

อิทธิพลคั่นกลางของความสามารถทางการแข่งขันเป็นตัวแปรถ่ายทอดแนว
ปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคสู่ผลการดำเนินงานโดยมีกลยุทธ์
ทางการแข่งขันเป็นตัวแปรกำกับของโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA
**Influence of Competitiveness is the variable that transfers Hard Quality
Management Practices to Firm Performance with Competitive Strategy
as the Modirater to SHA-standardized Hotel Firm Performance**

อัจฉรา กลิ่นจันทร์,
รัตนา สิทธิอ่วม และ ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Autchara Klinchan,
Rattana Sittioum and Thammattinna Seesupan
Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: tunautchara@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาแนวทางการจัดการคุณภาพของธุรกิจโรงแรม เพื่อการปรับตัวของธุรกิจโรงแรม ภายใต้สถานการณ์ความไม่ปกติอันเนื่องมาจากการระบาดของ COVID 19 และการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยมุ่งเน้นไปที่แนวทางการจัดการคุณภาพของธุรกิจโรงแรมของภาคเหนือโดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิค ความสามารถในการแข่งขัน กลยุทธ์ทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้มาตรฐาน SHA 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถทางการแข่งขันเป็นตัวแปรถ่ายทอดแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคสู่ผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้มาตรฐาน SHA 3. เพื่อหาอิทธิพลของกลยุทธ์ทางการแข่งขันในฐานะตัวแปรกำกับที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่ายของโรงแรมที่ได้มาตรฐาน SHA ในเขตภาคเหนือจำนวน 628 ราย เครื่องมือคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนาหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมานด้วยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง โดยโปรแกรม PLS และ PROCESS

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายคิดเป็นร้อยละ 58.40 อายุระหว่าง 30-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 36.50 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.00 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.60 และประเภทธุรกิจบริษัทคิดเป็นร้อยละ 54.10 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมมีระดับความคิดเห็นต่อทุกด้านระดับมาก อันดับแรกคือแนวปฏิบัติการ

* วันที่รับบทความ : 21 มีนาคม 2567; วันที่แก้ไขบทความ 11 เมษายน 2567; วันที่ตอบรับบทความ : 16 เมษายน 2567

จัดการคุณภาพเชิงเทคนิคมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$, S.D.= 0.651, CV = 0.143) รองลงมาคือความสามารถทางการแข่งขัน ($\bar{X}=4.48$, S.D.= 0.682, CV = 0.152) ผลการดำเนินงาน ($\bar{X}=4.44$, S.D.= 0.711, CV = 0.160) และกลยุทธ์ทางการแข่งขัน ที่สุด ($\bar{X}=4.33$, S.D.= 0.766, CV = 0.177) ตามลำดับอิทธิพลที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานมากที่สุด ความสามารถทางการแข่งขัน (Direct Effect = 0.588) รองลงมาแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิค (Direct Effect = 0.249) และสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการดำเนินงานร้อยละ 64.20 ($R^2=0.642$) และอิทธิพลของกลยุทธ์ทางการแข่งขันในฐานะตัวแปรกำกับที่ส่งผลต่อการดำเนินงานนั้น อิทธิพลการกำกับ (ใช้เป็น Int_1) คือ ค่า $\beta = -0.011$ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: กลยุทธ์ทางการแข่งขัน; ความสามารถทางการแข่งขัน; ผลการดำเนินงาน; แนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิค

Abstract

This research is a study of approaches to quality management in the hotel business. for the adjustment of the hotel business Under the abnormal situation due to the outbreak of COVID 19 and changes in consumer behavior. Focusing on guidelines for quality management of the hotel business of the northern region with the objective 1. To study Hard Quality Management Practices Competitive ability Competitive strategy and Firm Performance results of hotels that meet SHA standards. 2. To study the influence of Competitive ability as a variable for transferring Hard Quality Management Practices to the Firm Permeance of hotels that meet SHA standards. 3. To find the influence of Competitive Strategies. as the Modirater that Firm Permeance The sample group consisted of 628 executives or department heads of hotels that met SHA standards in the northern region. The instrument was a questionnaire. Data analysis used descriptive statistics to find frequencies, percentages, means, and standard deviations. Inferential statistics using structural equation analysis by PLS and PROCESS programs.

The research result found more female than male, accounting for 58.40 percent. Ages between 30-40 years accounting for 36.50 percent. Most of their education was at the bachelor's level. Accounted for 67.00 percent, with work experience of more than 10 years or more, accounted for 31.60 percent, and company business type accounted for 54.10 percent. Hotel business operators have a high level of opinion on all aspects. The first was the most Hard Quality Management Practices ($\bar{X}=4.54$, S.D.= 0.651, CV = 0.143), followed by the Competitiveness ($\bar{X}=4.48$, S.D.= 0.682, CV = 0.152) Firm Performance ($\bar{X}=4.44$, S.D.= 0.711, CV = 0.160) and Competitive Strategy ($\bar{X}=4.33$, S.D.= 0.766, CV = 0.177) in order of influence that has a positive direct effect on Firm Performance the most work Competitive ability (DE = 0.588), followed by Hard Quality Management Practices (DE = 0.249) and can explain 64.20 percent of the variance in operating results ($R^2=0.642$) and the influence of Competitive Strategy as the Modirater that affects Firm Performance the governance influence (Int-1) is $\beta = -0.011$, not statistically significant.

