

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การของผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล *

Factors Affecting Organizational Effectiveness of Small and Medium Enterprise Entrepreneurs in Bangkok Metropolitan and Satellite

ชาญ รัตนะพิสิฐ **
รัตติกรณ์ จงวิศาล *** Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้ง ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้ประกอบการและประสิทธิผลภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้ง ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารงานของผู้ประกอบการกับประสิทธิผลขององค์การ ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่ร่วมกันอธิบายประสิทธิผลขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า (๑) ภาวะผู้นำ ความสามารถในการตัดสินใจ

ในการบริหารของผู้ประกอบการและประสิทธิผลขององค์การอยู่ในระดับสูง ส่วนความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งของผู้ประกอบการแบบการถอนตัวและแบบกลบเกลื่อนอยู่ในระดับต่ำ มีการใช้การจัดการความขัดแย้งแบบใช้อำนาจอยู่ในระดับปานกลาง มีการใช้การจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาและแบบประนีประนอม อยู่ในระดับสูง (๒) ภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบกลบเกลื่อน แบบร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาแบบประนีประนอม และความสามารถในการตัดสินใจในการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .๕๖๕, .๑๓๑, .๓๘๒, .๒๐๔, และ .๔๕๘

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Factors Affecting Organizational Effectiveness of Small and Medium Enterprise Entrepreneurs in Bangkok Metropolitan and Satellite) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์; ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตามลำดับ ส่วนความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบการถอนตัว และการใช้อำนาจมีสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.๑๔๒ และ -.๑๕๒ ตามลำดับ (๓) ตัวแปรภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือเพื่อแก้ปัญหา และความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารสามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิผลขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ โดยสามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ ๔๐.๑ ($R^2 = .๔๐๑$)

Abstract

The objectives of this research were to study : (1) The level of leadership, conflict management ability, managerial decision making ability and organizational effectiveness of Small and Medium Enterprise (SMEs) entrepreneurs (2) The relationship between leadership, conflict management ability, managerial decision making ability of SMEs entrepreneurs, and (3) Predictors that can explain organizational effectiveness of SMEs entrepreneurs. Research samples were 400 SMEs entrepreneurs in Bangkok Metropolitan and Satellite. The results of the research showed that : (1) SMEs entrepreneurs possessed high level of leadership, high level of managerial decision making ability, high level of organizational effectiveness, low level using of withdrawing and smoothing conflict management styles, moderate level using of forcing conflict

management style and high level using of problem solving and compromising conflict management styles. (2) Leadership, managerial decision making ability, smoothing, problem solving and compromising conflict management styles had significant positive relationships with organizational effectiveness of SMEs at .01 level ($r = .565 .131 .382 .204$ and $.499$ respectively) while withdrawing and forcing conflict management styles had significant negative relationships with organizational effectiveness of SMEs at .01 level ($r = -.142$ and $-.192$ respectively). (3) Multiple Regression Analysis indicated that leadership, managerial decision making ability and problem solving conflict management style could significantly explain 40.1% of organizational effectiveness of SMEs entrepreneurs at the .01 level.

บทนำ

นับตั้งแต่ประเทศไทยประสบกับวิกฤตทางเศรษฐกิจเมื่อปี ๒๕๔๐ ทำให้เกิดผลกระทบและความเปลี่ยนแปลงต่อสภาพเศรษฐกิจและธุรกิจโดยรวมเป็นอย่างมาก แต่ธุรกิจหนึ่งที่มีความโดดเด่นและกำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง คือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises หรือ SMEs) ซึ่งสามารถช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจให้กับประเทศ และเป็นรากฐานที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมธุรกิจขนาดใหญ่มีประสิทธิภาพ ส่งผลช่วยให้ประเทศมีความสามารถในการแข่งขันทางการค้าได้ จึงทำให้ภาครัฐและภาคเอกชนหันมาให้ความสำคัญกับการสนับสนุน และมุ่ง

เน้นการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ประสบความสำเร็จมีความสามารถในการแข่งขัน เพื่อเป็นกำลังหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

