



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

**การรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ
ภูมิความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดของผู้ประกอบการธุรกิจบูติกไฮเต็ลที่ได้รับรางวัล
ในประเทศไทย**

**Perceived Quality of Service by Customers, Entrepreneurial Orientation,
Human Capital and Styles of Thinking of Entrepreneurs of the Awarded
Boutique Hotels Business in Thailand**

กิจติ ยงประกิจ¹, ศาสตราจารย์ ดร.ศรีเรื่อน แก้วกั้งवाल², รองศาสตราจารย์ ดร.วราฤทธิ พานิชกิจโกศลกุล³
¹นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
²อาจารย์ที่ปรึกษา, ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
³อาจารย์ที่ปรึกษา, ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ ที่มีผลมาจากบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดของผู้ประกอบการ ธุรกิจบูติกไฮเต็ลที่ได้รับรางวัลในประเทศไทย เพื่อให้ผู้ประกอบการได้นำผลการศึกษาไปประเมิน และพัฒนา ศักยภาพของตนเอง ใช้เป็นแนวทางในการสรรหา คัดเลือก และเตรียมผู้ประกอบการรุ่นใหม่ อีกทั้งยังศึกษาว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการหรือพึงพอใจต่อบริการด้านไหนเพื่อให้ผู้ประกอบการใช้เป็น แนวทางในการพัฒนาธุรกิจ ป้องกันและแก้ไขปัญหาอันอาจเกิดจากการดำเนินธุรกิจของตน การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเชิงสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนการรับรู้คุณภาพการให้บริการจากผู้ให้บริการ ข้อมูลในส่วนบุคลิก การเป็นผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดจากผู้ประกอบการ โดยศึกษาจากกลุ่ม ตัวอย่างผู้ประกอบการธุรกิจบูติกไฮเต็ลที่ได้รับรางวัล Thailand Boutique Awards 2011 จำนวน 15 ท่าน และผู้ให้บริการ 84 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบประเมินค่าด้วยตนเองของผู้ประกอบการ และ แบบประเมินค่าด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน และการ วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณแบบมีขั้นตอนเพื่อสร้างสมการทำนาย

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการด้านความมีนวัตกรรม และด้านความก้าวร้าวในการ แข่งขันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .566, p < .05$) และ ที่ระดับ .05 ($r = .516, p < .05$) ตามลำดับ นอกจากนี้ ไม่พบความสัมพันธ์ของภูมิความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการ และเมื่อ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

นำตัวแปรต้นทั้งหมดมาวิเคราะห์และสร้างสมการทำนายการรับรู้คุณภาพการให้บริการโดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอนพบว่าไม่สามารถสร้างสมการทำนายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้

คำสำคัญ : บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการและภูมิความรู้ความชำนาญ, รูปแบบการคิด, คุณภาพการบริการ

Abstract

This research is to study The Perceived Quality of Service by Customers, Entrepreneurial Orientation, Human Capital and Styles of Thinking of Entrepreneurs of the Awarded Boutique Hotels in Thailand. The main objective is to determine how the successful Entrepreneur is. The results of these studies can be used to evaluate, develop and prepare for the new generation of Entrepreneur. These studies will also help to analyze the data on how the customers perceiving the quality of services and their preference on any particular services in order to help to improve the overall operation and to avoid any business risk.

The samples consist of 15 Awarded Boutique Hotel’s Entrepreneur and 84 Customers. The instruments are 2 sets of Entrepreneur and Customer Self Questionnaires. Statistical analysis are frequency percentage, mean, standard deviation, Spearman’s product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis. The results of the study are Innovativeness of Entrepreneurial Orientation significantly and correlated with Responsiveness of Service Quality at .05 ($r = .566, p < .05$) and Competitive Aggressiveness of Entrepreneurial Orientation significantly and correlated with Responsiveness of Service Quality at .05 ($r = .516, p < .05$). Besides that, could not find any correlation and could not explore the relationships of all variables to Quality of Service.