Keywords: Competitive; Competitive Strategy; Firm Performance; Hard Quality Management Practices

บทนำ

การท่องเที่ยวและโรงแรมเป็นส่วนสำคัญของอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลกประเทศต่าง ๆ ต้องพัฒนาอุตสาหกรรมให้เติบโตอย่างยั่งยืนเพื่อสร้างรายได้ให้กับประชากรในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศตนเอง การท่องเที่ยวในปัจจุบันมีแนวโน้มที่เน้นการท่องเที่ยวที่ยังคงรักษาความธรรมชาติและวัฒนธรรมของสถานที่นั้น ๆ โดยมีการพัฒนาสิ่งที่เรียกว่าการท่องเที่ยวยั่งยืนเพื่อรักษาสีเขียวและสังคมในสถานที่ต่าง ๆ (การท่องเที่ยวและการกีฬา, 2565: 87) ซึ่งเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการท่องเที่ยวในปัจจุบัน โดยเฉพาะในการจองที่พัก การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตลาดและการตรวจสอบข้อมูลที่สำคัญในการวางแผนการท่องเที่ยว โดยสอดคล้องกับ โรงแรมในปัจจุบันมุ่งเน้นการให้บริการที่หลากหลายและปรับตัวตามความต้องการของลูกค้า เช่น โรงแรมที่ให้บริการเพิ่มเติมที่เน้นความสะดวกและสุขอนามัย เทคโนโลยีในห้องพัก และบริการที่เน้นการประหยัดพลังงานเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นการจองห้องพักออนไลน์ การบริหารจัดการการเข้าพัก และบริการอื่น ๆ ที่ทำให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดีในการเข้าพัก โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการประชุมและสัมมนาที่มีความต้องการ มากขึ้น เนื่องจากการประชุมธุรกิจและกิจกรรมอื่น ๆ เป็นส่วนสำคัญของการดำเนินธุรกิจในหลาย ๆ พื้นที่ (พุทธชาติ ลุนคำ และ รชฏ เลียงจันทร์, 2564)

ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากวิกฤตดังกล่าวมากเช่นกันเนื่องจากพึ่งพาการท่องเที่ยวและบริการมากถึงร้อยละ 12 ของ GDP (ปิยะพร อรุณเกรียงไกร, 2563: 66) จึงมีความจำเป็นที่การท่องเที่ยวและบริการ จะต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด จากรายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวพบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยในปี 2563 ลดลงเหลือ 18 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 54.6 และ GDP ลดลงจากเดิมร้อยละ 2.7 เหลือร้อยละ 0.8 ตามรายงานของสภาการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (World Travel and Tourism Council: WTTC) ระบุว่า การเดินทางและการท่องเที่ยวระหว่างประเทศในปี 2561 สร้างรายได้จำนวน 8.8 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือร้อยละ 10.4 ของกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งหมดของโลก โดยประเทศไทยได้รับผลกระทบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22 ของ GDP ฟิลิปปินส์ร้อยละ 21 สเปนร้อยละ 14.9 อิตาลีร้อยละ 13 จีนร้อยละ 11 สหราชอาณาจักรร้อยละ 10.5 ตามลำดับ (ศุภิตญา ธารรัตน์สุวรรณ, 2563: 6)

การท่องเที่ยวและบริการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะสร้างงาน สร้างอาชีพให้แก่ประชาชนมากกว่า 8.3 ล้านคนคิดเป็นร้อยละ 18 ของ GDP (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565: 36) โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางภาคเหนือซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายมีจุดเด่นมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี สภาพธรรมชาติ อากาศดี ไม้ตรีความอ่อนโยน สภาพเป็นมิตรของประชาชน ที่มีความหลากหลายเผ่าพันธุ์ สามารถพัฒนาให้เป็นการท่องเที่ยวเชิง

