

ความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย

Strategic Innovation Capability Influencing on Sustainability of the Hotel and Resort Businesses that have been Certified with Tourism Accommodation Standards in Thailand

กานต์ธีรา นามวงศ์¹

Kantheera Namwong¹

Corresponding Author's Email: kantheera.nam@gmail.com

(Received: March 10, 2025; Revised: June 9, 2025; Accepted: June 13, 2025)

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การส่งเสริมแนวคิดใหม่ การส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาด การสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุก การยอมรับความเสี่ยง และการปรับตัวเชิงพลวัต เพื่อก่อให้เกิดความยั่งยืนของธุรกิจ โดยจะใช้การวิเคราะห์ถดถอยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (OLS Regression) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและใช้ข้อมูลจากธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 249 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า 5 มิติ ของความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ ส่งผลกระทบบวกต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยและที่ส่งผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มากที่สุดคือ การสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุก รองลงมาคือ การส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาด การปรับตัวเชิงพลวัต การส่งเสริมแนวคิดใหม่ และการยอมรับความเสี่ยง ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความสามารถด้านนวัตกรรม นวัตกรรมองค์กร ความยั่งยืนของธุรกิจ

Abstract

The purpose of this study was to examine strategic innovation capability influencing on sustainability of the hotel and resort businesses that have been certified with tourism accommodation standards in Thailand to create business sustainability through the consequential factors, namely, new idea enhancement, market driving encouragement, proactive activity support, risk acceptance and dynamic adaptation in order to achieve business sustainability. OLS regression analysis is used to analyze the relationships among these variables by using data from 249 hotel and resort businesses that have been certified with tourism accommodation standards in Thailand. The result indicated that 5 dimensions of strategic innovation capability have a positive impact on the business sustainability of the hotel and resort businesses that have been certified with tourism accommodation standards in Thailand and that have the most significant positive impact is proactive activity support at level .01, followed by market driving encouragement, dynamic adaptation, new idea enhancement and risk acceptance.

Keywords: innovation capability, innovation, sustainability of businesses

¹อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

¹Lecturer, Department of Management, Faculty of Management Science, Loei Rajabhat University

ความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันเพื่อความอยู่รอดและการประสบความสำเร็จของธุรกิจ องค์กรธุรกิจต่างๆ ต้องเผชิญกับแรงกดดันด้านการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม แหล่งที่มาของแรงกดดันเหล่านี้ คือ การเข้ามาของคู่แข่งรายใหม่ การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่ และความหลากหลายในความต้องการของลูกค้า ธุรกิจจะต้องมีความสามารถในการปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจทั้งภายในและภายนอก ในการพยายามตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงความสามารถด้านนวัตกรรมขององค์กร ทฤษฎีความสามารถเชิงพลวัตได้อธิบายความสามารถขององค์กรในการสร้างและกำหนดค่าใหม่ บูรณาการทรัพยากรและความสามารถขององค์กรเพื่อสร้างคุณค่าใหม่ให้กับองค์กร (Palabud, 2020) นอกจากนี้ยังมีการเปิดการค้าแบบเสรีมากขึ้น รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่รุนแรงมากขึ้น องค์กรธุรกิจทุกวันนี้ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เป็นแบบพลวัตไม่หยุดนิ่ง มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (AITaweel and Al-Hawary, 2021)

ดังนั้น องค์กรธุรกิจจะต้องจัดการกับความสามารถเหล่านี้ โดยเฉพาะความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน เนื่องจากแนวคิดของความสามารถด้านนวัตกรรมได้เปลี่ยนบทบาทจากเดิมเป็นบทบาทเชิงกลยุทธ์ เป็นกุญแจสำคัญประการหนึ่งที่จะส่งเสริมประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ที่มีนวัตกรรมใหม่ ความสามารถด้านนวัตกรรมจะทำให้เกิดโอกาสและเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์เป็นการรวมกันของความสามารถด้านนวัตกรรมและกลยุทธ์ทางธุรกิจ โดยเป็นพื้นฐานแนวคิดใหม่ของรูปแบบธุรกิจและการปรับโครงสร้างของตลาดที่มีอยู่ ทำลายกฎเกณฑ์เก่าๆ และการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติของการแข่งขันที่มีอยู่เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณค่าให้มากขึ้นสำหรับลูกค้า และการเติบโตที่สูงขึ้นสำหรับองค์กร (Mendoza-Silva, 2021) ความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ หมายถึงความสามารถขององค์กรในการบรรลุความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจผ่านการพัฒนา ปรับปรุงรูปแบบธุรกิจใหม่ๆ ตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าโดยการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นไปที่ความคิดสร้างสรรค์ กลยุทธ์เชิงรุกเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร ปัจจัยแห่งความสำเร็จของความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงพลวัตจะรวมทั้งปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การยอมรับของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปัจจัยภายในขององค์กร ได้แก่ นโยบายการบริหารจัดการ หรือการจัดสรรทรัพยากรขององค์กร (Palabud, 2020)

