

การเปรียบเทียบภาวะผู้นำและความพึงพอใจของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อมของธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี
The Comparisons of Executives' Leadership and Satisfaction Levels
in Small and Medium Hotel and Restaurant Businesses
in Nonthaburi Province

ยุทธนาท บุญยะชัย

อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

โทร. 02-432-6107 ต่อ 4701 E-mail: yoboona@rpu.ac.th

Yootanat Boonyachai

Lecturer, Faculty of Business Administration Program in Management,

Rajapruk University

รับเข้า: 8 ตุลาคม 2561 ตอบรับ: 27 พฤศจิกายน 2561

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการบริหารของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ทำงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกลุ่มธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาตนเองเป็นผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงแบบสร้างแรงบันดาลใจมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงแบบกระตุ้นทางปัญญา และพนักงานที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ต่างกันที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานของพนักงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .05 พนักงานมีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาในด้านการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารและด้านการติดต่อสื่อสารมากที่สุด โดยระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานของพนักงานแตกต่าง

กันมีความพึงพอใจในการบริหารของผู้บริหารขนาดกลางและขนาดย่อมในธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ .05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ ผู้บริหาร ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

The purposes of this research were; 1) to compare the executive's leadership in small and medium hotel and restaurant businesses in Nonthaburi province, based on the opinions of employees divided by demographics characteristics, and 2) to compare the satisfaction levels of employees to their executive in small and medium hotel and restaurants businesses in Nonthaburi province based on opinions of employees divided by demographics characteristics. The sample was 384 employees working in small and medium hotel and restaurant businesses in Nonthaburi province. The statistics used in this research were means, percentages, standard deviation, t-test and One-Way ANOVA.

The results showed that the majority of employees indicating their executive's leadership were transformational leader in inspiration motivation followed by the transformational leader in intellectual stimulation. The employees with demographics characteristics were different opinions on executive's leadership in small and medium hotel and restaurant businesses in Nonthaburi province. The hypothesis testing showed that different levels of education background, position and the duration of employment of employees caused different opinions on leadership of statistical significant level of .05. Most employees were satisfied with their executive's use leadership skills and communication skills. Moreover, different levels of education, positions and the duration of employment of employees caused different satisfaction of their executives of statistical significant level of .05.

Keywords: leadership, executive, Small and Medium Enterprise

บทนำ

ในปัจจุบันกล่าวได้ว่าธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศชาติก่อให้เกิดการจ้างงานและเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความยากจน ถือได้ว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทในการสร้างรากฐานการพัฒนาเศรษฐกิจตลอดจนเป็นฟันเฟืองที่เชื่อมโยงกับธุรกิจขนาดใหญ่ ภาคการผลิต ภาค

การค้าและบริการ ปัจจุบันประเทศไทยมีการดำเนินธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) คิดเป็นร้อยละ 95 ของธุรกิจทั้งหมด (บริษัทประกันสินเชื่อบุคคลและธุรกิจขนาดย่อม (บสย.), 2560) เนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีอยู่ในธุรกิจทุกประเภททั้งธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต ธุรกิจการจำหน่าย และธุรกิจบริการ ทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศให้ดีขึ้น เช่น ช่วยสร้างแรงงาน สร้างเงินตราต่างประเทศ เป็นจุดเริ่มต้นการลงทุนและส่งเสริมประสบการณ์หรือเป็นแหล่งพัฒนาฝีมือ (ชมขวัญ แสงเพียรชม, 2553) ดังนั้นรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญจึงมอบหมายให้กระทรวงอุตสาหกรรมเป็นผู้รับผิดชอบนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างจริงจังโดยการกระตุ้นและส่งเสริมผู้ประกอบการรายใหม่หรือผู้ประกอบการอิสระให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างมั่นคง จากการวิจัยของ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2553) พบว่า สภาวะผู้นำมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย ผู้ประกอบการที่มีสภาวะผู้นำสูงคือผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จในธุรกิจสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ งานวิจัยต่างประเทศ เช่น Fajuyigbe (2016) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของสภาวะผู้นำกับการอยู่รอดของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า สภาวะผู้นำที่มีการช่วยให้ธุรกิจธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถอยู่รอดได้จะต้องมีประสบการณ์ในการบริหาร เป็นตัวอย่างที่ดีต่อผู้ได้บังคับบัญชาซึ่งจะสามารถพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงลักษณะของสภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ ทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในด้านธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในเขตจังหวัดนนทบุรี

สิ่งสำคัญสำหรับการเติบโตของธุรกิจทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีหลายปัจจัยที่สำคัญคือ ปัจจัยด้าน “ผู้นำ” ต้องมีทักษะ (Skills) การเป็นผู้นำที่ดี เพราะนอกจากจะทำให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดแล้ว ยังสามารถรักษาพนักงานที่มีคุณค่าต่อองค์กร ทำให้งานราบรื่นขึ้น รวมทั้งลดภาวะความตึงเครียดของพนักงาน บุคลากรที่มีความเป็นผู้นำสูงสามารถรองรับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ดังนั้นองค์กรต้องสร้างผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ให้มีสภาวะผู้นำที่เก่งและดีเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร (อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และ ชีระวัฒน์ จันทิก, 2559)

ในงานวิจัยนี้จะศึกษาถึงธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในด้านธุรกิจที่พักโรงแรม และร้านอาหารในเขตจังหวัดนนทบุรีโดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลประกันสังคมในกลุ่มของธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารซึ่งได้ถูกจัดให้อยู่ในหมวดหมู่เดียวกันจากจำนวนสถานประกอบการและสาขา จำนวนผู้ประกันตนในปีเขตจังหวัดนนทบุรีปี พ.ศ.2560 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2560) ปัจจุบันกล่าวได้ว่าภาพรวมธุรกิจโรงแรมทั่วประเทศปี พ.ศ.2559 เติบโตเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า ทั้งในด้านจำนวนห้องพักอัตราการเข้าพักและค่าห้องพักเฉลี่ย โดยได้รับปัจจัยหนุนที่สำคัญจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ในช่วงที่ผ่านมาผู้ประกอบการเกิดความเชื่อมั่น จึงมีการขยายการลงทุนเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยเฉพาะโรงแรมระดับ 3 ดาว และโรงแรมขนาดเล็กทั่วไป (สิริทิพย์ ฉลอง, 2560)

ผู้วิจัยศึกษาลักษณะภาวะผู้นำโดยใช้แนวคิดของ Bass และ Avolio ซึ่งสามารถแบ่งลักษณะของภาวะผู้นำได้เป็น 3 แบบ ได้แก่ ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) ผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) และผู้นำแบบเสรีนิยม (Laissez-Faire Leadership) (Avolio and Bass, 2004) ในการบริหารงานผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรีตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการจะทำให้ทราบถึงภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี มีงานวิจัยจากต่างประเทศที่ใช้แนวคิดของ Bass และ Avolio (Avolio and Bass, 2004) เช่น งานวิจัยของ Boonyachai (2011) ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะภาวะผู้นำของผู้จัดการระดับกลางของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาว ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาว คือ ลักษณะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและลักษณะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และงานวิจัยของ Franco และ Matos (2013) ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะภาวะผู้นำในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยใช้การวิจัยแบบ Mixed Method ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะภาวะผู้นำที่สำคัญจะต้องมีบทบาทในการจัดการที่ดี เพื่อที่จะให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประสบผลสำเร็จ

กล่าวได้ว่า ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจของตนเองตลอดจนพัฒนาตนเองให้เป็นผู้บริหารที่มีคุณภาพด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริหารงานยังช่วยส่งเสริมให้การบริหารธุรกิจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนอกจากนี้งานวิจัยนี้จะทำการวัดความพึงพอใจของพนักงานต่อผู้บริหารในด้านภาวะผู้นำโดยเน้นถึง 7 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ การใช้ภาวะผู้นำ การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การควบคุม การมีคุณธรรม (โชติณัฐ คณานิข, 2547) งานวิจัยนี้ศึกษาถึงความพึงพอใจด้านการบริหารของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยใช้แนวคิดความพึงพอใจ Campbell (1976: 117-124 อ้างถึงใน วาณี ทองเสวด, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกละสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจกับภาวะผู้นำ เช่น กฤษฎา น่วมจิตร (2558) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลากร งานวิจัยจากต่างประเทศที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจกับภาวะผู้นำ เช่น Saleem (2015) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของภาวะผู้นำกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบทางบวกต่อการทำงานในทางตรงกันข้ามภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนส่งผลกระทบทางลบต่อการทำงาน

