

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สิ่งที่สำคัญที่สุดในการที่จะนำประเทศชาติสู่การเป็นประเทศมหาอำนาจ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์โลกในปัจจุบันทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม กระแสโลกาภิวัตน์ที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาท ทำให้เกิดสภาพโลกไร้พรมแดน ซึ่งกระแสโลกาภิวัตน์ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาและรวดเร็ว มีขอบเขตแผ่ออกไปในวงกว้างกระทบต่อด้านสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม เทคโนโลยี โครงสร้างและกลยุทธ์ เมื่อสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมเริ่มเปลี่ยนแปลง องค์กรที่ต้องการอยู่รอดในยุคที่มีการแข่งขันกันจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ผู้นำหรือผู้บริหารธุรกิจเป็นบุคคลสำคัญที่มีส่วนผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ได้แก่เป็นผู้ตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ กำหนดนโยบาย วางแผน ชักจูงหรือร่วมปฏิบัติการ และรับผิดชอบต่อผลของการบริหารงานที่เกิดขึ้นในองค์การ การบริหารสู่ความสำเร็จ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ด้าน โครงสร้าง เทคโนโลยี และคน มีความสามารถยืดหยุ่นเพื่อรองรับความท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เน้นความมีประสิทธิภาพขององค์กร สามารถวิเคราะห์สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงได้ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เกลี้ยวงด และมีความสนใจในการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้า ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร ผู้ศึกษามีความสนใจว่าจะทำอย่างไรที่ทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในห้างสรรพสินค้า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และทุ่มเทการปฏิบัติในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เพราะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคล และมีผลต่อปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงานนโยบายและบริการ เป็นต้น มีการตอบสนองความต้องการ การบริหารของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ สามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ในทางตรงกันข้ามเมื่อไม่ได้รับแรงจูงใจ บุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปของความก้าวร้าว ความไม่สนใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายไปอยู่ที่ใหม่หรือการลาออกจางาน เป็นต้น ทำให้้องค์การเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

การที่นำองค์การไปสู่จุดมุ่งหมายได้นั้น สิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ควบคู่ไปกับวิสัยทัศน์ขององค์การ ก็คือ ตัวของผู้บริหารหรือผู้นำองค์การ จะต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ถ้าไม่มีหรือไม่รู้วิสัยทัศน์ เวลาปฏิบัติงานในองค์การจะมีปัญหา ซึ่งวิสัยทัศน์หรือภาพอนาคต จะเกิดได้ก็จะต้องมีการวิเคราะห์ การกำหนดว่าสิ่งใดควรเป็นทิศทาง และเป้าหมายของหน่วยงานและจะบริหารงานอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับ อำนวย วีรวรรณ (2527, หน้า 5) ที่ว่า คุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารและผู้นำที่ประสบความสำเร็จก็คือ วิสัยทัศน์ (Vision) ซึ่งจะช่วยให้กะเนและใช้ประโยชน์จากการคาดคะเนได้ดีกว่าผู้อื่น จากการที่มองเห็นอนาคตได้ชัดเจน ทำให้สามารถเตรียมการแก้ไขปัญหาและดำเนินการอย่างได้ผล มิใช่คอยแต่แก้ปัญหาอย่างเดียว จะต้องมีความกล้าตัดสินใจอย่างทันท่วงที เพราะการเปลี่ยนแปลง ทุกอย่างต้องมีความเสี่ยงแต่ถ้าสามารถคาดคะเนล่วงหน้า ความเสี่ยงจะน้อยผลดีมีมาก