สุขภาพความงาม และการแพทย์ ความอุดมสมบูรณ์ของพืชพรรณอาหาร ที่ผ่านมามีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาล โรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว แหล่งช้อปปิ้ง เส้นทางคมนาคม สะดวกปลอดภัย มีสนามบินนานาชาติหลายแห่ง สามารถเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านได้อย่างสะดวก ทั้งทางบก เรือ และอากาศ (เป้าหมายและแนวทางการพัฒนาภาคเหนือ 2566-2570) จากการที่มีการเผยแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้เกิดวิถีชีวิตใหม่ เพื่อให้สามารถอยู่ได้อย่างปกติสุข รวมทั้งการท่องเที่ยวและการบริการที่จะต้องสร้างความเชื่อมั่นในด้านความปลอดภัยทางด้านสาธารณสุขเป็นสำคัญ (Amazing Thailand Safety & Health Administration; SHA) ซึ่งนักท่องเที่ยวจะคำนึงถึงสุขภาพอนามัยในระหว่างที่เดินทางท่องเที่ยวเป็นหลัก (การท่องเที่ยวและกีฬา, 2565: 89) ดังนั้น จะต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านการบริหารจัดการบุคลากรงบประมาณและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวและบริการจะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจทั้งลูกค้าเก่าและลูกค้าใหม่ให้เกิดความพึงพอใจความมั่นใจ U-senyang.S.et.al, (2022: 84) สรุปว่าปัจจัยความสำเร็จของการบริหารจัดการธุรกิจชุมชนในประเทศไทยประกอบด้วยปัจจัยหลัก 5 ประการ ได้แก่ 1. ปัจจัยความเป็นผู้นำ 2. ปัจจัยผลิตภัณฑ์ที่ไม่ซ้ำใคร 3. ปัจจัยในการสร้างการมีส่วนร่วม 4. ปัจจัยการเรียนรู้และการปรับตัว และ 5. ปัจจัยในการพัฒนาและการสร้างแบรนด์ การศึกษาของธุรกิจโรงแรมนั้นจำเป็นต้องมีการแก้ปัญหาเชิงเศรษฐกิจเพื่อความอยู่รอดและสามารถสู้กับคู่แข่งได้ธุรกิจต้องมีการปรับเปลี่ยนตนเองเสมอ การจัดการคุณภาพเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นหลักในการบริหารธุรกิจให้ประสบความสำเร็จสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก (พุทธชาติ ลุนคำ และ รชฏ เลียงจันทร์, 2564) และจากเหตุการณ์ที่ผ่านมาการดำเนินการสามารถวางแผนการดำเนินงานที่ลดความซ้ำซ้อน และต้นทุนในการดำเนินงานที่ชัดเจน (สวัสดี วรรณรัตน์, 2561: 100)

จากข้อมูลข้างต้น การท่องเที่ยวและโรงแรมมีความสำคัญในการสนับสนุนภาคการท่องเที่ยวและเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบมากในหลายด้าน การท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีผลกระทบในการกระจายรายได้ และโอกาสการจ้างงานที่ต่างกันในส่วนท้องถิ่น จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิค ความสามารถทางการแข่งขันกลยุทธ์ทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้มาตรฐาน SHA

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิค ความสามารถทางการแข่งขัน กลยุทธ์ทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้มาตรฐาน SHA
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถทางการแข่งขันเป็นตัวแปรถ่ายทอดแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคสู่ผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้มาตรฐาน SHA
3. เพื่อหาอิทธิพลของกลยุทธ์ทางการแข่งขันในฐานะตัวแปรกำกับที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้จัดการหรือหัวหน้าฝ่ายธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือที่ได้มาตรฐาน SHA จำนวน 2,205 แห่ง ประกอบด้วย 16 จังหวัดได้แก่ กำแพงเพชร เชียงราย เชียงใหม่ ตาก นครสวรรค์ น่าน พะเยา พิจิตร พิษณุโลก เพชรบูรณ์ แพร่ แม่ฮ่องสอน ลำปาง ลำพูน สุโขทัย และ อุตรดิตถ์

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample size) คือ ผู้บริหารโรงแรมหรือหัวหน้าฝ่ายของโรงแรมที่ได้มาตรฐาน SHA ในเขตภาคเหนือโดยจำนวนตัวอย่าง (Sample size) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของ Hair, et. al. (2010) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 628 ราย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 มาตรวัดตัวแปรแฝง ประกอบด้วย 1. แนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิค (HQMP) 2. ความสามารถทางการแข่งขัน (COM) 3. ผลการดำเนินงาน (FP) 4. กลยุทธ์ทางการแข่งขัน (COMS) โดยลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามปลายปิดแบบหลายคำตอบ (Close ended Question) สำหรับการเลือกใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยเลขคณิตจากแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert, 1970: 95) 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 4.51-5.00

