

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรม ในภาคตะวันตก

A Casal Relationship Model Affecting the Success of Hotel Operation in The Western Region

พรพิมล เส็งเจริญสุข¹ และ วิชากร เสงษ์กุล²

Pornpimol Saengjaroen suk¹ and Vichakorn Kengsadee kul²

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Southeast Asia University, Thailand

Corresponding Author, Email: pornpimol.sau@gmail.com¹

Received: 2025-10-16; Revised: 2025-10-31; Accepted: 2025-10-31

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันตก พฤติกรรมผู้บริโภค การบริหารจัดการองค์กร และนวัตกรรม 2) เพื่อศึกษา พฤติกรรมผู้บริโภค การบริหารจัดการองค์กร และนวัตกรรมที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันตก และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันตก การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันตกที่ขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย จำนวน 320 ตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้หลักเกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกต กลุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เจาะลึก ประกอบด้วย ผู้เจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดในภาคตะวันตก เจ้าหน้าที่สมาคมธุรกิจที่พักจังหวัดในภาคตะวันตก เจ้าหน้าที่จากหอการค้าจังหวัด ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม รวมทั้งสิ้น 11 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา และตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีสามเส้า ผลการวิจัยพบว่า 1) นวัตกรรม ความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรม พฤติกรรมผู้บริโภค และการบริหารจัดการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ 2) พฤติกรรมผู้บริโภค ที่มีค่าอิทธิพลรวมต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันตก มากที่สุดรองลงมาคือการบริหารจัดการ และ นวัตกรรม ตามลำดับ และ 3) แนวทางการเสริมสร้างความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันตก เป็นรูปแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นใหม่หรือเรียกว่า “COIS Model” เป็นรูปแบบจำลองให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางการเสริมสร้างความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันตก ที่มุ่งเน้นการเงิน ลูกค้า กระบวนการจัดการภายใน และการเรียนรู้และการพัฒนา

คำสำคัญ: ความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรม, พฤติกรรมผู้บริโภค, การบริหารจัดการองค์กร, นวัตกรรม

Abstract

This research aimed to 1) study the level of success of hotel operators in the Western region, consumer behavior, organizational management, and innovation; 2) study consumer behavior, organizational management, and innovation that causally influence the success of hotel operators in the Western region; and 3) study the guidelines for enhancing the success

of hotel operators in the western region. This research was mixed-method research between quantitative and qualitative methods. The quantitative research sampled 320 legally registered hotel operators in the Western region. The sample size was set at 20 times the observed variable. The stratified random sampling was used to collect data. The data was analyzed using a structural equation model. For the qualitative research, data was collected through in-depth interviews with officials from the provincial tourism office in the Western region, officials from the provincial accommodation business association in the Western region, officials from the provincial chamber of commerce, and representatives of hotel operators, totaling 11 people. Data were analyzed using content analysis and triangulation. The research results found that 1) innovation, hotel operator success, consumer behavior, and management were at a high level, respectively; 2) consumer behavior had a total influence on the success of hotel operators in the Western region. The next most important are management and innovation, respectively. 3) Guidelines for enhancing the success of hotel operators in the Western region are a newly developed model called the "COIS Model." This model is a guideline for operators to use in enhancing the success of hotel operators in the Western region, focusing on finance, customers, internal management processes, and learning and development.

Keywords: Hotelier Success, Consumer Behavior, Organizational Management, Innovation

บทนำ

จากอดีตสู่ยุคปัจจุบันจากชุมชนชนบทของประเทศไทยได้กลายเป็นชุมชนกึ่งเมือง กึ่งชนบทหรือกลายเป็นชุมชนเมืองในบางพื้นที่ จนนำมาสู่การเพิ่มทั้งจำนวนประชากรและที่อยู่อาศัย รวมถึงสถานที่ประกอบการต่างๆ ตลอดจนหน่วยงาน องค์กรทั้งราชการและเอกชนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วภายใต้การพัฒนาประเทศตามกรอบแนวคิดของกระแสหลักที่เน้นความเจริญทางด้านถาวรวัตถุเป็นหลัก รวมถึงการใช้ระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยมภายใต้กระแสวัตถุนิยม จนส่งผลทำให้การพัฒนาประเทศเกิดความไม่สมดุล เพราะละเลยทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมต่างๆ จนทำให้สิ่งแวดล้อมภายในประเทศได้รับผลกระทบ และเกิดความเสียหายหลาย ๆ ด้าน เช่น ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทางด้านแม่น้ำ ลำคลอง ห้วย หนอง คลอง บึง เต็มไปด้วยขยะและสิ่งปฏิกูล อากาศรอบ ๆ ตัวเรา ก็เป็นพิษเป็นภัยต่อสุขภาพอันเนื่องมาจากควันพิษ หมอกควัน และสารเคมีที่มนุษย์ได้ผลิตขึ้นมา ดินและน้ำมีสารเคมีเจือปนจนบางพื้นที่ไม่สามารถใช้ประกอบอาชีพทางเกษตรกรรมได้ (สำนักงานสิ่งแวดล้อมและควบคุมมลพิษที่ 13, 2562)

ปัจจุบันปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของประเทศถือว่าส่งผลกระทบต่อประเทศในหลาย ๆ ด้านมากมาย โดยเฉพาะปัญหาเรื่องขยะมูลฝอยที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างมีระบบและมีแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งที่ตลอดระยะเวลา ที่ผ่านมาทางรัฐบาลโดยหน่วยงานภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีความตระหนักและให้ความสำคัญกับปัญหาเกี่ยวกับขยะมูลฝอยมาอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เบ็ดเสร็จเด็ดขาด รวมทั้งได้มีสถาบันการศึกษาหลายแห่งและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยได้พยายามศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการแก้ไขขยะมูลฝอยในเชิงระบบ แต่ก็ยังไม่บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ จนทำให้รัฐบาลต้องมีนโยบายทางการบริหารจัดการขยะมูลฝอยโดยจัดทำให้เป็นวาระแห่งชาติ เพราะปัญหาขยะมูลฝอยนั้น ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประเทศโดยตรง ทั้งในชุมชนชนบทและชุมชนเมือง



ที่ทุกภาคส่วน ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในภาพรวมร่วมกันเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะมูลฝอยโดยต้องอาศัยความร่วมมือทั้งทางภาคประชาสังคม กลุ่มองค์กรชุมชน หน่วยงานทางราชการและเอกชนที่สำคัญ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานครฯ และเมืองพัทยา ตลอดจนสถาบันทางการศึกษาโดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารจัดการโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเริ่มจากประชาชน ภายใต้จิตสำนึกในความรับผิดชอบ ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมด้านขยะมูลฝอยร่วมกัน โดยเริ่มจากการให้ประชาชนได้เรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการขยะมูลฝอยอย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับปัญหาที่เพิ่มมากขึ้น และเป็น การแก้ไขปัญหาคือต้นเหตุอย่างแท้จริง เพราะขยะมูลฝอยเกิดขึ้นได้จากตัวประชาชนเอง ดังนั้นประชาชนต้อง เป็นผู้จัดการขยะมูลฝอยด้วยตนเองเป็นลำดับแรกในภาคส่วนของรัฐบาล หน่วยงานองค์การภาครัฐที่เกี่ยวข้อง รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทหน้าที่ในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยโดยตรง จำเป็นจะต้องหัน หน้าเข้าหากันอย่างจริงจังในการแก้ไขปัญหาที่เป็นระบบ (กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม, 2560)

จากข้อมูลในเชิงสถิติเกี่ยวกับปริมาณขยะภายในประเทศทั้ง 77 จังหวัด ซึ่งเป็นข้อมูลในปี 2564 พบว่า ประเทศไทยมีปริมาณขยะรวมกันแล้วประมาณ 20,799,821.25 ตัน (กรมควบคุมมลพิษ, 2564) จังหวัดในภาคกลาง เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีปริมาณขยะเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นแหล่งท่องเที่ยวและ อุตสาหกรรม จึงมีจำนวนขยะในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก โดยในปี 2565 1) ปริมาณขยะที่เกิดขึ้น ประมาณ 1,328,141.34 ตัน/ปี โดยจำแนกเป็น 1.1) ปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่มีการให้บริการเก็บขน จำนวน 1,218,918.98 ตัน/ปี 1.2) ปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในพื้นที่ที่ไม่มีการให้บริการเก็บขน จำนวน 1,109,222.36 ตัน/ปี 2) ปริมาณขยะมูลฝอยที่เก็บขนนำไปกำจัด จำนวน 1,988,920 ตัน/ปี 3) ปริมาณขยะ มูลฝอยที่นำกลับไปใช้ประโยชน์ที่นำกลับไปใช้ประโยชน์ 523,740.63 ตัน/ปี 4) ปริมาณขยะมูลฝอยที่จัดการ ถูกต้อง จำนวน 158,713.90 ตัน/ปี และ 5) ปริมาณขยะตกค้างสะสมในสถานที่กำจัดขยะมูลฝอย จำนวน 1 35,255 ตัน/ปี จากการสำรวจข้อมูลสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในพื้นที่ในเขตภาคกลาง ปี 2562 ร่วมกับ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในภาคกลาง และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีสถานที่ กำจัดขยะมูลฝอยในพื้นที่ จำนวน 300 แห่ง ปิดดำเนินการแล้ว 13 แห่ง เปิดดำเนินการในปัจจุบันจำนวน 266 แห่ง เป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแลบริหารจัดการเอง 35 แห่ง และเป็นของเอกชน 215 แห่ง โดยมี สถานที่กำจัดขยะมูลฝอยที่ถูกต้อง จำนวน 180 แห่ง ซึ่งมีรูปแบบการเทกองแบบมีการควบคุม (Control Dump) และระบบคัดแยก (RDF, Recycle) มีปริมาณขยะมูลฝอยที่กำจัดอย่างถูกต้อง จำนวน 160.86 ตัน/ วัน และมีสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยที่ไม่ถูกต้อง จำนวน 36 แห่ง มีปริมาณขยะมูลฝอยที่กำจัดไม่ถูกต้อง 1100.27 ตัน/วัน โดยมีรูปแบบการจัดการขยะมูลฝอย แบบเทกองมีการฝังกลบหรือมีการขนย้าย และพบว่า มีปริมาณขยะมูลฝอยตกค้างสะสมอยู่ในสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยในพื้นที่ภาคกลาง จำนวน 35,255 ตัน ซึ่ง การบริหารจัดการสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่พบส่วนใหญ่ เป็นการเทกองและ มีการเผากลางแจ้ง จะมีการปรับปรุงโดยการฝังกลบเป็นครั้งคราว ประมาณปีละ 1-2 ครั้ง ขึ้นอยู่กับปริมาณ ขยะมูลฝอยและขนาดพื้นที่ของแต่ละแห่ง เนื่องจากงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด และองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นไม่มีเครื่องจักรกลสำหรับไถปรับปรุงหรือกลบได้บ่อยครั้ง จึงส่งเสริมและแนะนำให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นมีการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยให้ถูกต้องเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานสถานที่กำจัด ขยะมูลฝอยของกรมควบคุมมลพิษ งดการเผาขยะมูลฝอยเพราะทำให้เกิดมลพิษในอากาศ ทั้งนี้องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดได้สนับสนุนให้บริการเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการปรับปรุงสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการลดและคัดแยกขยะมูลฝอยที่ต้นทางโดยใช้หลัก 3Rs (Reduce ใช้น้อย/Reuse ใช้ซ้ำ/Recycle นำกลับมาใช้ใหม่) เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นออกเป็นครั้ง



