



การศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย

The Study of Successful Characteristics of Hotel Business Entrepreneurs in The Lower Northern Provinces of Thailand.

ฝนทิพย์ ชาร์โลว¹

ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ²

ไว จามรนา³

Fontip_pk16@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ สถานประกอบการโรงแรมในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย จำนวน 95 แห่ง และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพคือผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกจำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือ แบบสอบถามคุณลักษณะของผู้ประกอบการและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม ส่วนเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ คำถามในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณนั้นจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัธยฐาน (Median) และการทดสอบความสัมพันธ์ (Crosstab) การทดสอบไคกำลังสอง (Chi-Square) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งคุณลักษณะของผู้ประกอบการทั้ง 9 องค์ประกอบ คือ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ด้านความมีนวัตกรรม ด้านความมุ่งมั่นอดทน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความมั่นใจในตนเอง ด้านการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันที่ทันใด และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการทำใหธุรกิจประสบความสำเร็จได้นั้นจะเกิดจากความตั้งใจ และต้องกล้าลงมือทำ มีการมองแบบมุมกว้าง มีการพิจารณาความเหมาะสมในการทำธุรกิจ มองคู่แข่งและมีการมองหาตลาดใหม่ ต้องพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้า มีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา มีการจัดการธุรกิจที่ดี เลือกวิธีการที่เหมาะสม มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน มีการเตรียมการตลอดเวลา จับโอกาสทางธุรกิจได้ก่อนผู้อื่น และสามารถทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ส่วนเครื่องมือวัดความสำเร็จคือ อัตราการเข้าพัก ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ การมีลูกค้ากลุ่มใหม่เพิ่มมากขึ้นโดยที่จำนวนลูกค้าเก่าไม่ลดจำนวนลง การเจริญเติบโตและการขยายตัวของธุรกิจ และมาตรฐานอุตสาหกรรมโรงแรม ส่วนปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร เช่น บุคลากร แนวทางการบริหารงาน และทำเลที่ตั้ง ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น สภาพแวดล้อมภายนอก เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และการมีพันธมิตรทางธุรกิจ

คำสำคัญ: คุณลักษณะ ผู้ประกอบการ ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม

Abstract

¹ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบรียรัมย์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบรียรัมย์

³ รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำภาควิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



The objective of this research was to study the relationships among characteristics of entrepreneurs and business success including the predictive variables of hotel business. Samples in quantitative research were 95 hotel entrepreneurs in the Lower Northern provinces of Thailand and samples in qualitative research were 9 hotel entrepreneurs in Phitsanulok province. The research tool used in collecting data in quantitative research were questionnaires of characteristics of entrepreneurs and hotel business success and the research measurements used in collecting data in qualitative research was structured interview question about characteristics of entrepreneurs and hotel business success. The data in quantitative research was analyzed by statistical package for social science computer programs. Statistical parameters used in the research were frequency, percentage, median, crosstab, chi – square. The data in qualitative research was analyzed by Content Analysis.

The results of the quantitative research showed that characteristics of entrepreneurs had significant positive relationship with hotel business success at 0.05 levels. The 9 characteristics were autonomy orientation, achievement orientation, innovativeness orientation, need for counteraction, creativity thinking, risk taking orientation, self – confidence, response to immediate problems, and responsibility had significant positive relationship with hotel business success at 0.05 levels.

The results of the qualitative research showed that the opinions of entrepreneur about hotel business success were the entrepreneur's intention and dare to do business. Then, open eyes with wide vision and should consider about suitable way to do business, next keep an eye on competitors and always identify the new market. Moreover, consider about customer's pleasure and develop yourself all the time, have a good management and choose the right business method, have the experts, prepare of forecasts, can catch the chances first and can reach the goal. About measuring successes are occupancy rate, the entrepreneur's pleasure, more new customers but not less old customers, the growth of business, and the standard of hotel industry. The factors making success to business are internal factor such as employees, the methods for management, and the location and the external factors are environment, economics, policy, social, and business partners.