แปลความว่า มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 3.51-4.50

แปลความว่า มาก

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 2.51-3.50

แปลความว่า ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 1.51-2.50

แปลความว่า น้อย

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต 1.00-1.50

แปลความว่า น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

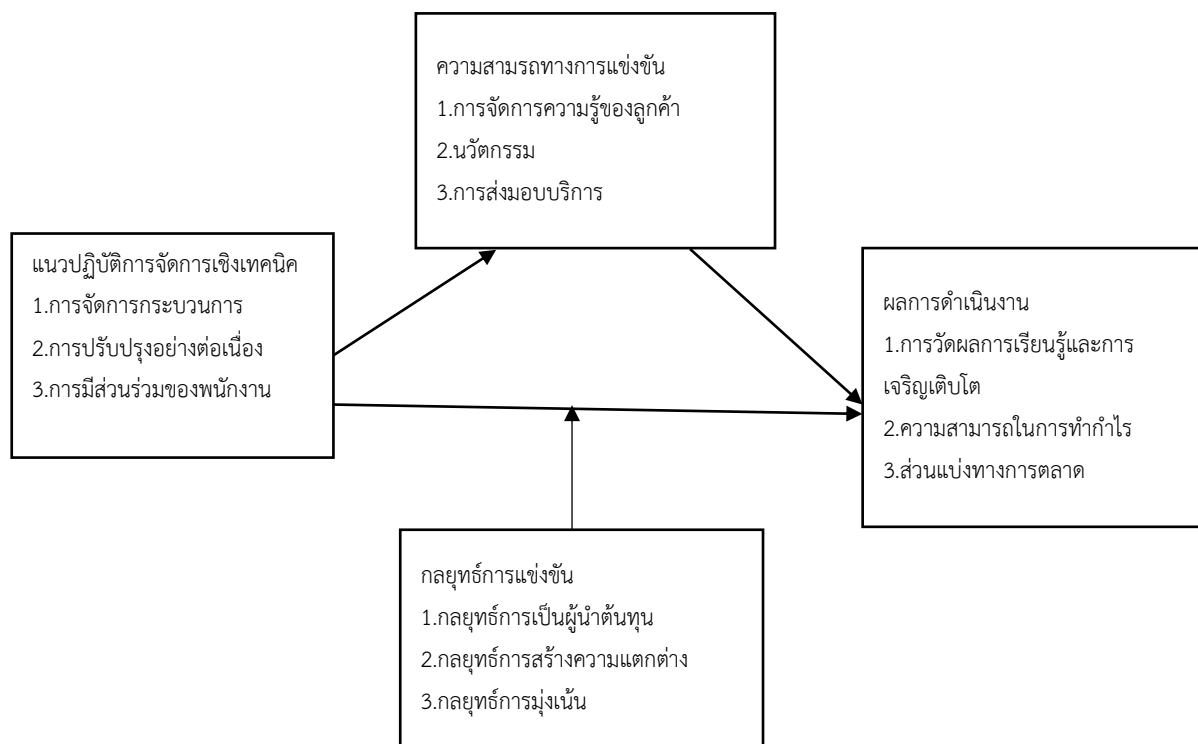
ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดและทำการเก็บข้อมูลตามจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นจึงติดต่อทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่ได้มาตรฐาน SHA เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลโดยใช้ Google form การกับหนดกลุ่มตัวอย่างของ Hair, et. al. (2010) คำนวณแล้วจะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 900 ราย ตามเงื่อนไขกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อการวิจัยด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) คือ จำนวน 10-15-20 เท่าของตัวชี้วัด ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แบบสอบถามมีจำนวน ข้อถาม 60 ข้อคำถามตามวรรณกรรมที่ได้ทบทวนมา ซึ่งผู้วิจัยใช้จำนวน 15 เท่าของตัวชี้วัด ซึ่งมีความเหมาะสมกับงานวิจัย ตามเกณฑ์ของ Hair, et. al. (2010) ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมามีความสมบูรณ์ จำนวน 628 ชุด เป็นร้อยละ 69.78

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยอธิบายลักษณะต่าง ๆ ของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่วิจัยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) นำเสนอค่าสถิติแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุกด้าน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Weights) พร้อมทั้งค่า t-Value และ p-Value และค่า Square Multiple Correlation ที่ได้จากผลการวิเคราะห์ จัดทำเป็นตัวแบบเส้นทางหลังจากนั้นได้นำเสนอสถิติแสดงค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยมีตัวแปรสาเหตุได้แก่ แนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิค ซึ่งประกอบไปด้วย การจัดการกระบวนการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ตัวแปรคั่นกลางได้แก่ ความสามารถทางการแข่งขัน ประกอบไปด้วยการจัดการความรู้ของลูกค้า นวัตกรรม และการส่งมอบบริการ ตัวแปรผลได้แก่ ผลการดำเนินงานประกอบไปด้วย การวัดผลการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ความสามารถในการทำกำไร และ ส่วนแบ่งทางการตลาด ตัวแปรกำกับได้แก่ กลยุทธ์ทางการแข่งขันประกอบด้วย กลยุทธ์ด้านผู้นำต้นทุน กลยุทธ์ด้านความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเน้น ของโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA จากผลการศึกษาและรวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรมของ Caputo, Garcia-Perez, Cillo, and Giacosa, (2019: 1334); Otieno and Maina, (2019: 226); Wisenthige, K., Guoping, C. (2016: 54); Alieva, J., & Powell, D.J, (2022: 2) ดังกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

จากผลการสำรวจของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 628 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58.40 อายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.50 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.00 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.60 และประเภทธุรกิจบริษัทคิดเป็นร้อยละ 54.10

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิค ความสามารถทางการแข่งขัน กลยุทธ์ทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่ได้มาตรฐาน SHA” ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