นอกจากนี้ผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน รายวิชา ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และวิชาภาวะผู้นำเพื่อให้ผู้เรียนได้รับข้อมูลที่มี

ความทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนโดยมีสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน (ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล, 2558)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกลุ่มธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี ตามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านการบริหารของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรีจำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ต่างกันมีความคิดเห็นในเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกลุ่มธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน
2. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ต่างกันมีความพึงพอใจในด้านการบริหารของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของกลุ่มธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ทำงานในธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งจำนวนจำนวนผู้ประกันตนภาคสมัครใจตามมาตรา 40 ในเขตจังหวัดนนทบุรี ประจำเดือนมิถุนายน 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 28,787 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2560) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการกำหนดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน (e) เท่ากับ .05 ซึ่งในการวิจัยนี้ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 395 ชุด และเก็บสำรองไว้ในกรณีผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน โดยเก็บสำรองจำนวน 5 ชุด รวมเก็บแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ชุด

2. การทดสอบเครื่องมือวิจัยด้วยการทดสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำเสนอแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขจำนวน 3 ท่าน ด้วยวิธีการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญได้ค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งฉบับ = 0.94 และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 ราย และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดโดยใช้สูตรประสิทธิ์ของแอลฟา (Coefficient Alpha)

ของ Cronbach ได้เท่ากับ 0.99 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมากกว่า 0.80 สามารถใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและผู้ช่วยวิจัยไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (mean) ร้อยละ (percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มของคะแนนค่าเฉลี่ยจะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ลักษณะภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาพนักงานระดับปฏิบัติการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ทำงานในธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของลักษณะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาของตนเองเป็นผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยมีการกระทำในด้านนี้มากที่สุด คือ ผู้บริหารแสดงความมั่นใจว่างานจะสำเร็จตามแผนที่วางไว้ รองลงมา คือ ผู้บริหารพูดถึงอนาคตในแง่ที่ดี

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของลักษณะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาของตนเองเป็น ผู้นำแบบวางเฉยเชิงรุกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยมีการกระทำในด้านนี้มากที่สุด คือ ผู้บริหารให้ความสนใจต่องานที่เคยล้มเหลวเพื่อให้เกิดมาตรฐานที่ดี รองลงมา คือ ผู้บริหารติดตามข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของลักษณะผู้นำแบบเสรีนิยม พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาของตนเอง มีลักษณะเป็นผู้บริหารที่มักจะรีรอในการแก้ไขปัญหาที่เร่งด่วนมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้บริหารจะหลีกเลี่ยงปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้น

2. ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ทำงานในธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี

ผู้วิจัยแบ่งความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การควบคุม และการมีคุณธรรม เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหาร พนักงานมีระดับความพึงพอใจผู้บังคับบัญชามากที่สุด มีคะแนน

เฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ระดับความพึงพอใจผู้บังคับบัญชาในระดับมากที่สุด โดยเรื่องผู้บริหารจะพูดคุยกับพนักงานด้วยสื่อน้ำยัมแย้มแจ่มใส มีคะแนนสูงสุด

3. การทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า อายุงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3.4 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการบริหารของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3.5 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการบริหารของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

3.6 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า อายุงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการบริหารของผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและผู้นำแบบเสรีนิยม สอดคล้องกับงานวิจัยหลาย ๆ เรื่อง ดังนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรางคณา กาญจนพาที (2556) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิภาพขององค์กร มีค่าสัมพัทธ์ในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และงานวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนากร เอี่ยมปาน (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักบินกองทัพอากาศ ผลการวิจัยพบว่า นักบินมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรุณศิริศักดิ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์

ในองค์การ นวัตกรรม องค์การที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร กรณีศึกษา: วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของ SMEs

