

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ
โรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา

The Causal Relationship of the Success Factors of the Hotel Business
Operations in Prachuap Khiri Khan District for Enhancing the Sports Tourism

◆ กิตติคุณ แสงนิล

อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Kittikun Sangnin

Lecturer, Faculty of Sports Science, Kasem Bundit University, E-mail: kittikun.san@kbu.ac.th

◆ ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน

อาจารย์ประจำ คณะอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
รัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

Likita Chalernpolyothin

Lecturer, Faculty of Hospitality and Tourism Industry, Rajamangala University of
Technology Rattanakosin, E-mail : likita.cha@rmutr.ac.th

◆ อุษา ศรีไชยา

อาจารย์ประจำ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Usa Srichaiya

Lecturer, Faculty of Sports Science, Kasem Bundit University, E-mail : usa.sri@kbu.ac.th

Received: November 16, 2021; Revised: February 21, 2022; Accepted: April 25, 2022

Abstract

This research aimed to study the success factors of the hotel business operation, and to analyze the causal relationship structure of the success factors of the hotel business operations to enhance sports tourism. The researcher chose a mixed research method; qualitative research used document research and In- depth interviews with 20 key informants; and quantitative research by survey data collection with questionnaires from hotel operators and executives in the area of Prachuap Khiri Khan Province, a total of 281 people. This research used proportional stratified sampling method and specific sample selection; the research used tools including Semi-structured interview and questionnaire. The data were analyzed using a consensus dimensional distribution table, descriptive and inferential statistics using Linear Structure Relations program (LISREL).

The results showed that 1) the developed causal relationship model was harmonious with the empirical data, with the values of $\chi^2 = 88.93$, $df=34$, $p\text{-value}= 0.26$, $GFI= 0.97$, $AGFI= 0.92$, $CFI = 1.00$, $RMSEA = 0.02$. The results found that the hotel's performance received the highest overall influence from the valued-sports innovation, followed by creative management, enhancing the services of sports and special events, upgrading the service innovation strategy, and fostering the learning organizations. The influence coefficients were 0.0.45, 0.25, 0.20, 0.18 and 0.10, respectively; there were 78% variables in the model that could explain the variance of the hotel's performance. The leaning organization received the highest overall influence from creative management with an influence coefficient of 0.95; the variables in the model accounted for 90% of the variance in the fostering the learning organizations. Moreover, the upgrading service innovation strategies received the highest overall influence from creative management with an influence coefficient of 0.90, the variables in the model accounted for 82 percent of the variance of upgrading service innovation strategies.

Keyword: Hotel Business Operations, Sports Tourism, Valued-Sports Innovation

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม และเพื่อวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่นำไปสู่การยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา โดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 20 คน และการวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ประกอบการและผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม ในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 281 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนและการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบบสอบถามความคิดเห็น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางแสดงการกระจายค่ามิติสัมพันธ์แบบฉันทามติ ค่าสถิติเชิงพรรณนา และการหาสหสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรม LISREL

ผลการวิจัยพบว่า 1) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\chi^2 = 88.93$, $df=34$, $p\text{-value}= 0.26$, $GFI= 0.97$, $AGFI= 0.92$, $CFI= 1.00$, $RMSEA= 0.02$ และพบว่า ผลการดำเนินงานของโรงแรม ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากนวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่า รองลงมาคือ การจัดการเชิงสร้างสรรค์ การยกระดับด้านการให้บริการเชิงกีฬา

และกิจกรรมพิเศษ การยกระดับกลยุทธ์นวัตกรรมบริการ และการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.45 0.25 0.20 0.18 และ 0.10 ตามลำดับ มีตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการดำเนินงานของโรงแรม ได้ร้อยละ 78 ในส่วนการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากการจัดการเชิงสร้างสรรค์ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.95 ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้ร้อยละ 90 และการยกระดับกลยุทธ์นวัตกรรมบริการได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากการจัดการเชิงสร้างสรรค์ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.90 ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของการยกระดับกลยุทธ์นวัตกรรมบริการ ได้ร้อยละ 82

คำสำคัญ: การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม, การท่องเที่ยวเชิงกีฬา, นวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่า

