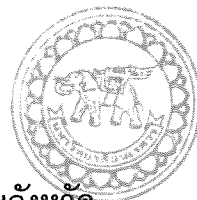


อภินันทนาการ



การศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในจังหวัด
ภาคเหนือตอนล่างของไทย

ฝนทิพย์ มารไสว

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
วันลงทะเบียน... 25 OCT 2012
เลขทะเบียน... 1.6040263
เลขเรียกหนังสือ... 21 HF

7686
แนว
ด/วอ ก
สว

วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
สิงหาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาคุณลักษณะของ
ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย"
ของ ฝนทิพย์ मारใสว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชญานัน รัตนวิบูลย์สม)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไว จามรมาน)

.....กรรมการ
(ดร.อุษณีย์ เล็งพานิช)

อนุมัติ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณินิจ ภูพัฒน์วิบูลย์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

27 สิงหาคม 2555

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาที่ผู้ศึกษาได้รับจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ไว จามรمان กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ยิ่งทั้งต้องขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชญานัน รัตนวิบูลย์สม ดร.อุษณีย์ เส็งพานิช ที่ท่านช่วยกรุณาตรวจสอบวิทยานิพนธ์ และกรุณาสละเวลามาสอบให้ผู้ศึกษา ดร.สุพรรณิ บัวสุข ที่ท่านช่วยกรุณาติดตามการทำวิทยานิพนธ์ของผู้ศึกษามาตั้งแต่เริ่มต้น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนาวลัย ดาดี ที่ท่านช่วยกรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ผู้ศึกษา ดร.จารุวรรณ แดงบุบผา และคณาจารย์ทุกท่านที่คอยช่วยเหลือและประสิทธิ์ประสาทวิชาแก่ผู้ศึกษา ผู้ศึกษาต้องขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกทั้ง 9 ท่าน ที่ให้คำตอบในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี และผู้ประกอบการโรงแรมทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้เป็นผลสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ คุณพนิดา ราชะพริ้ง คุณปัทมิตา กงอ้ม และคุณนวิพรรณ ดันติผลาผล หน่วยบัณฑิตศึกษา คุณวิจิตา สนศิริ ที่คอยประสานงานให้กับผู้ศึกษา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาต้องขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ น้องสาว ครอบครัวของผู้ศึกษา เพื่อน ๆ บริหารธุรกิจ รุ่น 2 ที่คอยเป็นกำลังใจให้ จนกระทั่งผู้ศึกษาสามารถสำเร็จการศึกษา อีกทั้งยังคอยช่วยเหลือ ส่งเสริม และสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน ทำให้ผู้ศึกษามีกำลังใจทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ฝนทิพย์ ชาริไสว

ชื่อเรื่อง	การศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย
ผู้วิจัย	ฝนทิพย์ ชามไสว
ประธานที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ
กรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ไวย จามรมาน
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2555
คำสำคัญ	คุณลักษณะ ผู้ประกอบการ ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของ
ผู้ประกอบการกับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง อีกทั้งยัง
ศึกษาเปรียบเทียบผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและประสบความสำเร็จต่ำในการ
ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ
ผู้ประกอบการโรงแรมในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย จำนวน 95 คน และกลุ่มตัวอย่างที่
ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ ผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกจำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้
ในการวิจัยเชิงปริมาณคือ แบบสอบถามคุณลักษณะของผู้ประกอบการและความสำเร็จในการ
ประกอบธุรกิจโรงแรม ส่วนเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ คำถามในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับ
คุณลักษณะของผู้ประกอบการและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม การวิเคราะห์ข้อมูลใน
การวิจัยเชิงปริมาณนั้นจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้
ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัธยฐาน (Median) และการ
ทดสอบความสัมพันธ์ (Crosstab) การทดสอบไคสแควร์ (Chi – Square) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล
ในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับ
ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทยอย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งคุณลักษณะของผู้ประกอบการทั้ง 9 องค์ประกอบ คือ ด้านความเป็นตัวของ
ตัวเอง ด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ด้านความมีนวัตกรรม ด้านความมุ่งมั่นอดทน ด้านความคิด
สร้างสรรค์ ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความมั่นใจในตนเอง ด้านการตอบสนองกับปัญหาอย่าง

ทันทีทันใด และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการที่จะทำให้ธุรกิจ ประสบความสำเร็จได้นั้นจะเกิดจากความตั้งใจ และต้องกล้าลงมือทำ มีการมองแบบมุมกว้าง มีการพิจารณาความเหมาะสมในการทำธุรกิจ มองคู่แข่งและมีการมองหาตลาดใหม่ ต้อง พิจารณาความพึงพอใจของลูกค้า มีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา มีการจัดการธุรกิจที่ดี เลือก วิธีการที่เหมาะสม มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องในแต่ละด้าน มีการเตรียมการตลอดเวลา จับโอกาสทาง ธุรกิจได้ก่อนผู้อื่น และสามารถทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ส่วนเครื่องมือวัดความสำเร็จคือ อัตราการเข้าพัก ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ การมีลูกค้ากลุ่มใหม่เพิ่มมากขึ้นโดยที่จำนวน ลูกค้าเก่าไม่ลดจำนวนลง การเจริญเติบโตและการขยายตัวของธุรกิจ และมาตรฐานอุตสาหกรรม โรงแรม ส่วนปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ พบว่า ปัจจัยภายในองค์กร เช่น บุคลากร แนวทางการบริหารงาน และทำเลที่ตั้ง ส่วนปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น สภาพแวดล้อมภายนอก เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และการมีพันธมิตรทางธุรกิจ

Title THE STUDY OF SUCCESSFUL CHARACTERISTICS OF HOTEL
BUSINESS ENTREPRENEURS IN THE LOWER NORTHERN
PROVINCES OF THAILAND

Author Fontip Karnsawai

Advisor Assistant Professor Nattachet Poolcharoen, Ph.D.

Co - Advisor Associate Professor Wai Chamornmarn, Ph.D.

Academic Paper Thesis M.B.A. in Master of Business Administration,
Naresuan University, 2012

Keywords Characteristics, Entrepreneur, Success of hotel business

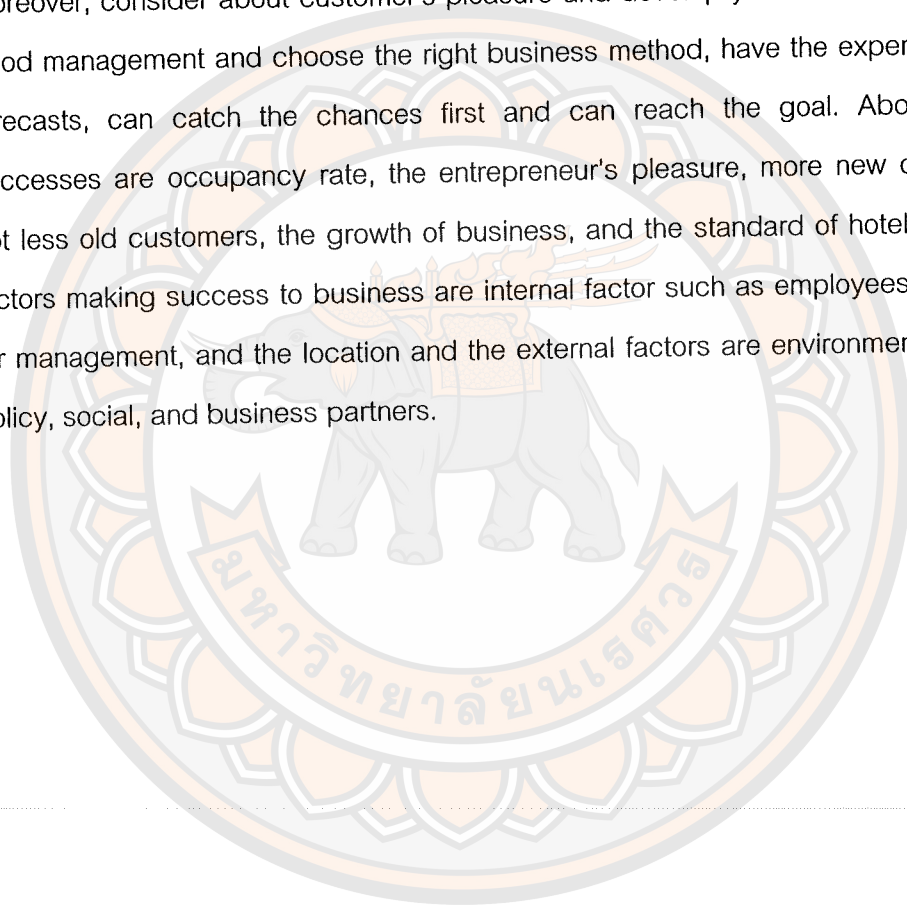
ABSTRACT

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

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

orientation, self – confidence, response to immediate problems, and responsibility had significant positive relationship with hotel business success at 0.05 levels.

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



สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหา	1
จุดมุ่งหมายของการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
คำสำคัญหรือคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม	10
ความหมาย แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของ ผู้ประกอบการ	13
ความหมาย แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการ ประกอบการ.....	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	64
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาด้านการวิจัยเชิงปริมาณ.....	65
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	95
5 บทสรุป.....	146
สรุปผลการวิจัย.....	147
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	149
ข้อเสนอแนะ.....	155
บรรณานุกรม.....	157
ภาคผนวก.....	164
ประวัติผู้วิจัย.....	204

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนคุณลักษณะในแต่ละข้อจากการสรุปวรรณกรรม งานวิจัย หรือแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ	25
2 แสดงการวัดความสำเร็จ ตัวชี้วัด และจำนวนรวมตัวชี้วัดความสำเร็จในการประกอบการจากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย หรือแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบการ	47
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ	65
4 แสดงการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลระหว่างกลุ่มประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจโรงแรมสูงและต่ำ	74
5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำ	82
6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูง	84
7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จทั้งหมด	86

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

1	แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	5
---	------------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมไทยเป็นอย่างมาก ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 ยุทธศาสตร์การปรับโครงสร้างเศรษฐกิจให้สมดุลและยั่งยืน ด้วยการปรับโครงสร้างภาคบริการให้เป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศ โดยพัฒนาการท่องเที่ยวไทยให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของภูมิภาคบนฐานความโดดเด่น และหลากหลายของทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม และความเป็นไทย โดยการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรชุมชนในท้องถิ่น รวมถึงสนับสนุนการรวมกลุ่มของชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ ในเขตภาคเหนือตอนล่าง (แบ่งตามหน่วยงานที่จัดแบ่งภูมิภาคของประเทศไทยที่สำคัญ คือ คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) ซึ่งมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลายแห่ง เช่น ในจังหวัดพิษณุโลกมีอุทยานแห่งชาติภูหินร่องกล้า จังหวัดสุโขทัยและจังหวัดกำแพงเพชรมีแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ที่สำคัญที่ได้รับการยกย่องให้เป็นมรดกโลก จังหวัดตากมีความโดดเด่นของการท่องเที่ยวโดยชุมชนที่บ้านอุ้มยอ และอำเภออุ้มผาง มีการท่องเที่ยวในรูปแบบพำนักรับชาวบ้าน (Home Stay) ของกลุ่มบ้านโบราณ จังหวัดเพชรบูรณ์มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติในเขตอุทยานทุ่งแสลงหลวงที่หนองแม่นา ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของแมงกะพรุนน้ำจืดแห่งเดียวของประเทศไทย และมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรของชาวเขาเผ่าม้ง ส่วนในจังหวัดพิจิตรมีแหล่งผลิตสินค้าของที่ระลึกเป็นต้น (การประมวลองค์ความรู้ สถานภาพ และสถานการณ์การท่องเที่ยวโดยชุมชน ในเขตภาคเหนือตอนล่าง, 2553) รวมทั้งภาคเหนือตอนล่างยังมีศูนย์กลางอยู่ที่จังหวัดพิษณุโลกซึ่งเป็นศูนย์กลางการคมนาคมในเขตพื้นที่จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง (ภาคกลางตอนบน) คือ นครสวรรค์ ซึ่งเป็นชุมทางของคมนาคมที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นถนน รถไฟ หรือทางน้ำอีกด้วย (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2553)

ถ้าจะกล่าวถึงการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัวภายใน 5-7 ปีนี้ จะส่งผลให้มีความต้องการบริการทางด้านโรงแรมเป็นอย่างมาก เนื่องจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยประมาณการณ่ว่าร้อยละ 97 ของนักท่องเที่ยวจะพำนักรในโรงแรม ดังนั้น จึงทำให้โรงแรมมีการขยายตัวเพื่อรองรับกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ซึ่งโรงแรมในประเทศไทยนั้น มีแผนการขยายตัวอย่างมาก โดยในปี 2547 จำนวนโรงแรมในประเทศไทย มีจำนวน 7,149 โรงแรม

เพิ่มขึ้นจาก 6,639 โรงแรมในปี 2546 โดยในปี 2547 จำนวนห้องพักเพิ่มขึ้นเป็น 366,665 ห้อง คิดเป็นอัตราการปรับตัวเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 5.3 จากปี 2546 ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหาจำนวนที่พักมากกว่าปริมาณนักท่องเที่ยว และทำให้อุตสาหกรรมโรงแรมต้องแข่งขันกันรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะเป็นการเพิ่มแรงกดดันต่อการปรับเพิ่มขึ้นของราคาห้องพัก โดยเฉพาะหากอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวน้อยกว่าจำนวนห้องพักที่เพิ่มขึ้น (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553)

ดังนั้น อุปสรรคในการเข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรม จึงมีการลงทุนในธุรกิจค่อนข้างใช้เงินทุนสูงและมีระยะเวลาคืนทุนนาน นอกจากนี้ปัจจุบันการบริหารธุรกิจโรงแรมในระบบ hotel chain (ทั้งในรูปแบบการร่วมทุน หรือการซื้อ franchise) จะมีความได้เปรียบกว่าผู้ประกอบการโดยทั่วไป ในด้านการจัดจำหน่าย ทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่ ๆ เข้ามาแข่งขันยาก ซึ่งนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคในการเข้ามาดำเนินธุรกิจ อีกทั้งเป็นธุรกิจที่มีความอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจซึ่งจะมีผลต่อการบริโภคของครัวเรือน ด้านการท่องเที่ยว หรือปัจจัยอื่น ๆ อาทิ ภัยธรรมชาติ การก่อการร้าย โรคระบาด รวมทั้งการขออนุญาตก่อสร้างโรงแรมที่เพิ่มขึ้นมาก ประกอบกับโรงแรมที่อยู่ระหว่างก่อสร้างและมีกำหนดแล้วเสร็จในช่วงปี 2550-2551 ทำให้อุปทานของโรงแรมใหม่ที่จะเปิดให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (อาทิ ข้อมูลจากบริษัท Richard Ellis พบว่าในปี 2551 จะมีห้องพักโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพฯ เพิ่มขึ้นประมาณ 2,000 ห้อง หรือเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 24 จากจำนวนห้องพักในปี 2550 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2553)

ซึ่งการที่ผู้ประกอบการนั้นจะสามารถดำเนินธุรกิจจนทำให้เกิดความสำเร็จระดับประเทศได้นั้น ย่อมมีปัจจัยหลายอย่างเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการเข้าไปช่วยเหลือและการส่งเสริมจากรัฐบาลในโครงการต่าง ๆ การสนับสนุนแหล่งเงินทุนจากภาคเอกชน การร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการด้วยกันเองและที่สำคัญ คือ ความรู้ ความสามารถและศักยภาพของผู้ประกอบการเอง ดังนั้น จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ขณะที่ปัจจัยสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ เป็นปัจจัยเสริมที่ช่วยให้เกิดความสมบูรณ์ (อาทิตย์ วุฒิศะโร, 2543, หน้า 40) ทั้งนี้เพราะผู้ประกอบการเป็นผู้วางแผน บริหารจัดการ และผลักดันธุรกิจให้เกิดการพัฒนาไปสู่ความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ รวมทั้งเป็นผู้กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้พัฒนาเหมาะสมกับสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ตนดำเนินอยู่ (Coulter, 2003, p.23) อีกทั้งคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่แตกต่างกัน ก็สามารถทำให้ผู้ประกอบการ

คนหนึ่งประสบความสำเร็จ ในขณะที่อีกคนหนึ่งที่ไม่มีคุณลักษณะนั้น ๆ ก็ต้องประสบกับความล้มเหลว หรือประสบความสำเร็จน้อยกว่า

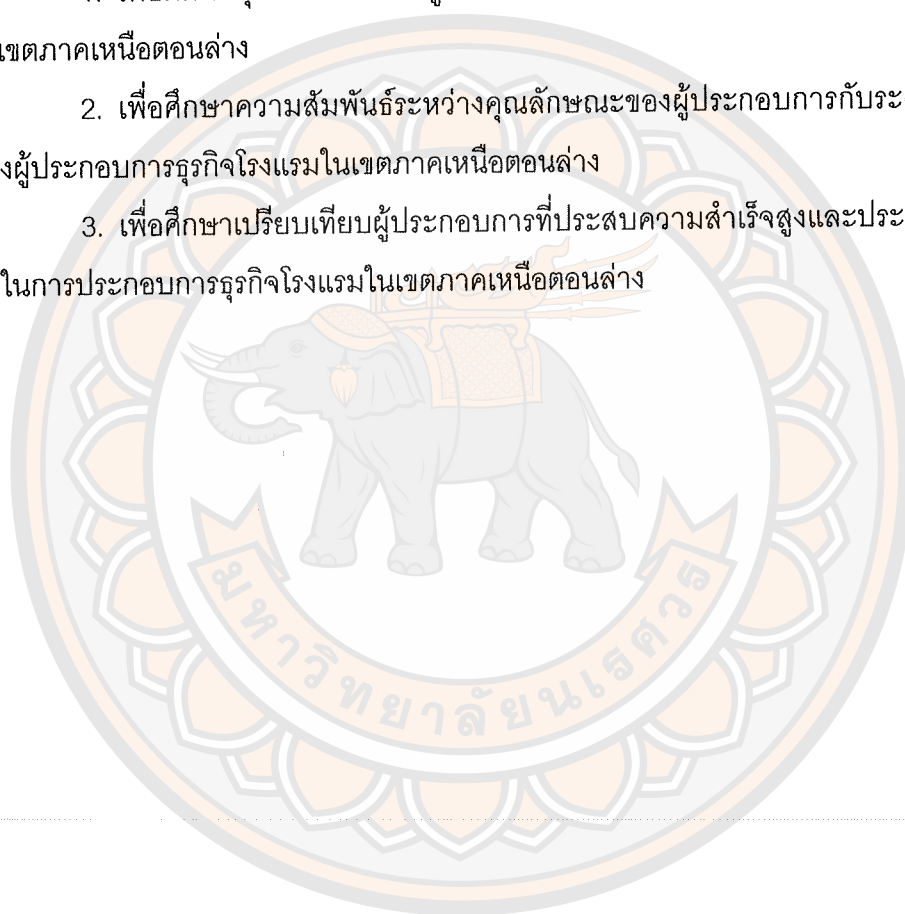
และจากผลการวิจัยของชลเย็น หงส์ไพศาลวิวัฒน์ (2539, หน้า 94) ได้อภิปรายผลการวิจัยไว้ว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการ เป็นคุณสมบัติจำเป็นพื้นฐานสำหรับผู้ที่จะประกอบอาชีพส่วนตัว คุณลักษณะดังกล่าวเกิดจากการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนมาเป็นของตนเอง มิใช่เกิดจากการมีพรสวรรค์แต่เพียงอย่างเดียว ปกติผู้ประกอบการจะต้องฟันฝ่ากับอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย เพื่อนำพาองค์กรของตนให้อยู่รอดและเจริญเติบโตไปได้ และเนื่องจากปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ไม่สามารถถูกคาดการณ์ได้ล่วงหน้า ผู้ประกอบการจะต้องสามารถต่อสู้หรือยืนหยัดได้กับทุกสถานการณ์ ดังนั้น การพยายามหาปัจจัยและคุณลักษณะสำคัญสำหรับการเป็นผู้ประกอบการที่ดี จะช่วยให้ผู้ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนินอาชีพ และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสร้างความสำเร็จให้กับผู้ประกอบการมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลกานต์ เทพรานนท์ (2548, หน้า 110) พบว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจยิ่ง เนื่องจากในอนาคต จังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่างจะเป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงระหว่างประเทศในสี่แยกอินโดจีน ซึ่งจะเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสาร ศูนย์บริการด้านการท่องเที่ยว และศิลปวัฒนธรรมในประเทศของสี่แยกอินโดจีน ดังนั้น ในอนาคตจะมีอุตสาหกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นอย่างมากมาย ซึ่งรวมทั้งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอีกด้วย และเมื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัว ที่พักและโรงแรมก็จะต้องเกิดขึ้นมากมาย ทั้งนักลงทุนในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้นงานวิจัยนี้ จะช่วยให้ผู้จะเริ่มทำธุรกิจหรือผู้ประกอบการรายใหม่ได้มีโอกาสตรวจสอบคุณสมบัติของตนเอง เปรียบเทียบกับผู้ประกอบการเดิมที่สามารถบริหารธุรกิจโรงแรมให้อยู่รอดและเติบโตได้ ทำให้ทราบจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถ รวมทั้งคุณลักษณะสำคัญที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น เป็นการป้องกันหรือลดปัญหาความล้มเหลวของธุรกิจได้อีกทางหนึ่ง อีกทั้งจากการค้นคว้างานวิจัยที่ผ่านมา พบว่ายังไม่มีการศึกษาใดที่ศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจยิ่งที่จะศึกษาทำให้ทราบถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจโรงแรม เพื่อใช้เป็นแนวทางหรือมาตรฐานในการเปรียบเทียบ

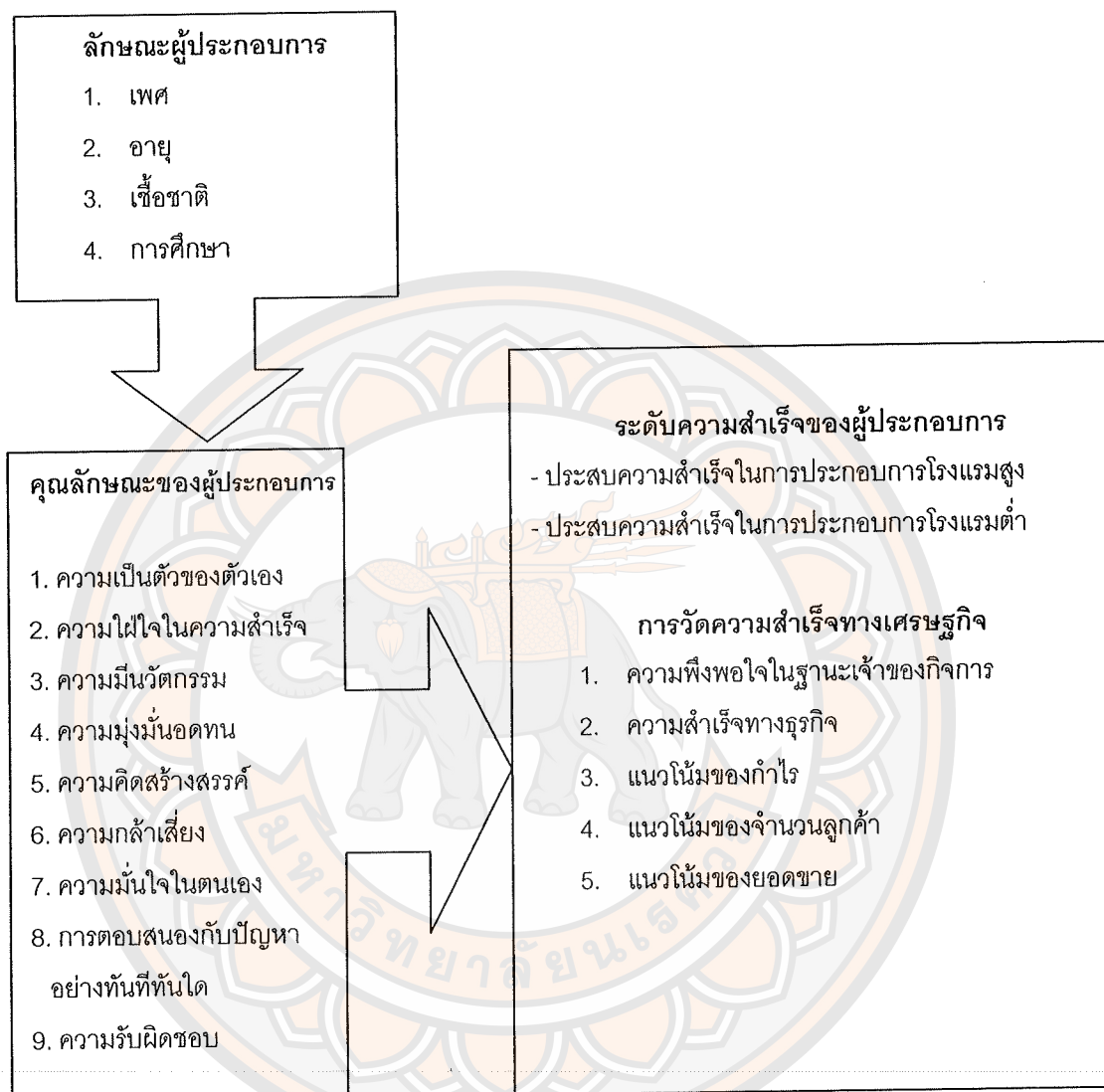
คุณลักษณะสำคัญ ที่จำเป็นสำหรับผู้จะเข้ามาประกอบกิจการโรงแรม ซึ่งได้ศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตภูมิภาคในเขตภาคเหนือตอนล่าง เพราะผู้ประกอบการจากภูมิภาคต่าง ๆ ย่อมมาจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมพื้นฐานที่แตกต่างกัน ซึ่งผลวิจัยที่ได้ จะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมการประกอบอาชีพธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างได้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

จุดมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จในการประกอบการโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและประสบความสำเร็จต่ำในการประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง



กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ทำการศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการ 9 ลักษณะ ดังกล่าวต่อไปนี้ คือ

1.1.1 ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy Orientation)

1.1.2 ความใฝ่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation)

1.1.3 ความมีนวัตกรรม (Innovativeness Orientation)

1.1.4 ความมุ่งมั่นอดทน (Need for Counteraction)

1.1.5 ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Thinking)

1.1.6 ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking Orientation)

1.1.7 ความมั่นใจในตนเอง (Self – Confidence)

1.1.8 การตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด (Response to Immediate Problems)

1.1.9 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.2 ทำการศึกษาระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างโดยใช้ระดับการวัดความสำเร็จทางเศรษฐกิจ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ ความสำเร็จทางธุรกิจ แนวโน้มของกำไร แนวโน้มของจำนวนลูกค้า และแนวโน้มของยอดขาย

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ

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

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกตัวอย่างที่ให้แต่ละหน่วยในประชากรมีโอกาสถูกเลือกเท่า ๆ กัน ในแต่ละครั้งของการเลือก โดยใช้วิธีจับสลาก เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใส่คืน โดยใช้สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกน และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 90% ใช้สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกน คำนวณ

จะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 92 แห่ง จากประชากรทั้งสิ้น 290 แห่ง ได้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 290 ชุด และได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 137 ฉบับ จาก 290 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 47 มีแบบสอบถามสามารถใช้เป็นตัวแทนในการวิจัยทั้งสิ้น 95 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33 จึงถือว่าเพียงพอที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกนคำนวณกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 92 ฉบับ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 9 คน

คำสำคัญหรือคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลผู้มีความคิดสร้างสรรค์ มองหาโอกาสธุรกิจได้ก่อนผู้อื่น และดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดผลคุ้มค่าเชิงพาณิชย์โดยต้องเผชิญ และยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ

2. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม หมายถึง ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมทุกระดับ รวมทั้ง รีสอร์ท โฮมสเตย์ เกสเฮาส์ อพาร์ทเมนต์ แมนชั่น แคมป์และบ้านพัก ที่เป็นสถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจจัดตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่องของที่พักราคา อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักราคาและเดินทาง

3. คุณลักษณะของผู้ประกอบการ หมายถึง คุณลักษณะเชิงจิตวิทยาที่แสดงถึงสภาวะทางด้านจิตใจที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่เป็นผู้ประกอบการ โดยมีลักษณะพิเศษเฉพาะของผู้ประกอบการคนนั้น ๆ โดยแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

3.1 ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy Orientation) หมายถึง ผู้ประกอบการที่ชอบริเริ่มทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองมีอิสระในการคิดและการกระทำ

3.2 ความใส่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation) หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้ดีเลิศเท่าที่ความสามารถและสติปัญญาจะเอื้ออำนวยเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.3 ความมีนวัตกรรม (Innovativeness Orientation) หมายถึง การมีความคิดริเริ่มเกี่ยวกับสินค้าใหม่ ๆ การบริการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลได้จริง

3.4 ความมุ่งมั่นอดทน (Need for Counteraction) หมายถึง การที่บุคคลมีความยืดหยุ่น สามารถทนต่อแรงกดดัน เนื่องจากธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก สามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ รอบด้าน และไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

3.5 ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Thinking) หมายถึง กระบวนการคิดของสมอง ซึ่งมีความสามารถในการคิดได้หลากหลายและแปลกใหม่จากเดิม โดยสามารถนำไปประยุกต์ ทฤษฎี หรือหลักการได้อย่างรอบคอบและมีความถูกต้อง จนนำไปสู่การคิดค้น และสร้างวิธีการ ใหม่ ๆ ให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

3.6 ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking Orientation) หมายถึง การชอบงานที่ท้าทาย ความสามารถ (Challenge) ต้องเป็นบุคคลที่ไม่เลียงความเสี่ยง ต้องพร้อมที่จะเข้าไปหาและ ประเมินดูว่าเสี่ยงมากหรือเสี่ยงน้อยแล้วจึงค่อยพิจารณาตัดสินใจ ซึ่งต่างจากคนธรรมดาทั่ว ๆ ไปที่ มักจะเลียงการเสี่ยง แต่ชอบสถานการณ์ที่ค่อนข้างแน่นอนและมั่นคง

3.7 ความมั่นใจในตนเอง (Self – Confidence) หมายถึง ผู้ประกอบการที่ชอบงาน ทำทาย กล้าตัดสินใจ มีความมั่นใจในตนเอง ชอบทำในสิ่งที่แปลกใหม่ และมีความทะเยอทะยาน

3.8 มีการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด (Response to Immediate Problems) ซึ่งเป็นเสมือนส่วนของจิตใต้สำนึก เพราะเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นผู้ประกอบการจะไม่ใช้ บุคคลที่ยอมจำนนต่อปัญหา แต่จะตอบสนองต่อปัญหาอย่างทันทีทันใด และทำการต่อสู้กับปัญหา ต่าง ๆ ที่ระดมเข้ามา เสมือนหนึ่งรู้ว่าเขาจะทำอะไร และอย่างไร

3.9 มีความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น จากการกระทำของเขา พอใจต่อการควบคุม และใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ตนกำหนดขึ้น และเป็นผู้ที่ผูกมัดตนเองกับธุรกิจอย่างเต็มที่

4. ความสำเร็จในการประกอบการ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ ให้บรรลุ เป้าหมาย หรือได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ โดยใช้ระดับการวัด ความสำเร็จทางเศรษฐกิจ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ ความสำเร็จทาง ธุรกิจ แนวโน้มของกำไร แนวโน้มของจำนวนลูกค้า และแนวโน้มของยอดขาย

5. ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการประกอบการโรงแรมสูง หมายถึง ผู้ประกอบการที่ได้คะแนนจากแบบวัดความสำเร็จในการประกอบการโรงแรมด้านการวัด ความสำเร็จทางเศรษฐกิจเท่ากับหรือสูงกว่าค่ามัธยฐาน

6. ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการประกอบการโรงแรมต่ำ หมายถึง ผู้ประกอบการที่ได้คะแนนจากแบบวัดความสำเร็จในการประกอบการโรงแรมด้านการวัด ความสำเร็จทางเศรษฐกิจต่ำกว่าค่ามัธยฐาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการโรงแรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้อ้างอิงในการวางแผนพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างของไทย
2. ได้ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ประกอบการ กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง เพื่อที่ผู้ประกอบการจะสามารถพัฒนาปัจจัยทางด้านคุณลักษณะของตนเองที่เอื้อต่อความสำเร็จทางธุรกิจ
3. ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างผู้ประกอบการโรงแรมที่ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมสูงกับผู้ประกอบการโรงแรมที่ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมต่ำในเขตภาคเหนือตอนล่าง
4. เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างของบุคคลที่สนใจ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาข้อมูลและทบทวนเอกสารต่าง ๆ ซึ่งจะเสนอ ตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
2. ความหมาย แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ
3. ความหมาย แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการประกอบการ

ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

1. ธุรกิจประเภทโรงแรม

ธุรกิจการโรงแรมเป็นการจัดดำเนินธุรกิจชนิดหนึ่งซึ่งมีการดำเนินงานในหลายขนาด ทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดย่อม และในการดำเนินการริสอร์ทโดยส่วนใหญ่มักดำเนินการในลักษณะธุรกิจขนาดย่อมซึ่งได้มีข้อกำหนดเกี่ยวกับธุรกิจขนาดย่อมไว้ตามแนวคิดของ คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจของสหรัฐอเมริกา (The Committee for Economic Development: CED) ได้ให้ความหมายของธุรกิจขนาดย่อมไว้ว่า เป็นธุรกิจที่มีลักษณะอย่างน้อยที่สุด 2 ประการ จากลักษณะ 4 ประการดังต่อไปนี้ (Pickle and Abrahamson, 1990, p. 14)

1.1 การบริหารงานเป็นไปอย่างอิสระ และผู้จัดการหรือผู้บริหารกิจการก็จะเป็นเจ้าของกิจการเอง

1.2 บุคคลเดียวหรือกลุ่มบุคคลเพียงไม่กี่คนเป็นผู้จัดการเงินทุน และเป็นเจ้าของธุรกิจ

1.3 ขอบเขตการดำเนินงานอยู่ในท้องถิ่นเป็นส่วนมาก พนักงานและเจ้าของกิจการอาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน แต่ตลาดของสินค้าหรือบริการไม่จำเป็นต้องอยู่ในท้องถิ่นนั้นก็ได้

1.4 ธุรกิจมีขนาดเล็กเมื่อเปรียบเทียบกับขนาดของธุรกิจขนาดใหญ่ที่สุดในกลุ่มของธุรกิจประเภทเดียวกัน หลักเกณฑ์ที่ใช้วัดอาจจะเป็นจำนวนพนักงาน ยอดขาย หรือทรัพย์สิน

2. ประเภทของโรงแรม

2.1 แบ่งตามจำนวนห้องพัก เฮนส์กิน (Henkin, 1979, p.4) แบ่งโรงแรมออกเป็น 3 ขนาด ดังนี้

2.1.1 โรงแรมขนาดเล็ก (Small Hotel) ได้แก่ โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง

2.1.2 โรงแรมขนาดกลาง (Medium Hotel) ได้แก่ โรงแรมที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 100 ห้องแต่ไม่เกิน 300 ห้อง

2.1.3 โรงแรมขนาดใหญ่ (Large Hotel) ได้แก่ โรงแรมที่มีห้องตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป

2.2 แบ่งตามสถานที่ตั้ง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2544 อ้างอิงใน นันทนา อุณเจริญ, 2549, หน้า 17 – 19) แบ่งประเภทของโรงแรมโดยยึดสถานที่ตั้งของโรงแรมเป็นหลัก สามารถแบ่งประเภทของโรงแรมได้ ดังนี้

2.2.1 โรงแรมในเมือง (Center City Hotel or Downtown Hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ในตัวเมือง ลูกค้าส่วนมากเป็นนักธุรกิจและนักท่องเที่ยว ซึ่งจะได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อธุรกิจและการจับจ่ายซื้อของตามห้างสรรพสินค้า

2.2.2 โรงแรมชานเมือง (Suburban Hotel) เป็นโรงแรมตั้งอยู่ตามชานเมือง ไม่ไกลจากตัวเมืองนัก การคมนาคมติดต่อกับเมืองสะดวก ลูกค้าสามารถติดต่อธุรกิจในเมืองและใกล้เคียงได้สะดวก

2.2.3 โรงแรมสำหรับพักตากอากาศ (Resort Hotel) มักจะตั้งอยู่ใกล้กับแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ เช่น ทะเล น้ำตก ภูเขา เหมาะสำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อน

2.2.4 โรงแรมที่ตั้งอยู่ตามถนนสายหลัก (Highway Hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ตามถนนสายหลักมีขนาดเล็ก ราคาไม่แพง มีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่มาก ลูกค้าพักไม่นาน เพราะเป็นทางผ่านที่ลูกค้าจะเดินทางไปที่ยื่น

2.2.5 โรงแรมใกล้ท่าอากาศยาน (Airport Hotel) เป็นโรงแรมที่ตั้งอยู่ใกล้ท่าอากาศยาน เหมาะสำหรับลูกค้า หรือผู้โดยสารของสายการบินต่าง ๆ ที่เดินทางผ่านและมีเวลาไม่มากต้องเดินทางต่อไปที่ยื่น หรือพนักงานของสายการบินต่าง ๆ

3. แบ่งตามราคา การแบ่งประเภทของโรงแรมโดยยึดตามราคาห้องพัก หรือราคาค่าบริการต่าง ๆ ในโรงแรมเป็นหลัก สามารถแบ่งได้ ดังนี้

3.1 โรงแรมราคาประหยัด (Economy or limited service) ส่วนมากเป็นโรงแรมขนาดเล็กราคาห้องพักและบริการต่าง ๆ ไม่แพง สิ่งอำนวยความสะดวกมีไม่มากนัก เหมาะสำหรับลูกค้าที่มีรายได้น้อย

3.2 โรงแรมราคากลาง (Mid – Price or Extended Stay) เป็นโรงแรมที่มีราคาห้องพักและค่าบริการต่าง ๆ สูงกว่าโรงแรมราคาประหยัด นอกจากสิ่งอำนวยความสะดวกยังดีกว่าค่าบริการต่าง ๆ ราคาแพง ส่วนมากจะเป็นโรงแรมใหญ่ ๆ มีชื่อเสียง มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามากมาย

3.3 โรงแรมราคาสูง (Top of the Price or Full Service) เป็นโรงแรมที่มีค่าห้องพักค่าบริการต่าง ๆ ราคาแพง ส่วนมากจะเป็นโรงแรมใหญ่ ๆ มีชื่อเสียง มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามากมาย

4. แบ่งตามกลุ่มเป้าหมายในเชิงการตลาด เป็นการกำหนดกลุ่มเป้าหมายว่าจะขายให้แก่ลูกค้ากลุ่มใด มาจากไหน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะไม่กำหนดกลุ่มเป้าหมายเพียงกลุ่มเดียว สามารถแบ่งประเภทของโรงแรมตามกลุ่มเป้าหมายได้อย่างกว้าง ๆ ดังนี้

4.1 โรงแรมประเภทธุรกิจ (Commercial Hotel) โดยทั่วไปจะตั้งอยู่ในเมืองหรือเขตที่มีร้านค้า บริษัท ตั้งอยู่หนาแน่น มุ่งขายแก่นักธุรกิจเป็นหลัก

4.2 โรงแรมประจำท่าอากาศยาน (Airport Hotels) ตั้งอยู่ใกล้ท่าอากาศยาน โดยเฉพาะท่าอากาศยานนานาชาติ ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจ ผู้โดยสารเครื่องบินที่ต้องแวะค้างคืน พนักงานบริษัทสนามบิน

4.3 โรงแรมประเภทห้องชุด (Suite Hotels) เป็นโรงแรมที่มีห้องพักเป็นห้องชุดล้วน ๆ คือ มีห้องรับแขกแยกจากห้องนอน ห้องครัวเล็ก ๆ มีตู้เย็น เครื่องดื่มบริการ มีเนื้อที่ใช้สอยสำหรับห้องพักมากขึ้น

4.4 โรงแรมประเภทพักอาศัย (Residential Hotels) ได้แก่ โรงแรมที่ให้พักชวงยาวแต่บริการต่าง ๆ ค่อนข้างจำกัดกว่าโรงแรมทั่วไป

4.5 โรงแรมเพื่อการพักผ่อน (Resort Hotel) เป็นโรงแรมที่อยู่ใกล้สถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติ สำหรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อนในวันหยุด

4.6 โรงแรมประเภทให้ที่พักกับอาหารเช้า (Bed and Breakfast Hotels) เรียกชื่อย่อว่า B & B ได้แก่บ้านหรืออาคารขนาดเล็กมีไม่กี่ห้องแล้วดัดแปลงเป็นที่พักค้างคืน สำหรับคนเดินทาง มีบริการอาหารเช้าแก่แขก ราคาย่อมเยา

4.7 โรงแรมประเภทแบ่งเวลาและประเภทคอนโดมิเนียม (Time – Share and Condominium Hotels) มีลักษณะเป็นการซื้อการเป็นเจ้าของห้องพักระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งคนเป็นเจ้าของมีสิทธิครอบครองห้องพักของตน แล้วเอาห้องพักไปให้เช่าโดยผ่านบริษัท โรงแรม ซึ่งการ

บริการก็เหมือนโรงแรมทั่วไป โดยแขกที่มาพักจะไม่ทราบว่าห้องที่ตนพักเป็นโรงแรมแบบ Time – Share

4.8 โรงแรมคาสิโน (Casino Hotels) เป็นโรงแรมที่มีการบริการด้านการพนัน ห้องพัก และการบริการจะหรูหรา มีการบริการด้านการบันเทิงต่าง ๆ สำหรับแขกที่มาพัก เพื่อเล่นการพนัน

4.9 ศูนย์ประชุม (Conference Centers) เป็นธุรกิจศูนย์ประชุมกลุ่มใหญ่ ๆ ที่มักจะมีบริการด้านที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ด้วย

4.10 โรงแรมเพื่อการประชุม (Convention Hotels) เป็นโรงแรมที่จัดไว้เพื่อการประชุมโดยเฉพาะ จะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ มีห้องพักมาก สามารถรับผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก โดยปกติจะมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกสำหรับการประชุมอย่างครบถ้วนและทันสมัย

4.11 ที่พักประเภทอื่น ๆ เช่น สวนสาธารณะสำหรับจอดรถพักค้างคืน (Vehicle Parks) แคมป์ (Camp Grounds) สวนสาธารณะสำหรับจอดรถที่ดัดแปลงเป็นบ้าน (Mobile Home Parks) เป็นต้น

ความหมาย แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

1. ความหมายของผู้ประกอบการ

ได้นักวิชาการให้ความหมายของผู้ประกอบการไว้หลากหลาย ดังเช่น Pickel And Abrahamson (1990) กล่าวถึงผู้ประกอบการว่าหมายถึง ผู้ที่เป็นเจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก จัดตั้ง และดำเนินธุรกิจโดยเผชิญกับความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงาน และ Bygrave (1994) ได้ให้ความหมายผู้ประกอบการว่า ต้องเป็นผู้ที่มองเห็นโอกาส และสร้างองค์กรหรือบริษัทขึ้นมา เพื่อดำเนินตามโอกาสนั้น ส่วนในประเทศไทยนั้น ชลเย็น หงส์ไพศาลวิวัฒน์ (2539, หน้า 9) และ วิรัช วงษ์วิไลวารินทร์ (2546, หน้า 15) ได้ให้ความหมายคล้ายคลึงกันว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่มองเห็นโอกาสทางธุรกิจ จึงเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อก่อตั้งสถานธุรกิจดำเนินการ ผลผสมผสาน ปัจจัยจำเป็นต่าง ๆ อันได้แก่ ทุน ที่ดิน แรงงานและเทคนิคการบริหาร ตลอดจนยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อผลกำไรและความพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ Bygrave (1994) และธีรยุทธ วัฒนาศุโข (2542) ได้ให้ความหมายต่างไปว่า ผู้ประกอบการจะต้องเป็นบุคคลผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา และจะต้องมีความอดทน มุ่งมั่น กล้าตัดสินใจ และกล้าเสี่ยงในการที่จะนำความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ของตนเองนั้นมาปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลคุ้มค่าเชิงพาณิชย์

กล่าวโดยสรุปแล้ว ผู้ประกอบการ จึงหมายถึง บุคคลผู้มีความคิดสร้างสรรค์ มองหาโอกาสธุรกิจได้ก่อนผู้อื่น และดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดผลคุ้มค่าเชิงพาณิชย์โดยต้องเผชิญและยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ

2. ความหมายของคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

ชลยีน หงส์ไพศาลวิวัฒน์ (2539, หน้า 4) ได้ให้ความหมายของ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ หมายถึง สภาวะทางด้านจิตใจที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่เป็นผู้ประกอบการ โดยเฉพาะในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและแนวโน้มแห่งความมีทักษะในเรื่องนั้น ๆ

อรัญญา มานะแก้ว (2547, หน้า 3) และ อัฐพล เชื้อนคำ (2548, หน้า 4) ได้ให้ความหมายคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ไว้คล้ายคลึงกันว่า คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ หมายถึง คุณลักษณะเชิงจิตวิทยาของผู้ประกอบการ ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ ประกอบไปด้วยด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ด้านความกล้าเสี่ยง ความยืดหยุ่นอดทน มนุษยสัมพันธ์ ใฝ่ความสำเร็จ การจัดการกับความล้มเหลว แรงจูงใจและพลังวิสัยทัศน์และเป้าหมาย การแสวงหาข้อมูล ความคิดสร้างสรรค์ ความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าริเริ่มและรับผิดชอบ การแสวงหาโอกาส ความซื่อสัตย์ สุจริต วัดโดยให้ผู้ประกอบการทำแบบทดสอบคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ

กมลกานต์ เทพธรรณท์ (2548, หน้า 47) ได้ให้ความหมายของ คุณลักษณะของผู้ประกอบการว่าคือ ลักษณะเฉพาะหรือจุดเด่นของผู้ประกอบการแต่ละคนที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นลักษณะพิเศษเฉพาะของผู้ประกอบการคนนั้น ๆ

ดังนั้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการ หมายถึง คุณลักษณะเชิงจิตวิทยาที่แสดงถึงสภาวะทางด้านจิตใจที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่เป็นผู้ประกอบการ โดยมีลักษณะพิเศษเฉพาะของผู้ประกอบการคนนั้น ๆ โดยแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน

3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบการ จึงได้มีการศึกษาถึงคุณลักษณะของความเป็นผู้ประกอบการ ดังต่อไปนี้

3.1 อธิษฐาน วัฒนาศุภโชค (2542, หน้า 67) อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้อธิบายถึง ลักษณะ 10 ประการที่ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จควรมี ดังต่อไปนี้

3.1.1 มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ที่จะนำไปสู่การพัฒนาในธุรกิจต่อไป

3.1.2 มีความกล้าตัดสินใจ รวมถึงมีวิจารณญาณที่แม่นยำ

3.1.3 มีการตัดสินใจอย่างเฉียบขาดแม่นยำ

3.1.4 มีความสามารถในการสั่งการและนำแผนงานไปปฏิบัติได้อย่างจับใจ

3.1.5 มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
ในการดำเนินงานทุ่มเทให้กับธุรกิจของตนอย่างเต็มที่

3.1.6 มีความรักชอบธุรกิจของตนเป็นการเฉพาะตัว

3.1.7 เป็นผู้ช่างสังเกตและใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการประกอบธุรกิจของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจใหม่

3.1.8 ไม่ย่อท้อหรือยอมแพ้ต่อโชคชะตา มีความคิดว่าตนเองเป็นผู้กุมชะตาชีวิตและธุรกิจของตนไว้ในมือ

3.1.9 ไม่ได้คาดหวังในเรื่องผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินว่าจะเป็นปัจจัยสำคัญในการกระตุ้นใจในการจัดตั้งธุรกิจของตน มองเพียงแค่ผลพลอยได้จากความสำเร็จของธุรกิจของตนมากกว่า

3.1.10 มีการกระจายความรับผิดชอบ สร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมให้กับพนักงานที่มีความสามารถและความสำคัญกับธุรกิจของตน

3.2 อาทิตย วุฒิเคโร (2543, หน้า 40-45) ได้เสนอว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะมี 19 ประการ ดังนี้

3.2.1 มีความกล้าเสี่ยง (Risk Taking) ในระดับปานกลาง

3.2.2 มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ (Need for Achievement) กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือจะต้องกระหายความสำเร็จ มุ่งมั่นที่จะทุ่มเทสติปัญญา พลังความสามารถ ความมุ่งมั่นทั้งหมด เพื่อทำงานทุกอย่างให้บรรลุผลสำเร็จตามที่คิดวิเคราะห์ รู้จักวางแผน ตั้งมาตรฐานของตนเองไว้สูง ปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็ง แม้จะต้องใช้เวลามากกว่าคนอื่น เขาจะเกิดการเรียนรู้ถึงพลังความสามารถหรือจุดอ่อนของตนเอง และปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ เขาจะพอใจและภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ผลงานของเขาออกมาดีเด่น

3.2.3 ความผูกพันต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อผู้ประกอบการได้ตั้งเป้าหมายไว้แล้ว เขาจะแสวงหาความต้องการประสบความสำเร็จแก่ตนเองและแก่บุคคลอื่นที่อยู่รอบตัว ความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายนี้ จะทุ่มเทให้ทั้งหมดโดยคิดวางแผนและวางกลยุทธ์ล่วงหน้าไว้ให้พร้อม กลัวความล้มเหลวทำให้เขามองสู่ทางวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่อาจจะขัดขวาง และเตรียมตัวป้องกันปัญหาและอุปสรรคนั้น

3.2.4 มีความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น คือ ความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้เป็นผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จ

3.2.5 มีความมานะและทำงานหนัก ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ทุ่มเททำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มพละกำลัง และความสามารถ แม้ต้องเผชิญอุปสรรคอย่างหนัก

3.2.6 มีความกระตือรือร้นและไม่หยุดนิ่ง ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จจะเป็นผู้ที่เต็มไปด้วยพลัง ทำงานหนัก ไม่อยู่นิ่ง หรือล้าแต่จะทำอะไรให้หมดไปวัน ๆ หนึ่ง ตลอดจนจะรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำซ้ำซากเป็นงานประจำ

3.2.7 มีความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Attempt to learn from problem and mistake) คือ การนำเอาความรู้ประสบการณ์ และผลสะท้อนที่เกิดจากการปฏิบัติงานในอดีต นำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานในปัจจุบันและอนาคต มุ่งไปสู่การทำงานที่ดีกว่าเดิม เขามักมองเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นโอกาสที่จะได้เรียนรู้

3.2.8 มีความรับผิดชอบ คือ รับผิดชอบต่องานที่ทำอย่างเต็มที่ เป็นผู้นำและกระทำการต่าง ๆ ให้เกิดขึ้น ริเริ่มด้วยความคิด และลงมือกระทำ หรือมอบหมายให้ผู้อื่นทำโดยอยู่ในความดูแลเขาจะทำงานดีที่สุดในงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีตามเป้าหมายที่วางไว้

3.2.9 มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Autonomy) เป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในการประกอบการมักจะเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ชอบอิสระ และพึ่งตนเอง มีความมั่นใจตั้งใจเด็ดเดี่ยว เข้มแข็ง มีลักษณะความเป็นผู้นำ มีความเชื่อมั่นที่จะพิชิตสภาวะแวดล้อมที่น่าสะพรึงกลัวได้

3.2.10 มีความสนใจแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ในอดีตผู้ประกอบการมักไม่ได้เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับสูง แต่เขาก็ได้เรียนรู้ มีความชำนาญและความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ที่เขาทำการผลิต ผู้ประกอบการที่ดีจะต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา

3.2.11 มีความสามารถในการบริหาร ผู้ประกอบการจะต้องมีลักษณะเป็นผู้นำ และมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน ทั้งนี้ลักษณะของความเป็นผู้นำในแต่ละช่วงของกิจการก็แตกต่างกัน ดังเช่น ในระยะแรกของการดำเนินกิจการ ผู้ประกอบการจะเป็นผู้ลงมือทำทุกอย่างด้วยตนเอง เอาใจใส่ความเป็นอยู่ของผู้ร่วมงาน ให้คำแนะนำ และควบคุมดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด เมื่อธุรกิจเติบโตขึ้น ผู้ประกอบการจะเปลี่ยนแบบการบริหาร โดยมีความเชื่อมั่นในผู้ใต้บังคับบัญชาที่ตั้งใจทำงานมากขึ้น ในที่สุดปล่อยให้ดำเนินการเองมากขึ้น

3.2.12 มีความคิดสร้างสรรค์ ผู้ประกอบการธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity Thinking) ไม่พอใจสิ่งที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ไม่ชอบทำตามแบบดั้งเดิม จะนำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์หาวิธีการใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมในการดำเนินงาน

3.2.13 มีความสามารถในการปรับสภาพแวดล้อม ผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ที่มั่นใจความสามารถของตนที่จะเป็นผู้ปรับสภาพแวดล้อมให้เป็นไปตามต้องการมากกว่าการปล่อยให้ทุกอย่างเป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติที่ควบคุมไม่ได้ หรือ ตาม "ดวง" หรือ "โชค" และหากมีความผิดพลาด จะยอมรับข้อผิดพลาดเป็นครู และพยายามปรับปรุงแก้ไข

3.2.14 มีความกล้าตัดสินใจ ผู้ประกอบการที่ต้องการความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ที่มีความกล้าหาญในการตัดสินใจ เมื่อได้ศึกษาหาข้อมูลอย่างถี่ถ้วนแล้ว มีความเชื่อมั่นในตนเอง ในงานที่กระทำลงไป รวมทั้งต้องมีจิตใจของนักต่อสู้อยู่ในสายเลือดอย่างเต็มที่

3.2.15 มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์แผนธุรกิจหรือโครงการลงทุน

3.2.16 มีความสามารถในการสร้างพันธมิตร

3.2.17 มีความซื่อสัตย์ (Integrity) ความซื่อสัตย์เป็นคุณธรรมประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ คือ ต้องมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า หุ้นส่วนหรือผู้ร่วมทุน รวมถึงเจ้าหน้าที่

3.2.18 มีการประหยัดเพื่ออนาคต คือ การประหยัด รู้จักการเก็บออมเพื่อขยายกิจการในอนาคต จุดมุ่งหมายของการดำเนินธุรกิจจะต้องใช้ระยะเวลาอันยาวนานกว่าจะบรรลุเป้าหมายได้

