

การศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อความสำเร็จของธุรกิจในจังหวัดเชียงราย

The Study of Entrepreneurial Characteristics for Business Successes in the Tourism Industry in Chiang Rai Province.

ศรันญา แสนคำ¹
Saranya Saenkham

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายในภาพรวมทั้งหมด 361 ราย ซึ่งประกอบด้วย ผู้ประกอบการในแต่ละธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยวและรถเช่า 107 ราย ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร 110 ราย ธุรกิจเกสต์เฮาส์ 58 ราย และธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก 86 รายของจังหวัดเชียงราย และเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ กับความสำเร็จของธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย ผลกำไร ยอดขาย และจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในปีที่ประเมินกับปีก่อนหน้า

การศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการในระดับสูง จะประสบความสำเร็จทางธุรกิจในด้านผลกำไร ยอดขาย และจำนวนลูกค้ามากกว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับความเป็นผู้ประกอบการต่ำกว่า การเปรียบเทียบคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อความสำเร็จ

ของธุรกิจในจังหวัดเชียงรายครั้งนี้ เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนักวิชาการ ในแง่ของการนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย เพื่อให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจและเป็นตัวขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจให้ยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ : ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ ความสำเร็จของธุรกิจ

Abstract

The main objectives of the research are to study the entrepreneurial characteristics of the overall tourism entrepreneurs and the entrepreneurs in the each of the key businesses in the tourism industry: tour businesses,

* นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

restaurant businesses, guesthouses and souvenir businesses in Chiang Rai and to compare the entrepreneurial characteristics and the business successes which include profits/losses, sales revenues the number of customers. The sample groups consist of 107 tour businesses, 110 restaurants, 58 guesthouses and 86 souvenir businesses. So the overall sample group is 361. The results reveal that the more entrepreneurial characteristics the tourism entrepreneurs have, the more business successes in the terms of profits, sales revenues and the number of customers they have. This comparison study results are beneficial to the tourism entrepreneurs in Chiang Rai, the concerned government and private agencies and the academics in order to apply the study results as the key information and knowledge to develop the tourism entrepreneurs in Chiang Rai for the industry successes and the sustainable economy.

Keywords : tourism entrepreneurs, entrepreneurial characteristics, business successes

บทนำ

จังหวัดเชียงรายเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวมากมายมีทั้งแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สุขภาพ ประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม รายได้จากการท่องเที่ยวที่ได้มาจากทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศประมาณหนึ่งหมื่นล้านบาทต่อปี (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารจังหวัดเชียงราย, 2553) ทำให้การท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย รวมทั้งผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ได้รับการสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวทั้งจากหน่วยงานทางภาครัฐ

และเอกชน เช่น โครงการพัฒนาระบบภูมิสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวแก่ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โครงการสร้างและพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการจังหวัดเชียงราย โดยสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย นอกจากนี้ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงรายได้ให้การสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย โดยมีการจัดทำเว็บไซต์การท่องเที่ยวของจังหวัด คือ <http://www.cots.go.th> ภายในเว็บไซต์ดังกล่าวมีรายชื่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จดทะเบียนแล้ว เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายได้จดทะเบียนผู้ประกอบการให้ถูกต้องตามกฎหมาย จากการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายทั้งภาครัฐและเอกชน จังหวัดเชียงรายจึงมีรายชื่อเข้าร่วมในการประกวดรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ครั้งที่ 8 ประจำปี 2553

แม้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายจะได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งจากภาครัฐและเอกชนแต่ยังไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายได้อย่างชัดเจน เนื่องจากยังมีข้อขัดข้องเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายอยู่ เช่น การเปิดสถานประกอบการ ธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่ได้รับอนุญาต สถานที่ตั้งกิจการไม่ตรงกับเลขที่ที่ได้ขออนุญาต ซึ่งผิดกฎหมายตามมา พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ปัญหาจากผู้ประกอบการใช้แรงงานต่างด้าวที่ขาดความรู้เกี่ยวกับงานบริการ ปัญหาการลักลอบนำสินค้าที่ปลอมและเลียนแบบเครื่องหมายการค้าของผู้อื่นมาวางจำหน่าย เป็นต้น (ตำรวจท่องเที่ยวเชียงราย, 2553) ปัญหาส่วนใหญ่นั้นมาจากตัวผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาถึงคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของ

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย เพื่อให้เพิ่มศักยภาพในการประกอบธุรกิจด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ และเป็นตัวขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจให้ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายในภาพรวม เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย กับการประสบความสำเร็จของธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย ผลกำไร ยอดขาย และจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ

วัสดุอุปกรณ์และวิธีการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยขั้นสำรวจ และงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป้าหมายของการวิจัยคือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและรถเช่า ผู้ประกอบการธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร ผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮ้าส์ และผู้ประกอบการร้านค้าสินค้าของที่ระลึกที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 1 ปี

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในแต่ละธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยวและรถเช่า 107 ราย ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร 110 ราย ธุรกิจเกสต์เฮ้าส์ 58 ราย และธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก 86 ราย รวมจำนวนทั้งหมด 361 ราย เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และได้ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Pilot Test) จากกลุ่มตัวอย่าง 60 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสถิติทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

เพื่อวิเคราะห์การกระจายของข้อมูล และสถิติเชิงวิเคราะห์ One-Way Anova เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการทั้งในภาพรวมและในแต่ละประเภทธุรกิจกับความสำเร็จของธุรกิจ

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายในภาพรวม มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.5 ซึ่งอยู่ในวัยทำงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.3 อยู่ในสถานภาพสมรสมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.0 สำหรับระดับการศึกษาที่กลุ่มผู้ประกอบการเรียนจบมากที่สุดคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.5 โดยมีตำแหน่งเป็นเจ้าของและผู้บริหารมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.5 ซึ่งหมายความว่า ผู้ประกอบการบริหารกิจการด้วยตัวเอง ผู้ประกอบการมีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 1-5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.5 ถือได้ว่าเป็นธุรกิจที่เริ่มเกิดขึ้นใหม่ ลักษณะของกิจการส่วนใหญ่เป็นเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 67.9 จำนวนของพนักงานมีจำนวนพนักงานอยู่ระหว่าง 1-50 คน มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.9 จัดเป็นธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจนำเที่ยวและรถเช่า ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหาร ธุรกิจเกสต์เฮ้าส์ และธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกของจังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายในภาพรวมมีระดับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการมีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการอยู่ในระดับสูงถึง 11 ด้าน จาก 13 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความซื่อสัตย์สุจริต 2) ด้านมนุษยสัมพันธ์



3) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง 4) ด้านการกล้าริเริ่มและรับผิดชอบ 5) ด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมาย 6) ด้านแรงจูงใจและพลัง 7) ด้านความยืดหยุ่นอดทน 8) ด้านความคิดสร้างสรรค์ 9) ด้านการไฝ่ความสำเร็จ 10) ด้านการแสวงหาโอกาส และ 11) ด้านการแสวงหาข้อมูล สำหรับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายอีก 2 ประการ คือ 1) ด้านความกล้าเสี่ยง และ 2) ด้านการจัดการกับความล้มเหลว มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการอยู่ในระดับปานกลาง หากวิเคราะห์สาเหตุของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายที่มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการด้านความกล้าเสี่ยงที่อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าผู้ประกอบการตระหนักถึงผลของความเสี่ยงที่สูงเกินไปอาจทำให้เกิดความเสียหายได้มากกว่า จากงานวิจัยของ Chartrunguang (2009) เรื่องการประเมินความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกอบการที่มีความกล้าเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลางมีความสำเร็จในธุรกิจอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ประกอบการที่มีความกล้าเสี่ยงอยู่ในระดับสูง นั่นเป็นเพราะผู้ประกอบการสามารถรับความเสี่ยงได้พอสมควร โดยเน้นความมั่นคงในขณะที่ยอมรับผลขาดทุนได้ในบางโอกาสจะมีความมั่นคงในการลงทุนมากกว่าผู้ประกอบการที่มีความกล้าเสี่ยงสูงโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบและอาจเกิดความผิดพลาดในการลงทุนได้ และจากผลงานวิจัยของ ชูชัย สมितिไกร (2548: 43) ได้กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการด้านความกล้าเสี่ยงที่พบว่าไม่มีความแตกต่างกันนั้น อาจเป็นไปได้ว่าคุณลักษณะดังกล่าวเป็นสิ่งที่จำเป็นพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพนี้ เนื่องจากผู้ประกอบการคือผู้ที่สร้างธุรกิจของตนเองโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสวงหารายได้และกำไร โดยการมองเห็นโอกาสที่จะผลิตสินค้าหรือให้บริการชนิดใหม่ ๆ แก่ผู้ที่มีความต้องการ ภายใต้สภาวะที่มีความเสี่ยงและความไม่แน่นอน สำหรับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการด้านการจัดการกับ