จากรายงานประจำปี พ.ศ. 2564 อุตสาหกรรมโรงแรมไทยได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาหรือโควิด-19 ในขณะที่ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการยังไม่ทันฟื้นตัวจากการระบาดในประเทศรอบแรก การระบาดรอบที่สองก็กลับมาทวีความรุนแรงยิ่งขึ้นไปอีก ธุรกิจโรงแรมต้องเผชิญภาวะซบเซาต่อเนื่องในปี พ.ศ. 2564 ผลจากวิกฤตโควิด-19 ทำให้มีการเลิกจ้างแรงงานภาคท่องเที่ยวสูงเป็นประวัติการณ์ ผลจากการปิดกิจการของธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ธุรกิจโรงแรมได้ทยอยฟื้นตัวได้ในปี พ.ศ. 2565 – 2566 หลังวิกฤตโควิด-19 คลี่คลายได้มีการใช้วัคซีนอย่างแพร่หลายช่วงครึ่งหลังของปี พ.ศ. 2564 ซึ่งหนุนความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ โดยจำนวนนักท่องเที่ยวไทยมีแนวโน้มฟื้นตัวก่อนโดยปัจจัยหนุนจากมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศของภาครัฐ จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ธุรกิจโรงแรม และรีสอร์ทจำเป็นต้องนำกลยุทธ์การดำเนินงานธุรกิจหลากหลายรูปแบบรวมถึงความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ เพื่อที่จะนำมาใช้ในการทำให้ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทกลับมาดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและ รีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 271 แห่ง (Thai Hotel Standards Foundation, 2023) โดยแบ่งเป็น 5 มิติ คือ 1) การส่งเสริมแนวคิดใหม่ (New idea enhancement) 2) การส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาด (Market driving encouragement) 3) การสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุก (Proactive activity support) 4) การยอมรับในความเสี่ยง (Acceptance of Risk) และ 5) การปรับตัวเชิงพลวัต (Dynamic adaptation) เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่และเติบโตอย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างรายได้ให้ประเทศและภาคธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่พัก ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท

โฮมสเตย์ บริษัทนำเที่ยว ร้านอาหาร เป็นต้น และกระจายรายได้ไปสู่ชุมชนท้องถิ่น ก่อให้เกิดการจ้างงาน สร้างอาชีพ และโครงสร้างพื้นฐานภายในประเทศ ปัจจุบันการท่องเที่ยวยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้นและมีผลเชิงบวกต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

1. ความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ (Strategic innovation capability) เป็นลักษณะขององค์กรที่สามารถแปลงความรู้และแนวคิดใหม่ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างกระบวนการในการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการดำเนินงานใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทรวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้เกิดความสามารถในการสร้างความแตกต่างและมีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง ทำให้ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทสามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งขั้นได้ (Palabud, 2020) นอกจากนี้ ความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ยังสามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจ และการบริการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพทางธุรกิจ และการลดต้นทุน ความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์เป็นการผสมผสานระหว่างความสามารถด้านนวัตกรรมและกลยุทธ์ โดยตรรกะเชิงกลยุทธ์ทั่วไปจะมุ่งเน้นไปที่การต่อสู้เพื่อแย่งส่วนแบ่งตลาดในตลาดที่มีอยู่และปรับตัวเข้ากับแนวโน้มภายนอก ในขณะที่นวัตกรรมเชิงกลยุทธ์จะเกี่ยวข้องกับการประดิษฐ์พื้นที่ตลาดใหม่ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ได้ถูกกำหนดให้เป็นระดับขององค์กรที่มีความสามารถในการกำหนดธุรกิจใหม่ เพื่อระบุความหมายของการกำหนดธุรกิจใหม่ ระบุกลยุทธ์ธุรกิจใหม่ๆ ระบุความสามารถหลัก ให้สามารถใช้งานกลยุทธ์ใหม่ได้ สร้างกลุ่มตลาดใหม่ และระบุและใช้ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการสร้างโมเดลธุรกิจใหม่ (AlTaweel and Al-Hawary, 2021) ดังนั้น ความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การวางตำแหน่งองค์กรเชิงกลยุทธ์ที่สร้างสรรค์และเป็นพลวัต เน้นการผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ และรูปแบบธุรกิจใหม่ รวมถึงเน้นกรอบการทำงานในมุมมองแบบพลวัตของกลยุทธ์ โดยองค์กรจะสร้างความเป็นเลิศในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน โดยแบ่งเป็น 5 มิติ ดังนี้ 1) การส่งเสริมแนวคิดใหม่ (New idea enhancement) 2) การส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาด (Market driving encouragement) 3) การสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุก (Proactive activity) 4) การยอมรับความเสี่ยง (Risk acceptance) 5) การปรับตัวเชิงพลวัต (Dynamic adaptation)

2. ความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการทำงาน ทั้งที่เป็นเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ที่สามารถวัดได้ และไม่สามารถวัดได้ ที่ส่งผลต่อองค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ได้แก่ ความสามารถของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยไม่สูญเสียความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต การพัฒนาอย่างยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเป็นมาตรการในการประเมินความสำเร็จของกลยุทธ์ขององค์กรจะเกี่ยวข้องกับความยั่งยืนและการขยายการเติบโตทางเศรษฐกิจ มูลค่าผู้ถือหุ้น ชื่อเสียงขององค์กร ความสัมพันธ์กับลูกค้า และคุณภาพของการบริการ (Chopra et al., 2021) นอกจากนี้ความยั่งยืนขององค์กรยังเพิ่มผลกำไรและสามารถประหยัดได้ด้วยกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่ การสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ หรือการเพิ่มขึ้นของนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องจะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กรได้ (Bansal, Grewatsch, and Sharma, 2020)

3. การส่งเสริมแนวคิดใหม่ (New Idea Enhancement) เป็นความสามารถของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ๆ ส่งเสริมพนักงานในการพัฒนาแนวคิดและความรู้ใหม่ และสนับสนุนงบประมาณสำหรับสร้างแนวคิดใหม่ เพื่อเพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการบริการให้ดียิ่งขึ้น (Zhong, et al., 2021) นอกจากนี้ยังรวมถึง

การปรับปรุง การสนับสนุน และการนำแนวคิดใหม่ๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท และยังเปิดกว้างในการพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ เน้นการสร้างและการเลือกแนวคิดใหม่ที่เป็นก้าวแรกสู่การสร้างนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จ (Palabud, 2020) นำไปสู่การพัฒนาสมมติฐานที่ 1 คือ การส่งเสริมแนวคิดใหม่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย

3. การส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาด (Market driving encouragement) การขับเคลื่อนทางการตลาดจะมุ่งตอบสนองและดำเนินการตามโครงสร้างและลักษณะธุรกิจบริการของโรงแรมและรีสอร์ท โดยมุ่งตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจบริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน (Kohli and Jaworski, 2023) การขับเคลื่อนตลาดจะมุ่งเน้นไปที่การสร้างหรือการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้าโดยการค้นหาและตอบสนองความต้องการแฝงที่มีอยู่ของลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท (Stathakopoulos, et al., 2022) ในงานวิจัยนี้จะมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการให้บริการแก่ลูกค้าของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน นำไปสู่การพัฒนาสมมติฐานที่ 2 คือ การส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาดส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย

4. การสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุก (Proactive activity support) กิจกรรมเชิงรุกจะมุ่งเน้นไปที่การแสวงหาโอกาส มีมุมมองที่กว้างไกล มองการณ์ไกล และเป็นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มุ่งสร้างบริการใหม่ๆ เพื่อเติมเต็มความต้องการของลูกค้า และทำหน้าที่ในการคาดการณ์ความต้องการในอนาคตของลูกค้า โดยการทดลองกับการเปลี่ยนแปลงและการใช้ประโยชน์กับโอกาสที่มีอยู่ เน้นการจัดหานวัตกรรมที่ลูกค้ายังไม่ได้ตระหนักถึงความต้องการ วางตำแหน่งการแข่งขันและความสามารถขององค์กรอย่างจริงจัง (Bregé and Kindstrom, 2020) นำไปสู่การพัฒนาสมมติฐานที่ 3 คือ การสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุกส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย

5. การยอมรับความเสี่ยง (Risk acceptance) ความเสี่ยงเป็นโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเสีย หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่ทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนด ความเสี่ยงจะถูกรัดด้วยผลกระทบที่ได้รับและความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ หรือโอกาส หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่จะทำให้องค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์ (Marhavilas and Koulouriotis, 2021) นำไปสู่การพัฒนาสมมติฐานที่ 4 คือ การยอมรับความเสี่ยงส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย

6. การปรับตัวเชิงพลวัต (Dynamic adaptation) การปรับตัวขององค์กรเป็นกระบวนการแบบพลวัตของการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การปรับตัวหลังจากการเกิดสถานการณ์โรค Covid-19 ของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ททั่วประเทศ รวมถึงการรักษาสภาพแวดล้อมที่ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันภายใต้การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังรวมถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลองค์กรเพื่อช่วยลดการสูญเสีย การซ่อมบำรุง หรือปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง (Tan et al., 2020) ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ความยืดหยุ่นในการปรับตัวอย่างเป็นพลวัต หมายถึง การวางแผนแนวทางขององค์กรในกระบวนการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลง และความไม่แน่นอน และการรักษาแนวร่วมที่มีประสิทธิภาพกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง โดยเน้นในด้านของการบริการของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท (Tan et al., 2020) นำไปสู่การพัฒนาสมมติฐานที่ 5 คือ การปรับตัวเชิงพลวัตส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาจากประชากรธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 271 แห่ง (Thai Hotel Standards Foundation, 2023)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่มีการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ในการจัดกลุ่มตัวแปรที่มีลักษณะสัมพันธ์กันจัดเข้าไว้ในกลุ่มเดียวกัน ส่วนตัวแปรใดที่ไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มใดได้ก็จะถูกตัดออกไปจากการวิจัยนี้ โดยจะสังเกตค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ที่ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไปทุกตัว (Fisher, Maltz and Jaworski, 1997) ทดสอบค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (IOC) ด้วยการใช้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือจำนวน 3 ท่าน ทดสอบค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร (Correlation coefficients) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเมทริกซ์ความสัมพันธ์สำหรับตัวแปรทั้งหมด โดยจะดูว่ามีปัญหาภาวะร่วมของตัวแปรในตัวแบบเส้นตรง (Multicollinearity) หรือไม่ โดยค่าจะต้องน้อยกว่า .80 และหาค่า VIF (Variance Inflation Factors) จะต้องน้อยกว่า 10 จึงจะทำให้ไม่เกิดปัญหาภาวะร่วมของตัวแปรในตัวแบบเส้นตรง (Multicollinearity) ของตัวแปรพยากรณ์ในโมเดลนี้ (Hair, Babin, and Anderson, 2010) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis) ที่มีตัวแปรพยากรณ์ 2 ตัวขึ้นไป โดยจะทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยคำสั่ง Linear Regression (Hair, Babin and Anderson, 2010)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดหน่วยของการวิเคราะห์ (Unit of analysis) คือ ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย จำนวน 271 แห่ง (Thai Hotel Standards Foundation, 2023) โดยจะเก็บข้อมูลจากกรรมการผู้จัดการ หรือหุ้นส่วนผู้จัดการซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนในการบริหารงานของธุรกิจโดยตรงสามารถให้ข้อมูลที่มีความชัดเจนและเป็นจริงมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 271 คน การเก็บข้อมูลมีระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูล 6 สัปดาห์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงที่ 1 สัปดาห์ที่ 1 – 3 หลังส่งแบบสอบถามแล้วรอแบบสอบถามตอบกลับใน 3 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 230 ฉบับ ช่วงที่ 2 สัปดาห์ที่ 4 – 6 เริ่มทำการ Follow – up แบบสอบถามโดยการโทรศัพท์ในส่วนที่มีเบอร์โทร เพื่อขอบคุณและติดตามแบบสอบถามซึ่งทำให้ได้แบบสอบถามกลับคืนมาเพิ่มเติมอีก 19 ฉบับ ดังนั้น จำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมามีจำนวนทั้งสิ้น 249 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบสนอง 91.88% ซึ่งสามารถเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดได้ตามการอ้างอิงของ Aaker, Kumar and Day (2001) ที่ระบุว่า ในการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่ปราศจากการติดตามหรือมีการติดตามไม่ทั่วถึงสามารถ

ยอมรับได้ที่ 20% ของประชากรทั้งหมด และได้ทำการทดสอบ non-response bias เปรียบเทียบการตอบก่อนและหลัง ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลการทดสอบ t-test พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงต้นและปลาย (Armstrong and Overton, 1979)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis) ที่มีตัวแปรพยากรณ์ 2 ตัวขึ้นไป โดยจะทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยคำสั่ง Linear Regression (Hair, Babin and Anderson, 2010)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ในการจัดกลุ่มตัวแปรที่มีลักษณะสัมพันธ์กันจัดเข้าไว้ในกลุ่มเดียวกัน ส่วนตัวแปรใดที่ไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มใดได้ก็จะถูกตัดออกไปจากการวิจัยนี้ โดยจะสังเกตค่า Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ที่ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไปทุกตัว (Fisher, Maltz and Jaworski, 1997) ในตารางที่ 1 จะแสดงผลของค่า Factor loading ของ multi-item scales ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.604 – 0.972 โดยมีค่ามากกว่า Cut-off score 0.40 และมีค่า Cronbach's alpha coefficients อยู่ระหว่าง 0.741 – 0.852 ซึ่งมากกว่า 0.70 (Hair, Babin and Anderson, 2010) ทดสอบค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (IOC) ด้วยการส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือจำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจในการจัดกลุ่มตัวแปรที่มีลักษณะสัมพันธ์กัน (Exploratory Factor Analysis: EFA)

Constructs	Factor Loadings	Cronbach's Alpha Coefficient
1. การส่งเสริมแนวคิดใหม่: NIE	0.710 - 0.897	0.815
2. การส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาด: MDE	0.607 - 0.910	0.821
3. การสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุก: PAS	0.790 - 0.902	0.820
4. การยอมรับความเสี่ยง: RAC	0.633 - 0.922	0.741
5. การปรับตัวเชิงพลวัต: DYA	0.760 - 0.972	0.852
6. ความยั่งยืนขององค์กร: ORS	0.604 - 0.926	0.775