3.2.19 มีความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้ประกอบการ คือ พลังที่สำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมทำให้ประเทศเกิดการพัฒนา เป็นผู้สร้างให้สังคมมีความเป็นอยู่ดีขึ้น สร้างงานให้คนทำ สร้างรายได้และอำนาจซื้อให้ประชาชน เป็นผู้ประดิษฐ์คิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ ผลิตสินค้าแบบใหม่ ๆ

3.3 Michael Frese (2000, pp. 152-155) ได้สรุปถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจขนาดย่อมไว้ ดังนี้

3.3.1 ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) คือ ความสามารถและความตั้งใจที่จะนำตนเองไปสู่โอกาส บุคคลที่มีลักษณะความเป็นตัวของตัวเองนี้ เป็นคนที่สามารถทำงานได้ด้วยตนเองและสามารถตัดสินใจได้ในภาวะที่บีบบังคับ หรือมีความจำกัด อย่างเช่น ในภาวะที่มี

ทรัพยากรจำกัด ผู้ประกอบการที่มีความเป็นตัวของตัวเองจะยังมีความสามารถในการเป็นตัวของตัวเองในการต่อรอง หรือเผชิญกับผู้จัดจำหน่าย หรือบริษัทใหญ่ ๆ ได้

3.3.2 ความมีนวัตกรรม (Innovativeness) คือ การมีความคิดริเริ่มเกี่ยวกับสินค้าใหม่ ๆ การบริการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ

3.3.3 การกล้าเสี่ยง (Risk taking) การกล้าเสี่ยงสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ การกล้าเสี่ยงต่อสิ่งที่ไม่รู้ การกล้าใช้ทรัพยากรจำนวนมากสำหรับการก่อตั้งธุรกิจ และการกล้าทุ่มเงินจำนวนมาก การกล้าเสี่ยงดังกล่าวเป็นไปได้อย่างไร มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty avoidance) จากการทบทวนงานวิจัยของลักษณะธุรกิจทางตะวันตก พบว่าการกล้าเสี่ยง มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงเล็กน้อยในทางลบกับการประสบความสำเร็จ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การกล้าเสี่ยงอาจไม่ใช่ปัจจัยในทางบวกกับความสำเร็จ แต่อย่างไรก็ตาม ในทางทฤษฎีแล้วเราไม่สามารถสรุปว่าการกล้าเสี่ยงอาจไม่ใช่ปัจจัยในทางบวกกับความสำเร็จ แต่อย่างไรก็ตาม ในทางทฤษฎีแล้วเราไม่สามารถสรุปว่าการกล้าเสี่ยงจะมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับความสำเร็จ เพราะที่จริงแล้วเราอาจสันนิษฐานได้ว่า การกล้าเสี่ยงนั้นมีความสัมพันธ์ในรูปแบบของเส้นโค้งกับความสำเร็จ ซึ่งหากเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นโค้งแล้วการกล้าเสี่ยงในระดับปานกลาง มีความเป็นไปได้ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ในขณะที่ถ้าไม่เสี่ยงเลย หรือเสี่ยงสูง อาจนำไปสู่ความล้มเหลว

3.3.4 ความก้าวร้าวในการแข่งขัน (Competitive aggressiveness) ความก้าวร้าวในการแข่งขันเป็นคุณลักษณะซึ่งทำให้คู่แข่งที่จะเข้ามาในตลาดเดียวกัน ผู้ประกอบการที่มีลักษณะก้าวร้าวจะพยายามทำให้คู่แข่งหมดประสิทธิภาพ และทำให้คู่แข่งไม่สามารถอยู่ได้ในตลาด ความก้าวร้าวในการแข่งขันนี้มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จ

3.3.5 ความสม่ำเสมอและความใส่ใจในการเรียนรู้ (Stability and Learning Orientation) หมายถึง การที่เจ้าของกิจการมีความมั่นคง ไม่เก็บสิ่งผิดพลาดมาเป็นอารมณ์ หรือผิดหวัง ท้อแท้กับความผิดพลาด แต่จะนำประสบการณ์เหล่านั้นมาเรียนรู้ เนื่องจากการที่ผู้ประกอบการต้องมีการตอบสนองอย่างรวดเร็วกับสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอนสูง จึงเป็นไปได้ที่เขาเหล่านั้นจะพบกับการผิดพลาด การเรียนรู้จากข้อบกพร่องและความผิดพลาด เป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จในธุรกิจ

3.3.6 ความต้องการประสบความสำเร็จ ความต้องการประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจระดับชาติ และการประกอบกิจการขนาดเล็ก ผู้ที่มีความต้องการประสบความสำเร็จ จะชอบงานที่ความท้าทาย และมีแรงจูงใจที่จะทำงานนั้น ๆ ให้ดี

กว่าเดิม มีบุคลิกภาพที่รับผิดชอบ และต้องการการให้ข้อมูลย้อนกลับในเรื่องงานที่ทำ บุคลิกภาพที่ยึดถือหลักคุณธรรมหรือที่เราเรียกว่า ความซื่อสัตย์ หมายถึง การที่ผู้ประกอบการค่อย ๆ สร้างความเชื่อมั่น และไว้วางใจให้กับลูกค้าและผู้จัดจำหน่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จระดับสูง คนที่ประสบความสำเร็จสูงมักมีแรงจูงใจที่ทำงานที่ท้าทาย และถูกกระตุ้นให้ทำให้ดีกว่าเก่า มีความรับผิดชอบเฉพาะตัวและค้นหาผลสะท้อนเกี่ยวกับคุณภาพของงาน

3.4 คูรัตโค และฮอดเกตต์ส (Kuratko and Hodgetts, 2001, p. 97) ทำการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการและจัดแบ่งกลุ่มคุณลักษณะผู้ประกอบการได้ 11 คุณลักษณะ ได้แก่

- 3.4.1 ความยึดมั่น และมุ่งมั่น
- 3.4.2 แรงขับเพื่อความสำเร็จและความก้าวหน้า
- 3.4.3 ใส่ใจกับโอกาสและเป้าหมาย
- 3.4.4 มีความคิดริเริ่ม และความรับผิดชอบ
- 3.4.5 ยืนหยัดแก้ปัญหา
- 3.4.6 ยึดถือความเป็นจริงและเหตุผล
- 3.4.7 ค้นหาและใช้ผลสะท้อนกลับ
- 3.4.8 ความเชื่อในอิทธิพลจากการควบคุมภายใน
- 3.4.9 คำนวณความเสี่ยงและค้นหาความเสี่ยง
- 3.4.10 ต้องการอำนาจต่ำ
- 3.4.11 มีความน่าเชื่อถือ

3.5 ผุสดี รุมาคม (2544, หน้า 14-17) อธิบายถึงความพยายามที่จะระบุถึงคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของผู้ประกอบการซึ่งมีส่วนต่อความสำเร็จของธุรกิจนั้น ได้มีผู้ทำวิจัยอย่างกว้างขวางและได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพโดยทั่วไปของผู้ประกอบการ 5 ด้าน คือ แรงผลักดัน ความสามารถด้านสติปัญญา ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และความรู้ด้านเทคนิค และยังได้ระบุถึงความสามารถเพิ่มเติมอีกสองด้าน คือ การตัดสินใจ และความคิด ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

3.5.1 แรงผลักดัน คือ แรงจูงใจให้บุคคลทำงานหรือมีความพยายามในการทำงานแรงผลักดันประกอบไปด้วยคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ เช่น ความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้น ความคิดริเริ่ม ความเพียรพยายาม และความทะเยอทะยาน ผู้ประกอบการต้องใช้ความพยายามในการจัดตั้งและบริหารธุรกิจขนาดย่อมของเขา ผู้บริหารที่มีการวางแผน การจัด

องค์การ การประสานงาน และการควบคุมจะประสบความสำเร็จมากกว่าผู้บริหารที่ปล่อยปละละเลย

3.5.2 ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการที่เป็นผู้บริหารในธุรกิจขนาดย่อม ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ที่สำคัญที่สุดคือ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา และทราบว่าคนอื่น ๆ รู้สึกอย่างไรซึ่งเป็นความสามารถในการฝึกให้มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

3.5.3 ความสามารถด้านการติดต่อสื่อสาร คือ ความสามารถที่จะติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ส่งและผู้รับเข้าใจซึ่งกันและกัน

3.5.4 ความรู้ด้านเทคนิค หมายถึง ทักษะด้านการประกอบการในการทำงานร่วมกับความรู้ทางเทคนิค รวมถึงความเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ

3.6 ฮีสริช และปีเตอร์ (Hisrich and Peter, 2002, pp. 66 – 68) และบลาวด์ (Blawatt, 1998, pp. 138 – 139) ที่ศึกษารวบรวมคุณลักษณะที่ประสบความสำเร็จ รวมถึงเป็นปัจจัยในการเริ่มต้นธุรกิจไว้สอดคล้องกันว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ได้แก่

3.6.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง (Need for Achievement)

3.6.2 มีความกล้าเสี่ยงในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Taking)

3.6.3 ความเชื่อในอิทธิพลจากการควบคุมภายใน (Internal Locus of Control)

3.6.4 ต้องการความอิสระ (Need for Independence)

3.7 ซิมเมอร์เนอร์ และสการ์โบโร (Zimmerer and Scarborough, 2003, pp. 4 – 9) ได้สรุปผลจากการศึกษาวิจัยจำนวนมากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เป็นรูปแบบของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ได้ดังนี้

3.7.1 ต้องการเป็นผู้รับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง

3.7.2 ชอบความเสี่ยงในระดับปานกลาง

3.7.3 มีความเชื่อมั่นในความสามารถประสบความสำเร็จได้

3.7.4 ต้องการข้อมูลย้อนกลับในทันทีที่ทำงานเสร็จ

3.7.5 มีพลังงานสูงเพื่อทุ่มเทในการทำงาน

3.7.6 ให้ความสำคัญกับเรื่องของอนาคต

3.7.7 มีทักษะด้านการจัดการ

3.7.8 มีค่านิยมของความต้องการความสำเร็จมากกว่าเงินตรา

3.7.9 มีระดับความยืดหยุ่นสูง

3.7.10 อุดหนุนต่อความกำกวม ไม่ชัดเจน

3.7.11 ยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

3.7.12 มีความยืดหยุ่น ไม่ย่อท้อ และคงทนต่อทุกสถานการณ์

3.8 แลมบิง และคูล (Lambing and Kuehl, 2003, pp. 24 – 29) ได้ศึกษาและอธิบายความเป็นผู้ประกอบการที่ดีและประสบความสำเร็จ ว่าต้องมีลักษณะร่วมกันหลายประการ ได้แก่

3.8.1 มีความต้องการอย่างแรงกล้าในการทำธุรกิจ เพราะความต้องการนี้จะเป็แรงผลักดันให้ผู้ประกอบการสามารถบรรลุเป้าหมายได้

3.8.2 มีความยืดหยุ่นไม่ย่อท้อต่อความล้มเหลว และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เข้ามา ต้องคิดว่าความผิดพลาดหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นเป็นประสบการณ์

3.8.3 มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน และแนวคิดการดำเนินธุรกิจ และเชื่อว่าจะสามารถสำเร็จได้ถ้าลงมือทำ

3.8.4 สามารถตัดสินใจด้วยตนเอง และเชื่อว่าความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้นอยู่กับการกระทำของตนเอง หรือเป็นผลมาจากตน

3.8.5 มีความสามารถจัดการกับความเสี่ยงได้ และมักจะมองความเสี่ยงแตกต่างไปจากผู้อื่น และผู้ประกอบการจะประเมินสถานการณ์ความเสี่ยง หาวิธีดำเนินการจัดการกับความเสี่ยงนั้นก่อนจะตัดสินใจ และจะดำเนินการเฉพาะบนความเสี่ยงที่ยอมรับได้

3.8.6 มองการเปลี่ยนแปลงเป็นโอกาส ต่างกับบุคคลทั่วไปที่มองว่าเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง

3.8.7 มีความอดทนต่อความคลุมเครือไม่มีสิ่งประกันความสำเร็จ มีแต่ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เศรษฐกิจ สภาพภูมิอากาศ และการเปลี่ยนแปลงรสนิยมของลูกค้า และผู้ประกอบการจะต้องอยู่ได้อย่างสบายกับความไม่แน่นอน

3.8.8 มีความริเริ่มสิ่งใหม่ และต้องการความสำเร็จ ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์แตกต่างจากผู้อื่น และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะประสบความสำเร็จมากกว่าคนทั่วไป

3.8.9 ใส่ใจกับรายละเอียดและต้องการงานที่สมบูรณ์แบบ ผู้ประกอบการมักจะต้องการให้งานของตนออกมาด้วยความเป็เลิศและสมบูรณ์แบบ

3.8.10 ตระหนักในคุณค่าของเวลาที่ผ่านไปอย่างรวดเร็ว เพราะเวลาเป็นสิ่งที่
มีค่ามาก

3.8.11 มีความคิดสร้างสรรค์ เป็นหนึ่งในเหตุผลของความสำเเร็จของผู้ประกอบการ มีความสามารถมองเห็นโอกาสที่คนอื่นไม่เห็น และมีจินตนาการในแบบต่าง ๆ ที่บุคคลอื่นไม่สามารถมองเห็นได้

3.8.12 มองภาพใหญ่ ในขณะที่ผู้อื่นมองภาพเพียงบางส่วนเท่านั้น

3.9 อำนาจ ธีระวณิช (2546, หน้า 6-8) ได้แบ่งคุณลักษณะของผู้ประกอบการ
ออกเป็น 8 ลักษณะ คือ

3.9.1 ความต้องการความสำเเร็จ ในทางจิตวิทยายืนยันว่าบุคคลจะมีความ
แตกต่างกันในเรื่องระดับความต้องการความสำเเร็จ บุคคลบางกลุ่มที่มีความต้องการความสำเเร็จใน
ระดับต่ำมักเป็นพวกที่พอใจกับสถานภาพในปัจจุบัน ในทางตรงกันข้ามบุคคลอีกส่วนหนึ่งที่
ต้องการความสำเเร็จในระดับสูงก็ชอบที่จะแข่งขันเพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้
และมีความพอใจที่ต้องรับผิดชอบต่องานที่ทำ แรงผลักดันนี้ได้นำไปสู่ความทะเยอทะยานของ
บุคคล และการริเริ่มกิจการเป็นของตนเอง ซึ่งถือเป็นวิถีทางหนึ่งที่จะทำให้ตนเองประสบกับ
ความสำเเร็จตามที่มุ่งหวังไว้

3.9.2 ความต้องการที่จะรับผิดชอบ ผู้ประกอบการโดยทั่วไปเป็นผู้ที่มีความ
รับผิดชอบส่วนบุคคลต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของเขา พอใจต่อการควบคุม และใช้
ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ตนกำหนดขึ้น และเป็นผู้ที่ผูกมัดตนเองกับธุรกิจอย่างเต็มที่

3.9.3 การยอมรับความเสี่ยง ความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการได้รับในการเริ่ม และ
ดำเนินงานในธุรกิจของตนเองจะมีความแตกต่างกัน ถ้าผู้ประกอบการลงทุนด้วยเงินทุนของตนเอง
ย่อมจะมีความเสี่ยงทางการเงิน แต่ถ้าเขาลาออกจากงานเดิม เขาจะต้องประสบความเสี่ยงในด้าน
อาชีพนอกจากนั้นความเครียดและเวลาที่ทุ่มเทไปในการเริ่มและดำเนินธุรกิจ อาจสร้างปัญหา
ให้กับชีวิตครอบครัวได้

3.9.4 ความเชื่อมั่นในตนเอง บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะมีความรู้สึกที่
ตนเองนั้นสามารถที่จะเผชิญกับสิ่งท้าทายได้ จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการที่ประสบ
ความสำเเร็จ มีแนวโน้มเป็นบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง โดยเป็นผู้ซึ่งเมื่อเห็นปัญหาที่ตนต้อง
เผชิญกับความเสี่ยงแล้ว ก็ยังเชื่อว่าตนมีความสามารถที่จะเอาชนะปัญหาที่เกิดขึ้นได้ โดยทั่วไป
ผู้ประกอบการที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะประสบความสำเร็จนั้น เป็นผู้ที่มีแนวโน้มจะไป
ในทางมองโลกแง่ดีเกี่ยวกับโอกาสในความสำเเร็จบนพื้นฐานความเป็นจริง

3.9.5 ความต้องการตอบสนองอย่างทันทีทันใด ซึ่งเป็นเสมือนส่วนของจิตใต้สำนึกเพราะเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นผู้ประกอบการจะไม่ใช่บุคคลที่ยอมจำนนต่อปัญหา แต่จะตอบสนองต่อปัญหาอย่างทันทีทันใด และทำการต่อสู้กับปัญหาต่าง ๆ ที่ระดมเข้ามา เสมือนหนึ่งรู้ว่าเขาจะทำอะไร และอย่างไร

3.9.6 การมีพลังในระดับสูง ผู้ประกอบการเป็นผู้ที่มีพลังส่วนตัวมากกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่งพลังนี้จะพบอยู่เสมอ ๆ ในช่วงเริ่มเปิดกิจการ ที่ผู้ประกอบการจะใช้เวลาพยายามทั้งหมดที่มีอยู่อย่างไม่น่าเชื่อ ทั้งความคิด ความกระตือรือร้น และการทำงานที่หนัก

3.9.7 การมุ่งเน้นที่อนาคต การที่ผู้ประกอบการต้องทำงานอย่างทุ่มเท ไม่ใช่เพื่อความสำเร็จในช่วงสั้น ๆ แต่เขาเป็นผู้ที่มุ่งเน้นที่อนาคต โดยค้นหาโอกาส และสร้างกิจการของตนจากธุรกิจขนาดย่อม

3.9.8 การอดทนต่อแรงเสียดทาน และมีความยืดหยุ่น ผู้ประกอบการถือเป็นผู้ที่มีความอดทนต่อแรงเสียดทานสูงกว่าบุคคลทั่วไป เพราะเป็นผู้ที่ต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ อย่างรอบด้านโดยเฉพาะการที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แรงกดดันยิ่งต้องมีเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นความสามารถในด้านความอดทน และความยืดหยุ่น จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบการในยุคปัจจุบัน

3.10 รัชกรินทร์ และคณะ (2546, หน้า 31 – 32) ได้ทำการศึกษาวิจัยคุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไทยที่ประสบความสำเร็จ พบว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมี 10 คุณลักษณะของผู้ประกอบการเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

3.10.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การมีความสามารถในการเจรจาต่อรอง มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีความรู้ในการบริหารจัดการ มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม และมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

3.10.2 ความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึง การชอบงานท้าทาย กล้าตัดสินใจ มีความมั่นใจ ชอบทำในสิ่งแปลกใหม่ มีความทะเยอทะยาน

3.10.3 มีความซื่อสัตย์ หมายถึง การมีจริยธรรมหรือคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า มีความจริงใจมีความซื่อสัตย์ต่อพนักงานหรือทีมงาน มีอุดมการณ์ต้องการสร้างสิ่งที่ดีให้สังคม

3.10.4 มีความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ในธุรกิจที่ทำ หมายถึง การมีความรู้พื้นฐานทางธุรกิจที่ทำมีประสบการณ์ในธุรกิจที่ทำ มีความถนัดในธุรกิจที่ทำ มีความชำนาญด้านเทคนิคปฏิบัติ ได้ใช้ความรู้ที่เรียนมา

3.10.5 ความขยันทุ่มเทให้กับธุรกิจ หมายถึง มีความตั้งใจจริง ทำงานติดต่อกัน มีความพยายามต่อสู้ไม่ท้อถอย บริการลูกค้าดี เน้นคุณภาพสินค้าและบริการ มีใจรักในธุรกิจ

3.10.6 มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ หมายถึง รับฟังคำวิจารณ์ของผู้อื่น ต้องการความเป็นอิสระ มีความรับผิดชอบอดทนต่อความกดดัน

3.10.7 มีวิสัยทัศน์ หมายถึง มีความช่างคิดช่างสังเกต มองหาโอกาสที่ดีเรียนรู้และพัฒนาสินค้าหรือบริการ

3.10.8 ประหยัด หมายถึง มีความประหยัด ให้ความสำคัญกับสุขภาพที่ดี

3.10.9 พัฒนาและฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญ และเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากรในองค์กร มีการสอนงาน อธิบายและฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็น รวมถึงทักษะใหม่ ๆ ที่ทันสมัยให้กับพนักงาน

3.10.10 มีความเชื่อเรื่องโชค หมายถึง การที่ผู้ประกอบการเชื่อว่าความสำเร็จสามารถหาได้จากการทำงานหนัก การค้นหาสาเหตุของความล้มเหลว แต่จะหลีกเลี่ยงแบบแผนของความคิดในเชิงลบสร้างความคิดในเชิงบวก ทำการเสี่ยงพอสมควร และลองเสี่ยงกับโอกาสใหม่ ๆ โดยไม่ปฏิเสธ"โชค" ที่มีไป และปฏิบัติต่อคนอื่นเหมือนกับที่ต้องการให้คนอื่นปฏิบัติต่อตัวเอง

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย และแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ของ ชีรยุส วัฒนาสุขโชค (2542, หน้า 67; อาทิตย์ วุฒิศะโร, 2543, หน้า 40-45; Michael Frese, 2000, หน้า 152-155; Kuratko and Hodgetts, 2001, p. 97; ผุสดี รุมาคม, 2544, หน้า 14-17; Hisrich and Peter, 2002, pp. 66 – 68; Blawatt, 1998, pp. 138 – 139; Zimmerer and Scarborough, 2003, pp. 4 – 9; Lambing and Kuehl, 2003, pp. 24 – 29; อำนาจ ชีระวนิช, 2546, หน้า 6-8; รัชจรินทร์ และคณะ, 2546, หน้า 31 – 32) อีกทั้งได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น สรุปลงตารางได้ดังต่อไปนี้



ตาราง 1 แสดงจำนวนคุณลักษณะในแต่ละข้อจากการสรุปวรรณกรรม งานวิจัย หรือ
แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

สำนักหอสมุด

HF

1-6049263

038

. 1995

ผ่าน

การ

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ	ธีรยุทธ วัฒนสุโขทัย (2542)	อาทิตย์ วุฒิศะโร (2543)	Michael Frese (2000)	Kuratko and Hodgetts, (2001)	สุสดี รุ่งมาคม (2544)	Hisrich and Peter, (2002) Blawat(1998)	Zimmerer and Scarborough, (2003)	Lambing and Kuehl, (2003)	อำนาจ ธีระวณิช (2546)	รัชจิรินทร์ และคณะ (2546)	จำนวนรวมคุณลักษณะของผู้ประกอบการ
1. ความคิดสร้างสรรค์	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	-	-	6
2. ความกล้าเสี่ยง	✓	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	-	-	6
3. ความมั่นใจในตนเอง	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓	5
4. การจัดการความผิดพลาดล้มเหลว	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	1
5. การแสวงหาโอกาส	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	1
6. แรงจูงใจและพลัง	-	-	-	✓	✓	✓	-	-	-	-	3
7. ความมีมนุษยสัมพันธ์	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	✓	1
8. ความมุ่งมั่นอดทน	✓	✓	-	✓	-	-	✓	✓	✓	✓	7
9. มีวิสัยทัศน์และเป้าหมาย	-	✓	-	✓	-	-	-	✓	-	-	3
10. การแสวงหาข้อมูลและความเชี่ยวชาญจากผู้อื่น	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	1
11. เป็นผู้ที่พร้อมจะรับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของธุรกิจและจะต้องมีมาตรการที่จะควบคุมให้ธุรกิจดำเนินอยู่ตลอดไป	-	✓	-	-	-	-	-	✓	✓	-	3
12. มีความสามารถในการโน้มน้าวใจผู้อื่น	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	1
13. มีความสามารถในการบริหาร	-	✓	-	-	-	-	-	✓	-	✓	3
14. มีความต้องการความสำเร็จ	-	✓	✓	-	-	-	✓	✓	✓	-	5
15. การยอมรับความเสี่ยง	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	-	2
16. มีพลังในระดับสูง	-	✓	-	-	-	-	✓	-	✓	-	3
17. การมุ่งเน้นที่อนาคต	-	✓	-	-	-	-	✓	-	✓	-	3
18. ความเป็นตัวของตัวเอง	-	-	✓	-	-	✓	-	✓	-	-	3
19. ความสม่ำเสมอและความใส่ใจในการเรียนรู้	-	✓	✓	-	-	-	-	-	-	-	2

ตาราง 1 (ต่อ)

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ	ธีรยุทธ วัฒนาศุโขไชย (2542)	อาทิตย์ วุฒิศะโร (2543)	Michael Frese (2000)	Kuratko and Hodgetts, (2001)	ผุสดี รุมาคม (2544)	Hisrich and Peter, (2002) Blawat(1998)	Zimmerer and Scarborough, (2003)	Lambing and Kuehl, (2003)	อำนาจ อธิระวินท์ (2546)	รัชจิรินทร์ และคณะ (2546)	จำนวนรวมคุณลักษณะของผู้ประกอบการ
20. มีการตอบสนองกับการสู่ปัญหาอย่างทันทีทันใด	✓	-	✓	✓	-	-	-	-	✓	-	4
21. มีความซื่อสัตย์	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	✓	2
22. มีคุณภาพทางอารมณ์	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	✓	2
23. ประหยัด	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	✓	2
24. พัฒนาและมีกิจกรรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	1
25. มีความเชื่อเรื่องโชค	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	1
26. มีความรักชอบในธุรกิจที่ทำ	✓	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	1
27. เป็นผู้ช่างสังเกตและใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
28. มีความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์	-	✓	-	-	-	-	-	✓	-	-	2
29. มีความรับผิดชอบ	-	✓	-	✓	-	✓	✓	-	-	-	4
30. ยึดถือความเป็นจริงและเหตุผล	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	1
31. ค้นหาความจริงและใช้ผลสะท้อนกลับ	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	1
32. ความเชื่อในอิทธิพลจากการควบคุมภายใน	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	1
33. ต้องการอำนาจต่ำ	✓	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	2
34. มีความน่าเชื่อถือ	✓	-	-	✓	-	-	-	-	-	-	2
35. ความสามารถด้านการติดต่อสื่อสาร	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	1
36. ความรู้ทางด้านเทคนิค	-	-	-	-	✓	-	✓	-	-	-	2
37. ต้องการความอิสระ	-	-	-	-	✓	-	✓	-	-	-	2
38. ยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น	-	-	-	-	-	-	✓	✓	-	-	2

ตาราง 1 (ต่อ)

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ	คุณลักษณะของผู้ประกอบการ										จำนวนรวมคุณลักษณะของผู้ประกอบการ
	ธีรยุทธ วัฒนาศุภโชค (2542)	อาทิตย์ วุฒิเศโร (2543)	Michael Frese (2000)	Kuratko and Hodgetts, (2001)	ผุสดี รุมาคม (2544)	Hisrich and Peter, (2002) Blawat(1998)	Zimmerer and Scarborough, (2003)	Lambing and Kuehl, (2003)	อำนาจ ธีระวณิช (2546)	รัฐจิรินทร์ และคณะ (2546)	
39. ใส่ใจในรายละเอียดและต้องการงานที่สมบูรณ์	-	-	-	✓	-	-	-	✓	-	-	2
40. ตระหนักในคุณค่าของเวลา	✓	-	-	✓	-	-	-	✓	-	-	3
41. มองภาพใหญ่	✓	-	-	✓	-	-	-	✓	-	-	3

ลักษณะของผู้ประกอบการนั้น สรุปเรียงตามลำดับคะแนนที่ได้จาก จำนวนคะแนนรวมว่ามีข้อทฤษฎีคุณลักษณะของผู้ประกอบการในด้านนั้น ๆ ในแต่ละคุณลักษณะเรียงตามลำดับจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ได้ดังต่อไปนี้ คือ

1. คุณลักษณะด้านความมุ่งมั่นอดทน
2. คุณลักษณะด้านความคิดสร้างสรรค์
3. คุณลักษณะด้านความกล้าเสี่ยง
4. คุณลักษณะด้านความมั่นใจในตนเอง
5. คุณลักษณะด้านมีความต้องการความสำเร็จ
6. คุณลักษณะด้านมีการตอบสนองกับการแก้ปัญหาอย่างทันที่ทันใด
7. คุณลักษณะด้านการมีความรับผิดชอบ
8. คุณลักษณะด้านแรงจูงใจและพลัง
9. คุณลักษณะด้านเป็นผู้ที่พร้อมจะรับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของธุรกิจและจะต้องมีมาตรการที่จะควบคุมให้ธุรกิจดำเนินอยู่ตลอดไป
10. คุณลักษณะด้านมีความสามารถในการบริหาร
11. คุณลักษณะด้านมีพลังในระดับสูง

12. คุณลักษณะด้านการมุ่งเน้นที่อนาคต
13. คุณลักษณะด้านความเป็นตัวของตัวเอง
14. คุณลักษณะด้านการตระหนักในคุณค่าของเวลา
15. คุณลักษณะด้านการมองภาพใหญ่
16. คุณลักษณะด้านการยอมรับความเสี่ยง
17. คุณลักษณะด้านความสม่ำเสมอและความใส่ใจในการเรียนรู้
18. คุณลักษณะด้านการมีความซื่อสัตย์
19. คุณลักษณะด้านการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์
20. คุณลักษณะด้านด้านการประหยัด
21. คุณลักษณะด้านมีความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์
22. คุณลักษณะด้านความต้องการอำนาจต่ำ
23. คุณลักษณะด้านการมีความน่าเชื่อถือ
24. คุณลักษณะด้านความรู้ทางด้านเทคนิค
25. คุณลักษณะด้านความต้องการอิสระ
26. คุณลักษณะด้านการยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น
27. คุณลักษณะด้านการใส่ใจในรายละเอียดและต้องการงานที่สมบูรณ์แบบ
28. คุณลักษณะด้านการจัดการความผิดพลาดล้มเหลว
29. คุณลักษณะด้านการแสวงหาโอกาส
30. คุณลักษณะด้านความมีมนุษยสัมพันธ์
31. คุณลักษณะด้านการแสวงหาข้อมูลและความเชี่ยวชาญจากผู้อื่น
32. คุณลักษณะด้านการมีความสามารถในการโน้มน้าวใจผู้อื่น
33. คุณลักษณะด้านการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง
34. คุณลักษณะด้านการมีความเชื่อเรื่องโชค
35. คุณลักษณะด้านการมีความรักชอบในธุรกิจที่ทำ
36. คุณลักษณะด้านการเป็นผู้ช่างสังเกตและใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ
37. คุณลักษณะด้านการยึดถือความเป็นจริงและเหตุผล
38. คุณลักษณะด้านการค้นหาความจริงและใช้ผลสะท้อนกลับ
39. คุณลักษณะด้านความเชื่อในอิทธิพลจากการควบคุมภายใน
40. คุณลักษณะด้านความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาวิจัยของ รอซิดา เฉลิ้มไทย (2552, หน้า 141-144) ได้วิจัยเรื่องลักษณะบุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีเซาวันจิตต์อัจฉริยะ ภูมิความรู้ความชำนาญ บุคลิกผู้ประกอบการ และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจประเภทโรงแรมแบบอิสระในเขตชะอำและเขตหัวหิน พบว่า

4.1 ความเป็นตัวของตัวเอง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมแบบอิสระ เนื่องจากผู้ประกอบการจะต้องเข้ามาดำเนินธุรกิจเพียงผู้เดียวมีอำนาจในการคิดตัดสินใจต่าง ๆ ได้เต็มที่ จึงทำให้มีความเป็นตัวของตัวเองค่อนข้างสูง มีความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจ มองหาโอกาสและต้องการให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ซึ่งลักษณะของบุคคลที่มีความคิดว่าจะมีธุรกิจเป็นของตนเองนั้นย่อมเป็นบุคคลที่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีความต้องการเป็นอิสระ มีอำนาจ สามารถบริหารจัดการ และตัดสินใจได้ด้วยตนเอง เป็นคนที่สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง และสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง เป็นคนที่สามารถทำงานได้ด้วยตนเองและสามารถตัดสินใจได้ในภาวะที่บีบบังคับหรือมีความจำกัด มีความสามารถในการต่อรองหรือเผชิญกับผู้จัดจำหน่ายหรือบริษัทใหญ่ ๆ ลองเกนเนคเคอ มัวร์ และเพ็ตตี้ (Longnecker, Moore and Pettey, 2003, p. 21) ได้ศึกษาบุคลิกผู้ประกอบการ พบว่า คุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูง มีความมั่นใจในตนเอง สอดคล้องกับเซกตันและโบว์แมน (Sexton and Bowman, 1985, p. 130) ที่พบว่า ความอดทนต่อความกำกวม ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ความต้องการความเป็นอิสระ ก็มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จด้วยเช่นกัน ขณะที่คูป, รอย และเฟรเซอร์ (Koop, Reu and Frese, 2000, pp. 55 – 76) ทำการศึกษากับผู้ประกอบการในประเทศยูกันดา พบว่า ความเป็นตัวของตัวเองมีค่าเฉลี่ยสูงและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จ นอกจากนี้ แคร์ด (Caird, 1993, pp. 11 – 20) ได้ทำการทดสอบผู้ประกอบการโดยใช้ Edward Personal Preference Schedule (EPPS) พบว่า ผู้ประกอบการมีความเป็นตัวของตัวเองสูง และลักษณะนี้เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการเริ่มต้นธุรกิจ

4.2 ความมีนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมแบบอิสระ เนื่องจากมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นทำให้มีการขยายตัวของธุรกิจที่พัก โรงแรม รีสอร์ท เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามา ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจที่ประกอบธุรกิจโรงแรมจะต้องมีการวางแผน จัดการดำเนินงานให้เป็นอย่างดี โดยเน้นจุดเด่นเรื่องเอกลักษณ์และการบริการที่แตกต่างกันให้นักท่องเที่ยวที่มาเยือนรู้สึกประทับใจ และได้รับความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นธุรกิจจะต้องสร้างสินค้าหรือบริการให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง หรือมีเอกลักษณ์เฉพาะที่ไม่เหมือนกับคู่แข่ง ไม่เลียนแบบ ดังแนวคิดการตลาดที่ว่า "Differentiation or

Die" คือ ถ้าสร้างความแตกต่างไม่ได้ ธุรกิจก็ไม่สามารถอยู่รอดได้ (สวัสดิการกรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2548, หน้า 48 – 49) ทำให้ผู้ประกอบการที่ต้องการจะประสบความสำเร็จในธุรกิจนั้น จึงจำเป็นต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเมลลอน (Mellon, 1976 อ้างอิงใน วรรณา ฉายาวัฒนะ, 2544, หน้า 28) ที่ศึกษาผู้ประกอบการกิจการวิทยาลัยธุรกิจในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าผู้ประกอบการมีบุคลิกภาพจำเป็นสำหรับทำหน้าที่ประกอบการ โดยหนึ่งในหลาย ๆ บุคลิกภาพ คือ การชอบคิดค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของภาสกร แหม่ประเสริฐ (2545) และภาณี อุบลศรี (2546) ที่พบว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีค่าเฉลี่ยของลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสูงกว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำในด้านกล้าริเริ่ม

4.3 ความกล้าเสี่ยงไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการ เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมแบบอิสระ ในเขตชะอำและหัวหิน ไม่จำเป็นต้องมีความเสี่ยงมากนักในการทำธุรกิจ เนื่องจากธุรกิจของทั้งสองที่นั้นค่อนข้างอยู่ตัวแล้วในระดับหนึ่ง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ต่างต้องการที่จะไปท่องเที่ยวทั้งสองสถานที่ ผู้ประกอบการจึงไม่ต้องเสี่ยงในการประกอบธุรกิจลงทุนเพิ่มเติม เพียงแต่คอยจัดการดูแลกิจการให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ ประกอบกับสภาวะเศรษฐกิจและการเมืองในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อาจจะเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการไม่กล้าที่จะเสี่ยงลงทุนเพิ่มเติม สอดคล้องกับงานวิจัยของลอเรนน์และดัซซอลท์ (Lorrain and Dussault, 1988 as cited in Rauch and Frese, 2004, p.14) และบรอกเฮ้าท์ (Brockhaus, 1977 อ้างอิงใน วรรณา ฉายาวัฒนะ, 2544, หน้า 29) ไม่พบความสัมพันธ์ของความชอบเสี่ยงกับความสำเร็จทางธุรกิจ ส่วนงานวิจัยของปราโมทย์ เจนการ (2523) ซึ่งทำการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ประกอบการมีความกล้าเสี่ยงอย่างสมเหตุสมผลสูงกว่ากลุ่มลูกจ้าง และกล่าวสรุปว่าคุณลักษณะแห่งความกล้าเสี่ยงอย่างสมผลเป็นคุณลักษณะที่จำเป็นยิ่งสำหรับผู้ประกอบการ เพราะต้องอยู่ใกล้ชิดกับความเสี่ยง และสภาวะการณ์ที่ไม่แน่นอนตลอดเวลา ในขณะที่วรรณา ฉายาวัฒนะ (2544) ปาริชาติ บุญยะโรจน์ (2544) จรียา ตันติพงศ์อนันต์ (2549) พบว่าความกล้าเสี่ยงไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการ เช่นเดียวกับที่ ชูเกียรติจากใจชน (2546) พบว่า 'ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความชอบเสี่ยงกับการเจริญเติบโตขององค์การ

4.4 ความก้าวร้าวในการแข่งขันไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการ ทั้งนี้มีความคล้ายคลึงกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ว่า ผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะแข่งขันกับตัวเองด้วยการพัฒนารูปแบบที่แปลกและคุณภาพการบริการของที่พักรให้ตอบสนองและเข้าถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว และมีการรวมตัวกันเองของผู้ประกอบการใน

วงการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เพื่อส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือสมาชิกในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในด้านของที่พัก มีการแนะนำหรือส่งต่อหากที่พักของตนเต็ม เป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกันมากกว่าที่จะแข่งขันกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฟรเซอร์ส เคราส์ และฟรายดริช (Frese, Krauss and Friendrich, 2000, p. 121) ที่ศึกษากับผู้ประกอบการในประเทศซิมบับเว พบว่า ความก้าวร้าวในการแข่งขันไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ และงานวิจัยของเกรย์ (Gray, et al., n.d. as cited in Frese, 2000, p. 19) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการในประเทศแอฟริกา ไม่นิยมระบบการแข่งขัน

4.5 ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการ ถึงแม้จะมีคะแนนอยู่ในระดับสูง แต่เนื่องจากการที่ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้การสนับสนุนธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตชะอำ และหัวหินอยู่ตลอดนั้น จึงทำให้ผู้ประกอบการไม่มีการพัฒนาในด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้เท่าที่ควร ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่มีความสำคัญที่ผู้ประกอบการจำเป็นต้องนำมาใช้ประกอบกิจการเพื่อที่จะได้มีการนำความรู้ใหม่ ๆ มาพัฒนากิจการของตน ผู้ประกอบการที่มีความมั่นคง ไม่หวั่นไหวกับสถานการณ์หรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และนำข้อบกพร่องมาเป็นประสบการณ์ในการเรียนรู้ ถึงจะสามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ บุญยะโรจน์ (2544) จริยา ตันติพงศ์อนันต์ (2549) ปลีนา บางกรวย (2550) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้กับความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการ

4.6 ความใส่ใจในความสำเร็จมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมแบบอิสระ มีความใส่ใจในความสำเร็จอยู่ในลำดับที่ 2 ซึ่งใกล้เคียงกับลำดับที่หนึ่งมาก ทั้งนี้ผู้ประกอบการที่เข้ามาดำเนินกิจการทุกคนต่างมุ่งหวังให้ธุรกิจของตนประสบความสำเร็จ เป็นลักษณะของผู้ประกอบการที่จะขาดไม่ได้ในการประกอบธุรกิจ และควรที่จะพัฒนาความใส่ใจในความสำเร็จให้มีเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่ธุรกิจจะได้ประสบความสำเร็จในระดับสูงระยะยาวต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ คูป รอย และเฟรเซอร์ส (Koop, Reu and Frese, 2000) ที่พบว่าความใส่ใจในความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จ และงานวิจัยของกิลมอร์ (Gilmore, 1972) ที่พบว่า ความใส่ใจในความสำเร็จเป็นคุณลักษณะสำคัญสำหรับการเป็นผู้ประกอบการ และผลการวิจัยของภาสกร แซ่มประเสริฐ (2545) และภาณี อุบลศรี (2546) พบว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูง มีความใส่ใจในความสำเร็จสูงกว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำรวมถึงผลการวิจัยนี้เป็นไปตามทฤษฎีของแมคคลีแลนด์ (McClelland, 1987)

ที่สรุปว่าคุณลักษณะทางจิตวิทยาที่สำคัญของผู้ประกอบการ คือ มีความต้องการหรือแรงจูงใจที่ต้องการประสบความสำเร็จสูงกว่าบุคคลปกติทั่วไป

ดังนั้น สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้แนวคิดคุณลักษณะของ รอชิดา เกลิมไทย (2552) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประกอบการธุรกิจประเภท โรงแรมแบบอิสระในเขตชะอำและเขตหัวหิน ซึ่งเป็นโรงแรมในสวนภูมิภาค ซึ่งตรงกับบริบทในงานวิจัยของผู้ศึกษา และผู้ศึกษาได้นำคุณลักษณะที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมแบบอิสระ นำมาสรุปคุณลักษณะหลักที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมแบบอิสระ ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นตัวของตัวเอง
2. ความใส่ใจในความสำเร็จ
3. ความมีนวัตกรรม

จากนั้น ผู้ศึกษาจึงได้คัดเลือกคุณลักษณะ 6 อันดับแรก จากการได้ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย หรือแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการของนักวิชาการ คือ

1. ความมุ่งมั่นอดทน
2. ความคิดสร้างสรรค์
3. ความกล้าเสี่ยง
4. ความมั่นใจในตนเอง
5. มีการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด
6. มีความรับผิดชอบ

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ใช้คุณลักษณะของผู้ประกอบการ 9 คุณลักษณะ

ดังต่อไปนี้ คือ

1. ความเป็นตัวของตัวเอง
2. ความใส่ใจในความสำเร็จ
3. ความมีนวัตกรรม
4. ความมุ่งมั่นอดทน
5. ความคิดสร้างสรรค์
6. ความกล้าเสี่ยง
7. ความมั่นใจในตนเอง
8. มีการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด

9. มีความรับผิดชอบ

ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัดทางการศึกษาและข้อจำกัดของแบบสอบถามสำหรับสอบถามผู้ประกอบการ ประกอบกับงานวิจัยเกี่ยวกับการประกอบการธุรกิจประเภทโรงแรมแบบอิสระในเขตชะอำและเขตหัวหิน ซึ่งเป็นโรงแรมในส่วนภูมิภาค ซึ่งตรงกับบริบทในงานวิจัยของผู้ศึกษา และจากตารางสรุปทฤษฎีคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

อีกทั้ง ผู้ศึกษาได้รวบรวมงานวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ทั้ง 10 คุณลักษณะดังกล่าวข้างต้น แสดงไว้ ดังกล่าวต่อไปนี้

จากการที่รอชิตา เฉลิมไทย (2552, หน้า 58 – 62) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีเชาวันจิตต์อัจฉริยะ ภูมิความรู้ความชำนาญ บุคลิกผู้ประกอบการ และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจประเภทโรงแรมแบบอิสระในเขตชะอำและเขตหัวหิน และได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกผู้ประกอบการและความสำเร็จในการประกอบการ พบว่า

1. ลักษณะความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy Orientation) ซึ่งมีการศึกษาวิจัยหลายชิ้นพบว่าลักษณะความเป็นตัวของตัวเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จ (Lumkin and Dess, 1996, p.136) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแมมแมน (Mamman, 1993, p. 165) ที่พบว่าสาเหตุที่ผู้ประกอบการเริ่มต้นกิจการมีสาเหตุมาจากความต้องการเป็นเจ้านายตนเองร้อยละ 42.7 และจากการทำการทดสอบผู้ประกอบการ โดยใช้ Edward Personal Performance Schedule (EPPS) ของแคลด์ (Caird, 1993, pp.11 – 20) พบว่าผู้ประกอบการมีลักษณะความเป็นตัวเองสูงและลักษณะด้านนี้เป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้เกิดการเริ่มต้นธุรกิจ เช่นเดียวกันกับ ฮอร์นาเดย์ และอบาวด์ (Hornaday and Abound, 1990, p. 28) ได้ศึกษาลักษณะผู้ประกอบการพบว่า นอกจากความต้องการความสำเร็จแล้ว ผู้ประกอบการยังต้องการความเป็นอิสระอีกด้วย ในขณะที่การศึกษาของวัตกิน (Watkin, 1976, p.12) ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบระหว่างผู้ประกอบการผิวขาวและผิวดำ โดยใช้ EPPS เพื่อหาลักษณะจำเป็นที่ผู้ประกอบการควรมีพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านลักษณะความเป็นตัวของตัวเองระหว่างผู้ประกอบการผิวขาวและผิวดำ และการศึกษาของ ไบรเลย์ และเวสต์เฮด (Birley and Westhead, 1994) ได้สำรวจ ข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว เพื่อหาเหตุจูงใจต่อการเริ่มทำธุรกิจ พบว่าความต้องการเป็นอิสระของผู้ประกอบการมีผลต่อการเข้าสู่ธุรกิจส่วนตัวน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ

2. ลักษณะความใฝ่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation) จากทฤษฎีของ แมคคลีแลนด์ (McClelland, 1986) ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า ผู้ประกอบการ มีลักษณะความใฝ่ใจในความสำเร็จสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โคลินส์ และมัวร์ (Collins and Moore, 1970) ที่รายงานไว้ว่าจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโดยใช้ TAT Test สนับสนุนว่า ผู้ประกอบการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และลักษณะความเป็นตัวของตัวเองสูง และงานวิจัยของ Pickle (1964; Susbouer, 1969; Gilmore, 1972; Quddus, 1993, p. 87; Smith and Bracker, 1994) ซึ่งพบว่าลักษณะความใฝ่ใจในความสำเร็จเป็นคุณลักษณะสำคัญสำหรับการเป็นผู้ประกอบการ ผลการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านลักษณะความใฝ่ใจในความสำเร็จระหว่างผู้ประกอบการและผู้จัดการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบอนเนต และเฟิร์ธแฮม (Bonnett and Furnham, 1991) ที่ทำการศึกษเปรียบเทียบระหว่างผู้ก่อตั้งกิจการและผู้ที่ไม่ใช่ผู้ก่อตั้งกิจการ ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านลักษณะความใฝ่ใจในความสำเร็จระหว่างผู้ก่อตั้งกิจการและผู้ที่ไม่ใช่ผู้ก่อตั้งกิจการ อีกทั้ง ไทรแอนดิส (Triandis, 1994) ซึ่งกล่าวไว้ว่าลักษณะความใฝ่ใจในความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ นั้นเป็นทฤษฎีที่เฉพาะเจาะจงของแต่ละบุคคล โดยมีค่านิยมและอิทธิพลของวัฒนธรรมตะวันตก เข้ามาเกี่ยวข้อง ตลอดจนการศึกษาของ คูเปอร์ และเจมิโน (Cooper and Gimeno – Gascon's, 1992) ซึ่งทำการศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก พบว่า 3 ใน 4 ของการศึกษา ยืนยันว่า ลักษณะความใฝ่ใจในความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของธุรกิจขนาดเล็ก แต่ การศึกษาชิ้นหนึ่งชี้ให้เห็นว่าคุณลักษณะด้านนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถเพิ่มขึ้นได้จากการฝึกอบรมนั่นเอง

ส่วนการศึกษาในประเทศไทย ปราโมทย์ เจนการ (2522) ทำการศึกษาคูสมบัติของผู้ประกอบการเรียงลำดับความสำคัญ พบว่าผู้ประกอบการมีความสามารถในการมองเห็นโอกาสทางธุรกิจ มีความคิดสร้างสรรค์ มีเหตุผลทางเศรษฐศาสตร์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเชื่อมั่นในตนเอง ในขณะที่การศึกษาของตะวัน ณ ระนอง (2537) ซึ่งทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจที่อยู่อาศัย พบว่าผู้ประกอบการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำกว่าพนักงาน จากการศึกษาวิจัยของ เฮอร์รอน และโรบินสัน (Herron and Robinson, 1993) ผลการวิจัยยืนยันว่าแรงจูงใจและพฤติกรรมเป็นตัวผ่านระหว่างบุคลิกภาพกับความสำเร็จ และจากการศึกษาของเอปป์สไตน์ และไบรอัน (Eppstein and Brian, 1985, p.18; Gebel and Frese, 1999, p. 28) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความสำเร็จต้องส่งผ่านตัวกลางคือ กลยุทธ์ในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบิร์กเลย์ และบอยด์ (Begelay and Boyd, 1987) รวมทั้ง อัทธิ และ

คณะ (Utsch, et.al., 1990, p.35) ซึ่งพบว่าลักษณะบุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการเข้าสู่ความเป็นผู้ประกอบการมากกว่าความสำเร็จ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความสำเร็จนั้นจะมีตัวกลางและตัวกำกับอื่นเป็นตัวกำหนด

3. ความมีนวัตกรรม (Innovativeness Orientation) มีการศึกษาลักษณะผู้ประกอบการในด้านความมีนวัตกรรม ซึ่งมีที่มาจากแนวคิดทฤษฎี Innovation ของ โจเซฟ ชุมปีเตอร์ (Joseph Schumpeter, 2000) กล่าวคือผู้ประกอบการเป็นผู้พัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ แนวคิดทางการบริหารต่าง ๆ เช่น โครงสร้างองค์การแบบใหม่ ๆ การกระจายสินค้าแบบใหม่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมี งานวิจัยสนับสนุนลักษณะความมีนวัตกรรมในผู้ประกอบการ โดยเมลลอน (Mellon, 1976) ทำการศึกษาผู้ประกอบการการกิจการวิทยาลัยธุรกิจในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้ประกอบการมีคุณลักษณะจำเป็นสำหรับการทำหน้าที่ประกอบการโดยหนึ่งในหลาย ๆ ลักษณะคือ การชอบคิดค้นสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ นั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมิตตัน (Mitton, 1989, pp.12 – 25) ที่พบว่า ลักษณะความมีนวัตกรรมเป็นสิ่งที่ชี้ถึงความเป็นผู้ประกอบการและมีความจำเป็นต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ในขณะที่บรอมเวอร์ คลีเนค โรเปอร์ และฮวงค์ส (Brouewr and Kleinknecht, 1996; Roper, 1997; Heunks, 1996) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความมีนวัตกรรม กลยุทธ์และความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะความมีนวัตกรรมกับความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอลสัน และโบเกอร์ (Olson and Bokor, 1995) ที่พบว่า ลักษณะความมีนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ โดยมีรูปแบบการวางแผนเป็นตัวแปรกำกับ และชี้ว่าลักษณะความมีนวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก

4. ความมุ่งมั่นอดทน (Need for Counteraction) จากงานวิจัยของ แลมบิง และคูล (Lambing and Kuehl, 2003) ได้กล่าวว่า ความเป็นผู้ประกอบการที่ดีและประสบความสำเร็จจะต้องมีความยืดหยุ่นไม่ย่อท้อต่อความล้มเหลว และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เข้ามา ต้องคิดว่าความผิดพลาดหรือความล้มเหลวที่เกิดขึ้นเป็นประสบการณ์ ซึ่ง อานาจ ธีระวนิช (2546) ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการอดทนต่อแรงเสียดทาน และมีความยืดหยุ่น ผู้ประกอบการถือเป็นผู้ที่มีความอดทนต่อแรงเสียดทานสูงกว่าบุคคลทั่วไป เพราะเป็นผู้ที่ต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ อย่างรอบด้านโดยเฉพาะการที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แรงกดดันยังต้องมีเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นความสามารถในด้านความอดทน และความยืดหยุ่น จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบการในยุคปัจจุบัน ซึ่งรัชจรินทร์ และคณะ (2546) ได้ให้แนวคิดเรื่องความมุ่งมั่นอดทนแตกต่างไปว่าจะต้องมีความขยันทุ่มเทให้กับ

ธุรกิจ ซึ่งหมายถึง มีความตั้งใจจริง ทำงานติดต่อกัน มีความพยายามต่อสู้ไม่ท้อถอย บริการลูกค้า ดี เน้นคุณภาพสินค้าและบริการ มีใจรักในธุรกิจ

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Thinking) จากการศึกษาวิจัยของ อีริคส์ วัฒนาศุภโชค (2542, หน้า 67) ได้กล่าวว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จควรมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ที่จะนำไปสู่การพัฒนาในธุรกิจต่อไป ซึ่งอาทิตย์ วุฒิศะโร (2543) ได้ให้แนวคิดเพิ่มเติมว่าผู้ประกอบการธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity Thinking) ไม่พอใจสิ่งที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ไม่ชอบทำตามแบบดั้งเดิม จะนำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์หาวิธีการใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมในการดำเนินงาน ซึ่งมีงานวิจัยในต่างประเทศที่สนับสนุนแนวความคิดนี้ คือ งานวิจัยของ คูรัตโค และ ฮอดเกตต์ส (Kuratko and Hodgetts, 2001) ซึ่งกล่าวว่าความคิดริเริ่มเป็นคุณลักษณะอีกข้อหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แลมบิง และคูล (Lambing and Kuehl, 2003) ได้กล่าวถึงแนวคิดในข้อนี้ว่า การมีความคิดสร้างสรรค์ เป็นหนึ่งในเหตุผลของความสำเร็จของผู้ประกอบการ มีความสามารถมองเห็นโอกาสที่คนอื่นไม่เห็น และมีจินตนาการในแบบต่าง ๆ ที่บุคคลอื่นไม่สามารถมองเห็นได้

จากงานวิจัยของ ผุสดี รุมาคม (2544) ได้อธิบายถึงความพยายามที่จะระบุถึงคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของผู้ประกอบการซึ่งมีส่วนต่อความสำเร็จของธุรกิจนั้น ได้มีผู้ทำวิจัยอย่างกว้างขวางและได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพโดยทั่วไปของผู้ประกอบการ ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ ด้านแรงผลักดัน และจัดคุณลักษณะด้านความคิดสร้างสรรค์ไว้อยู่ในบุคลิกภาพโดยทั่วไปของผู้ประกอบการด้านแรงผลักดันอีกด้วย

6. ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking Orientation) อ้างอิงใน รอซิดา เฉลิมไทย (2552, หน้า 59 – 60) จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับความกล้าเสี่ยงของผู้ประกอบการ ลักษณะความกล้าเสี่ยงนับว่าเป็นลักษณะสำคัญอีกลักษณะหนึ่งที่ผลักดันให้บุคคลก้าวเข้าสู่อาชีพประกอบการ โดยกิลเมอร์ (Gilmore, 1972) พบว่าผู้ประกอบการมีความกล้าเสี่ยงระดับปานกลาง และลอเฟอร์ (Laufer, 1975) ทำการศึกษาผู้ประกอบการชาวฝรั่งเศส พบว่าผู้ประกอบการมีคุณลักษณะของความกล้าเสี่ยงพร้อมที่จะดำเนินการใหม่ ๆ ด้วยตนเอง โดยที่เบิร์กเลย์ และบอยด์ (Begeley and Boyd, 1987) ทำการศึกษาผู้ก่อตั้งกิจการ พบว่าผู้ก่อตั้งกิจการมีลักษณะความกล้าเสี่ยงสูงกว่าบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ก่อตั้งกิจการ ประกอบกับการศึกษาของ เมลลอน (Mellon, 1976) ซึ่งให้เห็นว่าผู้ประกอบการวิทยาลัยธุรกิจในประเทศสหรัฐอเมริกา มีคุณลักษณะของความกล้าเสี่ยงอย่างสมเหตุสมผลรวมทั้ง เรย์ (Ray, 1994) ซึ่งทำการศึกษเปรียบเทียบระหว่าง

ผู้ประกอบการและผู้ที่ไม่ใช่ผู้ประกอบการในสิงคโปร์ ผลการศึกษาชี้ว่าผู้ประกอบการพร้อมที่จะลดความมั่นคงในหน้าที่การงานและยอมรับความเสี่ยงในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจของตนเอง เพราะเชื่อมั่นในความสำเร็จและความสามารถของตนในอาชีพ ในขณะที่เชลล์ (Chell, et al., 1991) ได้อธิบายความกล้าเสี่ยงไว้ว่าการเสี่ยงสูงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จ สอดคล้องกับเบิร์กเลย์ และบอยด์ (Begeley and Boyd, 1987) พบว่า ความกล้าเสี่ยงสามารถทำนายความสำเร็จได้โดยผู้ประกอบการที่มีความกล้าเสี่ยงน้อยเกินไป จะไม่สามารถตัดสินใจทำสิ่งใดได้ ในขณะที่ถ้าความกล้าเสี่ยงสูงก็จะมีโอกาสประสบความสำเร็จลดลง ดังนั้น ความเสี่ยงระดับปานกลางจึงเป็นสิ่งที่ทำนายความสำเร็จได้ ในขณะที่ ลอเรนน์ และดัสซอลท์ (Lorrain and Dussault, 1988, p.14) พบว่าความกล้าเสี่ยงไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ อีกทั้งงานวิจัยของบรอกเฮาส์ (Brockhaus, 1977, p. 7838) ซึ่งศึกษาผู้ประกอบการเปรียบเทียบกับผู้จัดการบริษัท พบว่า ไม่มีความแตกต่างในด้านความกล้าเสี่ยงระหว่างคน 2 กลุ่ม และการศึกษาของคูริลสกี (Kourilsky, 1999, p.185) พบว่า ลักษณะความกล้าเสี่ยงไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ

7. ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) อ้างอิงจากการรวบรวมงานวิจัยของ Souphaphone Khamsemmam (2008, pp.17 - 18) ได้รวบรวมงานวิจัยเกี่ยวกับการมีความต้องการความสำเร็จไว้ดังนี้ คือ ได้มีการกำหนดแนวคิดทั่วไปของผู้ประกอบการว่าต้องการมีธุรกิจเป็นของตนเองและเชื่อว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ผู้ประกอบการมักจะเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง เนื่องจากงานนั้นจะไม่น่าสามารถที่จะทำสำเร็จหากมีความมั่นใจต่ำ ดังที่ระบุไว้โดย Cromie (2000) ถ้าผู้ประกอบการมีระดับความเชื่อมั่นในตนเองสูง ความสามารถของเขาจะบรรลุเป้าหมายตามที่เขากำหนดไว้ ผู้ประกอบการจะไม่เชื่อว่าธุรกิจจะสำเร็จหรือล้มเหลวส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับโชคหรือชะตากรรม และไม่เชื่อว่าความสำเร็จจะขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกอื่น ๆ (Yin Yin Thet, 2006)

ถ้าจะกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้ประกอบการคาดว่าจะมีความรู้สึกรับรู้ตนเอง เห็นคุณค่าและความสามารถของตนเอง Ho และ Koh เสนอว่าความมั่นใจในตนเองเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของผู้ประกอบการ ซึ่งจะเชื่อมโยงกับคุณลักษณะด้านอื่น ๆ อีกด้วย เช่น เชื่อในอำนาจภายในตนเองที่จะสามารถควบคุมในสิ่งต่าง ๆ ได้ ซึ่งได้มีการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีความมั่นใจมากกว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำ

อีกทั้งในการศึกษาก่อนหน้านี้มีหนึ่งคำถามเพื่อวัดความเชื่อมั่นในตนเอง คือ

การยอมรับความสำเร็จหรือความล้มเหลว ซึ่งจากการศึกษาของ Yin Yin Thet พบว่า การที่จะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำธุรกิจนั้น จะมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่แสดงออกมา

8. มีการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด (Response to immediate problems) จากแนวคิดของ เดวิด แมคแคลแลน (อ้างอิงใน อรพิน สันติธีรากุล, 2543) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อการประสบความสำเร็จของผู้ประกอบการคือ ทักษะการตัดสินใจที่รวดเร็วและเป็นเพียงอุปสรรคต่อเป้าหมาย จะวิเคราะห์ว่าสาเหตุของความล้มเหลวคืออะไร เรียนรู้ปัญหา แก้ไข และทำให้เป็นประโยชน์ต่อไป อีกทั้งผู้ประกอบการจะต้องมีนิสัยในการแก้ปัญหา และมีความไม่ย่อท้อในการแก้ปัญหา ซึ่งคนที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจใหม่ ๆ จะมุ่งมั่นที่จะเผชิญกับปัญหาและทำสิ่งที่ตนริเริ่มให้สำเร็จ

9. มีความรับผิดชอบ (Responsibility) จากแนวคิดของ อาทิตย์ วุฒิศะโร (2543) กล่าวว่า ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีลักษณะเป็นคนมีความรับผิดชอบและจะทำงานที่ดีที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและจะรับผิดชอบต่อเต็มที่ในผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ หรือการกระทำใด ๆ ไม่ว่าผลอันนั้นจะเป็นบวกหรือลบ จะเชื่อมั่นว่าความสำเร็จต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากความสามารถ ความรับผิดชอบและการเอาใจใส่ มิใช่เพราะโชคหรือดวง อีกทั้ง วินิจ วีรยางกูร (2532) ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบการจะต้องเป็นผู้ที่พร้อมจะรับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของธุรกิจ และจะต้องมีมาตรการที่จะควบคุมให้ธุรกิจดำเนินอยู่ตลอดไป ซึ่งทั้งสองท่านมีแนวความคิดไปในทางเดียวกันกับแนวความคิดของ อำนาจ ธีระวินิช (2546) ซึ่งกล่าวว่า ผู้ประกอบการโดยทั่วไปเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อผลลัพท์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของเขา พอใจต่อการควบคุม และใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ตนกำหนดขึ้น และเป็นผู้ที่ผูกมัดตนเองกับธุรกิจอย่างเต็มที่

ความหมาย แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการประกอบการ

1. ความหมายของความสำเร็จในการประกอบการ

Frese (2000) กล่าวว่า ความสำเร็จทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการให้บรรลุเป้าหมาย หรือได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ ซึ่ง กมลกานต์ เทพรานนท์ (2548, หน้า 55) และสลักจิต พรหมพิชัย (2552, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของ ความสำเร็จในการประกอบการไว้คล้ายคลึงกันว่า หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ หรือบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้กำหนดไว้

นิตย สัมพันธ์ (2542, หน้า 10) กล่าวว่า ความสำเร็จของธุรกิจ เป็นความสามารถของผู้จัดการที่จะตั้งเป้าหมาย วางแผน ดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ จนสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้

อีกทั้ง ภาสกร แซ่มประเสริฐ (2545, หน้า 3) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า ความสำเร็จในการดำเนินกิจการ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ อาศัยตัวชี้วัดสองด้าน คือ ตัวชี้วัดความสำเร็จเชิงอัตรวิสัย และตัวชี้วัดความสำเร็จเชิงภววิสัย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความสำเร็จในการประกอบการ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ ให้บรรลุเป้าหมาย หรือได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ

2. แนวคิดความสำเร็จในการประกอบการ

2.1 นิตย สัมพันธ์ (2542, หน้า 18-19) ได้ให้แนวคิดในการวัดความสำเร็จของธุรกิจ โดยพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

2.1.1 ผลผลิตภาพ หรือการเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง เป็นการวัดที่สรุปถึงปริมาณและคุณภาพการทำงาน โดยการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด หรืออัตราส่วนระหว่างผลงาน (Outputs) ขององค์การในรูปของสินค้าและบริการต่อจำนวนปัจจัยนำเข้า (Input) ภายในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และตามคุณภาพที่กำหนด ดังสมการ

$$\text{ผลิตภาพ (Productivity)} = \frac{\text{ผลงาน (Output)}}{\text{ปัจจัย (Inputs)}}$$

2.1.2 กำไร (Profit) ซึ่งการใช้กำไรเป็นเกณฑ์ในการวัดนี้มักจะเป็นเรื่องระยะสั้นอย่างมากคือ 1 ปี และเมื่อรู้ว่ามีกำไรมากหรือน้อยก็เป็นเรื่องของอดีตไปแล้ว ดังนั้นจึงมีการกล่าวถึงกำไรสูงสุด (Profit Maximization) หมายถึง การทำกำไรสูงสุด โดยพิจารณาระยะเวลาประกอบเป็นกำไรสูงสุดระยะยาว (Long – Tern Profit Maximization)

2.2 Michael Frese (2000, pp. 145 – 155) เป็นนักจิตวิทยาชาวเยอรมัน ทำหน้าที่ให้คำปรึกษากับบริษัทต่าง ๆ ในเรื่องการจัดการองค์การ และทำการศึกษาถึงคุณลักษณะของผู้ประกอบการขนาดย่อมในประเทศ แซมเบีย ยูกันดา อาฟริกาใต้ และซิมบับเว ในระหว่างปี ค.ศ. 1997 – 1998 กล่าวว่า การที่จะวัดความสำเร็จของผู้ประกอบการได้นั้นต้องวัดจากสิ่งต่อไปนี้คือ

2.2.1 ตัวบุคคล โดยที่ผู้ประกอบการเป็นผู้กำหนดความสำเร็จด้วยตนเอง ซึ่งมักจะใช้ความเห็นในด้านการเงินเป็นตัวสะท้อนธุรกิจ และความพึงพอใจจากรายได้ที่มาจากการดำเนินธุรกิจ

2.2.2 ระดับความสำเร็จทางเศรษฐกิจ โดยพิจารณาจากข้อมูลด้านการเงิน จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ผลกำไร และยอดขาย 1 – 2 ปี ล่าสุด

2.2.3 วัดจากผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจ ทั้งด้านลูกค้า และพนักงานในด้านการรับรู้ ความสำเร็จที่มีต่อธุรกิจ โดยใช้แบบสอบถามด้วยภาพของ บรูเดอร์ล เพรสเซนดอร์ฟเฟอร์ และซิกเกลอร์

2.2.4 วัดจากการสังเกตของผู้สัมภาษณ์ ซึ่งให้คะแนนที่แบ่งเป็น 5 ระดับย่อย ในการสัมภาษณ์ เพื่อประเมินความสำเร็จของผู้ประกอบการ คือ ระดับที่ 1 หมายถึงไม่ประสบความสำเร็จ ระดับที่ 2 หมายถึง ค่อนข้างไม่ประสบความสำเร็จ ระดับที่ 3 หมายถึง ประสบความสำเร็จปานกลาง และระดับที่ 4 หมายถึง ค่อนข้างประสบความสำเร็จ และระดับที่ 5 หมายถึง ประสบความสำเร็จ

Frese กล่าวว่า ความสำเร็จ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายหรือได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ โดยดูจากแนวโน้มของกำไร แนวโน้มของจำนวนลูกค้า แนวโน้มของยอดขาย แนวโน้มของธุรกิจโดยรวม ความพึงพอใจจากมุมมองของผู้อื่น ความพึงพอใจต่อความสำเร็จเมื่อเทียบกับคู่แข่ง ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ ความพึงพอใจในรายได้ จำนวนพนักงานในปัจจุบัน มูลค่าเครื่องจักรและอุปกรณ์หากมีการขายกิจการ การประเมินโดยผู้ถูกสัมภาษณ์ และชี้ให้เห็นว่าการวัดความสำเร็จด้วยการประเมินผลสำเร็จโดยรวมให้ผลการวัดที่เป็นประโยชน์ เนื่องจากผลการวัดที่ได้เป็นอิสระ จากความคิดเห็นของผู้ประกอบการเอง แม้ว่าการวัดทางเศรษฐกิจจะให้ผลการวัดที่น่าจะเป็นรูปธรรมมากกว่า แต่ก็ยังมีปัญหาอยู่บ้าง เช่น เมื่อต้องการข้อมูลทางธุรกิจ ย้อนหลัง 2 หรือ 3 หรือ 5 ปี แต่ปรากฏว่าธุรกิจหรือองค์การเพิ่งก่อตั้งมาเพียง 1 หรือ 2 ปีเท่านั้น ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่สมบูรณ์และไม่สามารถนำข้อมูลขององค์การนี้มาใช้ในการวิเคราะห์ได้

2.3 Peter F. Drucker (2001, pp. 29-31) กล่าวว่า การเพิ่มผลิตภาพเกิดจาก ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลจากการทำงานของแต่ละบุคคล และแต่ละองค์การ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ประสิทธิภาพ จึงมุ่งทำให้เกิดการ “ทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Thing)” ส่วนประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง วิธีการ (Mean) จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุ

จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Thing Right)” โดยได้เสนอตัววัดความสำเร็จทางธุรกิจ โดยระบุตัวแปรหรือผลงานสำคัญต่าง ๆ 9 ด้านดังนี้

2.3.1 สถานภาพทางตลาด (Market Position) วัดจากเป้าหมายและการบรรลุเป้าหมายด้านฐานะทางการตลาด ส่วนแบ่งตลาด ทั้งตลาดปัจจุบันและตลาดใหม่ รวมทั้งสินค้าใหม่ และบริการที่มุ่งสร้างความภักดีจากลูกค้า

2.3.2 คุณภาพ (Quality) การรักษาและพัฒนาระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัท

2.3.3 นวัตกรรม (Innovation) มีสัมฤทธิ์ผลในการบรรลุถึงระดับของการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ รวมทั้งกระบวนการใหม่ ๆ ซึ่งหมายถึงทักษะและกิจกรรมที่จำเป็นจะต้องมีเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะของบริษัทในเชิงแข่งขันได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

2.3.4 ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) ทุ่มเทบำรุงรักษาพฤติกรรมอันประกอบไปด้วยจริยธรรม รวมทั้งแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น มีส่วนร่วมในการรักษาสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตโดยรวม เป็นต้น

2.3.5 ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) สรรหา พัฒนา และบำรุงรักษาทรัพยากรบุคคลทุกระดับให้มีคุณภาพสูง ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ รวมทั้งพนักงานสัมพันธ์ และความสัมพันธ์กับสหภาพแรงงาน (ถ้ามี)

2.3.6 ทรัพยากรทางการเงิน (Financial Resources) จัดหา เก็บรักษา และจัดการทรัพยากรการเงินอย่างเหมาะสม

2.3.7 ทรัพยากรทางกายภาพ (Physical Resources) จัดหา สร้าง และซ่อมแซมบำรุงรักษาทรัพยากรทางกายภาพ เช่น อาคารและสถานที่ โรงเรียน เครื่องจักร อุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งนำทรัพยากรเหล่านั้นมาใช้้อย่างเหมาะสม

2.3.8 ประสิทธิภาพด้านต้นทุน (Cost Efficiency) มีการใช้ทรัพยากรทุกประเภท อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผลทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าหรือบริการด้วยต้นทุนต่ำ

2.3.9 การทำกำไร (Profitability) ระดับกำไรจะต้องเหมาะสม ไม่ต่ำและสูงเกินไป รวมทั้งดัชนีตัวบ่งชี้อื่น ๆ ที่แสดงถึงฐานะทางการเงินที่ดี

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 Fry, et al. (1998 อ้างอิงใน สถิต นิยมญาติ และคณะ, 2546, หน้า 11) ได้ระบุตัวชี้วัดธุรกิจที่ประสบความสำเร็จต้องดูจากสภาพความเป็นได้ทางการเงิน ตัวบ่งชี้ที่ดีที่สุดของสภาพความเป็นไปทางด้านการเงิน คือ กำไร ผู้จัดการของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จจะพยายาม

ทำทุกวิถีทาง เพื่อให้ธุรกิจมีกำไรตลอดไป ในการที่จะให้ธุรกิจได้กำไร ผู้จัดการจะต้องพยายามลดรายจ่ายให้เหลือน้อยที่สุดโดยที่ลูกค้ายังได้รับสินค้า และบริการที่ดีที่มีคุณภาพอยู่เหมือนเดิม

ธุรกิจใดก็ตามเมื่อมีกำไรแล้ว อาจจะใช้กำไรเพื่อประโยชน์ส่วนตัว หรืออาจจะใช้เพื่อลงทุนต่อก็ได้ หรืออาจจะใช้บางส่วนเป็นเงินบริจาค เพื่อการกุศลก็ได้ กำไรเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของสังคมแบบทุนนิยม ความเพียรพยายามเพื่อให้ได้กำไรเป็นแรงผลักดันให้เกิดนวัตกรรมและประสิทธิภาพขึ้นมา

"กำไร" เป็นมาตรวัดความสำเร็จของธุรกิจที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางอย่างหนึ่ง ธุรกิจใดที่ไม่สามารถทำกำไรได้ในเวลาหนึ่ง ธุรกิจนั้นจะต้องล่มสลายจากไปในที่สุด

3.2 Seibert, Crant and Kraimer (1999, p. 417) ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในอาชีพไว้ 2 ลักษณะคือ ตัวชี้วัดด้านอัตวิสัย (Subjective Indicators) หมายถึง การรับรู้ถึงความสำเร็จส่วนตัว ความพึงพอใจในอาชีพ และตัวชี้วัดด้านภววิสัย (Objective Indicators) ซึ่งเป็นความสำเร็จที่เห็นประจักษ์แจ้ง เช่นเงินเดือนและความก้าวหน้าในงาน

3.3 ชลธิรา ยาคัลย และคณะ (2543) ได้ศึกษาการวัดผลการจัดการธุรกิจโรงแรม: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมขนาดกลางโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในเรื่องการต้อนรับ และการบริการ การเข้าพัก และสภาพทั่วไปมากกว่าลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมขนาดเล็ก การปฏิบัติการภายในองค์กรของโรงแรมขนาดกลางมีการจัดระบบการบริหารที่เป็นมาตรฐาน แบ่งเป็นฝ่ายต่าง ๆ รับผิดชอบและกำหนดการฝึกอบรมอย่างชัดเจน ขณะที่โรงแรมขนาดเล็กมีการจัดระบบการบริหารเป็นครอบครัว โรงแรมขนาดกลางมีความพึงพอใจในงานของพนักงานเท่ากับโรงแรมขนาดเล็ก โรงแรมขนาดกลางมีการจัดการเรื่องนวัตกรรมและการปรับปรุงองค์กร มากกว่าโรงแรมขนาดเล็ก การดำเนินงานของโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กประสบกับภาวะขาดทุน แต่เมื่อเทียบกับผลการดำเนินงานของโรงแรมทั้งสองขนาด โรงแรมขนาดเล็กมีผลการดำเนินงานด้านการเงิน เรื่องต่าง ๆ เช่น อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ ความสามารถทำกำไร ดีกว่าผลการดำเนินงานของโรงแรมขนาดกลาง และโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กมีการดำเนินงานที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม การจัดการระบบบำบัดน้ำเสียตามที่กฎหมายกำหนด การจัดสวนทำตามพื้นที่ในแต่ละแห่ง ทางด้านสังคม มีเงินบริจาคไม่มากนัก สรุปผลการวิจัยเป็นการประเมินองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน ภายใต้สภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยได้ทำการประเมินเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดที่จะมีผลให้ธุรกิจดำเนินต่อไป ความพึงพอใจของลูกค้าก่อให้เกิดรายได้กับองค์กร ส่งผลให้

การดำเนินงานทางการเงินมีความมั่นคงและให้ผลตอบแทนแก่หุ้นส่วน แต่การทำให้เกิดความพึงพอใจลูกค้าได้ ต้องมาจากการปฏิบัติการภายในที่ดี มีประสิทธิภาพและต้องมีแนวคิดใหม่ๆ มาตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถรักษาลูกค้าเก่าและแสวงหาลูกค้าใหม่ และสุดท้ายการทำธุรกิจต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและสังคมที่องค์กรธุรกิจซึ่งตั้งอยู่ด้วย

3.4 ชูเกียรติ (2546 อ้างอิงใน กมลกานต์ เทพรานนท์, 2548, หน้า 70) ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดย่อม กับผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ พบว่า ลักษณะความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเจริญเติบโตขององค์การด้านจำนวนพนักงาน และผลประกอบการกำไร – ขาดทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความคิดเชิงนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเจริญเติบโตขององค์การทุกด้าน คือ ยอดขาย จำนวนพนักงาน และผลประกอบการกำไร – ขาดทุน

3.5 สลักจิต พรหมพวย (2552, หน้า 87 – 99) ได้ศึกษาภูมิความรู้ความชำนาญกลยุทธ์ทางธุรกิจ ภาวะผู้นำแบบบารมี และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบธุรกิจประเภทโรงแรมอิสระในเขตชะอำและหัวหิน โดยได้ศึกษาความสำเร็จในการประกอบการ โดยศึกษาตามแนวทางของ ดร. ไมเคิล เพอร์เซอร์ ซึ่งมีตัวแปรในการวัดความสำเร็จ 10 ด้าน ได้แก่ แนวโน้มของกำไร แนวโน้มของจำนวนลูกค้า แนวโน้มยอดขาย แนวโน้มของธุรกิจโดยรวม การประเมินความสำเร็จโดยผู้อื่น ความพึงพอใจความสำเร็จเมื่อเทียบกับคู่แข่ง ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ ความพึงพอใจในรายได้ จำนวนพนักงานในปัจจุบันและการประเมินความสำเร็จโดยผู้ถูกสัมภาษณ์ พบว่า

3.5.1 แนวโน้มของกำไร ตั้งแต่ พ.ศ. 2548 ถึง 2551 พบว่าสัดส่วนของผู้ประกอบธุรกิจที่มีแนวโน้มผลกำไรเพิ่มขึ้นมีแนวโน้มที่จะลดลง ในขณะที่สัดส่วนของผู้ประกอบธุรกิจที่มีผลกำไรไม่เปลี่ยนแปลงนั้นคงที่ และสัดส่วนของผู้ประกอบธุรกิจที่มีผลกำไรลดลงในแต่ละปีนั้นมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น

3.5.2 แนวโน้มของจำนวนลูกค้าของผู้ประกอบธุรกิจตั้งแต่ พ.ศ. 2548 ถึง 2551 พบว่าสัดส่วนของผู้ประกอบธุรกิจที่มีจำนวนลูกค้าไม่เปลี่ยนแปลงในแต่ละปีนั้นมีแนวโน้มที่จะลดลง แต่สัดส่วนของผู้ประกอบธุรกิจที่มีจำนวนลูกค้าลดลงในแต่ละปีนั้นมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น ในขณะที่สัดส่วนของผู้ประกอบธุรกิจแนวโน้มของจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นนั้นคงที่

3.5.3 แนวโน้มของยอดขายของผู้ประกอบธุรกิจตั้งแต่ พ.ศ. 2548 ถึง 2551 พบว่า สัดส่วนของผู้ประกอบธุรกิจที่มียอดขายไม่เปลี่ยนแปลงในแต่ละปีนั้นคงที่ สัดส่วนของผู้ประกอบธุรกิจที่แนวโน้มของยอดขายเพิ่มขึ้นมีแนวโน้มที่จะลดลง ในขณะที่ผู้ประกอบธุรกิจที่มียอดขายลดลงในแต่ละปีนั้นมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้น

3.5.4 แนวโน้มของธุรกิจโดยรวมของผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่มีลักษณะการเติบโตของธุรกิจอย่างช้า ถึงร้อยละ 72 รองลงมาเป็นการเติบโตของธุรกิจอย่างรวดเร็ว และการเติบโตของธุรกิจอย่างช้า แต่มีการแกว่งตัวมีสัดส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 12 ลำดับสุดท้ายคือการเติบโตของธุรกิจอย่างรวดเร็วแต่มีการแกว่งตัวและการถดถอยของธุรกิจซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน คือ ร้อยละ 2 และไม่พบจำนวนผู้ประกอบธุรกิจที่มีลักษณะการหยุดนิ่งของธุรกิจ การหยุดนิ่งของธุรกิจที่มีการแกว่งตัวและการถดถอยของธุรกิจที่มีการแกว่งตัว

3.5.5 การประเมินความสำเร็จในมุมมองของผู้อื่น ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่ประเมินความสำเร็จในมุมมองของผู้อื่นอยู่ในระดับประสบความสำเร็จค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คะแนน

3.5.6 ความพึงพอใจในความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งอยู่ในระดับประสบความสำเร็จค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 คะแนน

3.5.7 ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.72 คะแนน

3.5.8 ความพึงพอใจในรายได้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในรายได้อยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.26 คะแนน

3.5.9 แนวโน้มของจำนวนพนักงาน ของผู้ประกอบธุรกิจตั้งแต่ พ.ศ. 2548 – 2551 พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจที่มีจำนวนพนักงานไม่เปลี่ยนแปลงนั้น มีแนวโน้มลดลงแล้วเพิ่มขึ้น แต่แนวโน้มของผู้ประกอบธุรกิจที่มีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นและลดลง มีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกันคือเพิ่มขึ้นและลดลง

3.5.10 การประเมินความสำเร็จในการประกอบการโดยผู้สัมภาษณ์ ความสำเร็จในการประกอบการอยู่ในระดับประสบความสำเร็จปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 คะแนน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า จำนวนของผู้ประกอบธุรกิจจำแนกตามระดับความสำเร็จพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่มีความสำเร็จอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 68 รองลงมา คือ ประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง ร้อยละ 32 และไม่มีผู้ประกอบธุรกิจที่ประสบความสำเร็จระดับต่ำ

3.6 รชิตา เจริมไทย (2552, หน้า 92 – 104) ได้ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีเชาวนจิตอัจฉริยะ ภูมิความรู้ความชำนาญ บุคลิกผู้ประกอบการ และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบธุรกิจประเภทโรงแรมแบบอิสระในเขตชะอำและเขตหัวหิน พบว่า

3.6.1 แนวโน้มของกำไร ในปี พ.ศ. 2550 – 2551 ผู้ประกอบการร้อยละ 60.0 มีกำไรเพิ่มขึ้น ในขณะที่ร้อยละ 18.0 แนวโน้มของผลกำไรไม่เปลี่ยนแปลง และร้อยละ 22.0 มีกำไรลดลง

3.6.2 แนวโน้มของจำนวนลูกค้า ในปี พ.ศ. 2550 – 2551 ผู้ประกอบการร้อยละ 68.0 มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้น ในขณะที่ร้อยละ 30.0 แนวโน้มของจำนวนลูกค้าไม่เปลี่ยนแปลง และร้อยละ 2.0 มีจำนวนลูกค้าลดลง

3.6.3 แนวโน้มของยอดขาย ในปี พ.ศ. 2550 – 2551 ผู้ประกอบการร้อยละ 72.0 มียอดขายเพิ่มขึ้น ในขณะที่ร้อยละ 8.0 แนวโน้มของยอดขายไม่เปลี่ยนแปลง และร้อยละ 12.0 มีจำนวนยอดขายลดลง

3.6.4 แนวโน้มของธุรกิจโดยรวม พบว่ามีลักษณะการเติบโตของธุรกิจอย่างช้าถึงร้อยละ 72 รองลงมา มีการเติบโตของธุรกิจอย่างรวดเร็วและการเติบโตของธุรกิจอย่างช้าแต่มีการแกว่งตัวมีสัดส่วนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 12 ลำดับสุดท้ายคือการเติบโตของธุรกิจอย่างรวดเร็วแต่มีการแกว่งตัว และการถดถอยของธุรกิจซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน คือ ร้อยละ 2 และไม่พบจำนวนผู้ประกอบการที่มีลักษณะการหยุดนิ่งของธุรกิจ การหยุดนิ่งของธุรกิจที่มีการแกว่งตัวและการถดถอยของธุรกิจที่มีการแกว่งตัว

3.6.5 ความพึงพอใจจากมุมมองของผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประเมินความสำเร็จในมุมมองของผู้อื่นอยู่ในระดับประสบความสำเร็จค่อนข้างสูง โดยมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 1 คะแนน ค่าสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 คะแนน

3.6.6 ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ โดยมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 4 คะแนน ค่าสูงสุดเท่ากับ 13 คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.72 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.98 คะแนน

3.6.7 ความพึงพอใจในรายได้ พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในรายได้อยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ โดยมีค่าต่ำสุดเท่ากับ -2 คะแนน ค่าสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.26 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.32 คะแนน

3.6.8 แนวโน้มของจำนวนพนักงาน ในปี พ.ศ. 2549 – 2550 ผู้ประกอบการร้อยละ 24.00 มีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น ในขณะที่ร้อยละ 68.00 แนวโน้มของจำนวนพนักงานไม่เปลี่ยนแปลง และร้อยละ 8.0 มีจำนวนพนักงานลดลง

3.6.9 ความสำเร็จที่ประเมินโดยผู้สัมภาษณ์ พบว่า ความสำเร็จของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ที่ประเมินโดยผู้สัมภาษณ์อยู่ในระดับประสบความสำเร็จปานกลาง โดยมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 2 คะแนน ค่าสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 คะแนน

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย หรือแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบการ ของนักวิชาการทั้งหลายและได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น พบว่านักวิชาการทั้งหลายได้วัดความสำเร็จในการประกอบการ ไว้แตกต่างกัน ดังสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงการวัดความสำเร็จ ตัวชี้วัด และจำนวนรวมตัวชี้วัดความสำเร็จในการ
ประกอบการจากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย หรือแนวคิดเกี่ยวกับ
ความสำเร็จในการประกอบการ

การวัดความสำเร็จ	ตัวชี้วัด	นิติย์ สัมมาพันธ์ 2542	Michael Frese 2000	Peter F. Drucker 2001	Fry et al. 1998	Seibert, Crant and Kramer 1999	ชลธิรา ยาคคล้าย และคณะ 2543	ชูเกียรติ 2546	สลักจิต พรหมพิชัย 2552	รชิตา เจริญไทย 2552	จำนวนรวมตัวชี้วัดความสำเร็จในการ
ตัวบุคคล	ความพึงพอใจความสำเร็จเมื่อเทียบกับคู่แข่ง	✓	✓			✓			✓		4
	ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ		✓			✓			✓		3
	ความพึงพอใจในรายได้		✓	✓		✓			✓		4
	ความคิดเชิงนวัตกรรม						✓	✓			2
	ระดับความสำเร็จทางเศรษฐกิจ	✓	✓	✓	✓			✓	✓		6
ผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจ	แนวโน้มของกำไร	✓	✓	✓	✓			✓	✓		6
	แนวโน้มของจำนวนลูกค้า		✓	✓					✓		3
	แนวโน้มยอดขาย		✓					✓	✓		3
	แนวโน้มของจำนวนลูกค้า		✓	✓					✓		3
	จำนวนพนักงานในปัจจุบันและ										
การสังเกตของผู้ศึกษา	การประเมินความสำเร็จ		✓	✓					✓		3
	แนวโน้มของธุรกิจโดยรวม		✓			✓			✓		3
	ความพึงพอใจของลูกค้า						✓		✓		2
	ความพึงพอใจของพนักงาน						✓		✓		2
	การประเมินความสำเร็จโดยผู้อื่น		✓	✓			✓		✓		4

จากตาราง 2 ข้างต้น จะเห็นได้ว่านักวิชาการใช้ตัวชี้วัดทางด้านแนวโน้มของกำไรมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Fry, et al. (1998) ซึ่งได้ระบุตัวชี้วัดธุรกิจที่ประสบความสำเร็จต้องดูจากสภาพความเป็นได้ทางการเงิน ตัวบ่งชี้ที่ดีที่สุดของสภาพความเป็นไปทางการเงินคือ กำไร ซึ่งเป็นมาวัดความสำเร็จของธุรกิจที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางอย่างหนึ่ง ธุรกิจใดที่ไม่สามารถทำกำไรได้ในชั่วเวลาหนึ่ง ธุรกิจนั้นจะต้องล้มสลายจากไปในที่สุด และเป็นแนวทาง

เดียวกันกับ นิตย สัมมาพันธ์ (2542, หน้า 18-19) ได้กล่าวถึงการวัดกำไรสูงสุด (Profit Maximization) หมายถึง การทำกำไรสูงสุด โดยพิจารณาระยะเวลาประกอบเป็นกำไรสูงสุดระยะยาว (Long – Tern Profit Maximization) อีกทั้ง Michael Frese (2000, pp. 145 – 155) ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าการวัดความสำเร็จในการประกอบการโดยวัดระดับความสำเร็จทางเศรษฐกิจจะพิจารณาจากข้อมูลด้านการเงิน จำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ผลกำไร และ ยอดขาย 1 – 2 ปี ล่าสุด

นอกจากนั้น (ชูเกียรติ จากใจชน, 2546) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดย่อม กับผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์พบว่า ลักษณะความต้องการความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเจริญเติบโตขององค์การด้านจำนวนพนักงาน และผลประกอบการกำไร – ขาดทุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความคิดเชิงนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเจริญเติบโตขององค์การทุกด้าน คือ ยอดขาย จำนวนพนักงาน และผลประกอบการกำไร – ขาดทุน

อีกทั้ง งานวิจัยของสลักจิต พรหมพ้วย (2552) และรอชิดา เฉลิมไทย (2552) ซึ่งศึกษาความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบธุรกิจประเภทโรงแรมแบบอิสระในเขตชะอำและเขตหัวหินก็ได้ใช้ระดับการวัดความสำเร็จทางเศรษฐกิจโดยใช้แนวโน้มของกำไร แนวโน้มของจำนวนลูกค้าและแนวโน้มยอดขายมาประกอบการพิจารณาความสำเร็จในการประกอบการโรงแรมด้วย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้วัดความสำเร็จในการประกอบการโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างโดยใช้ ระดับการวัดความสำเร็จทางเศรษฐกิจมาใช้ในการวิจัยขั้นนี้ ซึ่งประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ
2. ความสำเร็จทางธุรกิจ
3. แนวโน้มของกำไร
4. แนวโน้มของจำนวนลูกค้า
5. แนวโน้มของยอดขาย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณจะใช้ประชากรเป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดตาก พิจิตร พิษณุโลก สุโขทัย เพชรบูรณ์ พิจิตร กำแพงเพชร นครสวรรค์ อุทัยธานี มีประชากรทั้งสิ้นจำนวน 290 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2554)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างอิงใน อีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 90% ใช้สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกน คำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 92 ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 137 ฉบับ จาก 290 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 47 มีแบบสอบถามสามารถใช้เป็นตัวแทนในการวิจัยทั้งสิ้น 95 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33 จึงถือว่าเพียงพอที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกนคำนวณกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 92 ฉบับ

สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกน

$$n = \frac{X^2 Np(1-p)}{e^2(N-1) + X^2p(1-p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

X^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 90% ($X^2 = 2.7$)

P = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร ($p = 0.5$)

$$n = \frac{X^2 Np(1-p)}{e^2(N-1) + X^2p(1-p)}$$

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{2.7 \times 290 \times (0.5)}{(0.10)^2 (290 - 1) + 2.7 (0.5)} \\
 &= \frac{2.7 \times 290 \times 0.5}{[(0.10)^2 (281)] + [(2.7) \times (0.5)]} \\
 &= \frac{391.5}{(0.01 \times 289) + (1.35)} \\
 &= \frac{391.5}{2.89 + 1.35} \\
 &= \frac{391.5}{4.24} \\
 &= 92.83
 \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 9 คน โดยคัดเลือกมาจากโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจมาไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยเป็นผู้ลงทุนรวมถึงบริหารเอง หรือเป็นผู้บริหารสูงสุดที่มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ คือ

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ได้แก่ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ 9 ลักษณะ

ดังกล่าวต่อไปนี้ คือ

1. ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy Orientation)
2. ความใฝ่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation)
3. ความมีนวัตกรรม (Innovativeness Orientation)
4. ความมุ่งมั่นอดทน (Need for Counteraction)
5. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Thinking)
6. ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking Orientation)
7. ความมั่นใจในตนเอง (Self – Confidence)
8. การตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด (Response to Immediate Problems)
9. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของผู้ประกอบการในการประกอบธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

2. เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

การศึกษครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการศึกษา ดังนี้

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาซึ่งเป็นแบบสอบถามจำนวน 3 ส่วน โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดตาก พิจิตร พิษณุโลก สุโขทัย เพชรบูรณ์ พิจิตร กำแพงเพชร นครสวรรค์ อุทัยธานี มีประชากรทั้งสิ้นจำนวน 290 แห่ง ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 137 ฉบับ จาก 290 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 47 มีแบบสอบถามสามารถใช้เป็นตัวแทนในการวิจัยทั้งสิ้น 95 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33 จึงถือว่าเพียงพอที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกนคำนวณกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 92 ฉบับ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาเปิดดำเนินงานของโรงแรม ที่ตั้งสถานประกอบการ ประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรม รูปแบบของกิจการ จำนวนพนักงาน เงินทุนจดทะเบียน จำนวนห้องพักของโรงแรม ราคาห้องพัก การได้รับรางวัล ระดับมาตรฐานของโรงแรม รูปแบบของกิจการเป็นแฟรนไชส์ (Franchise) โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 8 ข้อ และแบบเติมคำจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะ

จากการสรุปทฤษฎีคุณลักษณะผู้ประกอบการนั้น สรุปได้ว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการมีดังต่อไปนี้

1. ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy Orientation)
2. ความใส่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation)
3. ความมีนวัตกรรม (Innovativeness Orientation)
4. ความมุ่งมั่นอดทน (Need for Counteraction)
5. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Thinking)
6. ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking Orientation)
7. ความมั่นใจในตนเอง (Self – Confidence)
8. การตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด (Response to Immediate Problems)
9. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ผู้ศึกษาจะสร้างแบบวัดคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

เกณฑ์การกำหนดคะแนน

ระดับความเห็นด้วย	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1
เห็นด้วยน้อย	2
เฉย ๆ	3
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยมากที่สุด	5

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาระดับคุณลักษณะของผู้ประกอบการโรงแรม ผู้วิจัยจัดคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณ (บุญเรียง, 2542 หน้า 13) ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

ในที่นี้คะแนนต่ำสุดคือ 1 คะแนน และคะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนน หากแบ่งคะแนนจากแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เฉย ๆ เห็นด้วยมาก เห็นด้วยมากที่สุด ดังกล่าวข้างต้น

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด (5)} - \text{คะแนนต่ำสุด (1)}}{\text{จำนวนระดับ (5)}}$$

$$= \frac{4}{5}$$

$$= 0.8$$

ในที่นี้ความกว้างอันตรภาคชั้น คือ 0.8 จะได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

คะแนน 1.00 – 1.80 เท่ากับ คุณลักษณะของผู้ประกอบการอยู่ในระดับ ต่ำที่สุด

คะแนน 1.81 – 2.60 เท่ากับ คุณลักษณะของผู้ประกอบการอยู่ในระดับ ต่ำ

คะแนน 2.61 – 3.40 เท่ากับ คุณลักษณะของผู้ประกอบการอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนน 3.41 – 4.20 เท่ากับ คุณลักษณะของผู้ประกอบการอยู่ในระดับ สูง
 คะแนน 4.21 – 5.00 เท่ากับ คุณลักษณะของผู้ประกอบการอยู่ในระดับ สูงที่สุด
 โดยวัดคุณลักษณะของผู้ประกอบการทั้งหมด 9 องค์ประกอบ มีจำนวน 24 ข้อ

คือ

1. ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy Orientation) จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 1 – 3)
2. ความใฝ่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation) จำนวน 4 ข้อ (ข้อที่ 15 – 18)
3. ความมีนวัตกรรม (Innovativeness Orientation) จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 22 – 24)
4. ความมุ่งมั่นอดทน (Need for Counteraction) จำนวน 4 ข้อ (ข้อที่ 4 - 7)
5. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Thinking) จำนวน 2 ข้อ (ข้อที่ 8 - 9)
6. ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking Orientation) จำนวน 2 ข้อ (ข้อที่ 10 - 11)
7. ความมั่นใจในตนเอง (Self – Confidence) จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 12 - 14)
8. การตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด (Response to Immediate Problems) จำนวน 2 ข้อ (ข้อที่ 19 - 20)

9. ความรับผิดชอบ (Responsibility) จำนวน 1 ข้อ (ข้อที่ 21)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม

ผู้ศึกษาจะสร้างแบบสอบถามจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจนั้น ผู้ศึกษาจะนำมาสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจได้ดังต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ
2. ความสำเร็จทางธุรกิจ
3. แนวโน้มของกำไร
4. แนวโน้มของจำนวนลูกค้า
5. แนวโน้มของยอดขาย

จึงได้นำความสำเร็จที่สรุปได้จากแนวคิดและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น มาศึกษาความสำเร็จในการประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างในงานวิจัยนี้

เกณฑ์การกำหนดคะแนน

ระดับ	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1
เห็นด้วยน้อย	2
เฉย ๆ	3
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยมากที่สุด	5

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน

ในการพิจารณาระดับคุณลักษณะของผู้ประกอบการโรงแรม ผู้ศึกษาจัดคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{อันดับภาคขึ้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำมาแบ่งระดับความสำเร็จในการประกอบการโรงแรม ได้ดังต่อไปนี้

คะแนน 1.00 – 1.80 เท่ากับ ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม ต่ำที่สุด
 คะแนน 1.81 – 2.60 เท่ากับ ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม ต่ำ
 คะแนน 2.61 – 3.40 เท่ากับ ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม ปานกลาง
 คะแนน 3.41 – 4.20 เท่ากับ ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม สูง
 คะแนน 4.21 – 5.00 เท่ากับ ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม สูงที่สุด
 โดยวัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมทั้งหมด 5 องค์ประกอบ มีจำนวน 16 ข้อ คือ

1. รายได้จากผลประกอบการปี 2553 จำนวน 1 ข้อ (ข้อที่ 1)
2. การเพิ่มขึ้นของอัตรากำไรจากผลประกอบการปี 2553 จำนวน 1 ข้อ (ข้อที่ 2)
3. การเพิ่มขึ้นของอัตรากำไรการเข้าพัก (Occupancy Rate) ในปี 2553

จำนวน 1 ข้อ (ข้อที่ 3)

4. ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ จำนวน 4 ข้อ (ข้อที่ 1 – 4)
5. ความสำเร็จทางธุรกิจ จำนวน 2 ข้อ (ข้อที่ 6 – 7)
6. แนวโน้มของกำไร จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 8 – 10)
7. แนวโน้มของจำนวนลูกค้า จำนวน 3 ข้อ (ข้อที่ 11 – 13)
8. แนวโน้มของยอดขาย จำนวน 1 ข้อ (ข้อที่ 5)

2.2 การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structural Interview) โดยคำถามในการสัมภาษณ์ได้พัฒนามาจากแบบสอบถามวัดคุณลักษณะของผู้ประกอบการทั้ง 9 องค์ประกอบ เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกถึงตัวผู้ประกอบการโรงแรมในด้านของคุณลักษณะของผู้ประกอบการ และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้การตอบคำถามมีอิสระและแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งคำถามในการสัมภาษณ์นั้นได้ผ่านความเห็นชอบ และการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดของแบบสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งหมด ดังต่อไปนี้

คำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการโรงแรม ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล อายุ ประวัติทางการศึกษา ประวัติทางด้านการทำงาน ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ประกอบด้วย ความเป็นมา ลักษณะของโรงแรม บุคลากรที่มีความสำคัญในการจัดตั้งโรงแรม

คำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการโรงแรมประกอบด้วย 9 ประเด็นดังนี้

ประเด็นที่ 1	ความเป็นตัวของตัวเอง	จำนวน	4 ข้อ
	1.1 บุคลิกภาพของท่านเป็นอย่างไร		
	1.2 เมื่อท่านมีข้อมูลที่ต้องพิจารณา ท่านจะพิจารณาข้อมูลเหล่านั้นอย่างไร		
	1.3 ท่านใช้อะไรในการตัดสินใจกับปัญหา		
	1.4 ท่านมีวิธีการดำเนินชีวิตอย่างไร		
ประเด็นที่ 2	ความใส่ใจในความสำเร็จ	จำนวน	4 ข้อ
	2.1 ท่านตั้งเป้าหมายสำหรับธุรกิจโรงแรมของท่านอย่างไรในระยะ		

3 ปีข้างหน้า

2.2 ในความคิดของท่าน ในการที่ท่านจะประสบความสำเร็จได้นั้น

ท่านต้องทำอะไรบ้าง

2.3 ความสำเร็จในความคิดของท่านเป็นอย่างไร

2.4 ท่านคิดว่าอะไรเป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จและ

ความล้มเหลวของธุรกิจ

ประเด็นที่ 3 ความมีนวัตกรรม

จำนวน 1 ข้อ

3.1 โรงแรมของท่านมีสิ่งใหม่และมีการกระทำที่ใหม่หรือไม่ เพราะอะไร ทำไมท่านถึงคิดที่จะทำสิ่งใหม่อยู่เสมอ

ประเด็นที่ 4 ความมุ่งมั่นอดทน

จำนวน

5 ข้อ

4.1 ท่านพึงพอใจอุปสรรคในการทำธุรกิจอย่างไรบ้าง

4.2 ท่านมีวิธีวัดรายได้ได้อย่างไร

4.3 ท่านเคยประสบกับความล้มเหลวหรือไม่ ก็ครั้ง และท่านผ่าน

มันมาได้อย่างไร

4.4 หากท่านถูกต่อว่าหรือถูกตำหนิทั้งส่วนตัว และถูกตำหนิในที่

ประชุม ท่านจะอย่างไร

4.5 สถานการณ์ใดบ้างที่จะทำให้ท่านรู้สึกว่าจะต้องยอมแพ้

ประเด็นที่ 5 ความคิดสร้างสรรค์

จำนวน

6 ข้อ

5.1 ท่านแก้ไขปัญหาและการบริหารจัดการโรงแรมแบบไหน
อย่างไร และมีความแตกต่างอย่างไร5.2 ในขณะที่ท่านกำลังศึกษาอยู่ ท่านเคยทำกิจกรรมใดที่เป็น
ความสำเร็จอันเกิดจากแนวความคิดของท่านบ้าง5.3 จากประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจโรงแรมที่ผ่านมา ท่านมี
ผลงานใดที่ท่านภาคภูมิใจว่าเป็นความคิดสร้างสรรค์ของตัวเอง5.4 ท่านเคยได้รับรางวัลจากการสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ มาบ้าง
หรือไม่5.5 ท่านสามารถที่จะสร้างสรรค์แนวทางการบริหารธุรกิจโรงแรม
ใหม่ ๆ ขึ้นมาได้หรือไม่5.6 ท่านผลักดันให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กรมา
ก่อนบ้างหรือไม่

ประเด็นที่ 6 ความกล้าเสี่ยง

จำนวน

4 ข้อ

6.1 ถ้าท่านมองเห็นโอกาสในการทำธุรกิจใหม่ ๆ ท่านจะทำ
อย่างไร6.2 ถ้ายังมีธุรกิจอีกหลายอย่างที่สามารรถทำกำไรสูง ท่านคิดที่จะ
ทำธุรกิจอื่นหรือไม่อย่างไร6.3 ถ้าท่านมีเงินทุนมาก ท่านจะขยายธุรกิจของท่านหรือไม่
อย่างไร

6.4 ในเรื่องของธุรกิจ ท่านมุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโต หรือ
มุ่งผลกำไรมากกว่ากัน อย่างไร

ประเด็นที่ 7 ความมั่นใจในตนเอง จำนวน 5 ข้อ

7.1 อะไรคือคุณสมบัติที่ดีที่สุดของท่าน

7.2 ความผิดหรือข้อบกพร่องที่สำคัญที่สุดของท่านคืออะไร

7.3 ท่านเชื่อว่าความสำเร็จในการกระทำสิ่งใดขึ้นอยู่กับโชคชะตา

หรือไม่ อย่างไร

7.4 ท่านคิดว่าท่านคนเดียวเท่านั้นที่จะบริหารงานได้สำเร็จ หรือไม่

อย่างไร

7.5 ท่านคิดว่าความรู้และประสบการณ์ที่ท่านมีอยู่ เพียงพอ

สำหรับการดำเนินธุรกิจแล้วหรือไม่ อย่างไร

ประเด็นที่ 8 การตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด จำนวน 2 ข้อ

8.1 ถ้าท่านเริ่มธุรกิจโรงแรมไประยะหนึ่งแล้วพบว่าไม่เป็นไปตาม
แผนและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ท่านจะทำอย่างไร

8.2 ท่านเป็นผู้ที่เตรียมการล่วงหน้าเสมอ สำหรับรับเหตุการณ์ที่ไม่
คาดฝันหรือไม่อย่างไร

ประเด็นที่ 9 ความรับผิดชอบ จำนวน 1 ข้อ

9.1 ท่านมีแนวทางรับมือผลอันเกิดจากการตัดสินใจหรือการ
กระทำใด ๆ ของท่านไม่ว่าจะออกมาในรูปใดหรือไม่ อย่างไร

คำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมประกอบด้วย

2 ประเด็นดังนี้

ประเด็นที่ 1 ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จมีปัจจัยใดบ้าง

ประเด็นที่ 2 ท่านคิดว่าผลสำเร็จทางธุรกิจเกิดขึ้นได้อย่างไร

การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire)

แนวทางในการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม

1. ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ และจากการสัมภาษณ์
ผู้ประกอบการส่วนหนึ่งเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาใช้เป็น
แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ ตลอดจนภาษาที่ใช้เพื่อความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความเหมาะสมถูกต้องโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index: IOC) ซึ่งมีการประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ ดังนี้

- + 1 สอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์
- 0 ไม่แน่ใจสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์
- 1 ไม่สอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์

ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index: IOC) โดยมีสูตรคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\Sigma R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์
 ΣR แทน ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความ
 สอดคล้อง
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยการแปลความ คือ ถ้า $\text{IOC} \geq 0.5$ แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดวัตถุประสงค์ข้อนั้นจริง

ถ้า $\text{IOC} < 0.5$ แสดงว่าข้อคำถามควรมีการปรับปรุงแก้ไข

สรุปผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index: IOC) จากจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 64 ข้อ สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. จำนวนข้อที่ได้คะแนน $\text{IOC} \geq 0.5$ คะแนน มีจำนวน 50 ข้อ ได้นำข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์เหล่านั้น ไปใช้เป็นข้อคำถามในการสร้างแบบสอบถามต่อไป
2. จำนวนข้อที่ได้คะแนน $\text{IOC} < 0.5$ คะแนน มีจำนวน 14 ข้อ มีคำแนะนำให้แก้ไขและเพิ่มเติมบางข้อความ

ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อคำถามดังกล่าวไปสร้างแบบสอบถาม และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรจำนวน 30 ราย และได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งหนึ่ง จึงได้นำแบบสอบถามดังกล่าวนั้นไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสัมภาษณ์

1. ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้ประกอบการซึ่งจะสามารถทราบแนวความคิดเพื่อป้องกันคุณลักษณะของผู้ประกอบการโรงแรมในแต่ละด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. นำคำถามของแบบสอบถามเชิงปริมาณซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญเป็นที่เรียบร้อยแล้วมาพัฒนาเพื่อเป็นคำถามในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเพื่อแบ่งว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการในแต่ละด้าน
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบและแนะนำปรับปรุงแก้ไข

หลังจากปรับปรุงแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจึงได้นำคำถามสัมภาษณ์ไปทดลองสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรม 2 ท่าน ว่ามีแนวคิดหรือคำแนะนำอย่างไรในแต่ละคำถามในการสัมภาษณ์นั้น ๆ ว่าผู้ประกอบการเข้าใจคำถามที่ผู้ศึกษาต้องการสื่อสารหรือไม่ อย่างไร หลังจากนั้น จึงได้นำคำแนะนำของผู้ประกอบการโรงแรมทั้ง 2 ท่าน มาปรับปรุงแก้ไขคำถามในการสัมภาษณ์และผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง ผู้ศึกษาจึงได้นำคำถามเหล่านั้นไปสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกทั้ง 9 ท่าน ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ผู้ศึกษาทำการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง และผู้ศึกษาทำโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ถึงผู้ประกอบการโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดตาก พิษณุโลก สุโขทัย เพชรบูรณ์ พิจิตร กำแพงเพชร นครสวรรค์ อุทัยธานี มีประชากรทั้งสิ้นจำนวน 290 แห่ง โดยมีขั้นตอนการดำเนินวิจัย ดังต่อไปนี้

1.1 ค้นหาที่อยู่ในการจัดส่งจดหมายเพื่อขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแต่ละจังหวัด ผ่านเว็บไซต์ www.dbd.go.th ของแต่ละจังหวัด โดยเจ้าหน้าที่ของถึงตัวเจ้าของโรงแรม และกรรมการผู้จัดการ

