนถึงผลที่ตามมา การสร้างแนวความคิดนี้มีลักษณะเป็นกระบวนการ

นามธรรม ความเชื่อ ความคิดเห็น และอคติ จะเข้ามามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการแก้ไขข้อขัดแย้งเป็นอย่างมาก ถึงแม้ว่าข้อขัดแย้งส่วนใหญ่มักเกิดจากความแตกต่างของผลประโยชน์และเป้าหมาย แต่การรับรู้และการสร้างแนวความคิดจะมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการกำหนดความรุนแรงหรือขอบเขตของสภาพความขัดแย้ง

4. พฤติกรรม จากขั้นตอนของความคับข้องใจและการสร้างแนวความคิดพฤติกรรมเกี่ยวกับความขัดแย้งจะเกิดขึ้น ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงเมื่อเกิดความขัดแย้งนี้จะมีความแตกต่างกันไป เช่น พฤติกรรมการแข่งขัน การหลีกเลี่ยง การร่วมแรงร่วมใจ และการประนีประนอม ซึ่งวิธีการต่างๆ นี้ก็จะเหมาะสมกับสถานการณ์ความขัดแย้งที่แตกต่างกันออกไป

5. ผลที่ได้ ผลที่ได้จากสภาพความขัดแย้งจะมีหลายรูปแบบ ไม่เฉพาะการตกลงกันได้เท่านั้น แต่อาจจะเกิดความคับข้องใจ ความรู้สึกเป็นศัตรู เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจหรือเกิดความนับถือหรืออาจเป็นแนวทางที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งตามมา ซึ่งผลที่เกิดขึ้นอาจปรากฏในหลายรูปแบบ (พรรณราย ทรัพยะประภา, 2544) เช่น

ผลแบบชนะ-แพ้ เป็นวิธีการซึ่งเกิดจากการที่ต่างฝ่ายต่างมุ่งที่จะเอาชนะซึ่งกันและกัน เพื่อให้ฝ่ายตนประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตนมุ่งหวังอย่างเต็มที่เหมือนกับในการแข่งขันเกมกีฬา การแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการนี้ มีข้อยุติตรงที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะเป็นผู้ชนะ ในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งจะเป็นผู้แพ้ ผลดีของการแก้ปัญหาชนิดนี้ คือ ฝ่ายชนะจะได้ผลประโยชน์อย่างเต็มที่ตามที่ตนมุ่งหวังไว้ การตัดสินใจเป็นไปได้อย่างเต็มที่และเด็ดขาด โดยเฉพาะถ้าคู่กรณียอมรับในการเป็นฝ่ายแพ้ของตนเองอย่างยุติธรรม แต่ในความเป็นจริงนั้นเป็นการยากที่ฝ่ายแพ้จะยอมรับได้ เนื่องจากความรู้สึกสูญเสียกระทบกระเทือนศักดิ์ศรีในตนเองหรือในกลุ่มความไม่พอใจ โกรธแค้น บางครั้งก็นำไปสู่การแก้แค้น ส่วนฝ่ายชนะจะต้องระมัดระวังตนเองเพื่อรักษาสถานภาพของการเป็นผู้ชนะไว้เสมอ

ผลแบบแพ้ -แพ้ เป็นวิธีการซึ่งเกิดขึ้นจากการที่สองฝ่ายไม่ได้อะไรตามที่ตนต้องการเลย หรือได้รับเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ทั้งสองฝ่ายจะมีความรู้สึกสูญเสียทั้งคู่ เช่น การสูญเสียผลประโยชน์ สูญเสียความนับถือตนเอง สูญเสียตำแหน่งหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าทั้งสองฝ่ายไม่สามารถยอมรับข้อตกลงร่วมกันได้อย่างจริงใจ แต่จำเป็นต้องยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขหรือยอมจำนนเนื่องจากไม่มีทางเลือกอื่น

ผลแบบชนะ -ชนะ การแก้ปัญหาความขัดแย้งวิธีนี้เป็นวิธีที่พึงปรารถนาที่สุด ทั้งนี้เพราะทั้งสองฝ่ายต่างก็มีความรู้สึกพอใจจากผลที่ได้ตามมา มีกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง 2 แบบ คือ แบบที่ 1 การเห็นพ้องต้องกัน แสวงหาข้อตกลงร่วมกันระหว่างทุกฝ่ายที่สอดคล้องกันและแบบที่ 2 การตัดสินใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน คำนึงถึงผลที่จะตามมาจากการตัดสินใจ ทุกฝ่ายนำเป้าหมายและค่านิยมมารวมกันแล้วหาแนวทางที่ทุกฝ่ายยอมรับได้โดยกระบวนการในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบชนะ -ชนะ จะเกิดขึ้นในเงื่อนไขดังต่อไปนี้ (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550)

- คู่กรณีตระหนักในความจริงว่า ความขัดแย้งเป็นของธรรมดาที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอไม่เวลาใดก็เวลาหนึ่ง หรือในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือในระหว่างคนใดคนหนึ่ง และเป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์เสมอ

- แต่ละฝ่ายต่างก็มีทัศนคติที่ดีต่อกันในการที่จะช่วยกันแก้ไขปัญหา มากกว่าที่จะมีทัศนคติที่มุ่งการเอาชนะซึ่งกันและกัน ทัศนคติที่ดีต่อกันจะช่วยผลักดันให้ทั้งสองฝ่ายมุ่งเน้นว่าปัญหาคืออะไรแน่ ความต้องการที่แท้จริงคืออะไร และจะใช้วิธีการใดที่จะช่วยตอบสนองความต้องการของทั้งสองฝ่ายร่วมกัน

- ทุกๆ คนที่มีส่วนร่วมในความขัดแย้งนั้น มีความจริงใจที่จะแสดงความต้องการที่แท้จริงออกมาให้ทราบอย่างชัดเจน และเข้าใจตรงกัน เพราะสิ่งนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

- ในกรณีที่ยังมีข้อมูลไม่มากเพียงพอแก่การตัดสินใจ ทั้งสองฝ่ายต่างมุ่งความสนใจในการหา ข้อมูลเพิ่มเติม ที่จะมาช่วยในการตัดสินใจหาวิธีการให้แต่ละฝ่ายได้บรรลุผลตามที่ตนต้องการ

- หลีกเลี่ยงการใช้คะแนนเสียงข้างมากในการตัดสินหาข้อยุติ เพราะว่าการลงคะแนนเสียงนั้นย่อมนำไปสู่ผลที่เป็นแบบ แพ้-ชนะได้

- ทั้งสองฝ่ายไม่แสดงความเห็นแก่ตัว และทำให้ผู้อื่นเสียประโยชน์ แต่ทว่าจะแสดงความเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน และช่วยกันแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ จนได้ข้อยุติอันเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย

การแก้ไขปัญหาแบบชนะ -ชนะ เป็นผลของวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นการร่วมมือกันแสวงหาวิธีการที่จะช่วยให้ทั้งสองฝ่ายได้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตนต้องการ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทั้งหมดหรือส่วนใหญ่ของทั้งสองฝ่าย ส่งผลดีในระยะยาวทั้งในสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและในทักษะของกระบวนการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์

Johnson and Johnson (1987 อ้างใน เอกชัย กี่สุขภัณฑ์, 2538) กล่าวถึงการจัดการความขัดแย้ง โดยมีแนวคิดว่า บุคคลแตกต่างกันจึงใช้กลยุทธ์ในการจัดการความขัดแย้งไม่เหมือนกัน แต่ละคนมีรูปแบบการแก้ปัญหาเป็นของตนเอง และเนื่องจากการจัดการความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ ดังนั้นคนจึงสามารถเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้และหาวิธีการใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพในการจัดการความขัดแย้งได้ และเสนอแบบพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้ง ของบุคคล 5 แบบ โดยแทนด้วยสัตว์ 5 ชนิด ดังนี้

1. Forcing แทนด้วยฉลาม (ชอบใช้กำลัง) เป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยเน้นการใช้อำนาจตามตำแหน่ง คำนึงถึงเป้าหมายของงานหรือความต้องการของตนเองมากกว่าความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

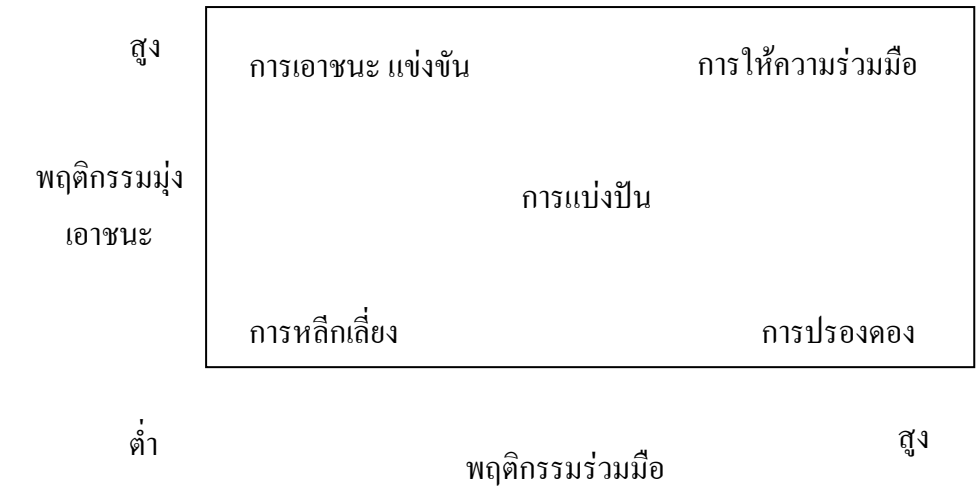
2. Withdrawing แทนด้วยเต่า (หดหัว) เป็นการแก้ปัญหาโดยการหลีกเลี่ยงไม่เผชิญกับคู่กรณี และจะไม่ตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ปัญหา เป้าหมายของงานและความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาจะอยู่ในระดับต่ำ

3. Smoothing แทนด้วยหมี (ความน่ารัก) เป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยเน้นความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมากกว่าเป้าหมายของงาน ไม่ว่าจะเกิดปัญหาอะไรขึ้นก็จะใช้วิธีการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ เหมือนครอบครัวเดียวกัน

4. Confronting แทนด้วยนกฮูก (สุขุม) เป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยการเผชิญกับปัญหา มีความรอบคอบในการแก้ไขปัญหา ถึงแม้ว่าจะเสียเวลามากกว่าวิธีการอื่นๆ ก็ตาม พยายามเพื่อที่จะหาวิธีการในการสนองความต้องการของทั้งผู้ร่วมงานและเป้าหมายของงาน

5. Compromising แทนด้วยสุนัขจิ้งจอก (แก้ปัญหาเฉพาะหน้า) เป็นการแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยเน้นทางสายกลางคือ เป็นไปตามเป้าหมายของงานบ้างและได้ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานบ้าง

Thomas and Kilmann (1974 อ้างใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540) ได้เสนอห้ารูปแบบหลักของการจัดการความขัดแย้ง (Five Major Styles of Conflict Management) ที่ได้มาจากการศึกษาวิจัย โดยกล่าวว่า การจัดการความขัดแย้งตั้งอยู่บน 2 มิติ คือ มิติแห่งการ ยึดประโยชน์ส่วนตน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อให้ตนเองมีความพอใจ เป็นการยืนยัน รักษาผลประโยชน์ให้เป็นไปตามความต้องการและความพอใจของตน และมิติแห่งการยึดประโยชน์ของผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อให้ผู้อื่นมีความพอใจ เป็นมิติแห่งการร่วมมือร่วมใจ พยายามให้เป็นไปตามความต้องการและความพอใจของผู้อื่น ซึ่งพฤติกรรมใน 2 มิตินี้จะมีอยู่ 3 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง และสูง โดยพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อจัดการความขัดแย้ง แบ่งเป็นยุทธวิธีการจัดการความขัดแย้งที่บุคคลแสดงออก ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1: แสดงรูปแบบการจัดการความขัดแย้งตามแนวคิดของ Thomas
ที่มา: Slabbert (2004: 83-92)

ห้ารูปแบบหลักของการจัดการความขัดแย้ง ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการผสมผสานระหว่างการยึดประโยชน์ส่วนตนและการยึดประโยชน์ของผู้อื่นหรือการร่วมมือกัน ประกอบด้วย (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2550)

1. รูปแบบการแข่งขัน (Competitive Style) รูปแบบการแข่งขันเป็นความต้องการที่จะเอาชนะความกังวลของบุคคลโดยที่คนอื่นจะต้องเป็นผู้ให้โดยไม่คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อฝ่ายอื่นๆ ที่มีความขัดแย้งกัน หรือเพื่อจะครอบงำผู้อื่น ผู้ที่ใช้รูปแบบนี้มักจะเกี่ยวข้องกับการแย่งชิง

อำนาจ ซึ่งจะมีฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ชนะและอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้แพ้ เป็นการมุ่งเอาชนะในระดับสูงและร่วมมือในระดับต่ำ

2. รูปแบบการปรองดอง (Accommodative Style) รูปแบบการปรองดองจะชอบความสงบหรือสร้างความพึงพอใจโดยสนใจผู้อื่น แต่ไม่ดูแลตนเอง คนที่ใช้รูปแบบนี้จะใจกว้างหรือเสียสละตนเองเพื่อให้ความสัมพันธ์คงอยู่ แต่จะนำไปสู่การอ่อนกำลัง ความขุ่นเคืองใจ ความเอือมระอา หรือแม้กระทั่งความรุนแรงต่อมา และก่อให้เกิดปัญหาเนื่องจากการเก็บกดอารมณ์ ทำให้เกิดความขัดแย้งภายในและความตึงเครียด เป็นการมุ่งเอาชนะในระดับต่ำและร่วมมือในระดับสูง

3. รูปแบบการแบ่งปัน (Sharing Style) รูปแบบการแบ่งปันอยู่กึ่งกลางระหว่างการครอบงำ (Domination) และการยอมตาม (Appeasement) มักแบ่งปัน จะชอบอะไรกลางๆ แต่จะไม่เป็นที่พอใจอย่างสมบูรณ์ทั้งสองฝ่าย เป็นการมุ่งเอาชนะแบบร่วมมือในระดับปานกลาง

4. รูปแบบการให้ความร่วมมือ (Collaborative Style) รูปแบบการให้ความร่วมมือจะสะท้อนถึงความปรารถนาที่จะสร้างความพึงพอใจอย่างเต็มที่ให้แก่ความต้องการของทั้งสองฝ่าย รูปแบบนี้จะมีความเชื่อว่า หลังจากแก้ไขความขัดแย้งแล้วทั้งสองฝ่ายควรจะได้รับสิ่งที่มีคุณค่า ความต้องการของทั้งสองฝ่ายได้รับการตอบสนอง และไม่ทำลายอีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งสองฝ่ายต่างฝ่ายต่างจะได้กำไร และความสัมพันธ์ระหว่างสองฝ่ายจะดีขึ้น เป็นการมุ่งเอาชนะในระดับสูงและร่วมมือในระดับสูงด้วย

5. รูปแบบการหลีกเลี่ยง (Avoidant Style) รูปแบบการหลีกเลี่ยงเป็นรูปแบบของการรวมระหว่างการไม่ให้ความร่วมมือและไม่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น จะแสดงความเฉยเมย ไม่สนใจผู้อื่นและอาจจะมีการหลีกหนีความขัดแย้ง เป็นการมุ่งเอาชนะในระดับต่ำและให้ความร่วมมือในระดับต่ำด้วย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง สรุปว่า การจัดการความขัดแย้งเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาเพื่อแก้ไขปัญหา ลดหรือขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้น โดยผสมผสานระหว่างมิติแห่งการยึดประโยชน์ส่วนตนและมิติแห่งการยึดประโยชน์ของผู้อื่น

ผลดีและผลเสียของความขัดแย้ง

เนื่องจากความขัดแย้งมีทั้งประโยชน์และโทษ ส่งผลดีและผลเสียทั้งต่อบุคคล กลุ่มและองค์การ ดังนั้นจึงควรทราบลักษณะของความขัดแย้งที่บอกอาการว่าความขัดแย้งนั้นมีประโยชน์หรือโทษ

ลักษณะของความขัดแย้งที่มีประโยชน์

1. เป็นความขัดแย้งที่ช่วยทำให้เข้าใจความคิดเห็น การรับรู้ ทัศนคติ ค่านิยม และจุดยืนของบุคคล และใช้การมีส่วนร่วมเพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้ง
2. เป็นความขัดแย้งที่ทำให้ทั้งผู้นำและผู้ตามเกิดการตื่นตัว แสวงหาข้อมูลที่ถูกต้องร่วมมือกันทำงานด้วยความสุขุม รอบคอบ เพื่อบรรลุสิ่งที่ดีกว่า
3. เป็นความขัดแย้งที่มีเป้าหมายเหมือนกันหรือสดคล้องกัน แต่ขัดแย้งกันในวิธีการที่จะทำให้บรรลุถึงเป้าหมายนั้นๆ
4. ความขัดแย้งกันในหลักวิชา มิใช่การขัดแย้งเนื่องจากอคติส่วนบุคคล
5. ความขัดแย้งเป็นไปอย่างมีเหตุผล ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
6. คู่ขัดแย้งพยายามเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่ง มีความคิดอย่างผู้ใหญ่ พยายามสื่อความหายเพื่อให้เข้าใจความสนใจ ความต้องการ และความคิดเห็นของอีกฝ่ายหนึ่ง
7. เป็นความขัดแย้งที่สร้างความก้าวหน้า และพัฒนาหน่วยงานหรือองค์การ
8. เป็นความขัดแย้งที่มุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
9. เป็นความขัดแย้งที่จะไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งอย่างอื่นหรือไม่เป็นข้ออ้างเพื่อให้เกิดความขัดแย้งใหม่

ลักษณะของความขัดแย้งที่ไม่มีประโยชน์

1. เป็นความขัดแย้งที่มุ่งการเอาชนะกันโดยใช้วิธีต่างๆ นานา เช่น การใช้อำนาจอารมณ์สำนวนโวหาร กฎหมู่ หรือช่องว่างของระเบียบ
2. คู่ขัดแย้งไม่พยายามที่จะเข้าใจฝ่ายตรงข้าม งดหรือลดการสื่อความหมายหรือมีการบิดเบือนข้อเท็จจริง

3. คู่ขัดแย้งพยายามที่จะเห็นว่าฝ่ายตนเองถูกต้องที่สุด ไม่นำหลักเหตุผลเข้ามาร่วมในการพิจารณา ใช้อารมณ์ในการตัดสิน

4. การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งไม่ตรงประเด็น

5. การแก้ไขความขัดแย้งที่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตนมากกว่าส่วนรวม หรือผลประโยชน์ขององค์การ

ความขัดแย้งอาจมีทั้งประโยชน์หรือโทษ มีทั้งผลดีและผลเสีย คนส่วนใหญ่ หรือแนวคิดในเรื่องเกี่ยวกับความขัดแย้งในอดีตนั้นเชื่อว่า ความขัดแย้งจะส่งผลเสียทั้งต่อบุคคล กลุ่มและองค์การ เราควรที่จะป้องกันมิให้เกิดความขัดแย้งขึ้น แต่ในปัจจุบันการรับรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับความขัดแย้งเปลี่ยนไป ได้มีผู้ชี้ให้เห็นว่า ความขัดแย้งจะส่งผลดีและมีประโยชน์ในด้านต่างๆ มากมาย

ไชยพล ณ พล (2540) กล่าวว่า ความขัดแย้งนั้นมีทั้งคุณและโทษ ส่วนที่เป็นประโยชน์ของความขัดแย้ง คือ ก่อให้เกิดสิ่งใหม่ๆ หรือทิศทางใหม่ๆ แต่สิ่งใหม่ๆ หรือทิศทางที่เกิดขึ้นนั้นจะเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับภาวะแย้งและแรงของแต่ละภาวะนั้น คือ

1. ถ้าภาวะเลวแรงกว่า ผลลัพธ์ก็จะออกมาไม่ดีแต่จะอ่อนกำลังลง

2. ถ้าภาวะดีแรงกว่า ผลลัพธ์ก็จะออกมาดี

3. ถ้าเป็นการแย้งกันเองของสิ่งที่ดี ผลลัพธ์ก็จะออกมาดีโดยกว้างขวางและรัดกุมยิ่งขึ้น

4. ถ้าเป็นการแย้งกันของภาวะเลว ผลลัพธ์ก็จะเลวน้อยลง

ส่วนโทษของความขัดแย้งนั้น จะบั่นทอนพลัง ส่งผลให้เกิดความลังเล ทำให้เกิดความแตกแยกและนำมาซึ่งปัญหาอื่นๆ ตามมา

ผลดีของความขัดแย้ง ได้แก่

1. เป็นการผลักดันหรือกระตุ้นให้มีการค้นหามาตรการหรือวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

2. ปัญหาแห่งความขัดแย้งหรือเหตุแห่งความขัดแย้งนั้นจะถูกเปิดเผยออกมาเพื่อหาแนวทางหรือวิธีการในการแก้ไข

3. ผู้ที่ส่วนเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งจะมีความเข้าอกเข้าใจกันอย่างลึกซึ้งมากขึ้น หลังจากที่ได้ร่วมกันแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งนั้นเรียบร้อยแล้ว

ผลเสียของความขัดแย้ง ได้แก่

1. ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นทีมนั้นลดลง
2. เกิดความไม่ไว้วางใจกัน ความเหินห่างทั้งในระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม
3. เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาทางอารมณ์

จากการศึกษาเอกสาร บทความ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้งของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวทางการจัดการความขัดแย้งตามแนวคิดของ Thomas and Kilmann (1998) ที่ประกอบด้วย 5 รูปแบบ คือ รูปแบบการแข่งขัน รูปแบบการปรองดอง รูปแบบการแบ่งปัน รูปแบบการให้ความร่วมมือ และรูปแบบการหลีกเลี่ยง เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สามารถวัดพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งได้อย่างครอบคลุม และเหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยศึกษาในครั้งนี้ได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

ความหมายของธรรมภิบาล

Good Governance เป็นคำภาษาอังกฤษที่ได้มีการแปลความหมายเป็นภาษาไทยหลายคำ ได้แก่ การจัดการปกครอง การปกครองที่ดี ธรรมรัฐ ประชารัฐ หรือธรรมรัฐแห่งชาติ (สุทัศนา สุทธิกุลสมบัติ, 2550) ธรรมราษฎร์ สุประศาสน์การ การบริหารจัดการที่ดี บรรษัทภิบาล บรรษัทอภิบาล การกำกับดูแลกิจการที่ดี และธรรมาภิบาล (เจริญ เจษฎาวัลย์, 2545) ขึ้นอยู่กับบริบทที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐ องค์การเอกชนหรือประชาชนทั่วไป นอกจากนั้นการนิยามความหมายของคำก็แตกต่างไปตามบริบทที่ศึกษาอีกด้วย ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึงใช้คำว่า ธรรมาภิบาล เนื่องจากมีการใช้และเป็นที่รู้จักกันในวงกว้างรวมถึงมีความเหมาะสมกับองค์การที่ใช้ในการศึกษาวิจัย สำหรับความหมายคำว่า ธรรมาภิบาล มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

วรภัทร โตธนะเกษม (2542) ได้กล่าวว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การกำกับดูแลที่ดี หรือ หมายถึง การใช้สิทธิ์ของความเป็นเจ้าของที่จะปกป้องดูแลผลประโยชน์ของตนเองโดยผ่านกลไกที่เกี่ยวข้องในการบริหาร

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2542) กล่าวว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาค

ธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทาป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภยันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2544) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลว่า เป็นระบบโครงสร้าง กระบวนการและความสัมพันธ์ของภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคมในการบริหารจัดการเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของรัฐซึ่งเป็นการบริหารจัดการที่ดี

จรัส สุวรรณเวลา (2546) ได้กล่าวถึงคำว่า Governance ว่าในภาษาอังกฤษเป็นคำที่มีวิวัฒนาการและเปลี่ยนความหมายไปจากเดิม รากศัพท์คำว่า Gouverner ในภาษาลาตินหรือคำว่า Gubernare ในภาษากรีกซึ่งหมายถึง to steer หรือ ถือหางเสือ แต่เดิมในภาษาอังกฤษ คำนี้เป็นคำนามหมายถึงรัฐบาล (Government) ในเชิงนามธรรม (act to governing หรือ manner of governing หรือ system of governing) ซึ่งก็คือ การปกครองในระดับประเทศ แต่ในระยะหลังเมื่อวงการธุรกิจขยายตัวและเห็นความจำเป็นต้องมีการกำกับดูแล รักษา เช่นเดียวกับประเทศ จึงมีการนำคำนี้มาใช้ในภาคธุรกิจเอกชน โดยคำว่าธรรมาภิบาล หมายถึงการบริหารจัดการในระดับสูงสุด

นฤมล ทับจุมพล (2546) ได้กล่าวถึงความหมายของธรรมาภิบาลในทัศนะของธนาคารโลกว่าหมายถึง การใช้อำนาจทางการเมืองเพื่อจัดการงานของบ้านเมือง ด้วยการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ระบบที่ยุติธรรม และกระบวนการทางกฎหมายที่เป็นอิสระ เพื่อให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไปตามสัญญา มีฝ่ายบริหารที่โปร่งใส มีระบบราชการที่เคารพสิทธิของพลเมือง มีฝ่ายนิติบัญญัติที่มีความรับผิดชอบและมีสื่อมวลชนที่เสรี

สถาบันพระปกเกล้า (2547) ให้ความหมายว่า หลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการที่ดี หมายถึง หลักการการบริหารงานที่มุ่งเน้นหลักการ โดยมิใช่หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงาน แต่เป็นหลักการการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้ว จะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2549) ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาล ว่าหมายถึง การดำเนินธุรกิจที่มีการบริหารและกำกับดูแลอย่างถูกต้องและเป็นธรรม และความหมายของธรรมาภิบาลของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ว่าหมายถึง การบริหารกิจการขององค์การวิสาหกิจให้เป็นไปอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส รับผิดชอบ และเกิดความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตั้งแต่ในระดับผู้บริหาร พนักงาน คู่ค้า ผู้บริโภค ตลอดจนรับผิดชอบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

จากความหมายของธรรมาภิบาลข้างต้นสรุปได้ว่า ธรรมาภิบาล หมายถึง การดำเนินงานที่องค์การมีการปฏิบัติต่อพนักงาน ปฏิบัติต่อผู้บริโภค และปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงความมีคุณธรรมจริยธรรมขององค์การธุรกิจ เพื่อทำให้องค์การและสังคมมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ

ความเป็นมาของแนวคิดธรรมาภิบาล

หลังจากเหตุการณ์การตรวจสอบความไม่โปร่งใสในการบริหารงานของบริษัทขนาดใหญ่ในภูมิภาคตะวันตก เช่น บริษัทเอนรอนที่ประกอบธุรกิจด้านพลังงาน บริษัทเวิลด์คอมที่ประกอบธุรกิจโทรศัพท์ทางไกลยักษ์ใหญ่ของอเมริกา และบริษัทจอห์นสันแอนด์จอห์นสันที่ประกอบธุรกิจด้านยาและเคมีภัณฑ์ ส่งผลให้ตลาดหุ้นทั่วโลกเกิดความผันผวน ขาดเสถียรภาพ ทั้งนี้เป็นผลมาจากความมีชื่อเสียงและขนาดของบริษัทเหล่านี้ซึ่งถูกตรวจพบว่ามีการตกแต่งตัวเลขทางบัญชี ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้ส่งผลกระทบเฉพาะต่อบริษัทและภาคธุรกิจนั้นๆ เท่านั้น แต่ยังส่งผลเสียไปถึงระบบต่างๆ ของประเทศชาติโดยรวมตลอดจนความเชื่อมั่นของประชาชน

สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การคอรัปชั่นของผู้มีอำนาจทางการเมืองและในวงการธุรกิจ โดยอดีต CEO ของบริษัทเวิลด์คอมถูกตัดสินว่ามีความผิดจริงในข้อหาฉ้อโกงและปรับแต่งตัวเลขทางบัญชีของบริษัทในวงเงินถึง 11,000 ล้านดอลลาร์ ส่งผลให้บริษัทประสบกับปัญหาล้มละลาย ในเวลาต่อมา ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้ไม่ได้ส่งผลกระทบเฉพาะบริษัทเท่านั้นแต่ยังส่งผลเสียไปถึงระบบต่างๆ ของประเทศชาติโดยรวม จนทำให้สหรัฐอเมริกามีการผลักดันให้มีกฎหมายบรรษัทภิบาลในชื่อ กฎหมายซาร์บาเนส-ออกซ์ลีย์ ออกมาใช้ในปี พ.ศ. 2545 และในประเทศไทยระดับความรุนแรงของการฉ้อราษฎร์บังหลวงหรือคอร์รัปชั่นเป็นที่ทราบกันทั่วโลก กล่าวคือประเทศไทยถูกจัดอันดับโดยกลุ่มนักธุรกิจต่างประเทศว่า เป็นประเทศที่มีการคอร์รัปชั่นสูงสุดอยู่ในอันดับต้นๆ ของประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยเห็นได้จากคะแนนภาพลักษณ์การคอร์รัปชั่นที่จัดโดย

