Buriram Rajabhat University
Vol. 6 No. 2 July – December 2022

ภาวะผู้นำ แบบ Inclusive Leadership ต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจช่วงสถานการณ์ COVID-19 : กรณีศึกษาผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดบุรีรัมย์

Inclusive Leadership To success in business COVID-19 situation : Case studies of entrepreneurs and small and medium enterprises Buriram Province

กิตติกวินท์ เอี่ยมวิริยาวัฒน์[1*]
Kittikawin Eaimviriyawat[1*]

Received: 12 June 2022
Revised: 20 July 2022
Accepted: 30 July 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำแบบ Inclusive Leadershipของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดบุรีรัมย์ และ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำแบบ Inclusive Leadership ต่อความสำเร็จทางธุรกิจในช่วงสถานการณ์โควิด 19 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 207 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดบุรีรัมย์ มีระดับพฤติกรรมภาวะผู้นำตามแนวคิด Inclusive Leadership ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และมีระดับความสำเร็จของธุรกิจในช่วงสถานการณ์โควิด 19 อยู่ในระดับสูง โดยมีมิติความสำเร็จด้านการบริหารคนมากกว่ามิติด้านผลประกอบการ อีกทั้งพฤติกรรมภาวะผู้นำตามแนวคิด Inclusive Leadership ทั้ง 6

[1] อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
[1] Lecturer, Faculty of Management Science, Buriram Rajabhat University
[*] Corresponding e-mail: mek.eai@gmail.com

องค์ประกอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จทางธุรกิจ โดยองค์ประกอบด้านการอยากรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกมากที่สุดต่อความสำเร็จทางธุรกิจ

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำแบบครบวงจร ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สถานการณ์ โควิด 19 ความสำเร็จทางธุรกิจ

Abstract

The objective of this research was to study the level of inclusive leadership of small and medium enterprises entrepreneurs. Buriram Province and to study the relationship of inclusive leadership to business success during the Covid-19 situation. This is a survey research. A specific sample of 207 people was selected. The research instruments were unstructured questionnaires and interviews. The statistics used in the research were frequency, mean, standard deviation. and correlation coefficient. Buriram Province Has a leadership behavior level according to the concept of Inclusive Leadership with a statistically significant high average score of 0.05 and a high level of business success during the Covid-19 situation. with the success dimension in people management more than the performance dimension In addition, the leadership behaviors according to the concept of Inclusive Leadership, all 6 components have a positive relationship to business success. by the element of curiosity have the most positive correlation with business success.

Keyword: Inclusive Leadership, Small and Medium Enterprise Entrepreneurs, COVID-19 Situation, Business Success

บทนำ

ยุคศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทั้งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน ดังเช่น การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ ฉุดรั้งให้เศรษฐกิจ การค้า การท่องเที่ยว การบริการ ฯลฯ ตกต่ำลง สร้างความเสียหายส่งผลกระทบในวงกว้าง วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SMEs (Small and Medium Enterprises: SMEs) ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีปริมาณถึงร้อยละ 95 ของกิจการทั้งหมดภายในประเทศ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาด

กลางและขนาดย่อม, 2546) มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนและเชื่อมโยงระบบเศรษฐกิจและสังคมระดับฐานรากของประเทศ ก็ต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ด้วยเช่นกัน จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนเตรียมความพร้อมและสร้างความยืดหยุ่นเพื่อให้ธุรกิจสามารถเผชิญกับการเหตุการณ์ต่างๆ ได้

ปัจจัยที่สำคัญที่จะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ คือ ผู้ประกอบการ ซึ่งความสำเร็จของผู้ประกอบการนั้น “ภาวะผู้นำ” เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ ดังที่ กมลกานต์ เทพธรานนท์ (2549) รุ่งนภา ต่ออุดม (2550) และดุษฎี นาคเรือง (2558) ได้สรุปว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ เนื่องจาก ส่งผลต่อความมั่นใจในตนเอง การสร้างและจูงใจทีมงาน รวมทั้งมุมมองและแนวทางการบริหารธุรกิจ ถือเป็นปัจจัยความสำเร็จจากภายในตนเอง เป็นกุญแจสำคัญของความมีประสิทธิภาพ และความมีประสิทธิผลขององค์การ ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องมีภาวะผู้นำ (Leadership) ที่เหมาะตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