1.2 ส่งจดหมายขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ข้อมูล เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ และวิธีการที่ใช้ในการวิจัยโดยสังเขป โดยเป็นจดหมายที่เจ้าหน้าที่ของกลับถึงตัวผู้ศึกษา ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมทั้ง 290 คน ทางไปรษณีย์เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวกและประหยัดเวลา สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจำนวนมากได้ และสามารถส่งกลับถึงผู้ศึกษาทางไปรษณีย์

1.3 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมส่งจดหมายตอบกลับผู้ศึกษามีจำนวน 137 คน โดยมีรายละเอียดในการตามแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

1.3.1 ภายหลังจาก 1 สัปดาห์ หลังจากส่งแบบสอบถามไปยังผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมทั้ง 290 แห่ง ได้มีการโทรศัพท์ไปขอความอนุเคราะห์ในการร่วมมือตอบแบบสอบถามทั้ง 290 แห่ง และได้แบบสอบถามกลับคืนมาในสัปดาห์แรก 23 ฉบับ

1.3.2 หลังจากนั้น 2 สัปดาห์ ได้โทรศัพท์ไปขอความอนุเคราะห์ในการร่วมมือตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งส่งจดหมายพร้อมแบบสอบถามอีกชุดโดยเจ้าหน้าที่ของกลับถึงผู้ศึกษาไปอีกครั้ง และได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 67 ฉบับ

1.3.3 อีก 4 สัปดาห์ ถัดมา ได้โทรศัพท์ไปขอความอนุเคราะห์ในการร่วมมือตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งส่งจดหมายพร้อมแบบสอบถามอีกชุดโดยเจ้าหน้าที่ของกลับถึงผู้ศึกษาไปอีกครั้ง และได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 47 ฉบับ

1.3.4 หลังจากนั้น ผู้ศึกษาจึงมาคัดเลือกและตรวจสอบแบบสอบถามที่สามารถใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ โดยแบบสอบถามที่ตอบกลับมา ต้องตอบคำถามครบทุกข้อและเป็นเจ้าของโรงแรมตอบเป็นส่วนใหญ่ ตัวแบบสอบถามไม่มีการชำรุดและเสียหาย ได้แบบสอบถามที่สามารถใช้เป็นตัวแทนในการวิจัยในครั้งนี้ทั้งสิ้น 95 ฉบับ จาก 137 ฉบับ

1.4 เมื่อผู้ศึกษาได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 137 ฉบับ จาก 290 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 47 มีแบบสอบถามสามารถใช้เป็นตัวแทนในการวิจัยทั้งสิ้น 95 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33 จึงถือว่าเพียงพอที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกนคำนวณกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 92 ฉบับ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structural Interview) กับผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกทั้ง 9 คน ที่เลือกมาทำการศึกษา โดยคัดเลือกมาจากโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจมาไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยเป็นผู้ลงทุนรวมถึงบริหารเอง หรือเป็นผู้บริหารสูงสุดที่มีอำนาจตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งผู้ศึกษาจะทำการนัดหมายแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนการดำเนินวิจัย ดังต่อไปนี้

2.1 ค้นหารายชื่อของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกทั้งหมด จากเว็บไซต์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด พิษณุโลก

2.2 คัดแยกรายชื่อผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจโรงแรมมาไม่น้อยกว่า 3 ปี

2.3 ติดต่อขอสัมภาษณ์ผู้ประกอบธุรกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทางโทรศัพท์ พร้อมทั้งส่งจดหมายขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์ โดยมีผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกให้ความร่วมมือทั้งหมด 9 คน

2.4 เข้าพบและสัมภาษณ์ผู้ประกอบธุรกิจตามเวลานัด ทำการสัมภาษณ์ตามวิธีการสัมภาษณ์ ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที ถึง 2 ชั่วโมง

2.5 หลังจากจบการสัมภาษณ์ ให้ผู้ประกอบธุรกิจทำแบบสอบถามประเมินค่าด้วยตนเอง

2.6 หลังเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์และการทำแบบสอบถาม จึงกล่าวขอบคุณและลาผู้ประกอบธุรกิจที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์และทำแบบสอบถาม

2.7 เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

3. หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามและผลการสัมภาษณ์มาตรวจสอบสอบความสมบูรณ์ และใช้ข้อมูลทั้งหมดนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของ ไทย และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยคัดเลือกเฉพาะผู้ประกอบการโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างที่ประสบความสำเร็จจากกลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นมาทำการวิเคราะห์ค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science: SPSS) โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาเปิดดำเนินงานของโรงแรมที่ตั้งสถานประกอบการ ประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรม รูปแบบของกิจการ จำนวนพนักงาน เงินทุนจดทะเบียน จำนวนห้องพักของโรงแรม ราคาห้องพัก การได้รับรางวัล ระดับมาตรฐานของโรงแรม รูปแบบของกิจการเป็นแฟรนไชส์ (Franchise) ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะ ได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่ามัธยฐาน (Median) และการทดสอบความสัมพันธ์ (Crosstab) การทดสอบไคสแควร์ (Chi – Square)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม ได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่ามัธยฐาน (Median) โดยรวบรวมคะแนนจากแบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมจำนวน 13 ข้อ ทำให้ได้ค่ามัธยฐาน (Median) เท่ากับ 50 โดยตัดค่ากลางทิ้ง ทำให้สามารถแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการจากผลรวมคะแนนความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม โดยใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ได้ดังนี้

กลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจโรงแรมสูง คือกลุ่มที่มีคะแนนจากแบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมสูงกว่ามัธยฐาน จำนวน 47 โรงแรม

กลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจโรงแรมต่ำ คือกลุ่มที่มีคะแนนจากแบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมต่ำกว่ามัธยฐาน จำนวน 47 โรงแรม

หลังจากนั้นก็นำผลของแบบสอบถามวัดคุณลักษณะในตอนที่ 2 และแบบสอบถามวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในตอนที่ 3 มาทำการทดสอบความสัมพันธ์ (Crosstab) และใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi – Square) เพื่อทดสอบสมมติฐานว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structural Interview) มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ประกอบด้วยขั้นตอนการปฏิบัติดังต่อไปนี้

2.1 ถอดเทปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อย่างละเอียด ชนิดคำต่อคำ (Transcribing Interview) โดยไม่มีการข้ามประโยคหรือข้อความใด ๆ

2.2 จัดเตรียมข้อมูล (Data Management) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปมาแยกออกเป็นประเด็นคำตอบของคำถามทั้ง 9 ประเด็น

3. อ่านทำความเข้าใจข้อมูลทั้งหมดที่ผู้ประกอบการโรงแรมให้สัมภาษณ์ โดยจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามประเด็นคำถามทั้ง 9 ประเด็น และอ่านทำความเข้าใจกับข้อมูลทั้งหมดอีกครั้งในแต่ละประเด็น

4. มีการจัดกลุ่มความถี่ของการใช้คำ (Words) ประโยค (Sentences) และแนวคิด (Concept) ในข้อมูลที่ได้มา เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนว่าผู้ประกอบการโรงแรมส่วนใหญ่มีแนวคิดไปในทิศทางเดียวกันอย่างไร และมีความเห็นแตกต่างและเพิ่มเติมอย่างไร

5. สร้างบทสรุปในแต่ละประเด็นคำถามว่าสรุปแล้วในแต่ละคำถาม และในแต่ละประเด็นนั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีแนวความคิดไปในแนวทางใด



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่าง ๆ และเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาด้านการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรในการศึกษาของการวิจัยเชิงปริมาณนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งผลการศึกษาในส่วนนี้ ได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนย่อย ดังนี้

ส่วนที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาเปิดดำเนินงานของโรงแรม ที่ตั้งสถานประกอบการ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านโรงแรม รูปแบบของกิจการ จำนวนพนักงาน เงินทุนจดทะเบียน จำนวนห้องพักของโรงแรม ราคาห้องพัก การได้รับรางวัล ระดับมาตรฐานของโรงแรม รูปแบบของกิจการเป็นแฟรนไชส์ (Franchise)

ส่วนที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม เพื่อแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการออกเป็นกลุ่มผู้ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจโรงแรมสูงและต่ำ

ส่วนที่ 1.3 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการแต่ละกลุ่ม

ส่วนที่ 1.4 การวิเคราะห์เพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาของการวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกจำนวน 9 คน ซึ่งผลการศึกษาในส่วนนี้คือ ผลของการสัมภาษณ์คำถามวัดคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาด้านการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาเปิดดำเนินงานของโรงแรม ที่ตั้งสถานประกอบการ ประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรม รูปแบบของกิจการ จำนวนพนักงาน เงินทุนจดทะเบียน จำนวนห้องพักของโรงแรม ราคาห้องพัก การได้รับรางวัล ระดับมาตรฐานของโรงแรม รูปแบบของกิจการเป็นแฟรนไชส์ (Franchise)

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ประกอบการ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	54	56.8
หญิง	41	43.2
รวม	95	100
อายุ		
20 - 29 ปี	4	4.2
30 - 39 ปี	22	23.2
40 - 49 ปี	35	36.8
50 - 59 ปี	19	20.0
60 - 69 ปี	11	11.6
70 - 79 ปี	3	3.2
80 - 89 ปี	1	1.1
รวม	95	100
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	13.7
ปริญญาตรี	42	44.2
ปริญญาโท	39	41.1
ปริญญาเอก	1	1.1
รวม	95	100

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งปัจจุบัน		
เจ้าของกิจการ	15	15.8
เจ้าของกิจการและเป็นผู้บริหารกิจการ	46	48.4
กรรมการผู้จัดการ	27	28.4
ผู้จัดการ	3	3.2
อื่นๆ	4	4.2
รวม	95	100
ระยะเวลาเปิดดำเนินงานของโรงแรม		
น้อยกว่า 10 ปี	40	42.1
11 – 19 ปี	23	24.2
20 – 29 ปี	17	17.9
30 – 39 ปี	11	11.6
40 – 49 ปี	4	4.2
รวม	95	100
ที่ตั้งสถานประกอบการ		
จังหวัด ตาก	7	7.4
จังหวัด สุโขทัย	19	20.0
จังหวัด พิษณุโลก	35	36.8
จังหวัด พิจิตร	4	4.2
จังหวัด เพชรบูรณ์	10	10.5
จังหวัด นครสวรรค์	14	14.7
จังหวัด กำแพงเพชร	5	5.3
จังหวัด อุทัยธานี	1	1.1
รวม	95	100

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรม		
น้อยกว่า 3 ปี	5	5.3
3 – 5 ปี	15	15.8
6 – 10 ปี	26	27.4
10 ปีขึ้นไป	49	51.6
รวม	95	100
รูปแบบของกิจการ		
เจ้าของคนเดียว	22	23.2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	10	10.5
บริษัทจำกัด	63	66.3
รวม	95	100
จำนวนพนักงานทั้งหมด		
น้อยกว่า 50 คน	47	49.5
51 – 100 คน	27	28.4
มากกว่า 100 คน	21	22.1
รวม	95	100
เงินลงทุนในการก่อตั้งโรงแรม		
ต่ำกว่า 5,000,000 บาท	54	56.8
5,000,001 – 142,750,000 บาท	33	34.7
142,750,001 – 280,500,000 บาท	5	5.3
280,500,001 – 418,250,000 บาท	2	2.1
418,250,001 – 556,000,000 บาท	1	1.1
รวม	95	100

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนห้องพักของโรงแรม		
น้อยกว่า 30 ห้อง	17	17.9
31 – 100 ห้อง	50	52.6
มากกว่า 100 ห้อง	28	29.5
รวม	95	100
ราคาห้องพักเฉลี่ยต่อห้อง		
201 – 400 บาท	15	15.8
401 – 700 บาท	28	29.5
701 – 1,000 บาท	11	11.6
มากกว่า 1,001 บาท	41	43.2
รวม	95	100
การได้รับรางวัล		
เคย	14	14.7
ไม่เคย	81	85.3
รวม	95	100
ระดับมาตรฐานของโรงแรม		
1 ดาว	4	4.2
2 ดาว	15	15.8
3 ดาว	44	46.3
4 ดาว	13	13.7
5 ดาว	19	20.0
รวม	95	100
รูปแบบของกิจการเป็นแฟรนไชส์ (Franchise)		
ไม่ใช่	95	100
รวม	95	100

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้จากผลประกอบการปี 2553		
น้อยกว่า 3,500,000 บาท	45	47.4
3,500,001 – 7,000,000 บาท	24	25.3
7,000,001 – 10,500,000 บาท	7	7.4
10,500,001 – 14,000,000 บาท	2	2.1
มากกว่า 14,000,000 บาท	17	17.9
รวม	95	100
อัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553		
ร้อยละ 0 – 25	74	77.9
ร้อยละ 26 – 50	5	5.3
ร้อยละ 51 – 75	12	12.6
ร้อยละ 76 – 100	4	4.2
รวม	95	100
อัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ที่เพิ่มขึ้นในปี 2553		
ร้อยละ 0 – 25	72	75.79
ร้อยละ 26 – 50	7	7.37
ร้อยละ 51 – 75	12	12.63
ร้อยละ 76 – 100	4	4.21
รวม	95	100

จากตาราง 3 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 95 คน สามารถอธิบายข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการโรงแรม ได้ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2

อายุ พบว่า เมื่อแยกอายุของผู้ประกอบการออกเป็น 7 กลุ่ม ส่วนใหญ่จะมีอายุตั้งแต่ 40 – 49 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 30 – 39 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 ถัดมาคือ อายุ 50 – 59 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ต่อมาคือ อายุ

ตั้งแต่ 60 - 69 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ถัดมาคือ อายุ 20 - 29 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ต่อมาคือ อายุตั้งแต่ 70 - 79 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 มีน้อยที่สุดคือ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ถัดมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และระดับปริญญาเอก มีน้อยที่สุด คือมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งปัจจุบันเป็นผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของกิจการและเป็นผู้บริหารกิจการมากที่สุด มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 ต่อมาเป็นตำแหน่งเจ้าของกิจการ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ถัดมาคือตำแหน่งอื่นๆ ซึ่งเป็นพนักงานระดับบริหาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และน้อยที่สุดคือตำแหน่งผู้จัดการ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ระยะเวลาเปิดดำเนินงานของโรงแรม พบว่า เมื่อแยกระยะเวลาที่ประกอบกิจการโรงแรมออกเป็น 5 กลุ่ม ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ประกอบกิจการโรงแรมนี้น้อยกว่า 10 ปี มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รองลงมาคือระยะเวลาตั้งแต่ 11 - 19 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ต่อมาคือระยะเวลาตั้งแต่ 20 - 29 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ถัดมาคือระยะเวลาตั้งแต่ 30 - 39 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และระยะเวลาตั้งแต่ 40 - 49 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

ที่ตั้งสถานประกอบการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัด พิษณุโลก มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาเป็น จังหวัด สุโขทัย มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ต่อมาเป็นจังหวัด นครสวรรค์ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 เป็นจังหวัด เพชรบูรณ์ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 เป็นจังหวัด ตาก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 เป็นจังหวัด กำแพงเพชร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 เป็นจังหวัด พิจิตร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และเป็นจังหวัด อุทัยธานี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรม พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรมในระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรม 6 - 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ถัดมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรม 3 - 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8

และสุดท้ายคือ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรมน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ

5.3

รูปแบบการดำเนินงานของกิจการโรงแรม พบว่า เป็นบริษัทจำกัดมากที่สุด จำนวน 63 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาคือ เป็นรูปแบบเจ้าของคนเดียว จำนวน 22 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 23.2 และน้อยที่สุดคือ เป็นรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 10.5

จำนวนพนักงานทั้งหมดของโรงแรม พบว่า ลำดับแรก โรงแรมมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน เป็นจำนวน 47 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือ โรงแรมมีจำนวนพนักงาน 51 - 100 คน เป็นจำนวน 27 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 28.4 และลำดับสุดท้ายคือ โรงแรมมีจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน เป็นจำนวน 21 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 22.1

เงินลงทุนในการก่อตั้งโรงแรม พบว่า ลำดับแรก มีจำนวนเงินลงทุนในการก่อตั้งโรงแรมต่ำกว่า 5,000,000 บาท จำนวน 54 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ มีจำนวนเงินลงทุนในการก่อตั้งโรงแรม 5,000,001 – 142,750,000 บาท จำนวน 33 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 34.7 ถัดมาคือ มีจำนวนเงินลงทุนในการก่อตั้งโรงแรม 142,750,001 – 280,500,000 บาท จำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.3 ต่อมาคือ คือ มีจำนวนเงินลงทุนในการก่อตั้งโรงแรม 280,500,001 – 418,250,000 บาท จำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.1 และลำดับสุดท้ายคือ คือ มีจำนวนเงินลงทุนในการก่อตั้งโรงแรม 418,250,001 – 556,000,000 บาท จำนวน 1 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 1.1

จำนวนห้องพักของโรงแรม พบว่า ลำดับแรก มีจำนวนห้องพัก 31 – 100 ห้อง จำนวน 50 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมาคือ มีจำนวนห้องพักมากกว่า 100 ห้อง จำนวน 28 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 29.5 และลำดับสุดท้ายคือ มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 30 ห้อง จำนวน 17 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.9

ราคาห้องพักเฉลี่ยต่อห้อง พบว่า ลำดับแรก มีราคาห้องพักเฉลี่ยต่อห้องมากกว่า 1,001 บาท จำนวน 41 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ มีราคาห้องพักเฉลี่ย 401 - 700 บาท จำนวน 28 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 29.5 ถัดมาคือ มีราคาห้องพักเฉลี่ย 201 - 400 บาท จำนวน 15 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15.8 และลำดับสุดท้ายคือ มีราคาห้องพักเฉลี่ย 701 – 1,000 บาท จำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 11.6

การได้รับรางวัลของโรงแรม โรงแรมไม่เคยได้รับรางวัลจำนวน 81 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 85.3 ถัดมาคือ โรงแรมได้รับรางวัลจำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.7

ระดับมาตรฐานของโรงแรม โรงแรมระดับ 3 ดาว มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 44 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาคือ โรงแรมระดับ 5 ดาว มีจำนวน 19 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 20 ถัดมาคือโรงแรมระดับ 2 ดาว มีจำนวน 15 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15.8 ต่อมาคือ โรงแรมระดับ 4 ดาว มีจำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 13.7 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ โรงแรมระดับ 1 ดาว มีจำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.2

รูปแบบของโรงแรมไม่เป็นแฟรนไชส์ (Franchise) มีจำนวน 95 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 รายได้จากผลประกอบการปี 2553 พบว่า ลำดับแรก โรงแรมมีรายได้จากผลประกอบการปี 2553 น้อยกว่า 3,500,000 บาท จำนวน 45 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมา โรงแรมมีรายได้จากผลประกอบการปี 2553 จำนวน 3,500,001 – 7,000,000 บาท จำนวน 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.3 ถัดมา โรงแรมมีรายได้จากผลประกอบการปี 2553 มากกว่า 14,000,000 บาท จำนวน 17 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.9 ต่อมา โรงแรมมีรายได้จากผลประกอบการปี 2553 จำนวน 7,000,001 – 10,500,000 บาท จำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.4 และลำดับสุดท้าย โรงแรมมีรายได้จากผลประกอบการปี 2553 จำนวน 10,500,001 – 14,000,000 บาท จำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.1 อัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 พบว่า โรงแรมมีอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0 – 25 มากที่สุด จำนวน 74 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 77.9 รองลงมา โรงแรมมีอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 51 – 75 จำนวน 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 12.6 ถัดมา โรงแรมมีอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 26 – 50 จำนวน 5 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.3 และลำดับสุดท้าย โรงแรมมีอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 76 – 100 จำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.2

อัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ที่เพิ่มขึ้นในปี 2553 พบว่า โรงแรมมีอัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ที่เพิ่มขึ้นในปี 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0 – 25 เป็นลำดับแรก จำนวน 72 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 75.79 รองลงมา โรงแรมมีอัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ที่เพิ่มขึ้นในปี 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 51 – 75 จำนวน 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 12.63 ถัดมา โรงแรมมีอัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ที่เพิ่มขึ้นในปี 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 26 – 50 จำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 7.37 และลำดับสุดท้าย โรงแรมมีอัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ที่เพิ่มขึ้นในปี 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 76 – 100 จำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.21

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการโรงแรมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 40 – 49 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการดำรงตำแหน่งปัจจุบันเป็นผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของกิจการและเป็นผู้บริหารกิจการ

มีระยะเวลาเปิดดำเนินงานของโรงแรมน้อยกว่า 10 ปี เป็นส่วนใหญ่ ที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในจังหวัด พิษณุโลก มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรมในระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป ส่วนรูปแบบการดำเนินงานของกิจการโรงแรมเป็นบริษัทจำกัดมากที่สุด มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของโรงแรมน้อยกว่า 50 คน มีเงินลงทุนในการก่อตั้งโรงแรมต่ำกว่า 5,000,000 บาท มีจำนวนห้องพักประมาณ 31 – 100 ห้อง ราคาห้องพักเฉลี่ยต่อห้องมากกว่า 1,001 บาท ส่วนใหญ่โรงแรมไม่เคยได้รับรางวัลระดับมาตรฐานของโรงแรมเป็นระดับ 3 ดาว และรูปแบบของโรงแรมไม่เป็นแฟรนไชส์ (Franchise) อีกทั้งยังมีรายได้จากผลประกอบการปี 2553 น้อยกว่า 3,500,000 บาท มีอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0 – 25 และมีอัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) เพิ่มขึ้นร้อยละ 0 – 25

2. ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม เพื่อแบ่งกลุ่มประกอบการออกเป็นกลุ่มผู้ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจโรงแรมสูงและต่ำ

จากการรวบรวมคะแนนจากแบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมจำนวน 13 ข้อ ทำให้ได้ค่ามัธยฐาน (Median) เท่ากับ 50 โดยตัดค่ากลางทิ้ง ทำให้สามารถแบ่งกลุ่มผู้ประกอบการจากผลรวมคะแนนความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม โดยใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ได้ดังนี้

กลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจโรงแรมสูง คือกลุ่มที่มีคะแนนจากแบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมสูงกว่ามัธยฐาน จำนวน 47 โรงแรม

กลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจโรงแรมต่ำ คือกลุ่มที่มีคะแนนจากแบบวัดความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมต่ำกว่ามัธยฐาน จำนวน 47 โรงแรม

3. ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการแต่ละกลุ่ม

หลังจากที่แบ่งกลุ่มผู้ประกอบการออกเป็นสองกลุ่มแล้วจึงได้ทำการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลดังแสดงได้ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลระหว่างกลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจโรงแรมสูงและต่ำ

ลักษณะส่วนบุคคล	กลุ่มผู้ประกอบการ			
	กลุ่มประสบความสำเร็จต่ำ		กลุ่มประสบความสำเร็จสูง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ				
ชาย	25	53.2	28	59.6
หญิง	22	46.8	19	40.4
รวม	47	100	47	100
อายุ				
20 - 29 ปี	3	6.4	1	2.1
30 - 39 ปี	12	25.5	10	21.3
40 - 49 ปี	14	29.8	20	42.6
50 - 59 ปี	12	25.5	7	14.9
60 - 69 ปี	5	10.6	6	12.8
70 - 79 ปี	1	2.1	2	4.3
80 - 89 ปี	0	0	1	2.1
รวม	47	100	47	100
การศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	10.6	8	17
ปริญญาตรี	23	48.9	18	38.3
ปริญญาโท	19	40.4	20	42.6
ปริญญาเอก	0	0	1	2.1
รวม	47	100	47	100

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	กลุ่มผู้ประกอบการ			
	กลุ่มประสบความสำเร็จต่ำ		กลุ่มประสบความสำเร็จสูง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งปัจจุบัน				
เจ้าของกิจการ	7	14.9	8	17.0
เจ้าของกิจการ	18	38.3	27	57.4
และเป็นผู้บริหารกิจการ				
กรรมการผู้จัดการ	18	38.3	9	19.1
ผู้จัดการ	2	4.3	1	2.1
อื่นๆ	2	4.3	2	4.3
รวม	47	100	47	100
ระยะเวลาเปิดดำเนินงานของโรงแรม				
น้อยกว่า 10 ปี	17	36.2	23	48.9
11 – 19 ปี	12	25.5	10	21.3
20 – 29 ปี	10	21.3	7	14.9
30 – 39 ปี	6	12.8	5	10.6
40 – 49 ปี	2	4.3	2	4.3
รวม	47	100	47	100
ที่ตั้งสถานประกอบการ				
จังหวัด ตาก	4	8.5	3	6.4
จังหวัด สุโขทัย	7	14.9	12	25.5
จังหวัด พิษณุโลก	17	36.2	17	36.2
จังหวัด พิจิตร	2	4.3	2	4.3
จังหวัด เพชรบูรณ์	5	10.6	5	10.6
จังหวัด นครสวรรค์	6	12.8	8	17.0
จังหวัด กำแพงเพชร	5	10.6	0	0
จังหวัด อุทัยธานี	1	2.1	0	0
รวม	47	100	47	100

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	กลุ่มผู้ประกอบการ			
	กลุ่มประสบความสำเร็จต่ำ		กลุ่มประสบความสำเร็จสูง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรม				
น้อยกว่า 3 ปี	4	8.5	1	2.1
3 – 5 ปี	8	17.0	7	14.9
6 – 10 ปี	12	25.5	14	29.8
10 ปีขึ้นไป	23	48.9	25	53.2
รวม	47	100	47	100
รูปแบบของกิจการ				
เจ้าของคนเดียว	11	23.4	11	23.4
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	5	10.6	4	8.5
บริษัทจำกัด	31	66.0	32	68.1
รวม	47	100	47	100
จำนวนพนักงานทั้งหมด				
น้อยกว่า 50 คน	26	55.3	20	42.6
51 – 100 คน	12	25.5	15	31.9
มากกว่า 100 คน	9	19.1	12	25.5
รวม	47	100	47	100
เงินลงทุนในการก่อตั้งโรงแรม				
ต่ำกว่า 5,000,000 บาท	24	51.1	29	61.7
5,000,001 – 142,750,000 บาท	21	44.7	12	25.5
142,750,001– 280,500,000 บาท	1	2.1	4	8.5
280,500,001– 418,250,000 บาท	1	2.1	1	2.1
418,250,001– 556,000,000 บาท	0	0	1	2.1
รวม	47	100	47	100

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	กลุ่มผู้ประกอบการ			
	กลุ่มประสบความสำเร็จต่ำ		กลุ่มประสบความสำเร็จสูง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนห้องพักของโรงแรม				
น้อยกว่า 30 ห้อง	6	12.8	11	23.4
31 – 100 ห้อง	28	59.6	21	44.7
มากกว่า 100 ห้อง	13	27.7	15	31.9
รวม	47	100	47	100
ราคาห้องพักเฉลี่ยต่อห้อง				
201 – 400 บาท	6	12.8	8	17.0
401 – 700 บาท	16	34.0	12	25.5
701 – 1,000 บาท	4	8.5	7	14.9
มากกว่า 1,001 บาท	21	44.7	20	42.6
รวม	47	100	47	100
การได้รับรางวัล				
เคย	9	19.1	5	10.6
ไม่เคย	38	80.9	42	89.4
รวม	47	100	47	100
ระดับมาตรฐานของโรงแรม				
1 ดาว	0	0	3	6.4
2 ดาว	7	14.9	8	17.0
3 ดาว	22	46.8	22	46.8
4 ดาว	9	19.1	4	8.5
5 ดาว	9	19.1	10	21.3
รวม	47	100	47	100
รูปแบบของกิจการเป็นแฟรนไชส์ (Franchise)				
ไม่ใช่	47	100	47	100
รวม	47	100	47	100

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	กลุ่มผู้ประกอบการ			
	กลุ่มประสบความสำเร็จต่ำ		กลุ่มประสบความสำเร็จสูง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้จากผลประกอบการปี 2553				
น้อยกว่า 3,500,000 บาท	21	44.7	23	48.9
3,500,001 – 7,000,000 บาท	13	27.7	11	23.4
7,000,001 – 10,500,000 บาท	3	6.4	4	8.5
10,500,001 – 14,000,000 บาท	1	2.1	1	2.1
มากกว่า 14,000,000 บาท	9	19.1	8	17.0
รวม	47	100	47	100
อัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553				
ร้อยละ 0 – 25	42	89.36	32	68.08
ร้อยละ 26 – 50	3	6.38	2	4.26
ร้อยละ 51 – 75	1	2.13	10	21.28
ร้อยละ 76 – 100	1	2.13	3	6.38
รวม	47	100	47	100
อัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ที่เพิ่มขึ้นในปี 2553				
ร้อยละ 0 – 25	43	91.49	29	61.70
ร้อยละ 26 – 50	3	6.38	4	8.51
ร้อยละ 51 – 75	1	2.13	10	21.28
ร้อยละ 76 – 100	0	0	4	8.51
รวม	47	100	47	100

จากการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลระหว่างผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูง และผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำ ตามตารางที่ 2 พบว่าลักษณะส่วนบุคคลของทั้งสองกลุ่มมีลักษณะใกล้เคียงกัน คือทั้งกลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุของผู้ประกอบการทั้งสองกลุ่มมากที่สุดในช่วงอายุ 40 – 49 ปี ส่วนระดับการศึกษาผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำจะมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด

แต่ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด ส่วนตำแหน่งปัจจุบัน ทั้งสองกลุ่มมีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการและเป็นผู้บริหารกิจการ และระยะเวลาเปิดดำเนินงานของโรงแรมนั้น มีระยะเวลาการเปิดดำเนินงานของโรงแรมน้อยกว่า 10 ปี และที่ตั้งสถานประกอบการโรงแรมอยู่จังหวัดพิษณุโลกมากที่สุด

ทั้งสองกลุ่มมีประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรมมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และมีรูปแบบของกิจการเป็นลักษณะบริษัทจำกัดมากที่สุด ส่วนจำนวนพนักงานทั้งหมดนั้น ทั้งสองกลุ่มมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน และมีเงินทุนในการก่อตั้งโรงแรมต่ำกว่า 5,000,000 บาท อีกทั้งยังมีจำนวนห้องพักของโรงแรมประมาณ 31 – 100 ห้อง ส่วนราคาห้องพักเฉลี่ยต่อห้องมากกว่า 1,001 บาท และส่วนใหญ่โรงแรมของทั้งสองกลุ่มนั้นไม่เคยได้รับรางวัล ส่วนระดับมาตรฐานของโรงแรม ทั้งสองกลุ่มมีระดับมาตรฐานของโรงแรมอยู่ในระดับ 3 ดาวมากที่สุด และรูปแบบของกิจการไม่ใช่แฟรนไชส์ (Franchise)

รายได้จากผลประกอบการปี 2553 ทั้งสองกลุ่มมีรายได้ไม่น้อยกว่า 3,500,000 บาทมากที่สุด รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 3,500,001 – 7,000,000 บาท และมีอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0-25 ทั้งสองกลุ่มมากที่สุด แต่ที่น่าสังเกตคือ ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูง จะมีอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 รองลงมา เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 51 – 75 แต่ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำจะมีอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 รองลงมาคือเพิ่มขึ้นอัตราร้อยละ 26 – 50 ส่วนอัตรากำไรเข้าพัก (Occupancy Rate) ที่เพิ่มขึ้นในปี 2553 ทั้งสองกลุ่มจะมีอัตรากำไรเข้าพักเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 0-25 มากที่สุด แต่ที่น่าสังเกตคือผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีอัตรากำไรเข้าพักรองลงมาอยู่ในอัตราร้อยละ 51 – 75 ในขณะที่ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำจะมีอัตรากำไรเข้าพักรองลงมาอยู่ในอัตราร้อยละ 26 – 50

4. การวิเคราะห์เพื่อการทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยเรื่องการศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย มีสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐาน คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
 เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายของข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์แทนคุณลักษณะ (Characteristics), (C1 – C24)

1. คุณลักษณะความเป็นตัวของตัวเอง ประกอบด้วย

C1 = เป็นผู้ที่ชอบริเริ่มทำสิ่งต่าง ๆ

C2 = เป็นผู้ที่มีการคิดและการกระทำที่ไม่เหมือนผู้อื่น

C3 = เป็นผู้ที่มีการคิดและการกระทำที่เป็นอิสระ

2. คุณลักษณะด้านความมุ่งมั่นอดทน ประกอบด้วย

C4 = เป็นผู้ที่มีความอดทนต่ออุปสรรคต่าง ๆ

C5 = เป็นผู้ที่มีความเข้มแข็งต่อปัญหา

C6 = เป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน

C7 = เป็นผู้ที่มีความมั่นคงในการตัดสินใจ

3. คุณลักษณะด้านความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย

C8 = เป็นผู้ที่มีความเชื่อเรื่องการเปลี่ยนแปลง

C9 = เป็นผู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางความคิด

4. คุณลักษณะด้านความกล้าเสี่ยง

C10 = เป็นผู้ที่มีการประเมินและตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยง

C11 = เป็นผู้ที่มีการบริหารความเสี่ยง

5. คุณลักษณะด้านความมั่นใจในตนเอง ประกอบด้วย

C12 = เป็นผู้ที่มีความท้าทายและความพยายามในการทำงาน

C13 = เป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง

C14 = เป็นผู้ที่มีความกล้าที่จะตัดสินใจ

6. คุณลักษณะด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ประกอบด้วย

C15 = เป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีเลิศ

C16 = เป็นผู้ที่ไม่มีการทอดทิ้ง

C17 = เป็นผู้ที่มีความทะเยอทะยาน

C18 = เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น

7. คุณลักษณะด้านการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด ประกอบด้วย

C19 = เป็นผู้ที่มีการตอบสนองกับปัญหาอย่างรวดเร็ว

C20 = เป็นผู้ที่ไม่ยอมจำนนต่อปัญหา

8. คุณลักษณะด้านมีความรับผิดชอบ ประกอบด้วย

C21 = เป็นผู้ที่ผูกมัดตนเองกับธุรกิจ

9. คุณลักษณะด้านความมีนวัตกรรม ประกอบด้วย

C22 = เป็นผู้ที่มีการสังเกตและสำรวจเพื่อหาสิ่งใหม่

C23 = เป็นผู้ที่นำนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ มาใช้

C24 = เป็นผู้ที่มีความเชื่อว่าความผิดพลาดเป็นบทเรียนที่สำคัญสำหรับ

ความก้าวหน้า

สัญลักษณ์แทนความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม (Success), (S1 – S13)

1. ความสำเร็จด้านความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ ประกอบด้วย

S1 = เป็นผู้ที่มีความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว

S2 = เป็นผู้ที่มีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม

S3 = เป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

S4 = เป็นผู้ที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

2. ความสำเร็จทางธุรกิจ ประกอบด้วย

S5 = โรงแรมของท่านมีการขยายยอดขายมากกว่าคู่แข่ง

S6 = โรงแรมของท่านมีจำนวนลูกค้ามากกว่าคู่แข่ง

S7 = โรงแรมของท่านมีกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น

3. แนวโน้มของกำไร ประกอบด้วย

S8 = โรงแรมของท่านมีกำไรสูงขึ้นกว่าปีก่อน

S9 = โรงแรมของท่านมีกำไรสูงกว่าคู่แข่ง

S10 = โรงแรมของท่านมีกำไรสูงกว่าค่าเฉลี่ยในตลาดเดียวกัน

4. แนวโน้มของจำนวนลูกค้า ประกอบด้วย

S11 = ลูกค้าเก่ากลับมาใช้บริการโรงแรม

S12 = ลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม

5. แนวโน้มของยอดขาย ประกอบด้วย

S13 = มีกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

ตาราง 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำ

คุณลักษณะ / ความสำเร็จ	ความสำเร็จด้านความพึงพอใจในฐานะ เจ้าของกิจการ			ความสำเร็จทางธุรกิจ			แนวโน้มของกำไร						แนวโน้มของ จำนวนลูกค้า ยอดขาย		รวม ความมี นัยสำคัญ
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S13	
ความเป็น ตัวของ	C1	16.027	6.595	15.303	9.739	18.432	14.221	17.391	8.651	9.090	11.833	16.001	11.305	38.727*	1
ตัวเอง	C2	13.182	4.916	5.137	8.286	11.085	8.679	17.444	19.908	18.418	14.054	5.562	8.073	15.659	0
	C3	4.196	16.722*	18.245*	8.408	9.790	9.264	16.271*	18.751*	7.680	3.671	5.988	7.499	10.064	4
	C4	7.984	4.489	7.239	6.461	16.722	18.036*	12.789	3.433	8.350	23.440*	5.635	4.749	17.150	2
ความ มุ่งมั่น	C5	22.567*	4.714	8.940	2.834	3.697	6.292	2.804	7.835	2.708	7.546	3.334	1.652	4.871	1
อดทน	C6	10.521	5.761	2.397	3.792	13.615	7.742	8.458	12.079	11.133	5.878	4.266	6.241	17.632*	1
	C7	5.670	8.390	4.597	2.108	13.175	4.303	4.461	9.254	0.742	1.291	5.979	8.185	9.239	0
	C8	12.825	9.912	20.709*	2.785	7.747	10.367	14.516	17.242	5.347	7.376	13.832	55.708*	16.984	2
สร้างสรรค์	C9	8.186	4.330	10.058*	0.499	6.443	7.270	11.561	11.320	12.156	9.849	4.038	5.030	9.649	1
	C10	9.457	6.093	5.504	6.049	10.798	5.586	11.772	14.349	10.562	21.242*	6.203	5.924	22.703*	2
เสี่ยง	C11	10.127	12.381	11.466	2.163	14.771	5.876	11.940	15.396	26.057*	19.143*	4.461	7.861	9.626	2
ความ มั่นใจ	C12	7.278	7.316	5.850	13.336*	11.832	6.607	12.446	7.338	5.174	5.950	20.074*	21.577*	19.781	3
ตนเอง	C13	9.900	8.437	11.216	5.943	11.570	7.390	14.070	15.418	8.991	6.058	10.412	8.111	16.242	0
	C14	37.901*	13.844*	17.325*	3.123	28.227*	14.784	21.021*	32.451*	17.768*	13.321	8.359	9.759	15.580	7

ความสำเร็วด้านความพึงพอใจในฐานะ				ความสำเร็วด้านธุรกิจ				แนวโน้มของกำไร				แนวโน้มของยอดขาย			รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม
															รวม

* ค่าไคสแควร์ (Chi Square) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูง

คุณลักษณะ / ความสำเร็จ	ความสำเร็จด้านความพึงพอใจในฐานะ เจ้าของกิจการ				ความสำเร็จทางธุรกิจ				แนวโน้มของกำไร				แนวโน้มของ จำนวนลูกค้า		รวม ความมี นัยสำคัญ
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	ยอดขาย	ทางสถิติ
ความเป็นตัวของตัวเอง	C1	1.042	0.819	3.575	1.396	10.882	6.018	8.197	9.618	8.946	8.923	0.823	0.940	4.497	0
ตัวของตัวเอง	C2	47.189*	47.460*	9.539	5.283	6.857	7.996	6.245	7.243	8.591	10.091	1.358	1.967	3.582	2
ตัวของตัวเอง	C3	47.106*	48.866*	5.610	2.209	5.957	4.436	10.246	4.581	6.071	8.983	0.652	3.185	6.645	2
ตัวของตัวเอง	C4	3.673	8.253	5.035	1.364	8.209	10.246*	7.406	8.616	8.241	7.386	7.800*	11.935*	10.580	3
ความมุ่งมั่น	C5	2.791	3.303	2.024	3.339	3.188	0.544	1.150	1.155	1.600	7.080	1.691	0.856	0.814	0
อดทน	C6	15.478*	17.694*	3.146	1.059	20.369*	3.663	4.320	16.210*	2.596	8.979	2.075	2.441	16.047*	5
ความคิดสร้างสรรค์	C7	3.070	5.117	0.515	0.399	2.936	0.907	1.150	1.748	0.190	3.283	1.691	1.861	5.254	0
ความคิดสร้างสรรค์	C8	2.467	3.097	1.266	0.595	2.021	2.331	2.682	3.808	4.651	7.118	0.643	3.942	5.936	0
ความคิดสร้างสรรค์	C9	4.495	2.421	4.644	3.432	8.631	4.321	2.548	3.505	3.135	8.825	4.369	7.191	8.037	0
ความกล้า	C10	3.034	4.523	2.584	2.245	3.204	3.723	2.884	2.350	3.676	3.838	1.269	3.448	9.639	0
เสียง	C11	2.827	2.404	9.589	3.775	9.452	7.278	7.166	6.167	4.609	6.589	2.470	2.620	3.893	0
ความมั่นใจ	C12	4.614	5.791	12.328	6.142	14.486	14.180*	13.777*	7.379	15.156*	13.819	3.201	4.729	7.695	3
มั่นใจ	C13	7.995	5.494	3.186	2.238	8.362	5.829	1.436	10.425	6.484	22.202*	2.053	4.979	9.139	1
ตนเอง	C14	1.461	3.935	9.566*	2.529	12.108	5.147	8.124	5.757	4.879	8.309	3.505	5.106	1.647	1

ตาราง 6 (ต่อ)

คุณลักษณะ / ความสำเร็จ	ความสำเร็จด้านความพึงพอใจในฐานะ เจ้าของกิจการ				ความสำเร็จทางธุรกิจ				แนวโน้มของกำไร				แนวโน้มของ ยอดขาย		รวม ความมี นัยสำคัญ
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	ทางสถิติ	
ความใส่ใจ ใน ความสำเร็จ	C15	2.680	6.023	2.172	2.140	4.650	6.565	3.269	7.807	9.588*	12.184	2.150	3.577	4.958	1
	C16	10.275*	8.640	8.082	3.355	7.782	5.551	7.481	9.898	11.331*	10.374	3.481	4.556	8.567	2
	C17	3.175	6.447	9.323	1.400	4.468	4.979	3.719	3.183	3.432	5.859	1.184	1.541	2.118	0
	C18	47.838*	47.830*	5.280	0.644	9.103	10.793	9.809	10.290	9.737	12.746	2.960	3.817	10.032	2
การ	C19	1.266	1.900	2.911	1.345	5.241	3.804	3.866	6.974	6.249*	9.756*	0.334	1.013	6.066	2
ตอบสนอง กับปัญหา อย่าง ทันทีทันใด	C20	4.125	0.890	3.253	8.009*	3.918	3.992	8.050	7.943	7.318	8.212	0.645	0.816	2.557	1
ความ รับผิดชอบ	C21	23.286*	27.497*	1.355	0.321	2.930	2.223	7.140	4.768	2.454	5.837	0.496	0.981	1.753	2
ความมี นวัตกรรม	C22	18.128*	18.512*	2.734	1.219	5.572	2.924	7.382	3.831	4.435	3.449	1.174	4.215	5.434	2
	C23	8.052	5.899	1.116	2.205	7.492	8.548	10.157*	11.181	5.378	9.479	2.615	4.940	6.045	1
	C24	5.798	1.943	3.695	0.072	2.241	0.330	5.305	1.833	1.355	2.754	0.304	0.662	0.814	0

* ค่าไคสแควร์ (Chi Square) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 7 แสดงความสัมพันธ์ของคุณลักษณะกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จทั้งหมด

คุณลักษณะ/ความสำเร็จ	ความสำเร็จด้านความพึงพอใจในฐานะ เจ้าของกิจการ				ความสำเร็จทางธุรกิจ				แนวโน้มของกำไร				แนวโน้มของ จำนวนลูกค้า		แนวโน้มของ ยอดขาย		รวม ความมี นัยสำคัญ
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	
ความเป็น ตัวจริง	C1	21.544*	7.695	16.229*	16.541*	31.379*	24.165	29.263*	19.454	25.853	32.632*	20.551	12.712	53.872*			7
ตัวเอง	C2	29.222*	13.008	10.859	21.054*	19.480	20.973	26.475*	20.996	29.216*	11.095	10.763	12.124	26.535*			5
	C3	16.699	22.243*	14.324*	11.242	14.769	15.204	19.579	19.680	17.235	11.714	8.880	7.909	16.374			2
	C4	8.8688	10.365	11.089	8.875	38.047*	43.781*	22.116*	10.147	17.516	29.442*	8.111	11.548	20.824			4
ความ มุ่งมั่น	C5	40.018*	4.653	10.035*	6.773	3.791	11.324	7.455	7.163	9.430	12.208	11.141	7.086	9.644			2
อดทน	C6	20.792*	13.363*	1.778	7.665	14.903	15.742*	13.631	10.071	15.002	10.330	6.333	8.522	23.321*			4
	C7	11.140	12.903*	4.010	5.074	8.597	4.301	4.555	4.132	2.865	4.063	10.148	9.637	16.681*			2
ความคิด สร้างสรรค์	C8	12.699	11.429	14.080*	3.518	8.355	11.176	18.034	13.612	14.914	8.205	12.102	58.554*	30.616*			3
	C9	9.248	4.556	9.106	3.675	9.542	9.015	12.025	12.498	14.238	12.477	7.956	14.830*	17.568*			2
ความกล้า เสี่ยง	C10	15.895	12.197	11.635	10.372	5.677	10.969	16.449	14.758	19.211	21.715*	9.773	9.373	40.104*			2
	C11	9.557	14.130*	16.923*	5.968	12.461	14.377	17.006	14.641	18.661	15.858	2.467	3.119	12.800			2
ความ มั่นใจใน	C12	9.796	12.867*	17.746*	20.225*	20.193	26.790*	24.623*	8.862	20.329	15.442	24.906*	18.597*	29.883*			8
ตนเอง	C13	14.142	12.346	8.330	7.256	14.558	13.657	13.637	22.454*	14.326	16.051	5.350	7.628	18.226			1
	C14	65.141*	19.176*	16.972*	10.731	15.708	19.818	17.485	11.300	13.242	12.990	4.297	7.614	13.583			3

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณลักษณะ / ความสำเร็จ	ความสำเร็จด้านความพึงพอใจในฐานะ เจ้าของกิจการ				ความสำเร็จทางธุรกิจ				แนวโน้มของกำไร				แนวโน้ม ของ จำนวนลูกค้า ยอดขาย	รวม ความมี นัยสำคัญ ทางสถิติ	
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13		
ความใส่ใจ ใน ความสำเร็จ	C15	26.266*	14.019	5.269	9.140	11.437	17.957	19.313	19.070	26.510*	17.579	53.612*	32.836*	4	
	C16	19.782*	9.977	15.669*	4.870	13.682	19.310	19.532	19.130	23.273*	11.143	18.312*	20.443	4	
	C17	12.694	16.698*	12.819*	23.208*	23.952	17.351	13.540	4.912	20.282	17.191	13.372	9.248	14.163	3
	C18	14.442	17.819*	13.498*	8.588	15.568	13.714	13.937	12.379	14.638	13.190	7.869	22.932*	15.683	3
การ ตอบสนอง กับปัญหา อย่าง ทันทีทันใด	C19	5.850	6.712	2.429	7.849	9.845	13.716	14.549	8.789	12.654	13.158	11.456	6.491	20.204*	1
	C20	38.711*	17.302*	3.895	14.155*	9.978	14.943	11.629	15.917*	19.967*	12.044	8.523	11.017	12.948	5
ความ รับผิดชอบ	C21	19.471*	13.333*	6.762	8.290	17.032*	13.859	19.934*	13.146	10.290	10.697	9.236	18.525*	16.060*	6
ความมี นวัตกรรม	C22	24.043*	31.684*	5.974	17.852*	11.445	18.654*	22.176*	17.945*	15.009	15.229	19.186*	31.922*	26.672*	9
	C23	24.149*	14.325*	7.651	12.312	20.834	18.875	42.666*	18.196	23.980*	21.949*	34.953*	26.141*	35.137*	8
	C24	15.859	14.670	7.021	25.208*	19.969	18.711	54.526*	21.683	26.323*	17.654	43.353*	33.315*	47.646*	6

* ค่าไคสแควร์ (Chi Square) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำ (ตาราง 3) พบว่า

1. คุณลักษณะด้านความเป็นตัวของตัวเอง ประกอบด้วย

1.1 การริเริ่มทำสิ่งต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านการมีกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

1.2 การคิดและการกระทำที่เป็นอิสระ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม การยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น กำไรสูงขึ้นกว่าปีก่อน

2. คุณลักษณะด้านความมุ่งมั่นอดทน ประกอบด้วย

2.1 ความอดทนต่ออุปสรรคต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านจำนวนลูกค้ามากกว่าคู่แข่งและกำไรสูงกว่าค่าเฉลี่ยในตลาดเดียวกัน

2.2 ความเข้มแข็งต่อปัญหา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว

2.3 ความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านการมีกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

3. คุณลักษณะด้านความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย

3.1 ความเชื่อเรื่องการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านการยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง และลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม

3.2 การเปลี่ยนแปลงทางความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านการยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4. คุณลักษณะด้านความกล้าเสี่ยง ประกอบด้วย

4.1 การประเมินและตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านการมีกำไรสูงกว่าค่าเฉลี่ยในตลาดเดียวกันและการมีกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

4.2 การบริหารความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านการมีกำไรสูงกว่าคู่แข่งและการมีกำไรสูงกว่าค่าเฉลี่ยในตลาดเดียวกัน

5. คุณลักษณะด้านความมั่นใจในตนเอง ประกอบด้วย

5.1 ความท้าทายและความพยายามในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ลูกค้าเก่ากลับมาใช้บริการโรงแรมและลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม

5.2 ความกล้าที่จะตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม การยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง การขยายยอดขายมากกว่าคู่แข่ง กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น กำไรสูงขึ้นกว่าปีก่อนและกำไรสูงกว่าคู่แข่ง

6. คุณลักษณะด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ประกอบด้วย

6.1 ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านกำไรสูงกว่าค่าเฉลี่ยในตลาดเดียวกันและลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม

6.2 การไม่ทอดทิ้ง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านการมีกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น กำไรสูงขึ้นกว่าปีก่อนและลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม

6.3 ความกระตือรือร้น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม

7. คุณลักษณะด้านการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด ประกอบด้วย

7.1 มีการตอบสนองกับปัญหาอย่างรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านลูกค้าเก่ากลับมาใช้บริการโรงแรม

7.2 การไม่ยอมจำนนต่อปัญหา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม

8. คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม

9. คุณลักษณะด้านความมีนวัตกรรม ประกอบด้วย

9.1 การสังเกตและสำรวจเพื่อหาสิ่งใหม่ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม ลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม และกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

9.2 การนำนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นและลูกค้าเก่ากลับมาใช้บริการโรงแรม

9.3 ความเชื่อว่าความผิดพลาดเป็นบทเรียนที่สำคัญสำหรับความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น ลูกค้าเก่ากลับมาใช้บริการโรงแรม และกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

เมื่อพิจารณาจากตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูง (ตาราง 4) พบว่า

1. คุณลักษณะด้านความเป็นตัวของตัวเอง ประกอบด้วย

1.1 การคิดและการกระทำที่ไม่เหมือนผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว และความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม

1.2 การคิดและการกระทำที่เป็นอิสระ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว และ ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม

2. คุณลักษณะด้านความมุ่งมั่นอดทน ประกอบด้วย

2.1 ความอดทนต่ออุปสรรคต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านจำนวนลูกค้ามากกว่าคู่แข่ง ลูกค้าเก่ากลับมาใช้บริการโรงแรมและลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม

2.2 ความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม การขยายยอดขายมากกว่าคู่แข่ง กำไรสูงขึ้นกว่าปีก่อน และการมีกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

3. คุณลักษณะด้านความคิดสร้างสรรค์ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม

4. คุณลักษณะด้านความกล้าเสี่ยงไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม

5. คุณลักษณะด้านความมั่นใจในตนเอง ประกอบด้วย

5.1 ความท้าทายและความพยายามในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านจำนวนลูกค้ามากกว่าคู่แข่ง กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นและกำไรสูงกว่าคู่แข่ง

5.2 ความมั่นใจในตนเอง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านกำไรสูงกว่าค่าเฉลี่ยในตลาดเดียวกัน

5.3 ความกล้าที่จะตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านการยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

6. คุณลักษณะด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ประกอบด้วย

6.1 ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านกำไรสูงกว่าคู่แข่ง

6.2 การไม่ทอดทิ้ง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว และกำไรสูงกว่าคู่แข่ง

6.3 ความกระตือรือร้น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม

7. คุณลักษณะด้านการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด ประกอบด้วย

7.1 มีการตอบสนองกับปัญหาอย่างรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านกำไรสูงกว่าคู่แข่งและกำไรสูงกว่าค่าเฉลี่ยในตลาดเดียวกัน

7.2 การไม่ยอมจำนนต่อปัญหา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

8. คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบ ประกอบด้วย

การผูกมัดตนเองกับธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม

9. คุณลักษณะด้านความมีนวัตกรรม ประกอบด้วย

9.1 การสังเกตและสำรวจเพื่อหาสิ่งใหม่ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม

9.2 การนำนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น

เมื่อพิจารณาจากตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จทั้งหมด (ตาราง 5) พบว่า

1. คุณลักษณะด้านความเป็นตัวของตัวเอง ประกอบด้วย

1.1 การริเริ่มทำสิ่งต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว การยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การขยายยอดขายมากกว่าคู่แข่ง กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น กำไรสูงกว่าค่าเฉลี่ยในตลาดเดียวกันและกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

1.2 การคิดและการกระทำที่ไม่เหมือนผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น กำไรสูงกว่าคู่แข่ง กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

1.3 การคิดและการกระทำที่เป็นอิสระ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม และการยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2. คุณลักษณะด้านความมุ่งมั่นอดทน ประกอบด้วย

2.1 ความอดทนต่ออุปสรรคต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านการขยายยอดขายมากกว่าคู่แข่ง จำนวนลูกค้ามากกว่าคู่แข่ง กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น กำไรสูงกว่าค่าเฉลี่ยในตลาดเดียวกัน

2.2 ความเข้มแข็งต่อปัญหา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว การยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2.3 ความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม จำนวนลูกค้ามากกว่าคู่แข่ง กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

2.4 ความมั่นคงในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

3. คุณลักษณะด้านความคิดสร้างสรรค์ ประกอบด้วย

3.1 ความเชื่อเรื่องการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านการยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

3.2 การเปลี่ยนแปลงทางความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

4. คุณลักษณะด้านความกล้าเสี่ยง ประกอบด้วย

4.1 การประเมินและตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านกำไรสูงกว่าค่าเฉลี่ยในตลาดเดียวกัน และกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