การที่จะดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ มีประสิทธิผล สามารถอยู่รอดได้นั้น ประกอบไปด้วยปัจจัยที่สำคัญหลายประการ แต่ผู้ที่ทำหน้าที่ชี้ชะตาว่าธุรกิจจะประสบความสำเร็จหรือไม่ คือ ผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ โดยการริเริ่มสร้างธุรกิจของตนเองและดูแลจัดการธุรกิจของตนเอง ดังนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำเพื่อคอยผลักดันและกำหนดทิศทางดำเนินวิสาหกิจให้ไปสู่จุดหมายอย่างเต็มที่ ถ้าผู้ประกอบการรายใดพัฒนาภาวะผู้นำอย่างจริงจังแล้ว องค์กรก็จะเกิดความแข็งแกร่งและมีความได้เปรียบเชิงแข่งขันมากขึ้น แต่ในทางกลับกันหากผู้ประกอบการไม่สามารถพัฒนาภาวะผู้นำของตนเองได้ ก็จะไม่สามารถทำหน้าที่ของการเป็นผู้นำ และจงใจคนในองค์กรให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ เกิดความทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ (นิคัย สัมมาพันธ์, ๒๕๔๖, หน้า ๗๓-๗๔) และเมื่อมีการประกอบธุรกิจย่อมเป็นธรรมดาที่จะต้องเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการเป็นบุคคลสำคัญในการบริหารความขัดแย้งด้วยวิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่วางไว้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, ๒๕๔๐, หน้า ๑๘๗) นอกจากนี้ในการดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในปัจจุบัน การตัดสินใจเป็นภาระหน้าที่อันสำคัญและ

จำเป็นอย่างยิ่งของผู้ประกอบการและผู้บริหารที่จะต้องกระทำอยู่เสมอ ซึ่งถ้าสามารถตัดสินใจในการบริหารได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการประกอบการตามไปด้วย (วิเชียร วิทยอุดม, ๒๕๔๗, หน้า ๒๗๘-๒๘๐)

จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการหรือผู้บริหารมีบทบาทอย่างมากในฐานะผู้นำที่จะทำการดูแลกำกับกับการดำเนินงาน การแก้ปัญหาความขัดแย้ง รวมถึงทำการตัดสินใจต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญมากต่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้ง และความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากมีเอกสารงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้แก่ผู้ประกอบการผู้ที่สนใจ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้ง ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารงานของผู้ประกอบการและประสิทธิผลขององค์กร และเพื่อศึกษาความ

สัมพันธระหว่างภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้ง ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารงานของผู้ประกอบการ กับประสิทธิผลขององค์การ ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่ร่วมกันอธิบายประสิทธิผลขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จาก ๔๐๐ บริษัทจำนวน ๔๐๐ คน โดยเป็นผู้ประกอบการที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน ๒๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗๕ และเป็นผู้ประกอบการที่อยู่ในเขตปริมณฑลจำนวน ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๒๕ ของจำนวนผู้ประกอบการทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น ๕ ส่วน ได้แก่ (๑) แบบสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ มีลักษณะให้เลือกตอบ (Check Lists) และเติมข้อความ (๒) แบบสอบถามภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ โดยใช้แบบสำรวจภาวะผู้นำ ๖ องค์ประกอบตามแนวคิดของของรัตติกรณังจิวิศาล (๒๕๔๘) จำนวน ๓๐ ข้อ มีค่าความ

เชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .๕๓ (๓) แบบวัดความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งของผู้ประกอบการ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของ Blake and Mouton (๑๙๘๖ อ้างถึงใน เสริมศักดิ์วิศาลาภรณ์, ๒๕๔๐, หน้า ๑๕๑-๑๕๓) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน ๓๒ ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบวัดความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบการถอนตัวเท่ากับ .๘๕ แบบกลบเกลื่อน เท่ากับ .๘๕ แบบการใช้อำนาจ เท่ากับ .๖๘ แบบร่วมมือเพื่อแก้ปัญหา เท่ากับ .๗๖ และแบบประนีประนอม เท่ากับ .๘๑ (๔) แบบวัดความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้ประกอบการ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Corcoran (1981, p. 167) จำนวน ๒๔ ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .๘๘ และ (๕) แบบวัดประสิทธิผลขององค์การ ตามการรับรู้ของผู้ประกอบการ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการค้นคว้าและประมวลแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การตามแนวคิดของ Gibson and Donelly (1994, pp. 41 - 45) จำนวน ๔๐ ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .๕๑ ซึ่งแบบสอบถามทั้งหมดมีลักษณะเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ ตั้งแต่จริงน้อยที่สุดจนถึงจริงมากที่สุด

ผลการวิจัย

ตารางที่ ๑ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้ง ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และประสิทธิผลขององค์การ