สมพงษ์ อินทรสุวรรณ (2539 , หน้า 22) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้บริหารในปัจจุบันนอกจากต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานหลักแล้ว ควรจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในเรื่องต่างๆ ด้วย เพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ ที่เปลี่ยนแปลงก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วมาก และผู้บริหารจะต้องปรับแนวคิดให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงนั้น ซึ่งตรงกับแนวคิดของ วิจิตร ศรีสอาน (2539 , หน้า 7) ที่ว่าผู้บริหารในยุคนี้ จะต้องทันคน ทันโลก รู้เรา รู้เขาจะต้องมองไปข้างหน้า และมีทรรศนะที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้น จากหลักการและเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษา เรื่องวิสัยทัศน์ของเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก ในห้างสรรพสินค้าเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร การปฏิบัติงานที่ดีนั้นต้องอาศัยแรงจูงใจและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารธุรกิจ เพราะถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในงานแล้ว จะก่อให้เกิดผลในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ ถ้าผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถและวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มาบริหารจัดการเพื่อให้งานภารกิจของธุรกิจขนาดเล็ก บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเสนอข้อมูลให้ห้างสรรพสินค้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของธุรกิจ เป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นเครื่องชี้วัดถึงความสำเร็จของโครงการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และมีปัญหาอุปสรรคอย่างไร ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของบริษัท และบุคคลากรที่ปฏิบัติงาน

## วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิสัยทัศน์ของเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก ในห้างสรรพสินค้า เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจขนาดเล็ก ในห้างสรรพสินค้า จำแนกตาม ลักษณะประชากรศาสตร์

## สมมติฐานการวิจัย

วิสัยทัศน์ของเจ้าของธุรกิจขนาดเล็กในห้างสรรพสินค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ เพื่อศึกษาวิสัยทัศน์ของเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก ในห้างสรรพสินค้า เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาจากเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก ในห้างสรรพสินค้าเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร จำนวน 2 ห้างสรรพสินค้า คือ ห้างเซ็นทรัลพลาซ่า จำนวน 100 และห้าง โลตัส ปิ่นเกล้า จำนวน 50 คน รวมจำนวน 150 เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 108 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608)

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 สถานภาพสมรส

2.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.5 จำนวนปีที่ทำธุรกิจขนาดเล็ก

2.1.6 รายได้ต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) วิสัยทัศน์ของเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก  
ในห้างสรรพสินค้า แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

2.2.1 การสร้างวิสัยทัศน์

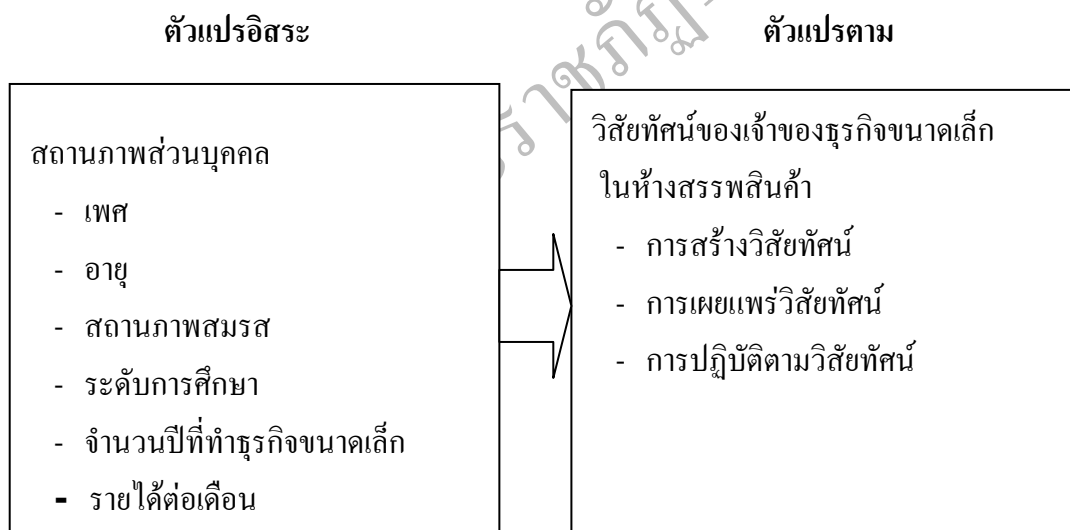
2.2.2 การเผยแพร่วิสัยทัศน์

2.2.3 การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยจะศึกษาในช่วงเดือน มิถุนายน ถึง สิงหาคม 2552

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประยุกต์วิสัยทัศน์ของเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก ตามแนวคิดของ บรอน (Braun, 1991 , p. 139) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