ได้ทำการทดสอบสมมติฐานด้วย OLS Regression (Ordinary least squared) ซึ่งมีค่า VIF's (Variance inflation factors) ซึ่งเป็นการทดสอบค่า multicollinearity ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยค่า VIF's จะต้องมีค่าไม่เกิน 10 (Hair, Babin and Anderson, 2010) จากการทดสอบค่า VIF's ของงานวิจัยนี้จะมีค่าอยู่ระหว่าง 1.746 – 7.681 จึงทำให้ตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหา multicollinearity ในการทดสอบสมมติฐานด้วย OLS Regression จะประกอบด้วยสมการ 1 สมการดังนี้

$$\text{Equation 1: } ORS = \alpha_1 + \beta_1 NIE + \beta_2 MDE + \beta_3 PAS + \beta_4 RAC + \beta_5 DYA + \beta_6 OCP + \beta_7 OAG + \varepsilon_1$$

ตัวแปรต่างๆ ประกอบด้วย

NIE = การส่งเสริมแนวคิดใหม่

MDE = การส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาด

PAS = การสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุก

RAC = การยอมรับความเสี่ยง

DYA = การปรับตัวเชิงพลวัต

ORS = ความยั่งยืนขององค์กร

OCP = ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

OAG = ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ

ϵ = Error Term
 α = Constant
 β = Coefficient

ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร (Correlation matrix)

Variables	NIE	MDE	PAS	RAC	DYA	ORS	OCP	OAG
MEAN	4.467	4.192	4.347	4.241	4.521	4.137	-	-
S.D.	0.332	0.309	0.486	0.558	0.413	0.341	-	-
NIE	1.000							
MDE	.211**	1.000						
PAS	.204**	.508**	1.000					
RAC	.244**	.585**	.762**	1.000				
DYA	.151*	.537**	.420**	.284**	1.000			
ORS	.147*	.713**	.558**	.404**	.206**	1.000		
OCP	.252**	.214**	.573**	.684**	.026	.183**	1.000	
OAG	.174**	.187**	.325**	.005	.454**	.143*	.334**	1.000

***P < .01, **P < .05, *P < .10 Control variable: OCP = Organizational Capital, OAG=Organizational Age

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ภายในของตัวแปรอิสระมีค่า $r = .005 - .762$, $p < .05$ ซึ่งต่ำกว่า 0.8 จึงทำให้ไม่เกิดปัญหา multicollinearity และทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน (Hair, Babin and Anderson, 2010)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการวิเคราะห์โดย OLS Regression ความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย	ความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย
	Eq.1 ORS
1. การส่งเสริมแนวคิดใหม่ (NIE) (H1)	.594*** (.019)
2. การส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาด (MDE) (H2)	.848*** (.021)
3. การสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุก (PAS) (H3)	.939*** (.041)
4. การยอมรับความเสี่ยง (RAC) (H4)	.292*** (.041)

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อ ความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับ การรับรองมาตรฐาน ที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย	ความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรอง มาตรฐานที่พัก เพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย
	Eq.1 ORS
5. การปรับตัวเชิงพลวัต (DYA) (H5)	.783*** (.028)
6. เงินทุนจดทะเบียนขององค์กร (OCP)	.613*** (.032)
7. อายุขององค์กร (OAG)	.349*** (.027)
Adjusted R ²	.946
Maximum VIF	7.681

***p < .01, **p < .05, *p < .10, ค่าในวงเล็บคือค่า Std. Error

จากตารางที่ 3 พบว่า 5 สมมติฐานจะมุ่งไปที่ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจ โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การส่งเสริมแนวคิดใหม่ (NIE) ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความยั่งยืนของธุรกิจ (ORS) (H1: $\beta_1 = .594$, $p < .01$) จึงทำให้ยอมรับสมมติฐานที่ 1 นอกจากนี้จะพบว่า การส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาด (MDE) ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความยั่งยืนของธุรกิจ (ORS) (H2: $\beta_2 = .848$, $p < .01$) จึงทำให้ยอมรับสมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุก (PAS) ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความยั่งยืนของธุรกิจ (ORS) (H3: $\beta_3 = .939$, $p < .01$) จึงทำให้ยอมรับสมมติฐานที่ 3 การยอมรับความเสี่ยง (RAC) ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความยั่งยืนของธุรกิจ (ORS) (H4: $\beta_4 = .292$, $p < .01$) จึงทำให้ยอมรับสมมติฐานที่ 4 สุดท้าย การปรับตัวเชิงพลวัต (DYA) ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความยั่งยืนของธุรกิจ (ORS) (H5: $\beta_5 = .783$, $p < .01$) จึงทำให้ ยอมรับสมมติฐานที่ 5

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ความสัมพันธ์ของสมมติฐาน	ผลการทดสอบ
H1	การส่งเสริมแนวคิดใหม่	ยอมรับ
H2	การส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาด	ยอมรับ
H3	การสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุก	ยอมรับ
H4	การยอมรับความเสี่ยง	ยอมรับ
H5	การปรับตัวเชิงพลวัต	ยอมรับ

อภิปรายผล

ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยสามารถนำความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ไปปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจในแต่ละด้านเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและเกิดความยั่งยืนของธุรกิจสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทริกา ชิดข่าง (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสามารถทางด้านนวัตกรรมบริการและผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างยั่งยืน: งานวิจัยเชิงประจักษ์ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ความสามารถด้านนวัตกรรมบริการมี

