

การสร้างรายได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักแรมในเขตชลบุรี To Create A Competitive Advantage in The Competitive Business of Entrepreneurs Stay in Chonburi

อรณลิน สุขศรีสวัสดิ์ พรวิษา ลิ้มอิม

ภาควิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Onnalin846@hotmail.com, gb_lover_91@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสร้างรายได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักแรม โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 422 คนในเขตชลบุรี ในการตอบแบบสอบถาม และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 โรงแรมในเขตชลบุรี ในการตอบแบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญในการสร้างรายได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักแรม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้ 1) การดำเนินงาน คือ บริเวณที่พักแรมมีความสะอาด เรียบร้อย 2) ด้านโลจิสติกส์ออก คือ ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการเข้าพัก 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานองค์กร คือ ธุรกิจมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง 4) ด้านโลจิสติกส์เข้า คือ เครื่องนอน และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสะอาด ถูกหลักอนามัย 5) ด้านการจัดหา คือ การจัดซื้อเครื่องนอนและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักมีความเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า 6) ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี คือ มีการโฆษณาธุรกิจผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต 7) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ บุคลากรมีความขยัน ซื่อสัตย์ และอดทน 8) ด้านการบริการ คือ บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ และ 9) ด้านการตลาดและการขาย คือ เปรียบเทียบความเหมาะสมของราคาอยู่เสมอ

คำสำคัญ: ความได้เปรียบเชิงแข่งขัน, ที่พักแรม, ชลบุรี

Abstract

The aim of this research is intended to study the creation of an advantage in the competitive business of a stay, by using the data from a sample of 422 people in the district in the Chonburi by questionnaire survey and a sample group of objectively 5 hotels in Chon Buri District by interview form. The study found that the main factors in creating a competitive advantage in the competitive business of a stay, the sample group, the most important, as follows: 1) the operation is an area stay clean. 2) The logistics out is the Customers can get a comfortable stay in 3)The basic infrastructure organization is business in a financial stability 4) The logistics in is to bedding and amenities in the room is to ensure hygiene 5) The provision is to purchase bedding and amenities in the rooms are sufficient for the needs of our customers. 6.) The development of technology, there are advertising business through Internet 7.) The Human



resource management, people hard work, honest and patience. 8.) The service is available to people with a high-quality and fast 9) Sales and Marketing is the appropriate comparison of the price.

Keyword: Competitive advantage, Entrepreneurs stay, Chonburi

1. บทนำ

ในสภาวะปัจจุบัน ธุรกิจที่พักรวมมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยที่เอื้ออำนวยหลาย ๆ ด้าน เช่น การขยายตัวของเศรษฐกิจ การพัฒนาเทคโนโลยี ตลอดจนสภาพสังคมและวัฒนธรรม การดำเนินธุรกิจมีทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดย่อม ปัจจัยต่าง ๆ ส่วนเป็นแรงขับเคลื่อนทำให้เศรษฐกิจของประเทศเจริญเติบโตขึ้นอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะธุรกิจที่เป็นขนาดกลาง และขนาดย่อม เป็นธุรกิจที่มีความสำคัญที่จะส่งเสริมการกระจายรายได้ให้กับสังคม ซึ่งจะเป็นการสร้างเสถียรภาพให้แก่เศรษฐกิจและสังคมในอนาคต

การประกอบธุรกิจนั้นมามีมากมายหลายด้าน ในที่นี้จะกล่าวถึง “ธุรกิจที่พักรวม” ซึ่งเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการเริ่มต้นจากการดำเนินธุรกิจขนาดย่อม จนมีการพัฒนาไปสู่ธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ทำให้ธุรกิจที่พักรวมมีการขยายตัวได้อย่างรวดเร็วขึ้น เนื่องมาจากการขยายตัวของการท่องเที่ยว รวมไปถึงความต้องการที่พักอาศัยแบบชั่วคราว อย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ ทำให้ธุรกิจที่พักรวมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับที่ [1] กล่าวว่า “การประกอบธุรกิจที่พักรวมในประเทศไทยมีด้วยกันหลายรูปแบบ เช่น บังกะโล หอพัก โรงแรม เป็นต้น จะเห็นได้ว่าธุรกิจที่พักรวมจะมีการขยายตัวขึ้นมากในปัจจุบันเพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในปัจจุบัน จึงส่งผลให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาเริ่มทำธุรกิจที่พักรวมเพิ่มมากขึ้น”