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ภาวะผู้นำโดยรวม	๒.๘๘	.๔๐๗	สูง
ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้ง			
- แบบการถอนตัว	๑.๔๑	.๖๑๑	ต่ำ
- แบบกลบเกลื่อน	๑.๓๔	.๖๕๕	ต่ำ
- แบบการใช้อำนาจ	๑.๖๕	.๖๖๕	ปานกลาง
- แบบร่วมมือเพื่อแก้ปัญหา	๒.๗๒	.๖๘๗	สูง
- แบบประนีประนอม	๒.๔๓	.๕๗๕	สูง
ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารโดยรวม	๒.๘๑	.๔๑๗	สูง
ประสิทธิผลขององค์การโดยรวม	๒.๕๕	.๓๒๒	สูง

ตารางที่ ๒ แสดงค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งรูปแบบต่าง ๆ ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหาร และประสิทธิผลขององค์กร

ตัวแปร	EFF	LE	Cw	Cs	Cf	Cp	Cc	DIS
EFF	๑.๐๐							
LE	.๕๖๕**	๑.๐๐						
Cw	-.๑๔๒**	.๐๗๕	๑.๐๐					
Cs	.๑๓๑**	-.๑๑๐**	.๔๔๐**	๑.๐๐				
Cf	-.๑๕๒**	-.๒๓๕**	.๐๑๓	.๒๗๑**	๑.๐๐			
Cp	.๓๘๒**	.๕๒๒**	-.๓๒๗**	-.๒๒๕**	-.๐๔๐	๑.๐๐		
Cc	.๓๐๔**	.๐๒๘	-.๐๐๕	.๐๔๗	.๐๖๕	.๓๓๐**	๑.๐๐	
DIS	.๔๕๕**	.๒๓๕**	.๐๒๑	-.๐๘๔	-.๑๐๐*	.๓๒๓**	-.๐๒๑	๑.๐๐

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

หมายเหตุ : EFF หมายถึง ประสิทธิภาพขององค์กร

LE หมายถึง ภาวะผู้นำโดยรวม

Cw หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบการถอนตัว

Cs หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบกลบเกลื่อน

Cf หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบการใช้อำนาจ

Cp หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือเพื่อแก้ปัญหา

Cc หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบประนีประนอม

DIS หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารโดยรวม

ตารางที่ ๓ ปัจจัยที่อธิบายประสิทธิผลขององค์การโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ
(Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise

(n = ๔๐๐)

ตัวพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	p
ภาวะผู้นำ	.๔๕๒	.๐๖๓	.๔๔๕	๗.๓๕	.๐๐
ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบ ร่วมมือเพื่อแก้ปัญหา	.๒๘๕	.๐๕๓	.๒๓๔	๕.๐๗	.๐๐
ความสามารถในการตัดสินใจการบริหาร	.๒๒๓	.๐๘๐	.๑๗๒	๒.๗๘	.๐๐
ค่าคงที่ (Constant) = ๒๘.๗๐๕ R = .๖๓๓ R ² = .๔๐๑ R ² adj. = .๓๕๕ F = ๖๖.๐๒**					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

ในการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในครั้งนี้ พบผลการวิจัยที่สำคัญ ดังนี้

๑. ผู้ประกอบการมีภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๒.๘๘$, S.D. = .๔๐๗) มีความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๒.๘๑$, S.D. = .๔๑๗) และมีประสิทธิผลขององค์การอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๒.๕๕$, S.D. = .๓๒๒) ส่วนความสามารถในการจัดการความขัดแย้งของผู้ประกอบการมีการจัดการตามความขัดแย้งแบบการถอนตัว และแบบกลบเกลื่อนอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = ๑.๔๑$, S.D. = .๖๑๑ และ $\bar{X} = ๑.๓๔$, S.D. = .๖๕๕ ตามลำดับ) มีการจัดการความขัดแย้งแบบใช้อำนาจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๖๕$, S.D. = .๖๖๕) มีการจัดการความขัดแย้งแบบร่วมมือเพื่อ

แก้ปัญหาและแบบประนีประนอม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = ๒.๗๒$, S.D. = .๖๘๗ และ $\bar{X} = ๒.๔๗$, S.D. = .๕๗๕ ตามลำดับ)