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและอายุงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ระบุว่าระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและอายุงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในเรื่องภาวะผู้นำของผู้บริหารบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตามผลงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ วงศ์ดุ่น (2555) ศึกษาเรื่องคุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารการศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 5 ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งหน้าที่ไม่พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวได้ว่ามุมมองความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหาร/ผู้ประกอบการมีความแตกต่างกับมุมมองความคิดเห็นของพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งการศึกษาลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารในอุตสาหกรรม SMEs กับลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารการศึกษาและครูมีความแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของลักษณะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาของตนเองเป็น ผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ มากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยมีการกระทำในด้านนี้มากที่สุด คือ ผู้บริหารแสดงความมั่นใจว่างานจะสำเร็จตามแผนที่วางไว้ รองลงมา คือผู้บริหารพูดถึงอนาคตในแง่ที่ดี ลักษณะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงอันดับที่ 2 คือ ผู้นำแบบที่มีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยมีการกระทำในด้านนี้มากที่สุด คือ ผู้บริหารหลีกเลี่ยงการตัดสินใจ รองลงมาคือ ผู้บริหารทำให้ผู้อื่นมองเห็นปัญหาในหลาย ๆ แง่มุมที่แตกต่างกัน ลักษณะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงอันดับที่ 3 คือ ผู้นำแบบกระตุ้นทางปัญญา ทัศนคติเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยมีการกระทำในด้านนี้มากที่สุด คือ ผู้บริหารแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในตนเอง รองลงมา คือ ผู้บริหารกระทำในทางที่ผู้อื่นนับถืออยู่เสมอ ลักษณะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงอันดับที่ 4 คือ ผู้นำที่คำนึงถึงปัจเจกบุคคล ทัศนคติเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยมีการกระทำในด้านนี้มากที่สุดคือ ผู้บริหารเข้าใจว่าแต่ละคนแตกต่างกันในด้านความต้องการและความสามารถ รองลงมา คือ ผู้บริหารเสียเวลาในการสอนงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี ชุมชุม และ ธรรมนิธย์ วราภรณ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการมีส่วนร่วมที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานของกองทุนหลักประกันคุณภาพระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงของประธานกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา

และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การมีส่วนร่วมของประธานกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความร่วมมือในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ และการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยส่วนน้อยที่มีความเห็นขัดแย้งบ้าง เช่น งานวิจัยของ อภิรัตน์ กังสดาพร (2560) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บริษัท ทวินเซปเซียล จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.39 ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น กล่าวได้ว่าระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอาจจะขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจนั้น ๆ

งานวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศของ Boonyachai (2011) ศึกษาเรื่อง ลักษณะภาวะผู้นำของผู้จัดการระดับกลางในอุตสาหกรรมโรงแรมโดยใช้เครื่องมือ MLQ 5x-Short Form และทฤษฎีความแตกต่างทางวัฒนธรรมของ Hofstede ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะภาวะผู้นำของผู้จัดการระดับกลางของโรงแรม 4-5 ดาวในประเทศไทย มากที่สุด คือ ลักษณะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (แบบสร้างแรงบันดาลใจ) อันดับที่ 2 คือ ลักษณะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (แบบกระตุ้นทางปัญญา) อันดับที่ 3 คือ ลักษณะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (แบบมีอิทธิพลแบบมีอุดมการณ์) และอันดับสุดท้าย คือ ลักษณะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (แบบคำนึงถึงปัจเจกบุคคล) และผลงานวิจัยชิ้นนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถวิทย์ ชื่นจิตต์ (2558) วิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนรุ่นเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนรุ่นเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวได้ว่าลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอยู่ในหลายองค์กรและลักษณะภาวะผู้นำแบบนี้มีส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรต่างประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญนาค บุญโพธิ์ และคณะ (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของบุคลากรโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4 ด้าน ได้แก่ การสร้างบาร์มี การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นการใช้ปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

ในผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาของพนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ทำงานในธุรกิจที่พักโรงแรมและร้านอาหารในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งผู้วิจัยแบ่งความพึงพอใจของพนักงานออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ การใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การจูงใจ การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการ

ใช้ภาวะผู้นำและด้านการติดต่อสื่อสาร พนักงานมีระดับความพึงพอใจผู้บังคับบัญชามากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยเรื่องผู้บริหารจะพูดคุยกับพนักงานด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีคะแนนสูงสุด อันดับที่ 2 ของความพึงพอใจผู้บังคับบัญชา คือ ด้านการปฏิสัมพันธ์ของผู้บริหาร มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 อันดับที่ 3 ของความพึงพอใจผู้บังคับบัญชา คือ ด้านการจูงใจและด้านการมีคุณธรรม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยด้านการจูงใจ เรื่องผู้บริหารชมเชยพนักงานเมื่อทำงานได้ดี มีคะแนนสูงสุด ส่วนด้านการคุณธรรม เรื่องผู้บริหารมีการพูดจาที่สุภาพกับพนักงานมีคะแนนสูงสุด อันดับที่ 4 ของความพึงพอใจผู้บังคับบัญชา คือ ด้านการตัดสินใจ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยเรื่องผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับงาน มีคะแนนสูงสุด อันดับที่ 5 ของความพึงพอใจผู้บังคับบัญชา คือ ด้านการควบคุม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ ยูวะนิยม (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหาร บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อภาวะผู้นำของผู้ใต้บังคับบัญชา บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส ในด้านการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านการจูงใจ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกฤษฎี ขวัญเมือง (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง 2) ภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคพร ภูไพบูลย์ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบปฏิรูป การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา กลุ่มงานสนับสนุนและบริการของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (แบบกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจ) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 69.50

จากการอภิปรายผลพบว่า มีผลการวิจัยจำนวนมากที่สอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งความสำเร็จของการบริการที่ส่งผลไปสู่ความสำเร็จขององค์กร คือ ความสามารถของผู้นำที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแรงจูงใจวิสัยทัศน์ การสร้างระบบงาน มีวัตถุประสงค์ร่วมกันกับผู้นำซึ่งภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงเป็นภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงในการดูแล ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้นำหรือผู้ประกอบการควรศึกษาและเรียนรู้ลักษณะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงซึ่งมี 4 ด้าน ได้แก่ ผู้นำที่มีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ผู้นำแบบสร้างแรงบันดาลใจ ผู้นำแบบกระตุ้นทางปัญญาและผู้นำแบบคำนึงถึงปัจเจกบุคคล และนำลักษณะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงไปประยุกต์กับธุรกิจเพื่อให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการประเภทที่พัก โรงแรมและร้านอาหาร

1. ลักษณะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารธุรกิจขนาดย่อมและขนาดกลางที่พนักงานส่วนใหญ่พบเป็นลักษณะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแบบสร้างแรงบันดาลใจ ดังนั้นผู้ประกอบการ SMEs ควรจะต้องปรับปรุงตนเองให้มีลักษณะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แบบสร้างแรงบันดาลใจมากที่สุดซึ่งลักษณะของภาวะผู้นำของผู้ประกอบการแบบสร้างแรงบันดาลใจ ได้แก่ ผู้บริหารควรพูดถึงอนาคตในแง่ที่ดี ผู้บริหารกระตุ้นหรือรื้อฟื้นที่พูดถึงสิ่งที่จำเป็นต้องทำให้สำเร็จ มีวิสัยทัศน์ที่มั่นคงและมีความมั่นใจว่าแผนการที่ได้วางไว้จะประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน เป็นต้น

2. ลักษณะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน จากผลการวิจัยพบว่า ลักษณะภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บริหารธุรกิจขนาดย่อมและขนาดกลางที่พนักงานส่วนใหญ่พบเป็นแบบวางเฉยเชิงรุก ดังนั้นผู้ประกอบการ SMEs แบบวางเฉยเชิงรุกจะต้องมีลักษณะดังนี้ ผู้บริหารให้ความสนใจต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ผู้บริหารเอาใจใส่ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงใช้ในการทำงาน เป็นต้น