[2] กล่าวว่า “การที่จะบริหารจัดการให้เจริญเติบโตและประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน อันเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการตั้งไว้ นั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย ระหว่างเส้นทางเดินสู่เป้าหมายดังกล่าวย่อมมีทั้งโอกาส และอุปสรรคเป็นบททดสอบควบคู่กันอยู่ตลอดเวลา เจ้าของกิจการต่างก็ต้องมีแนวทาง และวิธีการบริหารภายใต้มุมมอง วิสัยทัศน์ และ

ประสบการณ์ในความเป็นมืออาชีพที่แตกต่างกัน เพื่อสร้างพัฒนา และต่อยอดธุรกิจให้เจริญเติบโต”

ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าจังหวัดชลบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีการขยายตัวของธุรกิจที่พักรวมสูงมาก สังกัดได้จากจำนวนที่พักรวมที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการบริหารบุคลากร และการแข่งขันกับสภาพเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดัง [3] ตารางแสดงข้อมูลสถานพักรวมตามแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี

ปี พ.ศ.	จำนวนห้อง	จำนวนคนเข้าพัก	
		คนไทย	คนต่างชาติ
2551	38,550	830,497	2,589,594
2552	38,550	980,635	2,512,871
2553	38,729	1,013,476	2,994,147

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักรวมในเขตชลบุรี โดยศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีความสำคัญมากที่สุด เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทาง และประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจที่พักรวมในอนาคต พร้อมทั้งนำผลการวิจัยมาปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินธุรกิจที่พักรวมให้เติบโตต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

จากประเด็นปัญหาของงานวิจัย ผู้วิจัยจึงนำไปกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็น 4 ข้อ ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 เพื่อศึกษาการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจ กับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.4 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจ กับข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีห่วงโซ่แห่งคุณค่า

ผู้วิจัยใช้หลักแนวคิด [4] เรื่องแบบจำลองห่วงโซ่แห่งคุณค่า จะมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับกิจกรรมในห่วงโซ่แห่งคุณค่า ตั้งแต่กิจกรรมการจัดการแหล่งวัตถุดิบ การแปรรูป กิจกรรมการส่งมอบสินค้า การบริหารให้กับลูกค้า โดยมุ่งสร้างความสามารถการแข่งขันทางธุรกิจและองค์กร ด้วยการวิเคราะห์คุณค่าเพิ่มที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน และกิจกรรมต่างๆ เพื่อเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ดังนั้นห่วงโซ่แห่งคุณค่าจึงเป็นการเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรกับลูกค้าในห่วงโซ่อุปทาน ด้วยการเชื่อมโยงกิจกรรมที่เกิดขึ้นทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร โดยทั่วไปการดำเนินธุรกิจขององค์กร ประกอบด้วยกิจกรรมที่หลากหลาย ซึ่ง Porter ได้จำแนกกิจกรรมห่วงโซ่แห่งคุณค่าเป็นกิจกรรมหลัก (Primary Activities) กับกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) โดยกิจกรรมหลักเกี่ยวข้องโดยตรงกับการสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value-Added) ให้แก่ผลิตภัณฑ์การบริการ ที่ส่งมอบให้กับลูกค้า

3.2 โลจิสติกส์เข้า (Inbound Logistics) เป็นกิจกรรมในการจัดหาและนำวัตถุดิบที่เป็นปัจจัยการผลิตเข้าสู่กิจการ การเก็บรักษาและการจัดปัจจัยนำเข้าประกอบด้วยหน้าที่ในการจัดการเกี่ยวกับวัสดุการคลังสินค้า ระบบการควบคุมสินค้าคงเหลือ กำหนดตารางการเคลื่อนย้ายและการรับคืนจากผู้ขาย การปรับปรุงกิจกรรมเหล่านี้เป็นผลต่อการลดต้นทุนและการเพิ่มปริมาณในการผลิต

3.3 โลจิสติกส์ออก (Outbound Logistics) เป็นการจัดส่งสินค้าสำเร็จรูปออกตลาด โดยการปรับปรุงนี้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและระดับการให้บริการแก่ลูกค้าที่ดีขึ้น

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาแนวทางการสร้างได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พัคแรม

4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ธุรกิจที่พัคแรมในเขตชลบุรี จำนวนประมาณ 560 แห่ง

4.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย [5] ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 227 แห่ง ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 422 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างหลัก 227 แห่ง

4.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

4.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ

4.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ปัจจัยในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ

4.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.3.3.1 แบบสัมภาษณ์

4.3.3.2 แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

4.3.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือนมิถุนายนถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2557