โดยการศึกษาของ (Deloitte Global Research, 2016) พบว่า ภาวะผู้นำยุคศตวรรษที่ 21 จะมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย (Diversity) มากขึ้น ทั้งความหลากหลายด้านตลาด ด้านผู้บริโภค ด้านแนวคิด และความสามารถของบุคคล เกิดภาวะผู้นำแบบ “Inclusive Leadership (IL)” คือ ผู้นำต้องสร้างแนวทางทำงานร่วมกันท่ามกลางความหลากหลายและเคารพในความแตกต่างของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับภาวะผู้นำตามค่านิยม ในผลการสำรวจของ Deloitte Global Millennial Research (Josh Bersin, 2013) คือ เป็นผู้นำแบบเปิดรับ มีความโปร่งใส ต้องการความสำเร็จ ต้องการความยุติธรรม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลงานที่เกิดขึ้นจริง มีความยืดหยุ่นในการทำงาน เน้นสิ่งที่ท้าทายและทำงานที่สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ กล้าเปลี่ยนแปลง ไม่ยึดติดในกระบวนการ ดังนั้น ภาวะผู้นำรูปแบบนี้จึงได้รับการศึกษาและนำมาปรับใช้ในการบริหารองค์การและธุรกิจมากขึ้น

จากสภาพปัญหาที่พบว่า จังหวัดบุรีรัมย์นั้นเป็นจังหวัดขนาดกลาง มีประชากรไม่มาก แต่ก็มีศักยภาพในการจัดการเพื่อยกระดับเศรษฐกิจของจังหวัดสูง ซึ่งดูได้จากตัวเลข GDP ที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดจากปี 2007 มูลค่า GPP 44,785 ล้านบาท มาถึงปี 2017 มูลค่า GPP 84,333 ล้านบาท แต่ในช่วงสถานการณ์การระบาดของ ไวรัสโควิด 19 นั้น ผู้วิจัยจึงสนใจว่า ทางผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดบุรีรัมย์ จะประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจมากน้อยแค่ไหน และผู้ประกอบการฯ จะมีระดับภาวะผู้นำแบบ Inclusive Leadership ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจมากน้อยอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำแบบ Inclusive Leadership ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม จังหวัดบุรีรัมย์

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำแบบ Inclusive Leadership ต่อความสำเร็จทางธุรกิจในช่วงสถานการณ์โควิด 19

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้นำ (Leader)

ดุษฎีรัตน์ โกสุมภ์ศิริ (2558) กล่าวว่า ผู้นำ คือ คนหนึ่งคน หรือ กลุ่มคนไม่กี่คนจำนวนหนึ่งที่กำหนดหนทาง หรือ วิถีการดำเนินชีวิตหรือกิจกรรมให้กับกลุ่มคนจำนวนมากขับเคลื่อนความเป็นไปของกลุ่มให้เคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น จึงไม่แปลกที่บ่อยครั้งมักจะได้ยินว่า ความสำเร็จ หรือความล่มสลาย ของกลุ่มองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับผู้นำ

ภาวะผู้นำ (Leadership)

Kotter (1999) แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถในการเผชิญกับภาวะการเปลี่ยนแปลงได้ โดยมีผู้นำเป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์ให้เป็น ตัวกำกับทิศทางขององค์กรในอนาคต จากนั้นจึงจัดวางคนพร้อมทั้งสื่อความหมายให้เข้าใจวิสัยทัศน์และสร้างแรงดลใจแก่คนเหล่านั้นให้สามารถเอาชนะอุปสรรคเพื่อไปสู่วิสัยทัศน์ดังกล่าว

โสภาคย์ บูรพาเดชะ (2535, อ้างถึงในมัลลิกา ต้นสอน, 2544) ได้เสนอว่า ภาวะผู้นำไม่จำเป็นต้องมาจากบุคคลที่มีตำแหน่งอย่างเป็นทางการ ซึ่งเรามักจะรับรู้เกี่ยวกับผู้นำที่ไม่เป็นทางการอยู่เสมอ เนื่องจากบุคคลนั้นมีลักษณะเด่นเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในกลุ่ม ทำให้สมาชิกแสดงพฤติกรรมที่มีน้ำหนักและเป็นเอกภาพ โดยเขาจะใช้ภาวะผู้นำในการปฏิบัติการและอำนวยการโดยใช้กระบวนการติดต่อสัมพันธ์กัน เพื่อมุ่งบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม อีกด้าน ยุทธนา พรหมณี (2563) แสดงความคิดเห็นว่า ทุกคนจะมีภาวะผู้นำอยู่แล้ว เพียงแต่ว่าแต่ละคนรู้จักที่จะเรียนรู้ เข้าใจ และสามารถพัฒนาความเป็นผู้นำในตัวให้ออกมาได้มากน้อยแค่ไหน ความเป็นผู้นำได้รับการพัฒนาขึ้นมาจากตัวตนแต่ละคนทั้งสิ้น ผู้นำที่ดีอาจไม่ได้เป็นมาตั้งแต่เกิดหรือเป็นเพราะได้รับการคัดเลือกจากเจ้านาย แต่อย่างไรก็ตาม ภาวะผู้นำเกิดขึ้นจากความสามารถของคนนั้นในการที่จะรู้จักและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง คนที่จะเป็นผู้นำต้องเริ่มจากการทำความเข้าใจและรู้จักตัวเองก่อน นอกจากนี้ต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

