

บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

ระดับ 3 ดาวในประเทศไทย

The First Factor Affected the Firm Performance of Three Star Hotel Businesses in Thailand

กัมปนาท บุรณะบุญฤดี และ อนงค์ ไต้วัลย์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Kumpanart Buranbunyat and Anong Taiwan
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, Thailand
Corresponding Author, E-mail: KUMPANART-B@rmutp.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) กระบวนการจัดการ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในประเทศไทย 2) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) กระบวนการจัดการ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในประเทศไทย และ 3) ตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแปร ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยคือพนักงานในระดับผู้บริหารหรือพนักงานในระดับหัวหน้างานขึ้นไปปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในประเทศไทย จำนวน 271 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทำการตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่าระหว่าง 0.757 ถึง 0.938 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM)

พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่า $\text{Chi-Square} = 230.15$, $\text{df} = 107$, $\text{Relative Chi-Square} = 2.15$, $\text{GFI} = .90$, $\text{NFI} = .92$, $\text{TLI} = .94$, $\text{CFI} = .95$, $\text{RMSEA} = .06$ และ $\text{RMR} = .01$ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าตัวแปร มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) กระบวนการจัดการ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงาน และตัวแปรมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) กระบวนการจัดการ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานผ่านการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

* วันที่รับบทความ : 16 เมษายน 2567; วันที่แก้ไขบทความ 20 เมษายน 2567; วันที่ตอบรับบทความ : 22 เมษายน 2567

Received: April 16 2024; Revised: April 20 2024; Accepted: April 22 2024

คำสำคัญ: โมเดลสมการโครงสร้าง; ธุรกิจโรงแรม; ผลการดำเนินงาน

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the standard levels of Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA), management processes, entrepreneurial characteristics, competitive advantages and performance of three Star hotel businesses in Thailand, 2) to study the causal relationship of the Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA), management processes, entrepreneurial characteristics and creating competitive advantage influencing the performance of three Star hotel businesses in Thailand and 3) to investigate the consistency of variables and causal relationships of factors influencing the performance of three Star hotel businesses in Thailand with empirical data. This was quantitative research. The sample group consisted of 271 executives or supervisors and above in three Star hotel businesses in Thailand. The tool used was a questionnaire. Reliability values from Cronbach's alpha coefficient were between 0.757 and 0.938. Data were analyzed using descriptive statistics, Pearson correlation coefficients, and structural equation modeling (SEM).

The findings revealed that the model was consistent with the empirical data and Chi-Square =230.15, df=107, Relative Chi-Square=2.15, GFI=.90, NFI=.92, TLI=.94, CFI=.95. , RMSEA=.06 and RMR=.01 The hypothesis results revealed that the variables of Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA), management processes, entrepreneurial characteristics, and competitive advantage had a direct influence on performance and the variables of Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA), management process, and entrepreneurial characteristics had an indirect influence on performance by competitive advantage.

Keywords : Structural equation model; Hotel business; Firm performance

บทนำ

ธุรกิจโรงแรมถือเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญในทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ในช่วงปี 2563 ที่ผ่านมามาภาคธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญกับวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้อัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั่วประเทศลดลงมากกว่า 35% และอัตราราคาที่พักรเฉลี่ยต่อห้องที่ขายลดลงมากกว่า 55% (วุทธิชัย ลีมอรุณทัย และคณะ, 2565 : 2524) ส่งผลต่อรายได้และผลประกอบการที่ลดลงทำให้โรงแรมหลายแห่งต้องปิดกิจการ แม้ว่าปัจจุบันจะผ่านพ้นวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไปแล้วก็ตาม ผลกระทบดังกล่าวยังคงมีผลต่อเนื่องในระยะยาวกับภาคธุรกิจโรงแรม ในปี 2566 รายได้จากกลุ่มธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มที่เพิ่มสูงขึ้น แต่อัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั้งปียังคงมีอัตราเฉลี่ยน้อยกว่าเมื่อเทียบกับช่วงก่อนที่จะเกิดการแพร่ระบาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับกลุ่มโรงแรมที่อยู่ในระดับ 3 ดาว เกิดสภาวะการแข่งขันที่สูงมากขึ้น ผู้ประกอบการโรงแรมกลุ่มระดับ 3 ดาวส่วนใหญ่ นั่นคือกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง (SME) และขนาดย่อม (sSME) ซึ่งถือเป็นกลุ่มสำคัญในระบบโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศ เพราะสามารถสร้างความหลากหลายให้กับระบบเศรษฐกิจ ทำให้นักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น ตอบสนองต่อไลฟ์