4.2 การบริหารความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม และการยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

5. คุณลักษณะด้านความมั่นใจในตนเอง ประกอบด้วย

5.1 ความท้าทายและความพยายามในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม การยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จำนวนลูกค้ามากกว่าคู่แข่ง กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น ลูกค้าเก่ากลับมาใช้บริการโรงแรม ลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

5.2 ความมั่นใจในตนเอง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านกำไรสูงขึ้นกว่าปีก่อน

5.3 ความกล้าที่จะตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม การยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

6. คุณลักษณะด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ประกอบด้วย

6.1 ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีเลิศ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว กำไรสูงกว่าคู่แข่ง ลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

6.2 การไม่ทอดทิ้ง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว การยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง กำไรสูงกว่าคู่แข่ง ลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม

6.3 ความทะเยอทะยาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม การยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

6.4 ความกระตือรือร้น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม การยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม

7. คุณลักษณะด้านการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด ประกอบด้วย

7.1 มีการตอบสนองกับปัญหาอย่างรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

7.2 การไม่ยอมจำนนต่อปัญหา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม กำไรสูงขึ้นกว่าปีก่อน และกำไรสูงกว่าคู่แข่ง

8. คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบ ประกอบด้วย

การผูกมัดตนเองกับธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม ในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม การขยายยอดขายมากกว่าคู่แข่ง กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น ลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม และกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

9. คุณลักษณะด้านความมีนวัตกรรม ประกอบด้วย

9.1 การสังเกตและสำรวจเพื่อหาสิ่งใหม่ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จำนวนลูกค้ามากกว่าคู่แข่ง กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น กำไรสูงขึ้นกว่าปีก่อน ลูกค้าเก่ากลับมาใช้บริการโรงแรม ลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม และกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

9.2 การนำนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการเป็นของตนเองและครอบครัว ความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรม กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น กำไรสูงกว่าคู่แข่ง กำไรสูงกว่าค่าเฉลี่ยในตลาดเดียวกัน ลูกค้าเก่ากลับมาใช้บริการโรงแรม ลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

9.3 ความเชื่อว่าความผิดพลาดเป็นบทเรียนที่สำคัญสำหรับความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในด้านความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม กลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น กำไรสูงกว่าคู่แข่ง ลูกค้าเก่ากลับมาใช้บริการโรงแรม ลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในตัวโรงแรม และกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปีในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการสัมภาษณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการทั้ง 9 คุณลักษณะ และความสำเร็จทางธุรกิจ 5 ด้าน จากผลเชิงปริมาณในแต่ละประเด็นที่ลึกขึ้น เพื่อทราบผลของคุณลักษณะและความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรมที่เป็นจริง โดยสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก 9 คน ดังต่อไปนี้

บุคลิกภาพของผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ กล้าเสี่ยง (คุณวัฒน์) มั่นใจในตนเอง มุ่งมั่นอดทน ประหยัดอดออม (คุณพิทิต คุณพงศ์ศร คุณมงคล คุณพลอยแสง) อีกทั้งยังเป็น ผู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงตนเอง (คุณวัฒน์) สามารถเปลี่ยนกลยุทธ์ตามสภาพแวดล้อม และมีการ พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา (คุณอรนภา คุณพงศ์ศร คุณมงคล) อีกทั้งยังเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบ (คุณประกิต คุณพลอยแสง) เป็นนักพัฒนา นักต่อสู้ สามารถปรับตัวได้ไว เป็น คนมีสติปัญญา ใช้ไหวพริบ ดุคฺ์แข่ง ไม่หยุดนิ่ง (คุณรุ่งนภา) ชยัน ชอบเรียนรู้ ซื่อสัตย์ มองการณ์ ไกล มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล (คุณวัฒน์) และยังเป็นผู้ที่มีความเป็นตัวของตัวเอง (คุณวิไล)

การพิจารณาข้อมูลของผู้ประกอบการ

จากประเด็นการสัมภาษณ์ในเรื่องการพิจารณาข้อมูลของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการจะดูข้อมูลภายใน ดังเช่น ที่คุณพงศ์ศร ได้กล่าวไว้ว่า

...ดูที่มาของข้อมูลว่ามีเหตุและผลอย่างไร วิเคราะห์จากของจริงเพื่อนำไปสู่การ ปฏิบัติจริง ข้อมูลลูกค้าต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

และภายนอกขององค์กรปัจจุบันที่เป็นจริง ดูที่มาของข้อมูล ศึกษาจนเข้าใจและนำมาวิเคราะห์ให้ ทันทต่อเหตุการณ์ (คุณมงคล) จากคำสัมภาษณ์ของคุณพิทิต ที่ว่า

...จะแยกข้อมูลเป็นเรื่อง ๆ อ่านให้ครอบคลุมแบบกว้าง ๆ ศึกษาจนเข้าใจและรู้ จริง ถามผู้รู้ และนำข้อมูลที่ถูกต้องมาตัดสินใจต่อไป

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...จะดูจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง วิเคราะห์ข้อมูลให้ทันต่อเหตุการณ์ พร้อมทั้ง จะปรับเปลี่ยนตลอดเวลา สื่อสารกับลูกค้าโดยตรง และรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า

(คุณอรนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับคุณประกิต

...ดูที่มาของข้อมูลว่ามีเหตุและผลอย่างไร วิเคราะห์จากของจริงเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริง ข้อมูลลูกค้าต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

การตัดสินใจกับปัญหา

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่องการตัดสินใจกับปัญหา ผู้ประกอบการแต่ละคน ได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...จะใช้ข้อมูลที่เที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ตามผู้รู้ มองหาปัญหา และแก้ไขด้วยตนเองถ้าแก้ได้ แต่ถ้าแก้ไม่ได้ก็หาผู้เชี่ยวชาญมาช่วยแก้ไข

(คุณพิทัด, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...หาหนทางที่ดี เรียกประชุมทุกฝ่าย วิเคราะห์ข้อมูลทุกระดับ หาข้อสรุปที่ดี

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...ใช้สัญชาตญาณ ดูเวลาว่าควรตัดสินใจเมื่อใด ต้องมีการกลั่นกรองข้อมูล ใช้ประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตที่ผ่านมา การเปลี่ยนแนวทางการบริหารให้เป็นแบบใหม่ ต้องมีการปรับตัวให้ทัน

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...การบริหารความเสี่ยง ใช้ข้อมูลทางธุรกิจให้ถูกทาง ดูปัจจัยสภาพแวดล้อม ต้องแก้ไขปัญหา และควบคุมในเรื่องของบุคลากร พัฒนาศักยภาพคน ต้องมองทางด้านวิสัยทัศน์

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...ใช้สมอง ไหวพริบ ในการตัดสินใจ ประสบการณ์ในอดีต ดูตัวอย่างคนที่เคยผ่านปัญหามาก่อน ใช้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...ใช้สติ ค่อย ๆ คิด ค่อย ๆ ทำ หาทางแก้ไข แล้วปัญหาทุกอย่างก็จะดีขึ้นเอง
ยังงี้ก็ต้องคิดเสียว่า ปัญหามันเกิดขึ้นแล้ว

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...หาเหตุผล ดูปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร พร้อมหาแนวทางแก้ไขหรือถ้าแก้ไข
ปัญหาไม่ได้ก็ต้องเรียกประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...เหตุผลคืออะไร ดูว่าปัญหาเกิดจากอะไร ค่อย ๆ แก้ไขทีละจุด แก้ไขที่ต้นเหตุ
ของปัญหาก่อน ถ้าไม่ได้ก็ต้องดูประเด็นต่อไป และพยายามจะไม่ให้เกิดขึ้นอีกอ่าน
วิเคราะห์ ตรวจสอบและถามผู้รู้ในด้านนั้น ๆ ว่าจริงหรือเท็จอย่างไร

(คุณวัฒน์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...ใช้วิธีในการปรึกษาหารือ เรียกประชุม ฟังเหตุฟังผลของผู้ร่วมประชุม และ
นำมาวิเคราะห์ไตร่ตรอง จึงจะตัดสินใจปัญหานั้นได้

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่องการตัดสินใจกับปัญหาดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้
ว่าผู้ประกอบการจะมีการตัดสินใจกับปัญหา ดังต่อไปนี้

1. พิจารณาที่มาของปัญหาที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร
 2. ใช้สติ สัญชาตญาณ ประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตในการไตร่ตรองกับปัญหา
 3. เรียกประชุมทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
 4. วิเคราะห์ ตรวจสอบปัญหา ถามผู้ที่เชี่ยวชาญปัญหาทางด้านนั้น
 5. พิจารณาเวลาที่เหมาะสมในการตัดสินใจที่จะแก้ไขปัญหานั้น
- การดำเนินชีวิตในเชิงธุรกิจ

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่องการดำเนินชีวิตในเชิงธุรกิจ
ผู้ประกอบการแต่ละคน ได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...เกาะอยู่กับปัญหาและธุรกิจ ใช้สติปัญญา เมื่อคิดแล้วต้องลงมือทำ ปล่อยให้
คนอื่นได้แสดงฝีมือบ้าง

(คุณพิท, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...จริงใจ จริงจัง ซื่อสัตย์ต่อธุรกิจที่ทำ ไม่คิดอะไรง่าย ๆ อย่าคิดว่าลูกค้าโง่ ไม่พาลต่อลูกค้าและพนักงาน อย่าคิดรับผลประโยชน์แต่เพียงผู้เดียว

(คุณอรนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...มีความซื่อสัตย์ทั้งกับตนเองและในการประกอบธุรกิจ มีเหตุผลรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น รู้จักการเสียสละและการให้ อย่าคิดและตัดสินใจเพียงผู้เดียว มีความอดทน รู้จักการรอคอย ไม่ใจร้อน

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ต้องมีการปรับตัวธุรกิจให้เข้ากับสถานการณ์ โดยอาศัยการควบคุมต้นทุน ควบคุมบุคลากร ต้องมีการค้นหาตลาดใหม่ ๆ หากกลุ่มลูกค้าใหม่และรักษารฐานของลูกค้าเก่าให้มีความเชื่อมั่นในตัวองค์กร และเชื่อใจในงานบริการของเรา ต้องมีการประชาสัมพันธ์โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย ใช้สื่อใหม่ ๆ ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...มีสติ มีปัญญาในการดำเนินชีวิต ใช้คำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า อยู่ในหลักธรรมะ พิจารณาปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หาหนทางแก้ไข ไม่ทำให้ตนเองและผู้อื่นเดือดร้อน ปล่อยวางความทุกข์ ไม่ใช่วิธีรุนแรงกับคู่แข่ง ไม่ใช่ใส่ร้ายคู่แข่ง

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...ต้องมอบความจริงใจให้กับลูกค้า ไม่หากำไรมากนักจากลูกค้า ให้ความสำคัญกับตนเอง และมอบสิ่งที่ดีมีคุณภาพในด้านบริการ

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ทำอะไรต้องมีที่มา ที่ไป มีเหตุมีผล ฟังความคิดเห็นของคนอื่น แต่ก็ต้องอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...เรียนรู้ตลอดเวลา ไม่หยุดยั้ง ไม่เคยคิดว่าจะต้องการทำอะไรเท่าไร หรือเพิ่มจากเดิมเท่าไร ทำด้วยความสุข และแบ่งปันความรู้ และสิ่งที่ดีให้ผู้อื่น มองคู่แข่งเป็นเพื่อนมากกว่า ต้องเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน

(คุณวัฒนะ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...ต้องมีความคิดไปในทางบวก มีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง ต่ออาชีพและลูกค้า และต้องมีความระมัดระวัง อย่าประมาทและหลงตนเอง เดินสายกลางและมีคุณธรรม จริยธรรมต่อทุก ๆ คน สรรหาสิ่งใหม่ ๆ เข้ามา ช่วยเหลืองานสังคมต่าง ๆ เท่าที่จะทำได้

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่องการดำเนินชีวิตในเชิงธุรกิจดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการจะมีการดำเนินชีวิตในเชิงธุรกิจโดยที่ผู้ประกอบการจะใช้สติปัญญา ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ทั้งกับตนเองและในการประกอบธุรกิจ อีกทั้งยังให้เหตุผลและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการสรรหาสิ่งใหม่ ๆ และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตลอดเวลา

การฟื้นฟูอุปสรรคในการทำธุรกิจ

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่องการฟื้นฟูอุปสรรคในการทำธุรกิจ ผู้ประกอบการแต่ละคน ได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...เมื่อมีปัญหาจะแก้ไขปัญหานั้นทันทีและให้ผู้เชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ เรียกประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง

(คุณพิฑิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ดูว่าจุดอ่อน จุดแข็งคืออะไร หาดศักยภาพของโรงแรมและพนักงาน มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

(คุณอรนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...คู่แข่งทางธุรกิจ จุดแข็ง จุดด้อยของโรงแรม รู้จักปรับเปลี่ยนและพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ไม่ย่ออยู่กับที่ ต้องพร้อมที่จะก้าวต่อไป ไม่ล้มเลิกกับอะไรง่าย ๆ ต้องมีเป้าหมาย และต้องทำให้สำเร็จ

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ต้องมีระบบการคิดในการบริหาร มีการควบคุมต้นทุน ดูในด้านบุคลากร ทำการตลาด จับกลุ่มลูกค้า ประชาสัมพันธ์ ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ไม่หยุดที่จะพัฒนา ดูข้อมูลกว้าง ๆ นำข้อมูลมาใช้ให้ถูกต้อง มีการประเมินผลเป็นระยะ ๆ

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...ที่อัสตย์ ชยัน อดทน มุ่งมานะ ใฝ่หาความรู้ในธุรกิจนั้น สร้างภาพพจน์ที่ดีให้องค์กร วางแผนธุรกิจให้ดี หาผู้สนับสนุน และใช้คนที่เป็ประโยชน์ต่อเรา

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...มีสติ และแก้ปัญหาไปที่ละเรื่อง ๆ

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีคู่แข่งค่อนข้างมาก ดังนั้นจะต้องเตรียมพร้อมในทุก ๆ ด้าน ต้องรับมือกับปัญหาและการแข่งขันทุกรูปแบบ ศึกษาข้อมูลทางด้านการตลาดและนำมาปรับปรุงเพื่อให้ทันกับคู่แข่งทางการตลาด

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ทำอะไรย่อมต้องมีอุปสรรค อุปสรรคสอนให้ฉลาดขึ้น และไม่ก้าวพลาดอีกอย่างกลัวความล้มเหลว เพราะมีคนมากมายที่แย้งว่าเรา เรามีโอกาสมากกว่าเยอะ ไม่มีใครทำได้ตลอด หรือแย่ตลอด ธุรกิจก็เช่นกัน มีขึ้นมีลงตามสภาพเศรษฐกิจ การเมือง ทำใจให้สงบ และคิดว่าเราทำดีแล้วก็พอ หาผู้รู้คอยปรึกษา

(คุณวัฒน์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...ทุกกิจการหรือทุกธุรกิจย่อมมีอุปสรรค สิ่งที่ต้องมาก่อนอันดับแรกคือสติ การใช้สติแก้ปัญหาจะทำให้ปัญหานั้น ๆ จากหนักก็จะกลายเป็นเบา ต้องมีความอดทนสูง อย่าใช้อารมณ์ในการตัดสินใจโดยเด็ดขาด

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่องการฟันฝ่าอุปสรรคในการทำธุรกิจดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการจะพิจารณาในเรื่องจุดเด่น และจุดด้อยของตัวโรงแรม มีการปรับเปลี่ยนและวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อหาหนทางในการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นการวิเคราะห์การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ใช้ผู้เชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา มีความมุ่งมั่น ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ใช้สติในการแก้ไขปัญหา ต้องทำงานหนักและต้องมีความยืดหยุ่นต่อทุกสถานการณ์

การผ่านชีวิตในวัยเด็กของผู้ประกอบการ

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่องการผ่านชีวิตในวัยเด็ก ผู้ประกอบการแต่ละคน ได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...มีความตั้งใจในการเรียน รู้จักการทำงาน รู้จักที่จะคิดและนำมาปฏิบัติจริง
(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ลำบาก เรียนไม่เก่ง มีความไม่ประมาท เรียนรู้จากจุดด้อย นำมาพัฒนา ศักยภาพของตนเอง รู้จักอดทนต่อสภาพแวดล้อม
(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...ฐานะปานกลาง ชอบศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ลงมือทำทุกอย่างด้วยตนเอง เป็นผู้นำและมีความอดทนสูง
(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ดูบิดามารดาเป็นตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จในการค้าขาย และการดำเนินธุรกิจ
(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...สนุกสนาน ร่าเริง เป็นหัวหน้านักเตะ ชอบดนตรี วัยรุ่น ชัยนอดทน รู้จักปรับตัว เข้ากับผู้อื่นได้ดี เรียนโรงเรียนประจำ ทำกิจกรรม มีเพื่อนมาก เป็นคนใฝ่หาความรู้
(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...ตั้งใจเรียนหนังสือ และชอบอ่านหนังสือ ใช้ชีวิตเหมือนคนอื่นทั่ว ๆ ไป

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ก็อยู่กับทางบ้าน มีพี่น้องหลายคน ซึ่งตอนนี้ก็แยกย้ายไปแล้ว เรียนหนังสือ ใช้ชีวิตเหมือนคนอื่นทั่ว ๆ ไป แต่ก็ดีที่ชีวิตเราไม่ต้องลำบากอะไรมากนัก

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ครอบครัวยากจน ช่วงปิดเทอม พ่อกับแม่ก็พาไปทำงานด้วย ทำให้เรียนรู้ถึงความยากลำบากของท่าน จึงเห็นคุณค่าของการอดออม มัธยัสถ์ ท่านชอบให้เราช่วยเหลือผู้อื่นตลอด เพราะเรามีโอกาสมากกว่า แม้ว่าตอนนั้นเราก็ไม่มี พ่อแม่ยังต้องกู้เงินมาส่งลูกเรียนถึงสิบคน สอนให้ทำงานบ้านทุกอย่าง ทำให้เราโตขึ้นมา มีความรับผิดชอบสูง เป็นผู้นำ กล้าตัดสินใจ ไม่กลัวความลำบาก

(คุณวัฒน์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...ในวัยเด็กมีชีวิตที่เรียบง่าย แต่มีระเบียบในตนเอง มีความเกรงใจผู้อื่น ไม่ชอบเอาเปรียบใคร รักงานบ้าน รักสวยรักงาม แต่ไม่ทะเยอทะยาน

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่องการผ่านชีวิตในวัยเด็ก ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีการเรียนรู้ลักษณะเด่น และลักษณะด้อยของตนเอง เลียนแบบในด้านดีของบุคคลที่เป็นแบบอย่าง มีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ จึงเป็นพฤติกรรมสะสมทำให้ผู้ประกอบการสามารถฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ ในชีวิตได้ ซึ่งพฤติกรรมในวัยเด็กนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมในด้านความเป็นผู้นำ มีความมุ่งมั่นและอดทน การมีความรับผิดชอบสูง กล้าตัดสินใจ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

การผ่านความล้มเหลว

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่องการผ่านความล้มเหลว ผู้ประกอบการแต่ละคน ได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...ต้องรู้จักมองหาช่องทางในการทำธุรกิจใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิม

(คุณพิทัด, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...เคยล้มเหลว แต่ต้องลุกขึ้นสู้ ศึกษาธรรมชาติในการใช้ชีวิต

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...เคยแต่ต้องสู้ มีจิตใจเข้มแข็ง เรียนรู้จากความล้มเหลว ต้องมีความอดทน มีความยืดหยุ่น ไม่ย่อท้อ ต้องไปถึงเป้าหมายให้ได้

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ต้องเปลี่ยนมุมมองใหม่ ปรับกลยุทธ์ มองหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ ใช้ความอดทน ไม่ยอมแพ้ง่าย ๆ ต้องสู้ รู้จักจับโอกาสให้ไว

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...เคยไปทำธุรกิจเกษตรแล้วล้มเหลว เนื่องจากไม่ชำนาญงานด้านการเกษตร เลยมาทำธุรกิจโรงแรมอย่างเดียว ทำในสิ่งที่เราถนัดจะดีกว่า

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...ทุกครั้งที่ตั้งสติและค่อย ๆ แก้ปัญหาค่อย ๆ ติมาตลอด

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...คนล้มเหลวเท่านั้น ที่จะไม่รู้ว่าคุณล้มเหลวมันเป็นอย่างไร เราจะได้ไม่ต้องกลับไปล้มเหลวอีก ไม่ไปเดินในเส้นทางเก่า ๆ ที่เคยพาเราล้มเหลว ทำให้เรารู้ว่าทางนี้ไม่ดี ไม่ควรทำ ทางนี้ดี ควรทำ ทำให้เรามีประสบการณ์ การผ่านมันมาได้ ก็ต้องใช้ความพยายาม มุ่งมานะ บากบั่น ต้องไม่ยอมแพ้กับอะไรง่าย ๆ ต้องแก้ปัญหาทีละประเด็น ต้องรอบคอบ บางทีก็ต้องใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมา ก็สรุปว่าเราต้องแก้ไปที่ละจุด ต้องดูปัญหา ใช้สติ และประสบการณ์ ค่อย ๆ แก้ปัญหาไปที่ละเรื่อง

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...พยายามคิดว่าทุกคน ก็เคยเจอปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ กัน ควรมีสติ และค่อย ๆ หาทางออก บางทีต้องใช้เวลาค่อย ๆ

(คุณวัฒน์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...ไม่เคยคิดว่าตนเองประสบความล้มเหลวเลย เพียงแต่บางครั้งเมื่อไม่ประสบความสำเร็จดังที่ตั้งเอาไว้ ก็จะได้คิดว่าเป็นประสบการณ์สอนเราให้รู้จักความรอบคอบขึ้น คิดใหม่ ทำใหม่ ให้ดีกว่าเดิม ระวังมากกว่านี้ เป็นบทเรียนให้เราได้เรียนรู้และไม่ถึงขั้นที่
ใช้คำว่า ล้มเหลว

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่องการผ่านความล้มเหลวดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุป
ได้ว่า

ผู้ประกอบการรู้จักการปรับตัว มองหาโอกาสในการทำธุรกิจใหม่ ๆ ต้องมีความมุ่งมั่น และอดทน ใช้สติและประสบการณ์ในอดีตเพื่อที่จะผ่านความล้มเหลวไปได้อีกครั้ง ต้องรู้จักปรับตัว ให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

**การแก้ไขสถานการณ์เมื่อถูกต่อว่าหรือถูกตำหนิทั้งส่วนตัว และถูกตำหนิในที่
ประชุม**

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่องการแก้ไขสถานการณ์เมื่อถูกต่อว่าหรือถูก
ตำหนิทั้งส่วนตัว และถูกตำหนิในที่ประชุม ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกัน
ออกไปดังต่อไปนี้

...ก็ต้องดูก่อนว่า ที่เค้าว่าเรานั้น เป็นจริงหรือไม่ ถ้าไม่จริง เราก็ต้องหาข้อมูลมา
โต้แย้ง และก็จะอธิบายเหตุผลจนทุกคนเข้าใจ แต่ถ้าจริงเราก็ต้องยอมรับความผิดพลาด
ของตัวเอง แล้วก็ต้องแก้ไข จนทุกคนยอมรับในตัวเรา

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ต้องทำใจ เนื่องจากทุกคนผิดพลาดกันได้ คนที่คิดลงมือทำจะมีโอกาส
ผิดพลาดได้ คนที่ไม่เคยคิดที่จะทำอะไรเลย จะไม่รู้จักความผิดพลาด

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...รับฟังและคิดว่าสิ่งที่ถูกตำหนิมันถูกต้องไหม เพราะทุกคนสามารถทำผิดได้
โดยบางครั้งเราอาจไม่รู้ตนเอง

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ยอมรับและนำไปปรับปรุงในส่วนที่เห็นว่าสามารถต่อยอดความคิดของผม
ทางด้านการค้าขายต่อไปได้

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...ก่อนอื่น เราก็ต้องตั้งสติ หาหนทางแก้ไข พิจารณาดูว่าเราทำผิดอย่างนั้นจริง ๆ
หรือไม่ ถ้าจริง เราต้องขอโทษแล้วยอมรับ พยายามปรับปรุงตัวในภายหลัง แต่ถ้าไม่จริง
ก็ต้องหาข้อโต้แย้ง จนเค้าจำนนต่อเหตุผลของเรา

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...ก็ต้องยอมรับคำตำหนินั้น ๆ แล้วสำรวจตัวเองใหม่่ว่าเราเป็นอย่างไรที่เขาตำหนิ
เราหรือเปล่า

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...เราก็ไม่สนใจถ้ามันไม่ใช่เรื่องจริง แต่ถ้ารู้สึกว่าเป็นแบบนี้จริง ๆ ก็ต้อง
ปรับปรุงตนเอง และขอบคุณในคำตำหนิของเขา

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ถ้าผิดจริง ก็คงยอมรับและขอโทษ ถ้าไม่ผิดก็ต้องคุยด้วยเหตุผลว่าเพราะอะไร

(คุณวัฒน์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...การที่ถูกตำหนิต้องคิดก่อนว่า เกิดจากอะไร ใครเป็นผู้ตำหนิ ตัวเราเองเป็น
ผู้กระทำไหมโดนตำหนิหรือเปล่า ก็คือต้องใช้ความคิด สมอง เหตุผล และอารมณ์ ในการ
ยอมรับเหตุแห่งการถูกตำหนิ และค่อยแก้ไขตนเองในแต่ละลำดับเหตุการณ์

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่องการแก้ไขสถานการณ์เมื่อถูกต่อว่าหรือถูกตำหนิทั้ง
ส่วนตัว และถูกตำหนิในที่ประชุมดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการจะสำรวจก่อน
ว่าข้อตำหนินั้นเป็นจริงหรือเท็จ ยอมรับและนำคำแนะนำไปคิดต่อยอดทางธุรกิจโดยใช้ความคิด
สมอง เหตุผล และอารมณ์ในการยอมรับสาเหตุในการถูกตำหนิ แล้วก็ต้องหาข้อมูลมาโต้แย้งและ
อธิบายเหตุผลจนทุกคนยอมรับ

สถานการณ์ที่จะทำให้ผู้ประกอบการรู้สึกฟ่ายแพ้
จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่องสถานการณ์ที่จะทำให้ผู้ประกอบการรู้สึก
ฟ่ายแพ้ ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไปดังต่อไปนี้

...ไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ เป็นคนสู้ไม่ท้อถอย รู้จักปล่อยปัญหาและกลับมาแก้ไข
ในภายหลัง

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ไม่มี ไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ ปัญหามีไว้ให้แก้ทำให้เรามีประสบการณ์นำมาใช้
ในการพัฒนาธุรกิจให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...ไม่มี เชื่อว่าปัญหามีทางออก ไม่ยอมแพ้ เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง
มีแนวคิดในการดำเนินธุรกิจของตนเอง

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ไม่มี ยิ่งยากต้องยิ่งสู้ ต้องเป็นผู้บุกเบิก ต้องเป็นนักต่อสู้ ต้องกล้าเสี่ยง ดึงพลัง
ในตัวออกมา เรียนรู้บทเรียนเพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...ไม่เคย เป็นคนที่ต่อสู้กับปัญหา ไม่ยอมแพ้ มีแต่ถอยหลังแล้วไปหาทางสู้ใหม่
ต้องกลับมาสู้ ไม่มีทางทิ้งปัญหาไว้ แล้วหนีปัญหาเด็ดขาด

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...การล้มเหลวในด้านธุรกิจ และการล้มเหลวในด้านชีวิต

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ไม่มี ส่วนใหญ่ที่ผ่านมาก็ผ่านปัญหาทุกอย่างมาได้ด้วยดี คนเราต้องสู้ อย่าง
การทำธุรกิจมันก็ย่อมมีปัญหาบ้าง แต่เราต้องไม่หนีปัญหา ต้องแก้ไขปัญหา แก้ไปที่ละ
เรื่อง ๆ ทีละประเด็น ใช้ความรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมามาเสีย

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ความผิดพลาดบางอย่าง ที่ไม่เกิดขึ้นจากเรา แต่เราต้องมารับกรรม คนรอบตัว ไม่ซื่อสัตย์ ักดี ผู้นำองค์กรไม่มีความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่จะยอมแพ้ แต่คงเป็นความ ผิดหวังและเบื่อหน่ายมากกว่า

(คุณวัธนะ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...สถานการณ์ที่ไม่คาดฝันว่าจะเกิดขึ้น เช่น ภัยธรรมชาติ สถานการณ์ทางการเมือง

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่องสถานการณ์ที่จะทำให้ผู้ประกอบการรู้สึกพ่ายแพ้ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการจะแก้ไขปัญหา ไม่ทิ้งปัญหา เนื่องจาก ผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีแนวคิดในการดำเนินธุรกิจเป็นของตนเอง ต้องแก้ไขปัญหาไปที่ละเรื่อง ทีละประเด็น ให้ความรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมา ผู้ประกอบการจะไม่ยอมหยุดที่จะเปลี่ยนแปลง ซึ่งผู้ประกอบการนั้นรู้จักเปลี่ยนวิธีการในการแก้ไขปัญหา แต่จะไม่เปลี่ยนแปลงเป้าหมายเดิม

การแก้ไขปัญหาและการบริหารจัดการโรงแรม

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่องการแก้ไขปัญหาและการบริหารจัดการ โรงแรม ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไปดังต่อไปนี้

...การหาจุดที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ ต้องการนำระบบ Human Resource รุ่นใหม่ มาใช้

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...มีการแก้ไขปัญหาหลายแบบ ดูที่มาของปัญหา ต้องยอมสูญเสียบางอย่างเพื่อ รักษาอีกอย่างไว้ รักษาภาพลักษณ์ของโรงแรม

(คุณอรนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...ดูที่มาของปัญหา และหาแนวทางแก้ไข มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ต้องมีการคุยกัน ต้องมองว่าการเปลี่ยนแปลงคือโอกาสที่เราจะสามารถสร้างสิ่งใหม่ ๆ ได้

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...เน้นในเรื่องบริการ เนื่องจากโรงแรมเล็กได้เปรียบกว่าโรงแรมใหญ่ ซึ่งโรงแรมใหญ่จะเน้นราคา ทำให้โรงแรมเล็กได้เปรียบมากกว่า

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...แก้ไขตามสถานการณ์ ต้องเน้นทางด้านคุณภาพ ลงมือทำเองบ้าง ต้องกระจายอำนาจให้ผู้จัดการแผนกต่าง ๆ มีการตัดสินใจเองบ้างในบางเรื่อง

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...สร้างความเป็นตัวของตัวเองในด้านการบริการ และปรับปรุงแก้ไขสิ่งใหม่ ๆ ในเรื่องของการบริการอยู่เสมอ ส่วนในเรื่องของความแตกต่างนั้น คือเรามีข้อดีตรงที่การบริการที่จริงใจและเป็นกันเอง

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...การที่เราจะแก้ไขปัญหาได้นั้น เราก็ต้องดูก่อนว่าปัญหาที่เกิดขึ้น มันเป็นปัญหาแบบไหน ถึงจะสามารถแก้ไขปัญหานั้น ๆ ได้ แต่ถ้าปัญหาเกิดจากตัวเราก็ต้องแก้ไขที่ตัวของเราเอง แต่ถ้าปัญหาเกิดจากพนักงานก็ต้องแก้ที่ตัวพนักงาน ต้องหาต้นเหตุของปัญหา

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...โรงแรมของเราต้องไม่ก่อปัญหาให้สังคม เช่น ไม่ก่อมลภาวะ ขยะ น้ำเสีย ต้องดูแลสิ่งแวดล้อม และสร้างความเจริญให้ชุมชนของตน ให้ชุมชนมีส่วนร่วม ต้องสร้างพันธมิตรเพื่อธุรกิจทั้งภาครัฐ และเอกชน เช่น ททท. การท่องเที่ยวและกีฬา อบจ. องค์การที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัย โรงเรียน ทรัพยากรน้ำ สาธารณสุข รีสอร์ท และผู้ประกอบการอื่น ๆ ต้องรู้จักมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการโรงแรมตลอดเวลา ต้องกล้าคิด กล้าทำ บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ล่วงหน้า มีการกระจายอำนาจ สร้างผู้นำ จะต้องสร้างแหล่งเงินทุนหมุนเวียน เพื่อจะทำให้ธุรกิจอยู่ได้โดยไม่เดือดร้อน

(คุณวันชนะ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...การแก้ไขปัญหาต้องเริ่มจากผู้บริหารในแต่ละแผนกที่รับผิดชอบ แล้วค่อย ๆ ลำดับเหตุการณ์ งานต่าง ๆ มาจนถึงลูกน้อง จนกระทั่งผู้บริหารแผนกนั้น ๆ ไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ในฐานะที่เป็นเจ้าของถึงลงมาช่วยแก้ปัญหา

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่องการแก้ไขปัญหาและการบริหารจัดการโรงแรม ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า อันดับแรกผู้ประกอบการจะพิจารณาที่มาของปัญหา หากจุดที่ทุกฝ่ายยอมรับ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เป็นที่ยอมรับ มีการแก้ไขตามลักษณะของปัญหา อาจนำเอาระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) รุ่นใหม่เข้ามา เน้นการสร้างภาพลักษณ์ของโรงแรม เน้นในเรื่องของการบริการที่มีคุณภาพและมีเอกลักษณ์ มีการกระจายอำนาจให้ผู้จัดการแต่ละแผนกได้มีการตัดสินใจด้วยตนเอง อีกทั้งยังต้องสร้างพันธมิตรเพื่อธุรกิจทั้งภาครัฐบาล และเอกชน กล่าวโดยสรุปคือ ต้องมีการเน้นทางด้านปัญหาและการบริหารจัดการโรงแรม

ผลงานสร้างสรรค์ที่เกิดจากแนวคิดของผู้ประกอบการ

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่องผลงานสร้างสรรค์ที่เกิดจากแนวคิดของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไปดังต่อไปนี้

...ก็ที่ภูมิใจมากที่สุด ก็คงเป็นการควบคุมการสร้าง แล้วก็ดูแลทุกอย่างในตัวโรงแรม เพราะเป็นคนออกแบบ ดูวัสดุก่อสร้าง ดูระบบทุกอย่างจริง ๆ

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ออกแบบเมนู จัดเลี้ยงอาหารเข้าให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุดซึ่งแตกต่างไปจากโรงแรมอื่น ๆ และมีศักยภาพในการทำอาหารตามสั่งได้รวดเร็ว และอร่อยถูกปากลูกค้า

(คุณอรนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...ออกแบบลักษณะโรงแรมทั้งบริเวณโดยรอบและตัวตึก

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...การปรับกลยุทธ์ การลดราคา การเพิ่มรางวัลในการพัก มีการชิงโชค การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...ใช้การบริหารแบบใช้แรงจูงใจ มีค่านายหน้าตอบแทนให้ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เวลาพนักงานมีปัญหา เราก็ต้องหาทางช่วยเหลือเขา

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...งานบริการที่ไม่เหมือนใคร เพราะของเราก็มีลักษณะเฉพาะของตนเอง

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ออกแบบลักษณะโรงแรม เคาร์เตอร์ ห้องอาหาร ระบบบริหารโรงแรม

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...การออกแบบรีสอร์ทที่เป็นธรรมชาติไม่เหมือนใคร การก่อตั้งชมรมลำน้ำแซ็ก ๘ ปลุกจิตสำนึกนักท่องเที่ยวชุมชนและเยาวชน ก่อตั้งเรน ฟอว์เรสท์ ฟาร์ม ใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียง

(คุณวัฒน์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสามัคคีให้แก่พนักงานและหมู่คณะ โดยการจัดงานสังสรรค์รื่นเริงให้เกิดมิตรภาพและสร้างความเข้าใจกันในแต่ละแผนกเพื่อที่จะได้ทำงานประสานงานกันได้ และลดช่องว่างระหว่างวัยในขณะอยู่ทำงาน

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่อง ผลงานสร้างสรรค์ที่เกิดจากแนวคิดของผู้ประกอบการดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีผลงานสร้างสรรค์ ดังต่อไปนี้ การควบคุมและบริหารโรงแรม การคิดรายการอาหารเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า การปรับกลยุทธ์ การลดราคา การเพิ่มรางวัลในการพัก การชิงโชคจับรางวัล การเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ มีการใช้การ

บริหารแบบใช้แรงจูงใจ โดยมีค่านายหน้าตอบแทน เอกลักษณะทางด้านการบริการ การจัดกิจกรรม เสริมสร้างความสามัคคีให้แก่พนักงานและหมู่คณะ

การสามารถสร้างสรรค์แนวทางบริหารธุรกิจโรงแรมแบบใหม่

จากผลของการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในเรื่องการสามารถสร้างสรรค์แนวทางบริหารธุรกิจโรงแรมแบบใหม่ของผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...นำแนวทางบริหารแบบ Small Chain จั๊วแต่แจ๊วมาใช้ โรงแรมเป็นแบบ Boutique Hotel เน้นด้านบริการ

(คุณพิฑิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...อาจทำเซอร์วิสอพาร์ทเมนท์ ให้เช่ารายเดือนและเช่าบริการโรงแรมรายวัน

(คุณอรอนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...ต้องขึ้นอยู่กับสถานการณ์และบุคลากร ณ เวลานั้น คิดและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในภายหลังด้วย มีแนวคิดที่แตกต่าง มองเห็นในสิ่งที่ผู้อื่นมองไม่เห็น คว่า โอกาสก่อนผู้อื่น นำความคิดและเป้าหมายมาปฏิบัติจริงเพื่อธุรกิจจะได้ประสบความสำเร็จ ต้องมีความคิดสร้างสรรค์

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...การลดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุน เพิ่มรายได้ เช่น การเพิ่มการโปรโมชัน การลดราคาห้องพัก การหาตลาดกลุ่มลูกค้าใหม่ เช่น พวกจัดงาน จัดสัมมนา จัดอบรมเป็นหมู่คณะ

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...สร้างโรงแรมลักษณะใหม่เป็นโรงแรมแบบ Nursing Home เจาะกลุ่มตลาดผู้สูงอายุจากประเทศญี่ปุ่น เป็นโรงแรมผู้สูงอายุแบบครบวงจร

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...ได้ โดยการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลใหม่เสมอ

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ได้ โดยดูจากสังคมว่าต้องการอะไร เพื่อให้สิ่งที่เราทำเป็นจุดเด่น และจุดขายของเรา แต่ก็ต้องปรับแนวทางการบริหารให้มีลักษณะเฉพาะของโรงแรม เพราะระบบบริหารของแต่ละโรงแรมก็ไม่เหมือนกัน เราก็ต้องนำมาปรับใช้อีกที

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ได้ตลอดเวลา จากการไปศึกษาดูงาน และนำมาปรับใช้ หรือลองวิธีการใหม่ ๆ ใ้กับองค์กร

(คุณวันนะ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...ได้ เพราะทุกสิ่งทุกอย่างมันต้องมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เราต้องรับรู้ว่าโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ดูคู่แข่งว่าเค้าใช้แนวทางไหนในการบริหาร แล้วประสพผลสำเร็จมากหรือน้อยกว่าเราอย่างไร ถ้าดี เราก็ให้นำแนวทางเขามาปรับปรุงและพัฒนาให้เข้ากับของเรา เพราะแต่ละที่ย่อมต้องมีแนวทางการบริหารซึ่งแตกต่างกันไป ซึ่งก็ต้องปรับรูปแบบให้เข้ากับแต่ละโรงแรม

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่องการสามารถสร้างสรรค์แนวทางการบริหารธุรกิจโรงแรมแบบใหม่ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการสามารถนำแนวทางการบริหารแบบ Small Chain มาใช้กับโรงแรมที่เป็นแบบ Boutique Hotel และมีการเน้นทางด้านบริการ มีการลดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุน เพิ่มรายได้ เช่น การเพิ่มการโปรโมชัน การลดราคาห้องพัก การหาตลาดกลุ่มลูกค้าใหม่ เช่น การจัดงาน จัดสัมมนา จัดอบรมเป็นหมู่คณะ อีกทั้งยังมีการสร้างโรงแรมลักษณะใหม่เป็นโรงแรมแบบ Nursing Home เจาะกลุ่มตลาดผู้สูงอายุจากประเทศญี่ปุ่น เป็นโรงแรมผู้สูงอายุแบบครบวงจร มีการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลใหม่ ปรับแนวทางการบริหารให้มีลักษณะเฉพาะของโรงแรม เน้นทางด้านวิธีการบริหารแบบใหม่

การผลักดันให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กร

จากผลของการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในเรื่องการผลักดันให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กร ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไปดังต่อไปนี้

...ฝึกอบรมพนักงาน ปลอ่ยให้พนักงานตัดสินใจด้วยตนเอง

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...กระตุ้นให้พนักงานมีความคิดใหม่ ๆ อยู่เสมอ ทำตามความคิดดี ๆ ของพนักงาน ให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของพวกเขามีคุณค่า แต่ถ้าทำแล้วไม่ประสบผลสำเร็จก็หาแนวทางใหม่ ทำใหม่ต่อไปไม่หยุดยั้ง มีการทดลองไปเรื่อย ๆ

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...มีการผลักดันให้พนักงานมีแนวคิดใหม่ ๆ และพร้อมที่จะรับฟังและช่วยส่งเสริม หากไม่ประสบความสำเร็จก็หาแนวทางใหม่ต่อไป ต้องดึงความชอบและความถนัดของพนักงานออกมา

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...โดยการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น กระตุ้นให้รักองค์กร ช่วยเหลือครอบครัวของพนักงาน ทำให้เค้าซาบซึ้งใจจึงทำให้มีการกระตุ้นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ แก่องค์กร มีการจัดอบรมการอบผ้าโดยใช้พลังงานแสงอาทิตย์ชดเชยในการอบแห้ง

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...ปลูกฝังให้พนักงานรักองค์กร เพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...เคยผลักดันให้พนักงานคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กร คือให้มีความคิดสร้างสรรค์ คิดแก้ปัญหา และตัดสินใจด้วยตนเอง

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ผลักดัน โดยให้พนักงานและบุคลากรของโรงแรมได้ศึกษาดูงานสำหรับธุรกิจโรงแรมที่อื่น เพื่อนำมาพัฒนาโรงแรมของเรา แล้วถ้าเค้ามีความเห็นอะไรที่เป็นประโยชน์ต่อโรงแรมก็นำความคิดเห็นมาใช้ ส่วนใหญ่เราก็ปล่อยให้พนักงานคิดเอง ทำเอง แต่ก็ต้องอยู่ในขอบเขตที่เรากำหนด

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...พาไปศึกษาดูงาน และนำมาปฏิบัติ เรียนรู้จากสถานที่จริงต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร โรงแรม รีสอร์ท

(คุณวิมลนะ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...เมื่อพนักงานมีโอกาสที่จะแสดงออก และใช้ความสามารถ กล้าตัดสินใจในบางเรื่อง เมื่อมีปัญหา สามารถที่จะแก้ไขปัญหาได้ ก็จะทำให้โอกาสในการเป็นผู้นำ

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่อง การผลักดันให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กร ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีการฝึกอบรมพนักงาน ผลักดันให้พนักงานคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กร คือให้มีความคิดสร้างสรรค์ คิดแก้ปัญหา และตัดสินใจด้วยตนเองในขอบเขตที่กำหนด ซึ่งผู้ประกอบการต้องพร้อมที่จะรับฟังและช่วยส่งเสริม หากไม่ประสบความสำเร็จก็หาแนวทางใหม่ต่อไป ต้องดึงความชอบและความถนัดของพนักงานออกมา มีการปลูกฝังให้พนักงานรักองค์กร เพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มีการศึกษาดูงานสำหรับธุรกิจโรงแรมแห่งอื่น เพื่อนำมาพัฒนาโรงแรมโดยเรียนรู้จากสถานที่จริงต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร โรงแรม และรีสอร์ท

การพิจารณาการทำธุรกิจของผู้ประกอบการเมื่อมองเห็นโอกาสในการทำธุรกิจใหม่ ๆ

จากผลของการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในเรื่องการพิจารณาการทำธุรกิจของผู้ประกอบการเมื่อมองเห็นโอกาสในการทำธุรกิจใหม่ ๆ ของผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไปดังต่อไปนี้

...ต้องศึกษาข้อมูลไปเรื่อย ๆ เมื่อสบโอกาส และมีเงินทุนมากพอ ก็คงจะเริ่ม
ดำเนินธุรกิจใหม่ ๆ

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ทำทันที หากมี เงินทุน กำลังคน องค์ความรู้ในเรื่องที่จะทำ

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...จะตัดสินใจทำ แต่ก็ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับและความเสี่ยงด้วย
ประกอบกันไป

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ต้องพิจารณาในเรื่องของความเสี่ยง การตลาด ต้นทุน ปัจจัยสิ่งแวดล้อม
ทางการเงินและบัญชี ต้องพิจารณาสິงเหล่านี้ร่วมกัน แล้วทำการตัดสินใจใน
ภายหลัง

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...ต้องมีเงินทุน มีความสามารถที่จะทำธุรกิจลักษณะอื่น มีที่ดิน และถ้าทุก
อย่างพร้อมก็จะทำ

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...ทำแน่นอน อยากทำธุรกิจด้านความงาม แต่ต้องอาศัยความชำนาญในการทำ
ธุรกิจนั้น

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...จะตัดสินใจทำทันทีเมื่อเราพร้อม โดยคำนึงถึงสิ่งที่เราจะได้รับ และความเสี่ยง
ที่จะเกิดขึ้นด้วย ดูกำไร และขาดทุน ดูการลงทุนว่ามีความเสี่ยงสูงหรือไม่ ถ้าเสี่ยงสูงแล้ว
ผลตอบแทนที่ได้รับมันคุ้มค่าหรือไม่ แต่ถ้าเสี่ยงมาก ลงทุนสูง และเราไม่ถนัดก็คงจะไม่
ทำ

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ดูว่ามีโอกาสดีหรือไม่ ถ้าไม่มีก็คงไม่ยากเสีย หรือถ้าไม่มีกำลังทรัพย์ กำลังคน คงไม่ทำ เพราะอาจมีปัญหามากกว่า ทำเท่าที่มี อีกอย่างดูว่า เรามีศักยภาพที่จะทำหรือไม่ ทำแล้วมีความสุขหรือไม่ เพราะไม่ได้มุ่งหวัง เรื่องเงินทองเป็นหลัก สุขต้องมาก่อน

(คุณวัฒน์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...ตัดสินใจทำในทันที เพราะโอกาสคงไม่รอเวลาใคร

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่องการพิจารณาการทำธุรกิจของผู้ประกอบการเมื่อมองเห็นโอกาสในการทำธุรกิจใหม่ ๆ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะตัดสินใจทำธุรกิจใหม่ ๆ ทันที เมื่อสบโอกาส มีเงินทุนและ กำลังคนมากเพียงพอ มีการคำนวณถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับและความเสี่ยงในการทำธุรกิจนั้น ๆ ต้องพิจารณาด้านการตลาด ปัจจัยสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของตัวธุรกิจ ความพร้อมและความรู้ในธุรกิจที่จะทำของผู้ประกอบการเอง ดูในเรื่องผลกำไรและผลขาดทุน ซึ่งสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการจะหาจังหวะและคำนวณโอกาส มีการบริหารความเสี่ยง และมีการประเมินตนเองว่ามีความเหมาะสมกับโอกาสในการทำธุรกิจใหม่ ๆ อย่างไร

การตัดสินใจของผู้ประกอบการในการเริ่มทำธุรกิจอื่นที่สามารถทำกำไรได้สูง

จากผลของการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในเรื่อง การตัดสินใจของผู้ประกอบการในการเริ่มทำธุรกิจอื่นที่สามารถทำกำไรได้สูง ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไปดังต่อไปนี้

...จะลงทุนพวกคอนโด อยากลงทุนในด้านอสังหาริมทรัพย์ เจาะกลุ่มตลาดที่มีรายได้สูง วัยทำงาน

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ต้องดูก่อนว่าธุรกิจนั้น ๆ สามารถทำกำไรได้สูงขึ้นหรือไม่ เรายึดหรือไม่ หากเรายึด เราจะทำ หากไม่ยึด เราจะไม่ทำ แบบกำไรสูงเท่าไรก็จะไม่ทำ ชอบทำในสิ่งที่ตนเองชอบและถนัดมากกว่า

(คุณอรอนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...ทำ เนื่องจากว่า คนเราต้องรู้จักปรับตัวและเปลี่ยนแปลง เมื่อมีโอกาสเข้ามา เราก็ต้องไขว่คว้าโอกาสนั้นไว้ เพราะทุกอย่างต้องเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะทางกฎหมาย คนก็ต้องเปลี่ยน เทคโนโลยี ข่าวสาร ก็ต้องก้าวตามให้ทัน

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ควรจะนำมาประกอบกัน เช่น ต่อยอดเป็นเชิงระบบ เช่น การนำเที่ยวภายใน จังหวัด

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...ก็ต้องดูโอกาส ประสบการณ์ ความรู้ที่เรามีพอหรือเปล่า เงินทุนก็สำคัญ อยากทำธุรกิจเช่าที่ดิน เนื่องจากยังมีที่ดินว่างอยู่หลายแปลง อยากรับซักรีดจากโรงแรม เล็ก ๆ เนื่องจากเพิ่งซื้อเครื่องซักผ้าขนาดใหญ่มา

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...คิดอยากทำธุรกิจอื่น ถ้าได้กำไรสูง เพราะปัจจุบันถ้าทำธุรกิจโรงแรมอย่างเดียวก็ได้กำไรน้อย ก็อยากหาอะไรใหม่ ๆ ที่ให้กำไรสูง

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ถ้าได้กำไรสูงจริง ๆ ก็คงจะทำ แต่ถ้าเราไม่ถนัด ก็อาจจะจ้างผู้เชี่ยวชาญหรือ ทีมบริหารมาบริหารแทน แต่ถ้าเราปล่อยมือให้คนอื่นบริหาร แล้วเราเป็นผู้ดูอยู่ห่าง ๆ ก็อาจจะไม่ทำ เพราะมันเสี่ยง เนื่องจากถ้าเราไม่ถนัด เราก็ยอมที่จะไม่รู้ว่าเราจะ บริหารธุรกิจไปในทิศทางไหน แต่ถ้าเราถนัดในธุรกิจที่ทำ และได้กำไรสูงด้วย ก็เข้าทาง ก็คงจะรีบทำ

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ก็ต้องดูเรื่องเงินทุน กับกำลังคนว่าพร้อมหรือไม่ ถูกจังหวะเวลาหรือไม่ แล้วเรามีความถนัดทางด้านนั้น ๆ หรือไม่ ที่สำคัญก็ต้องไม่เดือดร้อนผู้อื่น

(คุณวัฒน์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...เมื่อมีธุรกิจที่สามารถทำกำไรได้ ก็ต้องรีบคว้าโอกาสทำธุรกิจนั้นทันที จริงอยู่ที่ธุรกิจสามารถทำกำไรได้ จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น เมื่อมีการเลียนแบบหรือทำตามกันมาก ๆ ยอดกำไรก็จะลดลง

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่อง การตัดสินใจของผู้ประกอบการในการเริ่มทำธุรกิจอื่นที่สามารถทำกำไรได้สูง ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะพิจารณาตนเองว่าตนเองมีความสามารถและความชำนาญมากพอในการทำธุรกิจนั้น ๆ หรือไม่ แต่ถ้าผู้ประกอบการไม่มีความสามารถและความชำนาญมากเพียงพอ ก็อาจจะจ้างผู้เชี่ยวชาญหรือทีมบริหารมาบริหารแทน แต่ถ้าผู้ประกอบการต้องเจอกับความเสี่ยง และธุรกิจด้านนั้น ผู้ประกอบการไม่มีความสามารถและความชำนาญจริง ๆ ผู้ประกอบการก็คงจะไม่ทำธุรกิจนั้น ๆ แต่บางครั้งผู้ประกอบการอาจจะต้องมีการปรับตัวและมีการเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ มีการคิดต่อยอดทางธุรกิจอย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังพิจารณาในเรื่องโอกาส เงินทุน การทำธุรกิจถูกจังหวะและเวลาหรือไม่ ซึ่งผู้ประกอบการจะประเมินตนเองและโอกาสในการทำธุรกิจนั้น ๆ แล้วจึงตัดสินใจที่จะทำธุรกิจที่มีกำไรสูงในภายหลัง

การพิจารณาในการขยายธุรกิจของผู้ประกอบการเมื่อมีเงินทุนมาก

จากผลของการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในเรื่อง การพิจารณาในการขยายธุรกิจของผู้ประกอบการเมื่อมีเงินทุนมาก ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไปดังต่อไปนี้

...จะขยายธุรกิจ ไม่ยอมให้เงินอยู่กับที่ จะต้องทำให้เงินต่อเงิน รอให้โรงแรมอยู่ตัว แล้วจะขยายธุรกิจต่อไป

(คุณพิฑิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ขยายแน่นอน ศึกษาช่องทางการลงทุน วิเคราะห์ความเป็นไปได้ หลังจากนั้นก็จะตัดสินใจว่าจะลงทุนหรือไม่ ถ้ามีเงินทุนมาก คงต้องลงทุนเพิ่มอย่างแน่นอน

(คุณอรอนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...จะขยายธุรกิจเพราะเป็นธุรกิจที่ถนัด ยังมีช่องทางในการขยายธุรกิจ มีเงินทุน มีกำลังคน ก็สามารถขยายได้ แต่ถ้ามีปัจจัยที่เราไม่สามารถควบคุมได้ พวกเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม ลูกค้า เราก็ต้องดูว่าลูกค้าต้องการอะไร

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ขยาย โดยพิจารณาปัจจัยทางด้านการตลาดและสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...ขยายอย่างแน่นนอน มีเงินทุนมาก จะไม่เก็บเงินไว้ จะเอาเงินทุนไปลงทุนกับธุรกิจเพื่อก่อให้เกิดกำไร เพราะคงไม่ให้เงินมันนอนอยู่ในแบงก์เฉย ๆ อย่างแน่นนอน

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...ถ้ามีเงินทุนมาก จะขยายกิจการให้ใหญ่มากขึ้น และพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้ดีขึ้น

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ถ้ามีเงินทุนมาก คงจะขยาย อยากจะให้ธุรกิจเติบโต เพราะถ้าธุรกิจเติบโตเรื่อย ๆ มันก็หมายความว่าธุรกิจเราก็มั่นคงด้วย

