

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดภูเก็ตเป็นแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลยอดนิยมของบรรดานักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัดภูเก็ตประมาณปีละกว่า 5 ล้านคน ซึ่งมากกว่า ร้อยละ 60 เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ (สำนักงานจังหวัดภูเก็ต, 2554) นอกจากนี้ ภูเก็ตยังมีสนามบินนานาชาติ มีท่าเทียบเรือระหว่างประเทศและที่จอดเรือยอร์ชที่มีความสะดวกและทันสมัย จากศักยภาพเหล่านี้ จึงมีผู้คนหลั่งไหลเข้ามาในจังหวัดภูเก็ตมากมาย ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยว แรงงานจำนวนมาก การค้าและการลงทุนในธุรกิจต่าง ๆ จึงทำให้เกิดธุรกิจขึ้นมาเพื่อรองรับมากมาย เช่น ธุรกิจเรียลเอสเตท ธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่รองรับการเติบโตของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจจัดสรรที่ดิน และธุรกิจรักษาความปลอดภัย นอกจากนี้ยังมีธุรกิจขนาดเล็ก เช่น สปา ร้านอาหาร ร้านกาแฟ เป็นต้น ธุรกิจเหล่านี้สามารถสร้างรายได้และนำนักท่องเที่ยวเข้ามาในพื้นที่ช่วยให้เศรษฐกิจในจังหวัดขยายตัวขึ้นในทุกส่วน ทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงิน เป็นแหล่งรองรับการจ้างงานขนาดใหญ่ จนถือได้ว่าเป็นแหล่งสร้างมูลค่าเพิ่มของทรัพยากรให้กับระบบเศรษฐกิจของจังหวัดและประเทศด้วย

ธุรกิจที่มีอยู่ในจังหวัดภูเก็ตถึงแม้จะมีเป็นจำนวนมากแต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ทำธุรกิจคล้าย ๆ กัน ทำให้มีคู่แข่งในการทำธุรกิจแบบเดียวกันมาก จึงมีการแข่งขันกันมากขึ้นตามไปด้วย ผู้ประกอบการเองต่างก็พยายามสร้างจุดเด่นในสินค้า รูปแบบ หรือจุดขายที่แตกต่าง คุณภาพของการให้บริการที่ต้องให้ความสำคัญเช่นกัน นอกจากนี้ ยังมีปัญหาอื่นที่ให้ผู้ประกอบการต้องใช้ความสามารถและศักยภาพอย่างเต็มที่ เช่น ปัญหาด้านบุคลากร เนื่องจากลูกจ้างที่มีความชำนาญงานมีฝีมือยังมีไม่เพียงพอและอาจมีการเปลี่ยนงานกันบ่อย รวมไปถึงการบริหารจัดการและการวางกลยุทธ์ด้านการตลาดเพื่อให้อยู่เหนือคู่แข่ง

(สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2554, หน้า 99) ดังนั้น หนึ่งในความสามารถและศักยภาพที่สำคัญของผู้ประกอบการต่อการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและดำรงอยู่ได้ยั่งยืนนั้น คือ ผู้ประกอบการต้องมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งถือว่าเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงเพราะความคิดสร้างสรรค์นี้เองที่จะหาวิธีการใหม่ที่ดีกว่าเดิมนำมาใช้กับการบริหารธุรกิจ แสวงหาวัตถุดิบใหม่ ๆ มาทดแทน รวมไปถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสามารถผลิตสินค้าที่แตกต่างจากตลาด และใช้วิธีการขายที่ไม่เหมือนใคร เป็นต้น (สุรัช ภัทรบรรเจิด, 2551) ดังนั้นผู้ประกอบการที่มีความคิดสร้างสรรค์ จะสามารถปรับเปลี่ยนธุรกิจให้สอดคล้องทันต่อความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้ ซึ่งความคิดสร้างสรรค์นี้อาจเกิดขึ้นมาเอง หรือนำแนวคิดมาจากนักประดิษฐ์ นักวิจัยผู้เชี่ยวชาญที่ศึกษามาก็ได้