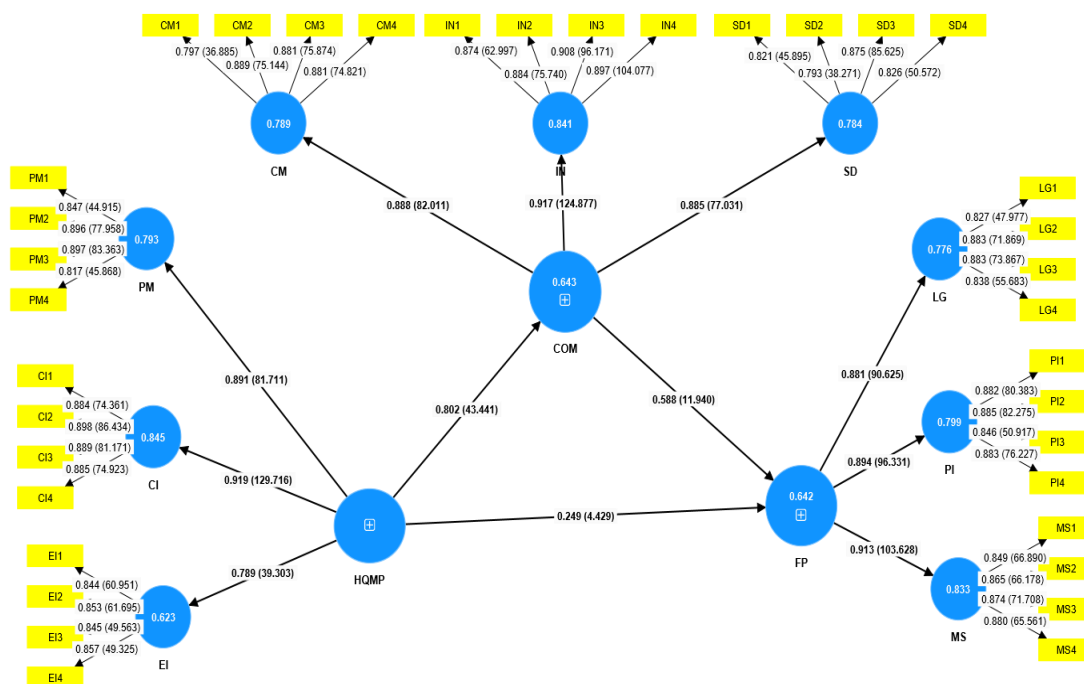
ระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้มาตรฐาน SHA จำนวน 628 ราย ให้ความสำคัญกับแนวการปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิค (Hard Quality Management Practices) มากที่สุด รองลงมา ความสามารถทางการแข่งขัน (Competitiveness) ผลการดำเนินงาน (Firm Performance) และกลยุทธ์ทางการแข่งขัน (Competitive Strategy) ตามลำดับดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	CV	ระดับความคิดเห็น
แนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิค	4.54	0.651	0.143	มากที่สุด
ความสามารถทางการแข่งขัน	4.48	0.682	0.152	มาก
ผลการดำเนินงาน	4.44	0.711	0.160	มาก
กลยุทธ์ทางการแข่งขัน	4.33	0.766	0.177	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมมีระดับความคิดเห็นต่อทุกด้านระดับมาก อันดับแรกคือแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$, S.D.= 0.651, CV = 0.143) รองลงมาคือความสามารถทางการแข่งขัน ($\bar{X}=4.48$, S.D.= 0.682, CV = 0.152) ผลการดำเนินงาน ($\bar{X}=4.44$, S.D.= 0.711, CV = 0.160) และกลยุทธ์ทางการแข่งขัน ที่สุด ($\bar{X}=4.33$, S.D.= 0.766, CV = 0.177) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสามารถทางการแข่งขันเป็นตัวแปรถ่ายทอดแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคสู่ผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้มาตรฐาน SHA ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความสามารถทางการแข่งขันเป็นตัวแปรถ่ายทอดแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคสู่ผลการดำเนินงานผลการวิเคราะห์อิทธิพลรวม (total effect)



แผนภาพที่ 2 การวิเคราะห์อิทธิพลของความสามารถทางการแข่งขัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของความสามารถทางการแข่งขัน

ตัวแปร	R ²	อิทธิพล (effect)	ตัวแปรอิสระ	
			แนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพ เชิงเทคนิค	ความสามารถทางการ แข่งขัน
ความสามารถทางการ แข่งขัน	0.643	DE	0.802	0.000
		IE	0.000	0.000
		TE	0.802	0.000
ผลการดำเนินงาน	0.642	DE	0.249	0.588
		IE	0.355	0.000
		TE	0.604	0.588