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...คงทำเท่าที่ทำไหวมากกว่า เพราะมากไปดูแลไม่ทั่วถึง ก็ขาดทุน และเครียด อาจขยายเท่าที่กำลังตนเองทำได้ หรือปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ก็ต้องดูเรื่องเงินทุน กับ กำลังคนว่าพร้อมหรือไม่ ถูกจังหวะเวลาหรือไม่ แล้วเรามีความถนัดทางด้านนั้น ๆ หรือไม่ ที่สำคัญก็ต้องไม่เดือดร้อนผู้อื่น

(คุณวิฒนะ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...ยิ่งใหญ่ ยิ่งโต เมื่อเรามีเงินทุนมาก ๆ ทำให้เราได้เปรียบกว่าคนอื่น สามารถที่จะขยายธุรกิจ ต่อยอดธุรกิจเดิมได้ แน่แน่นอนต้องทำ เพราะไม่มีอุปสรรคใด ๆ เลย ถ้าเรามีเงินทุนมากพอที่จะทำอะไรก็ได้

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่อง การพิจารณาในการขยายธุรกิจของผู้ประกอบการเมื่อมีเงินทุนมาก ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการจะขยายธุรกิจ โดยศึกษาช่องทางการลงทุน วิเคราะห์ความเป็นไปได้ ดูช่องทางในการขยายธุรกิจ ถ้ามีเงินทุนและกำลังคนพร้อม แต่ต้องพิจารณาปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น เศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม ความต้องการของลูกค้าที่ต้องตอบสนองได้ ปัจจัยทางด้านการตลาด พิจารณาทั้งปัจจัยภายในและภายนอกควบคู่กันไป ดูในเรื่องจังหวะเวลาและโอกาสที่เอื้ออำนวยต่อการขยายธุรกิจ อีกทั้งยังต้องพิจารณาความพร้อมของผู้ประกอบการด้วย

ในเรื่องของธุรกิจ ผู้ประกอบการมุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโตหรือมุ่งผลกำไรมากกว่ากัน อย่างไร

จากผลของการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในเรื่องของธุรกิจว่าผู้ประกอบการมุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโตหรือมุ่งผลกำไรมากกว่ากันอย่างไร ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...มุ่งผลกำไรมากกว่า จะได้มีเงินทุนไปขยายธุรกิจต่อไป

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...มุ่งการสร้างความเจริญเติบโตมากกว่าการทำกำไร เพราะการเจริญเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ จะเป็นที่มาของกำไรที่เพิ่มขึ้นด้วย อยากให้คนที่เค้าไม่มีโอกาสได้มีงานทำ เป็นการช่วยเหลือสังคมอีกทางหนึ่ง

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...มุ่งที่จะสร้างความเจริญเติบโตและผลกำไรไปพร้อม ๆ กัน อยากให้ธุรกิจเติบโตมากขึ้น ปล่อยให้ลูกหลานบริหารกันเอง

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...อยากให้ไปควบคู่กัน เนื่องจากเราต้องระวังในเรื่องของความเสี่ยง จากต้นทุน และการจัดการเชื้อในประโยคที่ว่า Slow But Sure

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...มุ่งในเรื่องของความเจริญเติบโตมากกว่า เพราะความเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความอยู่รอด และความมั่นคงขององค์กรมากกว่ากำไร แต่เราต้องเจริญเติบโตแบบแข็งแกร่ง ถ้าธุรกิจเติบโตกำไรมันก็ตามมาทีหลังเอง

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...มุ่งมั่นความเจริญเติบโต เพราะถ้าธุรกิจยิ่งเติบโตเท่าไร ผลกำไรก็จะตามมาด้วยเสมอ

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ถ้าพูดถึงการทำธุรกิจก็คงจะต้องหวังกำไรและความเจริญเติบโตไปพร้อม ๆ กัน เพราะถ้าธุรกิจได้กำไร นั่นก็หมายความว่า ความเจริญเติบโตก็ต้องตามมา ได้กำไรเยอะ มีเงินทุนมากขึ้น ก็ย่อมที่อยากจะขยายธุรกิจ ธุรกิจก็จะเติบโตมากขึ้นเรื่อย ๆ

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...เคยมองเรื่องกำไรแต่นานมาแล้ว ณ ตอนนี้ ความคิด สถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป คงต้องมองเป็นเรื่องรอง คือทำให้ธุรกิจนั้นเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นและสังคมด้วย เช่น การทำงานอนุรักษ์ ปลูกสำนึกเยาวชน กับนักท่องเที่ยว ทำงานกับชุมชน เพราะถ้าธุรกิจเราดี และสังคมเราแย่ถือว่าไม่ประสบผลสำเร็จทั้งสองอย่างต้องไปด้วยกันก็ต้องดูเรื่องเงินทุน กับกำลังคนว่าพร้อมหรือไม่ ถูกจังหวะเวลาหรือไม่ แล้วเรามีความถนัดทางด้านนั้น ๆ หรือไม่ ที่สำคัญก็ต้องไม่เดือดร้อนผู้อื่น

(คุณวิมลนะ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...การทำธุรกิจทุกกิจการ ก็หวังผลกำไรด้วยกันทุกบริษัท แต่ผลกำไรจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องทำธุรกิจของเราให้เจริญเติบโตและมั่นคงก่อน ถ้าต้องการปลาตัวใหญ่ ก็ต้องใช้จวนโต

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่องของธุรกิจว่าผู้ประกอบการมุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโตหรือมุ่งผลกำไรมากกว่ากันอย่างไรดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่

ผู้ประกอบการจะมุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโตและผลกำไรไปพร้อม ๆ กัน เนื่องจากความเจริญเติบโตเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความอยู่รอด และความมั่นคงของธุรกิจ ซึ่งถ้าธุรกิจเติบโตแบบแข็งแกร่ง ผลกำไรก็ย่อมตามมาอย่างมากในภายหลัง แต่ธุรกิจต้องเจริญเติบโตโดยที่ธุรกิจนั้นสามารถทำประโยชน์แก่สังคมและบุคคลอื่นโดยรวมได้

คุณสมบัติที่ดีที่สุดในตัวของผู้ประกอบการ

จากผลของการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในเรื่องคุณสมบัติที่ดีที่สุดในตัวของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...เป็นคนที่ใส่ใจในรายละเอียด ไม่เพิกเฉยต่อปัญหา และพร้อมตอบสนองต่อปัญหาอย่างทันทีทันใด

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...จริงใจ ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ อดทน หาความรู้อยู่ตลอดเวลา พึ่งมาก ๆ พุดน้อย ๆ คบคนมาก ๆ

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...เป็นคนต้องการความสำเร็จสูง ทะเยอทะยาน มีความมุ่งมั่นอดทน การผ่านความยากลำบากจะเข้าใจ มันสมอง และความเชื่อ สัญชาตญาณ เป็นคนทุ่มเททั้งแรงกาย แรงใจ ความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมด เป็นคนยอมรับข้อผิดพลาด เชื่อมั่นในตนเอง ช่างสังเกต ชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

(คุณประภิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ความอดทน ความพยายาม ความเพียร

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...เป็นคนที่ค่อนข้างมี sense คือส่วนใหญ่ถ้ามองว่าธุรกิจแบบนี้ ทำแล้วดี ทำแล้วรุ่ง ก็ทำ ส่วนใหญ่ก็ไม่ค่อยพลาดเท่าไร คือเหมือนกับว่าเราสามารถรู้ว่าการณ์แบบนี้จะเกิดขึ้น เราก็จะเตรียมรับมือกับความเปลี่ยนแปลง และที่สำคัญคือ เราต้องมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...ความจริงใจ

(คุณรุ่งภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...เป็นคนตรงไปตรงมา เชื่อมมั่นในตนเอง มีความจริงใจ ขยัน มัธยัสถ์ อุดม

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ขยัน อุตุน อุตสาหะ ไม่ต้องกลัวความล้มเหลว จิตใจดี คิดบวกช่วยเหลือผู้อื่น
ยอมรับตนเอง ศึกษาเรียนรู้ตลอดเวลา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

(คุณวัฒนะ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...เคารพและให้เกียรติผู้อื่นเสมอ ไม่ว่าจะเป็นลูกน้อง เจ้านาย เพื่อน คนรู้จัก

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่อง คุณสมบัติที่ดีที่สุดในตัวของผู้ประกอบการ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการจะเป็นผู้ที่ใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ ไม่เพิกเฉยต่อปัญหา และพร้อมตอบสนองต่อปัญหาอย่างทันทีทันใด แต่ต้องมีความจริงใจ ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งมั่นอุตุน มีการเรียนรู้ตลอดเวลา เป็นผู้ที่ต้องการความสำเร็จสูง มีความทะเยอทะยาน ใช้สติในการพิจารณาแก้ไขปัญหา ใช้สัญชาตญาณ เป็นผู้ที่ทุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจ ความสามารถที่มีอยู่ทั้งหมดให้กับงาน เป็นผู้ที่ยอมรับข้อผิดพลาดของตนเอง อีกทั้งยังมีความเชื่อมั่นในตนเอง ช่างสังเกต และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เป็นคนที่มัธยัสถ์และอดออม ไม่กลัวความล้มเหลว มองโลกในแง่บวก ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีการเคารพและให้เกียรติผู้อื่นเสมอ

ความผิดหรือข้อบกพร่องในตัวของผู้ประกอบการ

จากผลของการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในเรื่องความผิดหรือข้อบกพร่องในตัวของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...ขาดความมั่นใจบางอย่าง ต้องการความเชื่อมั่นจากผู้อื่น

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ใจอ่อนกับพนักงานมากเกินไป ใจพนักงานที่สนิทมากเกินไป จนทำให้เขาเกิดช่องทางการทุจริตขึ้นได้

(คุณอรนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...เชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป ตัดสินใจเร็ว ไม่เชื่อในความคิดของคนอื่น

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...อยากมีความละเอียดมากกว่านี้ และเรื่องของเวลา เนื่องจากเราต้องรับผิดชอบทุกสิ่งที่เราทำ

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...บางทีก็ใจร้อนไป เหมือนกับว่าเราเป็นคนใจเร็วด่วนได้ คือบางทีเห็นว่ามันจะเอาเงินไปลงทุนกับธุรกิจแบบนี้ เราก็ทุ่มเงินไปเลย บางทีก็ไม่ฟังคำแนะนำของบุคคลรอบข้าง คือคิดว่าแบบนี้ดี เราก็ทุ่มทุนไปเลย คือชอบการลงทุนมาก ๆ ผลตอบแทนเยอะ คือจะไม่ค่อยชอบลงทุนอะไรไปที่ละเล็กละน้อย แล้วกว่าจะได้ผลตอบแทนคืนมามันช้า มันไม่ทันใจ ก็ส่วนใหญ่อยากจะทำอะไรใหญ่ ๆ ไปเลย

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...บางทีเราไม่สามารถควบคุมพนักงานได้ตลอดเวลา ทำให้เค้ามีการบริการที่ไม่ดีสำหรับลูกค้า ซึ่งลูกค้าต้องมาที่หนึ่ง และถูกเสมอ

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ไม่ค่อยยืดหยุ่น ไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น มั่นใจมากเกินไป

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...เป็นคนละเอียดเกินไป ไม่ลืมหะไรง่าย ๆ ใ่วใจคนมากไป ไม่ค่อยคำนึงถึงตนเองในการตัดสินใจเท่าใดนัก

(คุณวัฒนะ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...มีนิสัยชอบเกรงใจ ใ่วใจคนอื่นมากเกินไป จนบางทีก็อาจจะเชื่อคนอื่นมากเกินไป

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ในเรื่อง ดังกล่าวข้างต้น ความผิดหรือข้อบกพร่องในตัวของผู้ประกอบการ สามารถสรุปได้ว่า บางครั้งผู้ประกอบการมีความไว้วางใจแก่บุคคลอื่นมากเกินไป จนทำให้เกิดช่องทางการทุจริตขึ้นได้ และบางทีผู้ประกอบการก็มีความเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป จนอาจทำให้มีการตัดสินใจที่รวดเร็วจนเกิดความผิดพลาดจากการตัดสินใจนั้นได้ รวมทั้งไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น

ความเชื่อของผู้ประกอบการในเรื่องที่ว่าความสำเร็จในการกระทำสิ่งใดขึ้นอยู่กับโชคชะตา

จากผลของการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในเรื่อง ความเชื่อของผู้ประกอบการในเรื่องที่ว่าความสำเร็จในการกระทำสิ่งใดขึ้นอยู่กับโชคชะตา ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...เชื่อในเรื่องโชคชะตา ว่าลิขิตมาให้เราเป็นอย่างไร ก็เป็นอย่างนั้น

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...เชื่อว่าในโลกของโชคชะตาต้องมี 30 เปอร์เซนต์ "โชคชะตา" คือ การกระทำในอดีตส่งผลต่อการกระทำในปัจจุบัน แต่เราสามารถที่จะเปลี่ยนโชคชะตาได้ โดยการกระทำของเราเองในปัจจุบัน โดยต้องใช้เรื่องของความคิดบวก ใช้สติ ปัญญา ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ สุจริตเข้ามาช่วยในการกระทำด้วย

(คุณอรนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...เชื่อว่าความสำเร็จขึ้นอยู่กับการกระทำ การปฏิบัติมากกว่า

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...บางส่วน ทุกอย่างมันก็ขึ้นอยู่กับการโอกาส และโชค เนื่องจากโชคชะตาก็นำพาโอกาสมาหาเรา เราคิดว่าโอกาสได้ถูกช่วง ทำธุรกิจถูกจังหวะ ทุกอย่างมันก็สำเร็จ

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...ก็มีส่วน เพราะมันต้องทั้งเก่งและเฮง สองอย่างนี้มันต้องไปพร้อม ๆ กัน อย่างตอนนั้น เคยไปลงทุนซื้อทองเก็บไว้ ปรากฏว่าทองขึ้น ก็เป็นเรื่องของดวงจริง ๆ

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...ก็เชื่อบ้าง แต่สิ่งที่สำคัญคือการกระทำของเราจะเป็นสิ่งกำหนดโชคชะตาของเราเอง ถ้าไม่ทำอะไร เอาแต่เชื่อแต่โชคชะตาก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...เชื่อ เพราะว่าโชคชะตากำหนดชีวิต บางทีการลงทุนทำธุรกิจ ก็เหมือนกับการพนัน คือเราต้องเสี่ยงเลยว่ามันจะออกหัวหรือก้อย คือถ้าลงทุนตอนนี้ แล้วมันสำเร็จ ก็ขึ้นอยู่กับดวงเหมือนกัน คิดว่าฟ้าน่าจะกำหนดชีวิตมนุษย์

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ขึ้นอยู่กับวิธีคิด และตั้งเป้าหมายของแต่ละคน โชคชะตาอาจจะเป็นส่วนหนึ่งเท่านั้น

(คุณวิวัฒน์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...บางคนเกิดมาเพื่อ เก่ง กับ เฮง จริง ๆ พระเจ้าคงลิขิตให้อย่างหนึ่งมาแล้ว แต่สำหรับตัวดิฉันเชื่อว่า ถ้าไม่ทำ ก็จะไม่สำเร็จ ถ้าไม่อดทน ก็คงจะไม่อิม

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เชื่อในเรื่องของโชคชะตาว่าต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของธุรกิจบ้าง ผู้ประกอบการให้เหตุผลว่า "โชคชะตา" คือ การกระทำในอดีตที่ส่งผลต่อการกระทำในปัจจุบัน แต่ทุกคนสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงโชคชะตาได้ โดยการกระทำในปัจจุบัน โดยต้องใช้เรื่องของการคิดบวก ใช้สติ ปัญญา ความจริงใจ ความซื่อสัตย์ สุจริตเข้ามาช่วยในการกระทำนั้น ๆ ด้วย เนื่องจากความสำเร็จทางธุรกิจก็ขึ้นอยู่กับโอกาส จังหวะเวลา และโชคชะตา เนื่องจากโชคชะตาได้นำพาโอกาสนั้น ๆ มา ถ้าทำธุรกิจถูกโอกาส ถูกจังหวะเวลา ธุรกิจนั้น ๆ ย่อมที่จะสำเร็จ แต่ก็ต้องเชื่อในการปฏิบัติและการกระทำของแต่ละบุคคลด้วย ต้องไม่รอคอยแต่โชคชะตา ต้องลงมือปฏิบัติด้วย

ผู้ประกอบการมีความสามารถในการบริหารงานได้สำเร็จเพียงคนเดียวหรือไม่อย่างไร

จากผลของการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในเรื่องผู้ประกอบการมีความสามารถในการบริหารงานได้สำเร็จเพียงคนเดียวหรือไม่ อย่างไร ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...ไม่ ต้องใช้หลาย ๆ คน ที่เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน มาช่วยกันบริหารงาน
การบริหารถึงจะประสบความสำเร็จ

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ไม่มีทางทำได้ ต้องมีพนักงานที่ดี และจริงใจมาช่วยในการทำงานจึงจะสำเร็จ"

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...ไม่ ต้องอาศัยพนักงาน บุคลากรที่ดีมีคุณภาพด้วย

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ไม่ ต้องมีการวางระบบ เน้นทางด้านนวัตกรรมและความคิด และให้ลูกหลาน
มาสืบทอดกิจการต่อ

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...ไม่ ต้องให้หลายฝ่ายช่วยเหลือกันตามความชำนาญและความสามารถของ
แต่ละคน

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...ไม่ใช่ ต้องประกอบด้วยหลายส่วนจึงจะประสบความสำเร็จ ถ้าขาดส่วนใดส่วน
หนึ่งไปก็จะไม่ประสบความสำเร็จ เพราะทุกส่วนมีความสำคัญ

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ต้องอาศัยความร่วมมือของทุก ๆ ฝ่าย การบริหารงานจึงจะสำเร็จ

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ไม่ เพราะองค์กร ต้องประกอบด้วยหลายส่วน

(คุณวิธนะ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...งานสำเร็จได้ต้องมาจากทีมงาน การทำงานคนเดียว ถึงแม้ว่าจะทำได้ แต่ยังไม่ถือว่าประสบความสำเร็จแบบเด็ดขาด เพราะถ้าคุณทำได้คนเดียว แต่ลูกน้องฝ่ายต่าง ๆ ไม่สามารถที่จะทำงานได้ ความสำเร็จก็จะเป็นความสำเร็จระยะสั้น แต่ถ้ามีทีมเวิร์คที่ดี ความสำเร็จก็จะอยู่กับเราตลอดไป

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ไม่สามารถบริหารงานได้แต่เพียงผู้เดียว ถึงแม้ว่าจะบริหารงานเพียงคนเดียวได้ ก็ยังไม่ถือว่าประสบความสำเร็จ เนื่องจากการที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว ก็ต้องอาศัยพนักงาน บุคลากรที่ดีมีคุณภาพ อีกทั้งผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้านมาช่วยกันบริหารงาน ต้องมีการวางระบบ อีกทั้งยังต้องมีการเน้นทางด้านนวัตกรรมและความคิด ซึ่งธุรกิจต้องประกอบด้วยหลายส่วน ธุรกิจนั้น ๆ จึงจะประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดีในระยะยาว

ความเพียงพอของความรู้และประสบการณ์ที่ผู้ประกอบการมีอยู่สำหรับการดำเนินธุรกิจ

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่อง ความเพียงพอของความรู้และประสบการณ์ที่ผู้ประกอบการมีอยู่สำหรับการดำเนินธุรกิจ ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...ไม่พอ ต้องหาความรู้ไปเรื่อย ๆ เนื่องจากสถานการณ์รอบ ๆ ตัว เปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่จะนำมาใช้เพื่อการตัดสินใจ

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ยังไม่พอในอนาคต ต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพราะสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

(คุณอรอนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...ยังไม่พอ เพราะการดำเนินธุรกิจต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม ทุก ๆ อย่าง มันเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ไม่ เราต้องหาความรู้ไปเรื่อย ๆ ความรู้ที่มากขึ้น เป็นที่มาของประสบการณ์ที่มากขึ้น ทำให้เราเก็บเกี่ยวประสบการณ์นำมาใช้ในธุรกิจได้

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...ไม่ เราต้องหาความรู้และเรียนรู้มากขึ้นเรื่อย ๆ

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...คำว่าธุรกิจไม่มีคำว่าเพียงพอ เพราะปัจจุบันในธุรกิจด้านนี้มีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น เราต้องไม่อยู่นิ่ง ต้องหาสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาธุรกิจของเราให้ใหม่เสมอ

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ไม่พอ ในการทำธุรกิจเราจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้ และความสามารถของเราตลอดเวลา ยิ่งถ้าเราทำธุรกิจมานานเท่าไร ก็ยิ่งมีประสบการณ์ เราก็จะรู้ว่าการทำแบบนี้ดี ทำแบบนี้ไม่ดี คนเราต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลา ยิ่งรู้มาก จะยิ่งสามารถฝึกตนเองได้ ความรู้ใหม่ ๆ มันเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ความรู้และการพัฒนาตนเองมันต้องไม่หยุดนิ่ง

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ได้ระดับหนึ่ง แต่ในอนาคต เราไม่รู้ว่าอะไรจะเกิดขึ้น ดังนั้น คงต้องเปิดหู เปิดตา ตนเองตลอดเวลา ต้องรู้จักให้และรับสิ่งใหม่ ๆ

(คุณวิวัฒน์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...ความรู้และประสบการณ์มีเท่าไรก็ไม่เพียงพอ แต่ถ้าเราหยุดหาความรู้ หรือ ประสบการณ์ก็ยิ่งทำให้เราไม่มีโอกาสที่จะดำเนินธุรกิจได้เลย เพราะฉะนั้นมีเท่าไรก็ทำไป ค่อย ๆ เก็บสะสมไปเรื่อย ๆ ความสำเร็จก็จะถึงจุดหมาย

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เชื่อว่า ต้องมีการเฝ้าหาความรู้ไปเรื่อย ๆ เนื่องจากสถานการณ์และสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว

เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา ข้อมูลข่าวสารจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่จะนำมาใช้เพื่อการตัดสินใจ อีกทั้งการดำเนินธุรกิจต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งความรู้ที่มากขึ้น จะเป็นที่มาของประสบการณ์ที่มากขึ้น ทำให้สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่มากขึ้นมาใช้ในการดำเนินธุรกิจได้ เพราะปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการต้องไม่หยุดอยู่กับที่ ต้องหาสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาธุรกิจให้ทันกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เป้าหมายสำหรับธุรกิจโรงแรมในระยะ 3 ปี ข้างหน้า

จากผลของการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในเรื่อง เป้าหมายสำหรับธุรกิจโรงแรมในระยะ 3 ปี ข้างหน้า ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...อยากให้โรงแรมเป็นทางเลือกอันดับแรกของจังหวัด เป็นศูนย์กลางของการสัมมนา จัดงานแต่งงาน

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ไม่มีการตั้งเป้าหมาย แต่จะไม่ประมาทในการทำธุรกิจ จะอยู่กับปัจจุบัน อยากมีร้านเค้กในตัวโรงแรม

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...ยังไม่ได้ตั้งเป้าหมาย แค่ทำวันนี้ให้ดีที่สุด ถ้ามีกำลังเหลือก็อยากจะสร้างโรงแรมอีกหนึ่งโรง เป็นแนวโมเดิร์น มีระบบบริหารใหม่ ๆ เป็นโรงแรมที่อยู่ในกระแส

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ถ้ามีเงินทุนมากพอ ก็จะขยายธุรกิจ และอยากให้โรงแรมนี้ อยู่ตัวและดีขึ้นเรื่อย ๆ

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...ก็อยากจะขยายโรงแรม ขยายกิจการให้ใหญ่ขึ้น อาจทำธุรกิจอื่นบ้าง

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...คิดว่าจะดีขึ้นเรื่อย ๆ จะมีการบริการที่ดีขึ้น ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้ดีขึ้น เพราะโรงแรมเราอยู่มานานเราต้องมีการพัฒนาทุกอย่างให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...อยากให้อัตราการเข้าพักมากขึ้น อยากให้มีลูกค้ากลุ่มใหม่มากขึ้น ผลประกอบการดี จะได้ขยายธุรกิจให้มากยิ่งขึ้น อยากทำโรงแรมเล็ก ๆ แบบนี้อีกหลายโรงแรม เนื่องจากมีที่ดินอีกมาก

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ตั้งใจเป็น Zero Waste Hotel เป็นโรงแรมที่ไม่ก่อมลภาวะสู่โลก หรือให้สู่โลกน้อยที่สุด เป็นส่วนเรียนรู้ของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นรีสอร์ทเสริมสร้างสุขภาพอย่างแท้จริง

(คุณวัฒน์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...พยายามรักษาระดับมาตรฐานให้ได้โดยเน้นจุดแข็งของโรงแรมที่เรามีอยู่ อย่าให้ตกต่ำลง

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการมีการตั้งเป้าหมายโดยต้องการให้โรงแรมเป็นศูนย์กลางของการสัมมนา จัดงานแต่งงาน ต้องการโรงแรมเป็นโรงแรมที่ทันสมัย มีระบบการบริหารโรงแรมแบบใหม่ ต้องการให้โรงแรมมีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ขยายธุรกิจโรงแรมให้ใหญ่มากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน ให้มีอัตราการเข้าพักและลูกค้ากลุ่มใหม่เพิ่มมากยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้ประกอบการยังต้องการให้โรงแรมเป็น Zero Waste Hotel คือเป็นโรงแรมที่ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะแก่สิ่งแวดล้อม

การทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

จากผลของการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในเรื่อง การทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...เกิดจากความตั้งใจ สมอง และต้องกล้าลงมือทำ ต้องมองแบบมุมกว้าง ต้องดูว่าธุรกิจอะไรสมควรลงทุน ถ้าได้ไม่คุ้มเสียก็จะไม่ทำ มองคู่แข่ง มองตลาดใหม่ ๆ

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...เกิดจากความพึงพอใจของลูกค้า อารมณ์ดี พัฒนาดตนเองตลอดเวลา มองทุกสิ่งทุกอย่างที่เข้ามาในชีวิตในแง่ดี สวดมนต์ ศึกษาธรรมะ อย่าดูถูกคนอื่น ทุกสิ่งทุกอย่างที่เกิดจากความคิดของคนดีหมด แล้วแต่เราจะปรับใช้ให้เหมาะสมกับตัวเราหรือองค์กรอย่างไร

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...ปัญหามีน้อย มีลูกค้าใช้บริการเข้าพักที่โรงแรม ค่าชมมากกว่าค่าตี ดำเนินธุรกิจไปด้วยความราบรื่น มีการพัฒนาดตนเองและองค์กรอยู่ตลอดเวลา หาสิ่งที่ดีและใหม่ ๆ มาเพื่อเป็นแรงจูงใจลูกค้า รวมไปถึงบุคลากร

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ต้องมีการจัดการธุรกิจที่ดี เลือกวิธีที่เหมาะสม มีพนักงานที่เชี่ยวชาญ มีการเตรียมการณ ต้องรู้เขารู้เรา ต้องดูคู่แข่งให้อุบายในทางธุรกิจ รู้จักวางแผน ตัดสินใจให้ถูกต้อง ใช้คนให้เป็นประโยชน์ ใช้สมองและไหวพริบให้มาก

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...เกิดขึ้นได้จากความซื่อสัตย์ อดทน ขยัน หมั่นเพียร การเฝ้าหาความรู้ ประเมินพิจารณานำมาใช้ เราต้องมีการคิดนอกรอบบ้าง ต้องมองเห็นโอกาสทางธุรกิจก่อนผู้อื่น ต้องพยายามเรียนรู้สิ่งรอบ ๆ ตัว ปรับตัวให้ทัน ให้ไว ดูว่าคู่แข่งทำอย่างไร เค้าทำอย่างไร จึงจะประสบความสำเร็จมากกว่าเรา เราต้องปรับปรุงอะไรบ้าง หาจุดอ่อนของตนเอง แล้วพัฒนาให้แข็งแกร่งขึ้น

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...อย่างแรกต้องศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจที่จะทำให้ดี ให้รู้เกี่ยวกับธุรกิจนั้น จึงจะประสบความสำเร็จได้ ถ้ามีลูกค้าเยอะมาพักในโรงแรมก็ถือว่าประสบความสำเร็จ ถือว่าเป็นการตอบรับที่ดี และความสำเร็จก็เกิดจากพนักงานทุกคนในหน่วยงานรวมถึงผู้บริหารของโรงแรม

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...เราต้องไม่หยุดนิ่งที่จะพัฒนาตนเอง ต้องมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา ความรู้มันไม่หยุดนิ่ง ต้องมีความซื่อสัตย์ ต้องมีการลงทุนที่ต่ำ แต่ได้ประโยชน์คุ้มค่า ต้องหลุดจากวังวนไกล ดูว่าเทคโนโลยีพัฒนาถึงไหนแล้ว ต้องไม่ปิดหู ปิดตา เรียนรู้สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละยุคแต่ละสมัยให้มากที่สุด แล้วอีกอย่าง ถ้าเรามีเป้าหมาย แล้วเราก็คงทำได้สำเร็จตามเป้าหมายที่เราวางไว้ นั่นก็ถือว่าเราได้ทำสำเร็จไปแล้ว

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...มีเป้าหมาย ลงมือทำ ไม่ทอดทิ้ง ให้กำลังใจตนเองหรือจากผู้อื่น มองโลกในแง่บวก มีความสุขในสิ่งที่ทำ รู้อยู่เสมอว่าทุกอย่างมีขึ้น มีลง ควรทำใจว่าต้องทำให้ดีที่สุด และต้องมีชีวิตอยู่ด้วยความสบายใจ ไม่ได้เดือดร้อนผู้อื่น ไม่ได้หมายความว่าต้องมีเงินทองมากมาย แต่มีความสุขในสิ่งที่ทำ นั่นคือ การมีชีวิตที่สมบูรณ์แล้ว

(คุณวัธนะ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ ต้องเริ่มจากองค์กรของเรา ศึกษางาน หาจุดบกพร่อง แล้วป้องกัน ถ้าธุรกิจดำเนินไปได้โดยปราศจากปัญหา อุปสรรค ติดขัดในเชิงการตลาด สามารถประกอบธุรกิจให้ได้ผลกำไร ตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ก็ถือว่าธุรกิจของเราประสบความสำเร็จ

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในความคิดเห็นของผู้ประกอบการ มีดังต่อไปนี้

1. เกิดจากความตั้งใจ สมอง และต้องกล้าลงมือทำ มีการมองแบบมุมกว้าง มีการพิจารณาความเหมาะสมในการทำธุรกิจ มองคู่แข่งและมีการมองหาตลาดใหม่
2. ต้องพิจารณาความพึงพอใจของลูกค้า มีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา
3. มีการจัดการธุรกิจที่ดี เลือกวิธีการที่เหมาะสม มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน มีการเตรียมการตลอดเวลา
4. จับโอกาสทางธุรกิจได้ก่อนผู้อื่น
5. สามารถทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

เครื่องมือวัดความสำเร็จและความล้มเหลวของธุรกิจในการคิดของผู้ประกอบการ

จากผลของการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการในเรื่องเครื่องมือวัดความสำเร็จและความล้มเหลวของธุรกิจในการคิดของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...ผลตอบแทน กำไร อัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ROI ลูกค้าน่าสนใจ ยอดขายที่เพิ่มขึ้น

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ความพึงพอใจของตนเอง

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...การเพิ่มขึ้นของลูกค้าแม้จะมีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จำนวนลูกค้าไม่ลดลง แต่ถ้าล้มเหลวคือ การที่เราหยุดนิ่ง ยอมแพ้ ไม่ยอมพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...กำไร ความเจริญเติบโต การขยายธุรกิจ

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...การเจริญเติบโตของธุรกิจ ถ้าธุรกิจเติบโตขึ้นก็ถือว่ามีความสำเร็จแล้ว

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...การตอบรับของลูกค้า ถ้าสำเร็จลูกค้าก็จะมาใช้บริการมาก แต่ถ้าล้มเหลวลูกค้าก็จะมาใช้บริการน้อย

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ถ้าผลตอบแทนที่เราได้กลับมาเยอะ ก็ถือว่าสำเร็จ แล้วก็ลูกค้ามาใช้บริการเรามากขึ้น กำไรมากขึ้น แต่ถ้าล้มเหลวก็คือผลตอบแทนได้น้อย ลูกค้าน้อยลงทุกวัน ๆ เริ่มมีผลประกอบการขาดทุน นั่นก็ถือว่าล้มเหลว

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ความสบายใจ ลูกน้องทำงานอย่างมีความสุข ลูกค้ามาแล้วไม่ complain และบอกต่อ ๆ ไป สามารถเปลี่ยนหรือช่วยเหลือชุมชนของตนให้มีสภาพที่ดีขึ้น รวมถึงสิ่งแวดล้อมด้วย ส่วนเครื่องมือวัดความล้มเหลว คือการทำธุรกิจด้วยความทุกข์ใจ ลูกน้องคดโกงไม่ซื่อสัตย์ แสวงหาแต่ประโยชน์ของตน ลูกค้าลดลง และดำเนินการบริการและอาหารตลอดเวลา นั้นหมายถึงการขาดทุนในอนาคต

(คุณวัฒน์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...มาตรฐานของธุรกิจเรา เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าเครื่องมือวัดความสำเร็จและความล้มเหลวของธุรกิจในความคิดเห็นของผู้ประกอบการ มีดังต่อไปนี้

1. ผลตอบแทน กำไร อัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ROI (Return on Investment)
2. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ
3. การมีลูกค้ากลุ่มใหม่เพิ่มมากขึ้น โดยที่จำนวนลูกค้าเก่าไม่ลดจำนวนลง
4. การเจริญเติบโตและการขยายตัวของธุรกิจ
5. มาตรฐานอุตสาหกรรมโรงแรม

ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่องปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง เนื่องจากพิษณุโลกเป็นศูนย์กลางของทางราชการ บริษัทต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางของภาคเหนือตอนล่างทั้งหมด เนื่องจากพิษณุโลกเป็นศูนย์กลางของทางราชการ จึงทำให้มีงานสัมมนาเยอะ เมื่อมีการจัดสัมมนาเยอะ ก็จะมีคนเข้ามาพักเยอะ ห้องพักรักก็ขายได้ พวกกรุ๊ปทัวร์ก็มีการจองห้องพักมากเหมือนกัน

(คุณพิท, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ต้องอ่านใจทยให้ออกว่าลูกค้าต้องการอะไร หากเราทำได้มากที่สุดตามที่ลูกค้าต้องการ ธุรกิจก็จะประสบความสำเร็จ

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...องค์กร บุคลากร แนวทางการบริหารงาน มีความคิดสร้างสรรค์หาสิ่งใหม่ ๆ
ดึงดูดใจลูกค้าให้มาใช้บริการ

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ก็ต้องเป็นปัจจัยภายในตัวธุรกิจโรงแรมของเราเอง แล้วก็ต้องพิจารณาปัจจัย
แวดล้อมภายนอกด้วย พวกเศรษฐกิจ สังคม นโยบายการเมือง

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...บุคลากรทั้งหมด การบริการที่ดี ความสะดวก ความสุภาพ ความซื่อสัตย์
จริงใจ

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...ก็ต้องเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ถ้าทุกฝ่ายร่วมมือกัน ทำงานให้องค์กรด้วยใจรัก ไม่
หวังผลประโยชน์ใส่ตน ทำเพื่อส่วนรวม ทุกอย่างมันก็สำเร็จ ลูกค้าเพิ่มขึ้น ทำเลที่ตั้งดี ก็
ทำให้ธุรกิจสำเร็จ

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ก็ต้องเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย ถ้าทุกฝ่ายร่วมมือกัน ทำงานให้องค์กรด้วยใจรัก ไม่
หวังผลประโยชน์ใส่ตน ทำเพื่อส่วนรวม ทุกอย่างมันก็สำเร็จ ลูกค้าเพิ่มขึ้น ทำเลที่ตั้งดี ก็
ทำให้ธุรกิจสำเร็จ

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ผู้นำมีวิสัยทัศน์ สถานที่ทำเลดี บรรยากาศดี กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การล่องแก่ง
นวด อาหารอร่อย รีสอร์ททอผ้าสักสิ่งแวดล้อม เอื้อประโยชน์ต่อชุมชนและเยาวชน มี
เครือข่ายที่ดี เช่น ท้องเที่ยว กีฬา ททท. มีการเปลี่ยนแปลงเสมอ ๆ สรรหาผลิตภัณฑ์ใหม่
และปลอดภัยให้ลูกค้า

(วัฒนะ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...ผู้บริหาร พนักงาน คนในองค์กรที่มีประสิทธิภาพและมีความชำนาญในแต่ละด้าน สภาพแวดล้อมภายนอกที่เอื้อต่อธุรกิจของเรา และการที่เราสามารถจับโอกาสทางธุรกิจได้ก่อนผู้อื่น

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในความคิดเห็นของผู้ประกอบการ มีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางด้านทำเล ที่ตั้งของตัวโรงแรม
2. ความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
3. ปัจจัยภายในองค์กร เช่น บุคลากร แนวทางการบริหารงาน
4. ปัจจัยภายนอกองค์กร เช่น สภาพแวดล้อมภายนอก เศรษฐกิจ การเมือง สังคม
5. การมีพันธมิตรทางธุรกิจ
6. สามารถจับโอกาสทางธุรกิจได้ก่อนผู้อื่น

การแก้ไขปัญหาเมื่อเริ่มดำเนินธุรกิจโรงแรมไประยะหนึ่งแล้วพบว่าไม่เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่องการแก้ไขปัญหาเมื่อเริ่มดำเนินธุรกิจโรงแรมไประยะหนึ่งแล้วพบว่าไม่เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...ปรับกลยุทธ์ เน้นงานบริการต้องเป็นมืออาชีพ เน้นงานสัมมนามากขึ้น ไม่ว่างานสัมมนาจะเล็กหรือใหญ่จะรับไว้หมด โรงแรมเล็กจะเคลื่อนตัวได้ไว สามารถจับตลาดได้ดี

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ หาแนวทางใหม่ ดูจุดอ่อน จุดแข็ง

(คุณอรอนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ หาแนวทางแก้ไขใหม่ ดูจุดอ่อนและแก้ไข ปรึกษาลูกค้ากันภายในปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...เปลี่ยนวิธีการ แนวทางในการดำเนินธุรกิจ เช่น ถ้าขายห้องพักรายวันแล้วไม่รุ่ง ก็ลองปรับให้เช่ารายเดือนรูปแบบอพาร์ทเมนต์ หรือนำไปให้เช่า

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...เปลี่ยนนโยบายการบริหารโรงแรม ต้องปรับปรุงการบริหารโรงแรม แต่ถ้าไม่ดีขึ้น ก็ต้องเปลี่ยนในการบริหารโรงแรมใหม่

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...ต้องปรับเปลี่ยนกลวิธีใหม่ และศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม และหาจุดบกพร่องที่ทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จ แล้วแก้ไขในจุดนั้น

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ก็ต้องกลับมาทบทวนนโยบาย และวางแผนการใหม่เพราะอะไรถึงไม่เป็นไปตามแผน เรียกทุกฝ่ายเข้ามาประชุม ฟังนักบริหารรุ่นใหม่ ๆ ว่าความคิดเค้าเป็นอย่างไร คือเราต้องรับฟังทุกฝ่าย แล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะสม กับสถานการณ์นั้น ๆ

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...ก็ต้องกลับมาทบทวนนโยบาย และวางแผนการใหม่เพราะอะไรถึงไม่เป็นไปตามแผน เรียกทุกฝ่ายเข้ามาประชุม ฟังนักบริหารรุ่นใหม่ ๆ ว่าความคิดเค้าเป็นอย่างไร คือเราต้องรับฟังทุกฝ่าย แล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ

(คุณวิมลนะ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...ในบางครั้งธุรกิจก็ไม่ว่าจะตรงตามแผนงานหรือเป้าหมายที่ต้องการไว้หมดทุกเรื่อง ถ้าสามารถดำเนินงานต่อไปได้ใกล้เคียงกับที่เราตั้งเป้าหมายหรือวางแผนเอาไว้ประมาณ 90 เปอร์เซ็นต์ เราก็อาจจะถือว่าประสบผลสำเร็จแล้วพยายามทำต่อไปให้เต็มร้อย ให้ได้ในระยะเวลาหนึ่ง โดยเอาเวลามาเป็นตัวกำหนด

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การแก้ไขปัญหาก็เมื่อเริ่มดำเนินธุรกิจโรงแรมไประยะหนึ่งแล้วไม่เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ประกอบการต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ งานบริการต้องเป็นมืออาชีพ ต้องพิจารณาทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนของธุรกิจ มีการกลับมาทบทวนนโยบาย ระบบบริหาร และแผนการใหม่เพราะเหตุใดจึงไม่เป็นไปตามแผน เรียกทุกฝ่ายเข้ามาประชุม รับฟังสิ่งใหม่ ๆ รวมทั้งยอมรับความคิดเห็นของทุกฝ่าย แล้วนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ

การเตรียมการล่วงหน้าสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่อง การเตรียมการล่วงหน้าสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...เตรียมการพอสมควร แต่ถ้าอะไรที่เสี่ยงมาก จะไม่ทำ

(คุณพิทิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...หาแผนสำรอง มีการเตรียมพร้อมเสมอ เตรียมคน เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...เตรียมการไว้ จะได้แก้ไขได้ทันเวลา

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...ลองเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อม ดูทุกอย่างควบคู่กันไป

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...ต้องมีการเตรียมตัวก่อนเสมอ ใช้คติ "Change before You have to" เราต้องเปลี่ยนก่อนที่จะถูกบังคับให้เปลี่ยน คือเราต้องเตรียมตัวก่อนเสมอ ก่อนถูกเหตุการณ์บังคับ บังคับให้เราต้องทำในสิ่งที่เราไม่อยากทำ

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...มีการเตรียมสำหรับเหตุการณ์ล่วงหน้าที่ไม่ถึง เช่น กรณีไฟไหม้ และ อุบัติภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในธุรกิจ

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...เตรียมการเสมอ และต้องพร้อมที่จะรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น คนเราต้องมีการเตรียมการล่วงหน้า จะได้แก้ไขปัญหาล่วงหน้าได้ทันกาล ไม่ใช่อรอให้ปัญหาเกิดขึ้นก่อนแล้วค่อยมาแก้ไข มันเป็นการเสียเวลา เสียเงินทุน ทุกสิ่งทุกอย่างที่มันเกิดขึ้น ก็ถือว่าเป็นค่าใช้จ่าย

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...ถ้าทราบล่วงหน้ามักมีการเตรียมการเสมอ เช่น น้ำท่วมต้องย้ายโต๊ะ เก้าอี้ ช่างลูกค้าน้อยก็ต้องปรับปรุงบ้านพัก ฝึกพนักงานให้ทำงานแทนกันได้ หากเกิดกรณีพนักงานไม่พอ มีลูกค้ามากตอบยาก เพราะมันขึ้นอยู่กับหลาย ๆ ปัจจัย คงต้องดูที่สาเหตุก่อนว่าเป็นปัจจัยภายนอกหรือภายใน ถ้าเป็นปัจจัยภายนอกเช่นที่ตั้ง สภาพภูมิประเทศ ที่เราเปลี่ยนแปลงไม่ได้ คงเลิกทำและขายกิจการ

(คุณวัฒน์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...การเตรียมการสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน ก็ไม่ถึงกับต้องเตรียมการล่วงหน้าทุกอย่างไป แต่เราพยายามจะไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันเกิดขึ้นได้ โดยทำทุกอย่างด้วยความระมัดระวัง ไม่ประมาท ป้องกันไว้ก่อน

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การเตรียมการล่วงหน้าสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน ผู้ประกอบการต้องเตรียมบุคลากร อุปกรณ์ให้พร้อม อาจมีการเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ต้องพิจารณาทุกอย่างควบคู่กันไป รวมทั้งต้องพร้อมที่จะรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น จะสามารถแก้ไขปัญหาล่วงหน้าได้ทันเวลา มีการฝึกฝนให้พนักงานสามารถทำงานทดแทนกันได้หากเกิดกรณีพนักงานไม่เพียงพอแต่ต้องพยายามไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน ต้องมีการหาทางป้องกันไว้ก่อนเสมอ โดยทำทุกอย่างด้วยความระมัดระวัง ไม่ประมาท ต้องมีการป้องกันไว้ก่อนเสมอ

แนวทางรับมือผลอันเกิดจากการตัดสินใจหรือการกระทำใด ๆ ไม่ว่าจะออกมาในรูปแบบใดของผู้ประกอบการ

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่องแนวทางรับมือผลอันเกิดจากการตัดสินใจหรือการกระทำใด ๆ ไม่ว่าจะออกมาในรูปแบบใดของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการแต่ละคนได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...ต้องเอาปัญหาและโจทย์เดิม ๆ กลับมาคิดใหม่ ถ้าแนวทางเดิมมันไม่ดี ก็ต้องปรับเปลี่ยนแนวความคิดใหม่ และไปปรึกษาคนที่เคยผ่านปัญหามาก่อน ว่าผ่านมาได้
อย่างไร

(คุณพิทต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...คิดให้ดีในการที่จะตัดสินใจทำอะไร คือการคิดหน้าคิดหลัง เพื่อให้สำเร็จ
เราจะต้องหาทางออกอย่างไร อย่าคิดบงกชอย่างเดียว คิดลบด้วย การคิดลบคือการหา
ทางออกเพื่อไว้

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...ต้องคิดให้ดีก่อนในการตัดสินใจทำอะไร แต่หากผลที่ออกมาดีหรือไม่ดี เราก็
พร้อมที่จะแก้ไข เพราะก่อนจะตัดสินใจทำอะไรเราก็จัดเตรียมวิธีการที่จะรับมือไว้ด้วย
เสมอ

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...แน่นอน เราต้องมีความรับผิดชอบ ถ้าตัดสินใจผิดพลาด เราก็ต้องยอมรับมัน
และแก้ไขให้มันถูกต้อง แต่ถ้าตัดสินใจแล้วผลลัพธ์มันออกมาดี ก็ทำต่อไป และทำให้ดี
ยิ่งขึ้น

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...มีแนวทางการรับมืออย่างแน่นอน ถ้าเป็นทางลบ เราก็ต้องดูว่าเราจะสามารถ
แก้ไขได้หรือไม่ ถ้าแก้ไขได้ก็ทำ แต่ถ้าแก้ไขไม่ได้เราก็ไม่ทำ หรืออาจไปใช้แนวทางอื่นเลย

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...มีแนวทางรับมือไม่ว่าผลนั้นจะออกมาในรูปแบบใด โดยการแก้ไขสิ่งที่ได้
ตัดสินใจไปแล้ว และคิดหาวิธีที่จะแก้ไขต่อไป

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...แน่นอน คนเราต้องมีความรับผิดชอบ แต่ก็โชคดีที่ว่า จนบัดนี้ ก็ยังไม่มีเรื่องใด
ที่ตัดสินใจผิดพลาด จนทำให้เกิดเหตุเสียหายร้ายแรง

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...สิ่งที่ยังไม่เกิดคงตอบอะไรไม่ได้ ไม่ว่าอะไรจะเกิดขึ้น ถ้ามาจากการตัดสินใจ
ของเรา เราก็ต้องยอมรับแน่นอน แต่จะแก้ไขอย่างไร ก็ต้องดูตามสาเหตุและสถานการณ์

(คุณวันนะ, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...เมื่อเราคิดที่จะทำอะไรแล้ว เราก็ต้องพร้อมที่จะแก้ปัญหา เมื่อเกิดปัญหขึ้น ก็
คงจะต้องลำดับเหตุการณ์ว่าอะไร ควรที่จะกระทำก่อนหลัง เร็วหรือช้า แล้วค่อย ๆ ปลด
ปัญหาออกไปทีละเรื่อง โดยใช้สติคิดอย่างรอบคอบ

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการจะต้องเอา
ปัญหากลับมาคิดทบทวน ลำดับเหตุการณ์ว่าสิ่งใดสมควรจะทำก่อนหรือหลังอย่างไร แล้วค่อย ๆ
แก้ไขไปที่ละเรื่อง โดยใช้สติอย่างรอบคอบ แต่ถ้าแนวทางเดิมไม่ดี ก็ต้องปรับเปลี่ยนแนวความคิด
ใหม่ และไปปรึกษาคนที่เคยผ่านปัญหามาก่อนว่าสามารถผ่านมาได้อย่างไร มีการคิดหาทางออก
เตรียมไว้ด้วยเสมอ และต้องพร้อมที่จะแก้ไข ดังนั้น ก่อนที่จะตัดสินใจทำอะไร ก็ต้องมีการจัดเตรียม
วิธีการที่จะรับมือไว้ด้วยเสมอ แต่ถ้าผลลัพธ์ออกมาดี ก็ทำต่อไป และทำให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งก็ต้อง
พิจารณาจากสาเหตุและสถานการณ์ในขณะนั้นด้วย

**โรงแรมของผู้ประกอบการมีสิ่งใหม่และมีการกระทำที่ใหม่หรือไม่ เหตุใด
ผู้ประกอบการจึงคิดที่จะทำสิ่งใหม่อยู่เสมอ**

จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในเรื่อง โรงแรมของผู้ประกอบการมีสิ่งใหม่และมี
การกระทำที่ใหม่หรือไม่ เหตุใดผู้ประกอบการจึงคิดที่จะทำสิ่งใหม่อยู่เสมอ ผู้ประกอบการแต่ละคน
ได้ให้ความเห็นแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

...เนื่องจากแต่ละโรงแรมก็มีรูปแบบไม่เหมือนกัน ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขไป
เรื่อย ๆ เพราะการทำอะไรใหม่ ๆ มันทำให้เรามีความกระตือรือร้น อยากเรียนรู้เสมอ ๆ
ส่วนในเรื่องของคน หรือพนักงานนั้น ก็ต้องหาสิ่งจูงใจให้เค้าทำงานให้ดีที่สุด มันก็จะได้
ประโยชน์ทั้งคู่

(คุณพิท, ผู้ให้สัมภาษณ์, 19 กุมภาพันธ์ 2554)

...เพราะยุคในศตวรรษนี้ เป็นยุคของการศึกษา ข้อมูลที่เปิดกว้างมากและรวดเร็ว ลูกค้าจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว สิ่งใหม่ ๆ จากประเทศอื่น จะเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจของลูกค้ามากขึ้น

(คุณอรณา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 กุมภาพันธ์ 2554)

...มีตลอดเวลา เพราะในยุคสมัยนี้มีการแข่งขันสูงในเชิงธุรกิจ เราจึงต้องหาแนวทางปฏิบัติที่จะเป็นสิ่งดึงดูดใจลูกค้าเสมอ

(คุณประกิต, ผู้ให้สัมภาษณ์, 5 มีนาคม 2554)

...จะมีการทำห้องเช่าเพิ่มเป็นลักษณะบ้านสวนเพราะลูกค้าเพิ่มจำนวนและมีความต้องการด้านรายเดือนและรายวันเพิ่มขึ้น และการลงทุนก็ไม่สูงมาก

(คุณพงศ์ศร, ผู้ให้สัมภาษณ์, 13 มีนาคม 2554)

...เราต้องเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดแบบใหม่ ๆ เราต้องไม่ทำอะไรตามผู้อื่น ไม่เลียนแบบคนอื่น

(คุณมงคล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554)

...มี เพราะปัจจุบันมีการแข่งขันสูง ทางโรงแรมจึงต้องหาสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ โดยเฉพาะการบริการที่ดีให้กับลูกค้าที่มาพักในโรงแรม

(คุณรุ่งนภา, ผู้ให้สัมภาษณ์, 26 มีนาคม 2554)

...มีเพื่อที่เราจะได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเชิงธุรกิจ และต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เราต้องดูว่าคู่แข่งไปถึงไหนแล้ว แล้วเราอยู่ตรงจุดไหน การทำสิ่งใหม่ ๆ มันทำให้เรามีเอกลักษณ์เฉพาะ การมีเอกลักษณ์ลักษณะเฉพาะตัวเป็นสิ่งที่ดี เพราะจะช่วยให้ลูกค้าจดจำเราได้ดียิ่งขึ้น

(คุณพลอยแสง, ผู้ให้สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554)

...รีสอร์ทของเรา แม้จะเป็นธรรมชาติ นั่นคือเป็นจุดยืนของเรา แต่เราก็ไม่เคยหยุดนิ่งที่จะพัฒนารีสอร์ท ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งทาสี เปลี่ยนวัสดุอุปกรณ์ เมื่อถึงเวลา มีการสรรหาอาหารเมนูและเครื่องดื่มใหม่ ๆ อีกทั้งยังมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเอกสาร เช่น ใบโบรชัวร์ มีการโปรโมชัน ตลอดเวลา มีการเปลี่ยนชุดยูนิฟอร์มพนักงานเสมอ ๆ มีการหมุนเวียนการทำงานของพนักงานเพื่อจะได้ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย มีการทำฟาร์มผักปลอดสารพิษ และกำจัดขยะ ทำสิ่งเหล่านี้เพราะเป็นการทำธุรกิจที่ดีอย่างยั่งยืน ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและนำสิ่งใหม่ ๆ ทั้งวัตถุดิบ วัสดุ วัสดุ วัสดุ รูปแบบการทำงาน ผลิตภัณฑ์มาสู่องค์กรและลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ที่สำคัญต้องดูแลสังคม สิ่งแวดล้อมรอบรีสอร์ทให้เจริญก้าวหน้าไปพร้อม ๆ กับเราด้วย

(คุณวัฒน์, ผู้ให้สัมภาษณ์, 20 เมษายน 2554)

...ในขณะนี้เมืองพิษณุโลกนับได้ว่ามีโรงแรมประเภทห้องพักให้เช่า ห้องพักรายวัน และรายเดือนเกิดขึ้นมาก เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภคในระดับ ทางโรงแรมเราจึงคิดว่ายังไม่ควรที่จะเพิ่มอะไรมากมายนักและพยายามทำในสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดีที่สุด

(คุณวิไล, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 เมษายน 2554)

จากผลของการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เนื่องจากแต่ละโรงแรมมีรูปแบบไม่เหมือนกัน จึงต้องมีการปรับปรุงแก้ไขตลอดเวลา เนื่องจากการกระทำที่ใหม่จะส่งผลให้ผู้ประกอบการเกิดความกระตือรือร้น อยากเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาเพราะในยุคสมัยนี้มีการแข่งขันกันสูงในเชิงธุรกิจ จึงต้องมีการเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดแบบใหม่ ๆ ต้องมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเชิงธุรกิจ ทำให้ลูกค้าสามารถจดจำเอกลักษณ์ของโรงแรมได้อย่างแม่นยำ ซึ่งเป็นการทำธุรกิจที่ยั่งยืน

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จในการประกอบการโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและประสบความสำเร็จต่ำในการประกอบธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมทุกระดับรวมทั้ง รีสอร์ท โฮมสเตย์ เกสเฮาส์ อพาร์ทเมนต์ แมนชั่น แคมป์และบ้านพักที่เป็นสถานที่ประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจจัดตั้งขึ้นในเขตภาคเหนือตอนล่าง 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดตาก พิจิตร พิษณุโลก สุโขทัย เพชรบูรณ์ พิจิตร กำแพงเพชร นครสวรรค์ อุทัยธานี รวมทั้งสิ้น 290 แห่ง กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 90% ได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 137 ฉบับ จาก 290 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 47 มีแบบสอบถามสามารถใช้เป็นตัวแทนในการวิจัยทั้งสิ้น 95 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33 จึงถือว่าเพียงพอที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกนคำนวณกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 92 ฉบับ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพคือ ผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 9 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานของโรงแรม ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามในโรงแรม จำนวนพนักงาน ระยะเวลาในการประกอบการโรงแรม (2) แบบสอบถามวัดคุณลักษณะของผู้ประกอบการ (3) คำถามวัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม (4) แบบสอบถามวัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ตัวผู้ศึกษาเอง กับการบันทึกการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามแบบมีโครงสร้าง (Structured interview) และเป็นคำถามปลายเปิด (Open – ended Questions) ให้ผู้ตอบคำถามตอบได้อย่างอิสระ เปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิด

วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และส่วนที่ผู้ศึกษาไปทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยกำหนดให้ได้แบบสอบถามกลับคืนมาอย่างน้อย 92 ชุด จากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ ซึ่งผู้ศึกษาได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้นจำนวน 137 ชุด ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ มีแบบสอบถามสามารถใช้เป็นตัวแทนในการวิจัยทั้งสิ้น 95 ฉบับ และใช้ข้อมูลทั้ง 95 ฉบับนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างของไทย และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ ตัวผู้ศึกษาเอง ร่วมกับการบันทึกการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interviewing) กับผู้ประกอบการโรงแรมในจังหวัดพิษณุโลกจำนวน 9 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) และการทดสอบความสัมพันธ์ (Crosstab) การทดสอบไคสแควร์ (Chi – Square)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างของไทย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทั้งหมดมีจำนวน 95 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.2 เป็นผู้ประกอบการที่มีอายุตั้งแต่ 20 – 89 ปี ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.8 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.2 เป็นผู้ประกอบการที่มีตำแหน่งเป็นทั้งเจ้าของกิจการและเป็นผู้บริหารกิจการ คิดเป็นร้อยละ 48.4 มีระยะเวลาเปิดดำเนินงานของโรงแรมน้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.1 มีที่ตั้งสถานประกอบการส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัด พิษณุโลก คิดเป็นร้อยละ 36.8

ส่วนประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรมนั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรมในระยะเวลา 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.6 มีรูปแบบดำเนินงานของกิจการโรงแรมเป็นบริษัทจำกัดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.3 มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 50 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 ส่วนใหญ่มีเงินลงทุนในการก่อตั้งโรงแรมต่ำกว่า 5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.8 มีจำนวนห้องพักของโรงแรม จำนวน 31 – 100 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 52.6 ราคาห้องพักเฉลี่ยต่อห้องมากกว่า 1,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.2 โรงแรมไม่เคยได้รับรางวัล คิดเป็นร้อยละ 85.3

ระดับมาตรฐานของโรงแรมเป็นโรงแรมระดับ 3 ดาวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.3 และรูปแบบของกิจการไม่เป็นแฟรนไชส์ (Franchise) คิดเป็นร้อยละ 100 มีรายได้จากผลประกอบการปี 2553 น้อยกว่า 3,500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.4 มีอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 0 – 25 คิดเป็นร้อยละ 77.9 และมีอัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ที่เพิ่มขึ้นในปี 2553 เพิ่มขึ้นร้อยละ 75.79

2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการแต่ละกลุ่ม

2.1 ข้อมูลทางด้านอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 นั้น ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 ถึงร้อยละ 51 – 75 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 21.28 ในขณะที่ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำจะมีอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 ร้อยละ 51 – 75 เพียงร้อยละ 2.13 เท่านั้น ซึ่งการเพิ่มขึ้นของอัตรากำไรที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 นั้น ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีอัตรากำไรเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดกว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำ

2.2 ข้อมูลทางด้านอัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ที่เพิ่มขึ้นในปี 2553 นั้น ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีอัตราการเข้าพักที่เพิ่มขึ้นในปี 2553 ถึงร้อยละ 51 – 75 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 21.28 ในขณะที่ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำจะมีอัตราการเข้าพักที่เพิ่มขึ้นในปี 2553 ร้อยละ 51 – 75 เพียงร้อยละ 2.13 เท่านั้น ซึ่งการเพิ่มขึ้นของอัตราการเข้าพักที่เพิ่มขึ้นจากผลประกอบการปี 2553 นั้น ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีอัตราการเข้าพักเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัดกว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำ

2.3 ส่วนข้อมูลทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน ระยะเวลาเปิดดำเนินงานของโรงแรม ที่ตั้งสถานประกอบการ ประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรม รูปแบบของกิจการ จำนวนพนักงานทั้งหมด เงินทุนในการก่อตั้งโรงแรม จำนวนห้องพักของโรงแรม ราคาห้องพักเฉลี่ยต่อห้อง การได้รับรางวัล ระดับมาตรฐานของโรงแรม รูปแบบของกิจการเป็นแฟรนไชส์ (Franchise) รายได้จากผลประกอบการปี 2553 นั้นไม่มีความแตกต่างกัน

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย

คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งคุณลักษณะของผู้ประกอบการทั้ง 9 องค์ประกอบใหญ่ คือ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ด้านความมีนวัตกรรม ด้านความมุ่งมั่นอดทน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความมั่นใจใน

ตนเอง ด้านการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด ด้านความรับผิดชอบ ซึ่งแบ่งออกเป็น
 คุณลักษณะย่อยได้ 24 คุณลักษณะ คือ ด้านเป็นผู้ที่ขอริเริ่มทำสิ่งต่าง ๆ ด้านเป็นผู้ที่มีการคิดและ
 การกระทำที่ไม่เหมือนผู้อื่น ด้านเป็นผู้ที่มีการคิดและการกระทำที่เป็นอิสระ ด้านเป็นผู้ที่มีความ
 อดทนต่ออุปสรรคต่าง ๆ ด้านเป็นผู้ที่มีความเข้มแข็งต่อปัญหา ด้านเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นในการ
 ทำงาน ด้านเป็นผู้ที่มีความมั่นคงในการตัดสินใจ ด้านเป็นผู้ที่มีความเชื่อเรื่องการเปลี่ยนแปลง ด้าน
 เป็นผู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางความคิด ด้านเป็นผู้ที่มีการประเมินและตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยง
 ด้านเป็นผู้ที่มีการบริหารความเสี่ยง ด้านเป็นผู้ที่มีความท้าทายและความพยายามในการทำงาน
 ด้านเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง ด้านเป็นผู้ที่มีความกล้าที่จะตัดสินใจ ด้านเป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่น
 ที่จะทำงานให้ดีเลิศ ด้านเป็นผู้ที่ไม่มีการท้อถอย ด้านเป็นผู้ที่มีความทะเยอทะยาน ด้านเป็นผู้ที่มี
 ความกระตือรือร้น ด้านเป็นผู้ที่มีการตอบสนองกับปัญหาอย่างรวดเร็ว ด้านเป็นผู้ที่ไม่ยอมจำนนต่อ
 ปัญหา ด้านเป็นผู้ที่ผูกมัดตนเองกับธุรกิจ ด้านเป็นผู้ที่มีการสังเกตและสำรวจเพื่อหาสิ่งใหม่ ด้าน
 เป็นผู้ที่น่าไว้วางใจสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ ด้านเป็นผู้ที่มีความเชื่อว่าความผิดพลาดเป็นบทเรียนที่สำคัญ
 สำหรับความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในจังหวัด
 ภาคเหนือตอนล่างของไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของ ผู้ประกอบการในระดับต่ำ

ความมั่นใจในตนเอง ประกอบด้วยความท้าทายและความพยายามในการทำงานและ
 ความกล้าที่จะตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการในระดับต่ำมากที่สุด
 เนื่องจากธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างเป็นโรงแรมระดับกลาง (ระดับ 3 ดาว) เป็นส่วน
 ใหญ่ ผู้ประกอบการจึงไม่ต้องเสี่ยงลงทุนสูงมากนัก อีกทั้งธุรกิจค่อนข้างอยู่ตัวแล้วในระดับหนึ่ง
 เนื่องจากระยะเวลาเปิดดำเนินงานของโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10 –
 29 ปี ซึ่งผู้ประกอบการเป็นผู้บริหารกิจการเอง และเป็นกิจการโรงแรมภายในครอบครัว จึงไม่ต้อง
 เสี่ยงในการลงทุนเพิ่มเติม เพียงแต่คอยจัดการดูแลกิจการให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ
 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รอชิดา เอลิมไทย (2552, หน้า 142) พบว่า ความกล้าที่จะตัดสินใจไม่
 มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบการ ที่เป็นไปในทางเดียวกันกับคุณลักษณะด้าน
 ความเป็นตัวของตัวเอง ประกอบด้วย การขอริเริ่มทำสิ่งต่าง ๆ การคิดและการกระทำที่ไม่เหมือน
 ผู้อื่น และการคิดและการกระทำที่เป็นอิสระ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการใน
 ระดับต่ำ เนื่องจากธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างส่วนใหญ่เป็นธุรกิจโรงแรมภายใน

ครอบครัว ดังนั้น เมื่อมีการลงทุนเกิดขึ้น จะต้องมีการปรึกษากันภายในครอบครัว ถึงแม้ว่าเจ้าของกิจการจะอายุมากแล้ว และได้ปล่อยให้ลูกหลานบริหารกันเอง แต่เมื่อจะมีการลงทุนเกิดขึ้น ผู้ประกอบการที่เป็นรุ่นลูก และรุ่นหลาน ที่ไม่ได้เป็นผู้บุกเบิกกันมาเอง ก็จะต้องมีการปรึกษากันภายในครอบครัว ซึ่งบางครั้งวิธีการบริหารธุรกิจแบบรุ่นใหม่ และรุ่นเก่า ก็จะไม่เหมือนกัน นักบริหารรุ่นเก่า และรุ่นใหม่ก็จะมีความคิดเห็นไม่เหมือนกัน ดังคำสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการรุ่นใหม่ที่ว่า ในบางครั้งผู้ประกอบการก็มีปัญหากับคนในครอบครัวเนื่องจากผู้บริหารรุ่นใหม่ก็ต้องการนำวิธีการบริหารแบบใหม่มาใช้ แต่ผู้บริหารรุ่นเก่าซึ่งเป็นบุคคลในครอบครัวก็เชื่อวิธีการในการบริหารแบบดั้งเดิม เนื่องจากนักบริหารรุ่นเก่ามีความเชื่อในความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมที่อยู่มาจนทุกวันนี้ว่าเป็นฝีมือของนักบริหารรุ่นเก่าในการบุกเบิก จึงเกิดความขัดแย้งในการบริหาร (คุณพิท) อีกทั้ง ผู้บริหารรุ่นเดิมก็ยังไม่ยอมปล่อยมือในการบริหารอย่างแท้จริง เนื่องจากนักบริหารรุ่นเดิมก็ยังเป็นห่วงวิธีการบริหารรุ่นใหม่ของลูกหลาน (คุณ ประกิต) (หมายเหตุ ชื่อบุคคลในวงเล็บ คือ นามสมมติของผู้ประกอบการที่ให้สัมภาษณ์) แต่นักบริหารรุ่นเก่าก็ยอมรับและนำวิธีการบริหารรุ่นใหม่และรุ่นเก่ามาผสมผสานกัน และเชื่อในความคิดการบริหารรุ่นใหม่ของลูกหลาน (คุณ พลอยแสง) จึงทำให้ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ไม่มีการคิดและการกระทำที่เป็นอิสระอย่างแท้จริงในการบริหาร เนื่องจากต้องเคารพและเชื่อฟังบรรพบุรุษซึ่งเป็นผู้บุกเบิกธุรกิจโรงแรมมาก่อน

อย่างไรก็ตาม คุณลักษณะด้านการคิดและการกระทำที่เป็นอิสระก็ยังคงมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานของเออร์นที่ศึกษาบุคลิกภาพอื่น ๆ ระหว่างผู้ประกอบการกับพนักงานองค์กร พบว่าผู้ประกอบการต้องการเป็นอิสระสูงกว่าพนักงาน รวมทั้ง ฮอร์นาเดย์และอเบาต์ (Hornaday and Abound, 1990, p. 28) ได้ศึกษาลักษณะผู้ประกอบการพบว่า นอกจากความต้องการความสำเร็จแล้ว ผู้ประกอบการยังต้องการความเป็นอิสระอีกด้วย

ส่วนคุณลักษณะด้านความกล้าเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยการประเมินและตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยง และการบริหารความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการในระดับต่ำ เนื่องจากผู้ประกอบการที่มีความกล้าเสี่ยงในระดับสูง จะขอการลงทุนที่สูง เนื่องจากการลงทุนสูงจะได้รับผลตอบแทนกลับคืนมาสูง ไม่ขอลงทุนน้อย เนื่องจากผลตอบแทนที่ได้รับกลับคืนมาจะค่อนข้างน้อย (คุณ มงคล) ดังนั้น ถ้าธุรกิจไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ การลงทุนที่สูง ย่อมใช้เงินทุนที่มาก และผลตอบแทนไม่ได้รับตามเป้าหมาย ก็อาจจะทำให้ธุรกิจเกิดการขาดทุน ทำให้ธุรกิจประสบความล้มเหลว ซึ่งสอดคล้องกับเชลล์ (Chell, et al., 1991) ได้อธิบายความกล้าเสี่ยงไว้ว่าการเสี่ยงสูงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จ ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับ

ฮิวเอ็ต (Hewett, 1987, p.2) ได้ศึกษาวิจัยกับผู้ประกอบการพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความชอบเสี่ยงกับการเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดย่อมในทางลบ ซึ่งจากงานวิจัยของภาณี อุบลศรี (2546) ที่พบว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำมีความกล้าเสี่ยงต่ำกว่าผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จสูงกว่า ส่วนเบิร์กเลย์ และบอยด์ (Begeley and Boyd, 1987) พบว่า ความกล้าเสี่ยงสามารถทำนายความสำเร็จได้ โดยผู้ประกอบการที่มีความกล้าเสี่ยงน้อยเกินไป จะไม่สามารถตัดสินใจทำอะไรได้ ในขณะที่ถ้าความกล้าเสี่ยงสูงก็จะมีโอกาสประสบความสำเร็จล้มเหลว ดังนั้นความกล้าเสี่ยงในระดับปานกลางจึงเป็นสิ่งที่ทำนายความสำเร็จได้ (หมายเหตุ ชื่อบุคคลในวงเล็บ คือ นามสมมติของผู้ประกอบการที่ให้สัมภาษณ์)

2. คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการในระดับสูง

คุณลักษณะด้านความมุ่งมั่นอดทน ซึ่งประกอบด้วย ความอดทนต่ออุปสรรคต่าง ๆ ความเข้มแข็งต่อปัญหา ความมุ่งมั่นในการทำงาน และความมั่นคงในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการในระดับสูงมากที่สุด เนื่องจากผู้ประกอบการจะขยัน อดทน มุ่งมานะ ในการฟันฝ่าอุปสรรคในการทำธุรกิจ (คุณ มงคล) ผู้ประกอบการจะมีการเรียนรู้จากความล้มเหลว มีความอดทน มีความยึดมั่น ไม่ย่อท้อ และต้องไปถึงเป้าหมายให้ได้ (คุณประภิต) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรยุทธ วัฒนาสุภโชค (2542, หน้า 67) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน จะทุ่มเทให้กับธุรกิจของตนอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทิตย์ วุฒิศะโร (2543, หน้า 40) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ทุ่มเททำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มพละกำลังและความสามารถแม้ต้องเผชิญอุปสรรคอย่างหนัก

จากงานวิจัยในต่างประเทศ ได้ให้แนวคิดไว้คล้ายคลึงกับทั้งสองท่าน คือ คูรัตโค และฮอดเกตต์ส (Kuratko and Hodgetts, 2001) และ ซิมเมอร์โรธ และสคาร์โบโรธ (Zimmerer and Scarborough, 2003) ได้กล่าวว่า ผู้ประกอบการที่มีความยึดมั่น และมุ่งมั่น อีกทั้ง มีความยืนหยัด ไม่ย่อท้อ และคงทนต่อทุกสถานการณ์ เป็นคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ

คุณลักษณะด้านความใส่ใจในความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด การไม่ทอดทิ้ง มีความทะเยอทะยาน และมีความกระตือรือร้นมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมในระดับสูง จากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า เมื่อผู้ประกอบการมองเห็นโอกาสในการทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ก็จะตัดสินใจทำธุรกิจนั้น ๆ

ทันที เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการประสบความสำเร็จมากขึ้น ผู้ประกอบการมักแสวงหาโอกาสที่จะทำธุรกิจใหม่ ๆ เสมอ โดยจะหาจังหวะและค่านวณโอกาส ผู้ประกอบการจะมีความกระตือรือร้นโดยมีการปรับตัวและมีการเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ซึ่งจากงานวิจัยของ บรรพต วีระสัย (2526, อ้างอิงใน ปราภรณนา ไผสโต 2546, หน้า 20) กล่าวว่า ผู้ประกอบการจะต้องมีความกระตือรือร้นที่จะดำเนินการใด ๆ ก็ตาม ให้เป็นผลสำเร็จ (หมายเหตุ ชื่อบุคคลในวงเล็บคือนามสมมติของผู้ประกอบการที่ให้สัมภาษณ์)

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Soslow (1972, อ้างอิงใน ปราภรณนา ไผสโต 2546, หน้า 56) พบว่า ผู้ประกอบการที่แท้จริง (ผู้ที่ริเริ่มก่อตั้งธุรกิจด้วยตนเอง) มีความกระตือรือร้นจริงจัง มากกว่าผู้ประกอบการที่ได้รับมรดกหรือซื้อกิจการของผู้อื่นมาดำเนินการ ซึ่งจากงานวิจัยของ อาทิตย์ วุฒิศะโร (2543, หน้า 42) ได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบการจะต้องมีความกระตือรือร้นและไม่หยุดนิ่ง ซึ่งผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จจะเป็นผู้ที่เต็มไปด้วยพลังทำงานหนัก ไม่อยู่นิ่ง หรือสักแต่จะทำอะไรให้หมดไปวัน ๆ หนึ่ง ตลอดจนจะรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำซ้ำซากเป็นงานประจำ และ Baumbach (1988) ได้กล่าวว่าจากการศึกษาจำนวนมากพบว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะมีความกระตือรือร้นสูง

จากการศึกษาของคูเปอร์ และเจมิโน – แกสคอน (Cooper and Gimeno-Gascon, 1992) พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็ก 3 ใน 4 ของการศึกษา ยืนยันว่าความใส่ใจในความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จของธุรกิจขนาดเล็ก นอกจากนี้ภาสกร (2545) และภาณี (2546) พบว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงจะมีความใส่ใจในความสำเร็จสูงกว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำ (หมายเหตุ ชื่อบุคคลในวงเล็บคือนามสมมติของผู้ประกอบการที่ให้สัมภาษณ์)

3. คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการทั้งหมด พบว่า

คุณลักษณะด้านนวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วย การสังเกตและสำรวจเพื่อหาสิ่งใหม่ การนำนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ และความเชื่อว่าความผิดพลาดเป็นบทเรียนที่สำคัญสำหรับความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการทั้งหมดมากที่สุด เนื่องจากผู้ประกอบการจะเน้นการสร้างเอกลักษณ์ของโรงแรม มีการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา มีความคิดที่แตกต่าง ต้องมองเห็นในสิ่งที่ผู้อื่นมองไม่เห็น มีการคว้าโอกาสดีก่อนผู้อื่น นำความคิดและเป้าหมายมาปฏิบัติจริงเพื่อธุรกิจจะได้ประสบความสำเร็จ ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ (คุณ ประกิต) และต้องมีการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลใหม่เสมอ (คุณ รุ่งนภา) มีการดูจากสังคมว่าต้องการอะไร ทำให้องค์กรมีจุดเด่นและจุดขาย อีกทั้งยังต้องปรับแนวทางบริหารให้มีลักษณะเฉพาะของโรงแรม

(คุณพลอยแสง) ซึ่งจากงานวิจัยของ ธีรยุทธ วัฒนาศุภโชค (2542, หน้า 67) กล่าวว่าไว้ว่า ผู้ประกอบการจะต้องเป็นผู้ช่างสังเกตและใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการประกอบธุรกิจของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจใหม่และอาทิตย์ วุฒิศะโร (2543, หน้า 45) ได้กล่าวไว้เพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องไม่พอใจสิ่งที่เป็นอยู่ปัจจุบัน ไม่ชอบทำตามแบบดั้งเดิม จะนำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์หาวิธีการใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมในการทำงาน ต้องมีความสนใจแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ในอดีตผู้ประกอบการมักไม่ได้เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับสูง แต่เขาก็ได้เรียนรู้ มีความชำนาญและความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ที่เขาทำการผลิต ผู้ประกอบการที่ดีจะต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา เนื่องจากแต่ละโรงแรมมีรูปแบบที่ไม่เหมือนกัน จึงต้องมีการปรับปรุงแก้ไข การทำอะไรใหม่ ๆ ทำให้มีความกระตือรือร้น อยากเรียนรู้ตลอดเวลา (คุณพิทิต) เพราะยุคสมัยนี้เป็นยุคของการศึกษามีข้อมูลที่เปิดกว้างมากและรวดเร็ว ลูกค้าจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว สิ่งใหม่ ๆ จากประเทศอื่นจะเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจของลูกค้ามากขึ้น (คุณอรณา) ต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทางความคิดแบบใหม่ ๆ และต้องไม่เลียนแบบคนอื่น (คุณมงคล) ต้องมองหาเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพราะจะช่วยให้ลูกค้าจดจำตัวโรงแรมได้ดียิ่งขึ้น (คุณพลอยแสง) (หมายเหตุ ชื่อบุคคลในวงเล็บคือนามสมมติของผู้ประกอบการที่ให้สัมภาษณ์)

จากการศึกษาของของมิตตัน (Mitton, 1989 as cited in Koh 1996, p.16) ที่พบว่า ความมีนวัตกรรมเป็นสิ่งที่ชี้ถึงความเป็นผู้ประกอบการและมีความจำเป็นต่อบุคลิกภาพผู้ประกอบการ จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีนวัตกรรมกับการเจริญเติบโตขององค์กร โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการจำนวน 118 คน ของไมเนอร์ แบรคเคอร์ และ สมิธ (Miner, Bracker and Smith, 1989) พบว่า การมีนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับการเจริญเติบโตขององค์กร ในด้านการจ้างงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากผลของการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการพบว่า ผู้ประกอบการมีการผลักดันให้พนักงานมีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กร ให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ คิดแก้ปัญหา และตัดสินใจด้วยตนเองในขอบเขตที่กำหนด ซึ่งผู้ประกอบการต้องพร้อมที่จะรับฟังและช่วยส่งเสริม หากไม่ประสบความสำเร็จก็หาแนวทางใหม่ต่อไป ต้องดึงความชอบและความถนัดของพนักงานออกมา มีการปลูกฝังให้พนักงานรักองค์กร เพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มีการศึกษาดูงานสำหรับธุรกิจโรงแรมแห่งอื่น เพื่อนำมาพัฒนาโรงแรมโดยเรียนรู้จากสถานที่จริงต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร โรงแรม และรีสอร์ท

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำ ประสบความสำเร็จสูง และประสบความสำเร็จทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งคุณลักษณะของผู้ประกอบการ เป็นคุณสมบัติจำเป็นพื้นฐานสำหรับผู้ที่จะประกอบอาชีพธุรกิจโรงแรม ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องเรียนรู้ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกธุรกิจโรงแรม ต้องรู้จักปรับตัว เป็นผู้มองการณ์ไกล และมีวิสัยทัศน์ สร้างความเป็นเอกลักษณ์และมีลักษณะเฉพาะในตัวธุรกิจ สามารถจับโอกาสได้ก่อนผู้อื่น ซึ่ง Pickle (1964 อ้างอิงใน ราชรินทร์ พรชัยพิเศษกุล และคณะ, 2546, หน้า 4) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับ Gallup and Gallup (1986 อ้างอิงใน สถิต นิยมญาติ และคณะ, 2546, หน้า 16) ที่ทำการศึกษาวิจัยโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการประเมินตนเอง พบว่า คุณลักษณะมีส่วนผลักดันให้ตนประสบความสำเร็จอย่างสูงในธุรกิจที่ทำ ซึ่งจากการรวบรวมงานวิจัยของ วรรณา ฉายะวัฒนะ (2544, หน้า 27) พบว่า ลักษณะผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ ($r = 0.39$, $p < 0.01$) ซึ่งงานวิจัยนี้สอดคล้องกับโควิน และสเลวิน (Covin and Slevin, 1986 as cited in Frese, 2000) และวิกุนด์ (Wicklund, 1988 as cited in Andreas Rauch and Michael Frese, 2000, p.29) ได้รายงานว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผู้ประกอบการและผลการทำงาน ที่เป็นไปในทางเดียวกันกับ บราวน์ เดวิดสัน (Brown Davidson, 1998 as cited in Andreas Rauch and Michael Frese, 2000, p. 30) ได้พบว่า ลักษณะผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ

ซิมเมอร์ และสคาโบรจ (Zimmerer and Scarborough, 2003, p. 6) กล่าวว่าไว้ว่า ลักษณะผู้ประกอบการไม่ใช่เพียงลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้ประกอบการ แต่เป็นทัศนคติและลักษณะพฤติกรรมที่ผู้ประกอบการได้ปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจซึ่งลักษณะผู้ประกอบการนั้นต่างกับลักษณะทางบุคลิกภาพตรงที่ ลักษณะบุคลิกภาพจะคงที่ตลอดเวลาและทุกสถานการณ์ แต่ลักษณะผู้ประกอบการจะถูกวางเงื่อนไขทางวัฒนธรรมและถูกส่งผลกระทบโดยสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชลเย็น หงส์ไพศาลวิวัฒน์ (2539, หน้า 94 – 95) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการเกิดจากการเรียนรู้และปรับเปลี่ยนมาเป็นของตนเอง มิใช่เกิดจากการมีพรสวรรค์แต่เพียงอย่างเดียว ปกติผู้ประกอบการต้องฟันฝ่ากับอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย เพื่อนำพาองค์กรของตนให้อยู่รอดและเจริญเติบโตไปได้ และเนื่องจากปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ไม่สามารถถูกคาดการณ์ได้ล่วงหน้า ผู้ประกอบการจะต้องสามารถต่อสู้หรือยืนหยัดได้กับทุกสถานการณ์จึงไม่เป็นเรื่องแปลก สำหรับผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จหลายต่อหลายครั้ง

ก่อนที่จะประสบความสำเร็จ ดังนั้น การพยายามหาปัจจัยและคุณลักษณะสำคัญสำหรับการเป็นผู้ประกอบการที่ดี จะช่วยให้ผู้ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนินอาชีพ และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสร้างความสำเร็จให้กับผู้ประกอบการมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศต่อไป เพราะยิ่งธุรกิจประสบความสำเร็จมากเท่าใด เศรษฐกิจของประเทศก็ยิ่งมั่นคงก้าวหน้าเพียงนั้น

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทยเท่านั้น ควรได้มีการศึกษากับกลุ่มประชากรอื่น เช่น ศึกษาลักษณะความเป็นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมประเภทอื่น หรือผู้ประกอบการในจังหวัดอื่น
2. การประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการครั้งนี้ใช้การประเมินจากการรับรู้ของผู้ประกอบการเอง ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปอาจจะให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นผู้ประเมิน เช่น ผู้ได้บังคับบัญชา พนักงาน ลูกค้า คู่แข่ง เป็นต้น
3. ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม ดังนั้น จึงควรมีการส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมได้พัฒนาคุณลักษณะของตนที่เอื้อต่อความสำเร็จในการทำธุรกิจโรงแรม ซึ่งอาจพัฒนาผ่านทางหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมรวมตัวกันจัดกิจกรรม มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นกันมากขึ้น โดยเฉพาะการแลกเปลี่ยนถึงวิสัยทัศน์และวิเคราะห์ถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างรอบด้าน โดยมีการรวมกลุ่มกันเป็นเครือข่ายเพื่อพัฒนาศักยภาพ เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาร่วมกัน และสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจโรงแรมในเขตภาคเหนือตอนล่างและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้ประกอบการน่าจะได้นำคุณลักษณะของผู้ประกอบการมาปรับใช้และพัฒนาตัวผู้ประกอบการเอง ให้ผู้ประกอบการเล็งเห็นความสำคัญในการที่จะพัฒนาตนเอง ทั้งในด้านการส่งเสริมการศึกษาให้มากขึ้น รวมทั้งการอบรมและศึกษาดูงานในการประกอบธุรกิจโรงแรมจากประสบการณ์ตรง ให้ผู้ประกอบการใส่ใจในการหาความรู้อยู่เสมอ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการประกอบธุรกิจ

5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมพัฒนาและสร้างเสริมผู้ประกอบการใหม่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาและจัดหลักสูตรที่มีความเหมาะสมกับผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม เพื่อสร้างความรู้และแนวทางปฏิบัติให้กับผู้ประกอบการโรงแรม เกิดการพัฒนาแนวความคิดต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ประกอบการมีโอกาสพัฒนาช่องทางทางธุรกิจของตนได้มากขึ้น เป็นการวางแผนระยะยาวสำหรับธุรกิจให้ยั่งยืนต่อไปในอนาคต เพื่อที่จะเตรียมตัวรับการขยายตัวของธุรกิจ ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลกานต์ เทพรานนท์. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน
คุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จในการประกอบการของวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม. วิทยานิพนธ์ วท.ด., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,
กรุงเทพฯ.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2554). รายชื่อโรงแรมในเขตจังหวัดภาคเหนือ
ตอนล่าง. สืบค้นเมื่อ 17 มิถุนายน 2554, จาก [http://knowledgebase.dbd.go.th/
DBD/FSA/filterCompany.aspx](http://knowledgebase.dbd.go.th/DBD/FSA/filterCompany.aspx)
- กัตัญญู ทรัพย์บุญสมบุรณ์. (2545). การจัดการธุรกิจขนาดย่อม (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ:
เท็กซ์แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ: สำหรับการบริหารและวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 10).
พิมพ์ลักษณ์: กรุงเทพฯ.
- จริยา ตันติพงศ์อนันต์. (2549). บุคลิกภาพผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญ และ
ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการ OTOP (4 – 5 ดาว) ประเภท
อาหาร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- จันทรีจิตร เจริญศิริ. (2546). คุณสมบัติของผู้ประกอบการค้าปลีกขนาดเล็ก ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, จังหวัด เชียงใหม่.
- ชลธิรา ยาคล้ำย, ทิพวรรณ หล่อนิมิตรดี, วชิรา บัณฑุชัย, เฉลิมชนม์ จรุงศักดิ์ชัย และเวทวัฒน์
เวชธนสุทธิ. (2543). การศึกษาการวัดผลการจัดการธุรกิจโรงแรมในเขตอำเภอ
เมือง จังหวัดพิษณุโลก. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร,
พิษณุโลก.
- ชลเย็น หงส์ไพศาลวิวัฒน์. (2539). คุณลักษณะของผู้ประกอบการในธุรกิจการผลิตการจัด
จำหน่ายและการบริการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ฐเกียรติ จากใจชน. (2546). การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเจริญเติบโตของธุรกิจขนาด
ย่อม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ตะวัน ณ ระนอง. (2537). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจที่อยู่
อาศัย. วิทยานิพนธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ถาวร ณะเวช ศรีสุขชะโต. (2543). เคล็ดลับการทำธุรกิจ SMEs. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.

ธีรยุส วัฒนาศุภโชค. (2542). Entrepreneurship: ภาวะเป็นฟางเส้นสุดท้ายต่อระบบเศรษฐกิจ
ไทย. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 12(45), 65 – 75.

ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.

อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

นันทนา อุ่นเจริญ. (2549). การสร้างศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย
ไทย: ผลกระทบของประสิทธิภาพผลการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ. วิทยานิพนธ์
บธ.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

นิตย สัมมาพันธ์. (2542). ยุทธศาสตร์การบริหารใน 3 โลกธุรกิจสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ:
อินโนกราฟฟิกส์.

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2542). สถิติวิจัย 1. กรุงเทพฯ: พีเอ็นการพิมพ์.

ปราโมทย์ เจนการ. (2523). การศึกษาอบรมกับความเป็นผู้ประกอบการ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, กรุงเทพฯ.

ปรารธนา ไผ่สีโต. (2546). การเปรียบเทียบลักษณะบุคลิกภาพ ลักษณะความเป็น
ผู้ประกอบการ และความเชื่อในประสิทธิภาพแห่งตนของบัณฑิตที่มีสถานภาพ
การจ้างงานแตกต่างกัน. วิทยานิพนธ์ วศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ผุสดี รุมาคม. (2544). การบริหารธุรกิจขนาดย่อม (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

ภาณี อุบลศรี. (2546). การเปรียบเทียบลักษณะความเป็นผู้ประกอบการและวิธีการจัดการ
ระหว่างผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการดำเนินธุรกิจการค้า
และบริการขนาดย่อมและขนาดกลางในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม.,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ภาสกร แซ่มประเสริฐ. (2545). การเปรียบเทียบภูมิหลังและลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ
ระหว่างผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการดำเนินกิจการ
อุตสาหกรรมขนาดย่อมและขนาดกลางในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์, วท.ม.,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

รอชิดา เฉลิมไทย. (2552). ลักษณะบุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีเซาวันจิตอัจฉริยะ ภูมิความรู้
ความชำนาญ บุคลิกผู้ประกอบการ และความสำเร็จในการประกอบการของ
ผู้ประกอบการธุรกิจประเภทโรงแรมแบบอิสระในเขตชะอำและหัวหิน. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

รัชจิรินทร์ พรชัยวิเศษกุล, วิวรรณรักษ์ จรัสวิริยะกุล, อัญชลี วิสุทธีมรรค และสุรต์ พิชัย. (2546).

รายงานการศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง การศึกษาวิจัยคุณลักษณะของ
ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ. รายงานเสนอต่อสถาบันพัฒนาวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

วรรณดา ฉายาวัฒนะ. (2544). รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผู้ประกอบการ

ภูมิความรู้ ความชำนาญ และความสำเร็จของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาด
ย่อมในอุตสาหกรรมแม่พิมพ์โลหะและพลาสติก ในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

วิชัย ไกลสุวรรณจินดา. (2546). ครบเครื่องเรื่องบริหารธุรกิจขนาดย่อม (แนวปฏิบัติและ

กรณีศึกษา). สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น) ส.ส.ท. วีกีพีเดีย
สารานุกรมเสรี. ภาคเหนือตอนล่าง. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2553, จาก
[http://th.wikipedia.org/wiki/ภาคเหนือ_\(ประเทศไทย\)](http://th.wikipedia.org/wiki/ภาคเหนือ_(ประเทศไทย))

วินิจ วีรยางกูร. (2532). การบริหารธุรกิจขนาดย่อม (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

วิรัช วงษ์วิไลวารินทร์. (2546). การศึกษารูปแบบการคิดของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง

และย่อมในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
กรุงเทพฯ.

ศุภลักษณ์ วิริยะสุนน. (1 เมษายน 2550) การประมวลองค์ความรู้ สถานภาพ และ

สถานการณ์การท่องเที่ยวโดยชุมชน ในเขตภาคเหนือตอนล่าง สืบค้นเมื่อ 15
กุมภาพันธ์ 2553, จาก http://www.cbt-i.org/lib_research_view.php?id=8

สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). การบริหารธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: Demand in Business
World.

สมยศ นาวิการ. (2541). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

สถิต นิยมญาติ, อัครพร บุณนาค, ชลธิชา ลีวาทินแสนสุข และรัชนี้ เลิศหิรัญวิบูลย์. (2546).

รายงานการศึกษาวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง คุณลักษณะของผู้ประกอบการ
ด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

สลักจิต พรหมพ่าย. (2552). ภูมิความรู้ความชำนาญ กลยุทธ์ทางธุรกิจ ภาวะผู้นำแบบบารมี

และความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจประเภทโรงแรมอิสระใน
เขตชะอำและหัวหิน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (สสว.).(ม.ป.ป.). อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
และโรงแรม. สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2553, จาก [http://cms.sme.go.th/
cms/c/portal/layout?p_l_id=25.695](http://cms.sme.go.th/cms/c/portal/layout?p_l_id=25.695)
- อรพิน สันติธรากุล. (2543). หนังสือคู่มือมาตรฐานการพัฒนาผู้ประกอบการ SMEs
การพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการ. เชียงใหม่: ภาควิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรัญญา มานะแก้ว. (2547). คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการ
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อัญพล เชื้อนคำ. (2548). คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ และความตั้งใจที่จะเป็น
ผู้ประกอบการของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ วศ.ม.,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อาทิตย์ วุฒิศะโร. (2543). อุดมศึกษากับการสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการ. Chulalongkorn
Review, 12(46), 1-30.
- อำนาจ ธีระวนิช. (2546). การจัดการธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- Baumbach, C. M. (1988). How to Organize and Operate a Small Business (8th ed.).
Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Begley, T.M. and Boyd, D.B. (1987). Psychological characteristics associated with
performance in entrepreneurial firms and small businesses. Journal of Business
Venturing, 2(1), 79 - 93.
- Blawatt, R. (1998). Entrepreneurship: Process and Management. Ontario Canada:
Prentice-Hall.
- Bygrave, W.D. (1994). The portable MBA in entrepreneurship. New York: John Wiley.
- Chell, E., Haworth, J. and Brearley, S. (1991). The entrepreneurial personality: Concepts,
cases and categories. London: Routledge.

- Cooper, Arnold C. and Gimeno-Gascon, F J. (1992). Entrepreneurs, Processes of Founding and New Firm Performance. In Sexton, Donald L., Kasarda, John D.(Eds.), *The State of the Art of Entrepreneurship* (p. 301-340). Boston, MA: PWS-Kent.
- Coulter, K. (2003). *Entrepreneurship in action* (2nd ed.). Upper Saddle River, New Jersey, Prentice-Hall.
- Drucker, Peter F. (2001). *The Essential Druker*. Great Britain: Clays Lid, St Ives plc.
- Epstein, S. and O' Brian, E. J. (1985). The person-situation debate in historical and current perspective. *Psychological Bulletin*: n.p.
- Frese, M. and M. de Kruif. (2000). *Success and Failure of Microbusines Owner in Africa*. The United States of America: Greenwood.
- Gall, S., B. Beins, A. J. and Feldman. (1996). *The GALE Encyclopedia of Psychology*. New York: Gale Research.
- Henkin, Tucker C. (1979). *Hotel & Motel Management*. Ohio: South Western.
- Herron, L. and Robinson, R. B. Jr. (1993). A structural model of the effects of entrepreneurial characteristics on venture performance. *Journal of Business Venturing*, 8(3), 94-100.
- Hewett, J. (1987). Revealing the Key to the WA Success Story. *Australian Financial Review*, 11 (34), 2.
- Hisrich, Peters M.P. (2002). *Entrepreneurship* (5th ed.). New Yourk: Mc Graw-Hill Irwin.
- Hodgetts, R.M. and Kuratko, D.F. (2001). *Effective small business management* (2nd ed.). New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Hornaday, J. A. and Aboud, J. (1971). Characteristics of successful entrepreneurs. *Personal Psychology*, 24(2), 23-24.
- Koh, Hian Chye. (1996). Testing hypotheses of entrepreneurial characteristics A study of Hong Kong MBA students. *Journal of Managerial Psychology*, 11(3), 12-25.
- Lambing A. and Kuehl C. R. (2003). *Entrepreneurship* (3rd ed.). New Jersey: Pearson Education.

Longnecker, J.G. and Moore, C. W. (1987). **Small Business Management** (7th ed.).

Cincinnati, Ohio: South-Western.

Longenecker, Justin, Moore, Carlos and Petty, J.W. (2003). **Small Business**

Management: An Entrepreneurial Emphasis (12th ed.). Mason Ohio:

Thomson/South-Western.

McClelland, D.C. (1987). **Human Motivation**. Cambridge, England: Cambridge University

Press.

Miner, John B., Bracker, Jeffrey S. and Smith, Norman R. (1989). Role of entrepreneurial

task motivation in the growth of technologically innovative firms. **Journal of**

Applied Psychology, 74(4), 554 – 560.

Pickle, H. B. and Abrahamson, R. L. (1990). **Small Business Management**. New York:

John Wiley & Sons.

Scarborough, Zimmerer W. (2003). **Effective Small Business Management An**

Entrepreneurial Approach (7th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Seibert, S. E., Crant, J.M. and Krammer, M.L. (1999). Proactive personality and career

success. **Journal of Applied Psychology**, 84, 416 – 417.

Souphaphone Khamsennam. (2008). **The Study of Characteristics and Intention to**

Export of Entrepreneurs in Lao Pdr. Master thesis, M.B.A., University of Thai

Chamber of Commerce, Bangkok.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ที่ ศธ.๐๕๒๗.๒๐/ว ๒๔๒



คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร อำเภอเมืองพิษณุโลก
จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๑๕ มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุญาตให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์ และขอข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์
เรียน

ด้วย คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้เปิดสอนรายวิชา
วิทยานิพนธ์ สำหรับนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต M.B.A. ภาควิชา
การจัดการวิทยานิพนธ์ และนิสิตสนใจจะศึกษา “ การศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ
ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย ” นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คณะฯ จึงขออนุญาตให้นิสิต
เข้าสัมภาษณ์และข้อมูลดังกล่าวและรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนิสิตจักได้นำไปประกอบการทำโครงร่าง
วิทยานิพนธ์ ต่อไป ทั้งนี้ หากท่านพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลนิตจะเป็นผู้ประสานกับทางท่านเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร ขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ดร.บัณฑิต คุ้มทรัพย์

(ดร.บัณฑิต คุ้มทรัพย์)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษาและวิจัย ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์

นิสิตผู้ประสาน นางสาวณัฏฐ์ ชาริไล

โทร. ๐๘๓-๒๑๒๒๖๖

โทรสาร ๐๕๕-๙๖๒๐๙๗

แบบสอบถามเรื่อง

การศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม
ในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย
คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และจะนำไปใช้แสดงเป็นผลรวมในงานวิจัยเท่านั้น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง: กรุณาเติมข้อมูล หรือทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง 2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
4. ตำแหน่งปัจจุบัน
☐ เจ้าของกิจการ ☐ เจ้าของกิจการและเป็นผู้บริหารกิจการ
☐ กรรมการผู้จัดการ ☐ ผู้จัดการ ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. โรงแรมเปิดดำเนินงานมาแล้ว.....ปี
6. ที่ตั้งสถานประกอบการ
☐ จังหวัดตาก ☐ จังหวัดสุโขทัย ☐ จังหวัดพิษณุโลก
☐ จังหวัดพิจิตร ☐ จังหวัดเพชรบูรณ์ ☐ จังหวัดนครสวรรค์
☐ จังหวัดกำแพงเพชร
7. ประสบการณ์ในการทำงานด้านโรงแรมของท่าน
☐ น้อยกว่า 3 ปี ☐ 3-5 ปี ☐ 6-10 ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป
8. กิจการของโรงแรมเป็นแบบ
☐ เจ้าของคนเดียว ☐ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ☐ บริษัทจำกัด
9. จำนวนพนักงานทั้งหมด..... คน
- 10.ทุนจดทะเบียนบริษัท โปรดระบุ.....บาท
11. จำนวนห้องพักของโรงแรม.....ห้อง
12. ราคาห้องพักเฉลี่ย...../ ห้อง
13. โรงแรมของท่านเคยได้รับรางวัลหรือไม่ ☐ เคย (โปรดระบุ) ☐ ไม่เคย

.....
.....
.....

14. มาตรฐานโรงแรมของท่านเป็นระดับใด

☐ 5 ดาว ☐ 4 ดาว ☐ 3 ดาว ☐ 2 ดาว ☐ 1 ดาว

15. รูปแบบของกิจการเป็นแฟรนไชส์ (franchise) หรือไม่

☐ ใช่ ☐ ไม่ใช่



1	2	3	4	5
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เฉย ๆ	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด
			1 2 3 4 5	

13. ท่านคิดว่าบุคลิกภาพ การกระทำ

และการตัดสินใจของท่านดีเท่าผู้อื่น.....○ ○ ○ ○ ○

14. เมื่อท่านเผชิญกับอุปสรรคที่ยาก ท่านมักจะกล้าที่

จะตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาและพยายาม

ค้นหาคำตอบ เพื่อประเมินสถานการณ์และตัดสินใจ

ในการแก้ไขปัญหาให้เร็วที่สุดเสมอ.....○ ○ ○ ○ ○

15. แม้คนอื่นจะบอกว่าไม่มีทางสำเร็จ ท่านก็จะขอ

ลองพยายามทำต่อไป.....○ ○ ○ ○ ○

16. แม้คนอื่นจะคิดว่าเป็นเรื่องที่เสี่ยง แต่ท่านก็จะ

ทำหากรู้ว่ามีโอกาสสำเร็จ.....○ ○ ○ ○ ○

17. ท่านตั้งเป้าหมายให้เพิ่มขึ้นกว่าเดิม

เมื่อสามารถทำงานใด ๆ ได้สำเร็จ.....○ ○ ○ ○ ○

18. ท่านเป็นคนที่ยืนทำงานอย่างสม่ำเสมอและ

กระตือรือร้นในการแก้ปัญหาทุก ๆ ที่ผู้อื่นไม่ชอบทำ.....○ ○ ○ ○ ○

19. ท่านมักจะมีปัญหาเกิดขึ้นและยังต้องรีบแก้ไข

ท่านก็จะแก้ไขปัญหาทันที.....○ ○ ○ ○ ○

20. ท่านเชื่อในคติที่ว่า

"ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น".....○ ○ ○ ○ ○

21. ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับงานของท่าน

แม้ว่าจะมีอุปสรรคที่ยากเพียงใดก็ตาม.....○ ○ ○ ○ ○

22. ท่านคอยสังเกตสิ่งใหม่ ๆ ที่โรงแรมอื่นนำมาใช้

เพื่อมาปรับปรุงโรงแรมของท่านอยู่ตลอด.....○ ○ ○ ○ ○

23. ท่านมักนำวิธีการหรือแนวทางในการบริหารใหม่ ๆ

มาใช้ในโรงแรมของท่านเสมอ ๆ.....○ ○ ○ ○ ○

24. เมื่อท่านทดลองที่จะนำการบริหารงานใหม่ ๆ

มาใช้ในโรงแรมของท่าน ท่านก็เตรียมพร้อมที่จะยอมรับ

ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น.....○ ○ ○ ○ ○

ตอนที่ 3 คำถามวัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม

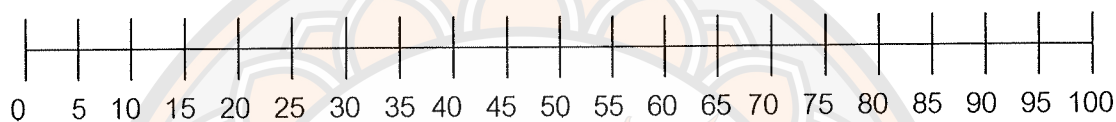
คำชี้แจง : กรุณาเติมตัวเลขลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

1. รายได้จากผลประกอบการปี 2553

ไปรตระบุ.....บาท

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในสเกลที่กำหนดไว้

2. กำไรจากผลประกอบการปี 2553 เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละเท่าใด



3. อัตราการเข้าพัก (Occupancy Rate) ในปี 2553 เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละเท่าใด



ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด เพียง 1 คำตอบ

1	2	3	4	5			
เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เฉย ๆ	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด			
			1	2	3	4	5
1. ท่านมีความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการ							
เป็นของตนเองและครอบครัว..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐							
2. ท่านมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและประสิทธิภาพ							
ในการบริหารโรงแรมของท่าน..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐							
3. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า							
และบุคคลที่เกี่ยวข้อง..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐							
4. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงาน							
ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐							
5. โรงแรมของท่านมีการขยายยอดขายมากกว่าคู่แข่ง..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐							
6. โรงแรมของท่านมีจำนวนลูกค้านั้นมากกว่าคู่แข่ง..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐							
7. โรงแรมของท่านมีกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐							
8. โรงแรมของท่านมีกำไรสูงขึ้นกว่าปีก่อน..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐							
9. โรงแรมของท่านมีกำไรสูงขึ้นกว่าคู่แข่ง..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐							
10. โรงแรมของท่านมีกำไรสูงกว่าค่าเฉลี่ยในตลาด							
เดียวกัน..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐							
11. ท่านมีลูกค้าเก่าที่กลับมาใช้บริการโรงแรมของท่าน..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐							
12. ลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในกิจการของท่าน..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐							
13. โรงแรมของท่านมีกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นทุกปี							
ในช่วงระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐							

ภาคผนวก ข การทดสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพรรณิ บัวสุข ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ ภาควิชา บริหารธุรกิจ สถานที่ทำงาน คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ ภาควิชา บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. ดร.วนาวัลย์ ดาดี ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ ภาควิชา นิเทศศาสตร์ สถานที่ทำงาน คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ ภาควิชา นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. ดร.ชาติรี ปรีดาอนันท์สุข ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ ภาควิชา บริหารธุรกิจ สถานที่ทำงาน คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ ภาควิชา บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนเรศวร
4. คุณมาชะ พุ่มสะอาด ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ สถานที่ทำงาน โรงแรมรัตนปาร์ค 999/59 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก
5. คุณอรกิติ พุ่มสะอาด ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ สถานที่ทำงาน โรงแรมอาคารลิไท 73/1-5 ถนนพญาลิไท ตำบลในเมือง อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

แบบตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ

แบบฟอร์มรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือ

จากแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป โปรดพิจารณาว่าคำถามแต่ละข้อสอดคล้องกับข้อคำถาม
ในแบบสอบถามหรือไม่จากนั้นใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสอดคล้อง

ประเด็นที่ต้องการทางด้านข้อมูลประชากร และลักษณะประชากร	ข้อ คำถาม	ระดับความสอดคล้อง		
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง
1. ต้องการทราบเพศ	ข้อ 1			
2. ต้องการทราบอายุ	ข้อ 2			
3. ต้องการทราบระดับการศึกษา	ข้อ 3			
4. ต้องการทราบตำแหน่งในปัจจุบัน	ข้อ 4			
5. ต้องการทราบระยะเวลาในการดำเนิน กิจการโรงแรม	ข้อ 5			
6. ต้องการทราบที่ตั้งสถานประกอบการ	ข้อ 6			
7. ต้องการทราบประสบการณ์ในการทำงาน	ข้อ 7			
8. ต้องการทราบรูปแบบของกิจการ	ข้อ 8			
9. ต้องการทราบจำนวนพนักงานทั้งหมดใน โรงแรม	ข้อ 9			
10. ต้องการทราบทุนจดทะเบียนบริษัท	ข้อ 10			
11. ต้องการทราบจำนวนห้องพักของโรงแรม ทั้งหมด	ข้อ 11			
12. ต้องการทราบราคาห้องพักเฉลี่ยต่อห้อง	ข้อ 12			
13. ต้องการทราบว่าโรงแรมเคยได้รับรางวัล มาก่อนหรือไม่ ถ้าเคยได้รับอยากทราบ ว่าได้รับรางวัลใดมาบ้าง	ข้อ 13			
14. ต้องการทราบมาตรฐานของโรงแรมว่า อยู่ในระดับกี่ดาว	ข้อ 14			

แบบฟอร์มรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือ

จากนิยามศัพท์ ตารางโครงสร้างข้อคำถามและแบบสอบถามคุณลักษณะของผู้ประกอบการ โปรดพิจารณาว่าคำถามแต่ละข้อสอดคล้องกับนิยามศัพท์และโครงสร้างข้อคำถามในแบบสอบถามหรือไม่จากนั้นใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสอดคล้อง

ประเด็นที่ต้องการ	ข้อคำถาม	ระดับความสอดคล้อง		
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง
ความเป็นตัวของตัวเอง วัดการที่ขอริเริ่มทำสิ่งต่าง ๆ วัดการคิดและการกระทำที่ไม่เหมือนผู้อื่น วัดการคิดและการกระทำที่เป็นอิสระ	ข้อ 1.1 ข้อ 1.2 ข้อ 1.3			
ความมุ่งมั่นอดทน วัดความอดทนต่ออุปสรรคต่าง ๆ วัดความเข้มแข็งต่อปัญหา วัดความมุ่งมั่นในการทำงาน วัดความมั่นคงในการตัดสินใจ	ข้อ 2.1 ข้อ 2.2 ข้อ 2.3 ข้อ 2.4			
ความคิดสร้างสรรค์ วัดความเชื่อเรื่องการเปลี่ยนแปลง วัดการเปลี่ยนแปลงทางความคิด	ข้อ 3.1 ข้อ 3.2			
ความกล้าเสี่ยง วัดการประเมินและตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยง วัดการบริหารความเสี่ยง	ข้อ 4.1 ข้อ 4.2			
ความมั่นใจในตนเอง วัดความท้าทาย, วัดความพยายามในการทำงานที่ท้าทาย วัดความมั่นใจในตนเอง วัดความกล้าที่จะตัดสินใจ	ข้อ 5.1 ข้อ 5.2 ข้อ 5.3			

ประเด็นที่ต้องการ	ข้อคำถาม	ระดับความสอดคล้อง		
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง
ความใส่ใจในความสำเร็จ วัดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด วัดการไม่ทอดทิ้ง วัดความทะเยอทะยาน วัดความกระตือรือร้น	ข้อ 6.1 ข้อ 6.2 ข้อ 6.3 ข้อ 6.4			
มีการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด วัดระยะเวลาในการตอบสนองกับปัญหา วัดการไม่ยอมจำนนต่อปัญหา	ข้อ 7.1 ข้อ 7.2			
มีความรับผิดชอบ วัดความรับผิดชอบต่องานที่ทำ วัดการผูกมัดกับธุรกิจ	ข้อ 8.1 ข้อ 8.2			
ความมีนวัตกรรม วัดการสำรวจเพื่อหาสิ่งใหม่ วัดการนำนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ ไปใช้ วัดความเชื่อว่าความผิดพลาดเป็นบทเรียนที่สำคัญสำหรับความก้าวหน้า	ข้อ 9.1 ข้อ 9.2 ข้อ 9.3			

แบบฟอร์มรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือ

จากแบบสอบถามความสำเร็จในการประกอบการโรงแรม โปรดพิจารณาว่าคำถามแต่ละข้อสอดคล้องกับข้อความหรือไม่จากนั้นใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสอดคล้อง

ประเด็นที่ต้องการ	ข้อความคำถาม	ระดับความสอดคล้อง		
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง
1. ต้องการทราบรายได้จากผลประกอบการปี 2552	ข้อ 1			
2. ต้องการทราบกำไรจากผลประกอบการปี 2552 ว่าเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละเท่าใด (ทำเป็นสเกลเพื่อความสะดวกในการตอบ)	ข้อ 2			

แบบฟอร์มรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือ

จากนิยามศัพท์ ตารางโครงสร้างข้อคำถามและแบบสอบถามวัดความสำเร็จในการประกอบกิจการโรงแรม โปรดพิจารณาว่าคำถามแต่ละข้อสอดคล้องกับนิยามศัพท์และโครงสร้างข้อคำถามหรือไม่จากนั้นใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสอดคล้อง

ประเด็นที่ต้องการ	ข้อคำถาม	ระดับความสอดคล้อง		
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง
ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ				
มีความภาคภูมิใจในตนเอง	ข้อ 1.1			
มีความภาคภูมิใจในธุรกิจ	ข้อ 1.2			
ได้รับการยอมรับนับถือ	ข้อ 1.3			
เป็นผู้ที่ทำประโยชน์ต่อสังคม	ข้อ 1.4			
วัดความสำเร็จทางธุรกิจ				
กิจการมีการเจริญเติบโต	ข้อ 2.1			
วัดแนวโน้มของกำไร				
กิจการมีผลกำไรเป็นที่น่าพอใจ	ข้อ 3.1			
วัดแนวโน้มของจำนวนลูกค้า				
ความภักดีของลูกค้า	ข้อ 4.1			
การเพิ่มขึ้นของลูกค้า	ข้อ 4.2			
การยอมรับจากลูกค้า	ข้อ 4.3			
วัดแนวโน้มของยอดขาย				
ความสำเร็จของกิจการเมื่อเทียบกับกิจการอื่นในลักษณะเดียวกัน	ข้อ 5.1			
วัดความพึงพอใจของพนักงาน				
ความรักในงานที่ทำของพนักงาน	ข้อ 6.1			
ความพึงพอใจในผลงาน	ข้อ 6.2			
ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	ข้อ 6.3			
ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า	ข้อ 6.4			

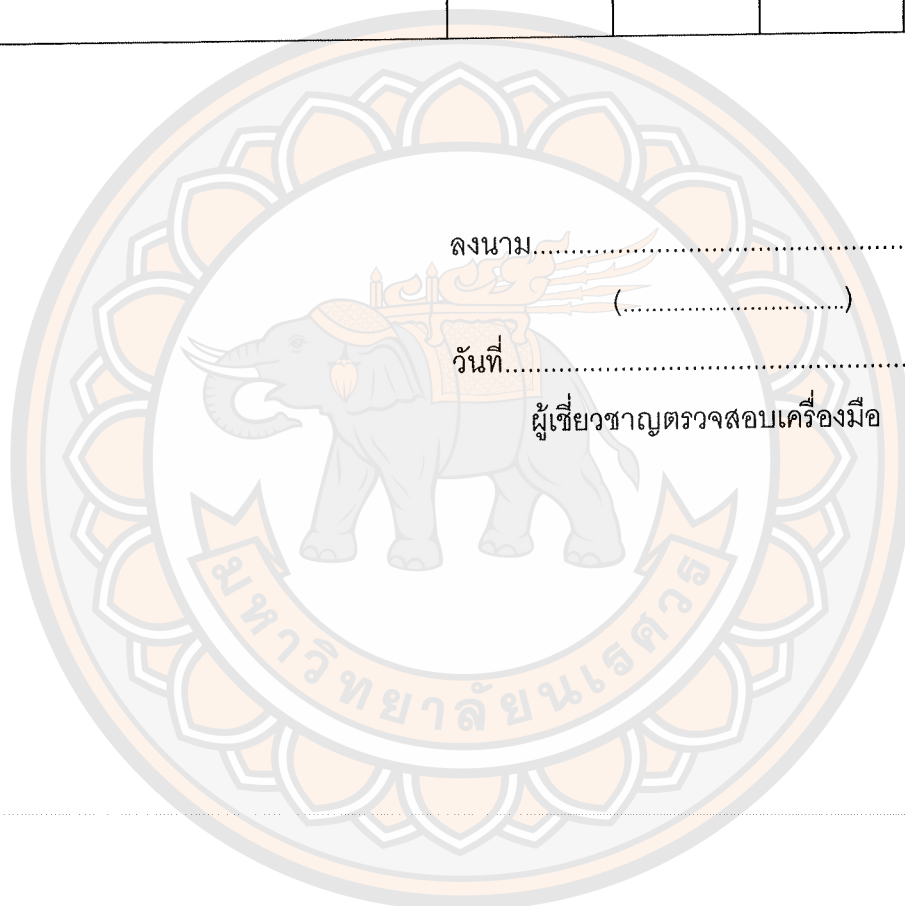
ประเด็นที่ต้องการ	ข้อคำถาม	ระดับความสอดคล้อง		
		สอดคล้อง	ไม่แน่ใจ	ไม่สอดคล้อง
วัดความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าเมื่อได้รับบริการ จากโรงแรม ลูกค้ามีความเชื่อถือในกิจการ	ข้อ 7.1			
	ข้อ 7.2			

ลงนาม.....