Keywords: Characteristics, Entrepreneur, Success of hotel business

บทนำ

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ เป็นคุณสมบัติจำเป็นพื้นฐานสำหรับผู้ที่จะประกอบอาชีพส่วนตัว คุณลักษณะดังกล่าวเกิดจากการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนมาเป็นของตนเอง มิใช่เกิดจากการมีพรสวรรค์แต่เพียงอย่างเดียว ปกติผู้ประกอบการจะต้องฟันฝ่ากับอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย เพื่อนำพาองค์กรของตนให้อยู่รอดและเจริญเติบโตไปได้ และเนื่องจากปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ไม่สามารถถูกคาดการณ์ได้ล่วงหน้า ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องสามารถต่อสู้หรือยืนหยัดได้กับทุกสถานการณ์ ซึ่งคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน ก็สามารถทำให้ผู้ประกอบการคนหนึ่งประสบความสำเร็จ ในขณะที่อีกคนหนึ่งที่ไม่มีคุณลักษณะนั้น ๆ ก็ต้องประสบความล้มเหลว หรือประสบความสำเร็จน้อยกว่า ดังนั้น การพยายามหาปัจจัยและคุณลักษณะสำคัญสำหรับการเป็นผู้ประกอบการที่ดี จะช่วยให้ผู้ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนินอาชีพ และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสร้างความสำเร็จให้กับผู้ประกอบการมากขึ้น และช่วยให้ผู้จะเริ่มทำธุรกิจหรือผู้ประกอบการรายใหม่ได้มีโอกาสตรวจสอบคุณสมบัติของตนเอง เปรียบเทียบกับผู้ประกอบการเดิมที่สามารถบริหารธุรกิจโรงแรมให้อยู่รอดและเติบโตได้ ทำให้ทราบจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถ รวมทั้งคุณลักษณะสำคัญที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น เป็นการป้องกันหรือลดปัญหาความล้มเหลวของธุรกิจได้อีกทางหนึ่งทำให้ทราบถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจโรงแรม เพื่อใช้เป็นแนวทางหรือมาตรฐานในการเปรียบเทียบคุณลักษณะสำคัญ ที่จำเป็นสำหรับผู้



จะเข้ามาประกอบกิจการโรงแรม เรื่องนี้ได้ศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตภูมิภาคในเขตภาคเหนือตอนล่าง เพราะผู้ประกอบการจากภูมิภาคต่าง ๆ ย่อมมาจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมพื้นฐานที่แตกต่างกัน ซึ่งผลวิจัยที่ได้ จะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการประกอบอาชีพธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

สมมุติฐานของการวิจัย

คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการ 9 ลักษณะ ได้แก่ ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy Orientation) ความใฝ่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation) ความมีนวัตกรรม (Innovativeness Orientation) ความมุ่งมั่นอดทน (Need for Counteraction) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Thinking) ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking Orientation) ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) การตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด (Response to Immediate Problems) และความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.2 ทำการศึกษาระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างโดยใช้ระดับการวัดความสำเร็จทางเศรษฐกิจ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ ความสำเร็จทางธุรกิจ แนวโน้มของกำไร แนวโน้มของจำนวนลูกค้า และแนวโน้มของยอดขาย

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณคือ สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมทุกระดับในจังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง 8 จังหวัด ได้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 290 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 95 ชุด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก 9 คน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลังจากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย และแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ของ ธีรยุทธ วัฒนาสุโข (2542), อาทิตย์ วุฒิกะโร (2543), ผุสดี รุมาคม (2544), อำนาจ ธีระวนิช (2546), รัชกรินทร์ พรชัยวิเศษกุล และคณะ (2546), รอชิตา เฉลิมไทย (2552), Frese (2000), Kuratko and Hodgetts (2001) Hisrich and Peter (2002), Zimmerer and Scarborough (2003) และ Lambing and Kuehl (2003) จึงคัดเลือก คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จมากที่สุด 9 อันดับแรกจากแนวคิดของ นักวิชาการดังกล่าวข้างต้นมาใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้ 1) ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy Orientation) 2) ความใฝ่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation) 3) ความมีนวัตกรรม (Innovativeness Orientation) 4) ความมุ่งมั่นอดทน (Need for Counteraction) 5) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Thinking) 6) ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking Orientation) 7) ความมั่นใจในตนเอง (Self – Confidence) 8) การตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด (Response to Immediate Problems) 9) ความรับผิดชอบ (Responsibility)



นอกจากนี้ผลจากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย และแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของ นิตย์ สัมมาพันธ์ (2542) ชลธิรา ยาคาลัย และคณะ (2543) ชูเกียรติ จากใจชน (2546) สลักจิต พรหมพ้วย (2552) รอชิดา เณลิไทย (2552) , Seibert (1999), Crant and Kraimer, (1999), Frese (2000) และ Drucker (2001) ผู้ศึกษาจึงวัดความสำเร็จในการประกอบการโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง โดยใช้ระดับการวัดความสำเร็จทางเศรษฐกิจมาใช้ในงานวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 1. ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ 2. ความสำเร็จทางธุรกิจ 3. แนวโน้มของกำไร 4. แนวโน้มของจำนวนลูกค้า 5. แนวโน้มของยอดขาย

วิธีดำเนินการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณเป็นสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างทุกระดับรวมทั้งรีสอร์ท โฮมสเตย์ เกสต์เฮาส์ อพาร์ทเมนต์ แมนชั่น แคมป์และบ้านพักที่เป็นสถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจจัดตั้งขึ้นในเขตภาคเหนือตอนล่าง 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดตาก พิจิตร สุโขทัย เพชรบูรณ์ พิจิตร กำแพงเพชร นครสวรรค์ และอุทัยธานี มีประชากรจำนวน 290 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกตัวอย่างที่ให้แต่ละหน่วยในประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน ในแต่ละครั้งของการเลือก โดยใช้วิธีจับสลากเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใส่คืน โดยใช้สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกน และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ใช้สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกน คำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 92 แห่ง จากประชากรทั้งสิ้น 290 แห่ง ได้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 290 ชุด และได้แบบสอบถามกลับคืนมา 95 ชุด