องค์กรโปร่งใสระหว่างประเทศ พบว่าประเทศไทยได้คะแนน 3.8 จาก 10 คะแนน และอยู่ลำดับที่ 59 วัดจากประเทศที่โปร่งใสมากมาหาน้อย (วิทยากร เชียงกูล, 2549)

ประเทศไทยจึงเริ่มมีความตื่นตัวและมีความสนใจในเรื่องธรรมาภิบาลอย่างมาก โดยเฉพาะภายหลังยุควิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำดังกล่าว อันมีสาเหตุหลักมาจากความอ่อนแอ รวมทั้งขาดการบริหารจัดการที่ดีของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ส่งผลให้รัฐบาลไทยต้องยื่นหนังสือเจตจำนงเพื่อขอกู้เงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) และในทำนองเดียวกันกับการขอกู้จากธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (ADB) ซึ่งในการอนุมัติเงินกู้ปรากฏเงื่อนไขที่สำคัญคือรัฐบาลจะต้องสร้างหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม (เจริญ เจษฎาวัลย์, 2545) หลักธรรมาภิบาลจึงแทรกผ่านเข้ามาในประเทศไทย ผ่านการกู้ยืมเงินเพื่อนำมาใช้บรรเทาวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในขณะนั้น นับเป็นจุดเริ่มต้นของแนวคิดธรรมาภิบาลในประเทศไทย โดยในปี พ.ศ. 2542 ได้มีการจัดตั้งสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Director: Thai IOD) ขึ้นมาเพื่อเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการฝึกอบรมให้แก่กรรมการบริษัทต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและส่งเสริมให้มีการนำหลักการบรรษัทภิบาลที่ดีไปปฏิบัติ และรัฐบาลไทยกำหนดให้ปี พ.ศ. 2545 เป็นปีเริ่มต้นแห่งการรณรงค์บรรษัทภิบาลที่ดีและแต่งตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาลแห่งชาติขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาบรรษัทภิบาลที่ดีที่เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง (ศูนย์บรรษัทภิบาลแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้, มปป.) ซึ่งเป็นที่เชื่อกันว่า หากประเทศไทยได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จะทำให้ประเทศมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดี และเกิดความเป็นธรรมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และบุญมี ลี้, 2544) ส่งผลให้ประชาชนและสังคมไทยเติบโตด้วยความแข็งแกร่ง สามารถแข่งขันกับต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (ปัญญา ฉายะจินดาวงศ์ และรัชนี ภู่ตระกูล, 2544) นอกจากนี้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ถือเป็นสถาบันที่มีความสำคัญของประเทศได้กล่าวถึง ธรรมาภิบาลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองไว้ดังนี้ (เจริญ เจษฎาวัลย์, 2545) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยยุคของนายสิงห์ ตังทัตสวัสดิ์ เป็นกรรมการผู้จัดการ ได้ออกกติกาเกี่ยวกับบรรษัทภิบาล หรือ Good Corporate Governance ไว้หลายๆ เรื่องที่เป็นจุดกำเนิดของแนวความคิดให้บริษัทจดทะเบียนตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยยึดเป็นกติกาปฏิบัติต่อๆ กันมา เช่น คุณสมบัติของบริษัทจดทะเบียน ตามประกาศระเบียบของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยแก้ไขใหม่วันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2541 ในส่วนที่เกี่ยวกับเรื่อง Good Corporate Governance กำหนดไว้ในหมวด 2 คุณสมบัติของบริษัทจดทะเบียน ส่วนที่ 1 ผู้ยื่นคำขอที่มีการประกอบธุรกิจในข้อ 5(8) ไว้คือการกำกับดูแลกิจการและการควบคุม

ภายใน จะต้องจัดให้มีระบบการกำกับดูแลกิจการ (Good Governance) ที่ดี โดยผู้ยื่นคำขอต้องมีคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) คณะหนึ่ง เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้ยื่นคำขอให้ได้มาตรฐานและเป็นไปในแนวทางที่ถูกต้อง โดยบุคคลดังกล่าวมีคุณสมบัติและขอบเขตการดำเนินงานตามที่ตลาดหลักทรัพย์กำหนดและให้ผู้ยื่นคำขอจัดทำและนำส่งรายชื่อและขอบเขตการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบ ต่อตลาดหลักทรัพย์ตามแบบที่ตลาดหลักทรัพย์กำหนด และต้องจัดให้มีระบบการควบคุมภายใน (Internal Control) และการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

และจากการทบทวนแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) แผนแม่บทการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง สถาบันอิสระ และองค์การเอกชน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคหนึ่งที่ขัดขวางการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยคือ การดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่มักเป็นธุรกิจครอบครัวหรือเจ้าของคนเดียว จึงขาดความเป็นมืออาชีพและยังมีข้อจำกัดด้านธรรมาภิบาล ในแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) จึงได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการเสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการประเทศขึ้น โดยกำหนดให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของภาครัฐมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรม ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน และส่งเสริมภาคธุรกิจเอกชนให้เกิดความเข้มแข็ง สุจริต และมีธรรมาภิบาลในการบริหารงาน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2550)

องค์ประกอบของธรรมาภิบาล

มีนักวิชาการและหน่วยงานต่างๆ ได้ทำการศึกษาและพยายามจำแนกองค์ประกอบของธรรมาภิบาลไว้ในหลายรูปแบบ ดังนี้

พรอนงค์ บุษราตระกูล (2545) ได้เสนอแนวคิด องค์ประกอบของธรรมาภิบาลในองค์การว่ามาจากการบริหารจัดการองค์การที่ประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ ดังนี้

1. ความยุติธรรม (Fairness)

หมายถึง กลุ่มบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์การ ควรจะได้รับสิทธิที่พึงมีพึงได้อย่างยุติธรรม กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งไม่ควรมีอภิสิทธิเหนือกลุ่มอื่นในอันที่จะทำให้ได้รับผลประโยชน์เกินกว่าปกติ หรือมีการเคลื่อนย้ายผลประโยชน์ของกลุ่มบุคคลหนึ่งไปยังกลุ่มอื่นๆ อย่างไม่ยุติธรรม

2. ความโปร่งใส (Transparency)

หมายถึง ความโปร่งใสทั้งในด้านการดำเนินงานและการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งในที่นี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะแค่การเปิดเผยข้อมูลหรือไม่เปิดเผยข้อมูลเท่านั้น แต่หมายความรวมถึงความถูกต้องของข้อมูลและระยะเวลาที่เปิดเผยด้วย เพราะการเปิดเผยข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง การจงใจบิดเบือนข้อมูลหรือการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องแต่เปิดเผยออกมาในระยะเวลาที่ไม่เหมาะสม ย่อมสามารถสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ต่อ

3. ความสามารถอธิบายได้ (Accountability)

หมายถึง ในการบริหารจัดการองค์การของผู้บริหารจะต้องกำหนดกลยุทธ์และแนวการดำเนินงาน ซึ่งสิ่งที่กำหนดนั้นจะต้องเป็นสิ่งที่สามารถอธิบายได้ และผู้บริหารจะต้องมีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในการจัดการบริหารองค์การ และในการจะนำพาองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการที่ดี คือเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร ซึ่งการบริหารจัดการนั้นๆ จะต้องเป็นสิ่งที่สามารถอธิบายได้อย่างมีเหตุผล เหตุใดจึงมีการจัดการในรูปแบบนั้นๆ

ภารดี อนันต์นาวี (2548) ได้กล่าวถึงหลักการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2542 ที่ประกอบด้วยหลัก 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ดังนี้

1. หลักนิติธรรม คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับและกติกาต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุปคือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

2. หลักคุณธรรม คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงามโดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

3. หลักความโปร่งใส คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์การให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอรัปชั่น

4. หลักความมีส่วนร่วม คือ การทำให้สังคมไทยเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ และขจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

5. หลักความรับผิดชอบ คือ ผู้บริหารตลอดจนคณะข้าราชการทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันท่วงที

6. หลักความคุ้มค่า คือ ผู้บริหารต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้าในการนำเสนอองค์ประกอบของธรรมาภิบาล ดังนี้

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของธรรมาภิบาล

หลักนิติธรรม	กฎหมายและกฎเกณฑ์ต่างๆ มีความเป็นธรรม สามารถปกป้องคนดีและลงโทษคนไม่ดีได้
	มีการปฏิรูปกฎหมายอย่างสม่ำเสมอให้เหมาะกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป
	การดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใสและตรวจสอบได้และได้รับการยอมรับจากประชาชน
	ประชาชนตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพ หน้าที่ของตนเอง เข้าใจกฎเกณฑ์ต่างๆ และมีส่วนร่วมในกรณีต่างๆ
หลักความโปร่งใส	การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของรัฐและเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ
	จำนวนเรื่องกล่าวหา ร้องเรียน หรือสอบสวนเจ้าหน้าที่ของรัฐ
	เกณฑ์ในการใช้ดุลพินิจของส่วนราชการมีความชัดเจนเป็นที่ยอมรับ
	ส่วนราชการมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมและเปิดเผยต่อสาธารณะ
หลักความรับผิดชอบ	การได้รับการยอมรับและความพอใจจากผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้อง
	การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของงานที่ปฏิบัติ
	คุณภาพของงานทั้งด้านปริมาณ ความถูกต้อง ครบถ้วน รวมทั้งจำนวนความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและจำนวนการร้องเรียนหรือการกล่าวหาที่ได้รับ
หลักความคุ้มค่า	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
	ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ
หลักการมีส่วนร่วม	ความสัมฤทธิผลของโครงการต่างๆ รวมถึงการประหยัดงบประมาณ
	ความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ได้รับผลกระทบ
	จำนวนผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นหรือจำนวนข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินการเรื่องต่างๆ รวมถึงคุณภาพของการเข้ามามีส่วนร่วม
หลักคุณธรรม	การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ในการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ทั้งในและนอกองค์การลดลง
	คุณภาพชีวิตของคนในสังคมดีขึ้น มีการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรในชาติอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด
	สังคมมีเสถียรภาพ อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขด้วยความมีระเบียบวินัย

ที่มา: สถาบันพระปกเกล้า (2544)

สุทัศนา สุทธิกุลสมบัติ (2550) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบหลักของธรรมาภิบาลตามที่ UN ESCAP กำหนดมี 8 หลักการ คือ การมีส่วนร่วม (Participatory) การปฏิบัติตามกฎหมาย (Rule of law) ความโปร่งใส (Transparency) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ความสอดคล้อง (Consensus oriented) ความเสมอภาค (Equity and inclusiveness) การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and efficiency) และการมีเหตุผล (Accountability) ดังนี้

การมีส่วนร่วม (Participatory) หมายถึง การตัดสินใจที่สำคัญในสังคมและสร้างความสามัคคีให้เกิดกับประชาชน การมีส่วนร่วมสามารถทำได้โดยอิสระ ไม่มีการบังคับ สมาชิกเต็มใจให้ความร่วมมือด้วยตนเองหรือมีส่วนร่วมผ่านหน่วยงาน สถาบันหรือผู้แทนตามระบอบประชาธิปไตย

การปฏิบัติตามกฎหมาย (Rule of law) หมายถึง ธรรมาภิบาลต้องการความถูกต้องตามกรอบของกฎหมาย ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ลำเอียง มีการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชนโดยเท่าเทียมกัน ทุกคนในสังคมอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายเดียวกัน

ความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้อง มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา สิ่งนี้ช่วยแก้ปัญหาการทุจริตและคอรัปชั่นได้ทั้งในภาครัฐและเอกชน สื่อจะเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการตรวจสอบและรายงานผลงานดำเนินงานโดยการนำเสนอข่าวสารให้แก่สังคมได้รับทราบ

ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพยายามให้คนทุกฝ่ายทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดในการทำงาน กล้าที่จะตัดสินใจและรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจนั้นๆ

ความสอดคล้อง (Consensus oriented) หมายถึง การกำหนดและสรุปความต้อง การของคนในสังคม ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมาก โดยพยายามหาจุดสนใจร่วมกันและความต้องการที่สอดคล้องต้องกันของสังคมมาเป็นข้อปฏิบัติเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในสังคม การจะพัฒนาสังคมได้ต้องทราบความต้องการที่สอดคล้องกันของสังคมนั้นๆ ด้วยวิธีการเรียนรู้วัฒนธรรมนั้นๆ ก่อน

ความเสมอภาค (Equity and inclusiveness) หมายถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนพึงได้จากรัฐบาล ทั้งการบริการด้านสวัสดิการตลอดจนสาธารณูปโภคด้านอื่นๆ

การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and efficiency) หมายถึง การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ โดยการผลิตและจำหน่ายเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับเงินที่ลงทุน หรือการใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อมวลมนุษยชาติ โดยมีการพัฒนาการกระบวนการเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

การมีเหตุผล (Accountability) หมายถึง ความต้องการในทุกสังคม ประชาชนทุกคนต้องการตัดสินและรับผิดชอบต่อการกระทำของตนด้วยเหตุด้วยผลที่สมเหตุสมผล การมีเหตุผลไม่สามารถกระทำได้ถ้าปราศจากการปฏิบัติตามกฎหมายและความโปร่งใส

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2549) ได้กล่าวถึงแนวทางในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล สำหรับองค์การธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1. การปฏิบัติต่อพนักงาน

องค์การควรปฏิบัติต่อพนักงานในด้านต่างๆ ดังนี้ จ่ายค่าจ้างเงินเดือนและค่าตอบแทนตามกฎหมาย มีระบบการเพิ่มค่าจ้างและให้ผลประโยชน์เพิ่มเติมแก่พนักงานตามผลงานอย่างเหมาะสม สถานที่ทำงานและที่พักถูกสุขอนามัย มีสวัสดิการช่วยเหลือเรื่องการรักษา พยาบาล การบรรเทาทุกข์แก่พนักงาน มีระบบพัฒนาพนักงาน ให้ความรู้แก่พนักงาน และสนอง ตอบต่อข้อเสนอหรือข้อคิดเห็นของพนักงาน เป็นต้น

2. การปฏิบัติต่อผู้บริโภค

องค์การควรปฏิบัติต่อผู้บริโภคในด้านต่างๆ ดังนี้ สินค้าให้ถูกสุขอนามัย มีระบบการควบคุมการผลิตให้ได้สินค้าตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และคุณภาพมาตรฐานนั้นให้ประโยชน์ต่อผู้บริโภค ชี้หน่วยวัดแจ้งลักษณะสินค้า และราคาที่ชัดเจนเข้าใจง่าย แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า นอกจากนี้ องค์กรควรดูแลและรับผิดชอบต่อผลที่เกิดกับลูกค้า เป็นต้น

3. การปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

องค์การควรปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้ มีการดูแลและขจัดของเสียที่เกิดจากกิจการ มีระบบทำน้ำเสียให้สะอาด ทำลายเชื้อโรคเบื้องต้นของของเสียที่จะทิ้ง ควรปฏิบัติต่อชุมชน

ด้วยความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือและคืนกำไรให้ชุมชนตามเหมาะสม ไม่เบียดเบียนเอาเปรียบสังคม มีระบบการทำบัญชีรายงานผลที่ถูกต้องเป็นจริง รวมถึงเสียภาษีในอัตราที่ถูกต้อง เป็นต้น

จากการศึกษาแนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของธรรมาภิบาล ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดองค์ประกอบของธรรมาภิบาลของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2549) ที่ประกอบด้วย การปฏิบัติต่อพนักงาน การปฏิบัติต่อผู้บริโภค และการปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบการ

ในอดีตผู้คนมักมองว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นตัวแทนของผู้อ่อนแอในระบบเศรษฐกิจที่จะต้องคอยรับความช่วยเหลือจากภาครัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่ในปัจจุบันวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหลายแห่งได้พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่า สามารถประสบความสำเร็จได้ หากภาครัฐวางกรอบกติกาที่เหมาะสม มีพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และแผนแม่บทที่ชัดเจน มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีสถาบันการเงินเพื่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสถาบันหรือสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองความต้องการทางเทคนิคและเทคโนโลยีการจัดการสมัยใหม่ และเนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีข้อได้เปรียบหลายประการคือ ความคล่องตัวขององค์การ กลยุทธ์ซึ่งเกิดจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการสร้างตลาดใหม่ๆและความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยี (ไว จามรมาน, 2542) สามารถทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมดำเนินไปได้อย่างประสบความสำเร็จและกลายมาเป็นสถาบันหลักทางเศรษฐกิจของประเทศ

ความหมายของความความสำเร็จในการประกอบการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่า ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ คือ การที่องค์การธุรกิจสามารถทำงานได้ บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ และงานนั้นเป็นงานที่มีคุณค่าและมีคุณภาพสูง

นิตย์ สัมมาพันธ์ (2542) กล่าวว่า ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ เป็นความสามารถของผู้จัดการที่จะตั้งเป้าหมาย วางแผน ดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ จนสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

Mosley *et al.* (1996) กล่าวว่า ธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จนั้นต้องสามารถใช้ทรัพยากรในวิธีที่จะทำให้ภารกิจต่างๆ เสร็จสิ้นสมบูรณ์ได้ตามเป้าหมายด้วยต้นทุนน้อยที่สุดได้

Frese (2000 อ้างใน วรรณา ฉายาวัฒนะ, 2544) กล่าวว่าความสำเร็จในการประกอบธุรกิจหมายถึงความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการให้บรรลุเป้าหมาย หรือได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ หรือบรรลุเป้าหมายตามที่องค์การได้กำหนดไว้

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

นิตย์ สัมมาพันธ์ (2542) ได้ให้แนวคิดในการวัดความสำเร็จของธุรกิจ โดยพิจารณาจากสิ่งต่อไปนี้

1. พิจารณาจากผลิตภาพ (Productivity) หรือการเพิ่มผลผลิต หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลงาน (Output) ขององค์กรในรูปของสินค้าและบริการต่อจำนวนปัจจัย (Input) ที่ใช้ ในความหมายนี้สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

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

ซึ่งทำให้ผลิตภาพมีความหมายเดียวกันกับประสิทธิภาพ คือ ความสามารถที่จะนำทรัพยากรที่มีอยู่ออกมาใช้ได้อย่างดีที่สุด เป็นการวัดที่สรุปถึงปริมาณและคุณภาพการทำงานโดยการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดในการพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายดังที่ Drucker (2001 อ้างในนิตย์ สัมมาพันธ์, 2542) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ คือ การลงมือทำสิ่งต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม (Doing thing right)

2. พิจารณาจากกำไร (Profit) ซึ่งการใช้กำไรเป็นเกณฑ์ในการวัดนี้มักจะเป็นเรื่องระยะสั้นอย่างมากคือ 1 ปี และเมื่อรู้ว่ามีกำไรมากหรือน้อยก็เป็นเรื่องของอดีตไปแล้ว ดังนั้นจึงมีการกล่าวถึง

กำไรสูงสุด (Profit Maximization) หมายถึง การทำกำไรสูงสุด โดยพิจารณาระยะเวลาประกอบเป็นกำไรสูงสุดระยะยาว (Long-term Profit Maximization)

ไว จามรมาน และคณะ (2544) ทำการศึกษาเรื่องการสร้างและพัฒนาทักษะการเป็นผู้ประกอบการขนาดย่อมและขนาดกลางที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจเอกชนไทย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาบุคลิก ทัศนคติ ลักษณะทางจิตวิทยา วิธีคิด ตลอดจนทักษะและปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการไทยประสบความสำเร็จ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ พบว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

อันดับที่ 1 ปัจจัยของการบริหารตลาด การแข่งขัน และลูกค้า เกี่ยวข้องกับ การรับรู้และปรับตลาดได้ทัน เข้าใจแนวโน้มของธุรกิจชัดเจน ความสามารถในการวิเคราะห์คู่แข่ง การกำหนดตลาดเป้าหมายได้เหมาะสม ความสามารถในการบริหารคนในองค์การ การเก็บหนี้ลูกค้า การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นระบบ เป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน การควบคุมงบประมาณได้เหมาะสม การตั้งราคาสินค้าได้เหมาะสม มีบุคลากรที่มีความชำนาญการคิดวางแผนที่ธุรกิจรอบคอบ ความสามารถในการบริหารทางการเงิน ความสามารถในการบริการหลังการขาย

อันดับที่ 2 ปัจจัยของเครือข่ายและการเรียนรู้ เกี่ยวข้องกับ ความสัมพันธ์กับสมาคมการค้าหรือหอการค้า การได้รับคำปรึกษาจากสถาบันการศึกษา การเรียนรู้เพิ่มในการพัฒนาผู้ประกอบการ ได้รับการส่งเสริมจาก BOI การรับการถ่ายทอดเทคโนโลยี

อันดับที่ 3 ปัจจัยของความสามารถของพนักงานและองค์การ เกี่ยวข้องกับ การฝึกอบรมให้พนักงานมีความสามารถในการทำงาน ความตั้งใจทำงานของพนักงาน การหาบุคลากรที่มีความสามารถเข้ามาร่วมงาน ข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขันในตลาด ความสามารถในการวางแผนให้เหมาะสม และข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานสินค้า

อันดับที่ 4 ปัจจัยของการบริหารการผลิตและเทคโนโลยี เกี่ยวข้องกับ การสนับสนุนให้ใช้ห้องทดลองเพื่อตรวจสอบสินค้า การเข้าไปอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม การส่งเสริมให้มีบริษัทที่ปรึกษาช่วยให้คำแนะนำ การหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตลาดต่างประเทศ เทคนิคในการควบคุมคุณภาพการผลิต ประสบการณ์ในการทำธุรกิจอื่นมาก่อน และการหาเครื่องจักรมาใช้ให้เหมาะสมในการทำงาน

อันดับที่ 5 ปัจจัยของวัฒนธรรมการบริหาร เกี่ยวข้องกับ ความซื่อสัตย์ เน้นคุณภาพของสินค้า การรู้จักเข้าใจบริการลูกค้า การตั้งอยู่ในทำเลที่ดี การทุ่มเททำงานหนัก

อันดับที่ 6 ปัจจัยของลักษณะการบริหารเงินและการบัญชี เกี่ยวข้องกับ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคาร มีเงินลงทุนของตนที่พอเพียง และมีระบบบัญชีที่ดี

อันดับที่ 7 ปัจจัยของนวัตกรรม เกี่ยวข้องกับ ความสามารถในการพัฒนาสินค้าใหม่ การปรับปรุงสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด และความคิดใหม่ในการพัฒนาธุรกิจ

อันดับที่ 8 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดหาเงินกู้

สุวรรณ หวังเจริญเดช (2547) กล่าวว่า การที่ธุรกิจดำเนินงานประสบความสำเร็จจะไม่แตกต่างอะไรกับหัวใจของมนุษย์ที่ทำให้มีชีวิตอยู่ได้ หากมีปัญหาเกิดขึ้นกับหัวใจ ร่างกายก็จะมีชีวิตอยู่ไม่ได้ ธุรกิจก็เช่นเดียวกัน เมื่อมีปัญหาผู้บริหารต้องรู้ว่าอะไรคือปัญหา ต้องรีบดำเนินการแก้ไข ดังนั้น การดำเนินงานธุรกิจจะประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะเป็นส่วนที่สร้างรายได้และกำไรให้กับธุรกิจ โดยต้องมีการเน้นที่คุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

2. งบการเงิน เปรียบเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนให้เห็นถึงฐานะทางการเงินและผลการดำเนินธุรกิจ ระบบบัญชีและข้อมูลทางการเงินต้องเชื่อถือได้ มีความถูกต้องครบถ้วน ทำให้โอกาสที่จะแสวงหาเงินทุนโดยการของสินเชื่อเพื่อขยายกิจการหรือครองส่วนแบ่งของตลาดเพิ่มขึ้นย่อมเป็นไปได้

อำนาจ ธีระวนิช (2549) กล่าวถึง องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ คือ

1. ความตั้งใจประสบความสำเร็จ การประสบความสำเร็จในการประกอบการนั้น ไม่ได้เกิดขึ้นโดยไม่ต้องเสียต้นทุนแต่อย่างใด ผู้ประกอบการต้องทำงานหนักแม้กระทั่งในวันหยุดจึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว

2. ความเชื่อมั่นตนเอง บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนว่าจะประสบความสำเร็จในเป้าหมาย มักเป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดีและคาดหวังต่ออนาคต ผู้ก่อตั้งต้องยอมรับสิ่งที่ท้าทายและเตรียมพร้อมเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องและไม่กลัวความผิดพลาด

3. ความคิดทางธุรกิจที่ชัดเจน ผู้ประกอบการต้องรู้ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และการแข่งขัน ตลอดจนวิธีการทางธุรกิจที่นำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งอาจเป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหนือกว่าความคาดหมาย หรือวิธีการทางการตลาดและการขายที่ชาญฉลาด

4. แผนธุรกิจ แผนธุรกิจถือเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างกิจการให้เป็นไปตามความคาดหวังที่ตั้งไว้ ซึ่งเครื่องมือนี้มักถูกปรับปรุงใหม่เสมอเมื่อได้ดำเนินการไปแล้ว แต่ในช่วงต้นมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบต้องการดำเนินงานด้วยแผนปฏิบัติที่เป็นระบบ ดังนั้นการตระหนักถึงปัญหาตั้งแต่เริ่มต้น ถ้าการดำเนินการมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นกิจการยังพอมีเวลาในการดำเนินการแก้ไข

5. การควบคุมการเงินที่แน่นอน ผู้ประกอบการใหม่ที่ไม่มีเงินหมุนเวียนอย่างคล่องตัวอาจต้องประสบกับความล้มเหลว เนื่องจากความสำเร็จของกิจการปกติแล้วไม่ได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วตามที่คาดการณ์ไว้ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องคำนวณทรัพยากรการเงินอย่างรอบคอบตลอดจนต้องทำความเข้าใจในการจัดการธุรกิจ รู้ถึงวิธีการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว ควบคุมกระแสเงินสด และนำผลกำไรเข้าไปลงทุนใหม่ในกิจการ

6. การตลาดเป้าหมาย ความสำเร็จในการประกอบการจะเกิดขึ้นได้เพียงเมื่อผู้ประกอบการมีแนวคิดที่ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการเข้าสู่ตลาด ดังนั้นการกำหนดตลาดเป้าหมายที่ชัดเจนและมีศักยภาพ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

7. ก้าวล้ำหน้าในการแข่งขัน ความสำเร็จจะเป็นไปได้อย่างยั่งยืน กิจการต้องมีแผนการวิจัยและพัฒนา เพื่อให้กิจการไม่ต้องสูญเสียความได้เปรียบในตลาด การกระทำแทนการโต้ตอบก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

8. การสนับสนุนด้านการจัดการ โอกาสแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการใหม่สามารถเพิ่มขึ้นได้ ถ้าผู้ประกอบการนำความรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่นมาใช้ให้เป็นประโยชน์ดังนั้น

ผู้ประกอบการควรเรียนรู้ประสบการณ์จากบุคคลอื่นที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ เพื่อนำความรู้นั้นๆ มาใช้ในการดำเนินกิจการ

9. ความร่วมมือ ตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดที่ว่า ไม่มีใครจะอยู่เหนือผู้อื่นได้ในทุกพื้นที่ ดังนั้นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจะทำให้ผู้ประกอบการเข้าถึงองค์ความรู้ในด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น

10. โครงสร้างที่ชัดเจน ความสำเร็จของกิจการต้องมีโครงสร้างที่ชัดเจน บุคลากรต้องมีแรงจูงใจและรับรู้ถึงความรับผิดชอบของตนเองอย่างแน่นอน

Drucker (2001) กล่าวว่า ผู้เชี่ยวชาญทางด้านธุรกิจขนาดย่อมได้เสนอตัววัดความสำเร็จของธุรกิจในระดับกลยุทธ์ โดยระบุตัวแปร หรือผลงานสำคัญต่างๆ ดังนี้

1. ด้านสถานภาพทางการตลาด (Market Position) คือวัดจากเป้าหมายและการบรรลุเป้าหมายด้านฐานะทางการตลาด ส่วนแบ่งตลาด ทั้งตลาดปัจจุบันและตลาดใหม่ รวมทั้งสินค้าใหม่และบริการที่มุ่งสร้างความภักดีจากลูกค้า