(.....)

วันที่.....

ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



แบบสอบถามคุณลักษณะของผู้ประกอบการ

(รายละเอียดประกอบตารางการตรวจสอบเครื่องมือที่ 2)

นิยามศัพท์

1. ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy Orientation)

ความเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ผู้ประกอบการที่ชอบริเริ่มทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองมีอิสระในการคิดและการกระทำ

2. ความมุ่งมั่นอดทน (Need for Counteraction)

ความมุ่งมั่นอดทน หมายถึง การที่บุคคลมีความยืดหยุ่น สามารถทนต่อแรงกดดัน เนื่องจากธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก สามารถเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ รอบด้าน และไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

3. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity Thinking)

ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการคิดของสมองซึ่งมีความสามารถในการคิดได้หลากหลายและแปลกใหม่จากเดิม โดยสามารถนำไปประยุกต์ทฤษฎี หรือหลักการได้อย่างรอบคอบและมีความถูกต้อง จนนำไปสู่การคิดค้นและสร้างวิธีการใหม่ ๆ ให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

4. ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking)

ความกล้าเสี่ยง หมายถึง การชอบงานที่ทำทายความสามารถ (Challenge) ต้องเป็นบุคคลที่ไม่เลียงความเสี่ยง ต้องพร้อมที่จะเข้าไปหาและประเมินดูว่าเสี่ยงมากหรือเสี่ยงน้อยแล้วจึงค่อยพิจารณาตัดสินใจ ซึ่งต่างจากคนธรรมดาทั่ว ๆ ไปที่มักจะเลียงการเสี่ยง แต่ชอบสถานการณ์ที่ค่อนข้างแน่นอนและมั่นคง

5. ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence)

ความมั่นใจในตนเอง หมายถึง ผู้ประกอบการที่ชอบงานท้าทาย กล้าตัดสินใจ มีความมั่นใจในตนเอง ชอบทำในสิ่งที่แปลกใหม่

6. ความใฝ่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation)

ความใฝ่ใจในความสำเร็จ หมายถึง ความมุ่งมั่นและไม่ท้อถอยที่จะทำงานให้ดีที่สุดเท่าที่ความสามารถและสติปัญญาจะเอื้ออำนวยเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

7. มีการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด (Response to immediate problems)

มีการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด ซึ่งเป็นเสมือนส่วนของจิตใต้สำนึก เพราะเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นผู้ประกอบการจะไม่ใช้บุคคลที่ยอมจำนนต่อปัญหา แต่จะตอบสนองต่อปัญหาอย่าง

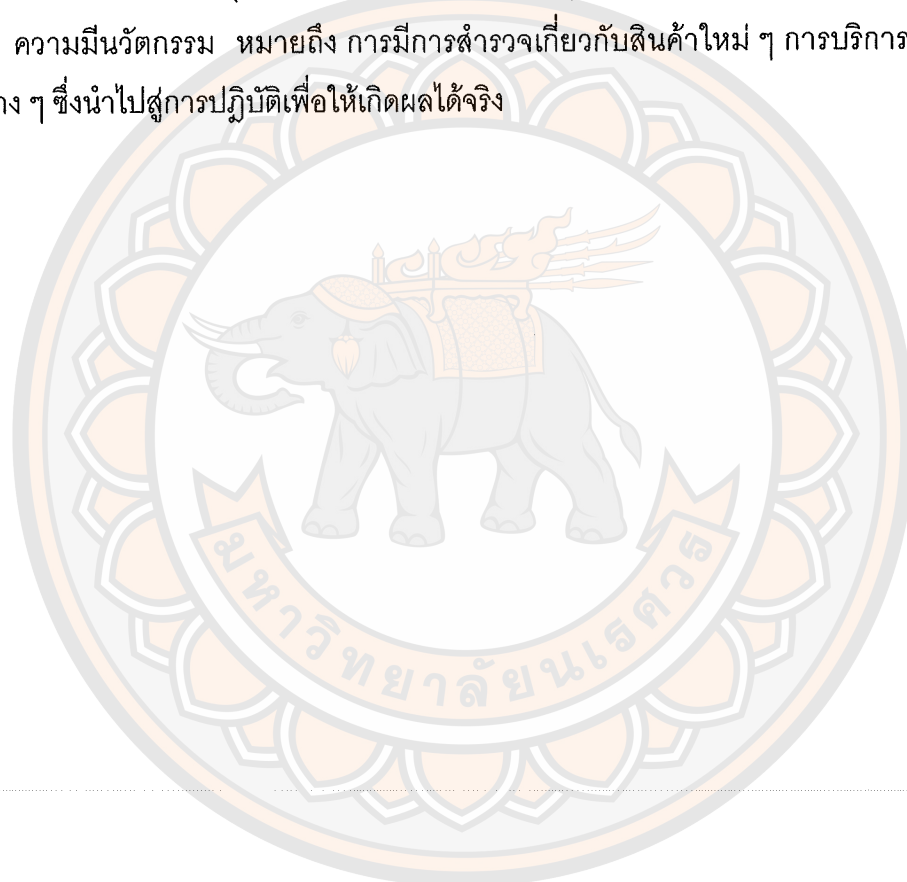
ทันทีทันใด และทำการต่อสู้กับปัญหาต่าง ๆ ที่ระดมเข้ามา เสมือนหนึ่งรู้ว่าเขาจะทำอะไร และอย่างไร

8. มีความรับผิดชอบ (Responsibility)

มีความรับผิดชอบ หมายถึง การรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของเขา พอใจต่อการควบคุม และใช้ทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่ตนกำหนดขึ้น และเป็นผู้ที่ผูกมัดตนเองกับธุรกิจอย่างเต็มที่

9. ความมีนวัตกรรม(Innovativeness Orientation)

ความมีนวัตกรรม หมายถึง การมีการสำรวจเกี่ยวกับสินค้าใหม่ ๆ การบริการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลได้จริง



ตัวบ่งชี้ของตัวแปรคุณลักษณะทั้ง 9 คุณลักษณะ

(รายละเอียดประกอบตารางการตรวจสอบเครื่องมือที่ 2)

ประเด็น	ตัวบ่งชี้
1. ความเป็นตัวของตัวเอง	1.1 วัดการที่ขอปรึกษาเริ่มทำสิ่งต่าง ๆ 1.2 วัดการคิดและการกระทำที่ไม่เหมือนผู้อื่น 1.3 วัดการคิดและการกระทำที่เป็นอิสระ
2. ความมุ่งมั่นอดทน	2.1 วัดความอดทนต่ออุปสรรคต่าง ๆ 2.2 วัดความเข้มแข็งต่อปัญหา 2.3 วัดความมุ่งมั่นในการทำงาน 2.4 วัดความมั่นคงในการตัดสินใจ
3. ความคิดสร้างสรรค์	3.1 วัดความเชื่อเรื่องการเปลี่ยนแปลง 3.2 วัดการเปลี่ยนแปลงทางความคิด
4. ความกล้าเสี่ยง	4.1 วัดการประเมินและตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยง 4.2 วัดการบริหารความเสี่ยง
5. ความมั่นใจในตนเอง	5.1 วัดความท้าทาย, วัดความพยายามในการทำงานที่ท้าทาย 5.2 วัดความมั่นใจในตนเอง 5.3 วัดความกล้าที่จะตัดสินใจ
6. ความใส่ใจในความสำเร็จ	6.1 วัดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด 6.2 วัดการไม่ทอดทิ้ง 6.3 วัดความทะเยอทะยาน 6.4 วัดความกระตือรือร้น
7. มีการตอบสนองต่อปัญหา อย่างทันทีทันใด	7.1 วัดระยะเวลาในการตอบสนองกับปัญหา 7.2 วัดการไม่ยอมจำนนต่อปัญหา
8. มีความรับผิดชอบ	8.1 วัดความรับผิดชอบต่องานที่ทำ 8.2 วัดการผูกมัดกับธุรกิจ
9. ความมีนวัตกรรม	9.1 วัดการสำรวจเพื่อหาสิ่งใหม่ 9.2 วัดการนำนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ ไปใช้ 9.3 วัดความเชื่อว่าความผิดพลาดเป็นบทเรียนที่สำคัญสำหรับ ความก้าวหน้า

ข้อคำถามของตัวแปรคุณลักษณะทั้ง 9 คุณลักษณะ
(รายละเอียดประกอบตารางการตรวจสอบเครื่องมือที่ 2)

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เฉย ๆ	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วย มากที่สุด
1. ความเป็นตัวของตัวเอง 1.1 ท่านชอบริเริ่มทำสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ 1.2 ท่านไม่ชอบการทำอะไรที่เหมือนหรือเลียนแบบคนอื่น 1.3 ท่านเป็นผู้ที่มีอิสระในการคิดและการกระทำ					
2. ความมุ่งมั่นอดทน 2.1 ท่านเป็นผู้ที่อดทนต่อความกดดันจากปัญหาและอุปสรรครอบ ๆ ตัวได้ 2.2 ท่านเชื่อว่าปัญหาและภาวะวิกฤตต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ทำให้ท่านเข้มแข็งและมีความสามารถมากขึ้น 2.3 ทุกเช้า ท่านรู้สึกอยากจะเริ่มต้นทำงานให้เร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ 2.4 หากตัดสินใจว่าจะทำอะไรแล้ว ท่านก็จะทำสิ่งนั้นจนกว่าจะบรรลุผลสำเร็จ					
3. ความคิดสร้างสรรค์ 3.1 ท่านเชื่อในความคิดที่ว่า มีสิ่งใหม่หรือวิธีการที่ดีกว่าเสมอในการบริหารโรงแรมของท่าน					

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เฉย ๆ	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
3.2 ท่านคิดว่ากฎเกณฑ์ใด ๆ ก็ตาม เป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นมา ดังนั้น ก็ไม่แปลกอะไรที่มนุษย์จะ เปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์เหล่านั้น					
4. ความกล้าเสี่ยง 4.1 ท่านรู้จักคำนวณผลกระทบจาก ความเสี่ยงและตัดสินใจในการ ดำเนินงานภายใต้ความสามารถ ในการบริหารความเสี่ยง 4.2 ท่านเตรียมการล่วงหน้าเสมอ สำหรับเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน					
5. ความมั่นใจในตนเอง 5.1 ท่านเป็นคนที่ชอบงานที่ทำ 5.2 ท่านคิดว่าบุคลิกภาพ การกระทำ และการตัดสินใจของท่านดีเท่า ผู้อื่น					
5.3 เมื่อท่านเผชิญกับอุปสรรคที่ยาก ท่านมักจะกล้าที่จะตัดสินใจใน การแก้ไขปัญหาและพยายาม ค้นหาคำตอบ เพื่อประเมิน สถานการณ์และตัดสินใจในการ แก้ไขปัญหาให้เร็วที่สุดเสมอ					

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เฉย ๆ	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
6. ความใส่ใจในความสำเร็จ 6.1 แม้คนอื่นจะบอกว่าไม่มีทางสำเร็จ ท่านก็จะลองพยายามทำต่อไป 6.2 แม้คนอื่นจะคิดว่าเป็นเรื่องที่เสี่ยง แต่ท่านก็จะทำหากรู้ว่ามีโอกาสสำเร็จ 6.3 ท่านตั้งเป้าหมายให้เพิ่มขึ้นกว่าเดิม เมื่อสามารถทำงานใด ๆ ได้สำเร็จ 6.4 ท่านเป็นคนที่ยืนทำงานอย่างสม่ำเสมอ และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหายาก ๆ ที่ผู้อื่นไม่ชอบทำ					
7. มีการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด 7.1 ท่านมักจะมีปัญหาเกิดขึ้นและยังต้องรีบแก้ไข ท่านก็จะแก้ไขปัญหานั้นทันที 7.2 ท่านเชื่อในคติที่ว่า “ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น”					
8. มีความรับผิดชอบ 8.1 ท่านมีใจพร้อมที่จะรับผิดชอบในงานที่ท่านรัก 8.2 ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับงานของท่าน แม้ว่าจะมีอุปสรรคที่ยากเพียงใดก็ตาม					
9. ความมีนวัตกรรม 9.1 ท่านคอยสังเกตสิ่งใหม่ ๆ ที่โรงแรมอื่นนำมาใช้เพื่อมาปรับปรุงโรงแรมของท่านอยู่ตลอด					

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เฉย ๆ	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
9.2 ท่านมักนำวิธีการหรือแนวทางในการ บริหารใหม่ ๆ มาใช้ในโรงแรมของท่าน เสมอ ๆ					
9.3 เมื่อท่านทดลองที่จะนำการบริหารงาน ใหม่ ๆ มาใช้ในโรงแรมของท่าน ท่านก็ เตรียมพร้อมที่จะยอมรับความผิดพลาดที่ อาจเกิดขึ้น					

แบบสอบถามความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม
(รายละเอียดประกอบตารางการตรวจสอบเครื่องมือที่ 3)

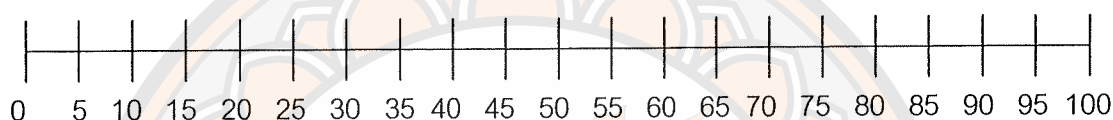
กรุณาเติมตัวเลขลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

1. รายได้จากผลประกอบการปี 2552

โปรดระบุ.....บาท

✓ กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในสเกลที่กำหนดไว้

2. ถ้าไรจากผลประกอบการปี 2552 เพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละเท่าใด



นิยามศัพท์(รายละเอียดประกอบตารางการตรวจสอบเครื่องมือที่ 4)

ความสำเร็จในการประกอบการ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจ ให้บรรลุเป้าหมาย หรือได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการ โดยพิจารณาความสำเร็จของผู้ประกอบการแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านของความสำเร็จเชิงภายใน (Intrinsic Success) และความสำเร็จเชิงภายนอก(Extrinsic Success)

ความสำเร็จเชิงภายใน (Intrinsic Success) มีการวัดความสำเร็จโดยพิจารณาจากตัวบุคคล โดยมีตัวชี้วัด คือ ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ

ความสำเร็จเชิงภายนอก (Extrinsic Success) มีการวัดความสำเร็จโดยพิจารณาจาก

ระดับความสำเร็จทางเศรษฐกิจ โดยวัดจาก

วัดความสำเร็จทางธุรกิจ

วัดแนวโน้มของกำไร

วัดแนวโน้มของจำนวนลูกค้า

วัดแนวโน้มของยอดขาย

ผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจ

วัดความพึงพอใจของพนักงาน

วัดความพึงพอใจของลูกค้า

แบบสอบถามวัดความสำเร็จในการประกอบการโรงแรม
(รายละเอียดประกอบตารางตรวจสอบเครื่องมือที่ 4)

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เฉย ๆ	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
1. ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ 1.1 ท่านมีความภาคภูมิใจในตนเองที่มีกิจการ เป็นของตนเองและครอบครัว 1.2 ท่านมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและ ประสิทธิภาพในการบริหารโรงแรมของ ท่าน 1.3 ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากพนักงาน ลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง 1.4 ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคม					
2. วัดความสำเร็จทางธุรกิจ 2.1 โรงแรมของท่านมีการขยายส่วนแบ่งทาง การตลาดมากกว่าคู่แข่ง					
3. วัดแนวโน้มของกำไร 3.1 ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา โรงแรมของท่านได้ กำไรมากกว่าคู่แข่งทุกปี					
4. วัดแนวโน้มของจำนวนลูกค้า 4.1 ท่านมีลูกค้าเก่าที่กลับมาใช้บริการโรงแรม ของท่าน 4.2 ท่านมีลูกค้าใหม่ ๆ ที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้น 4.3 ลูกค้ามีการยอมรับและเชื่อถือในกิจการ ของท่าน					

ข้อความ	ระดับความเห็นด้วย				
	เห็นด้วย น้อยที่สุด	เห็นด้วย น้อย	เฉย ๆ	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย มากที่สุด
5. วัดแนวโน้มของยอดขาย 5.1 ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาส่วนแบ่งทาง การตลาดโรงแรมของท่านเพิ่มขึ้นมาโดย ตลอด					
6. วัดความพึงพอใจของพนักงาน 6.1 ท่านรักงานที่ท่านทำในโรงแรม 6.2 ท่านมีความพึงพอใจในผลงานของตนเอง 6.3 ท่านมีความพึงพอใจในหัวหน้างานและ เพื่อนร่วมงานของท่าน 6.4 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการ ลูกค้า					
7. วัดความพึงพอใจของลูกค้า 7.1 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของ โรงแรม 7.2 ท่านจะกลับมาพักที่โรงแรมแห่งนี้อีกครั้ง					

ตัวบ่งชี้ของตัวแปรความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม
(รายละเอียดประกอบตารางการตรวจสอบเครื่องมือที่ 4)

ประเด็น	ตัวบ่งชี้
- ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ	- มีความภาคภูมิใจในตนเอง - มีความภาคภูมิใจในธุรกิจ - การได้รับการยอมรับนับถือ - เป็นผู้ที่ทำประโยชน์ต่อสังคม
- วัดความสำเร็จทางธุรกิจ - วัดแนวโน้มของกำไร - วัดแนวโน้มของจำนวนลูกค้า - วัดแนวโน้มของยอดขาย - วัดความพึงพอใจของพนักงาน - วัดความพึงพอใจของลูกค้า	- กิจการมีการเจริญเติบโต - กิจการมีผลกำไรเป็นที่น่าพอใจ - ความภักดีของลูกค้า - การเพิ่มขึ้นของลูกค้า - การยอมรับจากลูกค้า - ความสำเร็จของกิจการเมื่อเทียบกับกิจการอื่นในลักษณะเดียวกัน - ความรักในงานที่ทำของพนักงาน - ความพึงพอใจในผลงาน - ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่น - ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า - ความพึงพอใจของลูกค้าเมื่อได้รับบริการจากโรงแรม - ลูกค้ามีความเชื่อถือในกิจการ

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป (จากแบบฟอร์มรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือ 1)
การคำนวณค่าดัชนี IOC

ประเด็นที่ต้องการวัด	ข้อ คำถาม	ความสอดคล้อง			IOC	ผลของ IOC ≥ 0.5 ผ่าน
		1	0	-1		
1. ต้องการทราบเพศ	ข้อ 1	5	-	-	1	ผ่าน
2. ต้องการทราบอายุ	ข้อ 2	5	-	-	1	ผ่าน
3. ต้องการทราบระดับการศึกษา	ข้อ 3	5	-	-	1	ผ่าน
4. ต้องการทราบตำแหน่งในปัจจุบัน	ข้อ 4	5	-	-	1	ผ่าน
5. ต้องการทราบระยะเวลาในการดำเนิน กิจการโรงแรม	ข้อ 5	5	-	-	1	ผ่าน
6. ต้องการทราบที่ตั้งสถานประกอบการ	ข้อ 6	5	-	-	1	ผ่าน
7. ต้องการทราบประสบการณ์ในการทำงาน	ข้อ 7	4	-	1	0.6	ผ่าน
8. ต้องการทราบรูปแบบของกิจการ	ข้อ 8	4	-	1	0.6	ผ่าน
9. ต้องการทราบจำนวนพนักงานทั้งหมดใน โรงแรม	ข้อ 9	5	-	-	1	ผ่าน
10. ต้องการทราบทุนจดทะเบียนบริษัท	ข้อ 10	5	-	-	1	ผ่าน
11. ต้องการทราบจำนวนห้องพักของ โรงแรมทั้งหมด	ข้อ 11	5	-	-	1	ผ่าน
12. ต้องการทราบราคาห้องพักเฉลี่ยต่อห้อง	ข้อ 12	5	-	-	1	ผ่าน
13. ต้องการทราบว่าโรงแรมเคยได้รับ รางวัลมาก่อนหรือไม่ ถ้าเคยได้รับ อยากทราบว่าได้รับรางวัลใดมาบ้าง	ข้อ 13	5	-	-	1	ผ่าน
14. ต้องการทราบมาตรฐานของโรงแรมว่า อยู่ในระดับกี่ดาว	ข้อ 14	5	-	-	1	ผ่าน

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป (จากแบบฟอร์มรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือ 2)
การคำนวณค่าดัชนี IOC

ประเด็นที่ต้องการวัด	ข้อ คำถาม	ความสอดคล้อง			IOC	ผลของ IOC ≥ 0.5 ผ่าน
		1	0	-1		
ความเป็นตัวของตัวเอง						
วัดการที่ชอบริเริ่มทำสิ่งต่าง ๆ	ข้อ 1.1	5	-	-	1	ผ่าน
วัดการคิดและการกระทำที่ไม่เหมือนผู้อื่น	ข้อ 1.2	4	1	-	0.8	ผ่าน
วัดการคิดและการกระทำที่เป็นอิสระ	ข้อ 1.3	4	1	-	0.8	ผ่าน
ความมุ่งมั่นอดทน						
วัดความอดทนต่ออุปสรรคต่าง ๆ	ข้อ 2.1	4	1	-	0.8	ผ่าน
วัดความเข้มแข็งต่อปัญหา	ข้อ 2.2	5	-	-	1	ผ่าน
วัดความมุ่งมั่นในการทำงาน	ข้อ 2.3	4	1	-	0.8	ผ่าน
วัดความมั่นคงในการตัดสินใจ	ข้อ 2.4	4	-	1	0.6	ผ่าน
ความคิดสร้างสรรค์						
วัดความเชื่อมโยงการเปลี่ยนแปลง	ข้อ 3.1	4	1	-	0.8	ผ่าน
วัดการเปลี่ยนแปลงทางความคิด	ข้อ 3.2	4	1	-	0.8	ผ่าน
ความกล้าเสี่ยง						
วัดการประเมินและตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยง						
ความเสียง	ข้อ 4.1	5	-	-	1	ผ่าน
วัดการบริหารความเสี่ยง	ข้อ 4.2	4	1	-	0.8	ผ่าน
ความมั่นใจในตนเอง						
วัดความท้าทาย, วัดความพยายามในการทำงานที่ท้าทาย	ข้อ 5.1	4	1	-	0.8	ผ่าน
วัดความมั่นใจในตนเอง	ข้อ 5.2	4	1	-	0.8	ผ่าน
วัดความกล้าที่จะตัดสินใจ	ข้อ 5.3	4	1	-	0.8	ผ่าน

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป (จากแบบฟอร์มรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือ 2)
การคำนวณค่าดัชนี IOC

ประเด็นที่ต้องการวัด	ข้อ คำถาม	ความสอดคล้อง			IOC	ผลของ IOC ≥ 0.5 ผ่าน
		1	0	-1		
ความใส่ใจในความสำเร็จ						
วัดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุด	ข้อ 6.1	4	-	1	0.6	ผ่าน
วัดการไม่ทอดทิ้ง	ข้อ 6.2	4	1	-	0.8	ผ่าน
วัดความทะเยอทะยาน	ข้อ 6.3	4	1	-	0.8	ผ่าน
วัดความกระตือรือร้น	ข้อ 6.4	5	-	-	1	ผ่าน
มีการตอบสนองกับปัญหาอย่าง ทันทีทันใด						
วัดระยะเวลาในการตอบสนองกับปัญหา	ข้อ 7.1	4	1		0.8	ผ่าน
วัดการไม่ยอมจำนนต่อปัญหา	ข้อ 7.2	4	1		0.8	ผ่าน
มีความรับผิดชอบ						
วัดความรับผิดชอบต่องานที่ทำ	ข้อ 8.1	3	1	1	0.4	ไม่ผ่าน
วัดการผูกมัดกับธุรกิจ	ข้อ 8.2	3	2	-	0.6	ผ่าน
ความมีนวัตกรรม						
วัดการสำรวจเพื่อหาสิ่งใหม่	ข้อ 9.1	4	1		0.8	ผ่าน
วัดการนำนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ ไปใช้	ข้อ 9.2	4	1		0.8	ผ่าน
วัดความเชื่อว่าความผิดพลาดเป็นบทเรียนที่ สำคัญสำหรับความก้าวหน้า	ข้อ 9.3	4	1		0.8	ผ่าน

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป (จากแบบฟอร์มรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือ 3)
การคำนวณค่าดัชนี IOC

ประเด็นที่ต้องการวัด	ข้อ คำถาม	ความสอดคล้อง			IOC	ผลของ IOC ≥ 0.5 ผ่าน
		1	0	-1		
1. ต้องการทราบรายได้จากผลประกอบการปี 2552	ข้อ 1	4	1	-	0.8	ผ่าน
2. ต้องการทราบกำไรจากผลประกอบการปี 2552 ว่าเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละเท่าใด	ข้อ 2	4	1	-	0.8	ผ่าน

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป (จากแบบฟอร์มรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือ 4)
การคำนวณค่าดัชนี IOC

ประเด็นที่ต้องการวัด	ข้อ คำถาม	ความสอดคล้อง			IOC	ผลของ IOC ≥ 0.5 ผ่าน
		1	0	-1		
ความพึงพอใจในฐานะเจ้าของกิจการ						
มีความภาคภูมิใจในตนเอง	ข้อ 1.1	4	-	1	0.6	ผ่าน
มีความภาคภูมิใจในธุรกิจ	ข้อ 1.2	4	-	1	0.6	ผ่าน
การได้รับการยอมรับนับถือ	ข้อ 1.3	4	-	1	0.6	ผ่าน
เป็นผู้ที่ทำประโยชน์ต่อสังคม	ข้อ 1.4	4	-	1	0.6	ผ่าน
วัดความสำเร็จทางธุรกิจ						
กิจการมีการเจริญเติบโต	ข้อ 2.1	2	2	1	0.2	ไม่ผ่าน
วัดแนวโน้มของกำไร						
กิจการมีผลกำไรเป็นที่น่าพอใจ	ข้อ 3.1	3	1	1	0.4	ไม่ผ่าน
วัดแนวโน้มของจำนวนลูกค้า						
ความภักดีของลูกค้า	ข้อ 4.1	4	-	1	0.6	ผ่าน
การเพิ่มขึ้นของลูกค้า	ข้อ 4.2	4	-	1	0.6	ผ่าน
การยอมรับจากลูกค้า	ข้อ 4.3	4	-	1	0.6	ผ่าน
วัดแนวโน้มของยอดขาย						
ความสำเร็จของกิจการเมื่อเทียบกับกิจการ อื่นในลักษณะเดียวกัน	ข้อ 5.1	3	1	1	0.4	ไม่ผ่าน
วัดความพึงพอใจของพนักงาน						
ความรักในงานที่ทำของพนักงาน	ข้อ 6.1	3	1	1	0.4	ไม่ผ่าน
ความพึงพอใจในผลงาน	ข้อ 6.2	4	-	1	0.6	ผ่าน
ความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	ข้อ 6.3	4	-	1	0.6	ผ่าน
ความพึงพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้า	ข้อ 6.4	4	-	1	0.6	ผ่าน

แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป (จากแบบฟอร์มรายงานผลการตรวจสอบเครื่องมือ 4)
การคำนวณค่าดัชนี IOC

ประเด็นที่ต้องการวัด	ข้อ คำถาม	ความสอดคล้อง			IOC	ผลของ IOC ≥ 0.5 ผ่าน
		1	0	-1		
วัดความพึงพอใจของลูกค้า						
ความพึงพอใจของลูกค้าเมื่อได้รับบริการจาก โรงแรม	ข้อ 7.1	3	-	2	0.2	ไม่ผ่าน
ลูกค้ามีความเชื่อถือในกิจการ	ข้อ 7.2	3	-	2	0.2	ไม่ผ่าน

ภาคผนวก ค การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ

คำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรม

- ประวัติของโรงแรม
- ประวัติเกี่ยวกับตัวเจ้าของโรงแรม
- ความเป็นมา ลักษณะของโรงแรม
- บุคลากรที่มีความสำคัญในการจัดตั้งโรงแรม

คำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม

- ปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จว่ามีปัจจัยใดบ้าง
- ท่านคิดว่าผลสำเร็จทางธุรกิจเกิดขึ้นได้อย่างไร

คำถามสัมภาษณ์ในด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการทั้ง 9 ด้าน

1. ความเป็นตัวของตัวเอง

คำถาม

- 1.1 บุคลิกภาพของท่านเป็นอย่างไร
- 1.2 เมื่อท่านมีข้อมูลที่ต้องพิจารณา ท่านจะพิจารณาข้อมูลเหล่านั้นอย่างไร
- 1.3 ท่านใช้อะไรในการตัดสินใจกับปัญหา
- 1.4 ท่านมีวิธีการดำเนินชีวิตอย่างไร

2. ความมุ่งมั่นอดทน

คำถาม

- 2.1 ท่านฟันฝ่าอุปสรรคในการทำธุรกิจอย่างไรบ้าง
- 2.2 ท่านมีชีวิตรวยเด็กอย่างไร
- 2.3 ท่านเคยประสบกับความล้มเหลวหรือไม่ ก็ครั้ง และท่านผ่านมันมาได้อย่างไร
- 2.4 หากท่านถูกต่อว่าหรือถูกตำหนิทั้งส่วนตัว และถูกตำหนิในที่ประชุม ท่านจะทำอย่างไร
- 2.5 สถานการณ์ใดบ้างที่จะทำให้ท่านรู้สึกว่าต้องยอมแพ้

3. ความคิดสร้างสรรค์

คำถาม

3.1 ท่านแก้ไขปัญหาและการบริหารจัดการโรงแรมแบบไหน อย่างไร และมีความแตกต่างอย่างไร

3.2 ในขณะที่ท่านกำลังศึกษาอยู่ ท่านเคยทำกิจกรรมใดที่เป็นความสำเร็จอันเกิดจากแนวความคิดของท่านบ้าง

3.3 จากประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจโรงแรมที่ผ่านมา ท่านมีผลงานใดที่ท่านภาคภูมิใจว่าเป็นความคิดสร้างสรรค์ของตัวเอง

3.4 ท่านเคยได้รับรางวัลจากการสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ มาบ้างหรือไม่

3.5 ท่านสามารถที่จะสร้างสรรค์แนวทางบริหารธุรกิจโรงแรมใหม่ ๆ ขึ้นมาได้หรือไม่

3.6 ท่านผลักดันให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้กับองค์กรมากน้อยหรือไม่

4. ความกล้าเสี่ยง

คำถาม

4.1 ถ้าท่านมองเห็นโอกาสในการทำธุรกิจใหม่ ๆ ท่านจะอย่างไร

4.2 ถ้ายังมีธุรกิจอีกหลายอย่างที่สามารถทำกำไรสูง ท่านคิดที่จะทำธุรกิจอื่นหรือไม่ อย่างไร

4.3 ถ้าท่านมีเงินทุนมาก ท่านจะขยายธุรกิจของท่านหรือไม่ อย่างไร

4.4 ในเรื่องของธุรกิจ ท่านมุ่งมั่นที่จะสร้างความเจริญเติบโต หรือมุ่งผลกำไรมากกว่ากัน อย่างไร

5. ความมั่นใจในตนเอง

คำถาม

5.1 อะไรคือคุณสมบัติที่ดีที่สุดในของท่าน

5.2 ความผิดหรือข้อบกพร่องที่สำคัญที่สุดในของท่านคืออะไร

5.3 ท่านเชื่อว่าความสำเร็จในการกระทำให้สำเร็จขึ้นอยู่กับโชคชะตาหรือไม่ อย่างไร

5.4 ท่านคิดว่าท่านคนเดียวเท่านั้นที่จะบริหารงานได้สำเร็จ หรือไม่อย่างไร

5.5 ท่านคิดว่าความรู้และประสบการณ์ที่ท่านมีอยู่ เพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจแล้วหรือไม่ อย่างไร

6. ความใส่ใจในความสำเร็จ

คำถาม

6.1 ท่านตั้งเป้าหมายสำหรับธุรกิจโรงแรมของท่านอย่างไรในระยะ 3 ปีข้างหน้า

6.2 ในความคิดของท่าน ในการที่ท่านจะประสบความสำเร็จได้นั้น ท่านต้องทำอย่างไรบ้าง

6.3 ท่านคิดว่าอะไรเป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จและความล้มเหลวของธุรกิจ

7. มีการตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด

คำถาม

7.1 ถ้าท่านเริ่มธุรกิจโรงแรมไประยะหนึ่งแล้วพบว่าไม่เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่ตั้งไว้ ท่านจะอย่างไร

7.2 ท่านเป็นผู้ที่เตรียมการล่วงหน้าเสมอ สำหรับรับมือเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันหรือไม่ อย่างไร

8. มีความรับผิดชอบ

คำถาม

8.1 ท่านมีแนวทางรับมือผลอันเกิดจากการตัดสินใจหรือการกระทำใด ๆ ของท่าน ไม่ว่าจะออกมาในรูปใดหรือไม่ อย่างไร

9. ความมีนวัตกรรม

คำถาม

9.1 โรงแรมของท่านมีสิ่งใหม่และมีการกระทำที่ใหม่หรือไม่ เพราะอะไร ทำไมท่านถึงคิดที่จะทำสิ่งใหม่อยู่เสมอ

ข้อมูลทั่วไปของกรณีศึกษาทั้ง 9 ท่าน

ข้อมูลทั่วไปของกรณีศึกษาทั้ง 9 ท่านประกอบด้วย อายุ ประวัติทางการศึกษา ประวัติทางด้านการงาน ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอในรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

กรณีศึกษาที่ 1 คือ คุณพิทัด (นามสมมุติ) เป็นเจ้าของโรงแรม เรืองทอง (นามสมมุติ) อายุ 28 ปี จบปริญญาตรี ทางด้านวิศวกรรม ตอนแรกบริหารอยู่โรงแรมทั้งสามของตนเองที่ไม่ใหญ่มากนัก หลังจากที่ทั้งสามโรงแรมอยู่ตัวแล้วนั้น ก็เลยมองหากลุ่มตลาดและกลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ ให้สามารถแข่งกับโรงแรมค่อนข้างใหญ่ในจังหวัดพิษณุโลก

กรณีศึกษาที่ 2 คือ คุณอรณา (นามสมมุติ) เป็นเจ้าของโรงแรม เอเวอร์กรีน (นามสมมุติ) อายุ 43 ปี จบปริญญาตรีทางด้าน นิติศาสตร์ เป็นผู้พิพากษาสมทบและเป็นผู้บริหารโรงแรม เอเวอร์กรีน

กรณีศึกษาที่ 3 คือ คุณประกิต (นามสมมุติ) เป็นเจ้าของโรงแรม ลิฟวิ้ง (นามสมมุติ) อายุ 80 ปี เคยทำงานทางด้านธนาคาร ปัจจุบันเป็นผู้บริหารโรงแรม ลิฟวิ้ง

กรณีศึกษาที่ 4 คือ คุณพงศ์ศร (นามสมมุติ) เป็นเจ้าของโรงแรม เจพี ทาวน์ (นามสมมุติ) อายุ 41 ปี จบการศึกษาทางด้าน เทคนิคการแพทย์และการบริหารการศึกษา ทำงานทางด้านโรงพยาบาลและเป็นอาจารย์พิเศษ อีกทั้งยังเป็นผู้บริหารโรงแรม เจพี ทาวน์

กรณีศึกษาที่ 5 คือ คุณมงคล (นามสมมุติ) เป็นเจ้าของโรงแรม เดอะปาร์ค (นามสมมุติ) อายุ 47 ปี จบปริญญาตรีทางด้านเศรษฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อีกทั้งยังจบปริญญาโททางด้านบริหารธุรกิจจากต่างประเทศ เคยทำงานที่ธนาคารมาก่อน แต่ปัจจุบันเป็นผู้บริหารโรงแรม เดอะปาร์ค

กรณีศึกษาที่ 6 คือ คุณรุ่งนภา (นามสมมุติ) อายุ 55 ปี จบปริญญาตรีทางด้าน นิเทศศาสตร์ ปัจจุบันบริหารโรงแรมพฤษภา (นามสมมุติ) ซึ่งเป็นธุรกิจของครอบครัว

กรณีศึกษาที่ 7 คุณพลอยแสง (นามสมมุติ) อายุ 67 ปี ทำธุรกิจส่วนตัว และเป็นผู้บริหารโรงแรม ริชโฮม (นามสมมุติ)

กรณีศึกษาที่ 8 คุณ วัฒนะ (นามสมมุติ) อายุ 46 ปี จบปริญญาตรีและปริญญาโท ทางด้านบริหารธุรกิจจากต่างประเทศ ตั้งแต่ปี 2534 จนถึงปัจจุบัน เป็นกรรมการผู้จัดการและเป็นผู้บริหารโรงแรม พรรณไม้ (นามสมมุติ)

กรณีศึกษาที่ 9 คุณ วิไล (นามสมมุติ) อายุ 59 ปี จบปริญญาตรีทางด้านบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด ซึ่งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 จนถึงปัจจุบัน บริหารโรงแรมเทพาอินน์ (นามสมมุติ) และทำธุรกิจส่วนตัว

ความเป็นมา ลักษณะของโรงแรม บุคลากรที่มีความสำคัญในการจัดตั้งโรงแรมของ
กรณีศึกษาทั้ง 9 ท่าน

กรณีศึกษาที่ 1 หลังจากที่ตั้งสามโรงแรมที่สร้างมาก่อนโรงแรม เรื่องทอง อยู่ตัวแล้ว
จึงมองหากลุ่มตลาดและกลุ่มเป้าหมายใหม่ ๆ ให้สามารถแข่งกับโรงแรมค่อนข้างใหญ่ในจังหวัด
พิษณุโลก จึงมีความคิดที่จะสร้างโรงแรมให้สามารถแข่งขันกับโรงแรมเหล่านั้นได้ พอได้ชื่อที่ดินทั้ง
เอาไว้ 2 ไร่ จึงได้ลองสร้างโรงแรมขนาดใหญ่มากขึ้น ซึ่งจับกลุ่มลูกค้าตลาดบนและตลาดสัมมนา ก็
เลยไปกู้เงินจากธนาคารมาลงทุนเปิดโรงแรม เรื่องทอง

ส่วนลักษณะของโรงแรมนั้น โรงแรม เรื่องทอง เป็นโรงแรมสูง 6 ชั้น ให้บริการห้องพัก
ทั้งหมด 75 ห้อง ขนาด 6 ชั้น ห้องสัมมนาจุ 500 – 700 คน พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่
ทันสมัย ตกแต่งสไตล์ไทยล้านนา ที่ให้เอกลักษณ์ความเป็นไทย ส่วนบุคลากรที่มีความสำคัญใน
การจัดตั้งโรงแรม คือ คุณพ่อ คุณแม่ ของคุณ พิทักษ์

กรณีศึกษาที่ 2 โรงแรม เอเวอร์กรีน ก่อสร้างเมื่อปี 2550 มีการดำเนินงานมา
ประมาณ 3 ปี เป็นที่ของคุณยาย มอบให้บุตรเขย บุตรสาว ได้เป็นช่องทางในการทำธุรกิจ เพื่อ
ช่วยเหลือคนในพื้นที่จังหวัด พิษณุโลก และจังหวัดใกล้เคียงได้มีโอกาสได้ทำงานเพื่อที่พวกเขาจะได้
ได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นโรงแรมขนาดกลางประมาณ 110 ห้อง ราคาปานกลางของจังหวัด
พิษณุโลก คือ 590 – 1,200 บาท เป็นโรงแรมที่มีเอกลักษณ์ของตนเอง คือให้ผู้ที่พักมีความรู้สึก
เหมือนพักอยู่ที่บ้าน มีความเป็นกันเอง เพราะมีความส่วนตัวของแขกผู้มาพักสูงมาก อีกทั้งยังมี
บริการอาหารเช้า เป็นแบบเมนูหลากหลาย ลูกค้าสั่งได้จานต่อจาน มีบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้
สาย ลูกค้าสามารถใช้อินเทอร์เน็ตบนห้องพักได้เลย และยังมีบริการสระว่ายน้ำฟรีอีกด้วย บุคลากร
ที่มีความสำคัญในการจัดตั้งโรงแรม เอเวอร์กรีน นั่นคือ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ชาย ของคุณอรณา

กรณีศึกษาที่ 3 โรงแรม ลิฟวิ้ง ก่อสร้างเมื่อประมาณปี 2539 มีการดำเนินงานจนถึง
ปัจจุบันรวมระยะเวลาประมาณ 15 ปี มีบริการห้องพัก รายวันและรายเดือน มีห้องพักทั้งหมด 56
ห้อง ราคาห้องพักมีตั้งแต่ 280-380 บาทต่อห้อง โรงแรม ลิฟวิ้งตั้งอยู่กลางใจเมืองพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก
ส่วนใหญ่แขกผู้เข้าพักเป็นผู้แทนบริษัทต่าง ๆ อีกทั้งยังสะดวกในการเดินทางเพราะ
ใกล้กับสถานีรถไฟและสถานีรถประจำทางและยังใกล้กับห้างสรรพสินค้าและตลาดสด แหล่ง
การค้าต่าง ๆ บุคลากรที่มีความสำคัญในการจัดตั้งโรงแรมคือ คุณประภิตและภรรยา

กรณีศึกษาที่ 4 โรงแรม เจพี ทาวน์ กำเนิดเป็นอพาร์ทเมนต์แต่ทำเช่ารายวันจึงต้อง
จดทะเบียนเป็นสถานประกอบการโรงแรม มีจำนวน 70 ห้อง แบ่งให้เช่าเป็นรายเดือน และรายวัน
อย่างละครึ่ง ซึ่งคุณพ่อ และคุณแม่ ของคุณ พงศ์ศร เป็นผู้ให้ทุนในการก่อสร้างโดยไม่ได้มีการกู้เงิน

มาสร้าง ซึ่งพื้นฐานมาจากธุรกิจที่ดินจัดสรร บ้านจัดสรร และบ้านเช่า โดยทำมาเรื่อย ๆ จนมีเงินพอที่จะสร้างอพาร์ทเมนต์และเป็นโรงแรมในที่สุด

กรณีศึกษาที่ 5 บุคลากรที่มีความสำคัญในการจัดตั้งโรงแรมคือ คุณพ่อ คุณแม่ น้องสาว และตัวคุณ มงคล โรงแรม เดอะปาร์ค ตั้งอยู่กลางใจเมือง พื้นที่ของโรงแรมประมาณ 4 ไร่เศษ โอบล้อมด้วยสวนสวยและแมกไม้ ท่ามกลางธรรมชาติ ให้บริการที่พักราคาประหยัด สะอาด และปลอดภัยพร้อมอาหารเช้า บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูงฟรี ครอบคลุมพื้นที่ทุกจุดภายในอาคาร และบริเวณสวนพักผ่อน ระบบกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัยในอาคารและที่จอดรถ โรงแรมมีห้องพัก 79 ห้อง ห้องสัมมนา 4 ห้อง และห้องอาหารไทย-ยุโรป 1 ห้อง พร้อมบริการจัดงานเลี้ยง

กรณีศึกษาที่ 6 โรงแรม พญาเป็นธุรกิจของครอบครัว เป็นที่ดินของปู่ย่า โดยมีคุณพ่อ คุณอาและญาติ ๆ ได้ร่วมกันก่อสร้าง เป็นโรงแรม 5 ดาว ที่เกิดขึ้นในพิษณุโลกแห่งแรกดำเนินการมาแล้ว 40 กว่าปี จำนวนห้องพักของโรงแรมมี 80 ห้อง อีกทั้งเป็นโรงแรมแห่งแรกที่มีสระว่ายน้ำให้บริการแก่ลูกค้า เป็นโรงแรมแห่งแรกในจังหวัดพิษณุโลกที่เปิดมิติใหม่ในการให้บริการ เช่น มีครัวอาหารฝรั่ง มีขนมปังที่เลื่องชื่อ และมีการจัดเลี้ยงที่แปลกไปจากโรงแรมอื่น ลักษณะห้องพักและรูปลักษณ์ของตัวตึกก็แตกต่างไปจากโรงแรมอื่น ๆ ในจังหวัดพิษณุโลก ในเวลา 40 ปีที่ผ่านมา บุคลากรที่มีความสำคัญในการจัดตั้งโรงแรมคือครอบครัวซึ่งเป็นเจ้าของที่ดิน ญาติพี่น้องที่มีวิสัยทัศน์ที่แตกต่างจากบุคคลทั่วไปในขณะเวลานั้น และมีความรู้ความสามารถ มุมมองที่แตกต่างจากนักธุรกิจโรงแรมอื่น ๆ ในขณะนั้น

กรณีศึกษาที่ 7 โรงแรม ริชโฮม ก่อสร้างเมื่อประมาณปี 2550 และมีการดำเนินงานจนถึงปัจจุบัน ตามระยะเวลา 3 ปี มีห้องพักทั้งรายวันและรายเดือน มีห้องพักทั้งหมด 30 ห้อง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้า และตลาดสด ซึ่งสะดวกต่อการเดินทางมาพักที่โรงแรม

กรณีศึกษาที่ 8 โรงแรม พรรณไม้ จัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2534 บนพื้นที่ 4 ไร่ โดยเริ่มจากร้านอาหาร และบ้านพัก 6 หลัง ซึ่งปัจจุบันมีทั้งสิ้น 17 หลัง โรงแรมเน้นการอนุรักษ์และอยู่ร่วมกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คุณ วัฒนะ เจอพื้นที่โดยบังเอิญ รู้สึกชอบจึงซื้อไว้และคิดจะทำกิจการบนที่ดินนี้คือรีสอร์ท และทำเป็นร้านอาหารด้วย ส่วนการออกแบบนั้นจะไม่ตัดต้นไม้ทิ้งและพยายามปลูกสิ่งปลูกสร้างให้หลบหลีกต้นไม้หรือใช้หินเดิม ๆ เป็นผนังห้องรีสอร์ท ใช้ไม้บวปูนและหิน อีกทั้งวัสดุในท้องถิ่นในการก่อสร้างและตกแต่ง ตอนแรกเป็นไม้เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งต่อมามีกระแส

อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จึงหันมาใช้ปูนและแผ่นซีเมนต์แทนไม้มากขึ้น ปัจจุบันใช้แบบบุติคและเป็นไปในแบบที่ทันสมัยมากขึ้น และยังใช้สีสันทันและความสะดวกสบายกัน

กรณีศึกษาที่ 9 ความเป็นมาและลักษณะของโรงแรม เทพาอินน์ นั้น เดิมทีครอบครัวของคุณ วิไล มีอาชีพขายสินค้าที่ผลิตจากนุ่นทำที่นอน ซึ่งเป็นอาชีพที่ไม่ใหญ่ ท่านคิดว่าควรที่จะสร้างอาชีพใหม่ขึ้นมาเพื่อลูกหลานและครอบครัว จึงตัดสินใจสร้างอาชีพใหม่ และอาชีพนั้นก็คือทางด้านโรงแรม โดยให้ชื่อว่า โรงแรม เทพาอินน์ ซึ่งแต่เดิมโรงแรมพัฒนามาจากร้านทำที่นอนมาเป็นโรงแรม เมื่อประมาณเกือบ 40 ปี ถือเป็นโรงแรมชั้นหนึ่งในสมัยก่อน มีห้องประชุมใหญ่ มีห้องอาหาร ซึ่งลักษณะของโรงแรมนั้น เป็นโรงแรมที่ทันสมัยตั้งอยู่กลางใจเมืองพิษณุโลก พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างครบครัน ห้องพักปรับอากาศที่ได้มาตรฐาน 150 ห้อง ปูพรม และมีอ่างอาบน้ำร้อน-เย็น ห้องประชุมสัมมนา 5 ห้อง ขนาดห้องประชุมบรรจุตั้งแต่ 20-450 คน พร้อมโสตทัศนูปกรณ์ และบริการจัด Coffee Break แบบครบวงจร ภัตตาคารคือฟู้ดช็อป เพื่อการจัดงานสังสรรค์ด้วยบริการอาหารไทยและจีน ทั้งแบบโต๊ะจีน และบุฟเฟต์คาราโอเกะ ดนตรี พร้อมนักร้อง และคอกเทลเล้าจน์ ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบายในบรรยากาศที่ร่มรื่น พร้อมยามรักษาการตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนบุคลากรที่มีความสำคัญในการก่อตั้งโรงแรม เทพาอินน์ นั้น คือ คุณพ่อ คุณแม่ ของคุณวิไล