สไตล์ที่หลากหลายและงบการเดินทางที่มีอย่างจำกัด ทำให้เกิดการจ้างงานและการกระจายความเจริญทางเศรษฐกิจในส่วนภูมิภาคต่างๆ จากผลการสำรวจพบว่าโรงแรมที่อยู่ในระดับ 3 ดาวมีอัตราการเข้าพักอยู่ในระดับที่ทรงตัว และการปรับราคาห้องพักสามารถทำได้อย่างจำกัด มีสัดส่วนจำนวนเพียง 31% เท่านั้นที่สามารถปรับราคาเฉลี่ยต่อวันได้สูงกว่าช่วงก่อนที่จะเกิดการแพร่ระบาด (สมาคมโรงแรม, 2566 : 3) นอกจากนี้ยังต้องเผชิญกับปัญหาการแบกรับต้นทุนที่เพิ่มขึ้นของกิจการ รวมทั้งการปรับขึ้นของดอกเบี้ยเงินกู้ ปัญหาการพัฒนากลยุทธ์การจัดการและรูปแบบการให้บริการด้านความปลอดภัยสุขอนามัยที่ยังไม่มีมาตรฐานเพียงพอ จากความสำคัญและสภาพปัญหาของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่น่าจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมภายหลังจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่ตระหนักและให้ความสำคัญประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) 2) กระบวนการจัดการ 3) คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ 4) การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยสามารถอธิบายดังนี้ ปัจจุบันพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านสุขภาพและอนามัย (Health and Hygiene) การเลือกใช้บริการที่พักจึงให้ความสำคัญกับที่พักที่ได้การรับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) โดยผู้ให้บริการที่พักต้องสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติการในทุกส่วนงานให้มีความเป็นมาตรฐานสากลและเน้นความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเป็นหลัก (ณัฐชานันท์ สิริปิยพัทธ์, 2565 : 22-25) มีหลักสำคัญอันได้แก่ การเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานและการจัดเตรียมความพร้อมพนักงาน การรับรองด้านความปลอดภัยเพื่อให้ลูกค้ารับรู้ว่าสถานประกอบการและการให้บริการมีความสะอาดปลอดภัยเพียงพอ สามารถสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ยังต้องมีนโยบายและข้อกำหนดที่นำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริงในทุกส่วนงาน ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะช่วยตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและช่วยเพิ่มโอกาสที่ลูกค้าจะเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้กระบวนการจัดการถือเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ธุรกิจโรงแรมต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริหารจัดการที่ดีจะส่งผลให้ธุรกิจมีความสามารถในการแข่งขันและสร้างผลกำไร โดยมีหลักที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ การวางแผนเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารต้องใช้ในการพิจารณาตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายโครงการ และแนวทางปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ (กุลนัตตา สายสอน, 2561 : 84) ต่อมาคือการจัดการองค์กรเป็นกระบวนการในการจัดการโครงสร้างองค์กร การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบทำให้เกิดการเชื่อมต่องานอย่างเป็นระบบและช่วยจัดสรรทรัพยากรที่มีเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด (จิราภรณ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์ และ พจนา จันทรภาส, 2558 : 12-15) นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับงานบริการ ทำให้ทรัพยากรบุคคลถือเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นๆ ในการดำเนินธุรกิจ การจัดการพนักงานจึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีหน้าที่สำคัญ ตั้งแต่การคัดสรรบุคคลากร การฝึกอบรม การควบคุมดูแล ตลอดจนการประเมินผลภายใต้กฎเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสิ่งสำคัญอีกประการคือผู้บริหารหรือหัวหน้างานต้องมีองค์ความรู้ด้าน

พฤติกรรมของพนักงานเพื่อนำไปสู่วิธีการจูงใจโน้มน้าวให้พนักงานทุ่มเทให้กับองค์กร เกิดแรงผลักดันมุ่งมั่นที่จะทำงานบรรลุตามเป้าหมาย สุดท้ายกระบวนการควบคุมจะทำหน้าที่ในการควบคุมการปฏิบัติงานทั้งหมดให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ที่ได้วางไว้ เพื่อให้องค์กรขับเคลื่อนอย่างมีประสิทธิภาพ (Khit et al., 2022 : 518-519) นอกจากนี้เมื่อธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญกับวิกฤตปัญหาและอุปสรรค การที่องค์กรจะอยู่รอดและสามารถแข่งขันได้นั้น ผู้บริหารต้องมีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่ดี ประกอบด้วยด้านความมีนวัตกรรม ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของลูกค้า ด้านความกล้าเสี่ยง ผู้บริหารต้องกล้าตัดสินใจในการดำเนินงานในสถานะที่ไม่แน่นอน ซึ่งอาจประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวโดยต้องยอมรับความเสี่ยงได้และมีแผนรองรับ สุดท้ายคุณลักษณะด้านการแข่งขันเชิงรุก ผู้บริหารต้องมีความทุ่มเท มุ่งมั่นในการผลักดันธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งในตลาด เพื่อให้เกิดผลกำไรและทำให้ธุรกิจอยู่รอด และปัจจัยสุดท้ายคือการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้ธุรกิจโรงแรมอยู่รอด (ศศิณีภา ศรีกัลยานิภาท, 2565 : 221-224) การใช้กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่โดดเด่นเหนือกว่าคู่แข่ง ทำให้เกิดการนึกถึงเพื่อนำไปสู่การสร้างภาพพจน์และความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า จนสร้างทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้าของโรงแรมและเกิดความภักดีในตราสินค้า (Brand Loyalty) ส่วนการใช้กลยุทธ์การมุ่งเน้นตลาดเฉพาะกลุ่มช่วยนำเสนอการบริการไปยังลูกค้าเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ ช่วยหลีกเลี่ยงการแข่งขันกับแบรนด์และกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ สุดท้ายการใช้กลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุน การลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นหรือลดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานช่วยในการสร้างผลกำไรที่สูงขึ้น

จากสภาพการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบัน กลุ่มธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวจำเป็นต้องมีกลยุทธ์และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรเกิดกำไรและทำให้ธุรกิจอยู่รอดได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) กระบวนการจัดการ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) กระบวนการจัดการ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ การสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) กระบวนการจัดการ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ และการสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในประเทศไทย
3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแปร ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างและทำการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural equation modelling : SEM) ซึ่งเป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้สำหรับการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal relationship) และยืนยันผลการวิจัยจากข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อให้การวิจัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งหมายไว้

กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานในระดับผู้บริหาร หรือพนักงานในระดับหัวหน้างานขึ้นไปปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวระดับ 3 ดาวจาก 60 โรงแรม จำนวน 271 คน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) กลุ่มตัวอย่างได้จากการกำหนดค่าอัตราส่วนตัวอย่างต่อตัวแปรอัตราส่วนการสังเกตขั้นต่ำที่ 10:1 หรือ 20:1 ตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ตามข้อเสนอของ (Schumacker, R. E. and Lomax, R. G., 2010 : 211) และ (Hair et al., 2014 : 115) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรที่สังเกตได้ในแบบจำลอง 17 ตัวแปร จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจึงคิดเป็น 170 ถึง 340 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนสำหรับข้อความระดับความคิดเห็นโดยใช้มาตรวัดแบบการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยใช้ค่าเฉลี่ยแบบช่วงอันตรภาคชั้น (Class Interval) แบ่งเป็น 5 ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 99-100)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ระดับคะแนน	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ระดับคะแนน	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ระดับคะแนน	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับคะแนน	1	คะแนน

ผู้วิจัยได้สืบค้นและพัฒนาข้อคำถามในหัวข้อต่างๆ ดังนี้ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) กระบวนการจัดการ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ การสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขัน และผลการดำเนินงาน จากนั้นทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย จากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน โดยค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC อยู่ระหว่าง 0.86 ถึง 1.00 ซึ่งมากกว่า 0.50 ถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และมีความตรงเชิงเนื้อหา (Kline, Rex B., 2016 : 94) และผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หรือความสอดคล้องภายในด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากการนำไป ทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง และผลจากการตรวจสอบ ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรที่สังเกตได้จำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.757 ถึง 0.938 ซึ่งมากกว่า 0.70 ถือว่าผ่านเกณฑ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการอธิบายหรือบรรยายคุณสมบัติ หรือลักษณะของการแจกแจงข้อมูล และตัวแปรที่ทำการศึกษาตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของแต่ละกลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

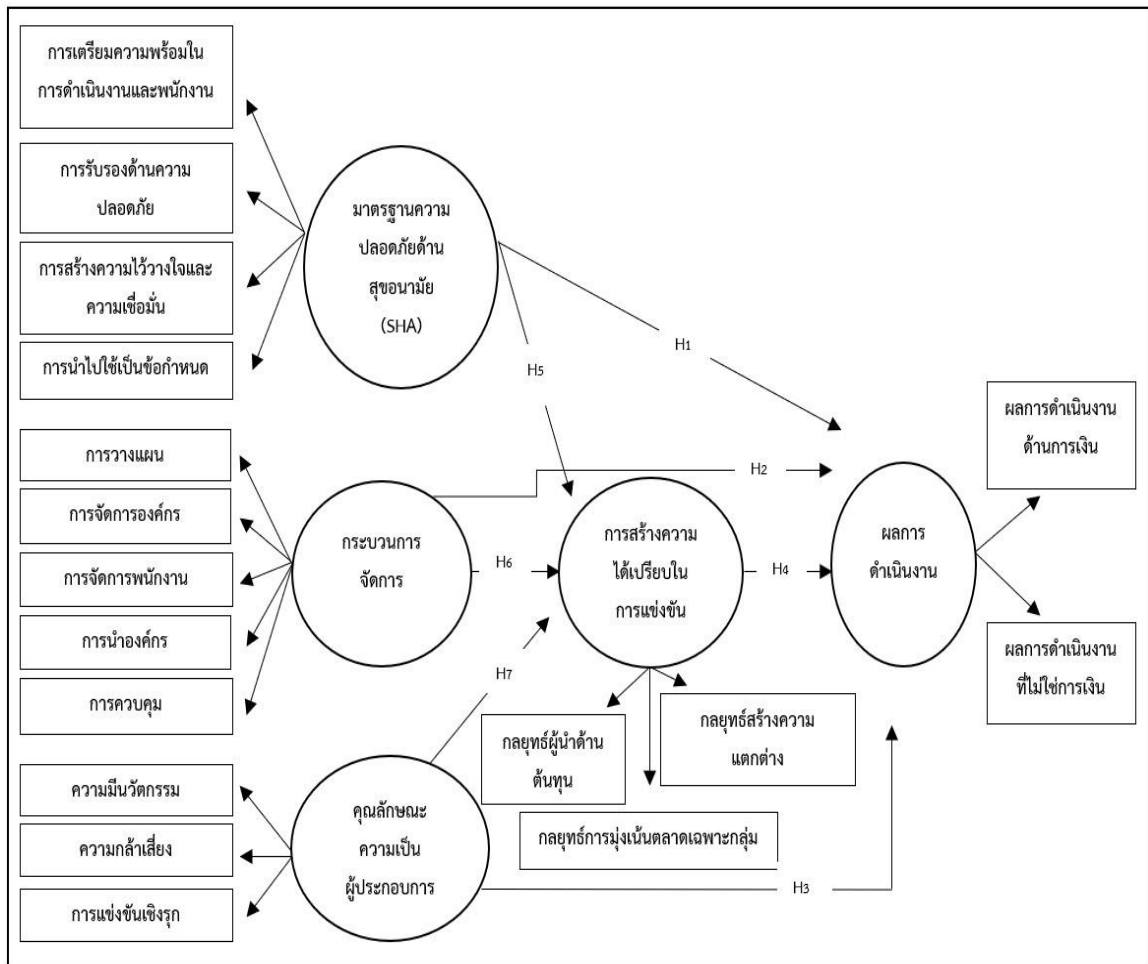
- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับในการทำงาน และระยะเวลาในการทำงาน ใช้ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

- การวิเคราะห์ตัวแปรที่ทำการศึกษาด้วยค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการพัฒนาโมเดลสมมติฐาน ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) และการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

2. วิเคราะห์การสร้างแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) กระบวนการจัดการ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในประเทศไทย กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual framework) โดยผู้วิจัยทำการทบทวน วรรณกรรมงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดดังภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) กระบวนการจัดการ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของธุรกิจ โรงแรมระดับ 3 ดาวในประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย มากที่สุด คือ ด้านการเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานและพนักงาน ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ด้านการสร้างควมไว้วางใจและความเชื่อมั่น ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.68) ด้านการนำไปใช้เป็นข้อกำหนด ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.63) และด้านการรับรองด้านความปลอดภัย ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = 0.67)

2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ มากที่สุด คือ ด้านการจัดการองค์กร ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือ ด้านการนำองค์กร ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.47) ด้านการควบคุม ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 0.49) ด้านการจัดการพนักงาน ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = 0.48) และด้านการวางแผน ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.54)

3) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ มากที่สุด คือ ด้านความมีนวัตกรรม ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.55) รองลงมาคือ ด้านการแข่งขันเชิงรุก ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.69) และด้านความกล้าเสี่ยง ($\bar{x} = 4.16$, S.D. = 0.66)

4) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน มากที่สุด คือ การใช้กลยุทธ์ความแตกต่าง ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ การใช้กลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุน ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.54) และการใช้กลยุทธ์การมุ่งเน้นตลาดเฉพาะกลุ่ม ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.58)

5) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน มากที่สุด คือ ด้านที่ไม่เกี่ยวกับการเงิน ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ด้านการเงิน ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.61)

ผลการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปร พบว่า ค่าเฉลี่ย (Mean) อยู่ระหว่าง 4.13 ถึง 4.48 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) อยู่ระหว่าง 0.47 ถึง 0.68 โดยในการทดสอบความปกติของข้อมูล (Normality) ค่าการกระจายที่สมมาตร (Skewness: SK) หรือค่าความเบ้ มีค่าอยู่ระหว่าง -1.49 ถึง -0.37 และค่าความสูงของการกระจาย (Kurtosis: KU) หรือค่าความโด่ง มีค่าอยู่ระหว่าง -0.92 ถึง 2.65 ซึ่งมีค่าตัวเลขอยู่ในช่วงเกณฑ์มาตรฐาน -3.0 ถึง 3.0 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรสังเกตในโมเดลทั้ง 17 ตัวแปร มีการกระจายของข้อมูลแบบปกติ และมีความเหมาะสมในการนำไปใช้วิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ตามที่แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสถิติพรรณนาคุณลักษณะของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	MIN	MAX	SK	KU
1.การเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานและพนักงาน	4.42	0.59	2.67	5	-1.03	0.44
2.การรับรองด้านความปลอดภัย	4.30	0.67	2.33	5	-1.15	0.95
3.การสร้างควมไว้วางใจและความเชื่อมั่น	4.34	0.68	2	5	-1.49	2.08
4.การนำไปใช้เป็นข้อกำหนด	4.31	0.63	2.33	5	-0.89	0.46
5.การวางแผน	4.35	0.54	1.67	5	-1.09	2.13
6.การจัดการองค์กร	4.48	0.47	2	5	-1.18	2.65
7.การจัดการพนักงาน	4.46	0.47	3	5	-0.46	-0.63
8.การนำองค์กร	4.42	0.48	2.67	5	-0.37	-0.44
9. การควบคุม	4.44	0.48	2.67	5	-0.77	0.67
10.ความมีนวัตกรรม	4.38	0.55	1.67	5	-0.86	0.57
11.ความกล้าเสี่ยง	4.16	0.48	1.67	5	-0.88	0.57
12.การแข่งขันเชิงรุก	4.20	0.69	2	5	-0.81	0.72
13.การใช้กลยุทธ์ความแตกต่าง	4.45	0.48	3	5	-0.62	-0.92
14.การใช้กลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุน	4.37	0.54	2.67	5	-0.58	-0.75
15.การใช้กลยุทธ์การมุ่งเน้นตลาดเฉพาะกลุ่ม	4.32	0.58	2.33	5	-0.72	0.36
16.ด้านการเงิน	4.13	0.61	1.5	5	-0.71	1.00
17.ด้านที่ไม่เกี่ยวกับการเงิน	4.25	0.59	2.5	5	-0.50	-0.09

ผลการทดสอบค่าสถิติ KMO ซึ่งมีค่าไม่ควรต่ำกว่า 0.6 ซึ่งผลของค่าที่ได้ $KMO = 0.934$ สรุปได้ว่าข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้วิเคราะห์องค์ประกอบ Factor analysis และค่า Bartlett's Test of Sphericity ต้องมีค่า $Sig < 0.05$ (Hair et al., 2014 : 103) ซึ่งผลของค่าวิเคราะห์ที่ได้ $Sig. = 0.000$ สรุปได้ว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสมควรใช้เทคนิควิเคราะห์องค์ประกอบได้

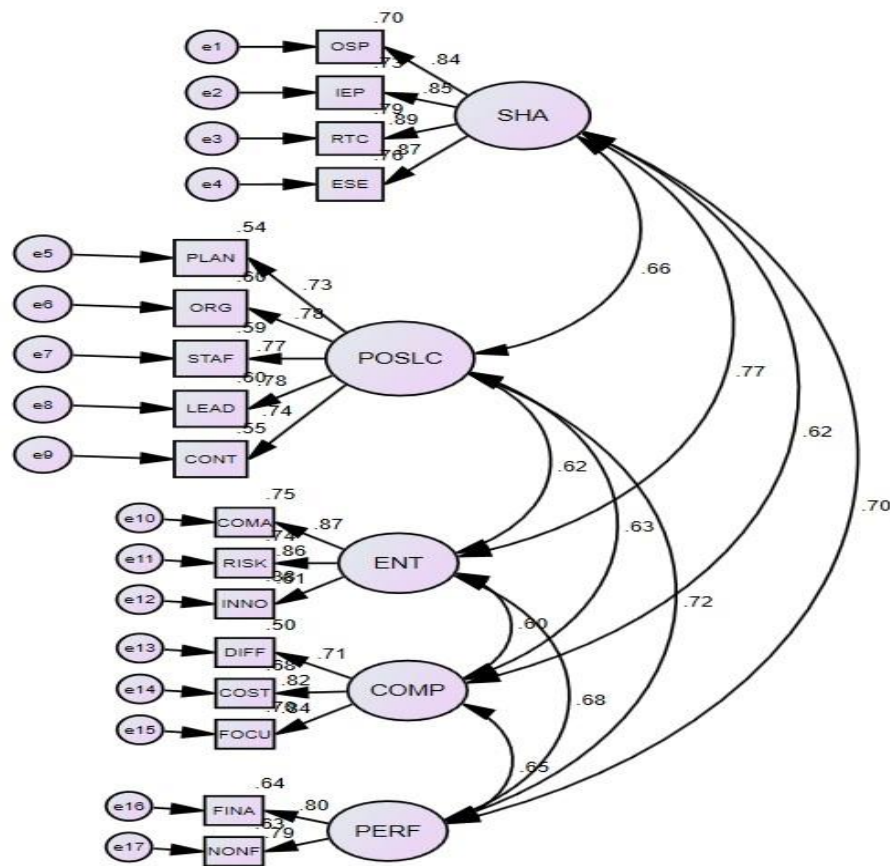
ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ผู้วิจัยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นระหว่างตัวแปรทั้งหมด 17 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้ผลตามที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

	OSP	ESE	RTC	IEP	PLAN	LEAD	ORG	STAF	CONT	INNO	RISK	COMA	DIFF	COST	FOCU	FINA	NONF
OSP	1																
ESE	.719**	1															
RTC	.705**	.769**	1														
IEP	.696**	.696**	.740**	1													
PLAN	.597**	.590**	.615**	.596**	1												
LEAD	.469**	.375**	.418**	.486**	.554**	1											
ORG	.447**	.426**	.425**	.489**	.631**	.610**	1										
STAF	.440**	.438**	.427**	.471**	.533**	.644**	.557**	1									
CONT	.389**	.464**	.417**	.468**	.517**	.546**	.608**	.603**	1								
INNO	.377**	.366**	.360**	.415**	.388**	.563**	.415**	.510**	.437**	1							
RISK	.526**	.608**	.525**	.549**	.445**	.373**	.351**	.443**	.391**	.493**	1						
COMA	.516**	.572**	.544**	.574**	.431**	.342**	.387**	.394**	.389**	.508**	.756**	1					
DIFF	.502**	.426**	.396**	.418**	.479**	.532**	.518**	.463**	.495**	.593**	.466**	.500**	1				
COST	.359**	.349**	.304**	.331**	.422**	.396**	.544**	.454**	.435**	.453**	.347**	.426**	.613**	1			
FOCU	.407**	.407**	.361**	.476**	.450**	.511**	.485**	.488**	.473**	.518**	.485**	.485**	.560**	.594**	1		
FINA	.425**	.389**	.310**	.408**	.418**	.474**	.461**	.497**	.395**	.537**	.425**	.432**	.558**	.455**	.501**	1	
NONF	.370**	.333**	.289**	.364**	.434**	.533**	.483**	.532**	.469**	.448**	.343**	.287**	.529**	.414**	.537**	.603**	1

จากตารางที่ 2 พบว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่มีความสัมพันธ์ทางบวกไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีขนาดค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.287 ถึง 0.769 และไม่มีคูใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่า 0.80 โดยคู่ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ระหว่าง 0.01-0.30 จำนวน 2 คู่ คู่ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ระหว่าง 0.31-0.50 จำนวน 88 คู่ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ระหว่าง 0.51-0.70 จำนวน 41 คู่ และ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ระหว่าง 0.71-0.90 จำนวน 5 คู่ จึงอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ว่าตัวแปรสังเกตได้ไม่มี ความสัมพันธ์กันเอง

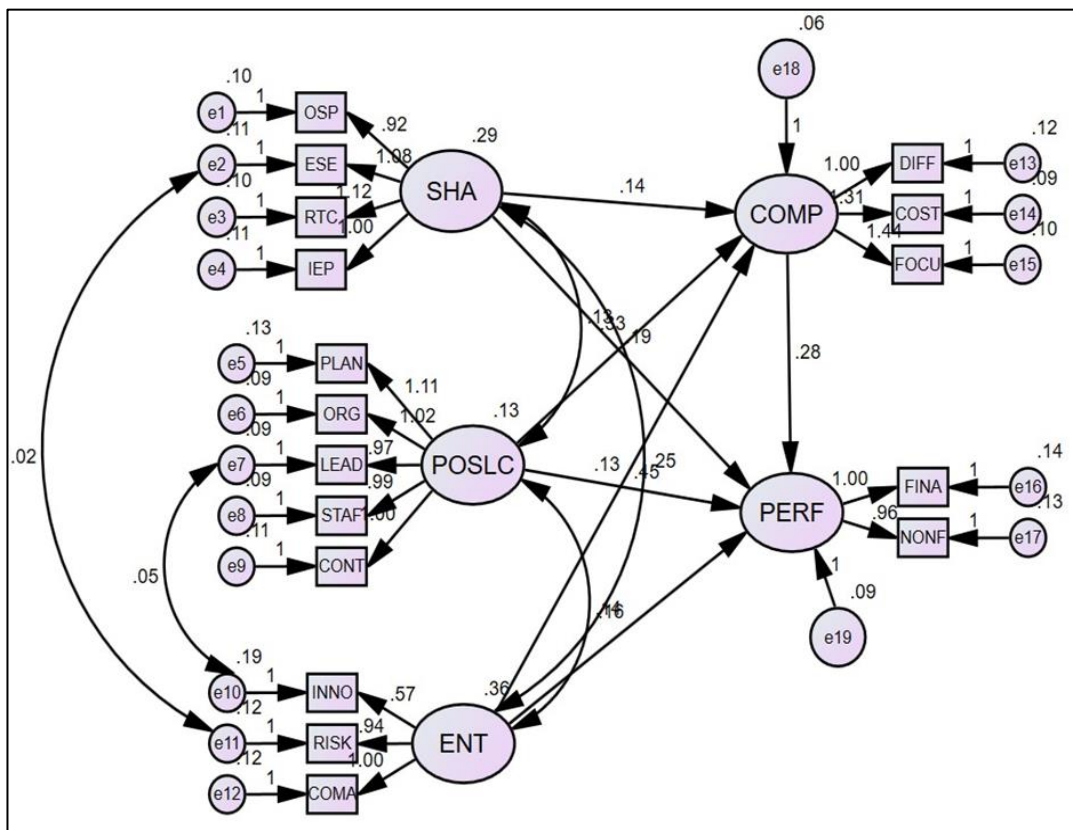
2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) กระบวนการจัดการ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ และการสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขันที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในประเทศไทย โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ในการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปร องค์ประกอบในโมเดลการวิจัยจากโมเดลการวัด (Measurement Model) ทั้ง 5 โมเดล นำมาสร้างโมเดลแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรดังภาพที่ 2



รูปที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรองค์ประกอบในโมเดลการวิจัย

จากภาพที่ 2 ผลจากการทดสอบ CFA ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า ตัวแปรแฝงทั้ง 5 ตัว ประกอบด้วย มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) กระบวนการจัดการ (POSLC) คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ (ENT) การสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขัน (COMP) และผลการดำเนินงาน (PERF) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแปร ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของบุพปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling :SEM) แบบจำลองนี้ใช้การวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยนำตัวแปรที่ผ่านการวัดความเที่ยงตรงมาใช้ในการวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 3



รูปที่ 3 การทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองสมการโครงสร้าง

จากภาพที่ 3 พบว่า ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi – Square) = 2.151 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) = 0.958 ดัชนีวัดความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Tucker-Lewis Index: TLI) = 0.946 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: (GFI) = 0.907 ดัชนีวัดความสอดคล้องอิงเกณฑ์ (Normed Fit Index: NFI) = 0.924 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error Approximation: RMSEA) = 0.065 และค่าดัชนีรากที่สองของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residua : RMR) = 0.015 ทุกค่าสถิติผ่านเกณฑ์

การทดสอบสมมติฐาน จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรสังเกตภายในและตัวแปรสังเกตภายนอก ผลการทดสอบอิทธิพลของตัวแปรแฝงที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่ามีอิทธิพลทุกเส้น สรุปผลสมมติฐานการวิจัยตามที่แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยตามสมมติฐาน 7 ข้อ

สมมติฐาน	รายการ	ผลการทดสอบ
(H1)	มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กร	ยอมรับ (Accepted)
(H2)	กระบวนการจัดการมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กร	ยอมรับ (Accepted)
(H3)	คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กร	ยอมรับ (Accepted)
(H4)	การสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กร	ยอมรับ (Accepted)
(H5)	มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์กรผ่านการสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขัน	ยอมรับ (Accepted)
(H6)	กระบวนการจัดการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์กรผ่านการสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขัน	ยอมรับ (Accepted)
(H7)	คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์กรผ่านการสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขัน	ยอมรับ (Accepted)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) กระบวนการจัดการ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ การสร้างรายได้เปรียบเทียบในการแข่งขัน และผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในประเทศไทย สามารถอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้เห็นว่าภายหลังจากผ่านพ้นวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ธุรกิจโรงแรมต้องให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) เพื่อสร้างความเชื่อมั่น