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวคืออีกกลุ่มของอุตสาหกรรมสร้างสรรค์และบริการที่มีมูลค่าสูง สามารถผลักดันให้เกิดผู้ประกอบการและธุรกิจใหม่ๆ ที่สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจสร้างสรรค์ให้กับประเทศไทยได้ การท่องเที่ยวเชิงกีฬาเป็นกลยุทธ์ที่หลายประเทศให้ความสำคัญเป็นเครื่องมือในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและเป็นตัวขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจ สร้างรายได้ให้แก่ประเทศ การจัดการกิจกรรมการแข่งขันกีฬาเป็นที่นิยม สร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจได้อย่างมหาศาล การท่องเที่ยวเชิงกีฬาจึงเป็นการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ที่สามารถเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวของประเทศได้ (Limpairote, 2011) ระบบดำเนินงานของโรงแรมต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการของโรงแรมให้เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ เช่น ระบบดำเนินงานของโรงแรมในการให้บริการเชิงกีฬาและกิจกรรมพิเศษ ถือเป็นนวัตกรรมทางธุรกิจ ที่ก่อให้เกิดรูปแบบธุรกิจบริการใหม่ การพัฒนาระบบดำเนินงานของโรงแรมทำให้มีขีดความสามารถทางการแข่งขันในด้านการบริการ สร้างความน่าสนใจ โดยการมุ่งไปสู่การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมกีฬาและกิจกรรมพิเศษได้อย่างมีคุณภาพ และช่วยสร้างความน่าสนใจในจุดหมายปลายทาง (Chalip and O' Brien, 2008) จากการศึกษาสำรวจเบื้องต้น พบว่า ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ยังประสบปัญหาด้านความสามารถในการแข่งขันระหว่างธุรกิจโรงแรมด้วยกัน การให้บริการเชิงกีฬาและกิจกรรมพิเศษ หรือการให้บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพ จึงเป็นแนวทางที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจโรงแรมได้ ยิ่งไปกว่านั้นจังหวัดประจวบคีรีขันธ์มีศักยภาพที่จะต่อยอดในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงกีฬา เนื่องจากจังหวัดมีศักยภาพเป็นเมืองสุขภาพ และมีทัศนียภาพ โดยเฉพาะชายฝั่งทะเลสวยงาม ยังอยู่ในเขตจังหวัดที่ได้รับการส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งทะเลตะวันตก “ไทยแลนด์ ริเวียร่า (Thailand Riviera) มีการจัดการกิจกรรมกีฬาต่อเนื่องทั้งปี จากข้อมูลด้านสถานการณ์ของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาในพื้นที่ที่ได้กล่าวมา จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาองค์ประกอบของความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา มีประโยชน์ในการพัฒนาระบบดำเนินงาน และเป็นการเพิ่ม

มูลค่าให้กับการดำเนินธุรกิจโรงแรม โดยผู้วิจัยใช้วิธีวิทยาการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นองค์ความรู้และแนวทางการดำเนินธุรกิจให้ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารของโรงแรมได้ และเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจโรงแรมด้วย และถือเป็นการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานของโรงแรมและการท่องเที่ยวเชิงกีฬาให้พัฒนาควบคู่กันไปและได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ทัศนศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดกลยุทธ์นวัตกรรมบริการ (Service Innovation Strategy)

แนวคิดกลยุทธ์นวัตกรรมบริการเป็นแนวคิดที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา งานวิจัยของ Sethaphanich (2007) ที่กล่าวไว้ว่า นวัตกรรมด้านการบริการสามารถนำพาองค์กรทางธุรกิจให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน การสร้างนวัตกรรมมีความสำคัญต่อการขยายตลาด การสร้างตลาดใหม่ เพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กร Chalip and O' Brien (2008) กล่าวว่า กระบวนการนวัตกรรมในภาคบริการ โดยเฉพาะการแข่งขันกีฬาเป็นโอกาสที่ดีสำหรับสร้างความน่าสนใจในจุดหมายปลายทาง เป็นการเพิ่มโอกาสการท่องเที่ยวในช่วงฤดูท่องเที่ยวและช่วงนอกฤดูท่องเที่ยว

แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

Dulger et al. (2014) กล่าวว่า เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ นวัตกรรมใหม่ๆ จำเป็นต้องอาศัยความสามารถในการเรียนรู้ได้เร็ว เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืนในสภาพแวดล้อมที่วุ่นวาย ควบคู่กับการสร้างประโยชน์และคุณค่าให้แก่ชุมชนผ่านกระบวนการหลักของธุรกิจโรงแรม รวมถึง Calontone et al. (2002) ระบุว่า ความร่วมมือและเครือข่ายพันธมิตร การสร้างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียสามารถช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกันได้ และองค์กรที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ผลการเรียนรู้ช่วยเสริมสร้างความสามารถขององค์กรในการเติบโตและนวัตกรรม (Aslam et al., 2014)

