

**คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการ
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง
จังหวัดขอนแก่น**

**Entrepreneurial characteristics affecting the success of service businesses in
tourism industry of entrepreneurs in Khon Kaen Municipality, Mueang District,
Khon Kaen Province**

ปนัดดา จันทะกล

Panadda Chanthakol

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น

E-mail : Lovepikky_29@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาคูณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (2) ธุรกิจบริการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (3) ความสำเร็จของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และ 4) สร้างรูปแบบคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 385 คน ค่าความเชื่อมั่นมีค่าเท่ากับ 0.978 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม Mplus ผลการวิจัยพบว่า การสร้างรูปแบบคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้ประกอบการ พบว่า (1) คุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ โดยสัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าเท่ากับ 0.203 และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับกับธุรกิจบริการ มีสัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าเท่ากับ 0.912 (2) ธุรกิจบริการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการการท่องเที่ยว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.771 และ (3) คุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางอ้อมต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยว มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.704 โดยผ่านเส้นทางด้านธุรกิจบริการ

คำสำคัญ : คุณลักษณะของผู้ประกอบการ, ธุรกิจบริการ, ประสิทธิภาพอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

บทนำ

ในปัจจุบันธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และธุรกิจภาคการนำเข้าและส่งออกได้รับผลกระทบจากภาวะต่างๆ ทั้งด้านการขาดเสถียรภาพทางการเมือง ระบบเศรษฐกิจ การเงินมีความผันผวนเป็นอย่างมาก ทำให้การดำเนินงานและการบริหารจัดการเพื่อกระตุ้นรายรับเป็นไปค่อนข้างลำบาก และกลยุทธ์ในการควบคุมและลดต้นทุนซึ่งเป็นสาเหตุที่ส่งผลให้ธุรกิจลดการจ้างงาน เกิดภาวะการหางานทำได้ยากในกลุ่มบัณฑิตจบใหม่ และมีผู้ว่างงานจากกลยุทธ์ลดการจ้างงานของภาคธุรกิจเพิ่มขึ้น จากข้อมูลทีศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้กล่าวไว้ว่าสถิติการจ้างงานในปลายปี 2552 และต่อเนื่องถึงปี 2553 จะลดลงจาก 4.6 แสนคน เหลือเพียง 4.1 แสนคน รวมทั้งอัตราการจ้างงานนอกภาคเกษตรที่ปรับตัวดีขึ้น แต่เนื่องจากปัญหาการจ้างงานมีแนวโน้มสูงขึ้น และปัญหาค่าจ้างที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับค่าครองชีพ เป็นเหตุให้ประชาชนมีความสนใจในการเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจหลากหลายสาขาเพิ่มขึ้นด้วย เพื่อเป็นการหารายได้เพิ่มเติมต่อการดำรงชีพ การสร้างความก้าวหน้า และความมั่นคงให้กับชีวิต การดำเนินธุรกิจต่างๆ จึงจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดภายใต้การแข่งขัน และสร้างการเจริญเติบโตให้แก่อธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง บางธุรกิจก็มีขนาดของตลาดที่จำกัด และมีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศ เช่นความแตกต่างทางด้านทรัพยากร การพัฒนาเทคโนโลยี ความต้องการซื้อ เงินทุน ที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ขณะที่รัฐบาลก็ได้ให้ความสำคัญในการที่จะพัฒนานวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ และใส่ใจในสภาพแวดล้อมของธุรกิจมากยิ่งขึ้น

ธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นกลุ่มธุรกิจที่เป็นกลไกหลักสำคัญในการขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่สำคัญ ภายใต้โลกของการแข่งขันยุคใหม่ สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเข้ามามีอิทธิพลต่อการประกอบธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องมีการปรับตัว เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน และสามารถดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดได้ในระยะยาว ผู้ประกอบการ (Entrepreneur) เป็นบุคคลที่ทำการก่อตั้งกิจการธุรกิจของตนเอง และมีการพัฒนาอย่างเจริญก้าวหน้า สามารถดำรงรักษากิจการโดยผ่านประสบการณ์ในด้านความเสี่ยง การควบคุม การตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนได้รับความไว้วางใจ ความยอมรับนับถือ และการยกย่องจากสังคม จนกลายมาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญทางเศรษฐกิจและมีส่วนร่วมทำให้สังคมเจริญเติบโตด้วย นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังเป็นผู้ลงทุนและผู้บริหารพร้อมกันทั้งสองหน้าที่ เป็นผู้วางแผน บริหารจัดการ เป็นผู้มีความกระตือรือร้น ขวนขวายที่จะนำเอาปัจจัยการผลิตต่างๆ มาผสมผสานด้วยหลักการจัดการทำให้เกิดสินค้าและบริการแปลกใหม่ เกิดผู้บริโภคใหม่ มีการเสาะแสวงหาตลาด หรือช่องทางที่จะทำให้เกิดกำไร เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ให้กับสินค้าและบริการตัวเดิมอยู่เสมอ หรือปรับปรุงกระบวนการผลิตเดิมให้ดีขึ้น การที่ผู้ประกอบการจะดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้นั้น คุณลักษณะส่วนตัวของผู้ประกอบการจะมีอิทธิพลมากที่สุดต่อการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ เพราะคุณลักษณะของผู้ประกอบการจะเป็นสิ่งกำหนดความสำเร็จของกิจการ และเป็นแนวพฤติกรรมการทำงานของธุรกิจโดยรวม ผู้ประกอบการจะต้องสามารถต่อสู้หรือยืนหยัดได้กับทุกสถานการณ์ ดังนั้นการพยายามหาคุณลักษณะสำคัญสำหรับการเป็นผู้ประกอบการที่ดีจะช่วยให้ผู้ประกอบการมีความพร้อมในการดำเนินอาชีพ และเป็นประโยชน์ ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง ตลอดจนเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถ รวมทั้งคุณลักษณะสำคัญที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น (ฝนทิพย์ ฆารไสว, 2554)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เนื่องจากจังหวัดขอนแก่นเป็นจังหวัดศูนย์กลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปี มีงานประเพณีที่รองรับการท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ จึงส่งผลให้มีผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมบริการเป็นจำนวนมาก มีสินค้าและบริการที่ใกล้เคียงกัน ทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่ที่จะเข้ามาลงทุนประกอบธุรกิจหรือผู้ประกอบการรายเดิม ได้พิจารณาคุณลักษณะของตนเอง ที่จะทำให้ธุรกิจของตนเองอยู่รอดและประสบความสำเร็จได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาธุรกิจบริการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาความสำเร็จของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
4. เพื่อสร้างรูปแบบคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 1.1 การวิจัยเอกสาร แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ความมีนวัตกรรม ความกล้าเสี่ยง ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ความมุ่งมั่นในความสำเร็จ และความเป็นตัวของตัวเอง แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย การเงิน ลูกค้า กระบวนการธุรกิจภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา บริบทอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ลูกค้า พนักงาน นักวิชาการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 32 คน
 - 1.3 การวิจัยเชิงปริมาณ
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ปี 2561 ประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน กลุ่มตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน
3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา 1 มกราคม 2561-กันยายน 2561

วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประชากรไม่ทราบจำนวน กลุ่มตัวอย่างคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran ตัวอย่าง จำนวน 385 คน โดยการสุ่มแบบเป็นระบบ แบ่งออกเป็น 3 ระยะ

ระยะที่ 1 กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และออกแบบการวิจัย

ระยะที่ 2 การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 8 คน ลูกค้าผู้ที่ใช้บริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 8 คน พนักงาน 8 คน นักวิชาการหรือเจ้าหน้าที่รัฐ 8 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการสังเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกเทป ถอดเทป สรุปลงและสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การวิจัยเชิงปริมาณ ได้ดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นจำนวน 385 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ความมีนวัตกรรม ความกล้าเสี่ยงความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ความมุ่งมั่นในความสำเร็จ และความเป็นตัวของตัวเอง