2. คุณภาพ (Quality) คือรักษาและพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการของบริษัท

3. นวัตกรรม (Innovation) มีสัมฤทธิภาพในการบรรลุถึงระดับของการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ รวมทั้งกระบวนการใหม่ๆ ซึ่งหมายถึงทักษะและกิจกรรมที่จำ เป็นจะต้องมีเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะของบริษัทในเชิงแข่งขันได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

4. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) ทำนุบำรุงรักษาพฤติกรรมอันประกอบไปด้วย จริยธรรม รวมทั้งแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ เช่นมีส่วนร่วมในการรักษาสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตโดยรวม เป็นต้น

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

6. ทรัพยากรทางการเงิน (Financial Resources) จัดหา เก็บรักษาและจัดการทรัพยากรการเงินอย่างเหมาะสม

7. ทรัพยากรทางกายภาพ (Physical Resources) จัดหา สร้างและซ่อมแซมบำรุงรักษาทรัพยากรทางกายภาพ เช่นอาคาร สถานที่ โรงงาน เครื่องจักร อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่จำเป็นในการดำ เนินธุรกิจ รวมทั้งนำมาใช้อย่างเหมาะสม

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

9. การทำกำไร (Profitability) ระดับกำไรจะต้องเหมาะสมไม่ต่ำและสูงเกินไป รวมทั้งดัชนีอื่นๆ ที่แสดงถึงฐานะทางการเงินที่ดี

ตัวบ่งชี้ของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จตามแนวคิดของ Fry *et al.*

Fry *et al.* (1998 อ้างใน สถิต นิยมญาติ และคณะ, 2546) กล่าวว่าธุรกิจใดไม่ว่าเล็กหรือใหญ่ ประสบความสำเร็จหรือไม่ สามารถใช้ตัวบ่งชี้ดังต่อไปนี้ได้

1. สภาพความเป็นไปได้ทางด้านการเงิน (Financial Performance) ตัวบ่งชี้ที่ดีที่สุดของสภาพความเป็นไปได้ทางด้านการเงิน ก็คือ กำไร นั่นเอง ผู้จัดการของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจะพยายามทำทุกวิถีทาง เพื่อให้ธุรกิจมีกำไร

กำไร เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งของสังคมแบบทุนนิยม (Capitalist Society) ความเพียรพยายามเพื่อให้ได้กำไรเป็นแรงผลักดันให้เกิด นวัตกรรม และประสิทธิภาพขึ้นมา กำไร ถือเป็นมาตรวัดความสำเร็จของธุรกิจที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางอย่างหนึ่ง ธุรกิจใดที่ไม่สามารถทำกำไรได้ในชั่วเวลาหนึ่ง ธุรกิจนั้นจะต้องล่มสลายหายจากไปในท้ายที่สุด

2. การสนองตอบความต้องการของลูกค้า (Need) ไม่ว่าธุรกิจนั้นจะเป็นธุรกิจประเภทใดจะผลิตสินค้าหรือให้บริการ หากธุรกิจนั้น สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้ ธุรกิจนั้นก็จะคงอยู่ได้ ซึ่งในปัจจุบัน มีผู้เชี่ยวชาญจำนวนมากที่คิดว่า ลูกค้าเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จและสภาพ

ของธุรกิจ แทนที่จะนึกถึงผลกำไรก่อน และในการที่จะสนองตอบความต้องการของลูกค้า ปัจจัยสำคัญ 2 อย่าง คือ

2.1 การมีความรู้สึกไวต่อความต้องการของลูกค้า (Customer Sensitivity) รวมทั้งการดำเนินการเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า

2.2 ความทันท่วงที (Timeliness) ในการสนองตอบความต้องการและความนิยมชมชอบของลูกค้า

3. การสร้างสินค้าและบริการให้มีคุณภาพ (Building Quality Products and Services) ในปัจจุบันนี้ ธุรกิจจะต้องเน้นที่คุณภาพและคุณค่าของสินค้าและบริการ ลูกค้าไม่อาจจะทนรับได้ถ้าหากสินค้าหรือบริการมีคุณภาพต่ำถึงแม้ราคาจะต่ำมากก็ตาม ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันกันอย่างดุเดือด ลูกค้าจะทอดทิ้งธุรกิจที่ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพต่ำได้ทันที และจะหันไปสนใจธุรกิจที่ผลิตสินค้า และบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่า

ในสหรัฐอเมริกา บริษัทส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นที่คุณภาพ การจัดการเรื่องคุณภาพ (Quality Management) มีความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านธุรกิจในยุคใหม่ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ องค์การจะพยายามปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ในทุกขั้นตอนของการผลิตหรือทุกขั้นตอนของการปฏิบัติการ

4. การส่งเสริมนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ (Encouraging Innovation and Creativity) รสนิยม (Tastes) และความนิยมชมชอบ (Preferences) ของลูกค้าเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ข้อเรียกร้องต้องการของพนักงานเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา คู่แข่งทางธุรกิจเพียรพยายามค้นคว้าหาวิธีการใหม่ๆ ที่จะเอาชนะฝ่ายตรงข้ามอยู่เสมอ องค์กรหรือ บริษัท จะมองหาวิธีการดำเนินงานวิธีใหม่ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และผลผลิตขององค์กร วิธีการเดียวที่ธุรกิจสามารถจะแข่งขันกับผู้อื่นได้ก็คือ การมีความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรมขึ้นมาถ้าไม่สามารถทำได้ความสำเร็จของธุรกิจจะดำรงอยู่ได้ไม่ยาวนาน ที่เรียกว่า ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) และนวัตกรรม (Innovation) นั้น ถึงแม้ว่าคำทั้งสองจะเกี่ยวโยงกันก็ตามแต่ความหมายของมันแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง กล่าวคือ ความคิดสร้างสรรค์ เป็นกระบวนการซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัตร (Dynamic) ส่วนนวัตกรรมเป็นผลซึ่งมีลักษณะเป็นสภาวะนิ่ง (Static) นั่นก็หมายความว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นแบบแผนของการคิดและการปฏิบัติในแนวใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม ส่วนนวัตกรรม

(Innovation) เป็นผลที่เกิดตามมาหรือสิ่งที่ผลิตขึ้นหรือสร้างขึ้นโดยอาศัยกิจกรรมทางด้านการคิดสร้างสรรค์

นวัตกรรมเกิดขึ้นได้ค่อนข้างยาก ก็เพราะว่าต้องอาศัยความคิดที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือ ความคิดสร้างสรรค์ ตามที่จริงแล้ว อุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้ นวัตกรรม ไม่เกิดขึ้นก็คือ ความสำเร็จ นั่นเอง กล่าวคือธุรกิจที่ประสบความสำเร็จแล้ว มักจะคิดว่า “ทำไมเราต้องเปลี่ยนแปลงหรือสร้างสิ่งใหม่ๆ ขึ้นมาอีก ในเมื่อธุรกิจของเราอยู่ในสภาพที่ดี ที่แข็งแกร่งอยู่แล้ว”

5. การได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน (Gaining Employee Commitment) ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ มักจะประกอบไปด้วยพนักงานที่มีความใส่ใจต่องานที่พวกเขาเหล่านั้นทำอยู่ พวกเขามีความภูมิใจในงานที่ทำ มีความผูกพันกับงานที่ทำและยึดมั่นผูกพันกับบริษัทหรือองค์กรที่พวกเขาทำอยู่ พวกเขายอมอุทิศกายใจและรู้สึกเป็นห่วงเป็นใยต่อธุรกิจ พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันที่ว่านี้มีแรงผลักดันให้ทำงานอย่างเต็มที่และดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริษัทหรือองค์กรที่ก้าวหน้าจึงลงทุนทางด้านเวลา และความเพียรพยายามอย่างมหาศาล เพื่อหาทางที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มีองค์การจำนวนมากเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ขององค์การ และส่งเสริมให้พนักงานได้เจริญก้าวหน้าโดยส่งไปรับการฝึกอบรมต่างๆ ในขณะเดียว กัน ก็มีองค์การเป็นจำนวนมากในสหรัฐอเมริกา มอบอำนาจในการตัดสินใจ และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานมากขึ้นทั่วทั้งองค์การ ที่เรียกกันในภาษาอังกฤษว่า Empowerment

วิธีการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่ดีอีกอย่างหนึ่งก็คือ พยายามส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้สติปัญญา (talent) ของเขาอย่างเต็มที่ พนักงานส่วนใหญ่ต้องการที่จะให้ความรู้สึกว่า “เขาเป็นที่ต้องการ” ของหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชา ถึงแม้ว่าโดยปกติธรรมดา พนักงานอาจรู้สึกคับข้องใจหรือไม่สบายใจ ถ้าหัวหน้ามอบหมายให้ทำงานเกินกว่าความสามารถของเขา แต่ในทางกลับกัน พนักงานจะรู้สึกไม่สบายเช่นกัน ถ้าหากสติปัญญาและความสามารถของเขาไม่ถูกเรียกใช้ให้เต็มที่จากหัวหน้าของเขา

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2548) ได้พัฒนาแบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ตามแนวคิดของ Fry *et al.* ทั้ง 5 ด้าน โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis หรือ CFA) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อตรวจสอบโครงสร้างขององค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน และหาคุณภาพของแบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า แบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ มีจำนวน 13 ข้อ ประกอบด้วยองค์ประกอบ

4 ด้าน ได้แก่ สภาพความเป็นไปทางการเงิน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ และการได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดตัวชี้วัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2548) ที่ได้พัฒนามาจากแนวคิดของ *Fry et al.* (1998) จากงานวิจัยเรื่อง การศึกษาภาวะผู้นำและทิศทางใหม่เพื่อพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs ในประเทศไทยเนื่องจากเป็นแนวคิดที่สร้างมาจากลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทย สามารถวัดความสำเร็จของผู้ประกอบการได้อย่าครอบคลุม และสามารถใช้วัดกับกลุ่มผู้ประกอบการที่มีจำนวนมากได้ โดยให้ผู้ประกอบการประเมินผลสำเร็จของกิจการตัวเอง

แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ทั้งความผันผวนของราคาน้ำมัน แนวโน้มการเพิ่มขึ้นของอัตราดอกเบี้ย ภาวะเงินเฟ้อ การเปิดเสรีด้านการค้าการลงทุนตามข้อตกลง FTA ภาวะภัยธรรมชาติ และสถานการณ์ความอ่อนไหวหรือความผันผวนทางการเมืองทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ล้วนส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบธุรกิจในทุกประเภท โดยเฉพาะสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีต้นทุนทางด้านการผลิตสูงแต่เมื่อพิจารณาถึงข้อมูลพบว่าจำนวนธุรกิจที่เป็นพื้นฐานที่สำคัญในระบบเศรษฐกิจของไทยนั่นคือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(Small and Medium-Sized Enterprises : SMEs) หรือที่เรียกว่าธุรกิจ SMEs ซึ่งในปี 2549 พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 2,274,525 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.4 ของวิสาหกิจทั้งหมดภายในประเทศ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550) ถือว่าเป็นธุรกิจที่มีบทบาทและความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นวิสาหกิจที่มีการใช้เงินลงทุนที่ต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ สามารถดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างดี รวดเร็ว มีความคล่องตัวสูง เป็นภาคเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญ ในด้านการจ้างงานและการกระจายความเจริญในภูมิภาค สามารถกระจายรายได้สู่ระบบฐานรากและสามารถแก้ไขปัญหาความยากจน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งทั้งสำหรับภาครัฐบาลและภาคเอกชน ที่จะร่วมมือในการทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการให้ตรงกับความต้องการ ให้มีความพร้อม และมีความสามารถในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนด้านต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมก็จะสามารถอยู่รอดและเติบโตได้อย่างแข็งแรงและมั่นคง รวมทั้งเป็นกลไกเสริมสร้างเศรษฐกิจรากหญ้า ส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนของธุรกิจภายในประเทศ ซึ่งจะช่วยให้ประเทศไทยสามารถแข่งขันได้อย่างแท้จริงในระดับนานาประเทศในอนาคต

ความหมายและขอบเขตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ถาวร ศรีสุขะโต (2543) กล่าวว่า อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นกิจการที่มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ อีกทั้งยังเป็นธุรกิจที่ใช้เงินทุนในจำนวนที่ต่ำกว่าธุรกิจขนาดใหญ่และยังช่วยรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืน

กตัญญู หิรัญญสมบูรณ์ (2544) กล่าวว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึงธุรกิจเล็กๆ ที่ก่อตั้งโดยบุคคลคนเดียวหรือกลุ่มบุคคลไม่กี่คน มีสินทรัพย์ของกิจการค่อนข้างจำกัด และบริหารงานอย่างอิสระ ด้วยตัวเจ้าของเอง ซึ่งอาจมีลูกจ้างพนักงานจำนวนหนึ่งมาช่วยดำเนินงานบ้างเล็กน้อย

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547) ได้ให้นิยามของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises) ว่าเป็นวิสาหกิจที่ครอบคลุมกิจการ 3 กลุ่ม โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวรสำหรับกิจการในแต่ละประเภท ได้แก่

1. กิจการการผลิต (Production Sector) ครอบคลุมการผลิตในภาคเกษตรกรรม (Agricultural Processing) ภาคอุตสาหกรรม (Manufacturing) และเหมืองแร่ (Mining) หมายถึงธุรกิจการผลิตที่นำเอาวัตถุดิบ ชิ้นส่วน อะไหล่ ปัจจัยนำเข้าต่างๆ มาผ่านกระบวนการแปรสภาพ จนกลายเป็นสินค้าสำเร็จรูป เพื่อนำไปจำหน่ายต่อไป หากมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม แต่หากมีจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง

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

กิจการค้าส่ง (Wholesale) หมายถึง กิจการที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางนำเอาสินค้า มาจำหน่ายในจำนวนมากแก่ผู้บริโภค หากมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 25 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม แต่หากมีจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 26-50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง

กิจการค้าปลีก (Retail) หมายถึง กิจการที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางนำสินค้ามาจำหน่ายในจำนวนน้อยแก่ผู้บริโภค หากมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 15 คน หรือสินทรัพย์ถาวร ไม่รวมที่ดินไม่เกิน 30 ล้านบาทถือเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม แต่หากมีจำนวนการจ้างงานตั้งแต่16-30 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 30 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 60 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง

3. กิจการบริการ (Service Sector) หมายถึง กิจการที่ใช้พนักงานเสนอบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า หากมีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม แต่หากมีจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 200 ล้านบาทถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง

ตารางที่ 2 เกณฑ์กำหนดขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวร

ประเภท	ธุรกิจขนาดกลาง	ธุรกิจขนาดย่อม
กิจการการผลิต	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
กิจการการค้า		
• ค้าส่ง	ไม่เกิน 100 ล้านบาท	ไม่เกิน 60 ล้านบาท
• ค้าปลีก	ไม่เกิน 50 ล้านบาท	ไม่เกิน 30 ล้านบาท
กิจการบริการ	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท

ที่มา: สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547)

ตารางที่ 3 เกณฑ์กำหนดขนาดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากจำนวนการจ้างงาน

ประเภท	ธุรกิจขนาดกลาง	ธุรกิจขนาดย่อม
กิจการการผลิต	ไม่เกิน 200 คน	ไม่เกิน 50 คน
กิจการการค้า		
• ค้าส่ง	ไม่เกิน 50 คน	ไม่เกิน 25 คน
• ค้าปลีก	ไม่เกิน 30 คน	ไม่เกิน 15 คน
กิจการบริการ	ไม่เกิน 200 คน	ไม่เกิน 50 คน

ที่มา: สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547)

ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีทุนที่ชำระแล้วในวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชีไม่เกิน 5 ล้านบาท หรือจะมีสินทรัพย์ถาวรซึ่งไม่รวมที่ดินไม่เกิน 200 ล้านบาท และมีการจ้างแรงงานไม่เกิน 200 คนในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้คำนิยามวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises หรือ SMEs) ตามที่สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2547) ได้นิยามไว้ดังกล่าวข้างต้น โดยสรุปแล้วว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หมายถึง สถานประกอบการ ที่ก่อตั้งโดยบุคคลคนเดียวหรือกลุ่มคนไม่กี่คน โดยแบ่งธุรกิจออกเป็น 3 ประเภท กิจการการผลิต กิจการการค้า และกิจการบริการ ซึ่งกำหนดลักษณะจากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวร

ความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

แม้ว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่จะยังคงมีอยู่ต่อไป แต่สำหรับปัจจุบันมีปรากฏการณ์ที่ทำให้เห็นว่า SMEs มีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากสัดส่วนของจำนวนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปี 2549 ที่มีสัดส่วนสูงมากในระบบเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นระบบเศรษฐกิจที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สังคมอย่างมหาศาล ทั้งในเรื่องของการจ้างงานที่คิดเป็นสัดส่วนถึงกว่าร้อยละ 76.7 ของการจ้างงานรวม การสร้างรายได้ที่มีการสร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ ประมาณร้อยละ 38.9 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศทั้งหมด และมีมูลค่าการส่งออกโดยตรง คิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 29.1 ของมูลค่าการส่งออกรวม โดยสินค้าส่งออกส่วนใหญ่ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นสินค้าในกลุ่มแปรรูปขั้นต้นและใช้แรงงานมาก (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550) เป็นทั้งผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้า และเป็นผู้ให้บริการที่ครบวงจร จึงนับได้ว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาท

สำคัญในการเป็นฐานรากการพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นกลไกหลักในการฟื้นฟูและเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ โดยมีลักษณะเด่นคือ

1. การเข้าสู่ธุรกิจ สามารถทำได้ง่าย เพราะใช้เงินลงทุนหมุนเวียนไม่สูงมากนัก มีการใช้เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ต่างๆ น้อยกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ และหากเกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินงานจะก่อให้เกิดความเสียหายไม่มากนัก สามารถฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2546)

2. มีความคล่องตัวในด้านการบริหารจัดการ โดยผู้ประกอบการสามารถควบคุมและดูแลกิจการได้อย่างใกล้ชิดและทั่วถึง รวมถึงความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบกิจการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของตลาด

3. การดำเนินธุรกรรมใด ๆ สามารถกระทำได้โดยมีความยืดหยุ่นสูง สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

4. สามารถสร้างความชำนาญเฉพาะด้าน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ

5. ความสามารถในการเข้าถึงและการบริการลูกค้ารายย่อยได้อย่างรวดเร็ว

6. สามารถได้เปรียบคู่แข่งขันจากการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างจากสินค้าของผู้ผลิตรายอื่นๆ สามารถดัดแปลงสินค้าให้ยืดหยุ่นตามกระแสความต้องการของตลาดได้ดีกว่าธุรกิจขนาดใหญ่

นอกจากนี้ยังมีบทบาทในการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ (อำนาจ ธีระวนิช, 2546) ดังนี้

1. การสร้างงานใหม่ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นแหล่งสร้างงานใหม่เพื่อรองรับการเติบโตของประชากรและเศรษฐกิจของประเทศ อันเนื่องมาจากความได้เปรียบในการสร้างผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่วิสาหกิจ

ขนาดใหญ่มีขั้นตอนที่ซับซ้อนมากกว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงเป็นแหล่งสร้างงานใหม่ที่สำคัญที่สุด

2. การประดิษฐ์คิดค้น ถึงแม้ว่าผลิตภัณฑ์ใหม่ซึ่งเกิดจากการค้นคว้าวิจัยโดยองค์การธุรกิจขนาดใหญ่จะช่วยยกระดับมาตรฐานชีวิตให้กับประชากรโลกก็ตาม แต่สำหรับความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์จำนวนมากกลับปรากฏหลักฐานว่าเกิดจากนักลงทุนอิสระเนื่องจากธุรกิจขนาดใหญ่นั้นฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์มักจะเน้นพัฒนาเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เดิม แม้ว่าในความเป็นจริงความคิดในการประดิษฐ์คิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ จำนวนมากจะเกิดจากบุคคลในองค์การขนาดใหญ่ แต่ว่าบุคคลเหล่านี้อาจจะประสบกับปัญหาในด้านการยอมรับหรืออุปสรรคในด้านอื่นๆ จนทำให้ต้องหันเหมาทำการวิจัยอย่างอิสระหรือประกอบการด้วยตนเองแทน

3. การกระตุ้นการแข่งขันทางเศรษฐกิจ นักเศรษฐศาสตร์เริ่มตั้งแต่ Adam Smith ได้อธิบายถึงสภาพการแข่งขันทางเศรษฐกิจนั้นว่า หากมีผู้ผลิตมีเพียง 2-3 ราย ที่เป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ตลาดก็จะเป็นตลาดของผู้ขาย และถูกผูกขาดอำนาจในการขาย และการผลิตสินค้า ส่งผลให้อุตสาหกรรมขาดการแข่งขัน ดังนั้นจึงต้องมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเข้ามาแข่งขันในตลาดด้วย

4. การสนับสนุนธุรกิจขนาดใหญ่ ในความเป็นจริงแล้วหน้าที่ทางธุรกิจบางหน้าที่นั้นเหมาะสมกับการดำเนินงานแบบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าการดำเนินงานโดยธุรกิจขนาดใหญ่ อันได้แก่

4.1 หน้าที่การจัดจำหน่าย (Distribution Function) ผู้ที่ทำหน้าที่ค้าส่งและค้าปลีกที่ให้บริการทางเศรษฐกิจอย่างมีคุณค่านั้นต้องเป็นผู้ที่สามารถเชื่อมโยงผู้บริโภคและผู้ผลิตสินค้าและบริการต่างๆ เข้าด้วยกันได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านการครอบคลุมตลาดและต้นทุนและในการดำเนินงานด้านนี้ มีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนมากที่ประกอบการอยู่แล้วสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

4.2 หน้าที่การจัดหา (Supply Function) โดยปกติวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนมากจะเป็นผู้ดำเนินการในฐานะที่เป็นผู้จัดหา (Suppliers) และผู้รับช่วงให้แก่ธุรกิจรายใหญ่ ซึ่งความสำคัญในด้านนี้จะมีมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ เพราะโลกธุรกิจในปัจจุบันองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ได้ให้ความสำคัญต่อผู้จัดหาเปรียบเสมือนหนึ่งเป็นหุ้นส่วนต่อกัน และเป็นพันธมิตรในเชิงกลยุทธ์ร่วมกัน

5. การผลิตสินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ในการพิจารณาถึงบทบาทของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานนั้น กฎเกณฑ์ทางด้านเศรษฐศาสตร์ที่บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพ คือการประหยัดอันเกิดจากขนาด (Economies of Scale) ซึ่งจะผันแปรไปตามธรรมชาติของแต่ละธุรกิจอุตสาหกรรม เราอาจกล่าวยกตัวอย่างได้ว่า ธุรกิจขนาดใหญ่มีประสิทธิภาพการผลิตรถยนต์ดีกว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แต่สำหรับกิจการซ่อมรถยนต์แล้ววิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นสามารถดำเนินงานได้ดีกว่า

รัฐบาลจึงได้มีนโยบายในการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เป็นธุรกิจรากของระบบเศรษฐกิจไทยที่แท้จริง และมีความมุ่งมั่นในการสร้างบทบาทของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เป็นพลังขับเคลื่อนหลัก ในการสร้างอัตราการขยายตัวที่แท้จริงทางเศรษฐกิจ และหนึ่งในการดำเนินการคือ การส่งเสริมให้มีการจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือที่เรียกว่า สสว.ขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ในการประสานงานจัดทำ แผนแม่บทสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อการประสานงานและร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นเอกภาพ และมีทิศทางที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น นำไปสู่การทบทวนแนวทางการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

แนวทางการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

จากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 แผนแม่บทการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และแนวทางการพัฒนาตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2543 รัฐบาลได้มีนโยบายในการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. การพัฒนาให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจโดยรวมเป็นกลไกหลักในการสนับสนุนการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน โดยให้ความสำคัญในลำดับสูงกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2. การเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมุ่งเน้นการปรับโครงสร้างเพื่อศักยภาพของสินค้าและบริการ เป้าหมาย รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพคน เทคโนโลยี และการจัดการที่ดี เพื่อยกระดับสินค้าและบริการส่งออกไปสู่ตลาดในระดับที่สูงขึ้น

3. ให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นแกนหลักที่สามารถสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก และเศรษฐกิจชุมชน โดยการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและยกระดับวิสาหกิจที่ต่อเนื่องจากระดับพื้นฐานไปสู่ระดับสูงขึ้นและก้าวสู่ระดับสากลได้ในที่สุด

4. การสร้างวัฒนธรรมหรือสังคมผู้ประกอบการให้แพร่หลายเพื่อสนับสนุนความรู้ และขีดความสามารถ แผนแม่บทดังกล่าวที่มีชื่อเต็มๆว่า แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย (พ.ศ. 2545-2549)

แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2545 – 2549) ได้กำหนดเป้าหมายของการพัฒนาและส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไว้ 7 ประการ ได้แก่ มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การจ้างงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลิตภาพแรงงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มูลค่าการส่งออกของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การเข้าสู่ระบบด้วยการจดทะเบียนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้เริ่มต้นธุรกิจใหม่ และกลุ่มอาชีพที่สามารถดำเนินการในขั้นธุรกิจได้ การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2545-2549 มุ่งเน้นการแก้ไขผลกระทบที่เกิดจากปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจ และอยู่ในสถานภาพที่เริ่มฟื้นตัว การกำหนดยุทธศาสตร์และแผนจึงคำนึงถึงความจำเป็นที่ทรัพยากร ส่วนหนึ่งต้องนำมาใช้เพื่อบรรเทาผลกระทบที่ประสบอยู่ในลักษณะการฟื้นฟูอย่างเร่งด่วน ควบคู่กับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้เกิดความเข้มแข็งในเชิงโครงสร้างทั้งระยะสั้นและระยะปานกลาง การสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่บริษัทการเงินและสินเชื่อ ผลการพัฒนาตามเป้าหมายการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ผ่านมา จึงนับได้ว่ายังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้บางประการ เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ ข้อจำกัดด้านองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคลากรภาครัฐ และระบบจัดการงานส่งเสริมที่ยังไม่เป็นเอกภาพ ทำให้การส่งเสริมทางด้านผลิตภาพ การสนับสนุนให้เกิดธุรกิจรายใหม่ การผลักดันและจูงใจให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเข้าสู่ระบบและมีธรรมาภิบาล รวมทั้งการเพิ่มสัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ส่งผลให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทยยังคงอยู่ในสภาพที่ไม่สามารถแข่งขันได้อย่างเต็มที่ โครงสร้างการผลิตและการจัดการยังอ่อนแอ ขาดความสามารถทางการตลาด ขาดการพัฒนาสินค้าและบริการ คุณภาพแรงงานต่ำ และเทคโนโลยีที่ใช้ไม่ทันสมัย ขาดระบบบัญชีที่ได้มาตรฐานพอสำหรับการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ขาดความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม และขาดการรวมตัวและร่วมมือกันในการดำเนินธุรกิจ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550)

ต่อมาสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้ดำเนินการจัดทำแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย พ.ศ .2550-2554 ฉบับที่ 2 ต่อเนื่องจากแผนการส่งเสริมฉบับที่ 1 เพื่อใช้เป็นทิศทางสำหรับการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศ โดยมีวิสัยทัศน์ในการส่งเสริม คือ การเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย เพื่อให้สามารถเติบโตได้อย่างสมดุล ต่อเนื่อง และยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน และการทำธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยฐานความรู้และความสามารถในเชิงทักษะฝีมือ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550) ยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2550-2554 แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ ยุทธศาสตร์ในการเพิ่มผลิตภาพและขีดความสามารถนวัตกรรมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคการผลิต การเพิ่มประสิทธิภาพและลดผลกระทบในภาคการค้า การส่งเสริมขีดความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่มของภาคบริการ การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภูมิภาคและท้องถิ่น การพัฒนาปัจจัยเอื้อในการดำเนินธุรกิจ และการสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเน้นทิศทางการสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการ ได้แก่ สร้างสภาพแวดล้อมและสนับสนุนให้เกิดผู้ประกอบการใหม่เชิงคุณภาพ และเสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการเดิมในการผลิตสินค้าที่แข่งขันได้ให้เหมาะสมตามระยะการเติบโตของธุรกิจ โดยการสร้างคุณค่าและเน้นการตอบสนองความต้องการของตลาดระดับกลางและตลาดเฉพาะมากขึ้น โดยกำหนดกลยุทธ์ที่สำคัญ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550) คือ