แนวคิดของธุรกิจการให้บริการทางกีฬา (Sports Service Business)

Borovcanin et al. (2020) กล่าวว่า การให้บริการเฉพาะด้านกีฬาหรือการจัดการแข่งขันกีฬาเป็นวิธีที่ดีและคุ้มค่า ส่งเสริมการสร้างธุรกิจใหม่ในท้องถิ่น กระตุ้นเศรษฐกิจท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อแก้ไขความเจ็บป่วยในสภาวะการระบาดของโรคในปัจจุบัน โดยการแข่งขันกีฬาได้พิสูจน์ว่าช่วยกระตุ้นความตั้งใจในการมาเยือนของนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ ซึ่งมีความสนใจสำหรับจุดหมายปลายทางนั้น (Lesjak et al., 2017) การจัดการแข่งขันกีฬาจึงเป็นการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อทั้งในระยะสั้นและระยะยาวต่อจุดหมายปลายทาง และชุมชนในพื้นที่ (Kersulic et al., 2020) ดังนั้น การจัดการกิจกรรมกีฬาหรือการแข่งขันกีฬาสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการยกระดับการเติบโตของการท่องเที่ยวและการบริการได้

แนวคิดการจัดการเชิงสร้างสรรค์ (Creative Management)

Borovcanin et al. (2020) กล่าวว่า การสร้างโอกาสด้วยการวางแผนและการจัดการประสบการณ์ด้านกีฬา การนำเสนอคุณค่าเชิงสร้างสรรค์ของการให้บริการด้านกีฬา เป็นการสร้างความได้เปรียบและความแตกต่างให้กับจุดหมายปลายทางยิ่งขึ้น (Marko, 2015) การจัดการกิจกรรมกีฬาช่วยดึงดูดผู้คนและนักท่องเที่ยวให้เข้ามาในพื้นที่ ส่งผลกระทบต่อทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้น รูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย โดยเฉพาะการจัดการกิจกรรมกีฬาหรือการจัดการแข่งขันกีฬา ช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพและมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ (Mohammad et al., 2012)

นวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่า (Valued-Sports Innovation)

นวัตกรรมเชิงคุณค่า เกี่ยวข้องกับแนวทางปฏิบัติและกระบวนการใหม่ๆ การจัดการหรือการบริหารแบบใหม่ ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบริษัทไปสู่เป้าหมายขององค์กรต่อไป รูปแบบนวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่า เป็นการให้บริการเชิงกีฬาและกิจกรรมพิเศษ ที่มีการพิจารณาถึงประสบการณ์ที่ได้รับทั้งคุณประโยชน์ ความคุ้มค่า ความรู้ และประสบการณ์แปลกใหม่ เกิดคุณค่าทางเศรษฐกิจ อรรถประโยชน์ และคุณค่าทางจิตใจ (Cobb and Olberding, 2007) งานวิจัยนี้จึงสนใจศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับนวัตกรรมเชิงคุณค่า ที่ช่วยให้ธุรกิจต่างๆ มุ่งมั่นที่จะผลิตสินค้าที่หลากหลาย พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ มีความสำคัญต่อผลการดำเนินงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Weed (2006) กล่าวว่า โครงสร้างของการท่องเที่ยวเชิงกีฬาเป็นการร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการค้าโรงแรมที่รองรับการให้บริการเชิงกีฬาและนันทนาการ สมาคมท่องเที่ยว และชมรมกีฬา เพื่อรองรับการเดินทางเข้ามายังแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเชิงกีฬา ในส่วน Arastham et al. (2005) ได้ศึกษา เรื่องการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการด้านกีฬาและการออกกำลังกายในพื้นที่ 7 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี ชลบุรี เชียงใหม่ นครราชสีมา สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต และ

กรุงเทพมหานคร มีข้อค้นพบที่สำคัญเกี่ยวกับประเด็น ด้านศักยภาพด้านบุคลากรในการบริหารงานกีฬา และการออกกำลังกาย ด้านการเงินอุดหนุนการกีฬาและการออกกำลังกาย ด้านสถานที่สำหรับการเล่นกีฬาและการออกกำลังกาย รวมถึงพบว่า ประชาชนมีความต้องการให้ภาครัฐส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นที่จะช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยว เช่น กีฬามวยไทยเป็นอันดับแรก และส่งเสริมการจัดกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกาย และต้องการให้ภาครัฐสนับสนุนการจัดการแข่งขันกีฬาในระดับประเทศหรือนานาชาติ เพื่อเป็นการกระตุ้นและการส่งเสริมการกีฬาและการท่องเที่ยวไปพร้อมๆ กัน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 อิทธิพลของการจัดการเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 2 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 การจัดการเชิงสร้างสรรค์ส่งผลกระทบต่อทางตรงเชิงบวกต่อการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้