คราว และมีการเฝ้ากลางแจ้ง ระบบคัดแยก เต่าเผาขนาดเล็กที่ไม่มีระบบควบคุมมลพิษ (องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น, 2565)

จากความสำคัญของปัญหาข้างต้น ภาคกลางซึ่งเป็นพื้นที่ของที่ตั้งอุตสาหกรรมจำนวนมากมีปัญหาปริมาณขยะเป็นจำนวนมากขึ้นในแต่ละปีส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคกลาง มีการบริหารจัดการขยะโดยเทศบาลและร่วมมือกับชุมชน แต่ปัญหาการบริหารจัดการขยะยังขาดประสิทธิภาพไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเทศบาลตำบลจึงการนำแนวคิดการบริหารจัดการขยะโดยจ้างเหมาเอกชนเข้าบริหารจัดการขยะภายในพื้นที่ของเทศบาลรับผิดชอบ เพื่อลดปริมาณปัญหาขยะที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี โดยการจ้างเหมาเอกชนในการบริหารจัดการขยะเกิดขึ้น เพื่อให้มีการบริหารจัดการขยะที่มีคุณภาพของงาน ได้ปริมาณงานที่กำหนด ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย และเลือกใช้วิธีการจัดการขยะที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งแนวคิดนี้เกิดจากนโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารการจัดการขยะโดยการจ้างเหมาเอกชนเข้าบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดกฎหมายและระเบียบการณที่เกี่ยวข้อกับการจัดการขยะ มีการบังคับใช้กฎหมาย และให้ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งผู้นำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีแนวคิดการเปลี่ยนแปลงในการบริหารจัดการให้มีทางที่ดีขึ้น ประกอบกับการมีทัศนคติต่อการบริหารจัดการขยะที่มีความรู้สึก มีความรู้ความเข้าใจ และมีพฤติกรรมต่อการบริหารจัดการขยะให้เกิดความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะของเทศบาลโดยการจ้างเหมาบริษัทเอกชนที่ประสบความสำเร็จในภาคกลาง” เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการขยะโดยการจ้างเหมาเอกชนของเทศบาลในภาคกลางให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การบริหารจัดการ และมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะของเทศบาลโดยการจ้างเหมาบริษัทเอกชนที่ประสบความสำเร็จในภาคกลาง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการขยะของเทศบาลโดยการจ้างเหมาบริษัทเอกชนที่ประสบความสำเร็จในภาคกลาง

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ ความสำเร็จของผู้ประกอบการ หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของดำเนินงาน ความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน การมองเห็นผลงานที่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมของการทำงาน ซึ่งความสำเร็จวัดได้จากความสามารถในดำเนินงานให้บรรลุได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และวัดด้วยตัวเงิน และความพอใจในของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) ทั้งนี้ มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามต่างๆ ดังนี้ เช่น ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ การที่บุคลากรได้รับมอบหมายงานแล้วสามารถปฏิบัติงานที่ได้ตามเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ซึ่งประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นผลสำเร็จของการดำเนินงานที่ปรากฏว่าเป็นไปตามเป้าหมายต่อไป ส่วนประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในขั้นสุดท้าย (ศิริพร สอนไชยา, 2560) และความสำเร็จขององค์กรนั้นเป็นการดำเนินการตามแผนงานและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยนิตย์ สัมมาพันธ์ (2560) กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่กำหนดแผนปฏิบัติงานและดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย พวงรัตน์ เกษรแพทย์ (2560)



กล่าวว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึงความสามารถในการบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ด้านการบริหาร ด้วยการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และนันทกร อาจิวชัย (2561) กล่าวว่า ความสำเร็จ หมายถึง ความสามารถในการวางแผนการปฏิบัติงาน การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ให้บรรลุผลตามที่ตั้งไว้ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ความสำเร็จขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุตามการวางแผนการจัดการ การดำเนินการตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสรุปได้ว่า หลักการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารต้องเป็นบุคคลที่วิสัยทัศน์ในการเปลี่ยนแปลงทั้งการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร มีการบริหารจัดการที่ดี มีการวางแผนการเปลี่ยนแปลง และมีการจัดโครงสร้างขององค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายหรือเป้าหมายขององค์กร