ทฤษฎีภาวะผู้นำ

ผู้วิจัยสนใจศึกษาภาวะผู้นำของกลุ่มผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ประสบความสำเร็จ เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะผู้นำ รวมทั้งดูความสัมพันธ์ของระดับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดบุรีรัมย์ เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นเรื่องสำคัญต่อการบริหารองค์กร ส่งผลต่อการแข่งขันทางธุรกิจมาตั้งแต่อดีต มีทฤษฎีและมุมมองในด้านภาวะผู้นำที่หลากหลาย สามารถจัดเป็นกลุ่มแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่ผ่านจากอดีตจนถึงปัจจุบันได้ 5 กลุ่มใหญ่ดังข้างล่าง ได้แก่

1. แนวคิดผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Approach)

2. แนวคิดผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Approach)

3. แนวคิดผู้นำตามสถานการณ์ (Contingency Approach)

4. แนวคิดผู้นำสร้างแรงบันดาลใจและมุ่งเปลี่ยนแปลง (Charismatic & Transformational Approach)

5. แนวคิดการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม (Cross-Cultural Perspectives)

แนวคิด “Inclusive Leadership (IL)” ปัจจุบันได้รับการกล่าวถึงในต่างประเทศว่าการสร้างภาวะผู้นำรูปแบบนี้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีความหลากหลายในการทำงาน (Workplace Diversity) มีการทำวิจัยในระดับสากล โดยสร้างรูปแบบ Inclusive Leadership Model (ILM) ให้องค์กรนำไปใช้พัฒนาและสร้างภาวะผู้นำให้แก่บุคลากร

การศึกษาของ Deloitte ได้กล่าวว่า Inclusive Leadership จะสะท้อนถึงแนวทางใหม่ในการนำทีม บริษัทที่ปรึกษา Deloitte ได้เริ่มทำการศึกษา New Leadership Capability ตั้งแต่ปี 2011 ที่เกี่ยวกับ “Inclusion” ซึ่งเป็นความรู้สึกหรือประสบการณ์กับคนอื่นในการทำงานร่วมกัน พบว่าพนักงานจะความรู้สึกมีส่วนร่วมเมื่อพวกเขาได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม (Fairly) มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging) คือความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและรับฟังเสียงความคิดเห็นการตัดสินใจ (Voice in a decision making) ดังนั้นแนวปฏิบัติสำคัญของผู้นำแบบ Inclusive Leadership คือ 1) ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อบุคคลหรือกลุ่มภายใต้พื้นฐานลักษณะเฉพาะบุคคล 2) เข้าใจลักษณะของบุคคลและเห็นคุณค่าคนอื่น และให้การยอมรับการเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม และ 3) ใช้ประโยชน์จากความคิดของกลุ่มที่มีความหลากหลาย รับฟังเสียงความคิดเห็นของกลุ่ม เพื่อหาแนวคิดและการตัดสินใจที่ดียิ่งขึ้น Deloitte ได้สรุปออกมา 6 ลักษณะสำคัญของ Inclusive Leadership ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นต่อแนวคิด IL (Commitment) คือ เป็นผู้นำที่มุ่งมั่นให้สมาชิกในทีมเห็นคุณค่าของสมาชิกด้วยกัน เข้าใจลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ให้ทุกคนปฏิบัติต่อกันด้วยการให้เกียรติเป็นสิ่งสำคัญ เคารพบนพื้นฐานความแตกต่างของแต่ละบุคคล ทั้งความหลากหลายทางความคิดและวัฒนธรรม (Diversity) ส่งเสริมให้สมาชิกปรับแนวทางหรือพฤติกรรมในการทำงานร่วมกัน (Inclusion) ร่วมสร้างทีมที่แข็งแกร่งด้วยกัน เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม (Teamwork) และเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในธุรกิจ ผู้นำต้องมุ่งมั่นปฏิบัติแนวทางนี้เป็นหลักที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจเพื่อเอาชนะความท้าทายต่างๆ ท่ามกลางความหลายหลายของสภาพแวดล้อม