ตอนที่ 3 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับธุรกิจบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์

ตอนที่ 4 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย การเงิน ลูกค้า กระบวนการธุรกิจภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา

3. ขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบแก้ไข ข้อเสนอแนะ

3.2 นำแบบสอบถาม มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบภาษา เนื้อหา และสถิติ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขโดยมีผู้เชี่ยวชาญ

3.3 ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ และนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) กับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง .269-.760 และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.978

4. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) หลังจากที่ได้้นำเครื่องมือไปเก็บข้อมูล โดยการตรวจสอบเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูล ดังนี้

4.1 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่ได้เส้นตรงในแนวทแยง สรุปลงได้ว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีลักษณะการแจกแจงแบบโค้งปกติ

4.2 การตรวจสอบความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) ข้อมูลมีเอกพันธ์ของการกระจายที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือมาตรฐาน กับค่าพยากรณ์

4.3 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกัน และไม่มีภาวะร่วมเส้นตรงพหุ

4.4 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่า มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .800 ถึง .868

4.5 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรสังเกตได้ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ .422 ถึง .860

4.6 ตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน ของตัวแปรแฝงเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการตรวจสอบพบว่า ข้อมูลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ระยะที่ 3 นำเสนอผลการวิจัย และเผยแพร่การวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์คุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการ และธุรกิจบริการ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ความสำเร็จของผู้ประกอบการ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. วิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุสมการโครงสร้างเชิงเส้นรูปแบบคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยโปรแกรม Mplus

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ปรากฏ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 58.96 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41- 50 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.78 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 35.58 และสถานภาพสมรส จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.52

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวม พบว่า ตัวแปรสาเหตุคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$; S.D.= 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับมากทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความมีนวัตกรรม ($\bar{X} = 4.28$; S.D.= 0.54) ความมุ่งมั่นในความสำเร็ ($\bar{X} = 4.25$; S.D.= 0.58) ความเป็นตัวของตัวเอง ($\bar{X} = 4.15$; S.D.= 0.60) ความสม่ำเสมอและใฝ่ใจในการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.04$; S.D.= 0.64) และความกล้าเสี่ยง ($\bar{X} = 3.89$; S.D.= 0.73) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับธุรกิจบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวม พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวแปรส่งผลในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$; S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า มีระดับมากทุกตัวแปร เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.45$; S.D. = 0.48) การให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.36$; S.D. = 0.50) การตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 4.28$; S.D. = 0.57) รูปลักษณ์ ($\bar{X} = 4.25$; S.D. = 0.56) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.08$; S.D. = 0.67) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวม พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวแปรส่งผลในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า มีระดับมากทุกตัวแปร เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 4.27$; S.D. = 0.50) ด้านลูกค้า ($\bar{X} = 4.27$; S.D. = 0.49) ด้านกระบวนการธุรกิจภายใน ($\bar{X} = 4.03$; S.D. = 0.60) และการเรียนรู้และพัฒนา ($\bar{X} = 3.86$; S.D. = 0.69) ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุสมการโครงสร้างเชิงเส้นที่สร้างหลังการปรับแสดงคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ดังแผนภาพที่ 1

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

χ^2 แทน ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)

df แทน องศาอิสระ (Degree of Freedom)