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค พฤติกรรม หมายถึง เป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับ การใช้สินค้า และบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาต่าง ๆ เหล่านั้น อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2562) สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2560) หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหา การคิดการซื้อ การใช้ การประเมินผล ในสินค้าและบริการ ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขาหรือเป็นขั้นตอนเกี่ยวกับความคิด ประสบการณ์ การซื้อ การใช้สินค้าและบริการของผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของเขา หรือหมายถึง การศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคผู้บริโภครู้สึกเกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้า สอดคล้องกับฉัตรยาพร เสมอใจ (2560) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการ หรือ พฤติกรรมการตัดสินใจ การซื้อ การใช้ และการประเมินผลการใช้สินค้าหรือบริการของบุคคล ซึ่งจะมีความสำคัญต่อการซื้อสินค้าและบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต สุปัญญา ไชยชาญ (2560) พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง การกระทำหรืออาการที่ แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด และความรู้สึกเพื่อตอบสนองสิ่งเร้า สุวัฒน์ ศิริรินทร์ และภาวนา สอนพลู (2562) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ความต้องการ ความคิด การกระทำ การประเมินผล การตัดสินใจซื้อ และการใช้สินค้าหรือ บริการของบุคคล เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของบุคคลนั้น ๆ ธนภฤต วันตะเมธ (2564) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกในการ ค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมิน และการกำจัดทิ้งซึ่งสินค้า บริการ และแนวคิดต่าง ๆ ของผู้บริโภค ชูชัย สมितिโกร (2564) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการ ตัดสินใจเลือก (Select) การซื้อ (Purchase) การใช้ (Use) และการกำจัดส่วนที่เหลือ(Dispose) ของสินค้าหรือบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตน ปณิศา มีจินดา (2563) พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือกลุ่มในการจัดหา การเลือกสรร การซื้อ การใช้ และการจัดการภายหลังการบริโภคผลิตภัณฑ์/บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ พฤติกรรมผู้บริโภค คือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาข้อมูล การซื้อ การใช้การประเมินผลในสินค้าหรือบริการ จากความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคนี้ สามารถแยก ได้ดังนี้มี การแสดงกิริยาอาการของบุคคล ด้วยการเดินทางไปจับจ่ายหาซื้อและใช้สินค้าหรือบริการตามความต้องการของบุคคลพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับสื่อ การพิสูจน์ความต้องการ การตรวจสอบ การแสวงหาข่าวสาร การจับจ่าย และการพูดคุยเพื่อค้นหาคำยืนยันบุคคลที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้บริโภคคนสุดท้ายที่เป็นครอบครัวแม่บ้าน หรือซื้อไปเป็นของขวัญให้บุคคลอื่น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค คือ “การแสดงอาการที่เป็นกระบวนการเกี่ยวกับพฤติกรรมซื้อ การใช้ การประเมินผลสินค้าหรือบริการ จากการได้มาตามความต้องการและคาดหวังของผู้บริโภค”

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรการจัดการองค์กรในยุคปัจจุบันนี้มีการวัดการบรรลุผลตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร คำว่า การบริหารจัดการตามแนวคิดของการบริหารจัดการใช้ความหมาย มีอยู่สองคำคือ “การบริหาร” (administration) และ “การจัดการ” (management) การบริหาร

มักจะใช้กับการบริหารกิจการสาธารณะหรือการบริหารราชการ ส่วนคำว่า การจัดการ ใช้กับการบริหารธุรกิจ เอกชน เราจึงเรียกผู้ที่ดำรงตำแหน่งระดับบริหารในหน่วยงานราชการว่า “ผู้บริหาร” ในขณะที่บริษัท ห้างร้าน ใช้เรียกชื่อตำแหน่งดังกล่าวว่า “ผู้บริหารการศึกษา” หากผู้ปฏิบัติงานเป็นหัวหน้าในสถานศึกษา เรียกว่า “ผู้บริหารสถานศึกษา” และในปัจจุบันในองค์กรเอกชน คำว่าผู้บริหารนิยมนำมาใช้เรียกใช้ เช่น “ผู้บริหารองค์กร” หรือ “ผู้บริหารระดับสูง” เป็นต้น

การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร (administrative resource) เช่น คน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2562) สอดคล้องกับ คูนต์ซ์ Koontz, 2001) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลาย ได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของ เป็นอุปกรณ์การจัดการนั้นให้บรรลุเป้าหมายขณะที่ ปีเตอร์เอฟ. ดรึคเกอร์ (Perter F. Drucher, 2018) กล่าวว่า การบริหาร คือศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่น เป็นผู้ทำภายในสภาพขององค์กรที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์กรที่เข้ามา ร่วมกันทำงานในองค์กร ซึ่งคนเหล่านั้นจะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุอื่น ๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการจำหน่าย และตอบสนองความพอใจให้กับสังคมและ การบริหารหมายถึง การประสานงานความพยายามของมนุษย์อย่างน้อย 2 คน และนำทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อทำให้เกิดผลตามต้องการ (อนันต์ เกตุวงศ์, 2563) จึงสรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์ของ บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมหรือดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน โดยอาศัยกระบวนการ และทรัพยากรทางการบริหารเป็นปัจจัยอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การจัดการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอันที่จะเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Derak French & Heather Saward, 2012) ในขณะที่ Fayol (2014) ได้กล่าวถึงการจัดการว่าเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย ขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน คือ การวางแผน (planning) การจัดองค์กร (organization management) การบังคับบัญชา (command) การประสานงาน(coordination) และการควบคุม(control) และการจัดการ (management) หมายถึง ศิลปะของการใช้บุคคลอื่นทำงานให้แก่องค์กร โดยการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และจัดโอกาสให้เขาเหล่านั้นมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (พะยอม วงศ์สารศรี, 2562) สรุปได้ว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในอันที่จะเชื่อมั่นได้ว่า กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปในแนวทางที่จะบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่ อันที่จะสร้าง และรักษาไว้ซึ่งสถานะที่จะเอื้ออำนวยต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยความพยายามร่วมกันของกลุ่มบุคคล