Keywords : Entrepreneurial Orientation and Human Capital, Styles of Thinking and Service Quality.

บทนำ

ผู้ประกอบการ (Entrepreneur) คือ ผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจอันเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจที่มีทั้งประสบความสำเร็จและที่พบกับความล้มเหลว มนุษย์แต่ละคนมีบุคลิกภาพที่เฉพาะตัวแตกต่างจากคนอื่น (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2554) ผู้ประกอบการแต่ละคนก็มีบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการที่มีความต่างทั้งส่วนภายนอกที่มองเห็นได้และส่วนภายในที่มองเห็นยาก ลักษณะต่างนี้มีความสัมพันธ์กัน ไม่ง่ายที่จะเข้าใจ ได้มีความพยายามในการศึกษาเพื่อให้ทำนายลักษณะนิสัยพฤติกรรมของ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ผู้ประกอบการได้อย่างถูกต้อง ไมเคิล เฟรเซอร์ (Michael Frese, 2000) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการว่าเป็นผู้ดำเนินกิจการ ยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเพื่อผลกำไรและความพึงพอใจ ให้ความสำคัญกับวิวัฒนาการใหม่เน้นการพัฒนาตลอดเวลากลับความเสี่ยงและพร้อมรับข้อผิดพลาดจากการดำเนินธุรกิจโดยแบ่งบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการออกเป็น 6 ด้านคือ 1) ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy Orientation) 2) ความมีนวัตกรรม (Innovativeness Orientation) 3) ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking Orientation) 4) ความก้าวร้าวในการแข่งขัน (Competitive Orientation) 5) ความสม่ำเสมอและความใส่ใจในการเรียนรู้ (Stability and Learning Orientation) 6) ความใส่ใจในความสำเร็จ (Achievement Orientation) เฟรเซอร์ยังเสนอแนวคิดที่น่าสนใจด้านอื่นของผู้ประกอบการคือ ภูมิความรู้ความชำนาญว่าเป็นผลรวมของความรู้ ความชำนาญที่ผู้ประกอบการใช้ในการปฏิบัติงานโดยใช้ 3 ตัวชี้วัดได้แก่ 1) ระยะเวลาในการศึกษา (Education Year) 2) ความชำนาญในงาน (Skill) และ 3) ประสบการณ์ในการบริหาร (Experience in Management) สอดคล้องกับเรื่องทุนมนุษย์ (Human Capital) ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ทุนมนุษย์หรือภูมิความรู้ ความชำนาญเป็นสิ่งสำคัญเป็นปัจจัยจำเป็นในการลงทุนเพื่อสนับสนุนความก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจ

ผู้ประกอบการต้องใช้ความคิดในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์การให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในสังคมยุคนั้น ๆ รูปแบบการคิด (Style of Thinking) จึงมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ การคิดเป็นการแปรข้อมูลที่ได้รับสู่รูปแบบใหม่ที่แตกต่างไปเอาข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ที่มีมาคิดรวมกันด้วยเหตุผล อารมณ์และความต้องการ นำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ (ลักขณา สิริวัฒน์, 2549) การดำเนินชีวิตของมนุษย์จะประสบความสำเร็จหรือไม่ก็อยู่ที่ความคิดของแต่ละคน ในทางกลับกันความล้มเหลว ความเสียหาย ก็เกิดได้ด้วยความคิดของคนคนนั้นเช่นกัน (เทียนประพันธ์ พันธลิขิต, 2554) เซย์มัวร์ เอปสไตน์ (Saymour Epstein, 1990) ได้ศึกษารูปแบบการคิดโดยให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เรารวดจำและเก็บรวบรวมไว้ จากการศึกษาและประสบการณ์พบว่าคนเรามีการจัดเก็บข้อมูลและประสบการณ์ต่างกันทำให้รูปแบบการคิดของแต่ละคนแตกต่างกันไปด้วยและกำหนดรูปแบบการคิด ออกเป็น 2 ประเภทคือ ระบบการคิดแบบเชิงเหตุผล (Rational System) ให้ความสนใจกับข้อมูล และระบบการคิดแบบใช้ประสบการณ์ (Experiential System) จัดการข้อมูลอย่างอัตโนมัติโดยใช้สัญชาตญาณ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างเหล่านี้เป็นคำถามที่ชวนให้ศึกษาว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมีคุณลักษณะอย่างไร ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จแล้วโดยเลือกศึกษาบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการและภูมิความรู้ความชำนาญตามแนวคิดของไมเคิล เฟรเซอร์ ศึกษารูปแบบการคิดของผู้ประกอบการตามแนวคิดของเซย์มัวร์ เอปสไตน์ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประเมินและพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการให้ประสบความสำเร็จ หรือประสบความสำเร็จมากขึ้น ผลการวิจัยยังนำไปใช้เป็นเกณฑ์คัดเลือกผู้ประกอบการรุ่นต่อไปรวมถึงเป็นแนวทางในการฝึกอบรม เสริมสร้าง และพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2503 (กรมการท่องเที่ยว, online) สร้างรายได้หลักอันดับต้นของประเทศ บุติ๊กโฮเทลเติบโตคู่กับการท่องเที่ยว ได้รับความสนใจมากจากนักท่องเที่ยวและนักลงทุน หลายปีที่ผ่านมาความสำเร็จของหลายโครงการ การเลือกประกอบกิจการโดยใช้เงินลงทุนต่ำได้เป็นแรงดึงดูดให้นักลงทุนหรือคนทั่วไปสนใจลงทุนในธุรกิจนี้มากขึ้น (อมรพรรณ สมสวัสดิ์, 2552)



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ความนิยมบูติกโฮเต็ลปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย บางแห่งประสบความสำเร็จ ขณะที่บางแห่งแม้เลือกดำเนินธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนต่ำได้ก็ยังคงประสบภาวะขาดทุน นักลงทุนมีอาชีพมีเงินลงทุนมากอาจประสบกับภาวะขาดทุนให้ดำเนินต่อไปได้ แต่ผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลทั่วไปทั้งที่มีหรือไม่มีประสบการณ์ใช้เงินลงทุนที่มีอยู่ทั้งหมดลงทุนในธุรกิจนี้ มีความเสี่ยงที่จะไม่ประสบความสำเร็จ หรือไม่สามารแบกรับภาวะขาดทุนต่อเนื่องได้นานอาจต้องปิดกิจการบางรายประสบภาวะล้มละลายเกิดปัญหาครอบครัวนำไปสู่ปัญหาสังคม ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจบูติกโฮเต็ลและเลือกศึกษาจากผู้ประกอบการที่ได้รับรางวัล Thailand Boutique Awards 2011 ซึ่งเป็นกลุ่มที่คณะกรรมการประกวดได้รับการคัดเลือกจากผู้ให้บริการบูติกโฮเต็ลมากกว่า 300 แห่งทั่วประเทศไทย การได้รับรางวัลนี้เป็นเครื่องยืนยันความสำเร็จของผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยยังสนใจศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ให้บริการบูติกโฮเต็ลเหล่านี้ด้วยว่ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านใดเพื่อผู้ประกอบการนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ ผู้ศึกษาคุณภาพการบริการมีอยู่ไม่มากและแนวคิดที่น่าสนใจได้รับการยอมรับมากคือ แนวคิดของพาราชูรามานและคณะ (Parasuraman, et al., 1988) ที่ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่าหมายถึงความสามารถในการให้บริการของพนักงานตามมาตรฐานสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามความคาดหวังได้มากหรือน้อยเพียงใด พาราชูรามานและคณะมุ่งหาคำตอบ 3 ข้อคำถามคือ คุณภาพการให้บริการคืออะไร อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพบริการ และองค์การสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและจัดการให้เกิดคุณภาพบริการได้อย่างไร อีกทั้งยังกล่าวว่าการวัดความสำเร็จของธุรกิจด้วยคุณภาพการบริการหากผู้ประกอบการเป็นผู้ประเมินอาจไม่เกิดความเที่ยงตรงเพราะอาจคิดเข้าข้างตนเอง เพื่อให้ได้ค่าความเที่ยงตรง มีความน่าเชื่อถือผู้ประเมินควรเป็นผู้ให้บริการโดยวัดจาก 5 ด้านได้แก่ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (Assurance) 5. ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ (Empathy)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีผลมาจากบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดของผู้ประกอบการธุรกิจบูติกโฮเต็ลที่ได้รับรางวัลในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ประกอบการของธุรกิจบูติกโฮเต็ลที่ได้รับรางวัล Thailand Boutique Awards 2011 จำนวน 15 คน และผู้ให้บริการธุรกิจบูติกโฮเต็ลจำนวน 84 คน