3. ด้านความพึงพอใจ จากผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลความพึงพอใจผู้บังคับบัญชาในด้านการควบคุม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เพราะฉะนั้นผู้บริหารธุรกิจขนาดย่อมและขนาดกลางต้องพิจารณาว่าตัวท่านมีการควบคุมเป็นอย่างไร เช่น ท่านมีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการทำงานหรือไม่ ท่านมีความใกล้ชิดกับพนักงานของท่านมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา น่วมจิตร. (2558). ภาวะผู้นำที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน: กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชมขวัญ แสงเพียรชม. (2553). SMEs กับเศรษฐกิจของประเทศ. ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2560, จาก http://www.tcg.or.th/article_inside.php.
- โชติณัฐ คงพานิช. (2547). การเปรียบเทียบการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิง. วิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทัศนีย์ ยูระนิยม. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหาร บมจ. แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ธนกร เอี่ยมปาน. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำของนักบินกองทัพอากาศ. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 6(1).
- บริษัทสินเชื่อบุคคล. (2560). ห้องข่าว บยส. ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2560, จาก http://www.rtc.ac.th_km/202.
- บุญนาถ บุญโพธิ์ และคณะ. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์. วารสารวิชาการ สาธารณสุข สำนักวิชาการกระทรวงสาธารณสุข, 24(6).
- พีรภูมิ ศิริศักดิ์. (2559). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ ในองค์กร นวัตกรรมองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินการขององค์กร: ศึกษาวิสาหกิจขนาด กลางและขนาดย่อม. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 27(3).
- ภคพร ภูไพบูลย์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงปฏิรูปกับการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรและความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา กลุ่มงานสนับสนุนและบริการของ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรานิษฐ์ ศุภกิจโกศล. (2558). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจร้านอาหาร SMEs ย่าน เยาวราช. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. 1(3) ตุลาคม - มกราคม 2559. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2561, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/view/112377/87571>
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2553). การศึกษาภาวะผู้นำและทิศทางใหม่เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 50(1).
- วรางคณา กาญจนพาที. (2556). ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. สาขาการจัดการทั่วไป คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- วาณี ทองเสวต. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2560). ข่าวประชาสัมพันธ์. ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2560, จาก https://www.matichon.co.th/publicize/news_556935.
- สิริทิพย์ ฉลอง. (2560). ธุรกิจโรงแรม. ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2560, จาก <https://www.gsb.or.th/getattachment>.
- สุกฤษฎี ขวัญเมือง. (2559). ความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัดกรุงเทพมหานคร.

การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภิรัตน์ กังสตาพร (2560). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลาง: กรณีศึกษา บริษัท ทวินส์เปเซียลจำกัด. วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*. 2(2). มกราคม - มิถุนายน 2560.

อรรถวิทย์ ชื่นจิตน์. (2558). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทเอกชนรุ่นเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*

อรรธรัตน์ วงศ์ดุ่น (2555). *คุณลักษณะภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารการศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 5. วารสารนาครบุตร ปรีทรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช*. 9(1).

อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และ ชีระวัฒน์ จันทิก. (2559). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง: เปลี่ยนความท้าทายมุ่งสู่ความสำเร็จ ขององค์กรอย่างยั่งยืน. ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2560, จาก <https://tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/57039>.*

อัญชลี ชุมชุม และ ธรรมนิธย์ วราภรณ์. (2557). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการมีส่วนร่วมที่มี ความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานของกองทุนหลักประกันสุขภาพระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*. 4(2) พฤษภาคม - สิงหาคม 2557.

Aiamparn, T. (2013). *Factors that Affect the Leadership of Air Force Pilots. Journal of Eastern Asia University*. 6(1). (in Thai)

Auareesuksakun, A. and Juntuk, T. (2016). *Transformational Leadership: Changing the challenges to success. Sustainable Organization*. Retrieved on January 25th, 2017, from <https://tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/57039>. (in Thai)

Avolio, J & Bass, M. (2004). *Multifactor leadership questionnaire*. Mind Garden Inc, USA Bass, M 1985, *Leadership performance beyond expectation*. The Free Press, New York.

Boonpao, B. (2015). *Factors Associated with Achievement Motivation. Journal of Health of Public Health*. 24(6). (in Thai)

Boonyachai, Y. (2011). *An investigation of leadership style of middle manager in the Thai hotel industry using MLQ (5x-Form) and Hofstede Culture's*