เมื่อนำคำว่าบริหารจัดการมารวมกัน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการวางแผน การจัดองค์กร การมีส่วนร่วม และการควบคุมกำลังความ พยายามของสมาชิกขององค์กร และการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กรที่กำหนด ไว้ (สมยศ นาวิการ, 2562) ในขณะที่ Robbins and Coulter (2016) กล่าวว่า การบริหารจัดการ คือ กระบวนการของกิจกรรมที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในองค์กรโดยไม่ได้ทำเองแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยเป็นแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2562)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบโรงแรมในภาคตะวันตกที่ขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย นวน 1,389 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2566) โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ 20 เท่าของตัวแปรที่ศึกษา การศึกษาคั้งนี้มี 16 ตัวแปร (16 x 20) กลุ่มตัวอย่างจึงเท่ากับ 320 คน (Grance, 2008) และใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)

2.2 ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดในภาคตะวันตก จำนวน 2 เจ้าหน้าที่ที่สมาคมธุรกิจที่พักจังหวัดในภาคตะวันตก จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่จากหอการค้าจังหวัด จำนวน 2 คน ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 11 คน โดยกำหนดแบบเจาะจง

3. เครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้บริโภค การบริหารจัดการ นวัตกรรม ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรม ในภาคตะวันตก โดยมีการตรวจสอบความตรง (Validity) ของเครื่องมือ จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยผ่านเกณฑ์ด้วยค่า 0.60-1.00 ทุกข้อคำถาม หลักจากนั้นนำไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.983 จึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive) ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง (Inferential) ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการวัดความตรง (Validity) ด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Source of Data) สำหรับความเชื่อมั่น (Reliability) ได้พิจารณาถึงแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือได้ (Creditability) การพึ่งพากับเกณฑ์อื่นๆ (Dependability) การถ่ายโอนผลการวิจัย (Transferability) และการไม่ลำเอียง (Bias) โดยข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาถอดเทปเพื่อให้ได้บทสรุปของข้อคำถามในการสัมภาษณ์

3.3 การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method) โดยนำผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้ค่าอิทธิพลรวม มีค่าน้อยเรียงลำดับที่เป็นจุดอ่อนของการวิจัยเชิงปริมาณ นำไปเป็นหัวข้อสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อเป็นการปิดจุดอ่อนและยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณ ให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

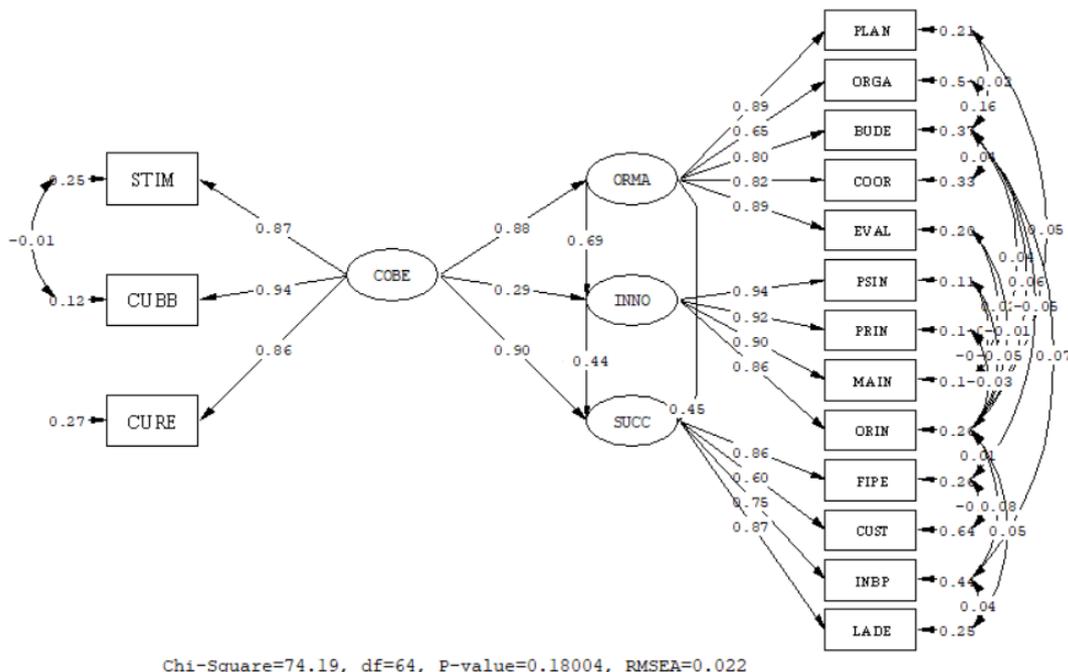
ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษา พฤติกรรมผู้บริโภค การบริหารจัดการองค์กร และนวัตกรรมที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันตก

ตารางที่ 1 แสดงค่าการผ่านเกณฑ์มาตรฐานของแบบจำลองทางเลือก

รายการ	ค่าสถิติ	แบบจำลองตาม สมมติฐาน	แบบจำลอง ทางเลือก
1. Chi-square (χ^2)	*ต่ำใกล้ 0	334.09	74.19
	*เท่ากับ df	98	64
Relative Chi-square	ผลหาร(χ^2 /df)< 2.00	3.409	1.159
2. GFI	> 0.90	0.88	0.97
3. AGFI	> 0.90	0.94	0.94
4. RMR	เข้าใกล้ 0.00	0.012	0.006
5. RMSEA	< 0.05	0.087	0.022
6. CFI	*0.00-1.00	0.99	1.00
7. CN	> 200	130.16	398.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าของแบบจำลองทางเลือกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าผ่านเกณฑ์ทุกค่า