1. การสร้างความตื่นตัว จิตสำนึกและธรรมาภิบาลแก่ผู้ประกอบการ เช่น การสร้างความตระหนักและแรงจูงใจในการทำธุรกิจอย่างเป็นระบบและโปร่งใส การบริหารจัดการที่ดีด้านสิ่งแวดล้อมและการประหยัดพลังงาน ความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และผู้บริโภค

2. การสร้างแรงจูงใจในการเป็นผู้ประกอบการ เช่น การให้ข้อมูลลู่ทางธุรกิจ การนำเสนอตัวอย่างผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ยกเว้นภาษีธุรกิจเกิดใหม่

3. การเพิ่มขีดความสามารถ ความรู้ ทักษะ ตามขนาดและระยะการเติบโตของธุรกิจในการประกอบกิจการ ผ่านระบบการเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ตามความต้องการ สภาพปัญหา และสถานการณ์ ผ่านระบบบ่มเพาะ ระบบฝึกอบรม SMEs University ระบบพี่เลี้ยง ที่ปรึกษา นักวินิจฉัย

4. การเพิ่มขีดความสามารถในด้านเทคโนโลยี/นวัตกรรม โดยการสนับสนุนบริการข้อมูล องค์ความรู้ด้านเทคโนโลยี การสนับสนุนให้เข้าถึงและใช้บริการทางเทคโนโลยีได้โดยสะดวก การสร้างเครือข่ายการยกระดับเทคโนโลยี และการต่อยอดนวัตกรรมสู่เชิงพาณิชย์

5. การสร้างโอกาสในทางธุรกิจและการให้บริการองค์ความรู้ด้านการตลาด โดยการสร้างโอกาสทางการตลาดทั้งตลาดภายในและตลาดต่างประเทศ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการตลาด การพัฒนาทักษะความสามารถด้านการตลาด และการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจ

6. การยกระดับความสามารถและคุณภาพชีวิตบุคลากร โดยการยกระดับความรู้ ทักษะแรงงานเดิมและแรงงานใหม่ ผ่านการฝึกอบรม การปรึกษาแนะนำ ส่งเสริมการสร้างและเทียบระดับมาตรฐานฝีมือแรงงาน รวมทั้งเสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และสวัสดิการในกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม

ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2547) กล่าวว่า ผู้ที่เข้าสู่การประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีการเตรียมตัวที่ดี ย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรต้องเตรียมตัวและศึกษาข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การเตรียมตัวผู้ที่เข้าสู่การประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรมีเวลาที่จะทำ ธุรกิจนั้นอย่างเต็มที่ มีเงินทุนอย่างพอเพียง มีสุขภาพที่แข็งแรงสามารถสู้งานหนักได้ ทั้งควรมีความตรงต่อเวลา กล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ และมีมนุษย์ที่ดี สามารถจูงใจพนักงานและลูกค้าได้ดี

2. การจัดตั้งกิจการ ควรพิจารณาว่ากิจการจะจัดตั้งตามกฎหมายในรูปแบบใด และจะต้องปฏิบัติอย่างไร

3. สถานที่ตั้ง จะเป็นที่ใด จะซื้อหรือสร้างเอง

4. ระบบการควบคุม จะใช้วิธีการใด ใครเป็นผู้รับผิดชอบ

5. ในกรณีที่เป็นการผลิต ควรต้องศึกษาถึงกระบวนการการผลิต วัตถุดิบที่ต้องใช้ วิธีการสั่งซื้อเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ต้องการและใช้พื้นที่ใด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

6. การศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจ ว่าคุ้มต่อการลงทุนหรือไม่

7. ตลาดมีมากน้อยเพียงใด คู่แข่งคือใคร อยู่ที่ไหน มีความได้เปรียบเสียเปรียบเมื่อเทียบกับคู่แข่งอย่างไร

8. ถ้าจำเป็นต้องจ้างบุคลากร จะมีวิธีคัดเลือกหรือสรรหาอย่างไร จะส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพควรทำอย่างไร และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ของบุคลากรได้อย่างไร

9. ธุรกิจควรมีการวางแผนดำเนินงาน การบันทึกข้อมูล และเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ

สุวรรณ หวังเจริญเดช (2547) กล่าวว่า การดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จไม่แตกต่างอะไรกับหัวใจของมนุษย์ที่ทำให้มีชีวิตอยู่ได้ หากมีปัญหาเกี่ยวกับหัวใจร่างกายก็จะมีชีวิตอยู่ไม่ได้ ธุรกิจก็เช่นเดียวกัน เมื่อมีปัญหาผู้บริหารต้องรู้ว่าอะไรคือปัญหา ต้องรีบดำเนินการแก้ไข และการดำเนินธุรกิจ จะประสบผลสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะเป็นส่วนที่สร้างรายได้และกำไรให้ธุรกิจ โดยต้องเน้นที่คุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

2. งบการเงิน เปรียบเสมือนกระจกเงาที่สะท้อนให้เห็นถึงฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินธุรกิจ ระบบบัญชี ข้อมูลทางการเงินต้องเชื่อถือได้ มีความถูกต้องครบถ้วน ทำให้โอกาสแสวงหาเงินทุนโดยการขอสินเชื่อเพื่อขยายกิจการหรือครองส่วนแบ่งของตลาดเพิ่มย่อมเป็นไปได้

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมถือได้ว่าเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้เศรษฐกิจเจริญก้าวหน้า สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ เป็นแหล่งการสร้างงานและกระจายรายได้สู่ภูมิภาค ส่งผลให้ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้มาใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจของตนให้ประสบความความสำเร็จและสามารถดำเนินไปได้อย่างมั่นคงภายใต้ภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจที่ผันผวน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายใน

อรพินทร์ ชูชม อัจฉรา สุขารมณ์ และวิลาสลักษณ์ ชัววัลลี (2542) ศึกษาวิจัยเรื่องการสร้างและพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจภายในโดยวิเคราะห์องค์ประกอบของแรงจูงใจภายในและสร้างเกณฑ์ปกติของแบบวัดแรงจูงใจภายในทั้งในกลุ่มเด็กและผู้ใหญ่ สำหรับกลุ่มผู้ใหญ่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ อาจารย์ในสังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 573 คน ผลการวิจัยส่วนหนึ่งพบว่า แบบวัดแรงจูงใจภายในสามารถจำแนกคนที่ได้คะแนนแรงจูงใจภายในสูงออกจากคนที่แรงจูงใจภายในต่ำได้ แบบวัดแรงจูงใจภายในรายข้อ มีอำนาจจำแนกที่พอเพียงจนถึงอำนาจจำแนกสูง นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจภายในวัดในโครงสร้างเดียวกัน และแบบวัดแรงจูงใจภายในควรประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ โดยทั้ง 5 องค์ประกอบร่วมกันอธิบายความแปรปรวนทั้งหมดของแบบวัดแรงจูงใจภายในได้ร้อยละ 42.81

อรพินทร์ ชูชม และอัจฉรา สุขารมณ์ (2543) ศึกษาวิจัยเรื่องการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแรงจูงใจภายใน : ปัจจัยที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 567 คน ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนหญิงมีแรงจูงใจสูงกว่านักเรียนชาย ปัจจัยการจูงใจของบิดามารดาสามารถอธิบายความแปรปรวนของแรงจูงใจภายในของนักเรียนทั้งชายและหญิงได้มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยภูมิหลังสำหรับนักเรียนชาย และปัจจัยบรรยากาศในชั้นเรียนสำหรับนักเรียนหญิง การรับรู้การจูงใจภายในของบิดามารดาส่งผลต่อแรงจูงใจภายในของนักเรียนมากที่สุด ขณะที่การรับรู้แรงจูงใจภายนอกส่งผลทางลบต่อแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายในทั้งทางตรงและทางอ้อมส่งผลต่อวิธีการเรียนรู้แบบผิวเผิน วิธีการเรียนรู้แบบจัดระบบตนเอง วิธีการเรียนรู้แบบลึก ความสามารถในการแก้ปัญหาทั่วไป ความสามารถในการแก้ปัญหาเชิงอุปมานเหตุผลด้วยตัวเลข ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแรงจูงใจภายในส่งผลต่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล

ยงยุทธ โพธิ์ทอง (2546) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 346 คน ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารงานแบบมุ่งงานและแบบมุ่งคนของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ในขณะที่ปัจจัยด้านบุคคล

ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน

กมลกานต์ เทพธรานนท์ (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน คุณลักษณะของผู้ประกอบการ กับความสำเร็จในการประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยศึกษากับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 409 คน พบว่า ภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน คุณลักษณะของผู้ประกอบการ และความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน และคุณลักษณะของผู้ประกอบการสามารถร่วมพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการได้ร้อยละ 32.00

พิมพ์ใจ ปาณิวรรณ (2548) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานครูเทศบาลนครนครปฐม โดยศึกษากับพนักงานครูเทศบาลนครนครปฐมจำนวน 191 คน ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจของพนักงานครูเทศบาลนครนครปฐมทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยค้ำจุนในด้าน เงินเดือนและโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับปานกลาง และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานครู คือความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสำเร็จของงาน สภาพการทำงาน และความรับผิดชอบ

สุธรรม อัศวศักดิ์สกุล (2549) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ และผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการ โดยศึกษากับกลุ่มผู้จัดการในกลุ่มบริษัทผู้จัดจำหน่ายคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งจำนวน 132 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้จัดการมีแรงจูงใจภายในและภายนอกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอก ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตัวแปรแรงจูงใจภายนอก ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนแบบการให้รางวัลตามสถานการณ์ ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนแบบการบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก และบรรยากาศองค์การสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการได้ร้อยละ 33.6

Bolman (2001) ทำการสำรวจถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับแรงจูงใจภายในในการทำงาน เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลให้การจัดการขายประสบผลสำเร็จในระยะยาว ผลการสำรวจพนักงานขายพบว่า ค่าตอบแทนและลักษณะของงานที่มีความน่าสนใจและท้าทายจะส่งผลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน และแรงจูงใจภายในนำมาซึ่งผลทางบวกในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความขัดแย้ง

นิพนธ์ ใจดีทอง (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งและบรรยากาศองค์การของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สังกัดกรมสามัญศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้าฝ่ายของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สังกัดกรมสามัญศึกษา 62 จังหวัด จำนวน 372 คน ผลการศึกษาส่วนหนึ่งพบว่า วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้อำนวยการสามัญศึกษาจังหวัดที่มีประสบการณ์มากและน้อยในสำนักงานทั้งขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ใช้วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบให้ความร่วมมือ การประนีประนอมและการยอมให้อยู่ในระดับมาก ส่วนการเอาชนะและการหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ขนาดของสำนักงานและประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลต่อวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้านการเอาชนะ มีความสัมพันธ์ด้านลบกับบรรยากาศองค์การในขณะที่วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้านการร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยงและการยอมให้มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับบรรยากาศองค์การ

วรเชฎฐ์ หน่อคำ (2544) ศึกษาเรื่องผู้นำท้องถิ่นกับการจัดการความขัดแย้งในชุมชนชนบท ผลการศึกษาพบว่า ผู้นำท้องถิ่นใช้การจัดการกับความขัดแย้งด้วยการป้องกันความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้น การควบคุมกับความขัดแย้ง และการระงับแก้ไขคลี่คลายความขัดแย้ง โดยใช้มิติแห่งอำนาจเป็นกลไกในชุมชน เช่น สถาบันครอบครัวเครือญาติ สถาบันวัด สถาบันกลุ่มองค์กร สถาบันการเมืองการปกครอง ประเพณีความเชื่อ กฎเกณฑ์ทางสังคม ระเบียบข้อบังคับชุมชุมเพื่อจัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

มนตรี รัตนพันธ์ (2545) ศึกษาการจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสุราษฎร์ธานี เขตปฏิบัติการที่ 3 โดยศึกษากับผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 91 คน และครูผู้สอนจำนวน 182 คน ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของความขัดแย้ง เกิดจากบุคลากรมีค่านิยมและความเชื่อแตกต่างกัน วิธีการทำงานไม่สอดคล้องกัน พฤติกรรมของบุคคลเมื่อพบกับความขัดแย้งใช้วิธีการเผชิญหน้าแก้ปัญหาเมื่อมีบรรยากาศน่าไว้วางใจ สำหรับวิธีการจัดการความขัดแย้งส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยใช้วิธีการนิเทศบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความขัดแย้ง

พรศักดิ์ บุญยัง (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนกับความท้อแท้ในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดพัทลุง กับกลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 346 คน โดยใช้แบบสอบถามวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่แปลมาจากของจอห์นสันและจอห์นสัน (1994) พบว่า วิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหาร เป็นแบบการกลบเกลื่อน แบบการเผชิญหน้า และแบบประนีประนอมในระดับมาก และสัมพันธ์ทางลบกับความท้อแท้ในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา ส่วนวิธีการแก้ปัญหาแบบการถอนตัวและการใช้อำนาจอยู่ในระดับปานกลาง และสัมพันธ์ทางบวกกับความท้อแท้ในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา

นัยนา น้อยนิล (2549) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เชาว์อารมณ์และพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้นำหมู่บ้าน อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาทกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้นำหมู่บ้านอำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท จำนวน 195 คน ผลการวิจัยส่วนหนึ่งพบว่า ผู้นำหมู่บ้านมีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งด้านการยอมให้อยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งด้านการเอาชนะ ด้านการร่วมมือ ด้านการประนีประนอมและด้านการหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง บุคลิกภาพแบบอ่อนน้อมและแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งด้านการเอาชนะ แต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งด้านการประนีประนอม บุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งด้านการร่วมมือ แต่ มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งด้านการหลีกเลี่ยง และเชาว์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง

ชาญ รัตนะพิสิฐ (2550) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษาระดับภาวะผู้นำความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้ประกอบการ และประสิทธิผลขององค์การ โดยศึกษากับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 400 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่าความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้ประกอบการ และประสิทธิผลขององค์การอยู่ในระดับสูง ส่วนความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง แบบถอนตัว และแบบกลบเกลื่อนอยู่ในระดับต่ำ มีการใช้การจัดการความขัดแย้งแบบใช้อำนาจอยู่ในระดับปานกลาง และแบบร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาและแบบประนีประนอมอยู่ในระดับสูง ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งแบบกลบเกลื่อน แบบร่วมมือเพื่อแก้ปัญหา แบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การส่วนความสามารถในการจัดการความขัดแย้งแบบถอนตัว และการใช้อำนาจมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการความ

ขัดแย้งแบบร่วมมือเพื่อแก้ปัญหา และความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ 40.1

ประเสริฐ หลงนิยม (2550) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำในการเลือกใช้ยุทธวิธีการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กรข้ามชาติไทย-ญี่ปุ่นของพนักงานระดับจัดการภายในบริษัทแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับจัดการจำนวน 7 คน และผู้ใต้บังคับบัญชาของพนักงานระดับจัดการสายตรงจำนวน จำนวน 36 คน ผลการศึกษาส่วนหนึ่งพบว่า พนักงานระดับจัดการที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี มีการจัดการปัญหา แบบหลีกเลี่ยงมากที่สุด กลุ่ม 31-40 ปี มีการจัดการปัญหาแบบการร่วมมือและการเอาชนะ มากที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีการจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอมมากที่สุด พนักงานระดับจัดการที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-3 ปี และ 3-5 ปี มีการจัดการความขัดแย้งด้านการร่วมมือมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5-7 ปี มีการจัดการความขัดแย้งแบบเอาชนะ ประนีประนอม และหลีกเลี่ยง เรียงลงมาตามลำดับ

Revilla (1984 อ้างถึงใน จิตต์อร่าม ศิรินิกร, 2540) ศึกษารูปแบบการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารทั้งชายและหญิงในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารทั้งชายและหญิงไม่แตกต่างกัน พบความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.05 และ 0.001 ระหว่างวิธีการแก้ไขความขัดแย้งกับ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งในการบริหารงาน และพบว่ากลุ่มผู้บริหารที่มีประสบการณ์มากจะใช้วิธีการจัดการความขัดแย้งแบบเอาชนะและมุ่งผลประโยชน์ของตนมากกว่าผู้บริหารที่ประสบการณ์น้อย

Slabbert (2004) ทำการศึกษารูปแบบการจัดการความขัดแย้งในองค์การ 2 แห่งตามแนวทางการจัดการความขัดแย้งของ Thomas and Kilmann โดยทำการศึกษากับผู้จัดการในอุตสาหกรรมทางด้านการเงิน ผลการศึกษาพบว่า ผู้จัดการระดับกลางใช้แนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบการแข่งขันและการให้ความร่วมมือ ในขณะที่ผู้บริหารระดับล่างจะใช้แนวทางการจัดการความขัดแย้งแบบการหลบเลี่ยงความขัดแย้ง

Britta and Marla (2006) ทำการศึกษารูปแบบการจัดการความขัดแย้งของครู: บทบาทของรูปแบบการเชื่อมโยงและประสิทธิภาพในการจัดการห้องเรียน โดยทำการศึกษากับครูจำนวน 283 คน ผลการศึกษาพบว่า ครูที่มีประสิทธิภาพในการจัดการห้องเรียนในระดับสูง จะมีรูปแบบการ

จัดการความขัดแย้งแบบการหลีกเลี่ยงและการวิตกกังวลในระดับต่ำ มีการใช้รูปแบบการผสมผสานและรูปแบบประนีประนอมในระดับสูง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาล

ชลลดา เทพอำนวยสกุล (2544) ศึกษาความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรภายในองค์การต่อแนวคิดบรรษัทภิบาล โดยศึกษากับบุคลากรในองค์การธุรกิจสิ่งทอ 3 องค์การ ที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างานขึ้นไป จำนวน 60 คน การศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดบรรษัทภิบาลคือ สถานภาพการสมรส ส่วนระดับความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดบรรษัทภิบาลสัมพันธ์กับการนำแนวคิดไปใช้ในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน กล่าวคือถ้ามีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดบรรษัทภิบาลมากก็จะมีการนำแนวคิดไปใช้ในการปฏิบัติงานมากตามลำดับ

กัญจนา ไชยวงศ์ (2547) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี โดยใช้แนวคิด ที่มาและองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาลสำหรับสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและแนวทางปฏิบัติของสถาบันป๋วย อึ้งภากรณ์ ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีมี 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยการตระหนักถึงความสำคัญของหลักธรรมาภิบาล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ระดับการศึกษา การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและประเภทกิจการ

มนฤดี งานสมโสด (2547) ศึกษาแนวคิดธรรมาภิบาลในรัฐวิสาหกิจไทย ศึกษาจากความคิดเห็นของพนักงานการถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย จำนวน 160 คน พบว่า พนักงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยมีระดับความคิดเห็นต่อแนวคิดธรรมาภิบาลในรัฐวิสาหกิจไทยอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความคิดเห็น ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนของครอบครัว ตำแหน่งงานและความคิดเห็นต่อประชาธิปไตย ส่วน เพศ ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อแนวความคิดธรรมาภิบาลในรัฐวิสาหกิจไทย

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะบรรษัทภิบาลกับศักยภาพในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยคุณลักษณะบรรษัทภิบาล 7 ด้านได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความโปร่งใส ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความยุติธรรม ด้านความเป็นอิสระ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านความน่าเชื่อถือ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณลักษณะบรรษัทภิบาลโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และคุณลักษณะบรรษัทภิบาลมีความสัมพันธ์กับศักยภาพในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการประกอบการ

นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย 12 แห่ง จำนวน 581 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านครอบครัวส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ ในขณะที่อายุการทำงานในอาชีพไม่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรี

ชนิดา คุ้มภัย (2543) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มสตรีสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดลพบุรี กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 121 คน พบว่าปัจจัยที่ทำให้กลุ่มเกิดความสำเร็จคือ สมาชิกเสียสละต่อส่วนรวม สมาชิกเข้าใจในวัตถุประสงค์การจัดตั้งกลุ่ม และการได้รับการสนับสนุนด้านวิชาการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จ ได้แก่ การศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก การได้รับการฝึกอบรม การได้รับผลประโยชน์จากกลุ่ม การได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมของสมาชิก

ชาตรี บุญนาค (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกรจังหวัดนนทบุรี กับสมาชิกกลุ่มจำนวน 380 คน พบว่า เพศ อายุ การศึกษา จำนวนสมาชิกในครัวเรือน รายได้จากการประกอบอาชีพ พื้นที่ถือครอง สาเหตุการเข้าร่วมกลุ่มระยะเวลาในการเป็นสมาชิก ผลตอบแทนที่ได้รับ ความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของกลุ่มการได้รับความรู้ข่าวสารจากแหล่งต่างๆ ลักษณะของผู้นำกลุ่ม การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับการดำเนินกิจกรรมกลุ่ม การสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกร

วรรณา ฉายาวัฒนะ (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ประกอบการกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านความมั่นคงและใฝ่ใจในการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ภูมิความรู้ ความชำนาญด้านประสบการณ์ในการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และตัวแปรทั้งสองสามารถยืนยันถึงอิทธิพลสำคัญในการใช้เป็นตัวทำนายความสำเร็จของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจได้ถึงร้อยละ 48.86

ไว จามรมาน และคณะ (2544) ทำการศึกษาเรื่องการสร้างและพัฒนาทักษะการเป็นผู้ประกอบการขนาดย่อมและขนาดกลางที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจเอกชนไทย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาบุคลิก ทัศนคติ ลักษณะทางจิตวิทยา วิธีคิด ตลอดจนทักษะและปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการไทยประสบความสำเร็จ ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการและผู้บริหารระดับรองจากเจ้าของกิจการจำนวน 1,052 คน ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่ออำนาจภายในตนส่งผลต่อการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบการเป็นผู้ที่มีความเชื่อว่าสามารถควบคุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของตนเองได้ ไม่ว่าสภาพแวดล้อมจะเป็นอย่างไร และเมื่อพิจารณาลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ แสดงให้เห็นว่ามีแนวโน้มที่จะพึ่งตนเอง ใฝ่ฝันสูง ชอบให้วิจารณ์ มีความอดทน แข่งขันกับตนเอง เชื่อมั่นในตนเอง เรียนรู้จากความล้มเหลว มักทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้สำเร็จเสมอ ทั้งยังพบว่าให้ความสนใจในเรื่องของการตลาดมากกว่าการผลิต

ภาณี อุบลศรี (2545) ทำการศึกษาเปรียบเทียบลักษณะความเป็นผู้ประกอบการและวิธีการจัดการระหว่างผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการดำเนินธุรกิจการค้าและบริการขนาดย่อมและขนาดกลางในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีลักษณะเด่นในด้าน ใฝ่ความสำเร็จ ความคิดสร้างสรรค์ ความกล้าเสี่ยง กล้าริเริ่ม ความมั่นใจในตนเอง การจัดการความผิดพลาดล้มเหลว แรงจูงใจและพลังงาน วิสัยทัศน์และเป้าหมาย การแสวงหาข้อมูลและความเชี่ยวชาญจากผู้อื่นและความซื่อสัตย์สุจริต ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการสูงและต่ำมีวิธีการจัดการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีวิธีการจัดการ จำนวน 5 ด้าน คือ การวางแผน การจัดการองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การเป็นผู้นำ และการควบคุม

ขวัญเชิญ ภาคฐิน (2546) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการประกอบการอุตสาหกรรมอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 272 คน ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการประกอบการได้แก่ ความสามารถของผู้ประกอบการ จำนวนเงินในการลงทุน และนโยบายจากภาครัฐบาล

นัชชา อินทวงษา (2546) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรจังหวัดขอนแก่น โดยศึกษากับสมาชิกกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรจากกลุ่มที่ประสบความสำเร็จ 341 คน และจากกลุ่มที่ไม่ประสบความสำเร็จจำนวน 364 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร ในด้านผู้นำได้แก่ อายุและวิสัยทัศน์การเป็นผู้นำ ในด้านสมาชิกได้แก่ อายุ รายได้ ประสบการณ์การทำงาน และความพึงพอใจในการร่วมเป็นสมาชิกของสมาชิกกลุ่ม

รัชจรินทร์ พรชัยวิเศษกุล และคณะ (2546) ได้ศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการ SMEs ที่ประสบความสำเร็จ โดยศึกษากับผู้ประกอบการทั่วประเทศไทยจำนวน 500 ราย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความซื่อสัตย์ มีความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ในธุรกิจที่ทำ ความขยันทุ่มเทให้กับธุรกิจ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีวิสัยทัศน์ ประหยัด พัฒนาและฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง และมีความเชื่อเรื่องโชค

สถิตย์ นิยมญาติ และคณะ (2546) ศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ โดยศึกษากับผู้ประกอบการท่องเที่ยวจำนวน 200คน พบว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในระดับสูงจะมีคุณลักษณะที่แตกต่างจากผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำถึง 31 ลักษณะ จากทั้งหมด 44 ลักษณะ ซึ่งพบว่ามี 5 ปัจจัยใหญ่ที่มีความสัมพันธ์กับระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพและลักษณะของการบริการ ด้านจรรยาบรรณของนักธุรกิจ มนุษยสัมพันธ์และจิตวิญญาณของการบริการ ด้านความกล้าเสี่ยงและการตัดสินใจที่แน่วแน่ ด้านการมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจที่ตนทำอยู่เป็นอย่างดี และด้านการมีความมุ่งมั่นในการทำธุรกิจ

สุนีย์รัตน์ เศรษฐการพิทักษ์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ ปัจจัยส่วนบุคคลกับความสำเร็จในอาชีพของตัวแทนประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 196 คน ผลการศึกษาบุคลิกภาพกับความสำเร็จในอาชีพพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในอาชีพมีองค์ประกอบ

บุคลิกภาพแตกต่างจากตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพของ เพศ และระดับการศึกษา

จริยา ตันติพงศ์อนันต์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) ประเภทอาหารที่ผ่านกระบวนการคัดสรรสุดยอดหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ปี 2547 จำนวน 32 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการแตกต่างกันแต่ไม่พบว่าผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการแตกต่างกัน บุคลิกภาพ ด้านความมีนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบ การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ในขณะที่บุคลิกภาพผู้ประกอบการในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความแกร่งในการแข่งขัน ด้านความสม่ำเสมอ ด้านใฝ่ใจในการเรียนรู้ และด้านใฝ่ใจในความสำเร็จไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการ

หทัยกาญจน์ จันทะเสน (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เชาวน์อารมณ์ กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทการผลิตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 220 คน ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ เชาว์อารมณ์อยู่ในระดับสูงมาก และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ และเชาว์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ภาวะผู้นำ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และเชาว์อารมณ์ยังสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ร้อยละ 42

อรัญญา ชุมพร (2549) ศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยศึกษากับผู้ประกอบการทั่วประเทศไทยจำนวน 400 ราย พบว่า ภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในของผู้ประกอบการและการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวก

กับความสำเร็จในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ร้อยละ 37

กนกวรรณ อบเชย (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความสำเร็จในอาชีพของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวน 228 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมที่มีลักษณะการเป็นเจ้าของกิจการต่างกัน มีความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำธุรกิจ และระยะเวลาในการประกอบธุรกิจปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม

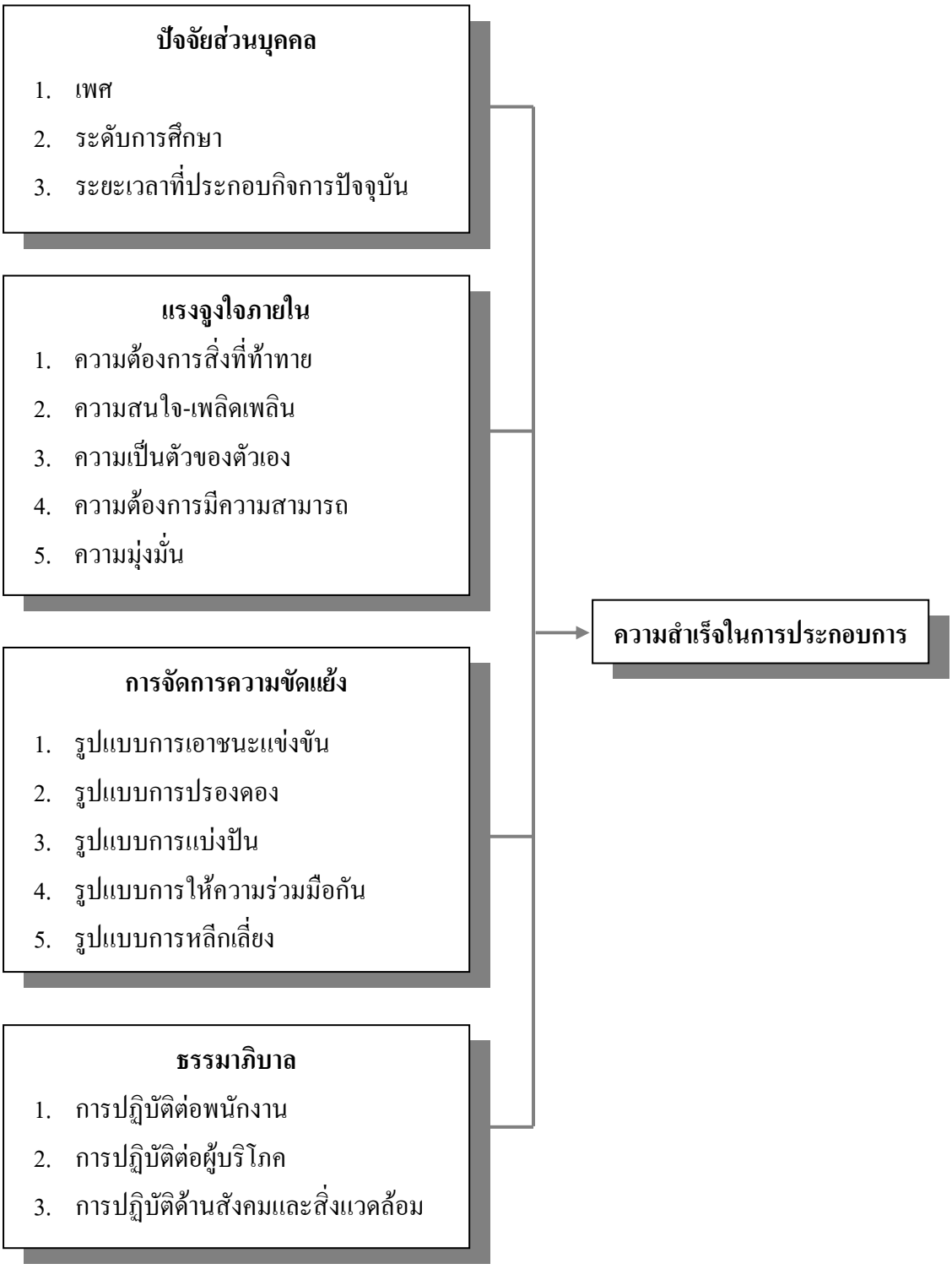
จันทิมา เบ็ญจรัตน์ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง บุคลิกภาพ พฤติกรรมการตัดสินใจ และความสำเร็จในอาชีพของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวน 228 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ คือ ลักษณะการเป็นเจ้าของกิจการ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำธุรกิจ และระยะเวลาในการประกอบกิจการปัจจุบันไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในอาชีพ การเชื่ออำนาจควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพ บุคลิกภาพองค์ประกอบ A เก็บตัว–ชอบสังคม องค์ประกอบ C อารมณ์อ่อนไหว- อารมณ์มั่นคง องค์ประกอบ H ขี้อาย - กล้าหาญ และองค์ประกอบ Q3 ควบคุมตนเองไม่ดี- ควบคุมตนเองได้ดี และพฤติกรรมการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Lau and Shaffer (2002) ศึกษาปัจจัยในความสำเร็จทางอาชีพในด้านจิตใจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกอบการ SMEs และบุคลากรในธุรกิจ ในประเทศฮ่องกง จำนวน 236 องค์การ ผลการวิจัยส่วนหนึ่งพบว่า ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำธุรกิจกับความสำเร็จในอาชีพ ขีดความสามารถของผู้ประกอบการในด้านผลการปฏิบัติงานและโอกาสใน

การก้าวหน้าของกิจการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพ และบุคลิกภาพด้านความซื่อสัตย์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง และธรรมาภิบาล มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประกอบการ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจ SMEs ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการแตกต่างกัน

2. ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการแตกต่างกัน

3. ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการปัจจุบันต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการแตกต่างกัน

4. แรงจูงใจภายในมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

5. การจัดการความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

5.1 การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการเอาชนะมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

5.2 การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการปรองดอง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

5.3 การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการแบ่งปัน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

5.4 การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการให้ความร่วมมือกัน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

5.5 การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

6. ธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

7. แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง และธรรมาภิบาล สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงความสัมพันธ์ (Correlational Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ระดับแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาลและความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการ เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาลและความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการ และศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ในกลุ่มประเภทกิจการทั้ง 3 ประเภท คือ ภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจค้าส่งค้าปลีก และภาคบริการ จากทุกภูมิภาคของประเทศไทยจำนวน 2,287,057 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากตารางประมาณกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน สุวิมล ติรกานนท์, 2549) ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ว่ามากเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 384 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สุ่มจากรายชื่อของผู้ประกอบการที่ได้รวบรวมจากรายชื่อของผู้ประกอบการจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน การสัมมนา การฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบวัด จำนวน 5 ตอน ได้แก่ แบบสำรวจข้อมูลทั่วไป แบบวัดแรงจูงใจภายใน แบบวัดการจัดการความขัดแย้ง แบบวัดธรรมาภิบาล และแบบวัดความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็นเจ้าของกิจการ ระยะเวลาในการประกอบกิจการปัจจุบัน ที่ตั้งสถานประกอบการ และประเภทของธุรกิจ เป็นแบบเติมข้อความและตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบวัดแรงจูงใจภายใน ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบวัดแรงจูงใจภายในของกมลกานต์ เทพธรานนท์ (2548) ที่แบ่งองค์ประกอบของแรงจูงใจภายในออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความต้องการสิ่งท้าทาย ความสนใจ-เพลิดเพลิน ความเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการมีความสามารถ และความมุ่งมั่น ตามแนวคิดแรงจูงใจภายในของอรพินทร์ ชูชม และคณะ (2542)

แบบวัดนี้เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ประกอบการประเมินตนเอง ประกอบด้วยคำถาม 15 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เป็นจริงน้อยที่สุด เป็นจริงน้อย เป็นจริงปานกลาง เป็นจริงมาก และเป็นจริงมากที่สุด ดังนี้

2.1 ความต้องการสิ่งท้าทาย ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 1 – 3)
2.2 ความสนใจ-เพลิดเพลิน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 4 – 6)
2.3 ความเป็นตัวของตัวเอง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ (ข้อที่ 7 – 10)
2.4 ความต้องการมีความสามารถ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 11–13)
2.5 ความมุ่งมั่น ประกอบด้วยคำถามจำนวน 2 ข้อ (ข้อที่ 14 – 15)

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับ	คะแนน
เป็นจริงน้อยที่สุด	1
เป็นจริงน้อย	2
เป็นจริงปานกลาง	3

เป็นจริงมาก	4
เป็นจริงมากที่สุด	5

ในการพิจารณาระดับแรงจูงใจภายในของผู้ประกอบการวิสากิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542) ดังนี้

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

สามารถแบ่งระดับแรงจูงใจภายในของผู้ประกอบการได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง แรงจูงใจภายในอยู่ในระดับ สูงที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง แรงจูงใจภายในอยู่ในระดับ สูง
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง แรงจูงใจภายในอยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง แรงจูงใจภายในอยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง แรงจูงใจภายในอยู่ในระดับ ต่ำ

ตอนที่ 3 แบบวัดการจัดการความขัดแย้ง เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดในการจำแนกแบบของพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งของ Thomas and Kilmann (1974) ที่แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการเอาชนะแข่งขัน รูปแบบการปรองดอง รูปแบบการแบ่งปัน รูปแบบการให้ความร่วมมือกัน และรูปแบบการหลีกเลี่ยง

แบบวัดนี้เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ประกอบการประเมินตนเอง ประกอบด้วยคำถาม 25 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เป็นจริงน้อยที่สุด เป็นจริงน้อย เป็นจริงปานกลาง เป็นจริงมาก และเป็นจริงมากที่สุด ดังนี้

3.1 รูปแบบการเอาชนะแข่งขัน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ (ข้อ 1-5)
3.2 รูปแบบการปรองดอง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ (ข้อ 6-10)
3.3 รูปแบบการแบ่งปัน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ (ข้อ 11-15)
3.4 รูปแบบการให้ความร่วมมือกัน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อ (ข้อ16-21)
3.5 รูปแบบการหลีกเลี่ยง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ (ข้อ 22-25)

เกณฑ์การให้คะแนน

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

ในการพิจารณาระดับการจัดการความขัดแย้งของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542) ดังนี้

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

สามารถแบ่งระดับการจัดการความขัดแย้งของผู้ประกอบการ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	การจัดการความขัดแย้งอยู่ในระดับ สูงที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	การจัดการความขัดแย้งอยู่ในระดับ สูง
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	การจัดการความขัดแย้งอยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	การจัดการความขัดแย้งอยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	การจัดการความขัดแย้งอยู่ในระดับ ต่ำ

ตอนที่ 4 แบบวัดธรรมาภิบาล ผู้วิจัยใช้แบบวัดของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2552) ที่สร้างขึ้นจากแนวคิดของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2549) โดยแบ่งธรรมาภิบาลออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติต่อพนักงาน ด้านการปฏิบัติต่อผู้บริโภค และด้านการปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

แบบวัดนี้เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ประกอบการประเมินตนเอง ประกอบด้วยคำถาม 30 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เป็นจริงน้อยที่สุด เป็นจริงน้อย เป็นจริงปานกลาง เป็นจริงมาก และเป็นจริงมากที่สุด ดังนี้

4.1 ด้านการปฏิบัติต่อพนักงาน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 12 ข้อ(ข้อ 1-12)

4.2 ด้านการปฏิบัติต่อผู้บริโภค ประกอบด้วยคำถามจำนวน 11 ข้อ (ข้อ 13-23)

4.3 ด้านการปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยคำถามจำนวน 7 ข้อ (ข้อ 24-30)

เกณฑ์การให้คะแนน

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

ในการพิจารณาระดับธรรมาภิบาลของผู้ประกอบการวิสากิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2542) ดังนี้

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

สามารถแบ่งระดับธรรมาภิบาลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ธรรมาภิบาลอยู่ในระดับ สูงที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ธรรมาภิบาลอยู่ในระดับ สูง
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ธรรมาภิบาลอยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ธรรมาภิบาลอยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ธรรมาภิบาลอยู่ในระดับ ต่ำ

ตอนที่ 5 แบบวัดความสำเร็จในการประกอบการ ผู้วิจัยใช้แบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2548) ที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิดของ Fry *et al.* (1998) โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ สภาพความเป็นไปทางการเงิน การตอบสนองความต้องการของ

ลูกค้า การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ และ การได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน

แบบวัดนี้เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ประกอบการประเมินตนเอง ประกอบด้วยคำถาม 13 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เป็นจริงน้อยที่สุด เป็นจริงน้อย เป็นจริงปานกลาง เป็นจริงมาก และเป็นจริงมากที่สุด ดังนี้

5.1 สภาพความเป็นไปทางการเงิน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อ (ข้อ 1-4)

5.2 การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ (ข้อ 5-7)

5.3 ส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ (ข้อ 8-10)

5.4 การได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน ประกอบด้วยคำถามจำนวน 3 ข้อ (ข้อ 11-13)

แบบวัดนี้เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ประกอบการประเมินระดับพฤติกรรมและการปฏิบัติของตนเอง แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ เป็นจริงน้อยที่สุด เป็นจริงน้อย เป็นจริงปานกลาง เป็นจริงมาก และเป็นจริงมากที่สุด ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

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

ในการพิจารณาระดับระดับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสากิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

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

สามารถแบ่งระดับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับ สูงที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับ สูง
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับ ต่ำ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเป็นแบบวัดโดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล ความสำเร็จในการประกอบการ และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้าง แก้ไขและปรับปรุงเนื้อหาของแบบวัดให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบวัด ผู้วิจัยได้นำแบบวัดที่สร้างขึ้นเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 3 ตรวจสอบค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัด โดยผู้วิจัยนำแบบวัดที่สร้างและพัฒนาขึ้นไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นทำการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกโดยการหาค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) สำหรับข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกต่ำ ผู้วิจัยทำการปรับปรุงข้อคำถามและให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดอีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด ดังนี้ (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ข)

1. แบบวัดแรงจูงใจภายใน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.910 (รายละเอียดอยู่ใน ภาคผนวก ข ตารางผนวกที่ 1)

2. แบบวัดการจัดการความขัดแย้งของผู้ประกอบการ มีค่าความเชื่อมั่นของวัดรายด้าน ดังนี้

2.1 รูปแบบการเอาชนะแข่งขัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.823

2.2 รูปแบบการปรองดอง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.650

2.3 รูปแบบการแบ่งปัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.622

2.4 รูปแบบการให้ความร่วมมือกัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.807

2.5 รูปแบบการหลีกเลี่ยง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.830 (รายละเอียดอยู่ใน ภาคผนวก ข ตารางผนวกที่ 2)

3. แบบวัดธรรมาภิบาล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.933 (รายละเอียดอยู่ใน ภาคผนวก ข ตารางผนวกที่ 3)

4. แบบวัดความสำเร็จในการประกอบการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.885 (รายละเอียดอยู่ใน ภาคผนวก ข ตารางผนวกที่ 4)

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ตามขั้นตอน ดังนี้

1. วางแผนในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของการส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ และส่วนของการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยกำหนดให้ได้แบบสอบถามกลับคืนมาอย่างน้อย 384 ชุด จากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้และเก็บข้อมูลในแต่ละภูมิภาค ทั่วประเทศ

2. ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้นจำนวน 384 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ลงรหัสของแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ เพื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนเพื่อใช้บรรยายระดับของแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

3. การวิเคราห์ทางสถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ t-test และ F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อใช้พยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่ง ซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรต้น 2 ตัวแปรขึ้นไป โดยใช้เทคนิควิธี Enter และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติของการวิจัยไว้ที่ระดับ .05 และ .01

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ค่าองศาอิสระของสถิติทดสอบ
SS	แทน	ค่าผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลังสอง
t	แทน	ค่าสถิติ t
F	แทน	ค่าสถิติ F
p	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2_{adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
Std.Errer	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
*	แทน	ระดับนับสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ระดับนับสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกอบการ ที่ตั้งสถานประกอบการ ประเภทและขนาดของวิสาหกิจ

ส่วนที่ 2 แสดงระดับของแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน โดยเปรียบเทียบความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณเพื่อหาตัวแปรพยากรณ์ร่วมระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง และธรรมาภิบาล ที่สามารถร่วมพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกอบการ ที่ตั้งสถานประกอบการ ประเภทและขนาดของวิสาหกิจ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

(n = 384)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าสถิติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	206	53.60
หญิง	178	46.40
อายุ		
ต่ำกว่า 36 ปี	78	20.30
36 – 45 ปี	153	39.80
46 ปี ขึ้นไป	153	39.80
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	65	16.90
ปริญญาตรี	181	47.10
สูงกว่าปริญญาตรี	138	35.90
ตำแหน่งปัจจุบัน		
เจ้าของกิจการ	107	27.86
ผู้บริหารกิจการ	107	27.86
เจ้าของกิจการและผู้บริหารกิจการ	170	44.27
ระยะเวลาในการประกอบกิจการ		
ต่ำกว่า 7 ปี	139	36.20
7 – 13 ปี	115	29.95
14 ปี ขึ้นไป	130	33.85

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 384)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าสถิติ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ที่ตั้งสถานประกอบการ		
ภาคเหนือ	25	6.50
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	29	7.60
ภาคตะวันออก	21	5.50
ภาคตะวันตก	15	3.90
ภาคกลาง	85	22.10
ภาคใต้	23	6.00
กรุงเทพฯและปริมณฑล	186	48.40
ประเภทของกิจการวิสาหกิจ		
กิจการผลิตสินค้า / อุตสาหกรรม	175	45.60
กิจการการค้าปลีก	81	21.10
กิจการการค้าส่ง	45	11.70
กิจการบริการ	83	21.60
ขนาดของกิจการ		
วิสาหกิจขนาดย่อม	256	66.70
วิสาหกิจขนาดกลาง	128	33.30

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 384 คน มีลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4

อายุ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 36-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนกลุ่มละ 153 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 และมีช่วงอายุต่ำกว่า 36 ปี น้อยที่สุดคือ มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี คือ มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีน้อยที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90

ตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งปัจจุบันเป็นผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการและเป็นผู้บริหารกิจการมากที่สุด มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อย 44.27 รองลงมาคือตำแหน่งผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการและตำแหน่งผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้บริหารกิจการ มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.86

ระยะเวลาในการประกอบกิจการ พบว่าเมื่อแยกระยะเวลาที่ประกอบกิจการนี้ออกเป็น 3 กลุ่ม ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ประกอบกิจการต่ำกว่า 7 ปีมากที่สุด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 รองลงมาคือ14 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อย 33.85 และระยะเวลาตั้งแต่ 7–13 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.95

ที่ตั้งสถานประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยู่ในกรุงเทพฯและปริมณฑลมีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 รองลงมาคือภาคกลาง มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 ต่อมาคือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 ต่อมาคือภาคเหนือ มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 ต่อมาคือภาคใต้ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ต่อมาคือภาคตะวันออก มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และภาคตะวันตก มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90

ประเภทของกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประกอบกิจการประเภทการผลิตหรืออุตสาหกรรม มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 รองลงมาคือประเภทกิจการบริการ มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 ต่อมาคือประเภทกิจการการค้าปลีก จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และเป็นกิจการประเภทค้าส่ง มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70

ขนาดของกิจการ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 และประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดกลาง จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30

ส่วนที่ 2 แสดงระดับของแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของแรงจูงใจภายในการจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
แรงจูงใจภายในรวม	**4.05**	**0.47**	**สูง**
ความต้องการสิ่งท้าทาย	3.59	0.72	สูง
ความสนใจ-เพลิดเพลิน	4.10	0.60	สูง
ความเป็นตัวของตัวเอง	4.11	0.57	สูง
ความต้องการมีความสามารถ	4.23	0.54	สูงที่สุด
ความมุ่งมั่น	4.26	0.57	สูงที่สุด
การจัดการความขัดแย้ง			
รูปแบบการเอาชนะแข่งขัน	2.90	0.73	ปานกลาง
รูปแบบการปรองดอง	3.47	0.53	สูง
รูปแบบการแบ่งปัน	3.47	0.50	สูง
รูปแบบการให้ความร่วมมือกัน	4.09	0.52	สูง
รูปแบบการหลีกเลี่ยง	2.22	0.77	ค่อนข้างต่ำ
ธรรมาภิบาลรวม	**4.01**	**0.50**	**สูง**
การปฏิบัติต่อพนักงาน	3.83	0.54	สูง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การปฏิบัติต่อผู้บริโภค	4.17	0.52	สูง
การปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	4.07	0.68	สูง
ความสำเร็จในการประกอบการ	**3.60**	**0.54**	**สูง**
สภาพความเป็นไปทางการเงิน	3.37	0.72	ปานกลาง
การตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.79	0.58	สูง
ส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์	3.62	0.75	สูง
การได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน	3.73	0.66	สูง

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีแรงจูงใจภายในการจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล และความสำเร็จในการประกอบการ ดังนี้

ผู้ประกอบการมีแรงจูงใจภายในโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ผู้ประกอบการมีองค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นและความต้องการมีความสามารถ อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ 4.23 มีองค์ประกอบด้านความเป็นตัวของตัวเอง ความสนใจ-เพลิดเพลิน และความต้องการสิ่งท้าทาย อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 4.10 และ 3.59 ตามลำดับ

ผู้ประกอบการมีรูปแบบการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการให้ความร่วมมือกัน รูปแบบการแบ่งปัน และรูปแบบการปรองดอง อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 3.47 และ 3.47 ตามลำดับ มีการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการเอาชนะแข่งขัน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และมีการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22

ผู้ประกอบการมีธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ผู้ประกอบการมีธรรมาภิบาลด้านการปฏิบัติต่อผู้บริโภค ด้านการปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านการปฏิบัติต่อพนักงาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17, 4.07 และ 3.83 ตามลำดับ

ผู้ประกอบการมีความสำเร็จในการประกอบการโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ผู้ประกอบการมีความสำเร็จในการประกอบการด้านสภาพความเป็นไปทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ และด้านการได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.62 และ 3.73 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบสมมติฐาน โดยเปรียบเทียบความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณเพื่อหาตัวแปรพยากรณ์ร่วมระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้งและธรรมาภิบาลที่สามารถร่วมพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการปัจจุบันต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความสำเร็จในการประกอบการ จำแนกตามเพศ

(n = 384)

เพศ	จำนวน (คน)	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ชาย	206	3.59	0.51	-0.718	0.473
หญิง	178	3.63	0.57		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความสำเร็จในการประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 384)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	0.793	0.396	1.368	0.256
ภายในกลุ่ม	381	110.380	0.290		
รวม	383	111.173			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ประกอบการที่มีการศึกษาต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความสำเร็จในการประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

(n = 384)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2	0.741	0.371	1.279	0.280
ภายในกลุ่ม	381	110.432	0.290		
รวม	383	111.173			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจภายในมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานที่ 5 การจัดการความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานที่ 6 ธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้งและธรรมาภิบาล กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p
แรงจูงใจภายในรวม	**0.463****	**.000**
ความต้องการสิ่งท้าทาย	0.262**	.000
ความสนใจ-เพลิดเพลิน	0.511**	.000
ความเป็นตัวของตัวเอง	0.372**	.000
ความต้องการมีความสามารถ	0.332**	.000
ความมุ่งมั่น	0.341**	.000
การจัดการความขัดแย้ง		
รูปแบบการเอาชนะแข่งขัน	0.092	.071
รูปแบบการปรองดอง	0.217**	.000
รูปแบบการแบ่งปัน	0.246**	.000
รูปแบบการให้ความร่วมมือกัน	0.330**	.000
รูปแบบการหลีกเลี่ยง	0.010	.845
ธรรมาภิบาลรวม	**0.587****	**.000**
การปฏิบัติต่อพนักงาน	0.555**	.000
การปฏิบัติต่อผู้บริโภค	0.505**	.000
การปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	0.459**	.000

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 9 พบว่า แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง และธรรมาภิบาล มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนี้

แรงจูงใจภายในโดยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.463 เมื่อพิจารณาแรงจูงใจภายในตามองค์ประกอบ พบว่า ด้านความสนใจ-เพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความมุ่งมั่น ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความต้องการสิ่งท้าทาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.511, 0.372, 0.341, 0.332 และ 0.262 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารูปแบบการจัดการความขัดแย้งของผู้ประกอบการในรูปแบบต่าง ๆ พบว่า การจัดการความขัดแย้งรูปแบบให้ความร่วมมือกัน รูปแบบการแบ่งปัน และรูปแบบการปรองดอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.330, 0.246 และ 0.217 ตามลำดับ ส่วนการจัดการความแย้งรูปแบบการเอาชนะแข่งขัน และรูปแบบการหลีกเลี่ยงไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธรรมาภิบาลโดยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.587 เมื่อพิจารณาธรรมาภิบาลแยกตามองค์ประกอบ พบว่า ด้านการปฏิบัติต่อพนักงาน ด้านการปฏิบัติต่อผู้บริโภค และด้านการปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.555, 0.505 และ 0.459 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 7 แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง และธรรมาภิบาล สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสามารถในการร่วมกันพยากรณ์ของตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กันมาก คือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากกว่า .80 ก็ไม่สามารถทำการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณได้

ตารางที่ 10 แสดงค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้งรูปแบบต่างๆ และธรรมาภิบาล

ตัวแปร	INM	CMC	CMA	CMS	CMCo	CMAv	GOG
INM	1.000						
CMC	0.052	1.000					
CMA	0.211**	0.090	1.000				
CMS	0.236**	0.279**	0.570**	1.000			
CMCo	0.438**	-0.246**	0.359**	0.324**	1.000		
CMAv	-0.177**	0.458**	0.225**	0.244**	-0.275**	1.000	
GOG	0.488**	-0.107*	0.224**	0.222**	0.529**	-0.196**	1.000

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมายเหตุ : INM หมายถึง แรงจูงใจภายในรวม
CMC หมายถึง การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการเอาชนะแข่งขัน
CMA หมายถึง การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการปรองดอง
CMS หมายถึง การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการแบ่งปัน
CMCo หมายถึง การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการให้ความร่วมมือกัน
CMAv หมายถึง การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง
GOG หมายถึง ธรรมาภิบาลรวม

จากตารางที่ 10 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัว ได้แก่ แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการเอาชนะ รูปแบบการปรองดอง รูปแบบการแบ่งปัน รูปแบบการให้ความร่วมมือ รูปแบบการหลีกเลี่ยง และธรรมาภิบาลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่เกิน 0.80 จึงสามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต่อไปได้

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Enter ของตัวแปรพยากรณ์ที่ร่วมกันทำนายความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตัวพยากรณ์	**B**	**Std. Error**	**Beta**	**t**	**p**
แรงจูงใจภายใน (INM)	.259	.055	.227	4.715	.000
การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง (CMAv)	.068	.034	.097	1.993	.047
ธรรมาภิบาล (GOG)	.537	.054	.493	9.959	.000
ค่าคงที่ (constant) = - 0.312					
$R = 0.643$	$R^2_{adj} = 0.402$		F = 37.796**		
$R^2 = 0.413$					

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายความสำเร็จในการประกอบการโดยใช้แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง และธรรมาภิบาลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นตัวพยากรณ์ พบว่า ธรรมาภิบาล แรงจูงใจภายใน และการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยงสามารถร่วมกันอธิบายความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการโดยรวมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้ร้อยละ 40.20 ($R^2_{adj} = 0.402$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.643

เมื่อนำตัวแปรที่มีความสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการโดยรวมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

ความสำเร็จในการประกอบการโดยรวม = -0.312 + 0.259 (แรงจูงใจภายใน)
+ 0.068 (การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง)
+ 0.537 (ธรรมาภิบาล)

และสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาตรฐาน ได้ดังนี้

ความสำเร็จในการประกอบการโดยรวม = 0.227 (แรงจูงใจภายใน) + 0.097 (การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง) + 0.493 (ธรรมาภิบาล)

จากสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยพบว่า แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง และธรรมาภิบาลสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการมากที่สุดคือ ธรรมาภิบาล รองลงมาคือแรงจูงใจภายใน และการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง

ข้อวิจารณ์

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาล และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้วิจัยนำเสนอข้อวิจารณ์ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 384 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 และเมื่อแยกระยะเวลาที่ประกอบกิจการนี้ออกเป็น 3 กลุ่ม ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ประกอบกิจการต่ำกว่า 7 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการที่เป็นเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกับผู้ประกอบการเพศหญิง อาจเนื่องมาจากการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมครอบคลุมกิจการทั้งภาคการผลิต การค้า และการบริการทำให้มีลักษณะของการประกอบการที่หลากหลาย ซึ่งงานบางประเภทอาจมีความเหมาะสมสำหรับเพศชาย เช่น งานในภาคการผลิตที่ต้องอาศัยความแข็งแรงและความอดทน และงานบางประเภทอาจมีความเหมาะสมสำหรับเพศหญิง เช่น งานในภาคการค้าและการบริการที่จำเป็นต้องอาศัยความประณีต ละเอียด รอบคอบ ประกอบกับในปัจจุบันมีการเปิดโอกาสให้ทั้งหญิงและชายได้มีโอกาสในการทำงานที่เท่าเทียมกันจึงอาจส่งผลให้มีจำนวนของผู้ประกอบการชายและหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ส่วนด้านการศึกษาจะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี อาจเนื่องจากปัจจุบันรัฐบาลผลักดันและสนับสนุนให้มีการศึกษาอย่างกว้างขวางยิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งคือผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในขณะที่นักศึกษาจบใหม่ต้องเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจ ที่ตกต่ำและปัญหาการจ้างงานทำให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบต่างพยายามหางานและแนวทางในการช่วยเหลือตนเองด้วยการเริ่มต้นประกอบอาชีพอิสระและกิจการขนาดเล็ก ซึ่งเป็นกิจการที่สามารถดำเนินงานได้ด้วยตนเอง มีต้นทุนต่ำ และไม่จำเป็นต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก สอดคล้องกับแนวทางของการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่งผลให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่คือผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และเมื่อเปรียบเทียบระยะเวลาที่ประกอบกิจการพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบกิจการต่ำกว่า 7 ปี สอดคล้องกับสถิติของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง

และขนาดย่อมที่มีผู้ประกอบการรายใหม่เข้าจดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545-2549 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550) จึงอาจส่งผลให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการไม่นานนัก

แรงจูงใจภายในของผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาแรงจูงใจภายในของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการมีแรงจูงใจภายในอยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายความว่าผู้ประกอบการมีแรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจ โดยเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการภายในตัวบุคคล มิได้เกิดจากปัจจัยภายนอกหรือกฎเกณฑ์ภายนอกเป็นข้อบังคับ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละด้านของแรงจูงใจภายใน ซึ่งได้แก่ ความต้องการสิ่งท้าทาย ความสนใจ-เพลิดเพลิน ความเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการมีความสามารถ และความมุ่งมั่นแล้วพบว่าใน 3 องค์ประกอบแรก ได้แก่ ความต้องการสิ่งท้าทาย ความสนใจ-เพลิดเพลิน และความเป็นตัวของตัวเองพบว่าอยู่ในระดับสูง ส่วนองค์ประกอบด้านความต้องการมีความสามารถและความมุ่งมั่นอยู่ในระดับสูงที่สุด

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นถือเป็นผู้ประกอบอาชีพอิสระที่หารายได้เองโดยไม่มีนายจ้าง ไม่อยู่ในฐานะลูกจ้างหรือพนักงานประจำในบริษัท แต่อยู่ในฐานะเป็นนายของตนเองที่จำเป็นจะต้องมีคุณลักษณะของความเชื่อมั่นในตนเอง ความกระตือรือล้น ความตั้งใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าเสี่ยง เป็นผู้ที่แสวงหาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา มีความอดทนไม่ย่อท้อต่อปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น และเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุผลเพื่อตอบสนองต้องการส่วนบุคคลที่เกิดขึ้นจากภายใน เกิดความพึงพอใจและภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จ (อรพินทร์ ชูชม และคณะ, 2542) โดยผู้ประกอบการมีความเชื่อว่าตนเป็นผู้ที่สามารถกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวในชีวิตได้ สามารถที่จะลิขิตสิ่งต่างๆ ในชีวิตด้วยตนเอง พ้นจากการถูกควบคุมความคิดและการกระทำจากผู้อื่น สอดคล้องกับแนวคิดแรงจูงใจภายในของ Haywood and Switzky (1986 อ้างใน อรพินทร์ ชูชม และคณะ, 2542) ที่กล่าวว่าผู้ประกอบการจะแสดงพฤติกรรมในการทำงานของตนออกมาในรูปแบบของความชอบในการทำงานที่แปลกใหม่ซับซ้อน ท้าทาย มีความน่าสนใจ ตื่นเต้นและมั่นใจที่จะทำ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความเพียรพยายาม ความคิดสร้างสรรค์ ความมีชีวิตชีวา ตลอดจนมีความสุข (เรวดี ทรงเที่ยง, 2548) มีความ

มั่นใจในศักยภาพของตนเองว่าสามารถทำได้หรือทำได้ดีกว่า และสอดคล้องกับคุณสมบัติที่ดีในการเป็นผู้ประกอบการของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2550) ดังนั้นการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ผู้ประกอบการมีอิสระในการดำเนินกิจการ การตัดสินใจ และสามารถบริหารความเสี่ยงได้ด้วยตนเอง จึงเป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของผู้ประกอบการได้ดีกว่าการทำงานไปตามหน้าที่หรือตามกฎเกณฑ์ที่ถูกกำหนดไว้ในการเป็นลูกจ้างหรือพนักงานประจำในองค์การต่างๆ

การจัดการความขัดแย้งของผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาเรื่องการจัดการความขัดแย้งของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า ผู้ประกอบการมีการใช้การจัดการความแย้งในแต่ละรูปแบบในระดับที่แตกต่างกัน โดยการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยงอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เป็นการแสดงพฤติกรรมของการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการมีความรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นไม่มีความสำคัญหรือความจำเป็นอย่างเร่งด่วนนักต่อการทำงานหรือต่อองค์การ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นไม่ได้ขัดแย้งในประเด็นที่สำคัญ ผู้ประกอบการจึงอาจเลือกใช้แนวทางนี้เพื่อประกอบการตัดสินใจโดยคำนึงแล้วว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะสามารถลดหรือหมดไปได้เองเมื่อเวลาผ่านไป หรืออาจเกิดจากการที่ผู้ประกอบการไม่มั่นใจในตนเองว่าจะสามารถจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงปล่อยให้เหตการณ์ที่เกิดนั้นคลี่คลายไปเองตามธรรมชาติ หรือแนวทางที่ใช้ในการจัดการความขัดแย้งนั้นอาจจะส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่นที่มีความเกี่ยวข้ององค์การและมีความจำเป็นที่จะต้องหลีกเลี่ยง

ส่วนการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการเอาชนะแข่งขันอยู่ในระดับปานกลาง ถือเป็นพฤติกรรมที่มุ่งครอบงำบุคคลอื่น เกี่ยวข้องกับการแย่งชิงอำนาจโดยมุ่งให้ผู้อื่นยอมตาม ทั้งนี้อาจจะเกิดขึ้นเนื่องจากในการประกอบธุรกิจต้องพบกับปัญหาต่างๆ มากมายหลายด้านและหลากหลายสถานการณ์ และในบางสถานการณ์ที่พบกับปัญหาฉุกเฉิน เร่งด่วน ที่มีเวลามาเป็นข้อจำกัดในการตัดสินใจ ผู้ประกอบการอาจเลือกใช้แนวทางการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการเอาชนะเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี แม้ว่าอาจทำให้ผู้ร่วมงานคนอื่นหรือฝ่ายอื่นเกิดความไม่พอใจในบางครั้ง หรือผู้ประกอบการอาจเป็นผู้ที่ไม่ชอบความยืดเยื้อ เสียเวลา จึงใช้แนวทางในการตัดสินใจของตนเป็นหลักเพื่อให้ความขัดแย้งนั้นหมดไปโดยเร็ว หรือผู้ประกอบการมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ใช้ตนเองเป็นผู้จัดการทุกสิ่งทุกอย่าง หรือในบางครั้งผู้ประกอบการอาจใช้รูปแบบในการจัดการความขัดแย้งแบบเอาชนะแข่งขันนี้เพื่อกำกับการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตาม

กฎระเบียบหรือเป้าหมายที่องค์การได้กำหนดไว้ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งการจัดการความขัดแย้งรูปแบบนี้อาจส่งผลให้ขาดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้ร่วมงานไป ดังนั้นผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงอาจเลือกแนวทางอื่นในการจัดการความขัดแย้งที่จะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและคงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานไว้ในเวลาเดียวกัน

ผู้ประกอบการเลือกรูปแบบในการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการปรองดอง การแบ่งปัน และการให้ความร่วมมือในระดับสูง อาจเนื่องจากการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบดังกล่าว ถือเป็นแนวทางในการจัดการความขัดแย้งที่มุ่งให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ทั้งสองฝ่ายและคงความสัมพันธ์อันดีร่วมกันไว้ได้ ซึ่งเป็นทางสายกลางในการแก้ปัญหาความขัดแย้งไม่ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียหน้า ประกอบกับผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องสร้างความสามัคคีและหลีกเลี่ยงสถานการณ์อันจะก่อให้เกิดความแตกแยกภายในองค์การ และในขณะเดียวกันนั้นจำเป็นต้องได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะเกิดความสะดวกและได้รับการยอมรับในการตัดสินใจดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาที่สำคัญๆ ในอนาคตต่อไป ผู้ประกอบการจึงแสดงพฤติกรรมในการแก้ไขปัญหาในรูปแบบของการขอความคิดเห็น ความร่วมมือ หรือการร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ รับฟังความคิดเห็น ให้การยอมรับและความสำคัญแก่ผู้ร่วมงานเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความภาคภูมิใจ มีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นและเข้าร่วมแก้ไขปัญหาภายในองค์การ ซึ่งเป็นแนวทางที่จะทำให้ทราบถึงปัญหาและสาเหตุที่แท้จริง สามารถเสนอแนะแนวทางในการจัดการความขัดแย้งหรือปัญหาที่เกิดขึ้นที่ได้อย่างตรงจุด มีความหลากหลายมากกว่าการคิดหาแนวทางเพียงลำพัง และได้รับการยอมรับในการนำไปปฏิบัติได้โดยง่าย แนวทางการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบการปรองดอง การแบ่งปัน และการให้ความร่วมมือจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ผู้ประกอบการนำไปปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์การ เนื่องจากทุกฝ่ายต่างบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ เกิดความพึงพอใจ ร่วมมือร่วมใจกันแก้ปัญหา เกิดความสามัคคีกัน และส่งผลให้องค์การมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ธรรมาภิบาลของผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาธรรมาภิบาลของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการมีธรรมาภิบาลอยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายความว่า ผู้ประกอบการและองค์การมีแนวทางที่ดีในการปฏิบัติต่อพนักงาน ต่อผู้บริโภค และต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการที่องค์การมีคุณธรรมจริยธรรมในการดำเนิน

ธุรกิจ มีการบริหารงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบแต่ละด้านของธรรมาภิบาล ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติต่อพนักงาน การปฏิบัติต่อผู้บริโภค และการปฏิบัติต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

ทั้งนี้เนื่องจากการที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีสินทรัพย์และบุคลากรจำนวนไม่มาก ส่วนใหญ่เป็นกิจการของครอบครัวและการรวมกลุ่มทำงานแบบครัวเรือน ทำให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากกว่าองค์การขนาดใหญ่ ดังนั้น การบริหารจัดการอย่างมีคุณธรรมจริยธรรมโดยยึดหลักการธรรมาภิบาลจึงไม่ใช่เรื่องยากในการปฏิบัติ อีกทั้งยังสามารถเป็นแบบอย่างให้กับธุรกิจขนาดอื่นๆ ได้ ซึ่งในยุคปัจจุบันผู้ประกอบการจำนวนมากต้องเผชิญปัญหาและการตัดสินใจในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับจริยธรรมตลอดเวลา เพื่อให้องค์การอยู่รอดและสามารถฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ ได้ การยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการธุรกิจจะทำให้องค์การเกิดการทำงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา และได้รับความเชื่อมั่นจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การ ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ทั้งนี้กระบวนการในการเกิดธรรมาภิบาลจะเริ่มจากเจ้าของกิจการหรือผู้ประกอบการก่อน จากนั้นจึงจะแพร่กระจายสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา คู่ค้า และผู้บริโภค ก่อให้เกิดกฎกติกาการทำงาน มีระบบการทำงานและการติดตามตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ โดยการเอื้อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเหมาะสม ไม่ไปเบียดเบียนฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด ซึ่งผลของการบริหารจัดการและควบคุมดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาลจะช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์การให้มีศักยภาพในการแข่งขัน พนักงานในองค์การเชื่อว่าการทำงานเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับ ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและต้องการทำงานให้องค์การอย่างเต็มความสามารถ ผู้บริโภคเชื่อว่าจะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัย รับผิดชอบต่อสังคม และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คู่ค้ามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ ก่อให้องค์การเกิดผลกำไรอย่างยั่งยืน สามารถดำเนินธุรกิจผ่านวิกฤติทางเศรษฐกิจได้ด้วยความมั่นคง อีกทั้งการที่องค์การมีธรรมาภิบาลจะส่งผลให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนต่างๆ ได้โดยง่าย เนื่องจากแหล่งเงินทุนหรือเจ้าหนี้มั่นใจได้ว่าผู้ประกอบการเป็นผู้มีความรับผิดชอบ ไม่ละทิ้งหรือปล่อยปละละเลยต่อหนี้ที่ก่อขึ้น นำมาซึ่งการขยายกิจการหรือการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ส่งผลให้ความสามารถในการแข่งขันกับธุรกิจทั้งในและต่างประเทศได้ดีขึ้น

ความสำเร็จในการประกอบการ

ผลการศึกษาความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมพบว่า ผู้ประกอบการมีความสำเร็จในการประกอบการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งหมายความว่า ผู้ประกอบการมีความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ หรือบรรลุเป้าหมายตามที่องค์การได้กำหนดไว้ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบอันได้แก่ สภาพความเป็นไปทางการเงิน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ และการได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน พบว่าทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 95 ของการประกอบธุรกิจทั้งหมดภายในประเทศเป็นการประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และมีแนวโน้มในการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจที่ทำให้คนสนใจในอาชีพอิสระเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งข้อได้เปรียบของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือ การใช้เงินลงทุนไม่มาก มีความเป็นอิสระและความคล่องตัวในการดำเนินกิจการและการตัดสินใจ และเนื่องจากจำนวนบุคลากรที่ไม่มากก่อให้เกิดความผูกพันร่วมกันภายในองค์การ พนักงานมีความใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา และลูกค้า ทำให้องค์การทราบข้อมูล ปัญหาและความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และสามารถหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงที องค์การสามารถยืดหยุ่นและปรับตัวให้เข้ากับภาวะความต้องการของตลาดได้มากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ อีกทั้งรัฐบาลและบริษัทเงินทุนต่างๆ ยังให้ความสนใจ ส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางและย่อมมากขึ้น ทั้งในแง่งบประมาณ เงินทุน เทคโนโลยี ข่าวสาร การฝึกอบรมและช่องทางการตลาดที่จะส่งเสริมหรือสนับสนุนธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ แต่อย่างไรก็ตามจากภาวะเศรษฐกิจที่ทั่วโลกกำลังเผชิญอยู่ก็ได้ส่งผลถึงการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเช่นกันอันมีสาเหตุเนื่องจาก การใช้เงินทุนจำนวนน้อย ฐานะทางการเงินที่ไม่มั่นคงและไม่มีเงินทุนเป็นของตนเองทำให้โอกาสของการอยู่รอดของธุรกิจน้อยตามไปด้วย ดังนั้นการที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะประสบความสำเร็จสูงได้จะต้องมาจากหลายปัจจัย แต่ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญนั่นคือ ผู้ประกอบการซึ่งทำหน้าที่ในการบริหารจัดการและกำหนดทิศทางต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจ โดยหากผู้ประกอบการเป็นผู้มีสติ มีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ มีความรู้ความเข้าใจ มีความสามารถในการบริหารจัดการคน กล้าตัดสินใจ สามารถจัดการปัญหาต่างๆ ได้ และมีแรงจูงใจที่ดีในการทำงานก็จะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ ทำให้องค์การสามารถฝ่าวิกฤตทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จอย่างยั่งยืนในอนาคตต่อไป

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนีย์รัตน์ เศรษฐการพิทักษ์ (2546) และจันทิมา เบ็ญจรัตน์ (2550) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพ งานวิจัยของจริยา ตันติพงศ์อนันต์ (2549) ที่พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการ และงานวิจัยของกนกวรรณ อบเชย (2550) ที่พบว่าเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากปัจจุบันสังคมเปิดกว้างให้ผู้หญิงและผู้ชายได้รับโอกาสในการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้ผู้หญิงมีความรู้และความสามารถทัดเทียมกับผู้ชาย และผู้หญิงยังได้เข้ามามีบทบาทในการทำงานนอกบ้านเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับงานในปัจจุบันมีความหลากหลายผู้ประกอบการนั้นมาจากทั้งธุรกิจภาคอุตสาหกรรม ภาคการค้า และภาคบริการ ซึ่งในบางกิจการนั้นจำเป็นต้องใช้ความละเอียดอ่อน ประณีต และความใส่ใจในงานเป็นอย่างยิ่ง เช่น ในภาคการค้าและภาคบริการ ซึ่งมีแนวโน้มว่าผู้ประกอบการเพศหญิงจะมีความสามารถในการทำงานหรือในการบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี ในขณะที่กิจการบางประเภท เช่น ในภาคอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการชายมีแนวโน้มที่จะเข้าใจ สามารถเรียนรู้ลักษณะของงานได้ดีกว่าและมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานสูงกว่า นอกจากนี้ประกอบกับในปัจจุบันได้ลดช่องว่างระหว่างเพศลงเป็นอย่างมาก ทั้งชายและหญิงต่างมีโอกาสได้แสดงความสามารถของตนเองให้เป็นที่ประจักษ์แก่สังคมได้อย่างเท่าเทียมกัน และมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ความแตกต่างทางด้านเพศจึงไม่ใช่อุปสรรคที่สำคัญในการทำงานอีกต่อไป จึงไม่พบว่าผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชุลี สีบัว (2549) ที่พบว่าหัวหน้างานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน งานวิจัยของนวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) ที่ศึกษาพบว่าการศึกษาไม่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย งานวิจัยของสุนีย์รัตน์ เศรษฐการพิทักษ์ (2546) พัทราภรณ์ จีนกูล (2547) กนกวรรณ อบเชย

(2550) และจันทิมา เบ็ญจรัตน์ (2550) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพ และผลการวิจัยของ Lau and Shaffer (2002) ที่พบว่าระดับของการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบอาชีพของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศฮ่องกง ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากการที่องค์การจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยภายในองค์การ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา เทคโนโลยี การบริหารงาน และนโยบายขององค์การ และปัจจัยภายนอกองค์การ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความต้องการของผู้บริโภค ล้วนส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งสิ้น รวมไปถึงปัจจัยด้านระดับการศึกษาด้วย โดยผู้ที่มีความรู้มาก มีการศึกษาในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะสามารถบริหารจัดการองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพมากตามไปด้วย แต่ในระยะยาวระดับการศึกษาก็อาจลดบทบาทลงและมีปัจจัยอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการประสบความสำเร็จในการประกอบการแทน เช่น วิสัยทัศน์ ความสามารถในการตัดสินใจ หรือประสบการณ์ในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดที่กล่าวว่าระดับในการศึกษาอาจมีผลต่อการปฏิบัติงานเพียงในระยะเริ่มต้น แต่เมื่อเวลาผ่านไปนานขึ้นระดับของการศึกษาอาจมีความสำคัญน้อยลง แต่จำเป็นต้องอาศัยทักษะและศาสตร์ของสาขาอื่นร่วมด้วย (Judge, 1995) ประกอบกับในปัจจุบันมีแนวทางในการเพิ่มพูนความรู้ได้หลายรูปแบบ เช่น การเข้ารับการฝึกอบรม การประชุมวิชาการ และการเรียนรู้ด้วยตนเองจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพในการทำงานให้สูงขึ้นได้ จึงไม่พบว่าผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการปัจจุบันต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการแตกต่างกัน

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือ พบว่าผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการปัจจุบันต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) และนุชนาถ ฤทธิสนธิ์ (2551) ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานในอาชีพไม่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรี งานวิจัยของกนกวรรณ อบเชย (2550) และจันทิมา เบ็ญจรัตน์ (2550) ที่พบว่าระยะเวลาในการประกอบกิจการปัจจุบันไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในอาชีพ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยหลายๆ อย่างที่จะส่งผลถึงความสำเร็จในการประกอบการ เช่น บุคลิกภาพ ทัศนคติ ลักษณะทางจิตวิทยา วิธีคิด (ไว จามรมาน และคณะ, 2544) ความคิดสร้างสรรค์ ความ กล้าเสี่ยง กล้าริเริ่ม ความมั่นใจในตนเอง การจัดการความผิดพลาด

ล้มเหลว (ภาณี อุบลศรี, 2545) ตลอดจนทักษะในการติดต่อสื่อสารและการบริหารจัดการ และด้วยองค์ประกอบเหล่านี้จึงทำให้ไม่พบว่าผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการปัจจุบันต่างกันมีความสำเร็จในการประกอบการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจภายในมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ แรงจูงใจภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ($r = 0.463$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 เมื่อพิจารณาแรงจูงใจภายในแยกตามองค์ประกอบพบว่า ด้านความสนใจ-เพลิดเพลิน ($r = 0.511$) ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ($r = 0.372$) ด้านความมุ่งมั่น ($r = 0.341$) ด้านความต้องการมีความสามารถ ($r = 0.332$) และด้านความต้องการสิ่งท้าทาย ($r = 0.262$) ต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งสิ้น หมายความว่า ถ้าสร้างแรงจูงใจภายในแก่ผู้ประกอบการให้มีเพิ่มสูงขึ้นจะส่งผลให้มีความสำเร็จในการประกอบการเพิ่มสูงขึ้นด้วย

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าสอดคล้องกับแนวคิดแรงจูงใจภายในของ Deci and Ryan (1990 อ้างใน อรพินทร์ ชูชมและคณะ, 2542) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจภายในเป็นเรื่องของคุณลักษณะภายในงาน เช่น งานที่ท้าทายและน่าสนใจ เพราะหากกิจกรรมที่ทำเป็นกิจกรรมง่ายๆ หรือไร้สาระจะไม่ได้รับความสนใจและไม่ท้าท้ายให้ทำ โดยบุคคลจะมีความต้องการและความรู้สึกเกี่ยวข้องกับความต้องการมีความสามารถ ความต้องการที่จะลิขิตตนเอง การเสาะแสวงหาและเอาชนะสิ่งที่ท้าทายต่างๆ ที่เหมาะกับความสามารถ และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมในการกระทำสิ่งต่างๆ ด้วยความด้วยความสนใจ ความเพลิดเพลิน และความอดทนมากกว่าจะกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พอใจโดยปราศจากการบังคับหรือการพึ่งพารางวัลทางวัตถุ ซึ่งการเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทำงานโดยเริ่มต้นจากตนเอง จากงานที่ตนสนใจ และพยายามริเริ่มทำทุกอย่างด้วยตนเองทีละขั้นตอนจนประสบความสำเร็จ ซึ่งการทำงานดังกล่าวนี้เป็นการทำงานที่ตอบสนองความต้องการจากภายในตัวของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ที่กล่าวว่าปัจจัยภายในงานหรือปัจจัยจูงใจ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการทำงานและเกิดความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลสำรวจเกี่ยวกับแรงจูงใจของบุคคลที่ทำงานบริษัทในประเทศอังกฤษที่พบว่าพนักงานจำนวนมากเกิดความเบื่อหน่ายหน่วยงานและมองหางานใหม่เนื่องจากงานที่ทำอยู่นั้นไม่มีความท้าทาย ตื่นเต้น ขาดความหลากหลายและไม่มีโอกาสก้าวหน้าใน

งาน (ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550) ซึ่งจะเห็นได้ว่าการกระทำต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ดีในการทำงานนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายนั้นล้วนเป็นผลมาจากแรงจูงใจภายในทั้งสิ้น

จะเห็นได้ว่าจากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจหลายเรื่องที่สามารถยืนยันได้ว่าแรงจูงใจส่งผลต่อการทำงาน ผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และความสำเร็จในการประกอบการ เช่น งานวิจัยของ Janet and Helmreich (1983 *cited in* Sternberg, 2004) ที่ศึกษารูปแบบของแรงจูงใจกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบุคคลหลากหลายสาขา เช่น นักเรียน นักวิทยาศาสตร์ นักบิน นักกีฬา และนักธุรกิจ โดยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจภายใน สามารถทำให้บุคคลเหล่านั้นประสบความสำเร็จในระดับสูง งานวิจัยของ Bolman (2001) ที่สำรวจปัจจัยที่ส่งผลให้การจัดการขายประสบผลสำเร็จในระยะยาว ผลการสำรวจพบว่า ลักษณะของงานที่มีความน่าสนใจและท้าทายส่งผลต่อแรงจูงใจภายในในการทำงาน และแรงจูงใจภายในนำมาซึ่งผลทางบวกในการทำงาน งานวิจัยของอาริดา สัวบุตร (2539) ที่พบว่า แรงจูงใจของผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน งานวิจัยของอรพินทร์ ชูชม และอัจฉรา สุขารมณ์ (2543) ที่พบว่าแรงจูงใจภายในส่งผลต่อการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล งานวิจัยของหทัยกาญจน์ จันทะเสน (2549) ที่พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ งานวิจัยของสุธรรม อัศวกุล (2549) ที่พบว่าแรงจูงใจภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน งานวิจัยของกมลกานต์ เทพธรานนท์ (2548) และอรัญญา ชุมพร (2549) ที่พบว่าแรงจูงใจภายในส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการ ซึ่งจากงานวิจัยดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า แรงจูงใจภายในเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการผลักดันหรือกระตุ้นให้ผู้ประกอบการแสดงพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการ

สมมติฐานที่ 5 การจัดการความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

จากผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ ของผู้ประกอบการกับความสำเร็จในการประกอบการ พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ การจัดการความขัดแย้งรูปแบบให้ความร่วมมือกัน ($r = 0.330$) รูปแบบการแบ่งปัน ($r = 0.246$) และรูปแบบการปรองดอง ($r = 0.217$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการเอาชนะแข่งขันและรูปแบบการหลีกเลี่ยง ไม่มีความสัมพันธ์กับ

ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความขัดแย้งเป็นสิ่งที่องค์การทุกองค์การจะต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีทั้งความขัดแย้งที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์และก่อให้เกิดประโยชน์ ซึ่งความขัดแย้งที่ก่อให้เกิดประโยชน์จะให้ผลทางบวกกับบุคคล กลุ่มคน และองค์การ โดยผลักดันหรือกระตุ้นให้มีการค้นหามาตรการหรือวิธีการแก้ไขปัญหา ทำให้เกิดการตัดสินใจอย่างระมัดระวัง เกิดความคิดสร้างสรรค์นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาองค์การ และความสำเร็จในการประกอบการ (วิเชียร วิทยอุดม, 2547) ผู้นำและสมาชิกในองค์การมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้วิธีที่จะจัดการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และระดับของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการ พบว่า การจัดการความขัดแย้งรูปแบบให้ความร่วมมือกัน รูปแบบการแบ่งปัน และรูปแบบการปรองดองมีความสัมพันธ์ในทางบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของของนิพนธ์ ใจดีทอง (2543) ที่พบว่าวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การ โดยวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้านการร่วมมือ การประนีประนอม การยอมให้มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับบรรยากาศองค์การ อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การ งานวิจัยของมนตรี รัตนพันธ์ (2545) ที่พบว่าบุคคลเมื่อพบกับความขัดแย้งจะใช้วิธีการเผชิญหน้าแก้ปัญหาเมื่อมีบรรยากาศน่าไว้วางใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของชาญ รัตนะพิสิฐ (2550) ที่พบว่าความสามารถในการจัดการความขัดแย้งแบบกลบเกลื่อน แบบร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาและแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การ และงานวิจัยของ Britta and Marla (2006) ที่พบว่า ครูที่มีประสิทธิภาพในการจัดการห้องเรียนในระดับสูงจะมีรูปแบบการจัดการความขัดแย้งแบบการผสมผสานและรูปแบบประนีประนอมในระดับสูง ซึ่งจะเห็นได้ว่าถึงแม้บุคคลจะเลือกใช้แนวทางหรือรูปแบบในการจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกันไปตามแต่สถานการณ์ เวลา สถานที่ ลักษณะโครงสร้างขององค์การ สายการบังคับบัญชาในหน่วยงาน และอำนาจหน้าที่ที่ได้รับ แต่วิธีการจัดการความขัดแย้งที่ช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและองค์การประสบความสำเร็จ คือ การจัดการความขัดแย้งรูปแบบให้ความร่วมมือกัน รูปแบบการแบ่งปัน และรูปแบบการปรองดอง ซึ่งเป็นรูปแบบของการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่อยู่บนพื้นฐานของเหตุผล เพื่อแสวงหาวิธีการที่ทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจและเกิดความรู้สึกยุติธรรมในข้อยุติของการแก้ปัญหา (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) โดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต่างร่วมกันพยายามค้นหาถึงสาเหตุของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จะใช้ประกอบการวิเคราะห์และการตัดสินใจ การร่วมมือกันในการกำหนดเป้าหมายและร่วมตัดสินใจเพื่อหาแนวทางหรือข้อยุติที่ดี

ที่สุดต่อทุกฝ่าย อีกทั้งสามารถรักษาสัมพันธภาพที่ดีร่วมกันภายในองค์การอันจะส่งผลถึงความพึงพอใจ บรรยากาศที่ดี ประสิทธิภาพ และความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ทีมงาน และองค์การ