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพคือ ผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดพิจิตรจำนวน 9 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 วัดคุณลักษณะของผู้ประกอบการมี 9 องค์ประกอบ ส่วนที่ 3 วัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมทั้งหมด 5 องค์ประกอบ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เเฉ ๆ เห็นด้วยมาก เห็นด้วยมากที่สุด ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 คน ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index: IOC) ผ่านทุกข้อคำถาม

2. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ประกอบการโรงแรมในด้านของคุณลักษณะของผู้ประกอบการและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมเป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้การตอบคำถามมีอิสระและแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ แบบสัมภาษณ์ได้ผ่านความเห็นชอบและการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง และส่งทางไปรษณีย์ไปยังผู้ประกอบการโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างทั้ง 8 จังหวัด จำนวน 290 แห่ง ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 95 ชุด คิดเป็นร้อยละ 33

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดพิจิตร 9 คน โดยนัดหมายสัมภาษณ์ด้วยตนเอง

3. ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป



4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัธยฐาน (Median) การทดสอบความสัมพันธ์ (Crosstab) และการทดสอบไคกำลังสอง (Chi – Square) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษา

แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลการศึกษาเชิงปริมาณ และผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

1. ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจากสถานประกอบการโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง 95 แห่ง พบว่า ผู้ประกอบการโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 40 – 49 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการดำรงตำแหน่งปัจจุบันเป็นผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของกิจการและเป็นผู้บริหารกิจการ มีระยะเวลาเปิดดำเนินงานของโรงแรมน้อยกว่า 10 ปี เป็นส่วนใหญ่ ที่ตั้งสถานประกอบการโรงแรมอยู่ในจังหวัดพิษณุโลกมากที่สุด ผู้ประกอบการโรงแรมทั้ง 95 แห่ง มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรมในระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป ส่วนรูปแบบการดำเนินงานของกิจการโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างทั้ง 95 แห่ง เป็นบริษัทจำกัดมากที่สุด มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของโรงแรมน้อยกว่า 50 คน มีเงินลงทุนในการก่อตั้งโรงแรมต่ำกว่า 5,000,000 บาท มีจำนวนห้องพักประมาณ 31 – 100 ห้อง ราคาห้องพักเฉลี่ยต่อห้องมากกว่า 1,001 บาท ส่วนใหญ่โรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างไม่เคยได้รับรางวัล

ระดับมาตรฐานของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างทั้ง 95 แห่ง เป็นระดับ 3 ดาว และไม่มีรูปแบบการบริหารลักษณะแฟรนไชส์ (Franchise) อีกทั้งยังมีรายได้จากผลประกอบการปี 2553 น้อยกว่า 3,500,000 บาท มีอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0 – 25 และมีอัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) เพิ่มขึ้นร้อยละ 0 – 25 ทั้ง 95 แห่ง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์โดยศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างของไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะด้านความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy Orientation) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 29.222 ด้านความสำเร็จทางธุรกิจมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 31.379 ด้านแนวโน้มของกำไรมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 32.632 ด้านแนวโน้มของยอดขายมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 53.872

2. คุณลักษณะด้านความใส่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 26.266 ด้านแนวโน้มของกำไรมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 26.510 ด้านแนวโน้มของจำนวนลูกค้ามีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 53.612 ด้านแนวโน้มของยอดขายมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 32.836

3. คุณลักษณะด้านความมีนวัตกรรม (Innovativeness Orientation) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 31.684 ด้านความสำเร็จทางธุรกิจมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 54.526 ด้านแนวโน้มของกำไรมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 26.323 ด้านแนวโน้มของจำนวนลูกค้ามีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 43.353 ด้านแนวโน้มของยอดขายมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 47.646

4. คุณลักษณะด้านความมุ่งมั่นอดทน (Need for Counteraction) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 40.018



ด้านความสำเร็จทางธุรกิจมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 43.781 ด้านแนวโน้มของกำไรมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 29.442 ด้านแนวโน้มของยอดขายมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 23.321

5. คุณลักษณะด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Thinking) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 14.080 ด้านแนวโน้มของจำนวนลูกค้ามีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 58.554 ด้านแนวโน้มของยอดขายมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 30.616

6. คุณลักษณะด้านความกล้าเสี่ยง (Risk Taking Orientation) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 16.923 ด้านแนวโน้มของกำไรมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 21.715 ด้านแนวโน้มของยอดขายมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 40.104

7. คุณลักษณะด้านความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 65.141 ด้านความสำเร็จทางธุรกิจมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 26.790 ด้านแนวโน้มของกำไรมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 22.454 ด้านแนวโน้มของจำนวนลูกค้ามีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 24.906 ด้านแนวโน้มของยอดขายมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 29.883

8. คุณลักษณะด้านการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด (Response to Immediate Problems) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 38.711 ด้านแนวโน้มของกำไรมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 19.967 ด้านแนวโน้มของยอดขายมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 20.204

9. คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 19.471 ด้านความสำเร็จทางธุรกิจมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 19.934 ด้านแนวโน้มของจำนวนลูกค้ามีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 18.525 ด้านแนวโน้มของยอดขายมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 16.060

2. ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการทั้ง 9 คุณลักษณะ และความสำเร็จทางธุรกิจ 5 ด้าน จากผลเชิงปริมาณในแต่ละประเด็นที่ลึกซึ้งขึ้น เพื่อทราบผลของคุณลักษณะและความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรมที่เป็นจริง โดยสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก 9 คน ดังต่อไปนี้

1. การดำเนินชีวิตในเชิงธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการจะใช้สติปัญญา ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ทั้งกับตนเองและในการประกอบธุรกิจ อีกทั้งยังใช้เหตุผลและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการสรรหาสิ่งใหม่ ๆ และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตลอดเวลา

2. การพัฒนาอุปสรรคในการทำธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการจะพิจารณาในเรื่องจุดเด่น และจุดด้อยของตัวโรงแรม มีการปรับเปลี่ยนและวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อหาหนทางในการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นการวิเคราะห์การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ใช้ผู้เชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา มีความมุ่งมั่น ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ใช้สติในการแก้ไขปัญหา ต้องทำงานหนักและต้องมีความยืดหยุ่นต่อทุกสถานการณ์

3. การแก้ไขปัญหาและการบริหารจัดการโรงแรม พบว่า อันดับแรกผู้ประกอบการจะพิจารณาที่มาของปัญหา หากจุดที่ทุกฝ่ายยอมรับ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาก็เป็นที่ยอมรับ มีการแก้ไขตามลักษณะของปัญหา อาจนำเอากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์รุ่นใหม่เข้ามา เน้นการสร้างภาพลักษณ์ของโรงแรม เน้นในเรื่องของการบริการที่มีคุณภาพและมีเอกลักษณ์ มีการกระจายอำนาจให้ผู้จัดการแต่ละแผนกได้มีการตัดสินใจด้วยตนเอง อีกทั้งยังต้องสร้างพันธมิตรเพื่อธุรกิจทั้งภาครัฐบาล และเอกชน กล่าวโดยสรุปคือ ต้องมีการเน้นทางด้านปัญหาและการบริหารจัดการโรงแรม



4. ผลงานสร้างสรรค์ที่เกิดจากแนวคิดของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการมีผลงานสร้างสรรค์ที่เกิดจากแนวคิดของผู้ประกอบการเอง ดังนี้ การควบคุมและบริหารโรงแรม การคิดรายการอาหารเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า การปรับกลยุทธ์ การลดราคา การเพิ่มรางวัลในการพัก การชิงโชคจั่วรางวัล การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ มีการใช้การบริหารแบบใช้แรงจูงใจ โดยมีค่านายหน้าตอบแทน เอกลักษณะทางการบริการ การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสามัคคีให้แก่พนักงานและหมู่คณะ

5. ความสามารถสร้างสรรค์แนวทางบริหารธุรกิจโรงแรมแบบใหม่ พบว่า ผู้ประกอบการสามารถนำแนวทางบริหารแบบ Small Chain มาใช้กับโรงแรมที่เป็นแบบ Boutique Hotel และมีการเน้นทางด้านบริการ มีการลดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุน เพิ่มรายได้ เช่น การเพิ่มโปรโมชั่น การลดราคาห้องพัก การหาตลาดกลุ่มลูกค้าใหม่ เช่น การจัดงาน จัดสัมมนา จัดอบรมเป็นหมู่คณะ อีกทั้งยังมีการสร้างโรงแรมลักษณะใหม่เป็นโรงแรมแบบ Nursing Home เจาะกลุ่มตลาดผู้สูงอายุจากประเทศญี่ปุ่น เป็นโรงแรมผู้สูงอายุแบบครบวงจร มีการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลใหม่ ปรับแนวทางบริหารให้มีลักษณะเฉพาะของโรงแรม เน้นทางด้านวิธีการบริหารแบบใหม่

6. การผลักดันให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กร พบว่า มีการฝึกอบรมพนักงาน ผลักดันให้พนักงานคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กร คือให้มีความคิดสร้างสรรค์ คิดแก้ปัญหา และตัดสินใจด้วยตนเองในขอบเขตที่กำหนด ซึ่งผู้ประกอบการต้องพร้อมที่จะรับฟังและช่วยส่งเสริม หากไม่ประสบความสำเร็จก็หาแนวทางใหม่ต่อไป ต้องดึงความชอบและความถนัดของพนักงานออกมา มีการปลูกฝังให้พนักงานรักองค์กร เพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มีการศึกษาดูงานสำหรับธุรกิจโรงแรมแห่งอื่น เพื่อนำมาพัฒนาโรงแรมโดยเรียนรู้จากสถานที่จริงต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร โรงแรม และรีสอร์ท

7. การมองเห็นโอกาสในการทำธุรกิจใหม่ ๆ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะตัดสินใจทำธุรกิจใหม่ ๆ ทันที เมื่อสบโอกาส มีเงินทุนและกำลังคนมากเพียงพอ มีการคำนวณถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับและความเสี่ยงในการทำธุรกิจนั้น ๆ ต้องพิจารณาด้านการตลาด ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของตัวธุรกิจ ความพร้อมและความรู้ในธุรกิจที่จะทำของผู้ประกอบการเอง ดูในเรื่องผลกำไรและผลขาดทุน ซึ่งสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการจะหาจังหวะและคำนวณโอกาส มีการบริหารความเสี่ยง และมีการประเมินตนเองว่ามีความเหมาะสมกับโอกาสในการทำธุรกิจใหม่ ๆ อย่างไร