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

5.1 การศึกษาและรวบรวมข้อมูล



ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

5.1.1 ผู้วิจัยได้ทำการคิดต่อกับสถานประกอบการที่פקแรมตามเขตต่าง ๆ ในเขตชลบุรีเพื่อเตรียมทำการเก็บข้อมูล

5.1.2 ผู้วิจัยได้สรุปข้อมูลและทำความเข้าใจกับกลุ่มผู้เข้าทำการเก็บข้อมูล ให้เข้าใจถึงเรื่องกลุ่มเป้าหมายของผู้ตอบแบบสอบถามให้มีความเข้าใจตรงกัน เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

5.1.3. ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ อำเภอเมืองชลบุรี อำเภอบางละมุง อำเภอศรีราชา และอำเภอสัตหีบ และกลุ่มที่ตั้งไกลจากแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ อำเภอพนัสนิคม และอำเภอพานทอง

5.1.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

6. ผลการดำเนินงาน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับต่าง ๆ ร้อยละ 60.28 ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 7 ปี ร้อยละ 47.02 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 45.26 ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 46.32 ที่มีขนาดใหญ่กว่า ร้อยละ 33.02 ตั้งอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว ร้อยละ 76.78 ซึ่งดำเนินธุรกิจมานานมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 52.39 และมีจำนวนพนักงานมากกว่า 251 คน ร้อยละ 34.12

ระดับความสำคัญของปัจจัยในการสร้างความสำเร็จได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่פקแรม อยู่ในระดับความสำคัญมากเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านการดำเนินงาน ด้านโลจิสติกส์ออก ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ด้านโลจิสติกส์เข้า ด้านการจัดหา ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการบริการ และด้านการตลาดและการขายตามลำดับ

การเปรียบเทียบความสำคัญของปัจจัยในการสร้างความสำเร็จได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่פקแรม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปด้านเพศ พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยในการสร้างความสำเร็จได้เปรียบในเชิงการแข่งขันโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการสร้างความสำเร็จได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่פקแรม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปด้านสถานภาพสมรส และอายุ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการสร้างความสำเร็จได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่פקแรม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปด้านระดับการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโลจิสติกส์เข้า ด้านการดำเนินงาน ด้านโลจิสติกส์ออก ด้านการตลาดและการขาย ด้านการบริการ ด้านการจัดหา ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการสร้างความสำเร็จได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่פקแรม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปด้านการบริหารจัดการ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตลาดและการขาย และด้านการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการสร้างความสำเร็จได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่פקแรม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปด้านสายงานในองค์กร และประสบการณ์ทำงาน พบว่า ไม่มีความ

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักรวม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปด้านรายได้เฉลี่ย พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโลจิสติกส์เข้า ด้านการดำเนินงาน ด้านโลจิสติกส์ออก ด้านการบริการ ด้านการจัดหา ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักรวม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจด้านรูปแบบการจัดตั้ง และขนาดธุรกิจ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตลาดและการขาย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความสำคัญของปัจจัยในการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักรวม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจด้านที่ตั้ง พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยในการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโลจิสติกส์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักรวม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจด้านระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยในการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักรวม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจด้านระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การแข่งขันของธุรกิจที่พักรวม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจด้านจำนวนพนักงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตลาดและการขาย และด้านการพัฒนาเทคโนโลยี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ด้านปัญหาและอุปสรรคของการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักรวม มีผู้ตอบข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะร้อยละ 22.51 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุด คือ ด้านการบริการ คิดเป็นร้อยละ 21.85

7. สรุปผล

การศึกษาแนวทางการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักรวม ในเขตชลบุรี มีข้อค้นพบและประเด็นการวิจัย เรียงตามลำดับ ดังนี้

ปัจจัยในการสร้างความได้เปรียบ	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
กิจกรรมหลัก		
การดำเนินงาน	4.11	มาก
โลจิสติกส์ออก	4.10	มาก
โลจิสติกส์เข้า	4.01	มาก
การบริการ	3.95	มาก
การตลาดและการขาย	3.91	มาก
กิจกรรมสนับสนุน		
โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร	4.03	มาก
การจัดหา	4.00	มาก
การพัฒนาเทคโนโลยี	3.99	มาก
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.99	มาก

ปัจจัยต่าง ๆ ล้วนมีความสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของธุรกิจที่พักรวม แต่ปัจจัยที่ควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ด้านการดำเนินงาน ดังที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้ให้ความสำคัญในการปรับปรุง ตกแต่งบริเวณที่พักรวมให้ทันสมัย และมีความสะอาดอยู่เสมอ อีกทั้งยังเข้มงวดในเรื่องของรสชาติ และความสะอาดของอาหารอีก