ในความเข้าใจของหลาย ๆ คนมักเข้าใจว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถพิเศษที่น้อยคนจะทำได้ ซึ่ง Maslow (1971) กล่าวว่า แท้จริงแล้วความคิดสร้างสรรค์เป็นธรรมชาติของมนุษย์ เป็นศักยภาพของแต่ละบุคคล ส่วนความสามารถพิเศษมีเฉพาะบางคนเท่านั้น ซึ่งแสดงออกเป็นผลงานที่มีคนเป็นจำนวนน้อยสามารถทำได้ เช่น ความสามารถพิเศษในการเป็นนักประพันธ์ ความสามารถพิเศษในการเป็นศิลปิน เป็นต้น ส่วนความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถทั้งหมดของมนุษย์ที่แสดงออกมาได้ในอาชีพต่าง ๆ เช่น ช่างสร้างบ้าน จักรก๊ ช่างทำ รองเท้า นักเดินร่า อาจารย์ในมหาวิทยาลัย เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว Kirton (1994) กล่าวว่า คนทุกคนล้วนมีความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกันที่ “รูปแบบ” ของการคิด โดย Kirton (1994) เชื่อว่า ความแตกต่างในการคิดของแต่ละบุคคล จะเป็นผลสะท้อนต่อวิธีการแก้ปัญหา การตัดสินใจตลอดจนพฤติกรรมในการใช้ชีวิตและการทำงาน โดยแบ่งรูปแบบของความคิดสร้างสรรค์เป็น 2 แบบ คือ ความคิดสร้างสรรค์แบบปรับเปลี่ยน (adaptive style) และความคิดสร้างสรรค์แบบนวัตกรรมหรือแบบเปลี่ยนใหม่ (innovation style) ซึ่งลักษณะเด่นของคนที่มีความคิดสร้างสรรค์แบบปรับเปลี่ยน คือ มักยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น เน้นการหาสิ่งที่อยู่ให้ดีขึ้น และการแก้ปัญหาภายใต้นโยบาย กฎระเบียบและแบบแผน แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยการปรับปรุงตามแบบแผน ทำให้ถูกมองว่าปัดใจและไม่มีเหตุผล ในขณะที่บุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์แบบเปลี่ยนใหม่ จะเน้นการสร้างสร้งสร้งสิ่งที่แตกต่างออกไป และแก้ปัญหาด้วยการคิดนอกกรอบ ซึ่งบางครั้ง

ก็ไม่สามารถทำสำเร็จเป็นรูปธรรมได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจว่ารูปแบบของความคิดสร้างสรรค์ที่ต่างกันของผู้ประกอบการมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจหรือไม่

นอกจากนี้แล้ว ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจมุ่งไปสู่ความสำเร็จได้นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการเพียงคนเดียวเท่านั้น ต้องอาศัยลูกน้องหรือพนักงานที่ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานด้วย แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการว่าจะสามารถสร้างความเชื่อมั่น และสร้างความร่วมมือของพนักงานให้เกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด เพราะมีการวิจัยเป็นจำนวนมากที่ยืนยันว่า ผู้นำและภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร รวมถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2554, หน้า 213) เพราะธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมักประกอบไปด้วยพนักงานที่มีความเอาใจใส่ต่องานที่พวกเขาทำ พนักงานมีความภาคภูมิใจในงานและผูกพันกับงานที่ทำ มีความยึดมั่นผูกพันกับบริษัทหรือองค์กรที่พวกเขาอยู่ โดยจะยอมอุทิศทั้งกายและใจ และรู้สึกเป็นห่วงเป็นใยในธุรกิจ พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันที่ว่านี้จะมีแรงผลักดันให้ทำงานอย่างเต็มที่และดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ (Fry, Stoner, & Hattwick, 1998, p. 25)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบของความคิดสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำ และความสำเร็จในธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ต พร้อมทั้งศึกษาว่ารูปแบบของความคิดสร้างสรรค์และภาวะผู้นำ สามารถร่วมกันทำนายความสำเร็จในธุรกิจของผู้ประกอบการหรือไม่ทั้งนี้เพื่อนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการสนับสนุนและพัฒนาผู้ประกอบการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบของความคิดสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำ และความสำเร็จในธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำ และความสำเร็จในธุรกิจ จำแนกตามรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและความสำเร็จในธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ต

4. เพื่อสร้างสมการทำนายความสำเร็จในธุรกิจ โดยมีรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ และภาวะผู้นำเป็นตัวทำนาย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ตที่มีรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ต่างกัน มีความสำเร็จในธุรกิจแตกต่างกัน
2. ผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ตที่มีรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ต่างกัน มีภาวะผู้นำแตกต่างกัน
3. รูปแบบความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ต
4. ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ต
5. รูปแบบความคิดสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์กับภาวะผู้นำของผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ต
6. รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ และภาวะผู้นำของผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ตสามารถทำนายความสำเร็จในธุรกิจได้อย่างน้อย 1 ตัวแปร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ศึกษาคือเป็นเจ้าของธุรกิจขนาดย่อม ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มสร้างธุรกิจที่ดำเนินการมาไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยเป็นผู้ลงทุนรวมถึงบริหารเอง หรือเป็นผู้บริหารสูงสุดที่มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 45,231 ธุรกิจ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 ธุรกิจ
2. ตัวแปรที่ศึกษามี ดังนี้
 - 2.1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ และภาวะผู้นำ
 - 2.2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จในธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ประกอบการธุรกิจ หมายถึง เจ้าของธุรกิจซึ่งเป็นผู้ริเริ่มสร้างธุรกิจที่ดำเนินการมาไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยเป็นผู้ลงทุนรวมถึงบริหารเอง หรือเป็นผู้บริหารสูงสุดที่มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ ในธุรกิจที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน มีสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท และมีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 3 ล้านบาท ครอบคลุมธุรกิจ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มการผลิต กลุ่มบริการ กลุ่มการค้าส่งและค้าปลีก

2. ความสำเร็จในธุรกิจของผู้ประกอบการ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ หรือบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ ซึ่งวัดตามการรับรู้ของผู้ประกอบการ โดยแบ่งตัวชี้วัดความสำเร็จในการประกอบการออกเป็น 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