อิทธิพลเชิงบวกต่อการพัฒนาบริการใหม่ ความสามารถทางด้านนวัตกรรมบริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า การพัฒนาบริการใหม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ การสร้างคุณค่าแก่ลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ และความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร อย่างยั่งยืน โดยงานวิจัยในครั้งนี้ได้แบ่งความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ออกเป็นมิติต่างๆ 5 มิติ ประกอบด้วย การส่งเสริมแนวคิดใหม่ การส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาด การสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุก การยอมรับความเสี่ยง และการปรับตัวเชิงพลวัต ที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้ การส่งเสริมแนวคิดใหม่ ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทฯ สามารถประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดใหม่ๆ ในการดำเนินงานที่จะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลักดันให้บุคลากรใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ นำไปสู่ความสามารถในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ยั่งยืน ส่งเสริมให้มีการแสดงออกทางความคิดจากพนักงานในทุกระดับชั้นเพื่อก่อให้เกิดความหลากหลายทางความคิดที่จะนำมาซึ่งความสามารถในการพัฒนากิจการที่มีความครอบคลุม และสนับสนุนให้บุคลากรสร้างสรรค์ผลงานและกรอบแนวคิดในการดำเนินงานรูปแบบใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ยั่งยืน (Puente-Diaz, et al., 2022)

การส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาด ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทฯ มีความสามารถในการขับเคลื่อนทางการตลาดที่มุ่งตอบสนองและดำเนินการตามโครงสร้างและลักษณะธุรกิจบริการของโรงแรมและรีสอร์ทฯ โดยมุ่งตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจบริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน มุ่งเน้นไปที่การสร้างหรือการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้าโดยการค้นหาและตอบสนองความต้องการแฝงที่มีอยู่ของลูกค้าที่มาใช้บริการ สนับสนุนการสร้างกลุ่มผู้นำทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อโครงสร้างของการตลาดเพื่อประโยชน์ขององค์กร โดยการประเมินและตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมุ่งมั่นในการพัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มมูลค่าด้วยนวัตกรรมใหม่ๆ รวมถึงการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในการแสวงหาความร่วมมือกับภาครัฐอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมเพื่อให้การดำเนินงานมีความได้เปรียบคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง (Sheth and Parvatiyar, 2021)

การสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุก ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทฯ มีความสามารถในการแสวงหาโอกาส มีมุมมองที่กว้างไกล มองการณ์ไกล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มุ่งสร้างบริการใหม่ๆ จะเป็นการเติมเต็มความต้องการของลูกค้า ช่วยเสริมสร้างฐานลูกค้าและเปิดโอกาสทางการค้าใหม่ในอนาคต ผลักดันให้มีสินค้าและบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ โดยการทดลองกับการเปลี่ยนแปลงและการใช้ประโยชน์กับโอกาสที่มีอยู่ เน้นการจัดหาวัตกรรมการค้าที่ยังไม่ได้ตระหนักถึงความต้องการเพื่อเป็นผู้บุกเบิกทางการตลาดด้านธุรกิจบริการที่มีศักยภาพอย่างยั่งยืน ตระหนักถึงความสำคัญของการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าในอนาคต ซึ่งจะก่อให้เกิดความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้าได้อย่างดีเลิศ สนับสนุนให้มีการพยากรณ์สถานการณ์ทางเศรษฐกิจเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการรับมือกับสถานการณ์ในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญกับการแสวงหาตลาดลูกค้าใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อขยายฐานลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต (Min and Oh, 2020)

การยอมรับความเสี่ยง ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทฯ มีความสามารถในการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ อยู่เสมอจะก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดทางธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต ยึดมั่นเสมอว่าความล้มเหลวจะเป็นบทเรียนที่สำคัญที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และสั่งสมประสบการณ์ที่ดี อันนำมาซึ่งความสำเร็จในอนาคตอย่างยั่งยืน ตระหนักเสมอว่าผลตอบแทนที่คุ้มค่าของการลงทุนที่มีความเสี่ยงจะนำมาซึ่งแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเชื่อมั่นว่าความอดทนต่อความไม่ชัดเจนและความไม่แน่นอน จะทำให้กิจการสามารถตอบสนองต่อโอกาสทางธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (Coronetti, et al., 2021)

การปรับตัวเชิงพลวัต ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทฯ มีความสามารถในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างไม่หยุดนิ่ง จะก่อให้เกิดความเป็นเลิศทางธุรกิจเหนือคู่แข่งทางการค้าในปัจจุบันและอนาคต ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการทำงานให้มีความทันสมัย เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลักดันให้พนักงานมี

การพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น และมุ่งมั่นในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้เข้ากับสภาพแวดล้อมอยู่เสมอเพื่อผลักดันให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงสุด ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความยั่งยืนของธุรกิจ เป็นการเชื่อมั่นของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่จะสามารถอยู่รอดได้ด้วยความสามารถของกิจการที่มีอยู่ในปัจจุบัน โดยกิจการมีกระบวนการดำเนินงานที่โดดเด่น และมีความสามารถในการบริหารจัดการที่เป็นเลิศเหนือคู่แข่งเสมอมา กิจการได้รับการยอมรับจากบุคคลที่เกี่ยวข้องว่าเป็นกิจการที่มีการบริหารและการบริการที่ทันสมัย เป็นมืออาชีพ สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และในอนาคต กิจการสามารถนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลสัมฤทธิ์จากการประกอบกิจการที่ยั่งยืน และกิจการมีผลการดำเนินงานด้านการเงินที่เป็นเลิศเหนือคู่แข่ง โดยมีทรัพยากรและแหล่งเงินทุนที่เพียงพอในการรับมือกับความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้เป็นอย่างดี (Ments and Treur, 2021)

สรุปผลการวิจัย

การทดสอบสมมติฐาน ค่าความสัมพันธ์ภายในของตัวแปรอิสระมีค่าต่ำกว่า .80 จึงทำให้เกิดปัญหา multicollinearity และทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน และผลการทดสอบสมมติฐานจากการวิเคราะห์โดย OLS Regression ของความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของธุรกิจ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ทั้ง 5 มิติ ส่งผลเชิงบวกต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การส่งเสริมแนวคิดใหม่ การส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาด การสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุก การยอมรับความเสี่ยง และการปรับตัวเชิงพลวัต ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ต่อความยั่งยืนของธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในประเทศไทย จะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จ อยู่รอดและยั่งยืน จะต้องอาศัยความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ในการผลักดันให้มีการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติเอาไว้ในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมุ่งเน้นในการสนับสนุนกิจกรรมเชิงรุก เป็นอันดับแรก ทำการแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ตลอดเวลา มีมุมมองที่กว้างไกล มองการณ์ไกล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มุ่งสร้างนวัตกรรมในการบริการใหม่ๆ เพื่อเป็นการเติมเต็มความต้องการของลูกค้าเป็นการเสริมสร้างฐานลูกค้าและเปิดโอกาสทางการค้าใหม่ในอนาคต

2. ผลักดันให้ธุรกิจมีสินค้าและบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ เน้นนวัตกรรมที่ลูกค้ายังไม่ได้ตระหนักถึงความต้องการเพื่อเป็นผู้นำบุกเบิกทางการตลาดด้านธุรกิจบริการที่มีศักยภาพอย่างยั่งยืน ทำการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าในอนาคต เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้าได้อย่างดีเลิศ สนับสนุนให้มีการพยากรณ์สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ และแสวงหาตลาดลูกค้าใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อขยายฐานลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3. มีการส่งเสริมการขับเคลื่อนทางการตลาด พัฒนารูปแบบการให้บริการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มมูลค่าด้วยนวัตกรรมใหม่ๆ รวมถึงการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในการแสวงหาความร่วมมือกับภาครัฐอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมเพื่อให้การดำเนินงานมีความได้เปรียบคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง

4. การปรับตัวเชิงพลวัต เป็นการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างไม่หยุดนิ่ง มีกระบวนการทำงานที่มีความทันสมัย พัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอยู่เสมอ เพื่อผลักดันให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

5. ส่งเสริมแนวคิดใหม่ และการยอมรับในความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กร รวมถึงจะต้องตระหนักถึงในเรื่องของเงินทุนจดทะเบียนขององค์กรเพื่อไม่ให้องค์กรขาดสภาพคล่องทางการเงินที่อาจจะทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินธุรกิจในด้านต่างๆ และอายุขององค์กร ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร เพราะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้มีเวลา และงบประมาณที่จำกัด จึงทำให้ไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรได้ครบทั้งหมด ดังนั้นต่อไปในอนาคตจึงควรมีการทดสอบแนวทาง และกลยุทธ์ที่ได้จากผลการวิจัยโดยดำเนินการเป็นลักษณะการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เช่น นำผลการวิจัยที่ได้รับปรับเป็นกลยุทธ์ที่นำไปสู่การปฏิบัติจริง ให้ธุรกิจโรงแรมฯ นำไปปรับใช้ และทำการประเมินผลก่อน และหลังจากปรับใช้กลยุทธ์ดังกล่าว เป็นต้น

2. ควรทำการวิจัยความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์กับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น หน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชนอื่น เพื่อที่จะส่งเสริมในด้านของการพัฒนาความสามารถด้านนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่มากขึ้น และส่งผลต่อความอยู่รอด และความยั่งยืนขององค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ภัทธิกา ชิดช่วง. (2563). ความสามารถทางด้านนวัตกรรมบริการและผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างยั่งยืน: งานวิจัยเชิงประจักษ์ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 12(1), 15 – 29.
- Aaker, D. A., Kumar, V., and Day, G. S. (2021). *Marketing research* (7th ed). New York: John Wiley and Sons.
- AITaweel, I. R. and Al-Hawary, S. I. (2021). The Mediating Role of Innovation Capability on the Relationship Between Strategic Agility and Organizational Performance. *Sustainability*, 13(7564), 1 – 14.
- Armstrong, J. S. and Overton, T. S. (1979). Estimating nonresponse bias in mail surveys. *Journal of Marketing Research*, 14(3), 396-402.
- Bansal, P. T., Grewatsch, S., and Sharma, G. (2020). How COVID-19 Informs Business Sustainability Research: It's Time for a Systems Perspective. *Wiley Online Library*, 58(2), 602 – 606.
- Brege, H. and Kindstrom, D. (2020). Exploring Proactive Market Strategies. *Industrial Marketing Management*, 84, 75 – 88.
- Chopra, M., Saini, N., Kumar, S., Varma, A., Mangla, S. K. and Lim, W. M. (2021). Past, Present, and Future of Knowledge Management for Business Sustainability. *Journal of Cleaner Production*, 328, 1295 – 1310.
- Coronetti, A., Alia, R.G., Budroweit, J., Rajkowski, T., Lopes, I. D. C., Niskanen, K., Soderstrom, D., Cazzaniga, C., Ferraro, R., Danzeca, S., Mekki, J., Manni, F., Dangla, D., Virmontois, C., Kerboub, N., Koelpin, A., Saigne, F., Wang, P., Pouget, V., Touboul, A., Javanainen, A., Kettunen, H. and Germanicus. R. C. (2021). Radiation Hardness Assurance Through System-Level Testing: Risk Acceptance, Facility Requirements, Test Methodology, and Data Exploitation. *IEEE Transactions on Nuclear Science*, 68(5), 958 – 969.
- Fisher, R. J., Maltz, E. and Jaworski, B. J. (1997). Enhancing communication between marketing and engineering: The moderating role of relative functional identification. *Journal of Marketing*, 61(3), 54-70.
- Hair, Jr. J. F., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: a global perspective* (7th ed). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kohli, A. K. and Jaworski, B. J. (2023). Market Driving: Some Directions for Future Research. *Industrial Marketing Management*, 113, 348 – 351.

- Marhavilas, P. K. and Koulouriotis, D. E. (2021). Risk-Acceptance Criteria in Occupational Health and Safety Risk-Assessment-the State-of-the-Art Through a Systematic Literature Review. *Safety*, 7(77), 1 – 38.
- Mendoza-Silva, A. (2021). Innovation Capability: A Systematic Literature Review. *European Journal of Innovation Management*, 24(3), 707 – 734.
- Ments, L. V. and Treur, J. (2021). Reflections on Dynamics, Adaptation and Control: A Cognitive Architecture for Mental Models. *Cognitive Systems Research*, 70, 1 – 9.
- Min, B. H. and Oh, Y. (2020). How Do Performance Gaps Affect Improvement in Organizational Performance? Exploring the Mediating Roles of Proactive Activities. *Public Performance & Management Review*, 43(4), 766 – 789.
- Palabud, K. (2020). Strategic Innovation Capability Influencing on Organizational Sustainability: An Empirical Study of Automobile Businesses in Thailand. *Journal of Accountancy and Management*, 12(3), 109 – 125.
- Puente-Diaz, R., Cavazos-Arrovo, J., Puerta-Sierra, L., and Vargas-Barrera, F. (2022). The Contribution Openness to Experience and its two Aspects to the Explanation of Idea Generation, Evaluation and Selection: A Metacognitive Perspective. *Personality and Individual Difference*, 185, 25 – 32.
- Sheth, J. N. and Parvatiyar, A. (2021). Sustainable Marketing: Market-Driving, not Market - Driven. *Journal of Macromarketing*, 41(1), 150 – 165.
- Stathakopoulos, V., Kottikas, K. G., Painesis, G., Theodorakis, I. G., and Kottika, E. (2022). Why Shape a Market? Empirical Evidence on the Prominent Firm-Level and Market-Level Outcomes of Market-Driving Strategy. *Journal of Business Research*, 139, 1240 – 1254.
- Tan, R. M. R., Ong, G. Y. K., Chong, S. L., Ganapathy, S., Tyebally, A., and Lee, K. P. (2020). Dynamic Adaptation to COVID-19 in a Singapore Paediatric Emergency Department. *Emergency Medicine Journal*, 37(5), 115 – 135.
- Thai Hotel Standards Foundation. (2023). List of Hotels Certified for Accommodation Standards for Tourism. Retrieved from <http://www.thaihotels.org/16750781>.
- Zhong, S., Zhang, K., Bagheri, M., Burken, J. G., Gu, A., Li, B., Ma, X., Babetta, L., Marrone, Ren, Z. J., Schrier, J., Shi, W., Tan, H., Wang, T., Wang, X., Bryan, M., Wong, Xiao, X., Yu, X., Zhu, J-Jie., and Zhang, H. (2021). Machine Learning: New Ideas and Tools in Environmental Science and Engineering. *American Chemical Society*, 55(19), 12741 – 12754.