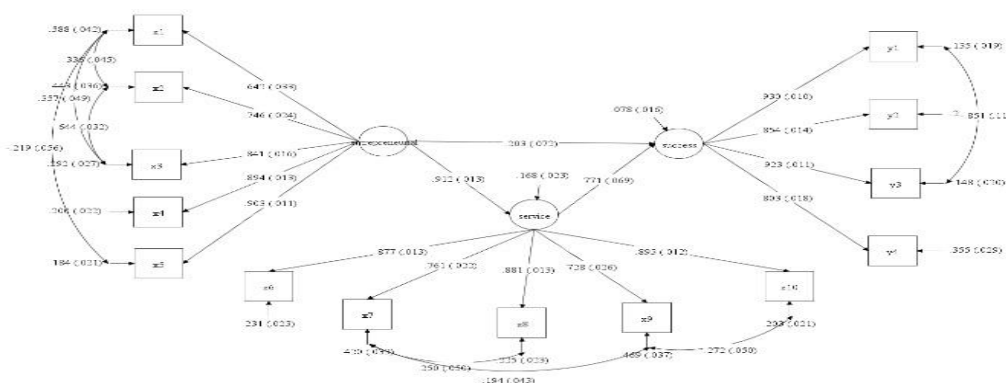
TLI แทน ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมไม่อิงเกณฑ์ (Tucker – Lndex Index Goodness)

CFA แทน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

P-value แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

RMSEA แทน ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation)

SRMR แทน ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standardized Root Mean Squared Residual)



$\chi^2 = 144.814$, $df = 54$, $\chi^2 / df = 2.681$, $p\text{-value} = 0.000$, $CFI = 0.985$, $TLI = 0.974$, $RMSEA = 0.066$, $SRMR = 0.030$

แผนภาพที่ 2 โมเดลสมการโครงสร้างหลังการปรับแสดงคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

จากแผนภาพที่ 1 พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างหลังการปรับสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลตามทฤษฎีสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาจาก ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 144.814 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 54 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p - value) มีค่าเท่ากับ 0.000 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2 / df) มีค่าเท่ากับ 2.681 CFI มีค่าเท่ากับ 0.985 TLI มีค่าเท่ากับ 0.974 RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.066 SRMR มีค่าเท่ากับ 0.030

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

รูปแบบคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า คุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.203 และคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อธุรกิจบริการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.912 ธุรกิจบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.771 และ คุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการ มีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางอ้อมเชิงบวกต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยผ่านเส้นทางด้านธุรกิจบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.704

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. คุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นพบว่า

1.1 จากการวิจัยพบว่า คุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ด้านความมีนวัตกรรม ที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวเป็นลำดับแรก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการ มีความคิดแบบก้าวหน้า เพื่อปรับปรุงธุรกิจให้ทันสมัย มีความพยายามในการหาช่องทางที่จะริเริ่มนำสิ่งใหม่ๆ มาใช้กับธุรกิจ และ นำความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการปรับปรุงธุรกิจ ด้านความมุ่งมั่นในความสำเร็้ว มีความมุ่งมั่นสูงในการพยายามก้าวล้ำหน้าคู่แข่งอยู่เสมอ พยายามบริหารจัดการให้กิจการมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทำให้ธุรกิจมีรายได้และผลกำไรเพิ่มมากขึ้น ด้านความเป็นตัวของตัวเอง มีคุณลักษณะความเป็นผู้นำและมีวิสัยทัศน์ในการทำงานธุรกิจ สามารถทำงานได้ด้วยตนเองและสามารถตัดสินใจได้ในภาวะที่กดดัน ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ศึกษาหาประสบการณ์จากสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีต นำข้อบกพร่องในอดีตมาเป็นประสบการณ์ในการเรียนรู้ และ

เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เช่น การอบรมสัมมนา เพื่อแสวงหาความรู้ ข้อมูลและประสบการณ์ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง และด้านความกล้าเสี่ยง กล้าเผชิญกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนทางธุรกิจเพื่อหาผลกำไร กล้าใช้ทรัพย์สินจำนวนมากสำหรับการประกอบธุรกิจสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิสาข์ โชคพรหมอนันต์ (2557, น. 82) พบว่า คุณลักษณะของผู้ประกอบการด้านความก้าวร้าวในการแข่งขันและด้านความใส่ใจในความสำเร็จมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จในการประกอบการซึ่งประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยนี้ คือ ผู้ประกอบการต้องมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทางด้านการบริหารจัดการ ภูมิศึกษาต่าง ๆ เพื่อให้การประกอบธุรกิจนั้นมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