ส่วนการจัดการความขัดแย้งรูปแบบเอาชนะแข่งขันและรูปแบบการหลีกเลี่ยง ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สอดคล้องกับงานผลการวิจัยของทรียาพรรณ สุภามณี (2541) ที่พบว่า ความขัดแย้งไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าของงาน และงานวิจัยของสมยศ ชาตำแย (2547) ที่พบว่า วิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้านการเอาชนะไม่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การทั้งด้านการมุ่งประสานสัมพันธ์และการใช้อำนาจ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรศักดิ์ บุญยัง (2546) ที่พบว่าวิธีการแก้ปัญหาแบบการถอนตัวและการใช้อำนาจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความท้อแท้ในการทำงาน งานวิจัยของนิพนธ์ ใจดีทอง (2543) ที่พบว่าวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้านการเอาชนะ มีความสัมพันธ์ทางลบกับบรรยากาศองค์การ และงานวิจัยของชาญ รัตนะพิสิฐ (2550) ที่พบว่าความสามารถในการจัดการความขัดแย้งแบบถอนตัว และการใช้อำนาจมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิผลขององค์การ อาจเนื่องจากการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการเอาชนะแข่งขันเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่มุ่งครอบงำบุคคลอื่น โดยผู้ประกอบการจะแสดงถึงอำนาจ การออกกฎหรือคำสั่งเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม มีความยึดมั่นในตัวเองสูงและความต้องการการร่วมมือในระดับต่ำ ส่งผลให้ไม่สามารถค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของความขัดแย้งได้ ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการมุ่งเอาชนะหรือความต้องการในการแข่งขันของผู้ประกอบการ ส่วนรูปแบบการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยงนั้นเป็นรูปแบบที่มุ่งตนเองและผู้อื่นในระดับต่ำ ไม่สนใจกับปัญหา ไม่พยายามค้นหาถึงสาเหตุ ไม่ยอมรับและยุ่งเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น ลอยตัวอยู่เหนือปัญหา ซึ่งเท่ากับเป็นการผลักดันให้องค์การและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดประสบกับความขัดแย้งอย่างต่อเนื่อง ไม่สามารถหาข้อยุติที่แน่นอนได้ และอาจส่งผลต่อไปทั่วทั้งองค์การ ก่อให้เกิดผลเสียกับองค์การ โดย Harolds and Wood (2006) กล่าวว่าแนวทางนี้จะมีความเหมาะสมก็ต่อเมื่อปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นไม่ใช่ปัญหาหลักที่สำคัญขององค์การเท่านั้น สอดคล้องกับรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) ที่กล่าวว่ากลยุทธ์การแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบนี้จะส่งผลทางลบต่อองค์การ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทำลายความสามัคคีและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์การ และอาจทำให้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในอนาคตมีแนวโน้มรุนแรงเพิ่มมากขึ้น และปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ที่กล่าวว่าผลเสียจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะส่งผลให้คนงานหมดกำลังใจ บางคนก็ย้ายหรือลาออก โดยเฉพาะคนที่มีความขัดแย้งทางความคิด มีความขัดแย้งเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์การซึ่งก่อให้เกิดการขาดกำลังคน ความอ่อนแอของหน่วยงาน ผลผลิตลดต่ำลง และองค์การไม่ประสบกับความสำเร็จ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงไม่ควรยึดเอาแนวทางในการจัดการความขัดแย้งรูปแบบใด

รูปแบบหนึ่งเพียงรูปแบบเดียวแต่ควรที่จะเปลี่ยนแปลงตามรูปแบบและความเหมาะสมของความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น สอดคล้องกับเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534) ที่กล่าวว่าการเลือกใช้วิธีการกับความขัดแย้งไม่มีสูตรสำเร็จขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมขององค์การ โครงสร้าง ความสัมพันธ์ของพนักงานและอื่นๆ

สมมติฐานที่ 6 ธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ($r = 0.587$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาแยกตามองค์ประกอบของธรรมาภิบาล พบว่า ธรรมาภิบาลด้านการปฏิบัติต่อพนักงาน ($r = 0.555$) ธรรมาภิบาลด้านการปฏิบัติต่อผู้บริโภค ($r = 0.505$) และธรรมาภิบาลด้านการปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ($r = 0.459$) ต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าธรรมาภิบาลช่วยสร้างให้วิสาหกิจมีความน่าเชื่อถือแหล่งทุนอยากให้การสนับสนุน พันธมิตรอยากทำธุรกิจด้วยทำให้องค์การก้าวไปสู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจและธุรกิจเกิดความยั่งยืน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2549) ทำให้ประเทศมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดี และเกิดความเป็นธรรมทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และ บุญมี ลี้, 2544) สามารถแข่งขันกับต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (ปัญญา ฉายะจินดาวงศ์ และรัชนี ภู่ตระกูล, 2544) มีประโยชน์ต่อการคัดเลือกและสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ลดความเสี่ยงในด้านต่างๆ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ และองค์การได้รับการยอมรับในสังคม (ปราณี เกียรติสุระยานนท์, 2550) โดยที่ผู้ประกอบการจะต้องบริหารธุรกิจอยู่บนรากฐานหลักสำคัญสามประการ คือ หลักความรับผิดชอบ โดยจะต้องรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานขององค์การ ภาระและหน้าที่ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจทุกรายไม่ว่าจะเป็น ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ พนักงาน รัฐ ลูกค้า ประชาชนทั่วไปตลอดจนสังคม หลักความโปร่งใส โดยผู้ประกอบการจะต้องดำเนินกิจการอย่างโปร่งใส มีระบบที่มีมาตรฐานในการตรวจสอบ และหลักความเสมอภาค คือการที่ผู้ถือหุ้นจะมีสิทธิที่จะได้รับผลประโยชน์จากการประกอบธุรกิจเท่าเทียมกับ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (เดือนเด่น นิคมบริรักษ์ และรจิตกนก จิตมั่นชัยธรรม, 2544) และเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (ธีรภัทร ภาณุวงศกร, 2546) สอดคล้องกับแนวทางในการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล สำหรับองค์การธุรกิจของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2549) ที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา นอกจากนี้จากผลการวิจัยยัง

พบว่า ธรรมาภิบาลด้านการปฏิบัติต่อพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการ สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน (สิริน ใจหาญ, 2550) ซึ่งหากพนักงานรับรู้ว่าองค์การมีการปฏิบัติอย่างยุติธรรมแล้วจะสามารถจูงใจให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ดีในองค์การ พร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน ส่วนธรรมาภิบาลในด้านการปฏิบัติต่อผู้บริโภคและด้านการปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม มีการศึกษาของสหรัฐอเมริกาในปี พ.ศ. 2540 ที่พบว่าในการเลือกเข้าสมัครทำงาน ผู้สมัครจะให้ความสนใจประเด็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การและใช้เป็นตัวตัดสินใจในการเลือกที่จะทำหรือเปลี่ยนไปทำกับองค์การอื่นที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมสูงกว่า ส่วนในยุโรปพบว่า พนักงานอยากทำงานกับองค์การที่มีคุณธรรมมากกว่าองค์การที่ให้เงินเดือนสูงๆ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2551)

หากองค์การขาดธรรมาภิบาลในการบริหารงาน จะก่อให้เกิดปัญหาการทุจริต การคอรัปชั่น การจงใจบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร และการขาดประสิทธิภาพในการบริหาร สอดคล้องกับผลงานวิจัยที่พบว่าคุณลักษณะบรรษัทภิบาลหรือธรรมาภิบาลด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเป็นอิสระ และด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับศักยภาพในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2548) และแนวคิดของภารดี อนันต์นาวี (2548) ที่กล่าวว่าการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารขององค์การอย่างตรงไปตรงมาและสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้จะเป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันและช่วยให้การทำงานปลอดจากการทุจริตคอรัปชั่น และสอดคล้องกับบทความ ของรัตพงษ์ สอนสุภาพ (2549) ที่กล่าวว่าสังคมไทยสามารถลดการคอรัปชั่นลงได้ด้วยการสร้างธรรมาภิบาลให้มีประสิทธิภาพอย่างเพียงพอ จากความร่วมมือร่วมใจของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

สมมติฐานที่ 7 แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง และธรรมาภิบาล สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง และธรรมาภิบาล สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการอย่างได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอธิบายหรือพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ร้อยละ 40.20 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bolman (2001) ที่พบว่าแรงจูงใจภายในนำมาซึ่งผลทางบวกในการทำงาน งานวิจัยของกมลกานต์ เทพธรานนท์ (2548) ที่พบว่าที่พบว่าแรงจูงใจภาย ใน สามารถร่วมพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการ งานวิจัยของสุธรรม อัศวศักดิ์สกุล (2549) ที่พบว่าแรงจูงใจภายในมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของอรัญญา ชุมพร (2549) ที่พบว่า แรงจูงใจภายในสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการ ซึ่งการที่แรงจูงใจภายในส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการ อาจจะเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในถือเป็นแรงกระตุ้นภายในตัวของบุคคลในการที่จะทำงานหรือกิจกรรมต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในงานที่ทำ โดยยึดรางวัลภายในตนเป็นหลักเพื่อตอบสนองความพึงพอใจจากปัจจัยภายในงาน โดยจีรพันธ์ เครือสารและอำพร ไตรภัทร (2548) กล่าวว่าแรงจูงใจภายในจะส่งผลให้เกิดความรับผิดชอบในงาน ความอดทน ความพยายาม ความมุ่งมั่น และเมื่อเผชิญกับอุปสรรคในการทำงานก็จะพยายามหาแนวทางการแก้ปัญหาโดยไม่ยอมแพ้เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตนหรือองค์การได้วางไว้

ในส่วนของการจัดการความขัดแย้ง มีงานวิจัยของนิพนธ์ ใจดีทอง (2543) ที่พบว่าวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งด้านการร่วมมือ การประนีประนอม การหลีกเลี่ยงและการยอมให้มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับบรรยากาศองค์การ งานวิจัยของพรศักดิ์ บุญยัง (2546) ที่พบว่าวิธีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งแบบการกลบเกลื่อน แบบการเผชิญหน้าและแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความท้อแท้ในการทำงาน งานวิจัยของ Britta and Marla (2006) ที่พบว่ารูปแบบในการจัดการความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดการห้องเรียน และงานวิจัยของชาญ รัตนะพิสิฐ (2550) ที่พบว่าความสามารถในการจัดการความขัดแย้งสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลขององค์การได้ โดยจะเห็นได้ว่าวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งในแต่ละรูปแบบมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันและส่งผลดีต่อสถานการณ์ที่เป็นปัญหาแตกต่างกัน (พรรณราย ทรัพยะประภา, 2544) ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีทักษะและการฝึกฝนให้ชำนาญ เพื่อที่จะเลือกแนวทางที่ถูกต้องและเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ทำให้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ธรรมาภิบาลยังถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2548) ที่พบว่าคุณลักษณะบรรษัทภิบาลมีความสัมพันธ์กับศักยภาพในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และงานวิจัยของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2551)ที่พบว่าธรรมาภิบาลมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ เนื่องจากในปัจจุบันทั่วโลกรวมถึงประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและควบคุมดูแลกิจการอย่างมีธรรมาภิบาลมากขึ้น เพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาวิกฤติทางเศรษฐกิจ การเข้าถึงแหล่งเงินทุน และมุ่งสร้างความน่าเชื่อถือแก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับขององค์การ ซึ่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการ

แข่งขัน อันจะเป็นพลังในการส่งเสริมองค์การเจริญเติบโต มีศักยภาพ ประสิทธิภาพ และความสำเร็จในการประกอบการขององค์การและของประเทศได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2549) ที่กล่าวว่าหากองค์การทางธุรกิจมีธรรมาภิบาลจะทำให้องค์การก้าวไปสู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ระดับแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาลและความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง ธรรมาภิบาลและความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และศึกษา ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ในกลุ่มประเภทกิจการทั้ง 3 ประเภท คือ ภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจค้าส่งค้าปลีก และภาคบริการ จากทุกภูมิภาคของประเทศไทยจำนวน 2,287,057 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2550) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากตารางประมาณกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน สุวิมล ติรกานนท์, 2549) ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ว่ามากเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 384 คน ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากรายชื่อของผู้ประกอบการที่ได้รวบรวมจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน การสัมมนา และการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 5 ตอน ได้แก่ แบบสำรวจข้อมูลทั่วไป แบบวัดแรงจูงใจภายใน แบบวัดการจัดการความขัดแย้ง แบบวัดธรรมาภิบาล และแบบวัดความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะการเป็นเจ้าของกิจการ ระยะเวลาในการประกอบกิจการปัจจุบัน ที่ตั้งสถานประกอบการ และประเภทของธุรกิจ เป็นแบบเติมข้อความและตรวจรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบวัดแรงจูงใจภายใน ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบวัดแรงจูงใจภายในของ กมลกานต์ เทพธรานนท์ (2548) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 15 ข้อ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งองค์ประกอบของแรงจูงใจภายในออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ ความต้องการสิ่งท้าทาย ความสนใจ-เพลิดเพลิน ความเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการมีความสามารถ และความมุ่งมั่น

ตอนที่ 3 แบบวัดการจัดการความขัดแย้ง เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดในการจำแนกรูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งของ Thomas and Kilmann (1974) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งการจัดการความขัดแย้งของผู้ประกอบการออกเป็น 5 รูปแบบ คือ รูปแบบการเอาชนะแข่งขัน รูปแบบการปรองดอง รูปแบบการแบ่งปัน รูปแบบการให้ความร่วมมือกันและรูปแบบการหลีกเลี่ยง

ตอนที่ 4 แบบวัดธรรมาภิบาล ผู้วิจัยใช้แบบวัดของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2552) ที่สร้างขึ้นจากแนวคิดของสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2549) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 30 ข้อ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งธรรมาภิบาลออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติต่อพนักงาน ด้านการปฏิบัติต่อผู้บริโภค และด้านการปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 5 แบบวัดความสำเร็จในการประกอบการ ผู้วิจัยใช้แบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของรัตติกรณ์ จงวิศาล (2548) ประกอบด้วยคำถาม 13 ข้อ แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งความสำเร็จในการประกอบการออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ สภาพความเป็นไปทางการเงิน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ และการได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Window เพื่อใช้วิเคราะห์แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า t-test ค่า F-test สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson

Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้เทคนิควิธี Enter (Enter Method Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 มีอายุในช่วง 36-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนกลุ่มละ 153 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 ดำรงตำแหน่งปัจจุบันเป็นผู้ประกอบการซึ่งเป็นเจ้าของกิจการและเป็นผู้บริหารกิจการ จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อย 44.30 เมื่อแยกระยะเวลาที่ประกอบกิจการนี้ออกเป็น 3 กลุ่ม ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ประกอบกิจการต่ำกว่า 7 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 ประกอบกิจการในกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 ประกอบกิจการประเภทการผลิตหรืออุตสาหกรรม จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 และส่วนใหญ่ประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70

2. ผู้ประกอบการมีแรงจูงใจภายในโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า ผู้ประกอบการมีองค์ประกอบด้านความมุ่งมั่นและความต้องการมีความสามารถอยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ 4.23 มีองค์ประกอบด้านความเป็นตัวของตัวเอง ความสนใจ-เพลิดเพลิน และความต้องการสิ่งท้าทาย อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11, 4.10 และ 3.59 ตามลำดับ

3. ผู้ประกอบการมีการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการให้ความร่วมมือกัน รูปแบบการแบ่งปัน และรูปแบบการปรองดอง อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09, 3.47 และ 3.47 ตามลำดับ มีการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการเอาชนะแข่งขัน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และมีการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22

4. ผู้ประกอบการมีธรรมาภิบาลโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบพบว่า ผู้ประกอบการมีธรรมาภิบาลด้านการปฏิบัติต่อผู้บริโภค ด้านการปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านการปฏิบัติต่อพนักงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17, 4.07 และ 3.83 ตามลำดับ

5. ผู้ประกอบการมีความสำเร็จในการประกอบการโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ผู้ประกอบการมีความสำเร็จในการประกอบการด้านสภาพความเป็นไปทางการเงินอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ และด้านการได้รับความยึดมั่นผูกพันจากพนักงาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79, 3.62 และ 3.73 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. พบว่าผู้ประกอบการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการประกอบการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. แรงจูงใจภายในโดยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.463 เมื่อพิจารณาแรงจูงใจภายในแยกตามองค์ประกอบ พบว่า ด้านความสนใจ-เพลิดเพลิน ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความมุ่งมั่น ด้านความต้องการมีความสามารถ และด้านความต้องการสิ่งท้าทาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการในการประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.511, 0.372, 0.341, 0.332 และ 0.262 ตามลำดับ

3. รูปแบบการจัดการความขัดแย้งในรูปแบบต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ พบว่า การจัดการความขัดแย้งรูปแบบให้ความร่วมมือกัน รูปแบบการแบ่งปัน และรูปแบบการปรองดองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.330, 0.246 และ 0.217 ตามลำดับ ส่วนการจัดการความแย้งรูปแบบการเอาชนะแข่งขัน และรูปแบบการหลีกเลี่ยง ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ธรรมาภิบาลโดยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.587 เมื่อพิจารณาธรรมาภิบาลแยกตามองค์ประกอบ พบว่า ด้าน

การปฏิบัติต่อพนักงาน ด้านการปฏิบัติต่อผู้บริโภค และด้านการปฏิบัติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการในการประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.555, 0.505 และ 0.459 ตามลำดับ

5. ธรรมาภิบาล แรงจูงใจภายใน และการจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยงสามารถร่วมกันอธิบายความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการโดยรวมของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้ร้อยละ 40.20 ($R^2_{adj} = 0.402$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า แรงจูงใจภายใน การจัดการความขัดแย้ง และธรรมาภิบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการสามารถร่วมกันอธิบายความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง 3 นี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับผู้ประกอบการ และมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างหรือพัฒนาขึ้นเพื่อให้นำพากิจการไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นจึงควรนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้ประกอบการ โดยผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. การพัฒนาแรงจูงใจภายในของผู้ประกอบการ จากผลการวิจัยที่พบว่า แรงจูงใจภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการ และเมื่อพิจารณาแรงจูงใจภายในตามองค์ประกอบ พบว่า ด้านความสนใจ-เพลิดเพลิน ความเป็นตัวของตัวเอง ความมุ่งมั่น ความต้องการมีความสามารถ และความต้องการสิ่งท้าทาย ต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการในการประกอบการด้วย และสามารถร่วมกันอธิบายความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงอาจใช้องค์ประกอบข้างต้นเป็นแนวทางในการประเมินแรงจูงใจภายในเพื่อให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง เพื่อที่จะได้ทำการศึกษา พัฒนา หรือเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีแรงจูงใจภายในในการทำงานสูงขึ้น สามารถทำงานและนำพาองค์การไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

2. การพัฒนารูปแบบการจัดการความขัดแย้งของผู้ประกอบการ จากผลการวิจัยพบว่า การจัดการความขัดแย้งรูปแบบให้ความร่วมมือกัน รูปแบบการแบ่งปัน และรูปแบบการปรองดอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนั้นหน่วยงานทางราชการและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หน่วยงานด้านการเงินและการธนาคาร ควรมีการให้ความรู้และเน้นการสร้างทัศนคติที่ดีในเรื่องความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งแก่ผู้ประกอบการเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการสามารถเผชิญความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์การได้ รวมทั้งสามารถบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การได้ ทั้งนี้อาจทำได้โดยการจัดการสัมมนาหรือฝึกอบรมในเรื่องการจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ เช่น การใช้กิจกรรมบทบาทสมมุติ การจำลองสถานการณ์ที่เป็นปัญหาเพื่อให้ผู้ประกอบการหาแนวทางในการแก้ไขที่เหมาะสม เป็นต้น

3. การพัฒนาธรรมาภิบาล จากผลการศึกษาวิจัยที่พบว่าธรรมาภิบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกและสามารถร่วมพยากรณ์ความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ ดังนั้น องค์การทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาธรรมาภิบาลในการประกอบกิจการ ด้วยการส่งเสริมและจัดฝึกอบรมให้ผู้ประกอบการตระหนักถึงความสำคัญขององค์การที่มีธรรมาภิบาล และพัฒนาให้องค์การมีธรรมาภิบาลสูงยิ่งขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ การจัดการประกวดองค์การที่มีการจัดการด้านธรรมาภิบาลเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกและค่านิยมในการประกอบกิจการ มีการเผยแพร่แนวทางและวิธีการดำเนินงานด้านธรรมาภิบาลให้ทราบอย่างทั่วถึง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และเน้นให้ผู้ประกอบการมีการตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการองค์การโดยยึดหลักการของธรรมภิบาล

ข้อเสนอในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลงานวิจัยในครั้งนี้สามารถไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรนำตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้มาใช้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในระดับอื่นๆ เช่น พนักงาน หัวหน้าทีมงาน หัวหน้างาน รวมถึงนำตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้มาใช้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างประเภทอื่นๆ เช่น นำมาศึกษาในระบบราชการ รัฐวิสาหกิจและอุตสาหกรรมด้านอื่นๆ เพื่อดูความสอดคล้อง ของผลการวิจัยหรือเปรียบเทียบผลที่ได้ในองค์การที่ต่างกัน

2. ควรขยายขอบเขตของการศึกษาวิจัยให้ครอบคลุมตัวแปรทางจิตวิทยาอื่นๆ ที่น่าสนใจและส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เช่น ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (Employee Engagement) และควรนำเทคนิคอื่นๆ มาใช้ประกอบการรวบรวมข้อมูล เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม การใช้แบบสอบถามปลายเปิด

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กนกวรรณ อบเชย. 2550. **ความสัมพันธ์ระหว่างการเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง บุคลิกภาพ พฤติกรรมการตัดสินใจ และความสำเร็จในอาชีพของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบันฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กมลกานต์ เทพธรานนท์. 2548. **ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน คุณลักษณะของผู้ประกอบการ กับความสำเร็จในการประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กตัญญู หิรัญญสมบูรณ์. 2544. **การจัดการธุรกิจขนาดย่อม**. กรุงเทพมหานคร: เท็กซ์ แอนด์เจอร์นัล พับลิเคชั่น จำกัด.

กัญจนา ไชยวงศ์. 2547. **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. 2543. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.

ขวัญเชิญ ภาคฐิน. 2546. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการประกอบการอุตสาหกรรมอาหารขนาดกลางและขนาดย่อม**. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2545. **บทบาทหัวหน้างานกับการพัฒนาคนภายใต้ภาวะเศรษฐกิจแตะเบรค**. (Online). http://medinfo.psu.ac.th/mednews2/137/n137_10.htm, ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2551.

จรัส สุวรรณเวลา. 2546. **จุดบอดบนทางสู่ธรรมาภิบาล บทบาทของบอร์ดองค์การมหาชน.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จริยา ตันติพงศ์อนันต์. 2549. **บุคลิกภาพผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบ OTOP (4-5 ดาว) ประเภทอาหาร.** กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิตต์อร่าม ศิรินิกร. 2540. **ความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรเกี่ยวกับสาเหตุความขัดแย้งและวิธีจัดการความขัดแย้งในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เขตการ ศึกษา 11.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จีรพันธ์ เครือสาร และ อำพร ไตรภัทร. 2548. แรงจูงใจกับความสำเร็จขององค์การ. **วารสารประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2548: 14-17.

จันทิมา เบ็ญจรัตน์ . 2550. **ความสัมพันธ์ระหว่างการเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง บุคลิกภาพ พฤติกรรมการตัดสินใจ และความสำเร็จในอาชีพของผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เจริญ เจษฎาวัลย์. 2545. **การวางมาตรฐานธรรมาภิบาล.** กรุงเทพมหานคร: พอดี.

เฉลิมพร แสงพิรุณ. 2545. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเหนียวแน่นในกลุ่มกับผลสำเร็จในการทำธุรกิจแอมเวย์: ศึกษากรณีบริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบันฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชลลดา เทพอำนวยสกุล. 2544. **ความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรภายในองค์การต่อแนวคิดบรรษัทภิบาล**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชนิดา คุ้มภัย. 2543. **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มสตรีสหกรณ์: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม ,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชาญ รัตนะพิสิฐ . 2550. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชาตรี บุญนาค. 2544. **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกรจังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .

ชูศักดิ์ ศรีสูงเนิน. 2540. **ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเกษตรตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ไชยพล ณ พล. 2540. **กลยุทธ์การบริหารพฤติกรรมมนุษย์.** กรุงเทพมหานคร: เคล็ดไทย.

ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ. 2542. **ธุรกิจชุมชน: เส้นทางที่เป็นไปได้ .** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ณัฏฐพันธ์ ขจรนันทร์. 2551. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดวงพร หุตะเสวี . 2544 . **การศึกษาจุดหมายในอาชีพ แรงจูงใจในการบริหารและพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารไทยพาณิชย์.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เดือนเด่น นิคมบริรักษ์ และ รจิตกนก จิตมั่นชัยธรรม. 2544. การคอรัปชั่นในภาคธุรกิจกับบรรษัทภิบาลในประเทศไทย. **รายงานทีดีอาร์ไอ** ฉบับที่ 29 เดือน มิถุนายน 2544. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

ถาวร ศรีสุขะโต. 2543. **เคล็ดลับการทำธุรกิจ SMEs**. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์.

ทรียาพรรณ สุภามณี. 2541. **ความขัดแย้ง การจัดการความขัดแย้งและการรับรู้คุณค่าของงานของพยาบาลวิชาชีพ รงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธงชัย สันติวงษ์. 2540. **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธนนันท์ สิงหเสม. 2548. **ความขัดแย้งภายในองค์การและความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความตั้งใจเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ธีรภัทร ภาณุวงศกร. 2546. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลของผู้บริหารเครือซิเมนต์ไทย.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบันฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. 2550. แรงจูงใจในการทำงานสำคัญอย่างไร .**วารสาร For Quality** ปีที่ 12 ฉบับที่ 92 .ประจำเดือนมิถุนายน. หน้า 114-115.

นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นัชชา อินทวงษา. 2546. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการดำ เนินงานของกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรจังหวัดขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์คหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาคหกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นัยนา น้อยนิล. 2549 . **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ เชาว์อารมณ์และพฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งของผู้นำหมู่บ้าน อำเภอหันคา จังหวัดชัยนาท.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิตย์ สัมมาพันธ์. 2542. **ยุทธศาสตร์การบริหารใน 3 โลกธุรกิจสู่ความสำเร็จ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอ็กซเปอร์เน็ท.

_____. 2546. **ภาวะผู้นำ : พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.

นิพนธ์ ใจดีทอง. 2542. **ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งและบรรยากาศองค์การของสำนักงาน สามัญศึกษาจังหวัด สังกัดกรมสามัญศึกษา.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิรนาม. 2549. “SMEs เสียภาษีอากรอย่างไร”. **สรรพากรสาส์น** ปีที่ 53 ฉบับที่ 8 ประจำเดือนสิงหาคม 2549. (บทความ)

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. 2542. **การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย.** กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ และ บุญมี ลิ้. 2544. **รายงานผลการวิจัยเรื่อง ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2542. **สถิติวิจัย I**. กรุงเทพมหานคร: พีเอ็นการพิมพ์.

ประเสริฐ หลงนิยม. 2550. **การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำในการเลือกใช้ยุทธวิธีการจัดการกับปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กรข้ามชาติไทย-ญี่ปุ่นของพนักงานระดับจัดการภายในบริษัทแห่งหนึ่งในภาคตะวันออก.** วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปัญญา ฉายะจินดาวงศ์ และ รัชนี ภู่ตระกูล. 2544. " ธรรมาภิบาล (Good Governance) กับสังคมไทย" . **นักบริหาร.** ฉบับ 21(3) กรกฎาคม-กันยายน 2544.

ปราณี เกียรติสุระยานนท์. 2549. **มาสร้างธรรมาภิบาลในวิสาหกิจ กันเถอะ** (Online). http://www.sme.go.th/cms/c/journal_articles/view_article_content?article_id=TAMMAPIBAN03_300807&article_version=1.0, ค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2551.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2548. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

พรเทพ พงษ์สง่างาม. 2549**. แรงจูงใจภายในของพนักงานที่ทำงานต่างประเภทกัน : กรณีศึกษา ณ โรงงานผลิตหีบห่อพลาสติกแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรนพ พุกกะพันธุ์. 2544. **ภาวะผู้นำและการจูงใจ.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.

พรศักดิ์ บุญยัง. 2546. **ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนกับความท้อแท้ในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพัทลุง**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรรณศิริ โจนส์. 2547. **ความสำเร็จของกลุ่มผลิตภัณฑ์ OTOP 5 ดาวที่ส่งออกในตลาดต่างประเทศ**. เอกสารทางวิชาการเพื่อประกอบการขอประเมินบุคคล ระดับ 8 ว , สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.