๒. ภาวะผู้นำ ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้ประกอบการและประสิทธิผลขององค์การอยู่ในระดับสูง ส่วนความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งของผู้ประกอบการมีการจัดการกับความขัดแย้งแบบการถอนตัวและแบบกลบเกลื่อนอยู่ในระดับต่ำ มีการจัดการความขัดแย้งแบบใช้อำนาจอยู่ในระดับปานกลาง มีการจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาและแบบประนีประนอม อยู่ในระดับสูง

๓. ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิผลขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ($r = .๕๖๕$) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของภาวะผู้นำในแต่ละด้าน พบว่า ภาวะผู้นำในด้านการส่งเสริม

แรงบันดาลใจผู้ได้บังคับบัญชา ภาวะผู้นำด้านการใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น ภาวะผู้นำการมีศีลธรรมในการประกอบการ ภาวะผู้นำด้านการมีความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ ภาวะผู้นำด้านการเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และภาวะผู้นำด้านการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ ต่างก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ($r = .๔๘๕, .๓๕๖, .๔๔๑, .๔๖๐, .๓๔๘$ และ $.๓๔๕$ ตามลำดับ)

๔. ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งในรูปแบบต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ พบว่าความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบการถอนตัว และความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบการใช้อำนาจ มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ($r = -.๑๔๒, -.๑๕๒$ ตามลำดับ) ส่วนความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบกลบเกลื่อน ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือเพื่อแก้ปัญหา และความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ($r = .๑๓๑, .๓๘๒, .๒๐๔$ ตามลำดับ)

๕. ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารโดยรวมของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ($r = .๔๕๕$) และเมื่อพิจารณาถึงความสามารถในการตัดสินใจในการ

บริหารในแต่ละด้าน พบว่า ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารด้านการมีความมั่นใจ ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารด้านการมีความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารด้านการมีความยืดหยุ่น ความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารด้านความมีวิจรรย์ญาณและความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารด้านความมีเหตุผล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ($r = .๔๑๕, .๓๗๓, .๔๓๔, .๓๔๔, .๓๘๖$ ตามลำดับ)

๖. ตัวแปรภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือเพื่อแก้ปัญหาและความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารสามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิผลขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ โดยสามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิผลขององค์การในการประกอบการได้ร้อยละ ๔๐.๑ ($R^2 = .๔๐๑$)

อภิปรายผล

การที่ภาวะผู้นำส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ หรือช่วยให้องค์การมีประสิทธิผลเนื่องจากภาวะผู้นำเป็นเรื่องของความสามารถในการโน้มน้าวบุคคลและกลุ่มในองค์การให้มีความสามัคคีร่วมพลังกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และผู้นำที่มีภาวะผู้นำสูงจะพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี และทั้งสองฝ่ายก็จะช่วยกันสร้างผลผลิตสินค้า หรือบริการที่ต้องการได้ทำให้องค์การมี

ประสิทธิผลและประสบความสำเร็จ (Boal and Hooijberg, 2001, p. 515) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตติกรณ์ จงวิศาล (๒๕๔๘) ที่ศึกษาภาวะผู้นำและทิศทางใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย พบว่า ผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจต่างกันมีภาวะผู้นำแตกต่างกัน โดยผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจสูง มีภาวะผู้นำโดยรวมและภาวะผู้นำทั้ง ๖ องค์ประกอบ ได้แก่ การส่งเสริมแรงบันดาลใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การมีศีลธรรมในการประกอบการ การมีความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ สูงกว่าผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านของความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งของผู้ประกอบการจะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการจะมีการใช้ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งด้วยรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์ความขัดแย้งที่เหมาะสม (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, ๒๕๔๐, หน้า ๑๓๑-๑๓๒) โดยเฉพาะรูปแบบการร่วมมือในการแก้ไขปัญหา มีการนำมาใช้ในการแก้ปัญหาคความขัดแย้งอย่างมาก ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ที่อยู่ในองค์กรมีโอกาสในการร่วมกันแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพื่อหาทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่วางได้อีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ Kevin, et al. (2003) และ Francisco, et al. (2005) นอกจากนี้ความสามารถในการตัดสินใจของผู้บริหารมีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang (2000), Chelladurai & Haggerty (2001) และ Mendoza (2002) ที่แสดงให้เห็นว่าการที่ผู้นำหรือผู้บริหาร ตัดสินใจด้วยความมั่นใจ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความยืดหยุ่น วิเคราะห์อย่างมีเหตุผลและวิจารณ์ญาณ จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เนื่องจากการตัดสินใจในการบริหารต้องใช้ศาสตร์และศิลปะของผู้นำหรือผู้บริหารเป็นสำคัญอย่างมากที่จะทำให้การตัดสินใจมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องมีการรวบรวมข้อมูล มีการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ ระมัดระวัง เพื่อที่จะสามารถตัดสินใจได้อย่างมั่นใจ มีความเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์และใช้รูปแบบที่เหมาะสม จึงจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการประกอบการขององค์กรอย่างสูงสุดนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

ในที่นี้ขอเสนอเป็น ๒ ประเด็นหลัก กล่าวคือ (๑) ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย (๒) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังมีสาระดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

๑.๑ จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการเป็นลักษณะที่มีความสัมพันธ์ทางบวกและส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร และยังพบว่าลักษณะองค์ประกอบย่อยของภาวะ

ผู้นำซึ่งประกอบไปด้วย การส่งเสริมแรงบันดาลใจของผู้ใต้บังคับบัญชา การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น การมีศีลธรรมในการประกอบการความสามารถในการคิดเชิงยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม และการเปิดกว้างยอมรับต่อสิ่งต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การด้วย ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงอาจใช้องค์ประกอบในข้างต้นเป็นแนวทางเพื่อประเมินภาวะผู้นำ ทำให้สามารถทราบถึงจุดเด่น จุดด้อย ของตนเอง เพื่อที่จะสามารถนำไปทำการศึกษา หรือเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากสื่อหรือสถาบันต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเสริมสร้างภาวะผู้นำอย่างเหมาะสมให้เกิดขึ้น ช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างราบรื่น สามารถนำพาองค์การให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่วางไว้

๑.๒ ในเรื่องของความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งนั้น ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งแบบถอนตัว แบบกลบเกลื่อน และแบบการใช้อำนาจนั้นไม่ได้ทำให้การแก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์การเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม ทำให้อาจกระทบต่อความพึงพอใจของคนในองค์การ อีกทั้งส่งผลทางด้านลบอื่น ๆ ต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์การได้ ผู้ประกอบการจึงควรที่จะหลีกเลี่ยงการใช้การจัดการกับความขัดแย้งใน ๓ รูปแบบข้างต้น หรืออาจปรับใช้อย่างเหมาะสมเมื่อจำเป็นเท่านั้น ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการควรส่งเสริมให้มีการใช้การจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือเพื่อแก้ปัญหา และแบบประนีประนอมในการแก้ปัญหา

เพราะจะช่วยให้เกิดการระดมความคิด เกิดความรู้สึกร่วมกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือแก้ปัญหาความขัดแย้งร่วมกันให้ลุล่วงไปได้ และเกิดประสิทธิผลในการประกอบการขององค์การเป็นอย่างดี

๑.๓ จากการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้ประกอบการพบว่า มีองค์ประกอบที่ช่วยบ่งบอกถึงลักษณะของการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ ประกอบไปด้วยความมั่นใจ การมีความคิดสร้างสรรค์ มีความยืดหยุ่น ความมีวิจรรณญาณและความมีเหตุผล ซึ่งผู้ประกอบการควรพยายามยึดหลักองค์ประกอบของการตัดสินใจในการบริหารดังกล่าว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจในการบริหารงานอยู่เสมอ หรืออาจทำการศึกษาและเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากสื่อหรือสถาบันต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การตัดสินใจในการบริหารงานมีประสิทธิภาพ ช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จในที่สุด

๑.๔ จากผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งและความสามารถในการตัดสินใจในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสามารถอธิบายเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การได้อีกด้วย แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้ง ๓ ตัวนั้น เป็นคุณลักษณะที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมพึงมี เพื่อนำพาองค์การให้ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นหน่วยงานรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและส่งเสริมจิต

ความสามารถของผู้ประกอบการ เช่น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถนำองค์ประกอบต่าง ๆ ทางด้านภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้ง และความสามารถในการตัดสินใจในการบริหาร มาสร้างเป็นหลักสูตรสำหรับฝึกอบรมและประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนา หรือจัดทำเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น วิดีทัศน์ สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต และสื่อมัลติมีเดีย เป็นต้น เพื่อให้ผู้ประกอบการมีภาวะผู้นำ มีความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้ง และความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารที่ดีและเหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจได้