ภาพที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองตามสมการโครงสร้างที่เป็นการจำลองทางเลือกที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลักจากปรับค่าต่างๆ ของโมเดลแล้ว



ภาพที่ 1 แบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์แบบทางเลือก (standardized solution)

จากภาพที่ 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝง และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรประจักษ์มีค่าในเชิงบวกทุกตัว ตารางที่ 2 แสดงค่าสถิติ ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (DE) ทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรแฝงจากค่า Beta และ Gamma

ตัวแปรตาม	ความสัมพันธ์	ตัวแปรอิสระ			
		COBE	ORMA	INNO	SUCC
ORMA	DE	0.88**	N/A	N/A	N/A
	IE	N/A	N/A	N/A	N/A
	TE	0.88**	N/A	N/A	N/A
INNO	DE	0.29**	0.69**	N/A	N/A
	IE	0.60**	N/A	N/A	N/A
	TE	0.89**	0.69**	N/A	N/A
SUCC	DE	0.90**	0.45**	0.44*	N/A
	IE	0.09*	0.30*	N/A	N/A
	TE	0.99**	0.75**	0.44*	N/A

Chi-Square= 74.19, df=64, p-value = 0.180, GFI=0.97, AGFI=0.94, RMR=0.006, RMSEA=0.022, CFI=1.00, CN= 398.05

ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันตก



ภาพที่ 2 แบบจำลองแนวทางการเสริมสร้างความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันตก

จากภาพที่ 2 พบว่า แบบจำลองแนวทางการเสริมสร้างความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีลักษณะดังแผนภูมิภาพประกอบด้วย พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีค่าอิทธิพลรวมมากที่สุดรองลงมาคือ การบริหารจัดการ และนวัตกรรมตามลำดับ เป็นแนวทางการเสริมสร้างความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หรือเป็นแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นหรือเรียกว่า COIS Model” (C คือ Consumer behavior สามารถประยุกต์ใช้ให้เกิดความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีต้องมีสิ่งกระตุ้นความรู้สึกนึกคิดของลูกค้า และการตอบสนองของลูกค้า O คือ Organization management สามารถประยุกต์ใช้ให้เกิดความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยต้องมีการวางแผน การจัดองค์ประกอบการงบประมาณ การประสานงาน และการประเมินผล I คือ Innovation สามารถประยุกต์ใช้ให้เกิดความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยต้องมีนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมการตลาด และนวัตกรรมองค์การ และ S คือ Success เป็นแนวทางการเสริมสร้างความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มุ่งเน้นการเงิน ลูกค้า กระบวนการจัดการภายใน และการเรียนรู้และการพัฒนา

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การอภิปรายผลข้อค้นพบจากการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอการอภิปรายผล โดยผู้วิจัยได้นำประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมผู้บริโภค ส่งผลทางบวกต่อการบริหารจัดการองค์กร พบว่า พฤติกรรมผู้บริโภค ส่งผลทางบวกต่อการบริหารจัดการองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.88 ค่า t statistics เท่ากับ 16.68 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถตีความว่าตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อพฤติกรรมผู้บริโภค เพิ่มขึ้น ส่งผลให้การบริหารจัดการองค์กร มากขึ้นด้วย สอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหา การคิดการซื้อ การใช้ การประเมินผล ในสินค้าและบริการ ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา หรือเป็นขั้นตอนเกี่ยวกับความคิด ประสบการณ์ การซื้อ การใช้สินค้าและบริการของผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของเขา หรือ การศึกษาพฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภค ผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Purnama (2022) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์อิทธิพลของพฤติกรรมผู้บริโภค การบริหารจัดการ และความพึงพอใจต่อองค์กรต่อความสำเร็จขององค์กรในเขตอุตสาหกรรม จากผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมผู้บริโภค ส่งผลผ่านการบริหารจัดการ ความพึงพอใจและภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จขององค์กรในเขตอุตสาหกรรม

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมผู้บริโภค ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรม พบว่า พฤติกรรมผู้บริโภค ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.90 ค่า t statistics เท่ากับ 6.72 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถตีความว่าตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อพฤติกรรมผู้บริโภค เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรม มากขึ้นด้วย สอดคล้องกับ ฉัตยาพร เสมอใจ (2560) พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นกระบวนการ หรือ พฤติกรรมการตัดสินใจ การซื้อ การใช้ และการประเมินผลการใช้สินค้าหรือบริการของบุคคล ซึ่งจะมีความสำคัญต่อการซื้อสินค้าและบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต สุปัญญาไชยชาญ (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้บริโภค เป็น การกระทำหรืออาการที่ แสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิด และความรู้สึกเพื่อตอบสนองสิ่งเร้า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ aghaian, Mohammadi และ Mohammadi (2022) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการในธุรกิจเกษตร ผลลัพธ์



แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์การเป็นผู้ประกอบการ พฤติกรรมผู้บริโภค อัตราดอกเบี้ย และทุนเริ่มต้นมีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อความน่าจะเป็นของความสำเร็จของการเป็นผู้ประกอบการและผลกำไรของผู้ประกอบการ