ความล้มเหลวอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเป็นเพราะบุคลิกภาพส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ความล้มเหลวทางด้านบุคลิกภาพมีสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนไปถึงการไม่มีความสามารถในการตัดสินใจ เพราะเกิดความกลัวว่าจะเกิดความผิดพลาด ผู้ประกอบการบางคนขาดความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่กระจายความรับผิดชอบให้กับผู้ร่วมงานและไม่สามารถวิเคราะห์และประเมินผู้ร่วมงานได้ ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการดังกล่าวไม่สามารถจัดการกับความล้มเหลวได้ (จ๊อบส์ตีปี, 2555 : ออนไลน์)

ผลการศึกษาความสำเร็จของธุรกิจของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย โดยแยกตามผลกำไร ยอดขาย และจำนวนลูกค้า พบว่า ในด้านผลกำไรจากการดำเนินงาน เมื่อเปรียบเทียบผลกำไรจากปีที่ประเมินกับปีที่ผ่านมาของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีผลกำไร คิดเป็นร้อยละ 66.15 ในด้านยอดขายจากการดำเนินงาน เมื่อเปรียบเทียบยอดขายจากปีที่ประเมินกับปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้ประกอบการจำนวนมากมียอดขายเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 36.6 ในด้านจำนวนลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบจำนวนลูกค้าจากปีที่ประเมินกับปีที่ผ่านมา พบว่าผู้ประกอบการในภาพรวมของจังหวัดเชียงรายมีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.8 เมื่อนำผลการศึกษาจาก ผลกำไร ยอดขาย และจำนวนลูกค้า มาวิเคราะห์ตามระดับความสำเร็จของธุรกิจแล้ว พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวมประสบความสำเร็จสูงมากมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาคือ ประสบความสำเร็จปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.6

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายกับความสำเร็จของธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย ผลกำไร ยอดขาย และจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ นำไปสู่การตั้งสมมติฐาน

การวิจัยทั้งหมด 4 ข้อ ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การมีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการต่างกัน ทำให้มีผลประกอบการด้านผลกำไรต่างกัน พบว่า คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย ที่มีต่อระดับความสำเร็จของธุรกิจด้านผลกำไร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{sig.} = 0.000 - 0.040$) รวมทั้งหมด 6 ด้าน จาก 13 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการกับความล้มเหลว ด้านแรงจูงใจและพลัง ด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมาย ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการแสวงหาโอกาส นั้นหมายความว่า คุณลักษณะทั้ง 6 ด้านข้างต้น มีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจด้านผลกำไร หากผู้ประกอบการมีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการดังกล่าวอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก จะส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มผลกำไรในการประกอบกิจการได้มากกว่าผู้ประกอบการที่มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการในระดับอื่นที่ต่ำกว่า โดยเฉพาะคุณลักษณะในด้านการจัดการกับความล้มเหลว ด้านแรงจูงใจและพลัง ด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมาย ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการแสวงหาโอกาส คุณลักษณะเหล่านี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จด้านผลกำไร ในการดำเนินกิจการในระดับสูง กับระดับที่ต่ำกว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การมีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการต่างกัน ทำให้มีผลประกอบการด้านยอดขายต่างกัน พบว่า คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย ที่มีต่อระดับความสำเร็จของธุรกิจด้านยอดขาย พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{sig.} = 0.000 - 0.012$) รวมทั้งหมด 10 ด้าน จาก 13 ด้าน ได้แก่ ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความยืนหยัดอดทน ด้านการจัดการกับความล้มเหลว ด้านแรงจูงใจและพลัง ด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมาย ด้านการแสวงหาข้อมูล

ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความกล้าเริ่มและรับผิดชอบ และด้านการแสวงหาโอกาส นั้นหมายความว่า คุณลักษณะทั้ง 10 ด้านข้างต้น มีความสำคัญต่อยอดขายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หากผู้ประกอบการมีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการดังกล่าวอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก จะส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มยอดขายในการประกอบกิจการได้มากกว่าผู้ประกอบการที่มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการในระดับอื่นที่ต่ำกว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 การมีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการต่างกัน ทำให้มีผลจำนวนลูกค้าที่รับบริการต่างกัน พบว่า คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย ที่มีต่อระดับความสำเร็จของธุรกิจด้านจำนวนลูกค้า พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{sig.} = 0.000 - 0.030$) รวมทั้งหมด 10 ด้าน จาก 13 ด้าน ได้แก่ ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านการใส่ใจสำเร็จ ด้านการจัดการกับความล้มเหลว ด้านแรงจูงใจและพลัง ด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมาย ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความกล้าเริ่มและรับผิดชอบ และด้านการแสวงหาโอกาส นั้นหมายความว่า คุณลักษณะทั้งหมดข้างต้น มีความสำคัญต่อความสำเร็จ ของธุรกิจด้านจำนวนลูกค้า ผู้ประกอบการที่มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการดังกล่าวอยู่ในระดับสูงถึงสูงมากก็จะสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้าในการประกอบกิจการได้มากกว่าผู้ประกอบการที่มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการในระดับอื่นที่ต่ำกว่า

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 การมีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการต่างกัน ทำให้มีความสำเร็จทางธุรกิจในระดับที่ต่างกัน พบว่า คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย ที่มีต่อระดับความสำเร็จของธุรกิจ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{sig.} = 0.000 - 0.008$) รวมทั้งหมด 11 ด้าน จาก 13 ด้าน ได้แก่



ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความยืดหยุ่นต่อตบหน ด้านการไฟสำเร็จ ด้านการจัดการกับความล้มเหลว ด้านแรงจูงใจและพลัง ด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมาย ด้านการแสวงหาข้อมูลด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านกล้าเริ่มและรับผิดชอบ และด้านการแสวงหาโอกาสนั้นหมายความว่า คุณลักษณะทั้ง 11 ด้านข้างต้น มีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ หากผู้ประกอบการมีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการดังกล่าวอยู่ในระดับสูงถึงสูงมาก จะส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มผลกำไรในการประกอบกิจการได้มากกว่าผู้ประกอบการที่มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ ในระดับอื่นที่ต่ำกว่า

วิจารณ์สรุปผล

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาทั้งในประเทศ และต่างประเทศอีกหลายงานวิจัยที่มีความสอดคล้องกัน เช่น ผลงานวิจัยของ ชูชัย สมธิไกร (2548) ยุพิน นิลวลัยกุล (2541) Chartrungruang (2009) และ Caird (1993) เป็นต้น จากงานวิจัยที่ผ่านมาได้แสดงว่าผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการได้นั้น อาศัยความอดทน มุ่งมั่น บริหารความเสี่ยงให้ธุรกิจดำเนินกิจการไปสู่ความสำเร็จ มีการไฟสำเร็จ และความสามารถในการจัดการกับความล้มเหลวได้ดี มีแรงจูงใจและพลังในการดำเนินธุรกิจ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล และมีเป้าหมายในการดำเนินกิจการที่ชัดเจน มีการแสวงหาโอกาสในการต่อยอดธุรกิจ และมีความคิดสร้างสรรค์ในการดำเนินกิจการ อีกทั้งมีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความรับผิดชอบต่อในงานที่เพิ่งเริ่มต้นใหม่ ขณะเดียวกันก็แสวงหาโอกาสประสบผลสำเร็จให้กิจการอยู่เสมอ สำหรับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความซื่อสัตย์ ที่พบว่าไม่มี ความแตกต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะคุณลักษณะทั้งสองด้านเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการเกือบทุกคนควรมีสำหรับการประกอบอาชีพในงานด้านบริการ เนื่องจากผู้ประกอบการอาศัยความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพื่อติดต่อสื่อสารทั้งกับลูกค้า