8. การตัดสินใจของผู้ประกอบการในการเริ่มทำธุรกิจอื่นที่สามารถทำกำไรได้สูง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะพิจารณาตนเองว่ามีความสามารถและความชำนาญมากพอในการทำธุรกิจนั้น ๆ หรือไม่ แต่ถ้าผู้ประกอบการไม่มีความสามารถและความชำนาญมากเพียงพอ ก็อาจจะจ้างผู้เชี่ยวชาญหรือทีมบริหารมาบริหารแทน แต่ถ้าผู้ประกอบการต้องเจอกับความเสี่ยง และธุรกิจด้านนั้น ผู้ประกอบการไม่มีความสามารถและความชำนาญจริง ๆ ผู้ประกอบการก็คงจะไม่ทำธุรกิจนั้น ๆ แต่บางครั้งผู้ประกอบการอาจจะต้องมีการปรับตัวและมีการเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ มีการคิดต่อยอดทางธุรกิจอย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังพิจารณาในเรื่องโอกาส เงินทุน การทำธุรกิจถูกจังหวะและเวลาหรือไม่ ซึ่งผู้ประกอบการจะประเมินตนเองและโอกาสในการทำธุรกิจนั้น ๆ แล้วจึงตัดสินใจที่จะทำธุรกิจที่มีกำไรสูงในภายหลัง

9. การขยายธุรกิจของผู้ประกอบการเมื่อมีเงินทุนมาก พบว่า ผู้ประกอบการจะขยายธุรกิจ โดยศึกษาช่องทางการลงทุน วิเคราะห์ความเป็นไปได้ ดูช่องทางในการขยายธุรกิจ ถ้ามีเงินทุนและกำลังคนพร้อม แต่ต้องพิจารณาปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม ความต้องการของลูกค้าที่ต้องตอบสนองได้ ปัจจัยทางด้านการตลาด พิจารณาทั้งปัจจัยภายในและภายนอกควบคู่กันไป ดูในเรื่องจังหวะเวลาและโอกาสที่เอื้ออำนวยต่อการขยายธุรกิจ อีกทั้งยังต้องพิจารณาความพร้อมของผู้ประกอบการด้วย

10. ในเรื่องของธุรกิจ ผู้ประกอบการมุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโตหรือมุ่งผลกำไรมากกว่ากันอย่างไร พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะมุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโตและผลกำไรไปพร้อม ๆ กัน เนื่องจากความเจริญเติบโตเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความอยู่รอด และความมั่นคงของธุรกิจ ซึ่งถ้าธุรกิจเติบโตแบบแข็งแกร่ง ผลกำไรก็ย่อมตามมาอย่างมากในภายหลัง แต่ธุรกิจต้องเจริญเติบโตโดยที่ธุรกิจนั้นสามารถทำประโยชน์แก่สังคมและบุคคลอื่นโดยรวมได้



11. คุณสมบัติที่ดีที่สุดในตัวของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการจะเป็นผู้ที่ใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ ไม่เพิกเฉยต่อปัญหา และพร้อมตอบสนองต่อปัญหาอย่างทันทีทันใด แต่ต้องมีความจริงใจ ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งมั่นอดทน มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เป็นผู้ที่ต้องการความสำเร็จสูง มีความทะเยอทะยาน ใช้สติในการพิจารณาแก้ไขปัญหา ใช้สัญชาตญาณ เป็นผู้ที่ทุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจ ความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมดให้กับงาน เป็นผู้ซึ่งยอมรับข้อผิดพลาดของตนเอง อีกทั้งยังมีความเชื่อมั่นในตนเอง ช่างสังเกต และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เป็นคนที่มีธรรมาจริยธรรม ไม่กลัวความล้มเหลว มองโลกในแง่บวก ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีการเคารพและให้เกียรติผู้อื่นเสมอ

12. ความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องในตัวของผู้ประกอบการ พบว่า บางครั้งผู้ประกอบการมีความไว้วางใจแก่บุคคลอื่นมากเกินไป จนทำให้เกิดช่องโหว่ในการทุจริตขึ้นได้ และบางทีผู้ประกอบการก็มีความเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป จนอาจทำให้มีการตัดสินใจที่รวดเร็วจนเกิดความผิดพลาดจากการตัดสินใจนั้นได้ รวมทั้งไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น

13. ความเพียงพอของความรู้และประสบการณ์ที่ผู้ประกอบการมีอยู่สำหรับการดำเนินธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เชื่อว่า ต้องมีการเฝ้าหาความรู้ไปเรื่อย ๆ เนื่องจากสถานการณ์และสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา ข้อมูลข่าวสารจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่จะนำมาใช้เพื่อการตัดสินใจ อีกทั้งการดำเนินธุรกิจต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งความรู้ที่มากขึ้น จะเป็นที่มาของประสบการณ์ที่มากขึ้น ทำให้สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่มากขึ้นมาใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ เพราะปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการต้องไม่หยุดอยู่กับที่ ต้องหาสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาธุรกิจให้ทันกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