สมมติฐานที่ 1.2 การจัดการเชิงสร้างสรรค์ส่งผลกระทบต่อทางตรงเชิงบวกต่อการยกระดับกลยุทธ์นวัตกรรมบริการ

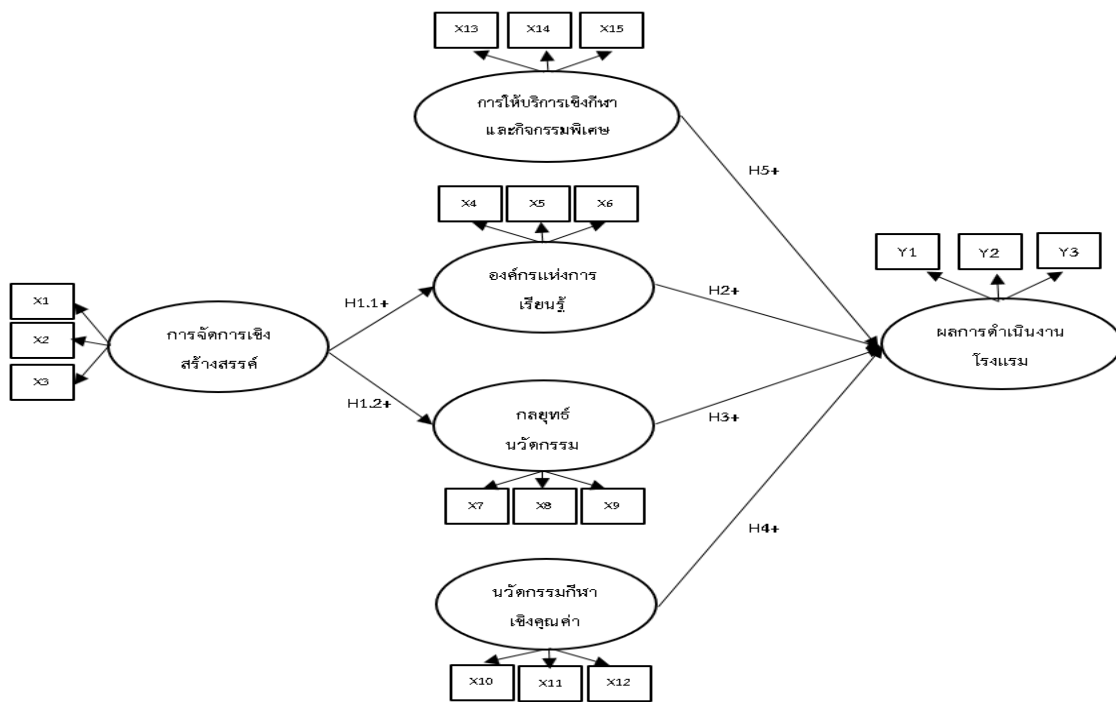
สมมติฐานที่ 2 การส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม

สมมติฐานที่ 3 การยกระดับกลยุทธ์นวัตกรรมบริการส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม

สมมติฐานที่ 4 นวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่าส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม

สมมติฐานที่ 5 การยกระดับด้านการให้บริการเชิงกีฬาและกิจกรรมพิเศษส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม

ผู้วิจัยนำสมมติฐานจากการทบทวนวรรณกรรม มาพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย แสดงดังแผนภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรแฝงด้านการจัดการเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 3 ตัวแปร คือ การจัดกิจกรรมกีฬาและกิจกรรมพิเศษ (X1) การตลาดทางการกีฬา (X2) และความคิดสร้างสรรค์ (X3) ตัวแปรแฝงด้านการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 3 ตัวแปร คือ ภาวะผู้นำองค์กรขององค์กรกีฬา (X4) การบริหารเชิงกลยุทธ์ในการจัดการกีฬา (X5) เครือข่ายและความสัมพันธ์กับภาคอุตสาหกรรมกีฬา (X6) ตัวแปรแฝงด้านการยกระดับกลยุทธ์นวัตกรรมบริการ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 3 ตัวแปร คือ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการกีฬา (X7) การสื่อสารทางการกีฬา (X8) และการมีนวัตกรรม (X9) ตัวแปรแฝงด้านนวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่า ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 3 ตัวแปร คือ นวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่าทางเศรษฐกิจ (X10) นวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่าทางอรรถประโยชน์ (X11) นวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่าทางจิตใจ (X12) ตัวแปรแฝงด้านการยกระดับการให้บริการเชิงกีฬาและกิจกรรมพิเศษ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 5 ตัวแปร คือ การบริการเชิงวิทยาศาสตร์การกีฬา (X13) สิ่งอำนวยความสะดวก (X14) ด้านบุคลากรวิชาชีพ (X15) ด้านความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ (X16) และด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (X17) ตัวแปรแฝงผลการดำเนินงานของโรงแรม ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 3 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจของลูกค้า (Y1) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโรงแรม (Y2) และความสำเร็จในการดำเนินงาน (Y3)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ณ วันที่ 1 เมษายน 2564 การวิจัยนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อการสังเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อการยืนยันความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวนทั้งหมด 20 คน เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ 1) ภาคเอกชน จำนวน 6 คน หมายถึง ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) นักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม การบริหารจัดการกีฬา วิทยาศาสตร์การกีฬา และการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จำนวน 5 คน 3) ภาครัฐ หมายถึง ผู้รับผิดชอบงาน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมผู้ประกอบการโรงแรมและการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จำนวน 4 คน 4) ผู้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬา เช่น ผู้รับจ้างจัดกิจกรรมหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดกิจกรรมโดยตรง จำนวน 3 คน 5) ภาคประชาชน หมายถึง ผู้นำชุมชน หรือ ประชาชนที่มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเชิงกีฬาหรือกิจกรรมพิเศษในพื้นที่เป้าหมาย จำนวน 2 คน ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ประกอบการโรงแรม/กรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป/ผู้จัดการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลกับโรงแรมในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สำหรับการวิเคราะห์สมการโครงสร้างให้พิจารณาที่อัตราส่วนของขนาดตัวอย่างต่อตัวแปรสังเกตไม่ควรต่ำกว่า 10:1 (Nunnally, 1978) การวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 20 ตัวแปรสังเกต ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงไม่น้อยกว่า 200 คน โดยในการวิจัยนี้มีจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสิ้น 281 ตัวอย่าง โดยวิธีเลือกแบบเจาะจง ใน

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ 1) การทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไข IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ผู้ซึ่งมีความรู้ความสามารถในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการวิจัยทำการประเมินข้อคำถาม พิจารณาให้ค่าคะแนนความเหมาะสมข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย IOC (Item Objective Congruence) จากการตรวจสอบความสอดคล้อง โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่าทุกข้อคำถามมีค่า 1 และ 2) การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำ

แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.89 ซึ่งถือว่าเป็นมาตรวัดค่าความเชื่อถือได้ที่สูง

สรุปผลการวิจัย

องค์ประกอบของความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวนทั้งหมด 20 คน ด้วยคำถามกึ่งโครงสร้างแบบปลายเปิด จากการศึกษานี้พบว่า ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยเอกสารและจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จในการดำเนินงานนี้ แบ่งได้ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดการเชิงสร้างสรรค์ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของระบบการดำเนินงาน 2) ด้านการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จต่อการนำระบบการดำเนินงานมาใช้ในองค์กร ทั้งนี้ เนื่องจากการเรียนรู้ร่วมกัน นำไปสู่การให้บริการที่ดีขึ้น มีรูปแบบวิธีการคิดและมุมมองที่เปิดกว้าง และมีความเป็นระบบในกระบวนการคิด 3) ด้านการยกระดับกลยุทธ์นวัตกรรมบริการ เป็นเรื่องที่มีความจำเป็นและมีผลต่อความสำเร็จต่อการนำระบบการดำเนินงานนี้มาใช้ในองค์กร และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมสามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม และยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและกีฬาได้ 4) ด้านการยกระดับการให้บริการเชิงกีฬาและกิจกรรมพิเศษ ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับเรื่องของการมีรูปแบบการให้บริการเฉพาะด้านนี้เช่นกัน เนื่องจากการพัฒนาแนวทางและรูปแบบการให้บริการที่มีการสร้างคุณค่าให้กับโรงแรม เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มด้วย เพิ่มเสริมศักยภาพในด้านการท่องเที่ยวให้ชุมชนและการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬา 5) ด้านนวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่า เป็นองค์ประกอบสำคัญและมีความจำเป็นต่อความสำเร็จต่อการนำระบบการดำเนินงานนี้ เนื่องจากแนวคิดการสร้างนวัตกรรมเชิงคุณค่า เป็นการนำวิธีการทางธุรกิจมาพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการใหม่ๆ ก่อให้เกิดนวัตกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่ม และเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจโรงแรมและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเชิงกีฬาในอนาคตได้

ผลการกระจายค่ามิติสัมพันธ์แบบฉันทามติตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดย่อยหรือองค์ประกอบรองของปัจจัยหลักทั้ง 5 ปัจจัยได้อีก 17 ปัจจัย ได้แก่ 1) การจัดการกิจกรรมกีฬาและกิจกรรมพิเศษ 2) การตลาดทางการกีฬา 3) ความคิดสร้างสรรค์ 4) ภาวะผู้นำองค์กรขององค์กรกีฬา 5) การบริหารเชิงกลยุทธ์ในการจัดการกีฬา 6) เครือข่ายและความสัมพันธ์กับภาคอุตสาหกรรมกีฬา 7) นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางกีฬา 8) การสื่อสารทางกีฬา 9) การมีนวัตกรรม 10) นวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่าทางเศรษฐกิจ 11) นวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่าทางอรรถประโยชน์ 12) นวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่าทางจิตใจ 13) การบริการเชิงวิทยาศาสตร์การกีฬา 14) สิ่งอำนวยความสะดวก 15) ด้านบุคลากรวิชาชีพ 16) ด้านความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการ และ 17) ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย

ผลการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา

สถิติพื้นฐานแสดงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

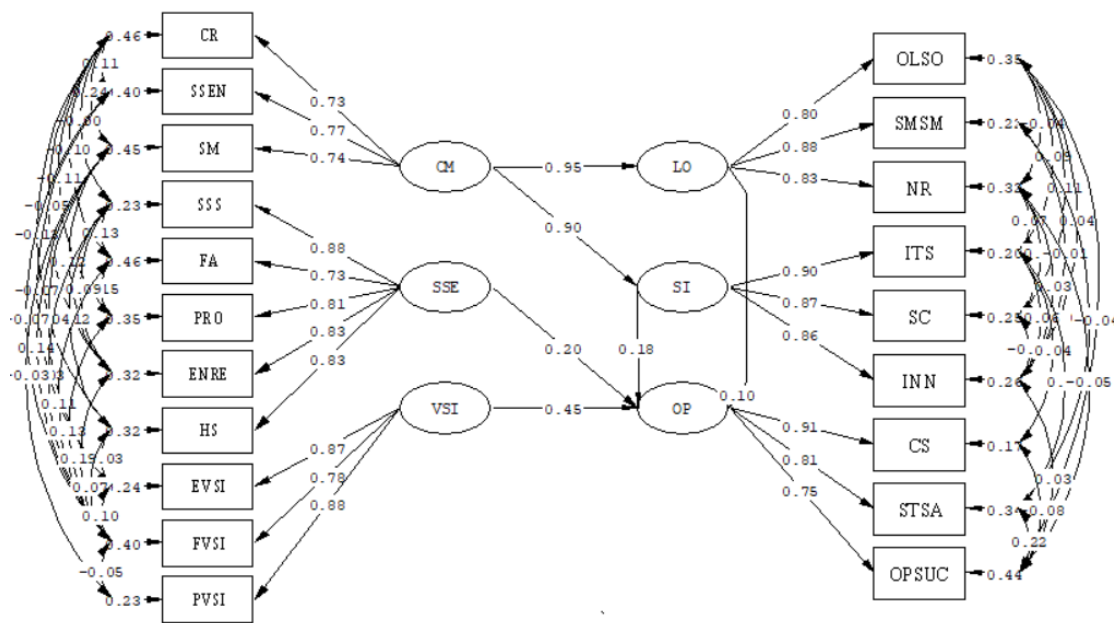
งานวิจัยฉบับนี้มีหน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) คือ ผู้ประกอบการโรงแรม/กรรมการผู้จัดการ/ผู้จัดการทั่วไป/ผู้จัดการ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามมาทั้งสิ้น 281 คน จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 62.99 และเพศชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 37.01 ด้านตำแหน่ง/หน้าที่ในการบริหารจัดการของธุรกิจโรงแรม ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการโรงแรม จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 45.91 รองลงมา คือ ตำแหน่งงานกรรมการผู้จัดการ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 24.56 ตำแหน่งงานผู้จัดการทั่วไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.08 และตำแหน่งงานผู้ประกอบการโรงแรม จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.46

การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการณ์ของการดำเนินธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้านรูปแบบการให้บริการโรงแรม ส่วนใหญ่การท่องเที่ยวในความสนใจพิเศษ จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 92.53 รองลงมาคือ การท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.41 และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.07 และในด้านจุดเด่นหรือจุดขายของโรงแรม พบว่า ส่วนใหญ่มีจุดเด่นหรือจุดขายของโรงแรมคือ ราคาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 44.84 รองลงมาคือ การให้บริการที่หลากหลาย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 การตกแต่งสถานที่ทันสมัยสวยงาม จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 14.59 ห้องพักได้มาตรฐานและมีคุณภาพ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.81 คุณภาพของการให้บริการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.69 กิจกรรมส่งเสริมการขายต่อเนื่อง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.56 และการให้ส่วนลดพิเศษ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

ในส่วนด้านรูปแบบหรือกิจกรรมการให้บริการที่ใช้วิธีการจัดกิจกรรมกีฬา พบว่า ส่วนใหญ่เคยทำกิจกรรมการให้บริการที่ใช้วิธีการจัดกิจกรรมกีฬา จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 81.14 รองลงมาคือไม่เคยทำกิจกรรมการให้บริการที่ใช้วิธีการจัดกิจกรรมกีฬา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 18.86 และด้านรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา พบว่า ส่วนใหญ่เคยให้บริการที่สอดคล้องกับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 72.60 และไม่เคยให้บริการที่สอดคล้องกับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40

จากข้อมูลแบบสอบถามที่ได้เมื่อนำวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬาด้วยวิธีทางสถิติและการหาสหสัมพันธ์โดยใช้โปรแกรม LISREL เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง พบว่า โมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี หรือโมเดลมีความเที่ยงตรงสูง พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 88.93 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.26 (p-value เท่ากับ 0.26) ค่าไค-สแควร์ (χ^2 / df) เท่ากับ 1.10 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (CFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัด

ความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.97 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.92 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.02 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่า จึงสรุปได้ว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาโมเดลโครงสร้างเชิงสาเหตุ พบว่า ผลการดำเนินงานของโรงแรม ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากนวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่า รองลงมาคือ การจัดการเชิงสร้างสรรค์ การยกระดับด้านการให้บริการเชิงกีฬาและกิจกรรมพิเศษ การยกระดับกลยุทธ์นวัตกรรมบริการ และการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.045 0.25 0.20 0.18 และ 0.10 ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของผลการดำเนินงานของโรงแรม มีค่าเท่ากับ 0.78 ในส่วนการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากการจัดการเชิงสร้างสรรค์ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.95 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีค่าเท่ากับ 0.90 และการยกระดับกลยุทธ์นวัตกรรมบริการได้รับอิทธิพลรวมสูงสุดจากการจัดการเชิงสร้างสรรค์ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.90 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของการยกระดับกลยุทธ์นวัตกรรมบริการ มีค่าเท่ากับ 0.82 และผลการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ยอมรับสมมติฐานทุกข้อ



Chi-square = 88.93, df = 81, p-value = 0.25608, RMSEA = 0.019

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา (หลังปรับโมเดล)

การอภิปรายผล

โดยผลจากการสัมภาษณ์สามารถสรุปและตีความได้ว่าความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา โรงแรมสามารถเป็นตัวขับเคลื่อนกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงกีฬา และกิจกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบอื่นๆ ได้ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ต้องอาศัยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ การนำวิธีการจัดกิจกรรมกีฬามาเป็นแรงขับเคลื่อนทางธุรกิจ กิจกรรมการแข่งขันกีฬาสามารถกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงประเด็นทางเศรษฐกิจและทางสังคมให้ดีขึ้น (Borovcanin et al., 2020) กิจกรรมกีฬาและการแข่งขันกีฬาจึงถูกมองว่าเป็นวิธีการฟื้นฟูชุมชน ดึงดูดโอกาสทางธุรกิจ สร้างจุดขายที่น่าสนใจให้กับจุดหมายปลายทาง ช่วยกระตุ้นความตั้งใจในการมาเยือนของนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ (Lesjak et al., 2017)

ผลการวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในการวิจัยครั้งนี้ ยืนยันให้เห็นความสัมพันธ์ของตัวแปรที่สังเกตกับตัวแปรแฝงซึ่งกำหนดเป็นองค์ประกอบสำคัญทั้ง 5 ตัว มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงเป็นไปได้ในทิศทางเดียวกัน จึงสรุปได้ว่าตัวแปรที่สังเกตทั้ง 5 ตัว มีความเหมาะสม