- Dimensions**, DBA Thesis, Doctor of Business Administration, Southern Cross University, Australia.
- Chalong, S. (2017). **Hotel Business**. Retrieved on January 25th 2017, from <https://www.gsb.or.th/getattachment> (in Thai)
- Chumnum, U. and Waraporn, T. (2014). *Transformational Leadership and Participation Relating to the Operation of the Health Insurance Fund Local Areas*. **Journal of Nakoenphanom University**. 4(2) May - August 2014. (in Thai)
- Chunjitt, A. (2015). **Generation Y Employees in Private Companies in Bangkok**. Master of Business Administration Bangkok University. (in Thai)
- Fajuyigbe, KE. (2016). **An Exploratory Study of the Influence of Leadership on SMEs Survival in Nigeria**. Doctor of Management in Organizational Leadership Thesis, University of Phoenix.
- Franco, M. and Matos, PG. (2013). *Leadership Styles in SMEs: A Mixed-Method Approach*. **Journal of International Entrepreneurship and Management**. University of Beira Interior, Portugal.
- Jongwisarn, R. (2010). *Educational Leadership and a New Direction for the Development of Entrepreneurship*. **NIDA Development Journal**. 50(1). (in Thai)
- Karnjanavatee, V. (2013). **Leadership and Vision as an Effective Organization. Case study of Export-Import Bank of Thailand**. Major Management, Faculty of Business Administration Rajamangala University of Technology. (in Thai)
- Kongpanich, K. (2004). **Comparing the Perception of Leadership and the Satisfaction of having Subordinates to Supervisor's Male and Female**. Thesis, Faculty of Education and Social Sciences College Chiang Mai University. (in Thai)
- Kungsadanporn, A. (2017). *Transformational Leadership of Supervisors in Medium Enterprises: Case Study of Twins Special Company Limited*. **Journal of Rangsit Graduate Studies in Business and Social Sciences**. 2(2). January - June 2017. (in Thai)

- Kwanmueng, S. (2016). **The Relationship of Transformational Leadership Style that Affect the Job Satisfaction and Organizational Commitment of Officials in Bangkok.** Thammasart Business School Thammasart University. (in Thai)
- Nuamchit, K. (2015). **Leadership Affecting Job Satisfaction: A case study of Faculty of Engineering Rajamangala University of Technology Thanyaburi.** Independent Study General Management. (in Thai)
- Pupiboon, P. (2011). **The Relationship between Leadership and Reform Perceived Organizational Support and Job Satisfaction: Case Study of Group Support and Service Departments of Enterprises.** Thesis, Faculty of Arts Master Psychology Thammasat University. (in Thai)
- Saleem, H. (2015). **The Impact of Leadership Styles on Job Satisfaction and Mediating Role of Perceived Organisational Politics.** Journal of Social and Behavioral Sciences. University of the Punjab.
- Sangpieangchom, C. (2010). **SMEs and Thailand's Economy.** Retrieved on January 25th, 2017, from http://www.tcg.or.th/article_inside.php. (in Thai)
- Sirisak, P. (2016). *The Causal Relationship of Transformational Leadership. Creativity in Organizations Innovative Organizations that Affect the Operation of the Organization: Small and Medium Enterprise.* **Journal of Prince Songkla University.** 27(3). (in Thai)
- Supakitkosol, P. (2015). *Human Resource Management in Food Business SMEs Yaowarach Area.* **Journal of Humanities and Social Sciences Rajapruk University.** 1(3) October - January 2016. Retrieved on October 1st, 2018, from <https://www.tci-thaijo.org/index.php/rpu/article/view/112377/87571> (in Thai)
- Taro Yamane. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis.** 3rd ed. New York: Harper and Row Publications.
- Thai Credit Guarantee Corporation. (2017). **Thai Credit Guarantee Corporation Newsroom.** Retrieved on January 25th 2017, from http://www rtc.ac.th_km/202. (in Thai)
- Thailand SMEs Development Office. (2017). **Public Relation News.** Retrieved on January 25th, 2017, from https://www.matichon.co.th/publicize/news_556935. (in Thai)

- Thongsavet, V. (2005). **Satisfaction of Clienteles in The Library of Kuakarun College of Nursing**. Bangkok: Kuakarun College of Nursing.
- Uvaniyom, T. (2005). **Satisfaction Subordinate to the Leadership of the Executive. Advanced Info Service**. Thesis, Master of Business Administration Major Management Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Wongdon, A. (2012). *Features leadership of school administrators as perceived by education administrators and teachers. Office of Educational Service Area Zone 5. Journal of Narkbud Nakhon Sri Thammarat Rajabhat University*. 9(1). (in Thai)