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม ของบทบาทคั่นกลางของความสามารถทางการแข่งขันที่เชื่อมโยงกับแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคสู่ผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA พบว่า อิทธิพลที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานมากที่สุด คือ ความสามารถทางการแข่งขัน (Direct Effect = 0.588) รองลงมา คือ แนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิค (Direct Effect = 0.249) และอิทธิพลของบทบาทคั่นกลางของความสามารถทางการแข่งขันที่เชื่อมโยงกับแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคสู่ผลการดำเนินงานของโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA พบว่า อิทธิพลของการทดสอบส่งผลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานมากที่สุด คือ แนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิค (Total effect = 0.604) และปัจจัยตัวแปรด้านความสามารถทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของการเกิดความสามารถทางการแข่งขันได้ร้อยละ 64.30 ($R^2=0.643$) และผลการดำเนินงานร้อยละ 64.20 ($R^2=0.642$)

คุณภาพของแบบจำลองโครงสร้าง พิจารณาจากคุณภาพจากค่า Loading และ p-value, R^2 และ f^2 คือ ค่าน้ำหนักมีนัยสำคัญการพิจารณาค่า R^2 Hair et al. (2010) เสนอว่าการวิจัยทางสังคมศาสตร์แบ่งค่า R^2 เป็น 3 ระดับ คือ 0.25 เป็นระดับอ่อน (Weak) 0.50 เป็นระดับกลาง (Moderate) และ 0.75 เป็นระดับสูง (Substantial) และค่า f^2 ซึ่ง Cohen (1992: 155) ระบุว่าถ้า $f^2 = 0.02$ คือ Effect size ต่ำ แสดงว่าตัวอย่างมีขนาดเล็กทำให้ไม่สามารถตรวจพบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ได้ ถ้า $f^2 = 0.15$ คือ Effect size มีค่าปานกลาง แสดงว่าตัวอย่างมีขนาดใหญ่มากพอตรวจสอบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ได้ และถ้า $f^2 = 0.35$ คือ Effect size สูง แสดงว่าตัวอย่างมีขนาดใหญ่สามารถตรวจสอบอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ได้ดี พบว่าขนาดและความเชื่อมั่นของค่าน้ำหนักระหว่างตัวแปรแฝง ค่าสถิติ R^2 และ f^2 จากภาพที่ 1 และข้อมูลเดียวกันวิเคราะห์อิทธิพลจำนวน 3 เส้นทาง มีค่าน้ำหนักสูงสุดและมีนัยสำคัญทางสถิติทั้ง 3 เส้นทางตั้งแต่ 0.249 ถึง 0.802 และค่า f^2 มีค่าตั้งแต่ 0.062 ถึง 1.805 ในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Coef.)	t statistic	p-value	f ²	ผลลัพธ์
H1	แนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขัน	0.802	43.441	0.000	1.805	สนับสนุน
H2	แนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคส่งผลต่อผลการดำเนินงาน	0.249	4.429	0.000	0.062	สนับสนุน
H3	ความสามารถทางการแข่งขันส่งผลต่อผลการดำเนินงาน	0.588	11.940	0.000	0.344	สนับสนุน

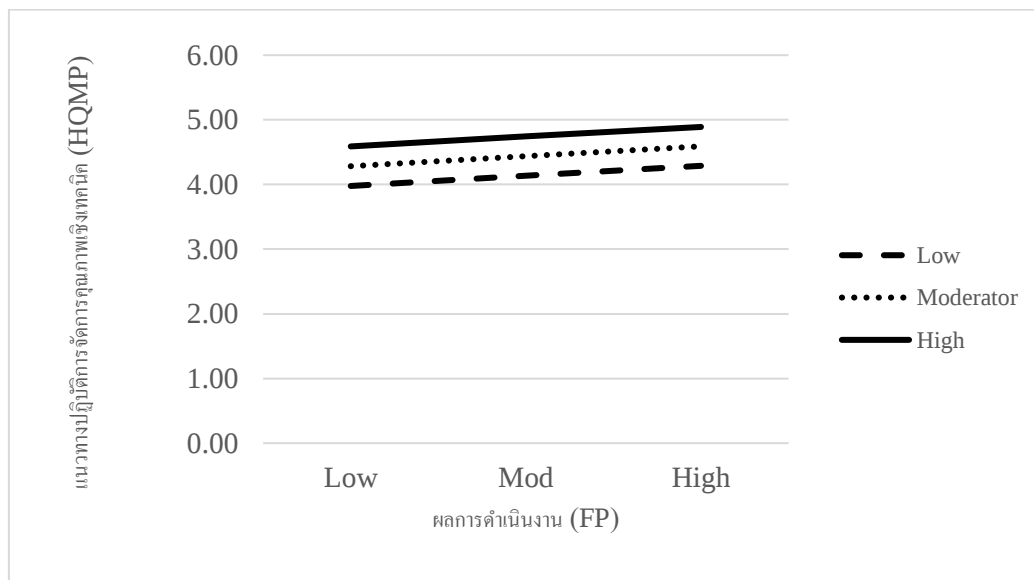
วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อหาอิทธิพลของกลยุทธ์ทางการแข่งขันในฐานะตัวแปรกำกับที่ส่งผลต่อการดำเนินงานผลการศึกษานิธิพลของตัวแปรกำกับเมื่อกำกับเส้นทาง HQMP→FP ด้วย COMS นิธิพลการกำกับ (ในตารางที่ 5 ใช้เป็น Int_1) คือค่า $\beta = -0.011$ ไม่นับนัยสำคัญทางสถิติ (ดูจากค่า $t = -0.265$, $p = 0.791 > 0.05$ หรือช่วงเชื่อมั่น 95% คลุม 0 เอาไว้หรือ $R^2_change = 0.000$ ให้ค่า $F = 0.070$, $p = 0.791 > 0.05$) แสดงว่าในภาพรวมแล้ว COMS มิได้มาเปลี่ยนแปลงอิทธิพลของ HQMP→FP