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมผู้บริโภค ส่งผลทางบวกต่อนวัตกรรม พบว่า พฤติกรรมผู้บริโภค ส่งผลทางบวกต่อนวัตกรรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.29 ค่า t statistics เท่ากับ 4.67 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถตีความว่าตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อพฤติกรรมผู้บริโภค เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้นวัตกรรม มากขึ้นด้วย สอดคล้องกับ สุวัฒน์ ศิรินิรันดร์ และภาวนา สวนพลู (2562) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค เป็น ความต้องการ ความคิด การกระทำ การประเมินผล การตัดสินใจซื้อ และการใช้สินค้าหรือ บริการของบุคคล เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของบุคคลนั้น ๆ ธนภฤต วันตะเมธ (256) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค เป็น พฤติกรรมการแสดงออกในการ ค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมิน และการกำจัดทิ้งซึ่งสินค้า บริการ และแนวคิดต่าง ๆ ของผู้บริโภค และ ชูชัย สมितिโกร (2564) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็น การกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือก (Select) การซื้อ (Purchase) การใช้ (Use) และการกำจัดส่วนที่เหลือ(Dispose) ของสินค้าหรือบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตน

สมมติฐานที่ 4 การบริหารจัดการองค์กร ส่งผลทางบวกต่อนวัตกรรม พบว่า การบริหารจัดการองค์กร ส่งผลทางบวกต่อนวัตกรรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.69 ค่า t statistics เท่ากับ 10.47 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถตีความว่าตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อการบริหารจัดการองค์กร เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้นวัตกรรม มากขึ้นด้วย สอดคล้องกับ Perter F. Drucher (2018) กล่าวว่า การบริหาร เป็นศิลปะในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกับผู้อื่น การทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้ทำภายในสภาพขององค์กรที่กล่าวนั้น ทรัพยากรด้านบุคคลจะเป็นทรัพยากรหลักขององค์กรที่เข้ามาาร่วมกันทำงานในองค์กร ซึ่งคนเหล่านั้นจะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านวัตถุดิบ ๆ เครื่องจักร อุปกรณ์ วัตถุดิบ รวมทั้งข้อมูลสนเทศต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการจำหน่าย และตอบสนองความพอใจให้กับสังคมสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Schaltegger and Burritt (2021) ได้ศึกษาเรื่องสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการขององค์กรอย่างยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการส่งผลต่อนวัตกรรม

สมมติฐานที่ 5 การบริหารจัดการองค์กร ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.45 ค่า t statistics เท่ากับ 2.70 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสามารถตีความว่าตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อการบริหารจัดการองค์กร เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรม มากขึ้นด้วย สอดคล้องกับธงชัย สันติวงศ์ (2560) ลักษณะของการบริหารจัดการ ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำในองค์กร ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และ ด้านความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ ต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Ummah (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการของสตรีในเขต AMPARA และ BATTICALOA ในศรีลังกา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการศึกษา ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยทักษะในการบริหารจัดการ และนวัตกรรมจัดการ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการสตรีในธุรกิจขนาดเล็ก



สมมติฐานที่ 6 นวัตกรรม ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรม พบว่า นวัตกรรม ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.44 ค่า t statistics เท่ากับ 2.26 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถตีความว่า ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ เมื่อนวัตกรรม เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรม มากขึ้นด้วย สอดคล้องกับผลวิจัยของ Alfoqahaa (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัย ความสำเร็จขององค์กรขนาดกลางและขนาดย่อมในปาเลสไตน์ ผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่า ความน่าเชื่อถือของแบรนด์ การบริหารจัดการ ผู้นำองค์กรที่มีความเป็นเลิศ และ นวัตกรรมจัดการ เป็นปัจจัยสำคัญของ ความสำเร็จธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปาเลสไตน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ April (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของ SMEs ใน Namibia ภูมิภาค Khomas ผลการศึกษาพบว่า ทักษะในการบริหารจัดการ การจัดการกระแสเงินสด การเปลี่ยนแปลง กฎระเบียบ กลยุทธ์ทางการตลาด นวัตกรรมองค์กร ส่งผลต่อความสำเร็จของ SMEs ส่วนปัจจัยการขาดทักษะ ของผู้บริหาร การขาดทักษะในการบริหารจัดการ การขาดการควบคุมภายใน ส่งผลต่อความล้มเหลวของ SMEs และGunaratne (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเติบโตของธุรกิจขนาดเล็กในศรี ลังกา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจขนาดเล็กส่วนใหญ่เป็นปัจจัยปัจเจก บุคคล แรงจูงใจของผู้บริหาร ทักษะในการบริหารจัดการ การวางแผน สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และ นวัตกรรมขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเติบโตของธุรกิจขนาดเล็กในศรีลังกา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ข้อค้นพบจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า พฤติกรรมผู้บริโภค โดย ความรู้สึก นึกคิดของลูกค้า มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันตก ควรให้ความสำคัญในการศึกษาวิเคราะห์ในเรื่องของความรู้สึกของลูกค้าให้เพิ่มมากขึ้น

1.2 ข้อค้นพบจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า การบริหารจัดการองค์กร โดยการวางแผน มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันตก ควรมีการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดมาตรฐานในการวางแผนงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ข้อค้นพบจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า นวัตกรรม โดยนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการ มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันตก ควรให้มีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น

1.4 ข้อค้นพบจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ความสำเร็จของผู้ประกอบการ โรงแรม โดยการเรียนรู้และการพัฒนา มีน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมใน ภาคตะวันตก ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ของพนักงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนางานองค์การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมใน ภาคตะวันตก เพื่อต่อยอดจากงานวิจัยในครั้งนี้ ลักษณะดังต่อไปนี้คือ

2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถของผู้ประกอบการ โดยเฉพาะ ด้านความรู้ และทักษะที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันตก

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ อาทิเช่น องค์การแห่งการเรียนรู้ ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดการเสริมสร้างความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันตกเพิ่มขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองความสำเร็จของผู้ประกอบการโรงแรมในภาคตะวันตก