ด้วย ทั้งนี้ยังมีแนวคิดในการสร้างทางเลือกที่แตกต่างเพื่อเป็นจุดเด่นของธุรกิจ ซึ่งเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับ [6] ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญด้านทำเลที่ตั้งมากที่สุด

ในด้านการตลาดและการขาย จะให้ความสำคัญในเรื่องราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการจัดโปรโมชั่น ซึ่งสอดคล้องกับ [7] ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย เป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พักควรให้ความสำคัญ เนื่องจาก แหล่งท่องเที่ยวที่ปราณบุรีนั้นมีความสวยงาม เมื่อเปรียบเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง เช่น ชะอำ หัวหิน เป็นต้น ซึ่งหากผู้ประกอบการธุรกิจสถานที่พักมีแผนการตลาดด้านการส่งเสริมการขายที่ดีจะทำให้นักท่องเที่ยวสนใจที่จะมาพักผ่อนที่ปราณบุรีมากขึ้น

ด้านการบริการ บุคลากรควรจะให้การบริการอย่างรวดเร็ว และมีคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง การสร้างความประทับใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถดึงดูดลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ [7] พบว่า ปัจจัยทางด้านการบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการที่พักรักของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดังนั้นผู้ประกอบการสถานที่พักจึงต้องใส่ใจกับการให้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวและทำให้เกิดการย้อนกลับมาท่องเที่ยวที่ปราณบุรีอีก [8] ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการประเภทที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริการมากที่สุด ซึ่งแตกต่างกับ ผลการวิจัย ที่บุคลากรให้ความสำคัญด้านการบริการเป็นอันดับรองสุดท้าย

ในทางกลับกัน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ กล่าวว่า “การบริการที่ดีนั้น ขึ้นอยู่กับบุคลากรที่ให้บริการ การจัดหาบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การบริการนั้นออกมาดีที่สุด นอกเหนือจากความซื่อสัตย์ อดทน และมีวินัยแล้ว บุคลากรจะต้องมีใจรักในการบริการ อีกทั้งผู้บริหารที่ดี ควรมีความเป็นผู้นำ บริหารงานแบบผู้นำ ทำงานร่วมกับลูกน้อง ซึ่งทั้งปวงล้วนมาจากจิตใจสำนึกของแต่ละบุคคล การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานได้นั้น

จึงต้องได้รับการฝึกอบรม และผ่านกระบวนการไตร่ตรองจิตใจสำนึกอย่างดีอีกด้วย”

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 เนื่องจากในปัจจุบันนี้การท่องเที่ยวถือว่ามีความเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้ธุรกิจที่พักแรมได้รับการตอบรับเป็นอย่างมาก ดังนั้น ควรมีการส่งเสริมจากภาครัฐ สนับสนุนให้ธุรกิจที่พักแรมมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง

8.2 จากปัญหาที่ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมรายใหม่เข้ามาเป็นจำนวนมาก จึงส่งผลให้การแข่งขันกันในด้านราคาที่พักสูงขึ้น บางรายก็ลดราคาตัดหน้าคู่แข่ง ทำให้คู่แข่งบางรายเดือดร้อน และทำให้ราคาที่พักไม่ได้มาตรฐาน ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเร่งพัฒนาจัดตั้งสมาคม เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทศนะ และกำหนดราคาค่าที่พักให้มีมาตรฐานมากขึ้น

- [1] จิตรานุช รักสังจา. (2550). ประเภทที่พักแรม, 26 กันยายน 2557. www.uttvc.ac.th/uttvc/newweb/2701-1001/g4c.html
- [2] นภาพร ไชยขันแก้ว และสุภัทรา สุขชู. (2555). จุดเปลี่ยนธุรกิจโอกาสได้อย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- [3] สถิติข้อมูลสถานพักแรมตามแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. 26 กันยายน 2557. <http://www.pattaya.go.th/city>
- [4] Greg, W. M. & Mark. (2010). Marketing Management. New York : McGraw-Hill.
- [5] ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. นนทบุรี : เอส.อาร์.พี.รีนติ้ง แมสโปรดักส์.
- [6] ชัชวาล เวชย์วรุฒม์. 2553. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม.
- [7] ก่อพงษ์ บุญยการ. 2550. พฤติกรรมและปัจจัยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการที่พักในอำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. เศรษฐศาสตร์บัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.
- [8] อัครเดช เนตรสุวรรณ, วงศ์ธีรา สุวรรณิน & บุญเรือง ศรีเหรียญ. 2555. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการประเภทที่พักเพื่อการท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ปทุมธานี.