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

2. ขอบเขตตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1) บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ แบ่งเป็น 6 ด้าน คือ 1) ความเป็นตัวของตัวเอง 2) ความมีนวัตกรรม 3) ความกล้าเสี่ยง 4) ความก้าวร้าวในการแข่งขัน 5) ความสม่ำเสมอและความใส่ใจในการเรียนรู้ และ 6. ความใส่ใจในความสำเร็จ

2) ภูมิความรู้ความชำนาญ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ระยะเวลาในการศึกษา 2) ความชำนาญในงาน และ 3) ประสบการณ์ในการบริหาร

3) รูปแบบการคิดแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบการคิดแบบมีเหตุผล และ 2) รูปแบบการคิดแบบใช้ประสบการณ์

ตัวแปรตาม ได้แก่

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ วัดจากคุณภาพการบริการ 5 ด้านคือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ

3. ขอบเขตเวลา ใช้เวลาเตรียม-ข้อมูลเบื้องต้น ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ออกแบบสอบถาม ตรวจสอบเครื่องมือ 4 เดือน ใช้เวลาในการดำเนินการวิจัยเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล 4 เดือน

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ

แลมบิง และคูล (Lambing & Kuehl, 2003) กล่าวว่าผู้ประกอบการที่ดีและประสบความสำเร็จต้องมีลักษณะร่วมกันหลายประการ สอดคล้องกับอาทิศย์ วุฒิคะโร (2543) ที่ว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมี 19 ประการ และไมเคิล เฟรเซอร์ (Michael frese, 2000) ผู้ให้ความสำคัญกับวิวัฒนาการใหม่ ๆ เน้นการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาให้แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการไว้ 6 ด้าน สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ทบทวนงานวิจัยของ จันทิมา จตุพรเสถียรกุล (2554)

2. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับภูมิความรู้ความชำนาญ

ศิริระ โอภาสพงษ์ (2543) กล่าวว่าภูมิความรู้ความชำนาญหรือทุนมนุษย์คือประสบการณ์ ความรู้ความสามารถและความชำนาญในการทำงานรวมถึงทักษะต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญที่ไม่มีใครลอกเลียนแบบได้ถือเป็นทุนในการดำเนินธุรกิจอย่างหนึ่ง ไมเคิล เฟรเซอร์ (Michael frese, 2000) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ใช้วัดภูมิความรู้ความชำนาญ 3 ด้าน สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ทบทวนงานวิจัยของ อุมภาพร โพธิ์โธ๊ะ (2554)

3. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบการคิด

จำลอง เงินดี และคณะ (2526) กล่าวว่ามนุษย์ใช้ความคิดในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา และสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อความสะดวกรสบายในการดำรงชีวิต ทิพวัลย์ สีจันทร์ และคณะ (2546) กล่าวว่ารูปแบบการคิดพัฒนาจากความสนใจความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลใช้รูปแบบการคิดต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมที่