พรรณราย ทรัพยะประภา. 2544. การบริหารความขัดแย้ง. **วารสารเพิ่มผลผลิต** , เมษายน-พฤษภาคม 2544 . สำนักงานพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: บริษัทก้าวไทยแอดเวอร์ไทซิ่งแอนด์พริ้นติ้ง จำกัด.

พรอนงค์ บุษราตระกูล. 2545. **การตรวจสอบภายในและบรรษัทภิบาลสำหรับธุรกิจ.** (Online). http://www.theiiat.or.th/Knowledge/knowledge_8.asp, ค้นเมื่อ 24 มิถุนายน 2551.

พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. **แรงจูงใจกับการทำงาน.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

พะยอม วงศ์สารศรี. 2530. **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พรานนกการพิมพ์.

พิบูล ทีปะปาน. 2550. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่.** กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.

พิมพ์ใจ ปาณิวรรณ . 2548. **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของพนักงานครูเทศบาลนครนครปฐม.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พิมพร สงวนพงษ์. 2549. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ศึกษาเฉพาะกรณี: ผู้ประกอบการที่เป็นสมาชิกของสมาคมส่งเสริมการรับช่วงการผลิตไทย.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบันฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิภพ วชังเงิน. 2547 . **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษรพิทยา.

ภาณี อุบลศรี. 2545. **การเปรียบเทียบลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ และวิธีการจัดการระหว่างผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการดำเนินธุรกิจค้าและการบริการขนาดย่อมและขนาดกลางในจังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภารดี อนันต์นาวี. 2548**. การวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยภาวะผู้นำและบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออก**. รายงานการวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

มนตรี รัตนพันธ์. 2545. **การจัดการความขัดแย้งในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขตปฏิบัติการที่ 3**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มนฤดี งานสมโสด. 2547. **แนวคิดธรรมาภิบาลในรัฐวิสาหกิจไทย ศึกษาจากความคิดเห็นของพนักงานการถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ยงยุทธ เกษสาคร. 2545. **ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพมหานคร: เอส.แอนด์.จี.กราฟฟิค.

ยงยุทธ โพธิ์ทอง. 2546. **ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ยุทธนา ไชยจูสกุล. 2551. **Super Motivation: การจูงใจที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. **พฤติกรรมองค์การ: แบบทดสอบและการประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

_____. 2548. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า. แปลจาก Robbins S.P. 1943.

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

รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2548. **รายงานวิจัยประจำปีที่ 1 เรื่องการศึกษาภาวะผู้นำ และทิศทางใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

_____. 2550. **มนุษยสัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2552. **ธรรมาภิบาลของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัตพงษ์ สอนสุภาพ. 2549. **ปัญหาการคอร์รัปชันกับธรรมาภิบาล: ภูมิคุ้มกันคอร์รัปชัน**. ศูนย์วิจัยธรรมาภิบาล มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพธุรกิจ วันจันทร์ที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2549 (Online). http://www.nidambe.11net/ekonomiz/2006q2006/4dec18p.7htm, ค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2551.

เรวดี ทรงเที่ยง. 2548. “การพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมแรงจูงใจภายในเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการทำงานของหัวหน้าช่างในศูนย์บริการรถยนต์” . **วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,** ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2548 ,47-58.

ลวิตรา ผิวงาม. 2548. **ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ เชาว์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรรณา ฉายาวัฒนะ. 2544. **รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ ความชำนาญ และความสำเร็จของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดย่อมในอุตสาหกรรมแม่พิมพ์โลหะและพลาสติก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรรณภรณ์ เติมประยูร. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความเครียด กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับบริหารชั้นต้น ธนาคารพาณิชย์ไทย**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรภัทร โตธนะเกษม. 2542. “การสร้าง Good Governance ในองค์กร”. **วารสาร กสท.** ฉบับเดือนตุลาคม พ.ศ. 2542: 11-17.

วรเชษฐ์ หน่อคำ. 2544. **ผู้นำท้องถิ่นกับการจัดการความขัดแย้งในชุมชนชนบท**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาชีววิทยา, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิลาสลักษณ์ ชัววัลลี. 2544. "ผลของรางวัลภายนอกและการรับรู้ความสามารถของตนที่มีต่อแรงจูงใจภายในของนักเรียน". **วารสารพฤติกรรมศาสตร์**. รายงานการวิจัย ฉบับที่ 81 กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิชัย โถสุวรรณจินดา. 2547. **ครบเครื่องเรื่องบริหารธุรกิจขนาดย่อม แนวปฏิบัติและกรณีศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

_____. 2547. **หัวหน้างานพันธุ์แท้.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

วิเชียร วิทยอุดม. 2547. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

วิทยากร เชียงกูล. 2549. **แนวทางปราบคอร์รัปชั่นอย่างได้ผล**. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.

ไว จามรมาน แปล ทาดาโอะ คิโยนาริ เขียน. 2542 . **ทฤษฎีทางธุรกิจขนาดกลางย่อม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์รู้แจ้ง.

ไว จามรมาน และคณะ. 2544. **การสร้างและพัฒนาทักษะการเป็นผู้ประกอบการขนาดย่อม และขนาดกลางที่ประสบความสำเร็จ ของธุรกิจเอกชนไทย.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2545. **จิตวิทยาสังคม:ทฤษฎีและการปฏิบัติการ.** กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, อารี พันธ์มณี, ลัทธิกาล ศรีวะรมย์, ณกมล จันทร์สม, สุพีร์ ลิ่มไทย, สมชาย หิรัญกิตติ, ชวลิต ประภวานนท์ และสุดา เทียบจัตุรัส. 2541. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธีรฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

ศิริวรรณ ตันกิตติวัฒน์. 2543. **ความสัมพันธ์ระหว่างแบบของผู้นำกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้งของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศูนย์บรรษัทภิบาลแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้. มปป. **ศูนย์บรรษัทภิบาลแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้.** (Online). http://www.seaccg.com, ค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2551.

สถาบันพระปกเกล้า. 2544. **ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

_____ . 2547. **วัดระดับการบริหารจัดการที่ดี**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

สมคิด บางโม. 2546. **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท จูน พับลิชชิ่ง จำกัด.

สมยศ ชาตำแย. 2547. **ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้งกับบรรยากาศองค์การของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 2**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2549. **ธรรมาภิบาล(Good Governance)**. (Online). http://www.ismed.or.th/SME2/src/bin/controller.php?view=knowledgeInsite.KnowledgesDetail&p=&nid=&sid=32&id=118&left=16&right=17&level=3&lv1=3, ค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2551.

สถิตย์ นิยมญาติ และคณะ. 2546. **รายงานศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการ "คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ"**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์ .** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิริน ใจหาญ. 2550. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554)**. (Online). http://www.ldd.go.th/Thai-html//05022007PDF/PDF/01index.htm, ค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2551.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2545. **แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศไทย (พ.ศ. 2545-2549)**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงอุตสาหกรรม. ไอเดีย อินสแตนท พริ้นทิ่ง.

_____. 2546. **รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2545**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงอุตสาหกรรม. ไอเดีย อินสแตนท พริ้นทิ่ง.

_____. 2547. **รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2546 และแนวโน้ม ปี 2547**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงอุตสาหกรรม. ไอเดีย อินสแตนท พริ้นทิ่ง.

_____. 2550. **รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2549 และแนวโน้ม ปี 2550**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงอุตสาหกรรม. ไอเดีย อินสแตนท พริ้นทิ่ง.

_____. 2550ก. **แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2550-2554)**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงอุตสาหกรรม. ไอเดีย อินสแตนท พริ้นทิ่ง.

_____. 2551. **SMEs สร้างธรรมาภิบาล เพื่อการแข่งขันที่ยั่งยืน: หนังสือชุดธรรมาภิบาลสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เล่มที่ 1**. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงอุตสาหกรรม. ไอเดีย อินสแตนท พริ้นทิ่ง.

สุดารัตน์ เหล่าวิชยา. 2548. **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของกลุ่มอาชีพในเครื่องข่ายกรมส่งเสริมสหกรณ์ภายใต้โครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ในพื้นที่ตรวจราชการสหกรณ์ 6 และ 7.** เอกสารเสนอประกอบการของประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านนโยบายและแผน กรมส่งเสริมสหกรณ์: กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.

สุจิตรา บุณยรัตพันธ์. 2549. **รายงานวิจัยเรื่องประชาชนและธรรมาภิบาล : การสำรวจทัศนคติของคนไทยในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์.

สุธรรม อัศวศักดิ์สกุล. 2549. **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ และผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุนันทา พรมบุตร. 2550. “ผู้บริหาร: ผู้นำ: ภาวะผู้นำ”. **วารสารรูสมิแล วารสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.** ปีที่ 28 ฉบับที่ 1, ม.ค.–เม.ย. 2550.

สุนันทา เลาหนันท์. 2544. **การสร้างทีมงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ดี.ดี. บุ๊คสโตร์.

สุนีย์รัตน์ เศรษฐการพิทักษ์. 2546. **บุคลิกภาพ ปัจจัยส่วนบุคคลกับความสำเร็จในอาชีพของตัวแทนประกันชีวิตแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุทัศนา สุทธิกุลสมบัติ. 2550. **ธรรมาภิบาล (Good governance) คืออะไร**. (Online). http://ipc5.dip.go.th/HTML/KM/บทความ-ฉ07.pdf, ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2551.

สุภาวดี ขุนทองจันทร์. 2548. **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะบรรษัทภิบาลกับศักยภาพในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุรพล พยอมแย้ม. 2545. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม** . พิมพ์ครั้งที่ 2. กาญจนบุรี: สำนักพิมพ์ธรรมเมธี-สหายพัฒนาการพิมพ์.

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

สุวิมล ติรกานนท์. 2549. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2534. **ความขัดแย้ง การบริหารเพื่อความสร้างสรรค์.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ตะเกียง.

_____. 2540. **ภาวะผู้นำและความขัดแย้ง**. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

_____. 2540ก. **ความขัดแย้ง: การบริหารเพื่อความสร้างสรรค์.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ต้นอ้อ.

หทัยกาญจน์ จันทะเสน. 2549. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทการผลิต ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรพินทร์ ชูชม อัจฉรา สุขารมณ์ และ วิลาสลักษณ์ ชัววัลลี. 2542. “การพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจภายใน”. **วารสารพฤติกรรมศาสตร์**. รายงานการวิจัย ฉบับที่ 70. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อรพินทร์ ชูชม และอัจฉรา สุขารมณ์. 2543 . “การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแรงจูงใจภายใน : ปัจจัยที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายใน” . **วารสารพฤติกรรมศาสตร์.** รายงานการวิจัย ฉบับที่ 76 ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 พฤษภาคม 2544 . กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อรพินท์ สพโชคชัย. 2547. **“การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี: แนวคิดและประสบการณ์ในภาคราชการไทย”** เสนอในการประชุมทางวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 5 (พ.ศ.2547) การเมืองการบริหารของไทยในยุคโลกาภิวัตน์. ระหว่างวันที่ 1-2 ธันวาคม พ.ศ. 2547.

อมรา รัตตากร. 2546. “ภาวะผู้นำ และรูปแบการจัดการความขัดแย้งของผู้นำชุมชนในกรุงเทพมหานคร”. **วารสารการประชุมทางวิชาการ ครั้งที่ 41** มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรัญญา ชุมพร. 2549. **ปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบันฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อาริดา สัวบุตร. 2539. **การศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้นำระดับกลางในโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบันฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อริยา คูหา. 2545. **แรงจูงใจและอารมณ์**. จิตวิทยาแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

เอกชัย กี่สุขภัณฑ์. 2538. **การบริหารทักษะและการปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุขภาพใจ.

เอมอร ณรงค์. 2549. “ผู้บริหารกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน”. **วารสารธุรกิจก้าวหน้า.** ฉบับที่ 208 ปี พ.ศ. 2549.

อำนาจ ธีระวนิช. 2546. **การจัดการธุรกิจขนาดย่อม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

_____. 2549. **ผู้ประกอบการ.** นนทบุรี: บริษัท มาเธอร์ บอส แพคเก็จจิ้ง จำกัด

อำไพ อินทรประเสริฐ. 2542. **ศิลปะการเป็นผู้นำ**. กรุงเทพมหานคร: เสมาธรรม.

Amabile, T. M. 1993. Motivational Synergy: Toward New Conceptualization of Intrinsic and Extrinsic Motivation in the Workplace. **Human Resource Management Review**, 3 : 185-201.

Bandura, A. 1977. **Social Learning Theory**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Bolman, E. P . 2001. "An Exploratory Investigation of the Relationship of Sales Force Compensation and Intrinsic Motivation" .**Industrial Marketing Management** 30 (2001): 403–413.

Britta, K.M. and R.B. Marla. 2005. **Teachers' conflict management styles: The role of attachment styles and classroom management efficacy**. Journal of School Psychology 44 (2006): 105–121.

Sansone, C. and M. H. Judith. 2000. **Intrinsic and Extrinsic Motivation : the Search for Optimal Motivation and Performance.** California : Academic Press.

Corsini, R. 2002. **The Dictionary of Psychology**. New York: Brunner-Routledge.

Deci, E.L. 1975. **Intrinsic Motivation**. New York: Plenum Press.

Deci, E.L., et al.,. 2001. Need Satisfaction, Motivation, and Well-Being in the Work Organizations of a Former Eastern Bloc Country: A Cross-Cultural Study of Self-Determination. **Personality and Social Psychology Bulletin. 27(8):** 930-942.

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

DuBrin, A. J. 2001. **Human Relations : Interpersonal Job-Oriented Skills**. 7th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.

DuBrin, A. J. 2004. **Human Relations: Interpersonal Job-oriented Skills.** 8th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Feldman, R. S. 2001. **Social Psychology**. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Glueck, W. F. 1982. **Personnel: A Diagnostic Approach**. 3rd ed. Texas: Business Publication, Inc.

Gordon, J.R. 2002. **Organizational Behavior: A Diagnostic Approach**. 7th ed. New Jersey: Prentice Hall.

Greenberg, J., and R.A. Baron. 1996. **Behavior in Organizations**. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall.

_____. 2003. **Behavior in Organizations**. 8th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.

Harolds, J., and P.B. Wood. 2006. Conflict Management and Resolution. **Journal of the American College of Radiology**. Volume 3, Issue 3 : 200-206.

Hotgett, R. M., and K. W. Hegar. 2005. **Modern Human Relations at Work**. 9th ed. United State of America: Thomson-West Eagan.

Judge, T.A., D. Cable., J. Boudreau., and R. Bretz. 1995. An empirical investigation of the predictors of executive career success. **Personel Psychology** 48(3): 485-519.

Kalat, J. W. 2005. **Introduction to Psychology.** 7th ed. Australia: Thomson Learning, Wadsworth, Inc.

Lau, V. P. and M.A. Shaffer. 2002. **Entrepreneurial Career Success in The Context of Southeast Asian Values: Scale and Model Development and Assessment.** (Online). http://net2.hkbu.edu.hk/~brc/CCMP200206.PDF, ค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2551.

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

Ormrod. 2006. **Motivation for High Stakes Testing.** (Online). http://sitemaker.umich .edu/356.nichols/extrinsic_motivation, ค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2551.

Petri, H.L. 1981. Motivation**: Theory and Research**. California: Wadsworth, Inc.

Robbins, S.P. 2001. **Organizational Behavior**. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Schultz, D.P. and S.E. Schultz. 2002. **Psychology and Work Today**. 8th ed. n.p.: Pearson Education, Inc.

Slabbert, A.D. 2004. "Conflict management styles in traditional organisations". **The Social Science Journal** 41 (2004) : 83–92.

Steers, R.M. and L.W. Porter. 1991. **Motivation and Work Behavior**. n.p.: McGraw- Hill Book Company.

Sternberg, R.J. 2004. **Cognitive Psychology.** 3rd ed. Australia: Thomson Wadsworth.

Thomas, K.W. and R.H. Kilmann. 1974. **Thomas-Kilmann conflict mode instrument**. New York: Xicom.

Vroom, V.H. 1964. **Work and Motivation**. New York: Wiley.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : กรุณาเติมข้อมูล หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ◯ ตามความเป็นจริง

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

◯ ภาคเหนือ ◯ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

◯ ภาคตะวันออก ◯ ภาคตะวันตก

◯ ภาคกลาง ◯ ภาคใต้

◯ กรุงเทพฯและปริมณฑล

7. ประเภทของกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ จากธุรกิจหลักเพียง 1 ช่อง)

7.1 กิจการผลิตสินค้า / อุตสาหกรรม

◯ ขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท

◯ ขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดิน มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท

7.2 กิจการการค้าปลีก

◯ ขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 15 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 30 ล้านบาท

◯ ขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 16-30 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 60 ล้านบาท

กิจการการค้าส่ง

◯ ขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 25 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท

◯ ขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 26-50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท

7.3 กิจการบริการ

◯ ขนาดย่อม จำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท

◯ ขนาดกลาง จำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท

ตอนที่ 2 แบบวัดแรงจูงใจภายใน

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อความที่ให้ไว้ แล้วพิจารณาว่าข้อความนี้ตรงกับตัวท่านตามสภาพที่เป็นจริงมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ ตามความเป็นจริง กรุณาตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบ และตอบทุกข้อ แบบวัดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประมวลข้อมูลจากผู้ประกอบการ เพื่อประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการพัฒนาองค์ความรู้ **ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ**

คะแนน	1	2	3	4	5
ระดับพฤติกรรมและการปฏิบัติ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

ข้อ	คำถาม	1	2	3	4	5
1	ท่านชอบทำงานที่มีความแปลกใหม่	○	○	○	○	○
2	ท่านชอบทำงานที่มีความซับซ้อน	○	○	○	○	○
3	ท่านชอบงานที่ยาก เพราะว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ	○	○	○	○	○
4	ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำสิ่งต่างๆ	○	○	○	○	○
5	ท่านมีความสุขในการทำงาน	○	○	○	○	○
6	ท่านรู้สึกเพลิดเพลินในงานที่ทำ	○	○	○	○	○
7	ท่านชอบริเริ่มทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง	○	○	○	○	○
8	ท่านชอบทำงานที่มีอิสระในการคิด	○	○	○	○	○
9	ท่านพอใจที่จะทำงานที่เป็นความรับผิดชอบของท่านด้วยตนเอง	○	○	○	○	○
10	ท่านชอบทำงานที่ได้แสดงความเป็นตัวของตัวเอง	○	○	○	○	○
11	ท่านต้องการทำงานที่จะได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ	○	○	○	○	○
12	ท่านพึงพอใจที่ได้พัฒนาความสามารถของตนเอง	○	○	○	○	○
13	ท่านต้องการที่จะจัดการกับสิ่งต่างๆ ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	○	○	○	○	○
14	ท่านมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับการทำงาน	○	○	○	○	○
15	ความสำเร็จจากงานเป็นแรงบันดาลใจในการทำงานของท่าน	○	○	○	○	○

ตอนที่ 3 แบบวัดการจัดการความขัดแย้ง

คะแนน	1	2	3	4	5
ระดับพฤติกรรมและการปฏิบัติ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

ข้อ	คำถาม	1	2	3	4	5
1	ในการจัดการความขัดแย้งท่านจะพยายามให้บรรลุเป้าหมายโดยไม่สนใจผลกระทบต่อฝ่ายอื่น	○	○	○	○	○
2	ท่านแก้ไขปัญหาความขัดแย้งโดยคำนึงถึงสิ่งที่ท่านต้องการจากผู้อื่น	○	○	○	○	○
3	ท่านชักจูงให้บุคคลอื่นคล้อยตามความคิดเห็นของท่าน	○	○	○	○	○
4	ท่านใช้อำนาจของท่านในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์การ	○	○	○	○	○
5	ท่านแก้ปัญหาความขัดแย้งโดยเน้นที่จะเอาชนะผู้อื่น	○	○	○	○	○
6	ท่านชอบที่จะทำงานอย่างสงบ ไม่สร้างความขัดแย้งกับบุคคลอื่น	○	○	○	○	○
7	ท่านจะยอมปฏิบัติตามความคิดของผู้อื่นเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง	○	○	○	○	○
8	ท่านมักเป็นฝ่ายยอมให้ผู้อื่นเป็นผู้ชนะเสมอ	○	○	○	○	○
9	ท่านแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นหลัก	○	○	○	○	○
10	เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานท่านมักจะไม่แสดงอารมณ์เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นไว้	○	○	○	○	○
11	เมื่อเกิดความขัดแย้ง ท่านพยายามหาแนวทางตกลงกับผู้อื่นด้วยวิธีการประนีประนอม	○	○	○	○	○
12	เมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้อื่น ท่านมักใช้กลวิธีระหว่างการยอมตามและการชี้นำในการแก้ปัญหา	○	○	○	○	○
13	เมื่อเกิดความขัดแย้ง ท่านมักจะยอมให้ผู้อื่นถ้าหากว่าผู้อื่นจะยอมให้ท่านบ้างในประเด็นอื่นๆ	○	○	○	○	○
14	บางครั้งผลจากการแก้ปัญหาความขัดแย้งของท่านก็ไม่เป็นที่น่าพอใจของทุกฝ่าย	○	○	○	○	○
15	ท่านมักใช้วิธีการผ่อนปรนในการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น	○	○	○	○	○

ตอนที่ 4 แบบวัดธรรมาภิบาล

คะแนน	1	2	3	4	5
ระดับพฤติกรรมและการปฏิบัติ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

ข้อ	คำถาม	1	2	3	4	5
1	องค์การของท่านจ่ายค่าจ้าง เงินเดือน หรือค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม	○	○	○	○	○
2	พนักงานเป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสม	○	○	○	○	○
3	องค์การของท่านมีการให้ผลประโยชน์เพิ่มเติมแก่พนักงานตามผลงาน	○	○	○	○	○
4	องค์การของท่านมีสถานที่ทำงานหรือที่พักของพนักงานอย่างถูกสุขลักษณะ ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของพนักงาน	○	○	○	○	○
5	องค์การของท่านให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน	○	○	○	○	○
6	องค์การของท่านมีสวัสดิการช่วยเหลือในเรื่องการรักษาพยาบาลเมื่อพนักงานเกิดเจ็บป่วย	○	○	○	○	○
7	องค์การของท่านมีการจัดสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับพนักงาน เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร	○	○	○	○	○
8	องค์การของท่านจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	○	○	○	○	○
9	องค์การของท่านมีระบบการพัฒนาพนักงาน ให้ความรู้ หรือเพิ่มทักษะแก่พนักงาน	○	○	○	○	○
10	องค์การของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน	○	○	○	○	○
11	องค์การของท่านใส่ใจในเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในองค์การ	○	○	○	○	○
12	องค์การของท่านให้ความสนใจและตอบสนองข้อเสนอหรือข้อคิดเห็นจากพนักงาน	○	○	○	○	○
13	องค์การของท่านผลิตสินค้าหรือบริการอย่างถูกสุขอนามัย	○	○	○	○	○
14	องค์การของท่านผลิตสินค้าหรือบริการที่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้บริโภค	○	○	○	○	○

ตอนที่ 5 แบบวัดความสำเร็จในการประกอบการ

คะแนน	1	2	3	4	5
ระดับพฤติกรรมและการปฏิบัติ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

ข้อ	คำถาม	1	2	3	4	5
1	ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจของท่านได้กำไรมาตลอด	○	○	○	○	○
2	ยอดรวมของการขายของปีที่ผ่านมาสูงกว่าเมื่อ 2-3 ปีก่อนอย่างมาก	○	○	○	○	○
3	ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ส่วนแบ่งการตลาดของธุรกิจของท่านเพิ่มขึ้นมาโดยตลอด	○	○	○	○	○
4	ลูกค้าของท่านส่วนใหญ่แสดงความพอใจต่อสินค้าหรือบริการของท่าน	○	○	○	○	○
5	ธุรกิจของท่านสามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงเวลา	○	○	○	○	○
6	ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ลูกค้าที่มาซื้อสินค้าหรือใช้บริการของท่านเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	○	○	○	○	○
7	สินค้าหรือบริการของท่านมีคุณภาพสูง	○	○	○	○	○
8	ชนิดและประเภทของสินค้าหรือบริการของปีนี้มีลักษณะหลากหลายกว่าปีก่อน ๆ	○	○	○	○	○
9	องค์การของท่านผลิตสินค้าหรือบริการที่มีความแปลกใหม่อยู่เสมอ	○	○	○	○	○
10	องค์การของท่านพยายามค้นคว้าหาวิธีการดำเนินการใหม่ๆ มาใช้ เพื่อเพิ่มผลผลิต	○	○	○	○	○
11	ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การของท่านอุทิศตนเพื่อการทำงานให้แก่องค์การอย่างเต็มที่	○	○	○	○	○
12	ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การของท่านมีความผูกพันกับองค์การ	○	○	○	○	○
13	ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การของท่านเอาใจใส่และรับผิดชอบต่องานที่พวกเขาทำ	○	○	○	○	○

ภาคผนวก ข

การทดสอบเครื่องมือ

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดแรงจูงใจภายใน

ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
1	.5929
2	.3636
3	.5269
4	.6992
5	.6261
6	.6132
7	.7091
8	.7177
9	.5907
10	.6521
11	.7006
12	.6737
13	.5946
14	.6039
15	.5635
α = .9098	

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดการจัดการความขัดแย้ง

การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการเอาชนะแข่งขัน

ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
1	.5986
2	.6887
3	.5726
4	.5732
5	.6576

α = .8231

การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการปรองดอง

ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
6	.2784
7	.4943
8	.5162
9	.4072
10	.3346

α = .6502

การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการแบ่งปัน

ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
11	.3633
12	.4722
13	.4423
14	.2136
15	.4011

α = .6220

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการให้ความร่วมมือกัน

ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
16	.4086
17	.5927
18	.5912
19	.4819
20	.6972
21	.6702

α = .8069

การจัดการความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง

ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
22	.5367
23	.7281
24	.7016
25	.6743

α = .8301

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดธรรมาภิบาล

ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
1	.5384
2	.5750
3	.4756
4	.4938
5	.6482
6	.4890
7	.5786
8	.6245
9	.5949
10	.5938
11	.5836
12	.5733
13	.6125
14	.5874
15	.6581
16	.7234
17	.6145
18	.6589
19	.6616
20	.6625
21	.6501
22	.6617
23	.6243
24	.6725
25	.6451
26	.5980

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
27	.6632
28	.5607
29	.2411
30	.5654
α = .9334	

ตารางผนวกที่ 4 ค่า Item-total Correlation และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดความสำเร็จในการประกอบการ

ข้อที่	ค่า Item-total Correlation (r)
1	.5409
2	.5624
3	.5983
4	.5613
5	.5045
6	.6965
7	.5075
8	.6441
9	.6137
10	.5503
11	.5862
12	.5802
13	.5322

α = .8851

ภาคผนวก ค

ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ตารางผนวกที่ 5 ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ Robert V. Krejcie แห่งมหาวิทยาลัย Minsota และ Earye W. Morgan แห่งมหาวิทยาลัย Texas ได้สร้างตารางขนาดประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างขึ้นมา เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยไปใช้ได้โดยดูจากตารางที่กำหนดมานี้

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	10	150	108	460	210	2,200	327
15	14	160	113	480	214	2,400	331
20	19	170	118	500	217	2,600	335
25	24	180	123	550	226	2,800	338
30	28	190	127	600	234	3,000	341
35	32	200	132	650	242	3,500	346
40	36	210	136	700	248	4,000	351
45	40	220	140	750	254	4,500	354
50	44	230	144	800	260	5,000	357
55	48	240	148	850	265	6,000	361
60	52	250	152	900	269	7,000	364
65	56	260	155	950	274	8,000	367
70	59	270	159	1,000	278	9,000	368
75	63	280	182	1,100	285	10,000	370
80	66	290	165	1,200	291	15,000	375
85	70	300	169	1,300	297	20,000	377
90	73	320	175	1,400	302	30,000	379
95	76	340	181	1,500	306	40,000	380
100	80	360	186	1,600	310	50,000	381
110	86	380	191	1,700	313	75,000	382
120	92	400	196	1,800	317	100,000	384
130	97	420	201	1,900	320		
140	103	440	205	2,000	322		

ที่มา: สุวิมล ติรกานนท์ (2549)

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวพิมพ์พัฒน์ จันทร์เปล่ง
วัน/เดือน/ปีเกิด	วันที่ 7 กันยายน 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดอ่างทอง
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2549 ปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาจิตวิทยาและการแนะแนว (เกียรตินิยมอันดับ 1) มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผลงานดีเด่นและ/หรือรางวัลทางวิชาการ	พ.ศ. 2550 ได้รับทุนผู้ช่วยสอน จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์