และเพื่อนทางธุรกิจด้วยกัน และนอกจากนี้ การประกอบกิจการที่ปราศจากความซื่อสัตย์สุจริต ย่อมส่งผลให้กิจการดำรงอยู่ได้เพียงช่วงเวลาสั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงมีความซื่อสัตย์ในการดำเนินกิจการพอสมควรอยู่แล้ว

จากสมมติฐานทั้ง 4 ข้อข้างต้น แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการที่มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ ในระดับสูง จะประสบความสำเร็จทางธุรกิจในด้านผลกำไร ยอดขาย และจำนวนลูกค้ามากกว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับความเป็นผู้ประกอบการต่ำกว่า

โดยผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จทางด้านผลกำไร จะมีระดับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการเรียงตามลำดับระดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ 1) ด้านการจัดการกับความล้มเหลว 2) ด้านแรงจูงใจและพลัง 3) ด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมาย 4) ด้านการแสวงหาข้อมูล 5) ด้านความคิดสร้างสรรค์ และ 6) ด้านการแสวงหาโอกาส มากกว่าผู้ประกอบการที่มีระดับคุณลักษณะดังกล่าวในระดับที่ต่ำกว่า

ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จทางด้านยอดขาย จะมีระดับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการเรียงตามลำดับระดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ 1) ด้านความกล้าเสี่ยง 2) ด้านความยืดหยุ่นต่อตบหน 3) ด้านการจัดการกับความล้มเหลว 4) ด้านแรงจูงใจและพลัง 5) ด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมาย 6) ด้านการแสวงหาข้อมูล 7) ด้านความคิดสร้างสรรค์ 8) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง 9) ด้านความกล้าเริ่มและรับผิดชอบ และ 10) ด้านการแสวงหาโอกาสมากกว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับคุณลักษณะดังกล่าว ในระดับที่ต่ำกว่า

ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จทางด้านจำนวนลูกค้า จะมีระดับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการเรียงตามลำดับระดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ 1) ด้านความกล้าเสี่ยง 2) ด้านการไฟสำเร็จ 3) ด้านการจัดการกับความล้มเหลว 4) ด้านแรงจูงใจและพลัง 5) ด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมาย 6) ด้านการแสวงหาข้อมูล 7) ด้านความคิดสร้างสรรค์ 8) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง 9) ด้านความกล้าเริ่มและ

รับผิดชอบและ 10) ด้านการแสวงหาโอกาส มากกว่าผู้ประกอบการที่มีระดับคุณลักษณะดังกล่าวในระดับที่ต่ำกว่า

และผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจ จะมีระดับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการเรียงตามลำดับ ระดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ 1) ด้านความกล้าเสี่ยง 2) ด้านความยืดหยุ่นอดทน 3) ด้านการใฝ่สำเร็จ 4) ด้านการจัดการกับความล้มเหลว 5) ด้านแรงจูงใจและพลัง 6) ด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมาย 7) ด้านการแสวงหาข้อมูล 8) ด้านความคิดสร้างสรรค์ 9) ด้านความเชื่อมั่นใจตนเอง 10) ด้านกล้าเริ่มและรับผิดชอบ และ 11) ด้านการแสวงหาโอกาสมากกว่าผู้ประกอบการที่มีระดับคุณลักษณะดังกล่าวในระดับที่ต่ำกว่า

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

1. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของตนเอง เพราะผู้ประกอบการที่มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสูง จะสามารถนำพาธุรกิจของตนไปสู่ความสำเร็จได้ โดยเฉพาะในด้านการจัดการกับความล้มเหลว ที่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านนี้ให้มากขึ้นสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก นอกจากคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการด้านการจัดการกับความล้มเหลว ที่ควรจะต้องให้ความสำคัญแล้ว ยังควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านการแสวงหาข้อมูลอีกด้วย และผู้ประกอบการธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึกนั้นก็ควรพัฒนาตนเองในด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมาย เพื่อให้ธุรกิจของตนประสบผลสำเร็จอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจน

2. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายควรพัฒนาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของตน โดยเฉพาะในด้านความยืดหยุ่นอดทน ด้านการใฝ่