เจ้าของธุรกิจ หมายถึง ผู้มีหน้าที่การกำหนดเป้าหมายให้พนักงานปฏิบัติตามซึ่งรวมถึง การบริหารราชการและการบริหารธุรกิจ อย่างไรก็ตามคำทั้งสองได้ถูกนำมาใช้แทนกันอยู่เสมอ โดย ที่การบริหารจะเน้นในเรื่องการบริหารหรือการจัดการที่เกี่ยวกับนโยบายชั้นสูง หรือส่วนราชการ การ

จัดการ จะเน้นในเรื่องการจัดหรือดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ หรือใช้กับกิจกรรมที่ประกอบธุรกิจ

ธุรกิจขนาดเล็ก หมายถึง กระบวนการวางแผนการจัดองค์การการบริหารงานด้านต่าง ๆ ของธุรกิจขนาดย่อมที่ดำเนินการ อันประกอบไปด้วยขั้นตอนแรกในการนำวัตถุดิบเข้ามาผ่านกระบวนการผลิตหรือขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ออกมาเป็นสินค้าที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน เป็นที่ถูกต้องและประทับใจลูกค้า

ห้างสรรพสินค้า หมายถึง สถานที่จำหน่ายสินค้าหรือร้านค้าขายปลีกขนาดใหญ่ซึ่งมีสินค้าหลากหลายประเภทแยกตามแผนก โดยไม่มีการขายผ่านตัวแทนจำหน่าย ห้างเป็นผู้นำสินค้ามาขายเอง ห้างสรรพสินค้ามักขายผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับเสื้อผ้า เครื่องเรือน เครื่องใช้ในบ้าน เครื่องใช้ไฟฟ้า รวมไปถึงสายผลิตภัณฑ์อื่นๆ อย่างเช่น ฮาร์ดแวร์ สุขภัณฑ์ เครื่องสำอาง เครื่องเพชรพลอย เครื่องเขียน ของเล่น อุปกรณ์การกีฬา เป็นต้น ห้างสรรพสินค้าบางแห่งอาจขายเฉพาะสินค้าลดราคา และมีพื้นที่ชำระเงินเป็นศูนย์กลาง ซึ่งโดยทั่วไปจะอยู่บริเวณด้านหน้าของห้าง ห้างสรรพสินค้ามักเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มของร้านค้าย่อยที่อยู่ภายใต้บริษัท เดียวกันกับพื้นที่ใกล้เคียง

วิสัยทัศน์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการมองเห็นภาพในอนาคตขององค์การที่ต้องการให้เป็นไปได้อย่างชัดเจน โดยภาพนั้นจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ มีความเป็นไปได้ และสามารถมองเห็นวิธีการปฏิบัติที่จะนำองค์การให้บรรลุความต้องการนั้น

วิสัยทัศน์ของเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก ตามแนวคิดของ บรอน (Braun, 1991 , p. 139) มี 3 ประการ คือ

- การสร้างวิสัยทัศน์ หมายถึง ความสามารถของเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก ที่สามารถมองเห็นภาพในอนาคตขององค์การได้อย่างชัดเจน ว่าประสิทธิผลที่ดีที่สุดขององค์การที่ต้องการอย่างแท้จริงคืออะไร ทั้งนี้โดยอาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการสังเคราะห์ข้อมูลของผู้บริหารธุรกิจนั้น

- การเผยแพร่วิสัยทัศน์ หมายถึง ความสามารถของเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก ที่สามารถสื่อถึงคนในองค์การให้มีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ของตนเองได้อย่างชัดเจน ยอมรับ และเต็มใจจะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์นั้น

- การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ หมายถึง ความสามารถของเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก ที่สามารถนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติจริงได้เป็นผลสำเร็จ โดยวิธีการหลอมวิสัยทัศน์นั้นไปสู่ นโยบาย เป้าหมาย แผนงาน โครงการ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำไปพัฒนาวิสัยทัศน์ของตน เพื่อสามารถบริหารธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการนำพองค์การไปสู่ความสำเร็จ
2. นำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างยุทธศาสตร์ และนำไปเผยแพร่ รวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำในด้านวิสัยทัศน์ เพื่อให้สอดคล้องก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี