

ผลกระทบของนวัตกรรมและบุพปัจจัยต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน ของธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต

บรรณวัชร พลคำ¹ ประยงค์ มีใจชื่อ² นรพล จินันท์เดช³

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ผลกระทบของการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม ความสามารถทางนวัตกรรม และขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน (2) ผลกระทบของการจัดการคุณภาพโดยรวมที่มีต่อความสามารถทางนวัตกรรม และขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน และ (3) ผลกระทบของความสามารถทางนวัตกรรมที่มีต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยผสมวิธี โดยข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 9 คน กับผู้ให้ข้อมูลหลัก ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามกับผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 300 คน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสร้างข้อสรุปและยืนยันผลสรุป โดยวิธีการแบบสามเส้าและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยตัวแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า (1) การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการมีผลกระทบทางบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรม และขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อจัดการคุณภาพโดยรวม (2) การจัดการคุณภาพโดยรวมไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถทางนวัตกรรม และขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน และ (3) ความสามารถทางนวัตกรรมมีผลกระทบทางบวกต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยพบว่า ผู้บริหารต้องมีการมุ่งเน้นเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและสร้างการจัดการคุณภาพโดยรวมให้เกิดการบริหารจัดการที่แข็งแกร่ง เพื่อสร้างให้เป็นความสามารถทางนวัตกรรมที่จะนำไปสู่ขีดความสามารถเชิงการแข่งขันในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ: การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ; การจัดการคุณภาพโดยรวม; ความสามารถทางนวัตกรรม; ขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน; ธุรกิจโรงแรมท้องถิ่น

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

การอ้างอิง:

บรรณวัชร พลคำ, ประยงค์ มีใจชื่อ และนรพล จินันท์เดช. (2567). ผลกระทบของนวัตกรรมและบุพปัจจัยต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารดุสิตบัณฑิตยศาสตร์*, 14(2), 454-470.

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240, ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: bannawat_acc@hotmail.com

^{2,3} คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The Effects of Innovativeness and Antecedents on Competitiveness of Local Hotel Business in Phuket Province

Bannawat Polcum¹ Prayong Meechaisue² Norapol Jinandech³

Abstract

This research article aims to study (1) the effects of entrepreneurial orientation on total quality management, innovativeness, and competitiveness. (2) the effects of total quality management on innovativeness and competitiveness; and (3) the effects of innovativeness on competitiveness. This study was mixed method research by using qualitative research with in-depth research interviews for 9 main informants and quantitative research with a questionnaire with 300 respondents from the executives, managers, and local hotel business entrepreneurs. Qualitative data analysis by conclusion and verification using triangulation and quantitative data analysis using structural equation modeling (SEM).

Findings are as follows: (1) entrepreneurial orientation had a positive effect on innovativeness and competitiveness; however, it had no effect on total quality management. (2) The total quality management had no effect on innovativeness and competitiveness. (3) Finally, innovativeness had a positive effect on competitiveness. The findings of the study affirmed that executives should give opportunities for their employees to show their visions and contribute total quality management to strengthen administrative management and promote innovativeness to increase further competitiveness.

Keywords: Entrepreneurial Orientation; Total Quality Management; Innovativeness; Competitiveness; Local Hotel Business

Type of Article: Research Article

Cite this article as:

Polcum, B., Meechaisue, P., & Jinandech, N. (2024). The effects of innovativeness and antecedents on competitiveness of local hotel business in Phuket province. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 14(2), 454-470.

¹ Doctor of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University
2086 Ramkhamhaeng Road, Hau Mark, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand
Corresponding Author Email: bannawat_acc@hotmail.com

^{2,3} Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสโลกาภิวัตน์แห่งยุคของการแข่งขันในทุกภาคส่วนทั้งในระดับขององค์กร กลุ่ม และบุคคลต่างต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงในระดับโลก โดยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปได้บังคับให้ธุรกิจเข้าสู่สถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงตามการเติบโตของเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน การพัฒนาสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจตามความผันผวนของประเทศที่พัฒนาแล้วย่อมส่งผลให้เกิดความท้าทายกับประเทศไทยในการปรับตัว เพื่อรับมือกับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Moreno-Izquierdo, Ramon-Rodriguez, & Such-Devesa, 2018) โดยในปี พ.ศ. 2562 เศรษฐกิจของประเทศไทยมีส่วนการพึ่งพาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสูงถึงร้อยละ 17.79 โดยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศภาคการท่องเที่ยวจำแนกออกเป็น (1) ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศด้านการท่องเที่ยวทางตรงคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.25 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ และ (2) ผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศด้านการท่องเที่ยวทางอ้อมคิดเป็นสัดส่วน ร้อยละ 10.55 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ โดยสถิติการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการกระจุกตัวของจำนวนนักท่องเที่ยว และรายได้จากการท่องเที่ยวในเพียงบางจังหวัดของประเทศไทยเท่านั้น โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2562 ร้อยละ 53.22 ของนักท่องเที่ยวทั้งหมดในประเทศไทยได้เดินทางท่องเที่ยวอยู่ใน 10 จังหวัดการท่องเที่ยวหลักของไทยเท่านั้น โดยอันดับ 1 อยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประมาณจำนวน 66 ล้านคน รองลงมา คือ จังหวัดภูเก็ตประมาณ จำนวน 16 ล้านคน และจังหวัดชลบุรีประมาณ จำนวน 14 ล้านคน และเมื่อพิจารณาการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะพบว่า ร้อยละ 86.27 ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกระจุกตัวอยู่ 10 จังหวัดเช่นกัน โดยเฉพาะกรุงเทพมหานครที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติสูงถึง จำนวน

24 ล้านคน รองลงมา คือ จังหวัดภูเก็ตประมาณ จำนวน 10 ล้านคน และจังหวัดชลบุรีประมาณ จำนวน 9 ล้านคนตามลำดับ จึงทำให้การแข่งขันของธุรกิจโรงแรมเริ่มทวีความรุนแรงขึ้น (Ministry of Tourism and Sports, 2023)

จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดหนึ่งของประเทศไทยที่มีความสำคัญในการรองรับนักท่องเที่ยวในกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงและเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก มีวัฒนธรรม มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งภูเขา ทะเล และหาดทรายที่สวยงาม รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับนักท่องเที่ยวอย่างครบครัน โดยในช่วงปี พ.ศ. 2566 จังหวัดภูเก็ตมีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงเป็นลำดับ 2 รองจากกรุงเทพมหานคร สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศถึง จำนวน 88,108 ล้านบาท ประชากรของจังหวัดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อครัวเรือนอยู่ที่ จำนวน 33,328.16 ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นอันดับ 1 ของภาคใต้และเป็นอันดับ 8 ของประเทศ และในรอบไตรมาสแรกของปี 2566 มีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวภูเก็ตถึง จำนวน 2,781,529 คน มีอัตราการจองห้องพักเพิ่มสูงขึ้นถึง ร้อยละ 58.89 (Phuket Provincial Office, 2023) อีกทั้งภูเก็ตยังได้รับรางวัลจากนิตยสาร Travel+ Leisure Southeast Asia ที่เป็นนิตยสารท่องเที่ยวชื่อดังที่ให้ภูเก็ตได้รับรางวัลอันดับที่ 1 ในหัวข้อ Best Island in Southeast Asia เนื่องจากเป็นเกาะขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงที่สุดในแถบทะเลอันดามันของประเทศไทย จึงทำให้ภูเก็ตยังคงเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญที่มีศักยภาพในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น

นอกจากนี้ จากรายงานของ Krungthai Compass ได้ทำการประเมินว่า ธุรกิจโรงแรมในภูเก็ตในช่วงปี พ.ศ. 2566-2567 พื้นตัวดีขึ้นตามการฟื้นตัวของภาคการท่องเที่ยวในภูเก็ต โดยมีปัจจัยสนับสนุนจากความ

ต้องการเดินทางท่องเที่ยวของต่างชาติที่สะสมมานานกว่า 3 ปี ทำให้ในช่วง 1-2 ปีต่อจากนี้ จะมีผู้ประกอบการที่เตรียมเปิดโรงแรมใหม่เป็นจำนวนมากส่งผลให้จำนวนห้องพักในภูเก็ตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยในปี 2565 ได้มีจำนวนโรงแรมเพิ่มขึ้นมาอยู่ในระดับ จำนวน 106,000 ห้อง และคาดว่า ในปี 2567 จำนวนห้องพักจะมีเพิ่มสูงขึ้นถึง จำนวน 112,000 ห้อง สูงกว่าปี 2562 ที่มีจำนวนห้องพักอยู่ที่ จำนวน 97,512 ห้อง หรือร้อยละ 15.1 ซึ่งจำนวนห้องพักที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่องทำให้ผู้ประกอบการโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ตต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น (Tulyakitchawat, 2022) อีกทั้งการสำรวจของ Thai Hotels Association (2023) ได้ทำการสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการที่พักโรงแรมประจำเดือนมกราคมปี 2566 พบว่า อัตราการเข้าพักของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 64 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากช่วงเดือนธันวาคมปี 2565 ที่เฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 65 ตามจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งจากนโยบายการเปิดประเทศของจีน รวมถึงการเดินทางท่องเที่ยวในช่วงเทศกาลปีใหม่และตรุษจีนส่งผลให้อัตราการเข้าพักของโรงแรมปรับเพิ่มขึ้น แต่ผู้ประกอบการที่พักโรงแรมก็ยังคงพบอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ อาทิ ปัญหาขาดแคลนแรงงานที่ยังไม่คลี่คลาย และอัตราค่าจ้างแรงงานรายวันของพนักงานชั่วคราวที่สูงขึ้น ต้นทุนของธุรกิจสูงขึ้น เช่น ค่าไฟ ค่าจ้างแรงงาน ดอกเบี้ยประเทศต้นทางมีมาตรการควบคุมและป้องกันโควิดหลังเดินทางกลับจากประเทศไทยเข้มงวดขึ้น การออกกฎเข้าประเทศแบบมีเงื่อนไขอย่างกะทันหันของภาครัฐ และนักท่องเที่ยวมีความอ่อนไหวต่อราคา (price sensitive) สูง ทำให้ไม่สามารถปรับราคาห้องพักได้ตามภาวะตลาด ดังนั้นจึงทำให้ผู้ประกอบการต้องเร่งหาวิธีเพื่อสร้างขีดความสามารถเชิงการแข่งขันให้สามารถอยู่รอดภายใต้การแข่งขันที่ยั่งยืน

การที่องค์กรต่างๆ จะสามารถสร้างขีดความ

สามารถเชิงการแข่งขันอย่างยั่งยืนและเติบโตต่อไปได้ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงด้วยการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจผ่านกิจกรรมที่เป็นปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่เป็นกระบวนการสนับสนุนให้องค์กรสามารถสร้างขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและบรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kartono, 2022) ประกอบกับถ้าองค์กรมีการจัดการคุณภาพโดยรวมที่เป็นกระบวนการในการตรวจสอบเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและสามารถสร้างความแตกต่างจนนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ที่ก่อให้เกิดเป็นขีดความสามารถเชิงการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน (Anifowose, Ghasemi, & Olaley, 2022) โดยนวัตกรรมที่อาศัยการพัฒนาทางความคิด ความรู้ และทักษะมาใช้ในการสร้างสรรค์กระบวนการสร้างสิ่งใหม่ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการบริหารที่เป็นแนวใหม่ เพื่อสร้างให้เกิดความแตกต่างภายใต้พื้นฐานที่เป็นอัตลักษณ์ขององค์กรที่จะทำให้องค์กรเกิดความได้เปรียบที่เหนือกว่าคู่แข่งทั้งในด้านของต้นทุนและความแตกต่างที่ลูกค้าได้รับจากองค์กร (Mubarak, Marantika, Quirina, Mintje, & Rusdyansyah, 2022) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเป็นปัจจัยหลักในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรและการเติบโต เพื่อสร้างขีดความสามารถเชิงการแข่งขันที่จะสร้างโอกาสทางธุรกิจในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ (Ha, 2022)

จากประเด็นการแข่งขันในภาคธุรกิจโรงแรมและที่พักในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตที่สูง การเกิดแหล่งท่องเที่ยวใหม่ที่เพิ่มขึ้นทำให้เกิดการกระจายตัวของนักท่องเที่ยว และจำนวนที่พักที่เปิดใหม่เข้าสู่ตลาดเพิ่มขึ้นจะเป็นแรงกดดันต่อธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ภูเก็ตที่ส่งผลให้ผู้ประกอบการโรงแรมในภูเก็ตต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น จากประเด็น

ดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงปัญหาของธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ตที่ต้องเผชิญอยู่ในปัจจุบัน จึงเป็นที่มาให้เกิดการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของนวัตกรรมและบุพปัจจัยต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับไปใช้เสริมสร้างคุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการ การบริหารคุณภาพโดยรวม และการสร้างนวัตกรรมที่ทำให้เกิดขีดความสามารถเชิงการแข่งขันได้ อีกทั้งเป็นแนวทางในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทางการแข่งขันและปรับปรุงกระบวนการบริหารให้เกิดคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างให้เกิดเป็นนวัตกรรมที่สามารถสร้างขีดความสามารถเชิงการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินงานที่ดีและมีการเติบโตได้อย่างยั่งยืนภายใต้สภาวะการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม ความสามารถทางนวัตกรรม และขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการจัดการคุณภาพโดยรวมที่มีต่อความสามารถทางนวัตกรรม และขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของความสามารถทางนวัตกรรมที่มีต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ประกอบด้วย (1) การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ (entrepreneurial orientation) (2) การจัดการคุณภาพโดยรวม (total quality management) (3) ความสามารถทาง

นวัตกรรม (innovativeness) และ (4) ขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน (competitiveness) ซึ่งตัวแปรเหล่านี้จะนำไปสู่การทดสอบผลกระทบเชิงสาเหตุและผลที่ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงประจักษ์ในการตอบคำถามการวิจัยได้อย่างสมบูรณ์

2. ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,001 แห่ง (Phuket Provincial Administrative Organization, 2021) และตัวอย่าง คือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 300 คน โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวคิดของ Hair, Black, Babin, and Anderson (2010) ที่ว่าการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยวิธีการประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood ที่ได้กำหนดขนาดตัวอย่างต่อจำนวนตัวแปรสังเกตได้ 20 ต่อ 1 จากตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างของการวิจัย ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 9 คน ซึ่งเป็นกลุ่มที่ให้ข้อมูลหลักที่มีความรู้ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา โดยมีระยะเวลาในการศึกษาเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงวิชาการ นักวิชาการ นักวิจัย หรือผู้ที่สนใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขันสามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับครั้งนี้ไปใช้ในการสนับสนุนทฤษฎีฐานทรัพยากรที่สามารถนำมาใช้ในบริบทของธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต

อีกทั้งสามารถเสริมสร้างคุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการ การจัดการคุณภาพโดยรวม และการสร้างนวัตกรรมที่ทำให้เกิดขีดความสามารถเชิงการแข่งขันได้เช่นกัน

2. ประโยชน์เชิงการจัดการ ผู้ประกอบการภาคเอกชนสามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ทางการแข่งขัน และปรับปรุงกระบวนการจัดการให้เกิดคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างให้เกิดเป็นนวัตกรรมที่สามารถสร้างขีดความสามารถเชิงการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่ง อีกทั้งสามารถกำหนดเป็นกลยุทธ์การแข่งขันเชิงรุกทางการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ตหรือธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นจังหวัดอื่นๆ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ

การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการเป็นกลยุทธ์กระบวนการ และพฤติกรรมของแนวทางปฏิบัติและการตัดสินใจที่สะท้อนให้เกิดนวัตกรรมที่นำไปสู่ตลาดแบบดั้งเดิมด้วยบริการที่เป็นนวัตกรรมเชิงรุก โดยผู้ประกอบการจะอยู่ในฐานะที่เป็นผู้มีอำนาจและหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างความคิดที่แสวงหาโอกาสและการพัฒนากระบวนการและกลยุทธ์ในองค์กรอยู่เสมอ (Kartono, 2022) โดย Ramli, Azis, and Gani (2020) ได้กล่าวว่า การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการจะสามารถบ่งบอกได้ถึงรูปแบบของการประยุกต์ใช้ทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีอยู่ให้เกิดการผสมผสานของทรัพยากรการผลิตใหม่อย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถออกแบบ กลยุทธ์ทางธุรกิจให้ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในเชิงรุกทางการแข่งขันต่อไป ซึ่งจากการศึกษาของ Suryana, Ahman, and Mulyadi (2020) กล่าวว่า การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการสะท้อนให้เห็นได้ถึงความกระตือรือร้นและการกล้ารับความเสี่ยงที่ส่งเสริมให้องค์กรเกิดการปรับปรุงอย่าง

ต่อเนื่อง เพื่อให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรเกิดความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าที่มีการนำหลักการจัดการคุณภาพโดยรวมมาสร้างทางเลือกเชิงกลยุทธ์ที่มีคุณภาพ และสามารถก่อให้เกิดความเป็นเลิศในการแข่งขันที่เป็นความสามารถขององค์กรในการดำเนินการหรือการจัดกิจกรรมที่แตกต่างออกไป (Boonyoo, 2018) ดังนั้น จากการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมุติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการมีผลกระทบทางบวกต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม

สมมุติฐานที่ 2 การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการมีผลกระทบทางบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรม

สมมุติฐานที่ 3 การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการมีผลกระทบทางบวกต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน

การจัดการคุณภาพโดยรวม

การทำธุรกิจที่ดำเนินต่อไปได้สร้างขึ้นจากค่านิยมที่ส่งเสริมให้ธุรกิจเกิดความมั่นใจกับลูกค้าว่า เป็นทางเลือกหนึ่งที่เหมาะสมที่จะสามารถสร้างฐานลูกค้าใหม่ และสามารถรักษารฐานลูกค้าเดิมได้ โดยการจัดการคุณภาพจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของธุรกิจและเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเชื่อถือของการส่งมอบการใช้งาน และมีราคาที่ยอมรับได้ เป็นต้น แต่การจัดการคุณภาพอาจมีความแตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของลูกค้าที่สะท้อนถึงข้อเท็จจริงต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Merih, 2016) แม้ว่าการจัดการคุณภาพจะกำหนดขึ้นจากความต้องการของลูกค้า แต่ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพจะเป็นปัจจัยในการสร้างพื้นฐานความเชื่อถือในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นรากฐานของการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ โดย Anifowose et al. (2022) ได้กล่าวว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจ อีกทั้ง

ยังสามารถสร้างให้เกิดความสัมพันธ์ทางการตลาดใหม่ที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของธุรกิจ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งระบบการจัดการคุณภาพโดยรวมที่ดีที่เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้นจะทำให้ห้องค์การสามารถปรับปรุงตำแหน่ง และสร้างภาพลักษณ์ในการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกที่จัดระบบการดำเนินงานที่สร้างนวัตกรรมให้แก่องค์กร (Alhosani & Yaakub, 2021) ดังนั้น จากการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมุติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 4 การจัดการคุณภาพโดยรวมมีผลกระทบต่อความสามารถทางนวัตกรรม

สมมุติฐานที่ 5 การจัดการคุณภาพโดยรวมมีผลกระทบต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน

ความสามารถทางนวัตกรรม

ความสามารถทางนวัตกรรมเป็นกระบวนการนำความคิดหรือพฤติกรรมใหม่ๆ มาใช้ ไม่ว่าจะเป็ นผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ เทคโนโลยีการผลิตใหม่ โครงสร้างหรือระบบการบริหารใหม่ และแผนงานใหม่ เป็นต้น ซึ่งอาจรวมถึงการพัฒนาทุกกระบวนการในองค์กรที่นำไปสู่การนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่แก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่พัฒนาไปตามกาลเวลา (Ha, 2022) โดยอาศัยการสร้างแนวคิด การพัฒนาทักษะ การใช้ประโยชน์จากเทคนิค และการยกระดับการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการให้เกิดเป็นนวัตกรรมในรูปแบบใหม่ที่จะทำให้ห้องค์การสามารถสร้างความรู้ใหม่ๆ และเพิ่มประสิทธิภาพของนวัตกรรมให้เกิดเป็นขีดความสามารถเชิงการแข่งขันที่ยั่งยืนที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ นอกจากนี้ Boonyoo (2018) กล่าวว่า กระบวนการให้บริการและการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาให้เกิดประโยชน์ในการสร้างโอกาสทางการตลาดที่เติบโตทำให้เกิดเป็นขีดความสามารถเชิงการแข่งขันที่ยั่งยืนได้ (Jintana & Kosidphokin, 2022) หรือเปิดตลาดใหม่ที่ผสมผสาน

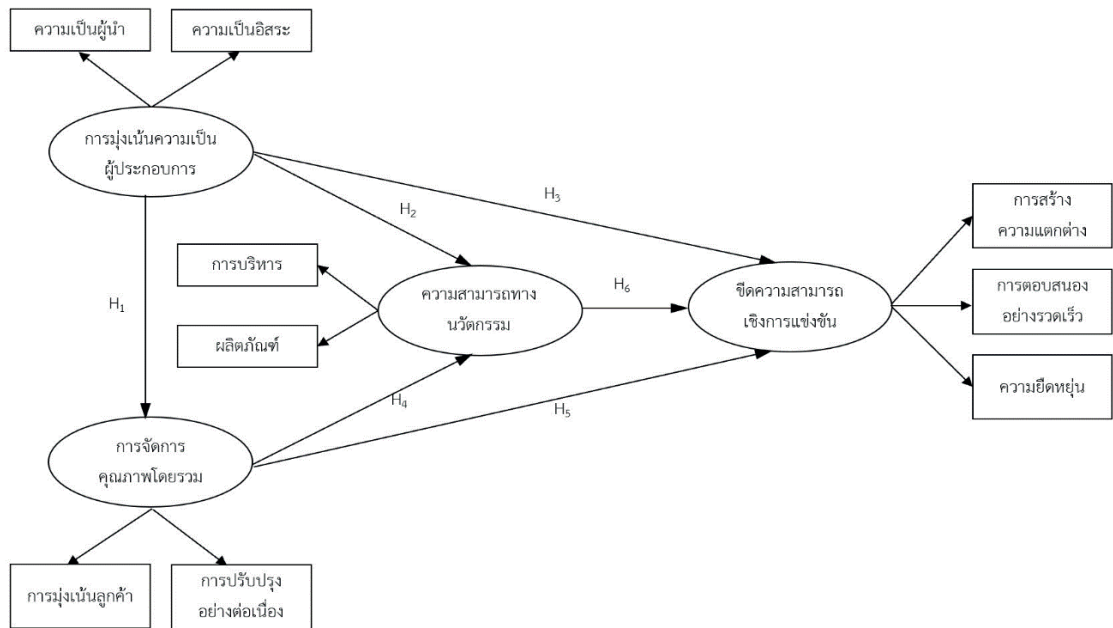
กลยุทธ์กับพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรมการปรับปรุงให้สามารถสร้างคุณค่าเชิงรุกผ่านกิจกรรมขององค์กรที่สนับสนุนกลยุทธ์นวัตกรรมเชิงรุก เพื่อเสริมสร้างและรักษาให้เกิดเป็นขีดความสามารถเชิงการแข่งขันที่ยั่งยืนในตลาด (Mubarok et al., 2022) ดังนั้น จากการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมุติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 6 ความสามารถทางนวัตกรรมมีผลกระทบต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน

ขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน

กลไกของขีดความสามารถเชิงการแข่งขันจะสะท้อนได้ถึงการเมืองอยู่ของทรัพยากรที่นำมาใช้ในองค์กร เพื่อสร้างคุณค่าที่จะทำให้เกิดความสำเร็จและเป็นจุดแข็งขององค์กรที่เป็นพื้นฐานของการพัฒนา กลยุทธ์ทางการตลาด (Jintana & Kosidphokin, 2022) ความสามารถในการแข่งขันขององค์กรตามกรอบการทำงานที่ได้นำมาใช้ในการผลิตให้เกิดประสิทธิภาพทางการแข่งขันตามกระบวนการบริหารจัดการที่กำหนดความสามารถในการทำกำไรของตลาดให้เกิดการสร้างคุณค่าได้มากกว่าคู่แข่งตามแนวทางที่ขับเคลื่อนให้เกิดประสิทธิภาพและความสามารถเชิงกลยุทธ์ (Mubarok et al., 2022) โดยแนวคิดขีดความสามารถเชิงการแข่งขันจะเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่าเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันที่พัฒนามาจากกลยุทธ์ทั่วไป (Porter, 1980) ซึ่งคุณลักษณะของความได้เปรียบเชิงการแข่งขันจะเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างได้ด้วย อาทิ (1) การเลียนแบบ จะเป็นความยากลำบากของการเลียนแบบข้อได้เปรียบขององค์กร (2) ความคงทน ความยั่งยืนที่มีความเหนือกว่าของสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรและความสำเร็จขององค์กร และ (3) ความง่ายในการลอกเลียนแบบ ความสามารถของคู่แข่งในการลอกเลียนแบบสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการสร้างการเติบโตจากคุณค่าหรือประโยชน์ที่องค์กรสามารถสร้างให้เกิดกับลูกค้าได้ (Boonyoo, 2018)

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 (H1): การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการมีผลกระทบทางบวกต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม

สมมุติฐานที่ 2 (H2): การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการมีผลกระทบทางบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรม

สมมุติฐานที่ 3 (H3): การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการมีผลกระทบทางบวกต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน

สมมุติฐานที่ 4 (H4): การจัดการคุณภาพโดยรวมมีผลกระทบทางบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรม

สมมุติฐานที่ 5 (H5): การจัดการคุณภาพโดยรวมมีผลกระทบทางบวกต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน

สมมุติฐานที่ 6 (H6): ความสามารถทางนวัตกรรมมีผลกระทบทางบวกต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผสมวิธี (mixed methods research) ที่ได้นำการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) มาใช้ประกอบการทำวิจัย ซึ่งสามารถจำแนกขั้นตอนของระเบียบวิธีวิจัยได้ดังนี้

1. ประชากร (population) ครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,001 แห่ง โดยแบ่งออกเป็นโรงแรมท้องถิ่นประเภท 1 จำนวน 195 แห่ง โรงแรมท้องถิ่นประเภท 2 จำนวน 436 แห่ง โรงแรมท้องถิ่นประเภท 3 จำนวน 148 แห่ง และโรงแรมท้องถิ่นประเภท 4 จำนวน 53 แห่ง (Phuket Provincial Administrative Organization, 2021) ตัวอย่าง (sample) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้บริหาร

ผู้จัดการ และผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 300 คน วิธีการกำหนดขนาดตามแนวคิดของ Hair et al. (2010) ที่ว่า การวิเคราะห์ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยวิธีการประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood ที่ได้กำหนดขนาดตัวอย่างต่อจำนวนตัวแปรสังเกตได้ 20 ต่อ 1 จากตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างของการวิจัย มีจำนวนตัวแปรสังเกตได้ทั้งสิ้น 9 ตัวแปร จึงมีขนาดตัวอย่างคือ 180 ตัวอย่าง แต่ Comrey and Lee (1992) ระบุว่า การกำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 100 ตัวอย่าง ใช้ไม่ได้ (poor) จำนวน 200 ตัวอย่าง อยู่ในระดับพอใช้ (fair) จำนวน 300 ตัวอย่าง ถือว่าดี (good) ผู้วิจัยจึงเลือกกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 300 ตัวอย่าง ซึ่งเป็นระดับที่มีจำนวนตัวอย่างที่ถือว่าดี ซึ่งทำให้ผลการวิจัยมีความเชื่อมั่น และให้การวิเคราะห์องค์ประกอบมีเสถียรภาพ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 9 คน และการสุ่มตัวอย่างได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 ได้เลือกการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยได้แบ่งตัวอย่างแบ่งออกเป็นโรงแรมท้องถิ่นประเภท 1 โรงแรมท้องถิ่นประเภท 2 โรงแรมท้องถิ่นประเภท 3 และโรงแรมท้องถิ่นประเภท 4 และชั้นที่ 2 การจัดสรรเชิงสัดส่วน (proportional allocation) โดยการจัดสรรเชิงสัดส่วนในการสุ่มตัวอย่างออกเป็นโรงแรมท้องถิ่นแต่ละประเภทเทียบกับประชากรทั้งหมด และเมื่อได้ขนาดตัวอย่างในแต่ละประเภทแล้วก็จะดำเนินการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยเชิงปริมาณได้ดำเนินการพัฒนาแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน โดยส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ และประเภทของโรงแรมท้องถิ่น ส่วนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ โดยพัฒนามาจากแบบวัดของ Ha (2022) และ Sutrisno, Gosal, and Surya (2021) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม โดยพัฒนามาจากแบบวัดของ Ibarra-Cisneros, Vela-Reyna, and Rios-Nequis (2022) ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับนวัตกรรม โดยพัฒนามาจากแบบวัดของ Jintana and Kosidphokin (2022) และส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน โดยพัฒนามาจากแบบวัดของ Sirinon and Sirinon (2022) โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 5 นั้น เป็นรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1932) ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวที่ใช้ คำถามแสดงระดับการวัดข้อมูลอันตรภาค (interval scale) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแบ่งออกเป็น 2 ชั้น คือ (1) การตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรง (validity) เชิงเนื้อหา โดยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index--IOC) เกณฑ์คือ (1) ข้อคำถามที่ได้นี้ต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 แสดงว่า ผ่านตามเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ในการทดสอบก่อนสำรวจจริง (try-out) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.80-1.00 และ (2) การตรวจสอบเพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงให้เหมาะสมตรงกับ สมมุติฐานที่ศึกษา เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องภายใน (internal consistency) แต่ละชุดของข้อคำถามว่า ข้อคำถามแต่ละข้อนั้นมีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกันหรือไม่ โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลอง (try-out) กับประชากรเป้าหมายที่มีคุณสมบัติเป็นตัวแทนของตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด ซึ่ง

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ถ้ามีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง ผ่านเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach อยู่ระหว่าง 0.734-0.888 ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ และส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขันของผู้ประกอบการโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้การตรวจสอบเครื่องมือแบบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากทางโครงการบริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อที่จะขอความอนุเคราะห์ด้านข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ได้เริ่มดำเนินการเก็บตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 2 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลด้วยการแจกแจงค่าความถี่และค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาระดับของการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ การจัดการคุณภาพโดยรวม ความสามารถทางนวัตกรรม และขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ชั้นที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เป็นการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ใน

การวิจัยและทำการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยที่ได้กำหนดไว้ และเพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและหาระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัวแปรทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพได้แบ่งเป็น 3 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 การลดทอนข้อมูล เป็นการสรุปหาประเด็นที่มีผู้ให้ข้อมูลซ้ำๆ และตัดข้อมูลที่ไมต้องการออก ชั้นที่ 2 การแสดงข้อมูล เป็นการแสดงข้อมูลในรูปของการบรรยายโดยใช้ถ้อยคำหรือข้อความของผู้ให้ข้อมูลหลักโดยตรง และชั้นที่ 3 การสร้างข้อสรุปและยืนยันผลสรุป ด้วยวิธีการวิเคราะห์ตรวจสอบแบบสามเส้า

ผลการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณได้ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลพบว่า โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนมากถึงร้อยละ 54.33 มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในช่วงของปริญญาตรี มีสถานภาพการสมรสแล้วถึงร้อยละ 58.00 มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจอยู่ในช่วง 11-15 ปี และโดยส่วนใหญ่เป็นโรงแรมท้องถิ่นประเภท 2 ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยเป็นแต่ละส่วน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนาของการนำเสนองาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน (CV) โดยใช้สูตรในการคำนวณ คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานหารด้วยค่าเฉลี่ย (ดูตาราง 1)

ตาราง 1

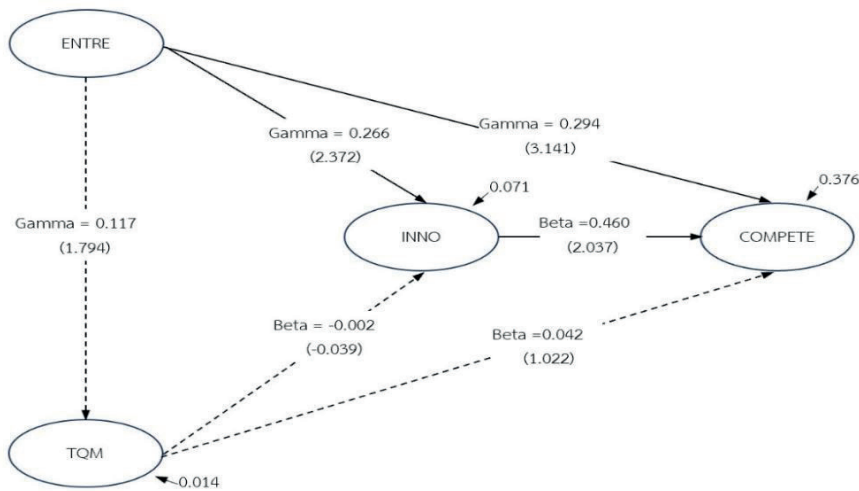
ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	\bar{X}	SD	CV	แปลผล
การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ	4.49	0.404	0.090	มาก
การจัดการคุณภาพโดยรวม	4.63	0.339	0.073	มากที่สุด
ความสามารถทางนวัตกรรม	4.50	0.408	0.091	มากที่สุด
ขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน	4.53	0.267	0.059	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ประกอบการโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63, SD = 0.339, CV = 0.073$) รองลงมา คือ ชีตความสามารถเชิงการแข่งขัน ($\bar{X} = 4.53, SD = 0.267, CV = 0.059$) ความสามารถทางนวัตกรรม ($\bar{X} = 4.50, SD = 0.408, CV = 0.091$) และการมุ่ง

เน้นความเป็นผู้ประกอบการ ($\bar{X} = 4.49, SD = 0.404, CV = 0.090$)

2. ผลการวิเคราะห์ตัวแบบจำลองสมการโครงสร้างเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ (causal influence) ระหว่างตัวแปรที่ปรากฏในกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพ 2



Chi-square = 130.95, $df = 106$, Chi-square/ $df = 1.235$, p -value = 0.05052,

RMSEA = 0.028, CFI = 0.992, GFI = 0.956, AGFI = 0.921

ภาพ 2 สัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุ (causal influence) พร้อมค่า t-statistics

จากภาพ 2 แสดงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม (Direct Effect--DE and Indirect Effect--IE) ของตัวแปรภายนอก (Exogenous Variable--X/Ksai) ที่ส่งผลไปยังตัวแปรภายใน (Endogenous Variable --Y/Eta) พบว่า (1) ผลกระทบของการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการส่งผลกระทบทางบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรมและขีดความสามารถเชิงการแข่งขันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่ส่งผลกระทบทางตรงต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงเส้น $\Gamma = 0.266, 0.294, 0.117$ และมีค่า t-statistics

= 2.372, 3.141 และ 1.794 ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาผลกระทบอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อความสามารถทางนวัตกรรม พบว่า อยู่ในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณาผลกระทบอิทธิพลเชิงสาเหตุโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง คือ Total Effect (TE) = 0.266 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลกระทบอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน พบว่า อยู่ในระดับต่ำ และเมื่อพิจารณาผลกระทบอิทธิพลเชิงสาเหตุโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง คือ Total Effect (TE) = 0.421 (2) ผลกระทบของการจัดการคุณภาพโดยรวม

ไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถทางนวัตกรรมและขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงเส้น $\Gamma = -0.002$, 0.042 และมีค่า t -statistics = -0.039 และ 1.022 และเมื่อพิจารณาผลกระทบอิทธิพลเชิงสาเหตุทางอ้อมต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขันพบว่า อยู่ในระดับต่ำ และ เมื่อพิจารณาผลกระทบอิทธิพลเชิงสาเหตุโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับต่ำเช่นกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (path coefficient) คือ Total Effect (TE) = 0.041 และ (3) ผลกระทบของความสามารถทางนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อ

ขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมีอิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงเส้น $\Gamma = -0.460$ และมีค่า t Statistics = 2.037 ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ผลกระทบหรืออิทธิพลเชิงสาเหตุ (causal influence) ทั้งทางตรง และทางอ้อมของตัวแบบจำลองสมการโครงสร้าง (structural equation modelling analysis) ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ผลกระทบหรืออิทธิพลเชิงสาเหตุทั้งทางตรงและทางอ้อมได้ดังตาราง 2

ตาราง 2

ผลการวิเคราะห์ผลกระทบหรืออิทธิพลเชิงสาเหตุทั้งทางตรงและทางอ้อม

Causes	Effects								
	TQM			INNO			COMPETE		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ENTRE	0.117		0.117	0.266	0.000	0.266	0.294	0.127	0.421
TQM				-0.002		-0.002	0.042	-0.001	0.041
INNO							0.460		0.460
COMPETE									
Square Multiple of									
Endogenous Variables: R^2		0.014			0.071			0.376	

3. ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถสรุปข้อค้นพบของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถทางนวัตกรรมและขีดความสามารถเชิงการแข่งขันของผู้ประกอบการโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเด็นหลักดังนี้

ประเด็นที่ 1 การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ (entrepreneurial orientation) สามารถสรุปข้อค้นพบได้ว่า การสร้างให้เกิดความสามารถทางนวัตกรรมที่ส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน

ของผู้ประกอบการโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ตได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่มีคุณลักษณะของการมุ่งเน้นให้บริการที่แปลกใหม่ มีกระบวนการทำงานเชิงรุกที่อาศัยการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องและต้องลงมือปฏิบัติงานเองมากกว่าที่จะสั่งการ พร้อมกับเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อมองหาโอกาสทางธุรกิจและสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ โดยปัจจัยการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการ

ที่มีคุณลักษณะในการมุ่งเน้นพัฒนาและหาความรู้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสร้างปัจจัยที่เกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง พร้อมกับเปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียในทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาธุรกิจให้เกิดทักษะในการปรับตัวและการแข่งขันที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อสามารถสร้างขีดความสามารถเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่ยั่งยืนได้

ประเด็นที่ 2 การจัดการคุณภาพโดยรวม (total quality management) สามารถสรุปข้อค้นพบได้ว่าการสร้างให้เกิดความสามารถทางนวัตกรรมที่ส่งผลต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขันของผู้ประกอบการโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ตได้นั้นต้องอาศัยการสร้างปัจจัยการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมที่อาศัยการมีส่วนร่วมต่อชุมชน มีการจัดอบรมและให้พนักงานในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการองค์การให้มีคุณภาพการบริการที่ดี รักษามาตรฐานการให้บริการ และส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อลดความยุ่งยากในการทำงานและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าตลอดจนการบริหารแหล่งเงินทุนที่จะสามารถนำไปสู่การสร้างและพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการสร้างโอกาสในการเติบโตทางการตลาดที่ยั่งยืน

ประเด็นที่ 3 ความสามารถทางนวัตกรรม (innovativeness) สามารถสรุปข้อค้นพบได้ว่าการสร้างให้เกิดความสามารถทางนวัตกรรมที่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ตได้นั้นต้องอาศัยการสร้างปัจจัยที่สามารถสร้างความสามารถทางนวัตกรรมที่อาศัยองค์ประกอบของบทบาทการทำงานที่หลากหลาย การสร้างคลัสเตอร์ที่เป็นรูปแบบการบริหารงานแบบเครือข่ายให้เกิดขึ้นแก่ธุรกิจ โดยมุ่งเน้นสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ที่มุ่งให้บริการในรูปแบบยุคฐานวิถีชีวิตใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร และมีการสร้างรูปแบบการบริหารทางการ

ตลาดแบบอแกนิก เพื่อที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมอยู่รอดและสามารถดำเนินงานแข่งขันได้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้

ประเด็นที่ 4 ขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน (competitiveness) สามารถสรุปข้อค้นพบได้ว่าการสร้างให้เกิดความสามารถทางนวัตกรรมที่ส่งผลต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขันของผู้ประกอบการโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ตได้นั้นต้องอาศัยองค์ประกอบย่อยของการสร้างเอกลักษณ์ในการให้บริการที่มีความหลากหลายของการบริการ มีการจัดการต้นทุนที่มีคุณภาพและคุณค่าแก่ราคา อีกทั้งมีการสร้างกลยุทธ์ให้เกิดความยืดหยุ่น การปรับตัว และการจัดการภายในองค์กรให้เกิดพันธมิตรที่ดีที่สามารถสร้างทักษะและประสบการณ์ที่ดีที่จะก่อให้เกิดขีดความสามารถทางการแข่งขันที่แตกต่างที่หลากหลายรูปแบบต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

การอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ว่าผลกระทบของการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม ความสามารถทางนวัตกรรม และขีดความสามารถทางการแข่งขันของโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผลการวิจัยพบว่าการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการมีผลกระทบทางบวกต่อความสามารถทางนวัตกรรมและขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับ Ha (2022) ที่ได้ศึกษาการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการและนวัตกรรม พบว่า สัมประสิทธิ์เส้นทางของการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการส่งผลทางตรงต่อความสามารถทางนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ Suryana et al. (2020) ที่ได้ศึกษาบทบาทของการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อขีดความสามารถทางการแข่งขัน พบว่า การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการส่งผลต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่กล่าวได้ว่า การมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการที่เป็นความสามารถในการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่ขับเคลื่อนองค์การให้เกิดนวัตกรรมที่เป็นขีดความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์การ

2. จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ว่า ผลกระทบของการจัดการคุณภาพโดยรวมที่มีต่อความสามารถทางนวัตกรรม และขีดความสามารถเชิงการแข่งขันของโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถทางนวัตกรรม และขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Anifowose et al. (2022) ได้ศึกษาการจัดการคุณภาพโดยรวมที่มีผลต่อความสามารถเชิงนวัตกรรมและประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถเชิงนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ Pinandhita and Latief (2020) ได้ศึกษากลยุทธ์การนำการจัดการคุณภาพโดยรวม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถเชิงการแข่งขันของบริษัท พบว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมมีผลต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่อยู่ในระดับมากกว่า 0.7 ที่กล่าวได้ว่า การจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นมาตรฐานที่เหมาะสมกับธุรกิจที่มีระบบการบริการจัดการขนาดกลางและขนาดใหญ่และมีการกระจายอำนาจที่เหมาะสม จึงจะสามารถสร้างให้เกิดความสามารถเชิงนวัตกรรมและขีดความสามารถเชิงการแข่งขันที่มีประสิทธิภาพได้

3. จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ว่า ผลกระทบของความสามารถเชิงนวัตกรรมที่มีต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขันของโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความสามารถทางนวัตกรรมมีผลกระทบทางบวกต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับ Jintana and Kosidphokin (2022) ได้ศึกษาความสามารถเชิงนวัตกรรมที่

ส่งผลต่อความสามารถเชิงการแข่งขัน พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการจัดการความสามารถเชิงนวัตกรรมมีอิทธิพลอย่างมากต่อขีดความสามารถเชิงการแข่งขันของวิสาหกิจชุมชน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่กล่าวได้ว่า ความสามารถทางนวัตกรรมจะเป็นความสามารถในการสร้างโอกาสทางการตลาด และสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดคุณค่าที่สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ออกสู่ตลาดใหม่หรือตลาดเดิมได้ เพื่อสร้างขีดความสามารถเชิงแข่งขันที่ยั่งยืนในตลาดได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ควรสร้างความเท่าเทียมและความยุติธรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กรธุรกิจ และควรส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานที่ทำงานร่วมกันสามารถแสดงความคิดเห็นที่เกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ ประกอบกับควรมุ่งเน้นกระบวนการบริหารที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้ามากขึ้น เพื่อให้เกิดขีดความสามารถเชิงการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งที่เป็นธุรกิจในลักษณะเดียวกัน หรือธุรกิจอื่นที่จะส่งผลให้เกิดส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรมีการส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างครอบคลุม เมื่อเกิดปัญหาขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีจะสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการให้บริการสามารถลดต้นทุนที่เกิดจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และสามารถสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งได้

3. ข้อเสนอแนะเชิงการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวิเคราะห์และสร้าง ให้เป็นตัวแปรที่พร้อมนำไปใช้ในการวิจัยสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาในบริบทของธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในบริบทอื่นๆ ในโอกาสต่อไป รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาให้กับธุรกิจ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับธุรกิจโรงแรมท้องถิ่นในจังหวัดอื่นๆ ต่อไป

References

- Alhosani, M. S. A. I., & Yaakub, K. B. (2021). Investigating the relationship between total quality management and primary school academic performance with innovation as a mediator using SEM. *European Journal of Economics and Business Studies*, 7(1), 68-87.
- Anifowose, O. N., Ghasemi, M., & Olaleye, B. R. (2022). Total quality management and small and medium-sized enterprises' (SMEs) performance: Mediating role of innovation speed. *Sustainability*, 14(14), 8719
- Boonyoo, T. (2018). Mediation effect Innovation in transferring effects of organizational culture, market orientation, knowledge management and entrepreneurship to sustainable competitive advantage of footwear and leather goods industry. *Ph.D. in Social Sciences Journal*, 8(Special), 44-62. [In Thai]
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Ha, J. C. (2022). Capturing emerging business opportunities through entrepreneurial orientation and innovation behavior: The moderating role of leader-member exchange. *Sustainability*, 14(6), 1-18.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Pearson Education.
- Ibarra-Cisneros, M. A., Vela-Reyna, J. B., & Rios-Nequis, E. I. (2022). The link between entrepreneurial orientation, total quality management and corporate social responsibility. *Tourism and Hospitality Management*, 28(2), 315-342.
- Jintana, S., & Kosidphokin, K. (2022). The study of innovative management toward competitive advantage of community-based enterprises in Thailand. *Academy of Strategic Management Journal*, 21(S4), 1-11.
- Kartono, H. (2022). Entrepreneurial orientation and entrepreneurial competence on business competitiveness with business performance as a mediating variable (study on Batik MSMEs in Cirebon). *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 16(1), 940-960.
- Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-53.
- Merih, A. (2016). *Total quality management: The way to achieve quality excellence*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/312054032_TOTAL_QUALITY_MANAGEMENT

- Ministry of Tourism and Sports. (2023). *National tourism development plan issue 3 (2023-2024)*. Author. [In Thai]
- Moreno-Izquierdo, L., Ramon-Rodriguez, A., & Such-Devesa, M. J. (2018). The challenge of long-term tourism competitiveness in the age of innovation: Spain as a case study. *Journal of Regional Research*, 42(1), 13-34.
- Mubarok, A., Marantika, A. A., Quirina, A. P., Mintje, A. P., & Rusdyansyah, A. (2022). The influence of innovative performance on competitive advantage in Indonesia aviation vocation polytechnic. *International Conference for Aviation Vocational Education and Training*, 1(1), 194-204.
- Phuket Provincial Administrative Organization. (2021). *List of hotels/accommodations that cooperate in submitting forms and submitting maintenance fees to the Phuket Provincial Administrative Organization, fiscal year 2021*. Author. [In Thai]
- Phuket Provincial Office. (2023). *Phuket province development plan 2023-2027*. Author. [In Thai]
- Pinandhita, G., & Latief, Y. (2020). *Implementation strategy of total quality management and quality culture to increase the competitiveness of contractor companies in Indonesia*. IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, Volume 930, 4th International Conference on Civil Engineering Research (ICCER 2020), 22-23 July 2020, Surabaya, Indonesia
- Porter, M. E. (1980). Industry structure and competitive strategy: Key to profitability. *Financial Analysis Journal*, 36(4), 30-41.
- Ramli, N. A., Azis, M., & Gani, H. A. (2020). The influence of entrepreneurial orientation and entrepreneur competency of the competitiveness of the convection and tailor small business industries in Makassar city. *IOSR Journal of Business and Management*, 22(2), 36-41.
- Sirinon, J., & Sirinon, W. (2022). The effect of the value chain management of the competitive advantage of the community enterprises producing the silk products from local wisdom. *Academy of Strategic Management Journal*, 21(3), 1-5.
- Sutrisno, T. F., Gosal, G. G., & Surya, R. (2021). The role of entrepreneurial orientation on firm performance through total quality management (study in furniture company PT Kayan Jaya Tanjung). *Journal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 7(3), 655-664.
- Suryana, N., Ahman, E., & Mulyadi, H. (2020). The role of entrepreneurial orientation and management, in enhancing higher education competitiveness through technology transfer. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(9), 555-571.

- Thai Hotels Association. (2023). *Results of the confidence survey of accommodation operators, January 2023*. Retrieved from <https://www.thaihotels.org/18012461/สรุปผลสำรวจ-ความเชื่อมั่นผู้ประกอบการที่พัก-มค-66-โดย-รพท> [In Thai]
- Tulyakitchawat, T. (2022). *Look at Phuket tourism starting to recover, the hotel business is accelerating to add more rooms to welcome foreign tourists back to Thailand*. Retrieved from <https://www.thailandplus.tv/archives/652218> [In Thai]