๑.๕ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง อาจนำผลที่ได้จากการศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งและความสามารถในการตัดสินใจในการบริหาร ไปปรับประยุกต์ใช้ในการประเมิน รวมถึงเป็นแนวทางในการฝึกอบรมพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้มีภาวะผู้นำ ความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้ง และความสามารถในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการประกอบการมากยิ่งขึ้น

๒. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

๒.๑ ควรทำการศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาอื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เช่น บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ความเครียด การเสริมสร้างจิตสำนึกสาธารณะ (Public Mind) ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (CQ : Creativity Quotient)

๒.๒ ในการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการปรับปรุง เพิ่มเติมรูปแบบของการวิเคราะห์ทางสถิติ เช่น การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบคาโนนิคัล (Canonical Correlation Analysis) หรือวิเคราะห์รูปแบบโมเดลของตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์การ เพื่อให้ได้ข้อมูลและเป็นการขยายขอบเขตของการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

๒.๓ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาในกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ประกอบการที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้สนใจอาจทำการศึกษา กับกลุ่มประชากรที่เป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภูมิภาคอื่น ๆ ของประเทศไทยหรืออาจทำการศึกษา กับกลุ่ม

ประชากรอื่น ๆ เช่น กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) และกลุ่มสหกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น

๒.๔ การประเมินลักษณะภาวะผู้นำความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งและความสามารถในการตัดสินใจในการบริหารของผู้ประกอบการ อาจให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น ผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานเป็นผู้ประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลที่นำเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ขึ้น และในส่วนของ การประเมินประสิทธิผลขององค์กร อาจใช้วิธีการในหลาย ๆ มิติที่มีใช้ให้ผู้ประกอบการเป็นผู้ประเมินเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขาย กำไร อัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจ ปริมาณการร้องเรียนของลูกค้า ความพึงพอใจของพนักงานและลูกค้าที่ได้มีการจัดทำเป็นสถิติไว้ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กรที่มีความชัดเจน มีความหลากหลาย และมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- นิตย สัมมาพันธ์. (๒๕๔๖). *ภาวะผู้นำ : พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (๒๕๔๘). *รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาภาวะผู้นำ และทิศทางใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิเชียร วิทยอุดม. (๒๕๔๗). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และ ไทยเท็กซ์.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (๒๕๔๗). *รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี ๒๕๔๕*. กรุงเทพฯ: ไอเดีย อินสแตนท พรินท์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (๒๕๔๐). *ความขัดแย้งการบริหารเพื่อสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: ดันอ้อ แกรมมี่.
- Boal, K. B. & Hooijberg, R. (2001). Strategic leadership research: Moving on. *The Leadership Quarterly Yearly Review of Leadership*, 11(4), 515-550.
- Chelladurai, P. & Haggerty, T. R. (2001). *Measures of organizational effectiveness of Canadian national sport organizations*. Retrieved May 31, 2006, from <http://medlineplus.gov>.
- Corcoran, D.K. (1981). Investigation of the relationship between selected variables and the decision making and managerial ability of head nurses in the army nurse corp. (Doctoral Dissertation. The University of Texas at Austin, 1981). *Dissertation Abstracts International*, 42(03), 967B. Retrieved February 28, 2008, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=753116621&sid=4&Fmt=2&clientId=61835&RQT=309&VName=PQD>.
- Francisco, J. M., et al. (2005). Types of intragroup conflict and affective reactions. *Journal of Managerial Psychology*, 20(3), 219-230.
- Gibsons, J. L. & Donnelly J. H. (1994). *Organizations : Behavior, Structure, Processes* (8th ed.). New York : McGraw – Hill.
- Kevin, D. B., Anne S., & Barton A. W. (2003). *Managing Conflict to Improve The Effective of Retail Networks*. Retrieved May 4, 2006, from <http://wwwlib.umi.com/dissertations>.
- Mendoza, T.C. (2002). *Decision-making: A vital tool to organizational effectiveness by private institutions of higher learning in Baguio City*. Unpublished doctoral dissertation, Saint Louis University, Baguio City.

- Wang, Z. M. (2000). Organizational decision making and competence utilization among Chinese managers. *Journal of Managerial Psychology*, 9 (7).17-24.
- Yakl, G.A., & Lepsinger.R. (2005). Why integrating the leading and managing roles is essential for organizational effectiveness. *Organizational Dynamics*, 34(4), 361-375. Retrieved April 27, 2006, from <http://www.sciirect.com>.
-

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
BUNRANGKONG UNIVERSITY