14. เป้าหมายสำหรับธุรกิจโรงแรมในระยะ 3 ปี ข้างหน้า พบว่า ผู้ประกอบการมีการตั้งเป้าหมายโดยต้องการให้โรงแรมเป็นศูนย์กลางของการสัมมนา จัดงานแต่งงาน ต้องการโรงแรมเป็นโรงแรมที่ทันสมัย มีระบบการบริหารโรงแรมแบบใหม่ ต้องการให้โรงแรมมีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ขยายธุรกิจโรงแรมให้ใหญ่มากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ให้มีอัตราการเข้าพักและลูกค้ากลุ่มใหม่เพิ่มมากยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้ประกอบการยังต้องการให้โรงแรมเป็น Zero Waste Hotel คือเป็นโรงแรมที่ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะแก่สิ่งแวดล้อม

15. การทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ พบว่า เกิดจากความตั้งใจ สมอบ และต้องกล้าลงมือทำ มีการมองแบบมุมกว้าง มีการพิจารณาความเหมาะสมในการทำธุรกิจ มองคู่แข่งและมีการมองหาตลาดใหม่ ต้องพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้า มีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา มีการจัดการธุรกิจที่ดี เลือกวิธีการที่เหมาะสม มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน มีการเตรียมการตลอดเวลา จับโอกาสทางธุรกิจได้ก่อนผู้อื่น และสามารถทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

16. เครื่องมือวัดความสำเร็จและความล้มเหลวของธุรกิจในความคิดของผู้ประกอบการ พบว่า อัตราการเข้าพัก ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ การมีลูกค้ากลุ่มใหม่เพิ่มมากขึ้น โดยที่จำนวนลูกค้าเก่าไม่ลดจำนวนลง การเจริญเติบโตและการขยายตัวของธุรกิจ มาตรฐานอุตสาหกรรมโรงแรม เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จและความล้มเหลวของธุรกิจในความคิดเห็นของผู้ประกอบการโรงแรม

17. ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จ พบว่า มีปัจจัยทางด้านทำเล ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ปัจจัยภายในองค์กร เช่น บุคลากร แนวทางการบริหารงาน ปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น สภาพแวดล้อมภายนอก เศรษฐกิจ การเมือง สังคม การมีพันธมิตรทางธุรกิจ และสามารถจับโอกาสทางธุรกิจได้ก่อนผู้อื่น

18. การแก้ไขปัญหาเมื่อเริ่มดำเนินธุรกิจโรงแรมไประยะหนึ่งแล้วไม่เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่ตั้งไว้ พบว่า ผู้ประกอบการต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ งานบริการต้องเป็นมืออาชีพ ต้องพิจารณาทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนของธุรกิจ มีการกลับมาทบทวนนโยบาย ระบบบริหาร และแผนการใหม่เพราะเหตุใดจึงไม่เป็นไปตาม



แผน เรียกทุกฝ่ายเข้ามาประชุม รับฟังสิ่งใหม่ ๆ รวมทั้งยอมรับความคิดเห็นของทุกฝ่าย แล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ

19. การเตรียมการล่วงหน้าสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน พบว่า ผู้ประกอบการต้องเตรียมบุคลากร อุปกรณ์ให้พร้อม อาจมีการเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ต้องพิจารณาทุกอย่างควบคู่กันไป รวมทั้งต้องพร้อมที่จะรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น จะได้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา มีการฝึกฝนให้พนักงานสามารถทำงานทดแทนกันได้หากเกิดกรณีพนักงานไม่เพียงพอแต่ต้องพยายามไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน ต้องมีการหาทางป้องกันไว้ก่อนเสมอโดยทำทุกอย่างด้วยความระมัดระวัง ไม่ประมาท ต้องมีการป้องกันไว้ก่อนเสมอ

20. โรงแรมของผู้ประกอบการมีสิ่งใหม่และมีการกระทำที่ใหม่หรือไม่ เหตุใดผู้ประกอบการจึงคิดที่จะทำสิ่งใหม่อยู่เสมอ ผู้ประกอบการได้ให้ความเห็นว่า เนื่องจากแต่ละโรงแรมมีรูปแบบไม่เหมือนกัน จึงต้องมีการปรับปรุงแก้ไขตลอดเวลา เนื่องจากการกระทำที่ใหม่จะส่งผลให้ผู้ประกอบการเกิดความกระตือรือร้น อยากเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเพราะในยุคสมัยนี้มีการแข่งขันกันสูงในเชิงธุรกิจ จึงต้องมีการเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดแบบใหม่ ๆ ต้องมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเชิงธุรกิจ ทำให้ลูกค้าสามารถจดจำเอกลักษณ์ของโรงแรมได้อย่างแม่นยำ ซึ่งเป็นการทำธุรกิจที่ยั่งยืน