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

แสดงออกต่างกัน เซย์มัวร์ เอปสไตน์ (Seymour Epstein, 1990) ได้กล่าวถึงกระบวนการคิดเชิงประมวลข้อมูลข่าวสารของมนุษย์โดยใช้รูปแบบการคิด 2 ระบบควบคู่กันไป สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ทบทวนงานวิจัยของ เปมิกา คล้ายทอง (2552)

4. แนวคิดและงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สิริอร วิชชาวุธ (2544) กล่าวว่าปัญหาที่สำคัญของธุรกิจบริการคือ ความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อสินค้าและบริการ การแข่งขันในปัจจุบันองค์การต่างให้ความสำคัญกับลูกค้าและบริการให้ลูกค้าเกิดความพอใจ พาราชูรามาน และคณะ (Parauraman, et al., 1988) มีชื่อเสียงในเรื่องคุณภาพการบริการด้วย SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการโดยเปรียบเทียบตามความคาดหวังของลูกค้ากับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับวัดได้ 5 ด้าน สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ทบทวนงานวิจัยของ ชินวัตร เชื้อสระคู (2551)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจไม่มีการแบ่งกลุ่มเพื่อทำการศึกษา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยการอธิบายวิธีการทำแบบสอบถาม และแจกแบบสอบถามให้ประชากรตัวอย่างตอบด้วยตนเอง

2. ขั้นตอนการวิจัย

เมื่อสำรวจและได้ข้อมูลบุติคโฮเต็ลที่ต้องการศึกษา ทำแบบสอบถาม หาค่า CVR และค่าความเชื่อมั่น ขอบหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยส่งให้ผู้ประกอบการเพื่อนัดเข้าพบ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เข้าพบผู้ประกอบการบุติคโฮเต็ลแต่ละแห่งด้วยตัวเอง แจงวัตถุประสงค์ ข้อมูล เกี่ยวกับการวิจัย สิทธิในการเข้าร่วม ปฏิเสธ หรือยกเลิกการเข้าร่วมการวิจัย พร้อมชี้แจงการรักษาความลับ ปกปิดข้อมูล ผู้ประกอบการไม่เปิดเผยต่อสาธารณชน ชี้แจงแบบสอบถามก่อนให้ผู้ประกอบการตอบ แบบสอบถาม ผู้ใช้บริการให้ผู้เข้าพักในโรงแรมเป็นผู้ตอบ เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมลิขสิทธิ์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) ดังนี้
 1) วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสรุปผลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ในการวิจัย โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการด้านความมีนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ($r = .566, p < .05$) และพบว่าบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการด้านความก้าวร้าวในการแข่งขัน มีความสัมพันธ์



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .516, p < .05$) ดังตารางด้านล่าง

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการและการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ	การรับรู้คุณภาพการให้บริการ				
	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ด้านการให้ ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ	ด้านการ รู้จักและ เข้าใจใน ผู้รับบริการ
ความเป็นตัวของตัวเอง	.090	-.193	.104	.059	.126
ความมีนวัตกรรม	.101	-.153	.566*	-.060	.145
ความกล้าเสี่ยง	-.272	-.086	.078	-.465	-.332
ความก้าวร้าวในการแข่งขัน	-.143	-.289	.516*	-.279	-.252
ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้	.273	.133	-.016	-.020	.126
ความใส่ใจในความสำเร็จ	-.018	-.109	.097	-.260	-.146