1.2 ธุรกิจบริการ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า การดูแลเอาใจใส่ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยว โดยรวมเป็นลำดับแรก รองลงไปได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า รูปลักษณ์ และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ เนื่องจากให้บริการลูกค้าอย่างสุภาพ อ่อนโยน เพื่อให้ลูกค้าพอใจในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการเอาใจใส่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้โดยปราศจากอันตราย มีการรับประกันการให้บริการถ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบริการยินดีคืนเงินหรือให้สิทธิพิเศษอื่นๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า มีการประเมินคุณภาพการบริการการจากภายในและภายนอก เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ใช้วิธีการในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และเอาใจใส่ลูกค้าเก่าควบคู่กันไปอย่างต่อเนื่อง นำคำแนะนำติชมของลูกค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยที่มีเทคโนโลยีสูง และมีความสะดวกในการบริการ มีระบบการสอบถามลูกค้าทุกครั้งหลัง การให้บริการ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในครั้งต่อไป และมีลูกค้าประจำและต่อเนื่อง รวมถึงการแสดงความคิดเห็นที่ประทับใจและรู้สึกยินดีเมื่อมาใช้บริการ เช่น เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งบ่งบอกถึงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาณี ฉิมดี (2555, น. 69) ข้อเสนอแนะที่ได้จากนักท่องเที่ยวนักเดินทางด้านการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์ และการให้บริการนักท่องเที่ยวมาเป็นข้อมูลเพื่อการพัฒนาการจัดการและการให้บริการ ให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยว บริเวณศูนย์อาหาร ควรบริการสุภาพ อาหารมีคุณภาพ บริเวณด้านที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงให้มีสภาพดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทชา โสภภาพร (2559, น. 71) ลูกค้าให้ความสำคัญต่อศักยภาพบุคลากรทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญด้านพฤติกรรมมากที่สุด เช่นเดียวกับพนักงานในส่วนของปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้จัดการมีความเห็นว่าทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และพนักงานเห็นว่าทุกด้านมีคุณภาพมากถึงมากที่สุด เช่นเดียวกับผู้จัดการส่วนลูกค้าเห็นว่าทุกด้านมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

1.3 ความสำเร็จของผู้ประกอบการด้านการเงินโดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก รองลงไปได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการธุรกิจภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ตามลำดับ เนื่องจากธุรกิจนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในธุรกิจเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ มีระบบการบริหารจัดการด้านบัญชีตรวจสอบได้ ให้บริการที่มีความหลากหลาย มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของลูกค้าในราคาที่ลูกค้าพึงพอใจ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีการวางแผนและมีการบริหารการจัดการภายในองค์กร มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า และนำคำแนะนำของลูกค้าไปวิเคราะห์และวางแผนปรับปรุงกระบวนการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยอิตติมา พลพวง (2559, น. 105) กลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนการดำเนินงานในธุรกิจ และแนวทางการส่งเสริมอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ จนสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จให้เกิดขึ้นกับองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เวธกา มณีเนตร (2560, น. 291) พบว่า การจัดการธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ และสามารถดำเนินกิจการอย่างอยู่รอดต่อไปได้ในสภาวะการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง ดังนั้น ผู้ประกอบการสามารถนำกลยุทธ์ MODEL : AMMO SPA ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตนตามความเหมาะสมกับลักษณะพื้นที่ของธุรกิจเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจอย่างยั่งยืน

2. ผลการวิเคราะห์รูปแบบคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมแต่ละด้านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการกำหนดสมมติฐานการวิจัยและการสร้างแบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ครั้งนี้อยู่บนฐานของผลการศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลสภาพจริงเกี่ยวกับคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการใน

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ความมีนวัตกรรม ความกล้าเสี่ยง ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ความมุ่งมั่นในความสำเร็จ ความเป็นตัวของตัวเอง และธุรกิจบริการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และนักวิชาการ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาใช้สร้างสมมติฐานการวิจัยและแบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรง จากแนวปฏิบัติดังกล่าวทำให้แบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงมีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ประกอบกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์จากผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มตัวอย่าง ครั้งนี้ได้ดำเนินการสร้างตามกระบวนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย กล่าวคือ มีการศึกษาข้อมูล กำหนด กรอบแนวคิดของการวิจัย ให้นิยามศัพท์ตัวแปรที่ศึกษา สร้างแบบสอบถาม ทดลองใช้และหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยตามหลักการวิจัย ทั้งโดยผู้เชี่ยวชาญซึ่งประกอบด้วย นักวิชาการ ผู้บริหาร และนักวัดผลสถิติหลักสูตรนานาชาติ มีการปรับปรุงข้อคำถามที่ไม่เหมาะสม และคัดเลือกข้อคำถามที่มีคุณภาพตามเกณฑ์กำหนดไว้ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบกับการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำนวนมากกว่าที่ต้องการ จึงได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี และได้ข้อมูลครบถ้วน จากแนวปฏิบัติดังกล่าวทำให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความเที่ยงตรงสูงซึ่งส่งผลให้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบจำลองโครงสร้างเชิงเส้นตรงที่พัฒนามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังผลการวิจัยปรากฏ สอดคล้องกับงานการวิจัยของนัฐวุฒิ วงศาเสถียรและเพ็ญพิชชา เขษมพงษ์ทองดี (2558, น. 124) ทำการศึกษาเรื่องคุณลักษณะผู้ประกอบการและความสำเร็จของการประกอบการวิสาหกิจในในประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิติมา พลพวง (2559, น. 105) ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของกลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพันธ์ สืบเมืองชัย (2559, น. 78) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริการอย่างมืออาชีพกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย

2.2 ปัจจัยคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการ และธุรกิจบริการ พบว่า คุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการ และธุรกิจบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยผ่านทางธุรกิจบริการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใช้คุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการ ในการบริหารงานผ่านความมีนวัตกรรม ความกล้าเสี่ยง ความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ความมุ่งมั่นในความสำเร็จ ความเป็นตัวของตัวเอง และธุรกิจบริการ ที่ใช้การบริหารผ่านทาง ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ เพื่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะประสบผลสำเร็จได้ ผู้ประกอบการจะต้องใช้คุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการ และธุรกิจบริการ โดยอาศัยการบริหารงานมาเป็นตัวขับเคลื่อนในการบริหารงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการ ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการธุรกิจภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพันธ์ สืบเมืองชัย (2559, น. 78) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริการอย่างมืออาชีพกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย พบว่า 1) การบริการอย่างมืออาชีพ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านมาตรฐานและความเชื่อถือได้ ด้านความทันเวลาของการให้บริการ และด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 2) การบริการอย่างมืออาชีพ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ด้านมาตรฐานและความเชื่อถือได้ และด้านความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้น การบริการอย่างมืออาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยว ควรให้ความสำคัญกับการบริการอย่างมืออาชีพมากยิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร และควรมีการพัฒนาศักยภาพในการบริการให้เป็นรูปธรรมและมีมาตรฐานมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในแข่งขันของธุรกิจต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen (2013, p.152) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของนักท่องเที่ยวต่างชาติภายในโรงแรม อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั่วโลกมีการเติบโตที่สำคัญในปีที่ผ่านมาจำนวนโรงแรมที่เพิ่มมากขึ้น โรงแรมมีการตกแต่งที่สวยงาม มีคุณภาพสูงมากขึ้น และรูปแบบการบริการที่มีจุดเด่นของแต่ละที่ ก่อให้เกิดการสร้างภาพลักษณ์ และการแข่งขันขึ้น การช่วยเหลือและความร่วมมือในกลุ่มพนักงานโรงแรมเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

สรุปผลการวิจัย

1. คุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีตัวแปรทุกตัวแปรอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านความมีนวัตกรรม ด้านความมุ่งมั่นในความสำเร็จ ด้านความเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ด้านความกล้าเสี่ยง และ ธุรกิจบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การดูแลเอาใจใส่ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า รูปลักษณ์ และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ

2. ระดับความสำเร็จของผู้ประกอบการ ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการธุรกิจภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

3. ผลการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่ารูปแบบการวัดตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เช่นเดียวกัน ยืนยันโดยค่าดัชนีวัดความกลมกลืนของแบบจำลองที่อยู่ในเกณฑ์การยอมรับทุกค่า จึงถือว่าแบบจำลองโครงสร้างเชิงเส้นตรงของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1.1 ด้านความมีนวัตกรรม ผู้ประกอบการควรมีความคิดแบบก้าวหน้า เพื่อปรับปรุงธุรกิจให้ทันสมัย
- 1.2 ควรมีการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ จนเกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในการประกอบธุรกิจ
- 1.3 ด้านความกล้าเสี่ยง ควรมีความกล้าเผชิญกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนทางธุรกิจเพื่อหาผลกำไร
- 1.4 ด้านความสม่ำเสมอและใส่ใจในการเรียนรู้ ควรศึกษาหาประสบการณ์จากสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีต
- 1.5 มีด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ควรมีระบบการสอบถามลูกค้าทุกครั้งหลัง การให้บริการ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในครั้งต่อไป
- 1.6 ด้านการให้ความมั่นใจ ควรมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการตรงตามข้อตกลงที่ได้ไว้กับลูกค้าช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงใจลูกค้า
- 1.7 ด้านการตอบสนองลูกค้า ควรนำคำแนะนำติชมของลูกค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 1.8 ด้านการดูแลเอาใจใส่ ควรให้บริการลูกค้าอย่างสุภาพ อ่อนโยน เพื่อให้ลูกค้าพอใจในการให้บริการ
- 1.9 ด้านรูปลักษณ์ ควรมีระบบการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการใช้บริการเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

- 2.1 ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของตัวแปรสมรรถนะ การบริหารงานกับประสิทธิผลในการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นข้อสนเทศในการสร้างเครื่องมือวัดสมรรถนะการบริหารงาน ความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งจะเป็นการนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารงาน
- 2.2 ควรทำการวิจัยเชิงนโยบาย ไปพัฒนาคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการและธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนหาแนวทางเพิ่มคุณภาพบริการที่สอดคล้องกับผลการวิจัยและประเมินผล
- 2.3 ควรทำการวิจัยในทำนองเดียวกันนี้โดยใช้ตัวแปรอื่น ๆ เป็นตัวแปรผล หรือเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอื่น เช่น การวิเคราะห์แบบพหุระดับ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- จิตติมา พลพวก. (2559). ผลกระทบของกลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- นัฐวุฒิ วงศาเสถียรและเพ็ญพิชชา เกษมพงษ์ทองดี. (2558). คุณลักษณะผู้ประกอบการและความสำเร็จของการประกอบการวิสาหกิจในในประเทศไทย. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ บูรพาปริทัศน์. 10 (2) ; 124 - 136 กรกฎาคม-ธันวาคม 2558.
- นัทชา โสภภาพร. (2559). ศักยภาพบุคลากรที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฝนทิพย์ ฆารไสว. (2554). คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของไทย. วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร. 7 (1), 39-50
- วันวิสาข์ โชคพรหมอนันต์. (2557). คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการร้านค้าในตลาดนัดดอนหวาย จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เวธกา มณีเนตร. (2560). การจัดการกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อความสำเร็จของธุรกิจสปาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุภาณี ฉิมดี. (2555). แนวทางการจัดการพื้นที่ลานกางเต็นท์และการให้บริการนักท่องเที่ยว อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. วิทยานิพนธ์ เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อรพันธ์ สืบเมืองซ้าย. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการอย่างมีอาชีพกับความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Chen, W. J. (2013). "Factor in Fluencing Internal Service Quakity at International TouristHotels," International Journal of Hospitality Management. 35 : 152-160.