สรุปและอภิปรายผล

คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งคุณลักษณะของผู้ประกอบการทั้ง 9 องค์ประกอบ คือ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความใฝ่ใจในความสำเร็จ ด้านความมีวินัย ด้านความมุ่งมั่นอดทน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความมั่นใจในตนเอง ด้านการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 5 ด้าน คือความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ ความสำเร็จทางธุรกิจ แนวโน้มของกำไร แนวโน้มของจำนวนลูกค้า และแนวโน้มของยอดขาย

จากผลของการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า คุณลักษณะด้านความมีวินัย มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรมมากที่สุด 5 ด้าน และมีค่านัยสำคัญทางสถิติโดยรวมสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะเน้นเรื่องวินัยมากที่สุด เนื่องจากผู้ประกอบการจะสร้างสรรค์แนวทางบริหารธุรกิจโรงแรมแบบใหม่ตลอดเวลา มีการผลักดันให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ผู้ประกอบการจะไม่ยึดติด มีการเปลี่ยนแปลงตนเองตลอดเวลา ต้องมีการเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดแบบใหม่ ๆ ต้องมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และนำมาปฏิบัติจริงเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเชิงธุรกิจ ทำให้ลูกค้าสามารถจดจำเอกลักษณ์ของโรงแรมได้อย่างแม่นยำ ซึ่งเป็นการทำธุรกิจที่ยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิยุต วัฒนาศุโข (2542) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการจะต้องช่างสังเกตและใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการประกอบธุรกิจของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจใหม่ และ อาทิตย์ วุฒิระโร (2543) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องไม่พอใจสิ่งที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ไม่ชอบทำตามแบบดั้งเดิม จะนำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์หาวิธีการใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมในการทำงาน ต้องมีความสนใจแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ในอดีต ผู้ประกอบการมักไม่ได้เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับสูง แต่ก็ได้เรียนรู้ มีความชำนาญและความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ที่ทำการผลิต ผู้ประกอบการที่ดีจะต้องหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา

นอกจากนี้ งานวิจัยของ กมลกานต์ เทพรานนท์ (2548) ที่ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน คุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จในการประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งสิ้น และการศึกษา



วิจัยพบว่าองค์ประกอบคุณลักษณะของผู้ประกอบการหลายด้านก็สอดคล้องกับงานวิจัยทางคุณลักษณะของผู้ประกอบการอีกหลายชิ้น ซึ่งยืนยันว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการนั้นสามารถส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้ เช่น งานวิจัยของภาสกร แคมป์ประเสริฐ (2545) ที่พบว่าปัจจัยลักษณะความเป็นผู้ประกอบการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการดำเนินกิจการอย่างมีนัยสำคัญ เพราะกลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสูงกว่ากลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานกิจการต่ำอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับงานวิจัยของ ภาณี อุบลศรี (2546) กล่าวว่าปัจจัยลักษณะความเป็นผู้ประกอบการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการดำเนินกิจการอย่างมีนัยสำคัญ เพราะกลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสูงกว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำในการดำเนินกิจการอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อริญญา มานะแก้ว (2547) ที่พบว่าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสาคร มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

Scarborough (2003) กล่าวไว้ว่า ลักษณะผู้ประกอบการไม่ใช่เพียงลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้ประกอบการ แต่เป็นทัศนคติและลักษณะพฤติกรรมที่ผู้ประกอบการได้ปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งลักษณะผู้ประกอบการนั้นต่างกับลักษณะทางบุคลิกภาพตรงที่ ลักษณะบุคลิกภาพจะคงที่ตลอดเวลาและทุกสถานการณ์ แต่ลักษณะผู้ประกอบการจะถูกวางเงื่อนไขทางวัฒนธรรมและถูกส่งผลกระทบโดยสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชลเย็น หงส์ไพศาลวิวัฒน์ (2539) กล่าวว่า การพยายามหาปัจจัยและคุณลักษณะสำคัญสำหรับการเป็นผู้ประกอบการที่ดี จะช่วยให้ผู้ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนินอาชีพ และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสร้างความสำเร็จให้กับผู้ประกอบการมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทยเท่านั้น ควรได้มีการศึกษากับกลุ่มประชากรอื่น เช่น ศึกษาลักษณะความเป็นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมประเภทอื่น หรือผู้ประกอบการในจังหวัดอื่น
2. การประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการครั้งนี้ใช้การประเมินจากการรับรู้ของผู้ประกอบการเอง ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นผู้ประเมิน เช่น ผู้ได้บังคับบัญชา พนักงาน ลูกค้า คู่แข่ง เป็นต้น
3. ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม ดังนั้น จึงควรมีการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมได้พัฒนาคุณลักษณะของตนที่เอื้อต่อความสำเร็จในการทำธุรกิจโรงแรม ซึ่งอาจพัฒนาผ่านทางหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมรวมตัวกันจัดกิจกรรม มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นกันมากขึ้น โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนถึงวิสัยทัศน์และวิเคราะห์ถึงสิ่งที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างอย่างรอบด้าน โดยมีการรวมกลุ่มกันเป็นเครือข่ายเพื่อพัฒนาศักยภาพ เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาร่วมกัน และสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้ประกอบการควรจะได้นำคุณลักษณะของผู้ประกอบการมาปรับใช้และพัฒนาตัวผู้ประกอบการเอง ให้ผู้ประกอบการเล็งเห็นความสำคัญในการที่จะพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านการส่งเสริมการศึกษาให้มากขึ้น รวมทั้งการอบรมและศึกษาดูงานในการประกอบธุรกิจโรงแรมจากประสบการณ์ตรง ให้ผู้ประกอบการใส่ใจในการหาความรู้อยู่เสมอ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการประกอบธุรกิจ
5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมพัฒนาและสร้างเสริมผู้ประกอบการใหม่ สามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาและจัดหลักสูตรที่มีความเหมาะสมกับผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม เพื่อสร้างความรู้และแนวทางปฏิบัติให้กับผู้ประกอบการโรงแรม เกิดการพัฒนาแนวความคิดต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการมี



โอกาสพัฒนาช่องทางทางธุรกิจของตนได้มากขึ้น เป็นการวางแผนระยะยาวสำหรับธุรกิจให้ยั่งยืนต่อไปในอนาคต เพื่อที่จะเตรียมตัวรับการขยายตัวของธุรกิจ ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กมลกานต์ เทพรานนท์. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน คุณลักษณะของ
ผู้ประกอบการกับความสำเร็จในการประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชลธิรา ยาค่ายและคณะ. (2543). การศึกษาการวัดผลการจัดการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
พิษณุโลก. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม., มหาวิทยาลัยนครสวรรค์, พิษณุโลก.
- ชลยีน หงส์ไพศาลวิวัฒน์. (2539). คุณลักษณะของผู้ประกอบการในธุรกิจการผลิต การจัดจำหน่าย และการ
บริการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชูเกียรติ จากใจชน. (2546). การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดย่อม. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ธีรยุส วัฒนาศุภโชค. (2542). ถ้าจะเป็นฟางเส้นสุดท้ายต่อระบบเศรษฐกิจไทย. *Entrepreneurship*, 12(45),
65-75.
- นิตย์ สัมมาพันธ์. (2542). ยุทธศาสตร์การบริหารใน 3 โลกธุรกิจสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์.
- ผุสดี รุมาคม. (2544). การบริหารธุรกิจขนาดย่อม (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ฟิสส์เซ็นเตอร์.
- ภาณี อุบลศรี. (2546). การเปรียบเทียบลักษณะความเป็นผู้ประกอบการและวิธีการจัดการระหว่าง
ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการดำเนินธุรกิจการค้าและบริการขนาดย่อมและ
ขนาดกลางในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ภาสกร แชมป์ประเสริฐ. (2545). การเปรียบเทียบภูมิหลังและลักษณะความเป็นผู้ประกอบการระหว่าง
ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการดำเนินกิจการอุตสาหกรรมขนาดย่อมและ
ขนาดกลางในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- รัชจรินทร์ พรชัยวิเศษกุล, วิวรรณรักษ์ จรัสวิริยะกุล, อัญชลี วิสุทธีมรรค และสุรัตน์ พิชัย. (2546). รายงาน
ศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง การศึกษาวิจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ.
รายงานเสนอต่อสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- รอชิตา เฉลิมไทย. (2552). ลักษณะบุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีเซวอนจิตอัจฉริยะ ภูมิความรู้ความชำนาญ
บุคลิกผู้ประกอบการ และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบธุรกิจประเภทโรงแรมแบบ
อิสระในเขตชะอำและหัวหิน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สลักจิต พรหมพวย. (2552). ภูมิความรู้ความชำนาญ กลยุทธ์ทางธุรกิจ ภาวะผู้นำแบบบารมี และความสำเร็จ
ในการประกอบการของผู้ประกอบธุรกิจประเภทโรงแรมอิสระในเขตชะอำและหัวหิน. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อรัญญา มานะแก้ว. (2547). คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใน
จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อาทิตย์ วุฒิคะโร. (2543). อดัมศึกษาเกี่ยวกับการสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการ. *Chulalongkorn Review*.
12(46), 1-30.
- อำนาจ ธีระวนิช. (2546). การจัดการธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Drucker, P. F. (2001). *The Essential Drucker*. Great Britain: Clays Ltd, St. Ives plc.
- Frese, M. (Ed.). (2000). *Success and failure of microbusiness owners in Africa: A
psychological Approach*. West Port: Greenwood Publishing Group.
- Hisrich, M. P. (2002). *Entrepreneurship* (5th Ed.). New York: Mc Graw-Hill Irwin.



- Hodgetts, R. M. & Kuratko, D. F. (2001). **Effective small business management** (2nd ed.). New York: Harcourt Brace Jovanovich Inc.
- Lambing, A., Kuehl, C. R. (2003). **Entrepreneurship** (3rd Ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Scarborough, Z. W. (2003). **Effective small business management an entrepreneurial approach** (7th Ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Seibert, S. E., Crant, J. M. and Kraimer, M. L. (1999). Proactive personality and career success. **Journal of Applied Psychology**, (84), 416-417.