สำเร็จ ด้านการจัดการกับความล้มเหลว ด้านแรงจูงใจและพลัง ด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมาย ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความเชื่อมั่นใจตนเอง ด้านกล้าเริ่มและรับผิดชอบ ด้านการแสวงหาโอกาส และด้านความกล้าเสี่ยงให้อยู่ในระดับปานกลาง เพราะคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการทั้งหมดข้างต้นมีความสำคัญต่อความประสบผลสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงราย

1. ควรมีการวางแผนพัฒนาผู้ประกอบการในคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการด้านการจัดการกับความล้มเหลว โดยอาจมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการเพื่อให้ผู้ประกอบการได้ปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพ และสามารถนำกิจการของตนไปสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ โดยเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจจำหน่ายสินค้าของที่ระลึก ควรได้รับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านการแสวงหาข้อมูล และด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมาย เพื่อให้ผู้ประกอบการจะได้นำความรู้นั้นกลับไปปรับปรุงและพัฒนาตนเอง ให้สามารถประกอบกิจการให้ไปสู่ผลสำเร็จได้

2. ควรมีการสนับสนุน และส่งเสริมการให้ความรู้และความเข้าใจ รวมถึงการพัฒนาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการใน ด้านความยืดหยุ่นอดทน ด้านการใฝ่สำเร็จ ด้านการจัดการกับความล้มเหลว ด้านแรงจูงใจและพลัง ด้านวิสัยทัศน์และเป้าหมาย ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความเชื่อมั่นใจตนเอง ด้านกล้าเริ่มและรับผิดชอบ ด้านการแสวงหาโอกาส และด้านความกล้าเสี่ยงให้อยู่ในระดับปานกลาง โดยอาจประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงความสำคัญของคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการข้างต้นว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจให้ไป สู่ความสำเร็จ



ทางด้านผลกำไร ยอดขาย และจำนวนลูกค้าได้

**ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวรายใหม่**

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่กำลัง
เริ่มดำเนินธุรกิจ หรือผู้ประกอบการที่ต้องการประกอบกิจการ
ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรประเมิน
ตนเองเกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ
ในด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความยืดหยุ่นอดทน ด้านการ

ไม่สำเร็จ ด้านการจัดการกับความล้มเหลว ด้านแรงจูงใจ
และพลัง ด้านวิสัยทัศน์ และเป้าหมาย ด้านการแสวงหา
ข้อมูลด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านความเชื่อมั่นใจตนเอง
ด้านกล้าเริ่มและรับผิดชอบ และด้านการแสวงหาโอกาส
เพื่อที่จะได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และนำไปพัฒนา
ตนเองให้เป็นผู้ประกอบการที่มีศักยภาพเตรียมพร้อมกับ
การประกอบกิจการ และสามารถดำเนินกิจการให้ไปสู่
ความสำเร็จได้

เอกสารอ้างอิง

จ๊อบส์ดีบี. **ทำไมฉันถึงบริหารล้มเหลว**. ได้จาก http://th.jobsdb.com/TH/EN/Resources/JobSeekerArticle/general_editor3.htm?ID=558 Fey 19 2012.

ชูชัย สมิทธิโกร. (2548, กรกฎาคม-ธันวาคม). “การเปรียบเทียบคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการระหว่าง
ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมและขนาดกลางที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในจังหวัดเชียงใหม่”
มนุษยศาสตร์สาร. 6(2) หน้า 28-43.

ตำรวจท่องเที่ยวเชียงราย และสำนักนายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ภาคเหนือ. **จับลิขสิทธิ์ ที่ อ.แม่สาย
จ.เชียงราย**. ได้จาก <http://www.chiangraitouristpolice.com/> Jun 4 2010.

ยุพิน นิลวลัยกุล. (2541). **การวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในการประกอบ
อาชีพอิสระในเขตภาคตะวันออก**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว
มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารจังหวัดเชียงราย. **สคริปจังหวัดเชียงราย**. ได้จาก http://www.chiangrai.net/cpoc/community/download/%7B52173622-7993-4948-8E4B-36B14C18D8%7D_scp.doc May 25 2010.

Caird, S. What do psychological tests suggest about entrepreneurs? *Jornnal of Managerial Psychology*, 1993. 8(6), 11-20.

Chartrunguang, B. (2009): **The 2nd Conference of the International Association for Tourism
Economics**. Entrepreneurship Assessment in the Tourism Industry. 11-13 December 2009,
Chiang Mai, Thailand.