เอกสารอ้างอิง

- กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา. (2560). Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคงและยั่งยืน. *วารสารการวิจัยและพัฒนา*, 1(5), 56-57.
- กัณฑ์กณัฐ สุวรรณรัชภูมิ. (2563). *ภาวะผู้นำกลยุทธ์: รูปแบบของผู้ในยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
- กาญจนา อินทร์กษณ์. (2562). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชมมารี รัชชชุชีพ. (2561). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- คมน์ พันธรักษ์. (2563). *การบริหารธุรกิจ SMEs ในช่วงวิกฤตของโรคระบาด COVID-19*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จักรวาล วงศ์มณี. (2561). สภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจนำเที่ยวไทยและแนวทางการปรับตัวของธุรกิจนำเที่ยวในสภาวะการณที่เปลี่ยนแปลง. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 9(2), 66- 77.
- ชัยพัชร เลิศรักษ์ทวีกุล. (2557). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์*. สืบค้นจาก <http://www.deonettraining.com>
- ชินนิชา วงศ์สวัสดิ์. (2562). โมเดลสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจแฟรนไชส์โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย. *วารสารพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง*, 15(2), 56-63.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2552). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ไทยเนรมิตกิจ อินเตอร์ โพรเกรสซิฟ.
- ณัฐชา เพชรดากุล. (2560). การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. *วารสาร Quality*, 14(5), 1-4.
- ทรงชนะ บุญขวัญ. (2559). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- นนทกร อางวิชัย. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์กับการบริหารงานตามมาตรฐานการบริหารการพยาบาลของหัวหน้ากลุ่มพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ*, 4(1), 112-118.
- นิตย์ สัมมาพันธ์. (2560). *ภาวะผู้นำ: พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- นิภาภรณ์ จงวุฒิเวศย์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด. *วารสารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 4(2), 103-111.
- นิรมิตร เทียมทัน. (2555). *BALANCED SCORECARD และยุทธศาสตร์การบริหารจัดการ*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2563). *Modern Management การจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.
- ปรัชญา เหมสว่าง. (2562). ปัจจัยความสำเร็จของการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทยในประเทศสหรัฐอเมริกา. *journal of Administrative and Management innovation*, 8(3), 106 - 115.
- บุญญภณ เทพประสิทธิ์. (2562). ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์กับความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร. *วารสารการวิจัยและพัฒนา*, 1(12).
- ปรเมช เดชสุระ. (2564). *มุมมองการบริหารธุรกิจ*. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม, 28, 2565, จาก <https://www.accrevo.com/articles/item/159>.
- พวงรัตน์ เกษรแพทย์. (2556). การศึกษาเขาวนอารมณ์ในฐานะตัวกำหนดความสำเร็จของผู้บริหาร. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 9(1), 21.

- พสุ เษรินทร์. (2562). *Balance Scorecard: รู้ลึกในการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2562). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์และคณะ. (2560). *การจัดการเชิงกลยุทธ์: Strategic Management*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- วิรัช นิภาวรรณ. (2562). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: แมส พลัสลิซซิง.
- ศิริญา ตังนฤมิตร. (2562). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิรินาถ นิรมิตวรรณนะ. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ ความรู้ขององค์กรเอกชน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2560). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สมใจ ลักษณะ. (2560). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2559). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- สมยศ นาวิการ. (2562). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- อนันต์ เกตุวงศ์. (2561). *เทคนิคการวางแผน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรศิริ ดิสสร. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard ของบริษัทใน เขตกรุงเทพมหานคร*. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 12(1), 95-112.
- ไอทีธุรกิจ. (2565). *ผู้มีส่วนได้เสีย: ความสำคัญต่อความยั่งยืนของธุรกิจ*. สืบค้นเมื่อ กรกฎาคม, 28, 2565, จาก <https://today.line.me/th/v2/article/M90w8j>
- Cope, k. (2018). *Seeing the Big Picture: Business Acumen to Build Your Credibility, Career, and Company*. Austin, Texas: Greenleaf Book Group Press.
- Dezdar, S., & Ainin, S. (2021). The influence of organizational factors on successful ERP implementation. *Management Decision*, 49 (6), 911-926.
- Dubrin. (2010). *Principles of Leadership*. Canada: South-Western Cengage Learning.
- Edoun, E., and Mbohwa, C. (2019). *Factors influencing the success and failure of small and medium-sized enterprises in Tembisa township, South Africa*.
- Eriksson, J., and Li, M. (2019). *Success factors of entrepreneurial small and medium sized enterprises in the Gnosjö municipality*.
- Fayol. (1964). *General and Industrial Management*. London: Pittman and Sons.
- Gregg. (2017). *Management*. Interacts Foundation: Barcelona.
- Hussain, M., Al-Aomar, R., & Melhem, H. (2019). Assessment of lean practices on the sustainable performance of hotel supply chains. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(6), 2448-2467.
- Irelan, and Hitt. (2019). Achieving and Maintaining Strategic Competitiveness in the Century: The Role of Strategic Leadership. *Academy of Management Executive*, 1(13), 43 -57.
- Zhang, J., Long, J., & von Schaeuwen, A. M. E. (2021). How does digital transformation improve organizational resilience findings from PLS-SEM and fsQCA. *Sustainability*, 13(20), 11487.

Zoltners, A. A., Sinha, P., and Lorimer, S. E. (2018). Sales Force Effectiveness: A Framework for Researchers and Practitioners. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28(2), 115-131.