2.1. สภาพความเป็นไปทางการเงิน หมายถึง ผลกำไรของธุรกิจ

2.2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า การมีความรู้สึกไวต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และความทันท่วงทีในการสนองตอบความต้องการและความนิยมชมชอบของลูกค้า

2.3. การส่งเสริมนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ส่งเสริมวิธีการดำเนินงานวิธีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์กร มี

2.4. การได้รับความเชื่อมั่นผูกพันจากลูกจ้าง หมายถึง การมีพนักงานที่มีความเอาใจใส่ต่องานที่พวกเขาทำ มีความภาคภูมิใจและผูกพันกับงานที่ทำ มีความยึดมั่นผูกพันกับบริษัท ขอมุทิต์ทั้งกายและใจ และรู้สึกเป็นห่วงเป็นใยในธุรกิจ

3. รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ (style creativity) หมายถึง แบบแผนที่แต่ละบุคคลใช้เป็นหลักในความคิดสร้างสรรค์ เพื่อการแก้ปัญหาและตัดสินใจ เป็นลักษณะเฉพาะตัวที่มีความคงเส้นคงวา ประกอบด้วย 2 รูปแบบ คือ ความคิดสร้างสรรค์แบบปรับเปลี่ยน (adaptive style) และ ความคิดสร้างสรรค์แบบเปลี่ยนใหม่ (innovative style)

3.1 ความคิดสร้างสรรค์แบบปรับเปลี่ยน (adaptive style) หมายถึง รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ที่เน้นการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ให้ดีขึ้น ภายในกรอบและข้อจำกัดที่มีลักษณะรอบคอบ มีความสามารถในการคำนวณผลลัพธ์ อย่างถูกต้อง ให้ความสำคัญ

กับกฎเกณฑ์ การวางแผน รายละเอียด และบรรทัดฐานของกลุ่ม บุคคลที่มีความคิด
เรียกว่า Adaptor

3.2 ความคิดสร้างสรรค์แบบเปลี่ยนใหม่ (innovative style) หมายถึง รูปแบบ
ความคิดสร้างสรรค์ที่เน้นการเปลี่ยนแปลงมากกว่าการปรับปรุง ให้คุณค่ากับการคิดนอกกรอบ
ให้ความสำคัญของภาพรวมมากกว่ารายละเอียด บุคคลกลุ่มนี้มีลักษณะชอบเสี่ยงชอบ
สถานการณ์ที่คาดเดาไม่ได้ มองปัญหาและความขัดแย้งเป็นสิ่งท้าทาย เรียกว่า Innovator

4. ภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบ หมายถึง พฤติกรรมส่วนตัวของผู้ประกอบการที่จะ
ชักนำกิจกรรมของทีมงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน เป็นความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่น
และให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายธุรกิจ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ
ดังนี้

4.1 การส่งเสริมแรงบันดาลใจผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหาร
ที่ส่งเสริมเกิดความรักองค์กร พัฒนาตนเองและมีส่วนร่วมในการทำงาน เปิดโอกาส
ให้แสดงความสามารถหรือศักยภาพของตนเอง สร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงาน และให้
ความสำคัญกับคนมากที่สุดเหนือสิ่งอื่นใด

4.2 การใส่ใจและปรารถนาดีต่อผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่มี
ความเมตตากรุณา โอบอ้อมอารี เป็นกันเอง ให้อภัยแก่ความผิดพลาดของผู้อื่น มีน้ำใจ
ออมชอมผลประโยชน์แก่ทุกฝ่าย

4.3 การมีศีลธรรมในการประกอบการ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่มี
ความพิถีพิถันในคุณภาพของสินค้าหรือบริการ รักษาคำพูด ยึดมั่นในศีลธรรม มีการดำเนินการ
อย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ และมีความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น

4.4 ความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารหรือ
ผู้บังคับบัญชาที่แสดงออกซึ่งการมีวิสัยทัศน์ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง มองการณ์ไกล
และมีความคิดเชิงกลยุทธ์

4.5 การเสริมสร้างจิตสำนึกต่อสังคม หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่ยึดหลัก
ธรรมาภิบาล ปลูกฝังให้คนในองค์กรเสียสละและมีจริยธรรมเพื่อส่วนรวม สร้างและส่งเสริม
วัฒนธรรมประเพณีที่ดี และดำเนินงานหรือดำเนินธุรกิจโดยมุ่งคืนประโยชน์ให้กับสังคม

4.6 การเปิดกว้างยอมรับสิ่งต่าง ๆ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และยอมรับข้อค้อยของตนเอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ทำโครงการสนับสนุนและพัฒนาผู้ประกอบการ เช่น การวางแผนฝึกอบรมผู้ประกอบการ เป็นต้น
2. เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการนำไปวางแผนและพัฒนาตนเองและองค์การให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น ใช้แบบวัดเพื่อประเมินตนเองเพื่อให้พร้อมสำหรับเป็นผู้ประกอบการที่ต้องการประสบความสำเร็จ และใช้แบบวัดในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานเพื่อให้ได้บุคลากรที่สามารถทำงานร่วมกับผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