2. ความกล้า (Courage) คือ เป็นผู้นำที่การกล้ายอมรับในจุดด้อยของตนเอง ยอมรับในความสำเร็จของผู้อื่น ยอมรับในความผิดพลาดต่างๆ

ได้ เพื่อพร้อมจะพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งกล้าที่จะนำแนวทางการบริหารทีมที่มีความหลากหลายทางความคิดและวัฒนธรรมมาปรับใช้และลงโทษบุคคลที่ไม่ให้ความร่วมมือ

3. การไม่มีอคติ (Cognizance of bias) คือ เป็นผู้นำที่เป็นตัวอย่างไม่นำอคติส่วนตัว (Bias) มามีต่อการพิจารณาและตัดสินใจผู้อื่น ทั้งให้ความสำคัญต่อความยุติธรรม ความเท่าเทียมกัน แก่ลูกน้อง ทีมงาน ยึดหลักความโปร่งใส หลักคุณธรรมในการบริหาร

4. การอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) คือ เป็นผู้นำที่เปิดรับฟังคำแนะนำ ความคิดต่างของผู้อื่น สนใจอยากรู้อยากเห็นแนวคิดของผู้อื่น ตั้งใจงรับฟังเพื่อเข้าใจมุมมองบุคคลอื่นมากยิ่งขึ้น หาวิธีปรับเปลี่ยนให้เข้าใจตรงกัน นำมาสู่โอกาสสร้างความสำเร็จทางธุรกิจได้

5. การเข้าใจแนวคิดด้านวัฒนธรรม (Cultural Intelligence) คือ เป็นผู้นำที่พยายามเข้าใจ เรียนรู้ พื้นฐานด้านสังคมและวัฒนธรรมของบุคคลอื่นๆ สามารถปรับตัวในทำงานให้เข้ากับบุคคลที่มีความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดี

6. ความร่วมมือ (Collaboration) คือ เป็นผู้นำที่สร้างบรรยากาศให้สมาชิกรู้ว่าการร่วมมือกันมีความสำคัญในการทำงานเป็นทีม ยินดีแบ่งปันมุมมองทัศนคติร่วมกัน ให้อำนาจสมาชิกในการตัดสินใจ มีอิสระในการแก้ปัญหาเพื่อสร้างความรับผิดชอบในหน้าที่ เปิดโอกาสให้สมาชิกกล้าพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน มีสิทธิ์มีเสียง มีความสำคัญในทีม

แนวคิดนี้เชื่อว่าทั้ง 6 ลักษณะ ทำให้ผู้นำ นำทีมที่มีความหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จะสามารถตอบสนองความหลากหลายของโลกยุคใหม่ได้ สามารถนำพาทีมรุ่นใหม่และองค์กรสู่ความสำเร็จได้ สร้างการได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ เนื่องจากส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมที่ดียิ่งขึ้น (Better Teamwork) (Employer Network for Equality & Inclusion, 2016) นั่นคือ สมาชิกมีแนวทางการทำงานร่วมกัน สามารถทำงานเป็นทีมได้ดี พนักงานให้ความร่วมมือด้วยดี (High Collaboration) (Berlitz Corporation, 2011) ซึ่งผู้วิจัยนำมาเป็นการวัดความสำเร็จทางธุรกิจในด้านการบริหารคน ของผู้ประกอบการในงานวิจัยนี้

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ ถึง เมษายน พ.ศ. 2564

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ครอบคลุมอยู่ในประเภทกิจการผลิตสินค้า/แปรรูป, ให้บริการ, ค้าส่ง, ค้าปลีก และดำเนินกิจการในลักษณะเจ้าของคนเดียว, ห้างหุ้นส่วนสามัญ, ห้างหุ้นส่วนจำกัด, บริษัทจำกัด, วิสาหกิจชุมชน ที่เป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรมจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 59 คน (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดบุรีรัมย์, 2563) และ เป็นสมาชิกสมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย จังหวัด

บุรีรัมย์ จำนวน 370 คน (สมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย จังหวัดบุรีรัมย์, 2564) รวมเป็นจำนวน 429 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นสมาชิกสภาอุตสาหกรรมจังหวัดบุรีรัมย์ และ เป็นสมาชิกสมาพันธ์เอสเอ็มอีไทย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95 % ความผิดพลาดไม่เกิน 5% โดยใช้ตารางสำเร็จรูป Taro Yamane (ธานินทร์ 2548 :49) จะสามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 207 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงขึ้นให้เหมาะสมกับสภาพผู้ประกอบการ SMEs จังหวัดบุรีรัมย์ ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ซึ่งอ้างอิงจากแบบสอบถามของ พนิดา ไชยแก้ว (2559) ซึ่งแปลจากบทความตามแนวคิด Inclusive Leadership ของ Deloitte Global Research (2016) ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบสำคัญ โดยแบ่งเนื้อหาของข้อคำถามเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทกิจการ อายุของกิจการ ลักษณะการดำเนินกิจการ จำนวนผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมภาวะผู้นำแบบ Inclusive Leadership จำนวน 6 องค์ประกอบ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จทางธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ ด้านผลประกอบการ และ ด้านการบริหารคน

ซึ่งคำถามส่วนที่ 2 และ 3 จะเป็นคำถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตั้งแต่มากที่สุด - น้อยที่สุด ตามแนวคิดของ Liker technique

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบการครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย ภาษาที่ใช้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อแนะนำดังกล่าวไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เมื่อทำการปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดลอง (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา โดยไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (alpha coefficient: α) ของ Cronbach สำหรับผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.905 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยการเลือกพื้นที่ เขตจังหวัดบุรีรัมย์ เพราะเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในการเติบโตสูงอย่างรวดเร็ว ซึ่งต้องการทราบว่าในช่วงสถานการณ์โควิด 19 จะมีผลอย่างไรต่อระดับภาวะผู้นำ จึงเลือกลงพื้นที่เก็บข้อมูลช่วงเดือน มี.ค. - เม.ย. 2564

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์ (SPSS) สถิติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็น

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ใช้ในการนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์คะแนนข้อมูล ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแจกแจงความถี่ข้อมูลคะแนน และ One-Sample t-test

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ใช้ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีสัดส่วนของเพศใกล้เคียงกัน โดยมีเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.8 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.2 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.2 มีสถานภาพส่วนใหญ่คือ แต่งงาน/มีคู่ครอง คิดเป็นร้อยละ 65.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 55.4 ส่วนใหญ่ประกอบกิจการประเภทการผลิตสินค้า/แปรรูป คิดเป็นร้อยละ 68.7 และส่วนใหญ่ประกอบกิจการมา 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.8 มีลักษณะการดำเนินกิจการส่วนใหญ่เป็นแบบบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคือเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 30.1 และส่วนใหญ่มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1 – 25 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3

การทดสอบระดับภาวะผู้นำแบบ Inclusive Leadership ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดบุรีรัมย์ ช่วงสถานการณ์ COVID-19

ผลการศึกษา พบว่า ระดับภาวะผู้นำแบบ Inclusive Leadership ของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดบุรีรัมย์ ช่วงสถานการณ์ COVID-19 ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่า Sig น้อยกว่าระดับค่านัยสำคัญ มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความยึดมั่นต่อแนวคิดผู้นำยุคใหม่แบบครบวงจร (Commitment) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมที่กระทำมากที่สุด คือ เชื่อว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคน เป็นส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ (4.51) รองลงมา คือ พยายามทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ (4.46) ส่วนพฤติกรรมที่กระทำน้อยที่สุด คือ จัดสรร วัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่อย่างเหมาะสม แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน (4.23)

2. ด้านความกล้า (Courage) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมที่กระทำมากที่สุด คือ สามารถยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำธุรกิจได้ และ ชอบแสวงหาแนวคิดหรือวิธีการทำงานของบุคคลที่ประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาพัฒนาตนเอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.29 รองลงมา คือ พร้อมทำงานร่วมกับทุกๆคนที่มีความแตกต่างกันได้ (4.19) ส่วนพฤติกรรมที่กระทำน้อยที่สุด คือ รับรู้ถึงจุดอ่อนจุด

ด้อย และสิ่งที่ต้องพัฒนา เพื่อการทำงานให้สำเร็จ (4.08)

3. ด้านการไม่มีอคติ (Cognizance of bias) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมที่กระทำมากที่สุด คือ ยินดีรับฟังความเห็นต่างหรือข้อแนะนำจากผู้อื่น (4.34) รองลงมา คือ ยึดหลักความยุติธรรมในการบริหารและตัดสินปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน (4.30) ส่วนพฤติกรรมที่กระทำน้อยที่สุด คือ สามารถบริหารงานได้โดยไม่มีเรื่องอคติส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง (4.16)

4. ด้านความอยากรู้ (Curiosity) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมที่กระทำมากที่สุด คือ ตั้งใจฟัง เมื่อผู้อื่นกำลังพูดถึงมุมมองความคิดของเขา (4.40) รองลงมา คือ แสวงหามุมมองหรือแนวคิดใหม่ๆ จากผู้อื่น เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำธุรกิจ (4.36) ส่วนพฤติกรรมที่กระทำน้อยที่สุด คือ แสวงหาโอกาสที่จะเชื่อมความสัมพันธ์กับกลุ่มต่างๆ เช่น ภาครัฐ สถาบัน-อุดมศึกษา ชุมชน (4.16)

5. ด้านความเข้าใจถึงความแตกต่างของภูมิหลัง (Cultural Intelligence) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมที่กระทำมากที่สุด คือ ความมั่นใจว่าสามารถเป็นผู้นำ ให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีภูมิหลังแตกต่างกันได้ (4.12) รองลงมา คือ แสวงหาโอกาสที่จะได้ทำงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน (3.80) ส่วนพฤติกรรมที่กระทำน้อยที่สุด คือ สนใจและอยากเรียนรู้ถึงภูมิหลังของผู้ปฏิบัติงานทุกคน (3.67)

6. ด้านความร่วมมือ (Collaboration) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พฤติกรรมที่ กระทำมากที่สุด คือ สนับสนุนให้สมาชิกในกลุ่มได้พูดคุย แลกเปลี่ยน ความคิดและข้อเสนอแนะซึ่งกัน (4.47) รองลงมา คือ มุ่งมั่นที่จะสร้างการทำงานเป็นกลุ่ม และให้สมาชิกในกลุ่มแสดงความเคารพซึ่งกันและกัน (4.36) ส่วนพฤติกรรมที่กระทำน้อยที่สุด คือ เชื่อว่าสามารถสร้างและบริหารกลุ่มคนที่มีความคิดที่แตกต่างกันได้ (4.20)

ตารางที่ 1 การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยวิธี One Sample t-test ของแต่ละองค์ประกอบ ($\overline{X} \geq 3.51$)

ตัวแปร	Test-value= 3.51						ระดับภาวะผู้นำ
	$\overline{X}$	SD	Mean Difference	T	df	Sig. (2-tailed)	
ด้านความยึดมั่นต่อแนวคิดผู้นำยุคใหม่แบบครบวงจร	4.37	0.388	0.86	20.258	207	.000*	สูง
ด้านความกล้า	4.20	.427	.69	14.854	207	.000*	สูง

ตารางที่ 1 การทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยวิธี One Sample t-test ของแต่ละองค์ประกอบ ($\overline{X} \geq 3.51$) (ต่อ)

ตัวแปร	Test-value= 3.51						ระดับภาวะผู้นำ
	$\overline{X}$	SD	Mean Difference	T	df	Sig. (2-tailed)	
ด้านการไม่มีอคติ	4.26	.433	.75	15.864	207	.000*	สูง
ด้านความอยากรู้	4.28	.448	.77	15.686	207	.000*	สูง
ด้านความเข้าใจถึงความแตกต่างของภูมิหลัง	3.86	.560	.35	5.742	207	.000*	สูง
ด้านความร่วมมือ	4.32	.448	.81	16.467	207	.000*	สูง

ที่มา: จากการคำนวณ

ผลความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำแบบ Inclusive Leadership ต่อความสำเร็จทางธุรกิจในช่วงสถานการณ์โควิด 19

ผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำแบบ Inclusive Leadership มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จทางธุรกิจ (Business Success) โดยพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ดังแสดงในตารางที่ 2 พบว่า ด้านการอยากรู้ (Curiosity) มีความสัมพันธ์เชิงบวก (r = .296) มากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งถือเป็นความสัมพันธ์กันในระดับน้อย (r < .30) รองลงมา คือ ด้านการเข้าใจถึงความแตกต่างของภูมิหลัง (Cultural Intelligence) มีความสัมพันธ์เชิงบวก (r = .275) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งถือเป็นความสัมพันธ์กันในระดับน้อย (r < .30) รองลงมา คือ ด้านความร่วมมือ (Collaboration) มีความสัมพันธ์เชิงบวก (r = .249) ของนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งถือเป็นความสัมพันธ์กันในระดับน้อย (r < .30) รองลงมามีค่าเท่ากัน คือ ด้านความกล้า (Courage) และ ด้านการไม่มีอคติ (Cognizance of bias) มีความสัมพันธ์เชิงบวก (r = .228) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งถือเป็นความสัมพันธ์กันในระดับน้อย (r < .30) ส่วนด้านความยึดมั่นต่อแนวคิดผู้นำยุคใหม่แบบครบวงจร (r = .179) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จทางธุรกิจ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบ Inclusive Leadership ต่อความสำเร็จทางธุรกิจ (Business Success)

องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำแบบ Inclusive Leadership	ความสำเร็จทางธุรกิจโดยรวม	
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)
1. พฤติกรรม: ความยึดมั่นต่อแนวคิดผู้นำยุคใหม่แบบครบวงจร	.179	.106
2. พฤติกรรม: ความกล้า	.228	.038*
3. พฤติกรรม: การไม่มีอคติ	.228	.038*
4. พฤติกรรม: การอยากรู้	.296	.007**
5. พฤติกรรม: การเข้าใจถึงความแตกต่างของภูมิหลัง	.275	.012*
6. พฤติกรรม: ความร่วมมือ	.249	.023*

ที่มา: จากการคำนวณ

การอภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดบุรีรัมย์ มีพฤติกรรมภาวะผู้นำตาม องค์-ประกอบ Inclusive Leadership สอดคล้องกับค่านิยมภาวะผู้นำที่ได้จากการสำรวจในระดับสากล Deloitte Global Millennial Research (2013) เนื่องจาก ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมภาวะผู้นำ Inclusive Leadership ในระดับสูงทั้ง 6 องค์ประกอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยด้วยวิธี One Sample t-test ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำของ พนิดา ไชยแก้ว (2555) พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการกลุ่ม Generation Y ในประเทศไทยมีระดับพฤติกรรมภาวะผู้นำตามแนวคิด Inclusive Leadership มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้ง 6 องค์ประกอบ โดยพฤติกรรมภาวะผู้นำ : การไม่มีอคติ (Cognizance of Bias) มีค่าคะแนนสูงสุด อีกทั้งพฤติกรรมภาวะผู้นำแนวคิด Inclusive Leadership ทั้ง 6 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จทางธุรกิจ โดยมิติความสำเร็จ ด้านการบริหารคนสูงกว่าความสำเร็จด้านผลประกอบการ โดยพฤติกรรมภาวะผู้นำ : ความมุ่งมั่นต่อแนวคิด IL (Commitment) มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุดทั้ง 2 มิติ สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพล ของทั้ง 6 องค์ประกอบ พบว่า มี 3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อความสำเร็จทางธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ได้แก่ พฤติกรรมภาวะผู้นำ : ความมุ่งมั่นต่อแนวคิด IL, การเข้าใจแนวคิดด้านวัฒนธรรม และ การไม่มี

อคติ ที่ระดับอิทธิพล 0.350, 0.212 และ 0.160 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลส่วนบุคคล และการสัมภาษณ์อย่างไม่มีโครงสร้าง สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่นั้นมีอายุอยู่ในช่วง 40 – 49 ปี ซึ่งเป็นวัยที่มีความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ มีการศึกษาในระดับปริญญาตีและปริญาโท อีกทั้งบางส่วนยังเป็นผู้สืบทอดธุรกิจต่อมาจากครอบครัว จึงอาจส่งผลต่อระดับภาวะผู้นำที่สูงในทุกองค์-ประกอบ เพราะด้วยช่วงอายุ ระดับการศึกษา และการเห็นแบบอย่างการบริหารงานมาจากครอบครัว น่าจะเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมศักยภาพของผู้ประกอบการในเรื่องภาวะผู้นำได้ดี สัมพันธ์กับผลวิจัยที่พบว่า 3 อันดับแรกที่มีคะแนนเฉลี่ยสูง คือ เรื่องความยึดมั่นต่อแนวคิดผู้นำยุคใหม่แบบครบวงจร , ความร่วมมือ, ความอยากรู้