* $P < .05$

2. ผลการวิจัยไม่พบความสัมพันธ์ของภูมิความรู้ความชำนาญ และรูปแบบการคิดกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำตัวแปรต้นมาวิเคราะห์และสร้างสมการทำนายการรับรู้คุณภาพการให้บริการ โดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอนได้ผลคือ ไม่สามารถร่วมกันทำนายได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการด้านความมีนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ให้เข้ากับการบริการเสนอต่อผู้ใช้บริการ ปัจจุบันสังคมออนไลน์ เครื่องมือสื่อสารสร้างช่องทางติดต่อเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตที่บุคคลต้องมี แม้บูติกโฮเต็ลจะเป็นโรงแรมที่เน้นแนวอนุรักษ์นิยมแบบเรียบง่ายก็สามารถนำเสนอบริการด้วยนวัตกรรมใหม่ได้อย่างกลมกลืน การสร้างเว็บไซต์ให้เป็นช่องทางที่ลูกค้าจากทั่วโลกเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ใช้เป็นช่องทางการตลาดสื่อสารบริการใหม่ที่ปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา ในด้านผลิตภัณฑ์ผู้ประกอบการสามารถนำเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ มาปรับเสริมการ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

บริการเช่น การติดตั้งเครื่องซักผ้าหยอดเหรียญในโรงแรม ใช้เครื่องมือสื่อสารในการรับและสั่งอาหารเป็นการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของอุมามพร โพธิ์โษะ (2554) ที่ศึกษาพบว่า บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการด้านความมินวัตกรรมการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ อีกทั้งแลมบิงและคูอล (Lambing, & Kuehl, 2003) ที่กล่าวว่าความคิดเชิงนวัตกรรมเป็นจุดรวมและเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบการ

บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการด้านความก้าวร้าวในการแข่งขันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการแสดงว่าผู้ประกอบการมีความต้องการการแข่งขัน การเป็นผู้นำทางธุรกิจตลอดเวลา ด้วยความกล้าหาญทางนวัตกรรมผสมผสานกลับเอกลักษณ์อันโดดเด่นของบูติกไฮเทคเต็มเต็มความพร้อมในการบริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก สอดคล้องกับงานวิจัยของอรณา ชัยสุขสังข์ (2554) ที่ศึกษาพบว่าบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการด้านความก้าวร้าวในการแข่งขันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

จากการวิจัยไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกของภูมิความรู้ความชำนาญกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการอาจเป็นเพราะปัจจุบันเป็นเรื่องง่ายในการเข้าถึงการศึกษารวมถึงการอบรมเพิ่มความชำนาญในงาน สอดคล้องกับพนม พงษ์ไพบูลย์ (การศึกษาคือปัจจัยที่ 5 แห่งชีวิต, online) ที่ว่าการศึกษาคือการสร้างคนให้มีความรู้ ความสามารถมีทักษะที่จำเป็นพร้อมประกอบอาชีพ อีกทั้งไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกของรูปแบบการคิดกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการอาจเป็นเพราะผู้ประกอบการมีรูปแบบการคิดทั้ง 2 แบบ แต่เลือกใช้รูปแบบการคิดที่เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ สอดคล้องกับสเตอร์นเบิร์ก (Sternberg, 1997) ที่ว่ารูปแบบการคิดไม่ได้หมายถึงความสามารถแต่หมายถึงแนวโน้มความพอใจในการใช้ความสามารถของแต่ละบุคคล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้งาน

1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบูติกไฮเทค

การศึกษาครั้งนี้พบว่าบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการด้านความมินวัตกรรมการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และภูมิความรู้ความชำนาญด้านระยะเวลาในการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการดังนั้น

- 1) ผู้ประกอบการควรนำผลการวิจัยดังกล่าวมาวิเคราะห์ประเมินตนเองว่ามีบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการในด้านความมินวัตกรรมการมากน้อยเพียงใด สามารถพัฒนาตนเองในด้านนี้ได้อย่างไรบ้าง
- 2) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการศึกษาซึ่งสามารถแสวงหาและเพิ่มพูนได้ตลอดเวลา จากสถานศึกษาหรือแหล่งความรู้ทั้งหลาย เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย หรือหลักสูตรที่ผู้เชี่ยวชาญ
- 3) ธุรกิจบูติกไฮเทคมักเป็นการสืบทอดธุรกิจจากรุ่นสู่รุ่น ผู้ประกอบการที่วางแผนส่งมอบธุรกิจให้ทายาทรุ่นต่อไปควรเตรียมตัวผู้ประกอบการรุ่นใหม่ให้ได้รับการศึกษาและประสบการณ์สูงที่สุดเท่าที่จะทำได้



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

4) ด้วยรูปแบบของบูติกโฮเต็ลสิ่งๆที่สร้างชื่อเสียงและดึงดูดให้ผู้ให้บริการตัดสินใจมาใช้บริการ และกลายเป็นลูกค้าถาวรคือ เอกลักษณ์ที่โดดเด่นต่างจากที่อื่น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญรักษาความเป็นเอกลักษณ์ของตนไว้ ทั้งอาคาร สถานที่ สิ่งตกแต่งที่หายากหรือมีเรื่องราวให้กล่าวถึง

5) ผู้ประกอบการควรรหาโอกาสในการเข้าใช้บริการของบูติกโฮเต็ลอื่นบ้างเพื่อโอกาสในการศึกษาคู่แข่งทางธุรกิจ และให้เกิดมุมมองใหม่นำมาพัฒนาโรงแรมของตน

1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สมาคมโรงแรม และสถาบันที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

1) ควรให้การสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการให้สูงขึ้น การร่วมมือของภาครัฐและหน่วยงานต่าง ๆ จะทำให้ได้รับการสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญทุกฝ่ายในการร่วมมือ คิดและสรรค์สร้างหลักสูตรเพื่อการพัฒนาศักยภาพนี้ การส่งเสริมอาจทำในรูปการจัดหลักสูตรอบรมฟรี

2) ร่วมมือกันจัดกิจกรรมเพื่อรณรงค์และปลูกฝังให้ผู้ประกอบการเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญกับการศึกษา ให้ผู้ประกอบการที่เลิ่ววัยการศึกษาภาคปกติไปแล้วได้เกิดมุมมองว่าการศึกษสามารถเพิ่มพูนอย่างต่อเนื่องได้ตลอดเวลา จากแหล่งที่มาของความรู้ที่ไม่จำเป็นต้องเป็นสถานศึกษาเท่านั้น

3) เป็นศูนย์กลางข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบูติกโฮเต็ลโดยเฉพาะด้านนวัตกรรมเพื่อให้ผู้ประกอบการได้เข้ามาหาข้อมูลนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

4) ให้การสนับสนุนทางด้านการตลาดระดับมหภาค การร่วมมือทางการค้าระหว่างประเทศ โดยมีหน่วยงานภาครัฐเป็นแกนนำควรเปิดโอกาสให้ธุรกิจนี้แนะนำตัวให้เป็นที่รู้จักเพื่อเปิดช่องทางการดำเนินธุรกิจ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจบูติกโฮเต็ลในประเทศไทยที่ได้รับรางวัล Thailand Boutique Awards 2011 จำนวน 15 ท่านเท่านั้นถือเป็นการศึกษานำร่อง ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจบูติกโฮเต็ลกลุ่มอื่นด้วยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง รวมถึงขยายการศึกษาวิจัยไปธุรกิจที่ใกล้เคียงกันด้วย

2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาผู้ใช้บริการ จำนวน 84 ท่าน เพื่อทราบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการด้านไหนที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการจึงไม่ใช่เรื่องง่ายในการเข้าเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการ การให้ความร่วมมือเข้าร่วมโครงการวิจัยจึงมีไม่มากนักอีกทั้งนโยบายของโรงแรมบางแห่งไม่อนุญาตให้รบกวนผู้ใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรคำนึงถึงเรื่องนี้ และวางแผนการเก็บข้อมูลให้ได้รับความร่วมมือ ไม่รบกวนผู้ใช้บริการมากเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพมากที่สุด

2.3 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีโอกาสเข้าพบผู้ประกอบการ ได้รับฟังแนวความคิดการดำเนินธุรกิจที่มาของการเริ่มต้นธุรกิจ ตลอดจนประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการอันเป็นความรู้ที่ไม่สามารถหาได้จากแหล่งการศึกษาใด ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรให้ความสำคัญกับความรู้และประสบการณ์



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ที่ได้รับเพิ่มเติมจากวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย แม้จะต้องใช้เวลาและทุนส่วนตัวที่มากขึ้นแต่สิ่งที่ได้รับอาจมีค่ามากอย่างมหาศาล

เอกสารอ้างอิง

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, สรุปรสถานการณ์นักท่องเที่ยวเดือนมีนาคม 2558, สืบค้นเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2559, จาก

http://secretary.mots.go.th/strategy/ewt_dl_link.php?nid=1910&filename=index

จันทิมา จตุพรเสถียรกุล. (2554). บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญ กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจและความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการประเภทธุรกิจร้านยาคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,คณะศิลปศาสตร์,สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

จำลอง เงินดี และคณะ. (2526). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชินวัตร เชื้อสระคู. (2551). คุณลักษณะของพนักงานบริการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของพนักงานและลูกค้าร้านทรูมูฟ งานวิจัยส่วนบุคคล,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,คณะศิลปศาสตร์,สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ทิพวัลย์ สีจันทร์ และคณะ. (2546). การคิดและการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

เทียนประพันธ์ พันธลิขิต. (2554). คิดต่างอย่างคนฉลาด! แนวคิดของนักคิด นำทางสู่ความสำเร็จ.พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์ เบสบู๊ค.

เปมิกา คล้ายทอง. (2552). อิทธิพลของรูปแบบการคิดที่มีต่อความสัมพันธ์ของความมีมนุษยธรรม บุคลิกภาพทางอารมณ์และความร่วมมือร่วมใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ในเขตโรงงานสระบุรี วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,คณะศิลปศาสตร์,สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

พนม พงษ์ไพบูลย์, การศึกษาคือปัจจัยที่ 5 แห่งชีวิต ตอนที่ 2, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2559, จาก <http://it.kmutnb.ac.th2thai2readnews.asp?id=501>

ลักขณา สริวัฒน์. (2549). การคิด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์ไอ.เอส.พรินติ้ง เฮาส์

ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2554). ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.

ศิริระ โอภาสพงษ์ (2543). ทุนมนุษย์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

สิริอร วิชชาวุธ. (2544). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อมรพรรณ สมสวัสดิ์. (2552). บุติกโฮเต็ล ธุรกิจขายฝันเล็ก ๆ ที่คุณเองก็ทำได้. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อมรินทร์ HOW-TO.



การประชุมวิชาการเสนอมผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

- อรณา ชัยสุขสังข์. (2554). บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญ การริเริ่มด้วยตนเอง และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการโรงแรมอิสระในเขตเมืองพัทยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- อาทิตย์ วุฒิศะโร. (มกราคม-มีนาคม 2543) อุดมศึกษากับการสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการ. จุฬาลงกรณ์วารสาร. 12(46), 39-48
- อุมาพร โพธิ์ไธสง. (2554). บุคลิกการเป็นผู้ประกอบการ ภูมิความรู้ความชำนาญ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และความสำเร็จในการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการโรงแรมอิสระในจังหวัดเชียงใหม่และเชียงราย วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- Eptein, S. (1990). Cognitive-Experiential Self-Theory. In Pervin, L. A. Handbook of Personality : Theory and Research. The Guilford Press.
- Frese, M.(2000). Success and Failure of Microbusiness Owners in Africa: A Psychological Approach. The United States of America: Greenwood Publishing Group, Inc.
- Lambing, P.A., & Kuehl, C. R. (2003). Entrepreneurship. (3rd ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 12-40.
- Sternberg, R. J. Thinking Style. United States of America: Cambridge University, 1997.