ให้กับนักท่องเที่ยวที่จะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ตามแนวคิดของ **World travel & Tourism council** (2020 : 1-6) หัวใจสำคัญของการฟื้นฟูการท่องเที่ยวให้กลับมา มีแนวปฏิบัติประกอบด้วย 4 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานและพนักงาน การรับรองด้านความปลอดภัย การสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ และการมีนโยบายและข้อกำหนดที่นำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง โรงแรมที่มีการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) จึงเป็นเป้าหมายในการใช้บริการอันดับต้นๆ ของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก สมควร และคณะ (2022 : 10-14) เรื่องการสร้างมาตรฐานและความเชื่อมั่นในการให้บริการของโรงแรม ขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นอกจากนี้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) ยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานผ่านการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จัตตารัตน์พร กลางสวัสดิ์ และกันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ (2565 : 13-14) เรื่องการจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครพนม แสดงให้เห็นว่าการจัดการโรงแรมโดยใช้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) มีความสำคัญต่อลูกค้า โรงแรมจึงควรสร้างการรับรู้มาตรฐานความปลอดภัยควบคู่กับการตลาดซึ่งจะก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน

กระบวนการจัดการ มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้เห็นว่าโรงแรมที่มีกระบวนการบริหารจัดการที่ดีจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานของโรงแรมประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิภัทร เกื้อชู และยุทธชัย ฮารีปิน (2564 : 9-11) ศึกษาเรื่องแนวทางกำหนดกลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของอุตสาหกรรมโรงแรมในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พื้นที่ตำบลป่าตอง พบว่าองค์ประกอบของกระบวนการจัดการ การวางแผนเป็นบทบาทที่ผู้บริหารโรงแรมต้องใช้ในการวางแผนล่วงหน้าเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจ การพัฒนาแผนปฏิบัติการหรือขั้นตอนในการรองรับวิกฤติต่างๆ ควรอย่างน้อยสองถึงสามแผน ในส่วนการจัดการองค์กรเป็นวิธีการมอบหมายงานโดยฝ่ายบริหารต้องมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและมีการสื่อสารที่โปร่งใส ผู้บริหารต้องใช้เครื่องมือการทำงานร่วมกันในระดับสูงเพื่อทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม สำหรับการจัดการพนักงานต้องให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการสรรหา การคัดเลือก และการฝึกอบรม ผู้บริหารต้องจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะภายในให้กับพนักงาน รวมถึงให้ความสำคัญกับสุขภาพของพนักงานด้วยการให้คำปรึกษาหรือการสรรหาผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ ในส่วนของการนำองค์กรผู้บริหารต้องมีการสนับสนุนให้พนักงานทำงานให้บรรลุเป้าหมาย มีการจูงใจผู้อื่นให้ทำและดำเนินการโดยใช้หลายช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลภายในองค์กร และสุดท้ายต้องมีเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมดซึ่งจะส่งผลให้ผลการดำเนินงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้กระบวนการจัดการยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการ

ดำเนินงานผ่านการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยการวางแผน การจัดการองค์กร การจัดการพนักงาน การนำองค์กร และการควบคุม ตัวแปรเหล่านี้ส่งผลให้องค์กรเกิดความสามารถในการปรับตัว ความยืดหยุ่นและความหลากหลายและนำไปสู่แนวทางการกำหนดกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารโรงแรมที่มีคุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการจะทำให้ให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฝนทิพย์ ขาวไสว และคณะ (2554 : 43-48) ที่ศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย พบว่า คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม การที่จะทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารต้องมีคุณลักษณะด้านความมีนวัตกรรมคือการมีความคิดริเริ่มเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบในตลาด คุณลักษณะถัดมาคือด้านความกล้าเสี่ยงคือความเต็มใจในการเข้าไปดำเนินธุรกิจที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ โดยมีการประเมินความเสี่ยงเพื่อหาความเสี่ยงในระดับที่สามารถรับได้ โดยมีเป้าหมายเพื่อมุ่งหวังผลกำไรทางธุรกิจ สุดท้ายด้านการแข่งขันเชิงรุกคือการแสวงหาโอกาส มุ่งมั่นและทุ่มเทเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจ นอกจากนี้คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานผ่านการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุษฎี เทียมเทศ บุญมาสูงทรง และคณะ (2564 : 10-11) เรื่องอิทธิพลของการมุ่งเน้นการตลาดและการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสามารถทางนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และผลการดำเนินงาน ทางการตลาด แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่มีคุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและนำมาปรับใช้ในธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จ

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่าการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีความสอดคล้องกับการวิจัยของ Porter, Michael E, (1985 : 12-15) ตามทฤษฎีการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน แสดงให้เห็นว่าการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร และทำให้เกิดความสามารถที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยมียุทธศาสตร์สำคัญ 3 อย่าง คือ การใช้กลยุทธ์ความแตกต่าง ธุรกิจโรงแรมต้องมีการนำเสนอสินค้าหรือบริการที่มีจุดเด่น สร้างความแตกต่าง และสร้างมูลค่าให้เกิดขึ้นในตัวสินค้า จนทำให้เกิดเป็นเอกลักษณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด การใช้กลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุน โรงแรมต้องมีการจัดการต้นทุนผลิตภัณฑ์หรือบริการให้มีระดับต้นทุนที่ต่ำกว่าคู่แข่ง หรือต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้เมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ใช้สอยของสินค้าหรือบริการนั้นโดยยังคงรักษาระดับมาตรฐานไว้ และมีการบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ ในการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดประสิทธิภาพ

สูงสุด การใช้กลยุทธ์การมุ่งเน้นตลาดเฉพาะกลุ่ม โรงแรมต้องมีการมุ่งเน้นในสินค้าหรือบริการให้กับกลุ่มตลาดอย่างเฉพาะเจาะจง (Niche Market) โรงแรมจะต้องเลือกส่วนของตลาดที่มีความสามารถที่จะทำกำไรได้สูง มีความต้องการของกลุ่มลูกค้าเฉพาะอย่างที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการรายอื่น เพื่อสร้างความพอใจและความผูกพันกับกลุ่มลูกค้า อาทิ กลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีรายได้สูง การมีสินค้าและบริการที่แยกเฉพาะเจาะจงทำให้สามารถตั้งราคาได้สูง เนื่องจากลูกค้าจำเป็นต้องซื้อจากธุรกิจที่มีและไม่ต้องการเสี่ยงซื้อจากผู้อื่นอีก

จากผลการวิจัย ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ด้านการเงินอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือผลการดำเนินงานด้านการเงินตามลำดับ โดยงานวิจัยออกแบบและพัฒนาผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมด้วยหลักการของ BSC ที่วัดทางด้านการเงินอันได้แก่ ผลกำไรที่เพิ่มที่มากขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา การเพิ่มขึ้นของรายได้ การเพิ่มขึ้นของส่วนแบ่งทางการตลาด และการดำเนินงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และวัดในส่วนที่ไม่ใช่ด้านการเงิน ได้แก่ การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานและการบริการ การมีส่วนร่วมในการนำเสนอความรู้แนวคิดและข้อเสนอแนะร่วมกันของพนักงานเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เรื่องของภาพลักษณ์และชื่อเสียงในคุณภาพการบริการ และสุดท้ายการให้ความสำคัญกับคำติชม การแสดงความคิดเห็น และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kaplan, Robert S. and Norton David P, (1992 : 75-77) การวัดผลการดำเนินงานของธุรกิจในปัจจุบันต้องมีการวัดในหลากหลายด้าน โดยมีการวัดผลทั้งทางด้านการเงินและไม่ใช่ทางด้านการเงิน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงาน ดังนั้นผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารของธุรกิจโรงแรมทราบถึงผลการดำเนินงานในช่วงที่ผ่านมา และใช้ประกอบการวางแผนการดำเนินงานในอนาคตของภาคธุรกิจ ธุรกิจจึงต้องมีการวัดผลที่ครอบคลุม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

จากผลการศึกษานี้ ภาคธุรกิจโรงแรมควรนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารธุรกิจโรงแรม ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารโรงแรมสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวางแผนต่อยอด และกำหนดนโยบายของธุรกิจโรงแรม โดยผู้บริหารธุรกิจโรงแรมควรมีการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ธุรกิจสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และมีผลการดำเนินงานที่ได้มาตรฐาน มีการเจริญเติบโตและสามารถดำรงอยู่ในระบบธุรกิจอย่างยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว หรือหน่วยงานของภาครัฐ ควรส่งเสริมและให้การสนับสนุน ในการพัฒนาศักยภาพทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยให้เกิดความเป็นมาตรฐานทัดเทียมกับประเทศอื่นๆ และมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ศึกษาและต่อยอดการพัฒนา

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกช่วยยืนยันผลการวิจัย สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและเพิ่มน้ำหนักในการวิจัยมากยิ่งขึ้น

2) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในโรงแรมระดับอื่นๆ ที่มีความแตกต่างกันประกอบ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบและทำให้ได้ข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะในกลุ่มธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว

3) ตัวแปรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA) กระบวนการจัดการ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งยังคงมีอีกหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานและควรศึกษาเพิ่มเติม เช่น นวัตกรรมบริการ การมุ่งเน้นการตลาด เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กุลนัดดา สายสอน. (2561). กระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การสำหรับธุรกิจก่อสร้างอาคารที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสยามวิชาการ*. 19 (2), 79-95.
- จัดตารพร กลางสวัสดิ์ และกันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ. (2565). การจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*. 4 (6), 1-15.
- จิราภรณ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์ และ พจนา จันทรภาส. (2558). แนวทางการพัฒนาทักษะการบริหารและการปฏิบัติงานตามกระบวนการบริหารจัดการของผู้บริหารระดับต้นในการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วิทยานิพนธ์สาขาบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ*. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ณัฐชานันท์ สิริปิยพัทธ์. (2565). แนวทางการพัฒนาสภาพแวดล้อมของรีสอร์ทเพื่อสุขภาพในการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ในช่วงวิกฤตโควิด-19. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทพัฒนศาสตร์มหาบัณฑิต*. สาขาวิชาการพัฒนาที่อยู่อาศัยและอสังหาริมทรัพย์. ภาควิชาเคหการ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.

- Khit, M. T., Thanabordeekij, P. & Leurcharusmee, S. (2023). The Adaptation of Small and Medium-Sized Enterprises from an Incident of COVID-19: A Psychological Case Study of Myanmar. *Journal for Re Attach Therapy and Developmental Diversities*, 6(6), 510-522.
- Kline, R. B. (2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press.
- Porter, M. E. (1985). *The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- Schumacker, R. E. & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's Guide to Structural Equation Modeling*. New York: Taylor and Francis Group.