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลการกำกับอย่างมีเงื่อนไขตามวิธี pick-a-point เมื่อ COMS มีค่าต่ำ (-0.569) เมื่อค่าปานกลาง (0.000) และ เมื่อ COMS มีค่าสูง (0.59) พบว่าไม่นัยสำคัญแสดงว่า COMS เปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่าง HQMP และ FP เป็นจุด ๆ เพียงบางจุดโดยพบว่าค่า COMS มีค่าสูงขึ้นจะมีผลทำให้ HQMP มีอิทธิพลต่อ FP ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 5 อิทธิพลทางตรงของ HQMP ที่มีต่อ FP ตามเงื่อนไขของ COMS ที่พิจารณาเฉพาะจุด (pick-a-point)

COMS	Effect	se	t	p-value	LLCI	ULCI
-0.569 (ค่าต่ำ)	0.330	0.039	8.386	0.000	0.253	0.407
0.000 (ค่ากลาง)	0.324	0.042	7.639	0.000	0.240	0.407
0.569 (ค่าสูง)	0.317	0.057	5.565	0.000	0.205	0.429

จากตารางที่ 5 พบว่า COMS เป็นปัจจัยที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่าง HQMP กับ FP แต่ปฏิสัมพันธ์ HQMP*COMS ไม่นับสำคัญ ดังนั้นในภาพรวม COMS จึงไม่ส่งเสริมให้ HQMP มีผลกระทบต่อ FP และหากนำไปจัดทำกราฟ X to Y ใช้วาดเส้นสมการเส้นตรงเพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง HQMP กับ FP ขอให้สังเกตว่าเส้นสมการเกือบขนาดกันทั้งนี้เพราะความชัน (คือค่า Effect หรือ Simple slope) มีค่าใกล้เคียงกัน คือ 0.330, 0.324, 0.317 แสดงว่าเมื่อ COMS มีค่าลดลงจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่าง HQMP กับ FP สูงขึ้นตาม แต่ส่งผลไม่มากนักสังเกตได้จากความชันมีค่าไม่สูงดังแผนภาพที่ 3



แผนภาพที่ 3 ภาพสมการเส้นตรงแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง HQMP กับ FP
เมื่อมี COMS มีค่าต่ำ ปานกลาง สูง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ การทดสอบสมมติฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลคั่นกลางของความสามารถทางการแข่งขันเป็นตัวแปรถ่ายทอดแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคสู่ผลการดำเนินงานโดยมีกลยุทธ์ทางการแข่งขันเป็นตัวแปรกำกับของโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ซึ่งผลวิจัยพบว่า

ผู้ประกอบการโรงแรม ให้ความสำคัญกับแนวการปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิค (Hard Quality Management Practices) มากที่สุดประกอบด้วยการจัดการกระบวนการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับการจัดการกระบวนการ ที่มีการกำหนดมาตรฐานการบริการที่ชัดเจนเน้นการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ

ความสามารถทางการแข่งขัน (Competitiveness) ซึ่งประกอบด้วย การจัดการความรู้ของลูกค้า นวัตกรรม การส่งมอบบริการ โดยงานวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ของลูกค้า สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าใช้เป็นฐานข้อมูลในการวางแผน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ความสามารถทางการแข่งขันนั้น ควรมีนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ ในส่วนผลการดำเนินงาน (Firm Performance) นั้น การวัดผลการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ความสามารถในการทำกำไร ส่วนแบ่งทางการตลาด พบว่าผลการเรียนรู้และการเจริญเติบโตของธุรกิจ เป็นอันดับแรกสามารถวัดผลได้โดยการตรวจสอบการเติบโตของธุรกิจในด้านต่าง ๆ เช่น การเพิ่มจำนวนห้องพักที่เปิดให้บริการรายได้ที่เพิ่มขึ้นความพึงพอใจของลูกค้า และอื่น ๆ ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจในเชิงของการดำเนินงานทั่ว ๆ ไป และ กลยุทธ์ทางการแข่งขัน (Competitive Strategy) ประกอบด้วย กลยุทธ์ด้านผู้นำต้นทุน กลยุทธ์ด้านความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเน้น พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านต้นทุน (Cost Leadership) ซึ่งการได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านต้นทุนผู้ประกอบการได้ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าจนเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด และมีของเสียน้อยที่สุด การมุ่งเน้น เป็นสิ่งที่ให้ความสำคัญรองลงมาโยเป็นการมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก

อิทธิพลของความสามารถทางการแข่งขันเป็นตัวแปรคั่นกลางในการถ่ายทอดแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคนั้น พบว่า แนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถทางการแข่งขัน และความสามารถทางการแข่งขันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่ได้มาตรฐาน SHA สอดคล้องกับ Alieva, J., & Powell, D.J, (2022: 338) พบว่าตัวแปรหลายตัวได้รับอิทธิพลเชิงบวกจากนวัตกรรมกระบวนการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ภาวะผู้นำผู้บริหารระดับสูง การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับกลาง พนักงานโดยการศึกษาการมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคม นวัตกรรม การแบ่งปันความรู้ ความพอใจในการทำงาน และความมุ่งมั่นในอาชีพ ฝึกอบรมพนักงาน ความคิดสร้างสรรค์ ความมีวิจรรย์ญาณ ความพยายามผลการวิจัยยังบ่งชี้ว่าแนวทางปฏิบัติด้านการจัดการของพนักงานได้รับอิทธิพลจากการผลิตนวัตกรรมยังมีอิทธิพลต่อกระบวนการจัดการคุณภาพ

อิทธิพลของกลยุทธ์ทางการแข่งขันในฐานะตัวแปรกำกับพบว่าแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันโดยมีกลยุทธ์ทางการแข่งขันเป็นตัวแปรกำกับนั้นไม่มีการเปลี่ยนแปลง แสดงว่าในภาพรวมแล้วกลยุทธ์ทางการแข่งขัน มิได้มาเปลี่ยนแปลงอิทธิพลของแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่าแนวปฏิบัติการจัดการคุณภาพเชิงเทคนิคนั้นให้ความสำคัญกับการจัดกระบวนการที่มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน โดยเน้นในการปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น โรงแรมสามารถนำกระบวนการจัดการเหล่านี้ ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานในโรงแรมต่อไป

2 ความสามารถทางการแข่งขันมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า ในการให้บริการรูปแบบใหม่ ๆ ดังนั้น โรงแรมสามารถนำนวัตกรรมไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจ เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น รวมถึงพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงานในโรงแรมเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมในเชิงคุณภาพซึ่งเป็นการสัมภาษณ์หรือเก็บข้อมูลจากผู้บริหารของโรงแรม เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในการรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยว

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ระหว่างชาวไทยและชาวต่างชาติ

เอกสารอ้างอิง

- พุทธรชชาติ ลุนคำ และรชฏ เลียงจันทร์. (2564). ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง COVID-19. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565. แหล่งที่มา: https://www.krungsri.com/getmedia/ab21638a-4089-4bb4bb8a62ba89d2c7da/RI_Future_of_Tourism_210121_TH.pdf.aspx
- ศุภิณญา ธาจารย์ตันสุวรรณ. (2563). ผลกระทบเชื้อไวรัส Covid-19 ต่อวิกฤตการท่องเที่ยวของประเทศไทย พบว่าการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19. โรงพิมพ์ลาดพร้าว: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สวัสดี วรรณรัตน์. (2561). อิทธิพลการส่งผ่านของความพึงพอใจและความผาสุกในชีวิตที่มีต่อพฤติกรรมการสร้างคุณค่าร่วมกันและความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้าในธุรกิจโรงแรม. วารสารการจัดการธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา. 9 (2), 86-104
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานয়กรฐมนตริ. (2565). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570). ราชกิจจานุเบกษา
- Alieva, Jamila & Powell, Daryl. (2022). The significance of employee behaviors and soft management practices to avoid digital waste during a digital transformation. *International Journal of Lean Six Sigma. ahead-of-print*.10.1108/IJLSS-07-2021-0127.

- Caputo, F., Garcia-Perez, A., Cillo, V., & Giacosa, E. (2019). A knowledge-based view of people and technology: directions for a value co-creation-based learning organization. *Journal of Knowledge Management*. 23 (7), 1314-1334
- Cohen, J. (1992). *A power primer*. Psychological bulletin. 112 (1), 155.
- Hair, J., et al. (2010). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Upper Saddle River, Prentice Hall.
- Likert, R. (1967). "The Method of Constructing and Attitude Scale," in *Attitude Theory and Measurement*. P.90-95. New York: Wiley & Son.
- Otieno, D. B., & Maina, J. (2019). Learning Organization Attributes and Performance of G4s Kenya Limited Mombasa County, Kenya. *International Journal of Current Aspects*. 3 (3), 212- 226.
- U-senyang, S., Akpan, J., Ongklang, A., & Visutranukool, M. (2022). Success Factors of Community Business Management in Thailand. *International Journal of Sociologies and Anthropologies Science Reviews*. 2 (3), 77–88. <https://doi.org/10.14456/jsasr.2022.21>
- Wisenthige, K., Guoping, C. (2016). Firm Level Competitiveness of Small and Medium Enterprises (SMEs): Analytical Framework Based on Pillars of Competitiveness Model. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*. 2 (9), 51-56.