จากผลวิจัยยังพบว่าองค์ประกอบภาวะผู้นำแบบ Inclusive Leadership มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จทางธุรกิจในทุกองค์ประกอบ แต่เมื่อพิจารณาจากค่าความสัมพันธ์นั้น จะพบว่ามีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับน้อยทุกองค์ประกอบ ($r < .30$) ทั้งๆที่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดบุรีรัมย์นั้น มีค่าระดับพฤติกรรมภาวะผู้นำที่อยู่ในระดับสูงในทุกองค์ประกอบ ผู้วิจัยจึงพยายามหาเหตุผลประกอบ โดยนำเอาข้อมูลการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างมาวิเคราะห์ร่วม จึงอธิบายได้ว่าจากสถานการณ์โควิด 19 ที่กำลังระบาดและรุนแรงอยู่ ส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของธุรกิจต่างๆเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับค่าระดับความสำเร็จของธุรกิจ “ด้านผลประกอบการ” ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ที่มีค่าเฉลี่ยแค่ระดับปานกลาง (2.97) ตามตารางที่ 2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า 3 อันดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เรื่องกำไร (2.81) ยอดขาย (2.71) จำนวนลูกค้า (2.65) โดยที่ค่าเฉลี่ย “ด้านผลประกอบการ” ยังไม่ถึงระดับน้อยหรือน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกิจการลักษณะเจ้าของคนเดียวและบริษัทจำกัด จึงยังสามารถประคับประคองธุรกิจไปได้ แต่จะพบว่าผู้ประกอบการที่ดำเนินกิจการลักษณะวิสาหกิจชุมชนนั้น จะเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบสูงมาก โดยเกือบทั้งหมดจะมีระดับความสำเร็จ “ด้านผลประกอบการ” ที่ระดับน้อยถึงน้อยที่สุด จึงสรุปได้ว่าการที่ระดับภาวะผู้นำแบบ Inclusive Leadership มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของธุรกิจในระดับที่ไม่สูง เพราะเนื่องมาจากสถานการณ์การที่ไม่ปกติ จากโรคระบาดโควิด 19 ที่ยังคงแพร่ระบาดอยู่

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางเพื่อนำไปปรับใช้และพัฒนาใน 3 เรื่อง คือ

1. ควรศึกษาภาวะผู้นำ Inclusive Leadership ในกลุ่มนักธุรกิจอายุน้อยรุ่นใหม่ ของจังหวัดบุรีรัมย์

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ประกอบในการหาความสัมพันธ์ กับความสำเร็จของธุรกิจ เช่น ด้านการตลาด ด้านลูกค้า ด้านคู่แข่ง ด้านเศรษฐกิจ และด้านสิ่งแวดล้อม

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อ สถานการณ์โควิด 19 ระบาด ความสำเร็จของธุรกิจ ช่วงก่อน ระหว่าง และหลัง

เอกสารอ้างอิง

กมลกานต์ เทพธรานนท์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน คุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2550). *ภาวะผู้นำในองค์การ.* กรุงเทพฯ.

ณฐวรรณ อัศดรวิเศษ. (2563). *Diversity and Inclusion (D&I): ยังจำเป็นในช่วงวิกฤติ COVID-19 หรือไม่.* สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2564 จาก https://www.scbeic.com/th/detail/product/7150

ดุษฎี นาคเรือง. (2558). *ภาวะผู้นำและทักษะบริหารของผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ กรณีศึกษา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดยะลา. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 35*(1), 65-78.

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2564). *ผลกระทบของ Covid-19 ต่อเศรษฐกิจไทย และคนทำธุรกิจ SME.* สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2564 จาก https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/covid19-newnormal-with-sme

ประหยัด แซ่หลิม. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตธนบุรี* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

พนิดา ไชยแก้ว. (2559). *อิทธิพลภาวะผู้นำของ Generation Y ต่อความสำเร็จทางธุรกิจ กรณีศึกษาผู้ประกอบการกลุ่ม Generation Y ในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2549). *การศึกษาภาวะผู้นำของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทย* ในการประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 44. 30 ม.ค. – 2 ก.พ. 2549. กรุงเทพฯ. 275-282.

อัจฉรา อัฏฏาลคุปต์. (2559). *การศึกษาสมรรถนะหลักของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

Bernadette, D., & Juliet, B. (2016). *The Six Signature Traits of Inclusive Leadership: Thriving in a diverse new world.* New York: Deloitte University Press.