สมมติฐานที่ 1 การจัดการเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลโดยตรงเชิงบวกต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้และอิทธิพลโดยตรงเชิงบวกต่อกลยุทธ์นวัตกรรมบริการ เมื่อผู้ประกอบการมีรูปแบบวิธีการจัดการโรงแรมที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างสรรค์คุณค่า สามารถช่วยเพิ่มมูลค่าในการให้บริการของโรงแรม การนำเสนอคุณค่าของการให้บริการด้านกีฬาเป็นการสร้างความได้เปรียบและความแตกต่างให้กับจุดหมายปลายทางยิ่งขึ้น โอกาสทางธุรกิจที่จะเกิดขึ้นนี้ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคด้านกีฬาและการท่องเที่ยวเชิงกีฬาได้ดียิ่งขึ้น (Marko, 2015) สอดคล้องกับ Dulger et al. (2014) กล่าวว่า ความคิดใหม่ๆ นวัตกรรมใหม่ๆ ช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่ยั่งยืน รวมถึงยังมีอิทธิพลเชิงคุณค่าให้แก่ชุมชนผ่านการดำเนินธุรกิจของโรงแรม ด้วยการเปลี่ยนหรือพัฒนาองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ องค์กรที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ผลการเรียนรู้ช่วยเสริมสร้างความสามารถขององค์กรในการเติบโต สร้างผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมได้ (Aslam et al., 2014) ซึ่งการจัดกิจกรรมกีฬาช่วยดึงดูดผู้คนและนักท่องเที่ยวให้เข้ามาในพื้นที่ ส่งผลต่อทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม สามารถสร้างผลกำไรและเพิ่มประสิทธิภาพการท่องเที่ยวและดึงดูดการท่องเที่ยวได้ (Mohammad et al., 2012) อีกทั้ง การจัดกิจกรรมกีฬาหรือการแข่งขันกีฬาถูกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์การตลาดการกีฬามากขึ้น ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของจุดหมายปลายทาง และสร้างความเข้มแข็งให้กับแบรนด์องค์กร ดังนั้น การจัดการเชิงสร้างสรรค์กับการสร้างรูปแบบการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นต้องสร้างรูปแบบการให้บริการที่ผสมผสานอัตลักษณ์หรือความโดดเด่นของพื้นที่ให้เข้ากับการจัดกิจกรรมนั้นๆ

สมมติฐานที่ 2 การส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ส่งผลกระทบทันทีทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม เนื่องจาก ในกระบวนการดำเนินธุรกิจโรงแรม ต้องมีกระบวนการให้ได้มาซึ่งความคิดใหม่ๆ นวัตกรรมใหม่ๆ จำเป็นต้องอาศัยความสามารถในการเรียนรู้ได้เร็ว (Dulger et al., 2014)

ในงานวิจัยนี้พบว่า พนักงานมีบทบาทต่อการพัฒนาการดำเนินงานและสามารถร่วมสร้างกิจกรรมพิเศษที่ช่วยเพิ่มประสบการณ์ที่มีค่าให้กับผู้ใช้บริการ อีกทั้งการสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญตามแนวทางการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า กระบวนการสรรหาสปอนเซอร์หรือผู้ให้การสนับสนุนเป็นส่วนสำคัญ การเชื่อมโยงไปถึงผู้สนับสนุนจะได้รับประโยชน์สูงสุดจากการเป็นพันธมิตร การสร้างความร่วมมือในท้องถิ่น และการช่วยโปรโมตธุรกิจท้องถิ่น ดังนั้น ผู้บริหารโรงแรมจำเป็นต้องคำนึงถึงวิธีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมแบบบูรณาการ โดยการสร้างความตระหนักในคุณค่าของการเข้าร่วมกิจกรรม หรือทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้รับการต้อนรับ และเกิดความประทับใจที่ได้รับจากประสบการณ์มากยิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 3 การยกระดับกลยุทธ์นวัตกรรมบริการส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม ผลการศึกษาพบว่า สิ่งที่อยู่ประกอบการและผู้บริหารโรงแรมต้องการในการประกอบธุรกิจ คือ นวัตกรรมบริการ ในงานวิจัยนี้พบว่า ธุรกิจโรงแรมมีการกำหนดกลยุทธ์และความพยายามสร้างสรรค์รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ในช่วงการระบาดของโรคโควิด-19 เพราะฉะนั้นผู้บริหารโรงแรมจำเป็นต้องคิดกลยุทธ์สู่วิกฤตการณ์ครั้งนี้ ด้วยการใช้กิจกรรมกีฬาหรือการจัดการแข่งขันกีฬา สำหรับเพิ่มจุดขายให้กับจุดหมายปลายทาง เป็นการเพิ่มโอกาสการท่องเที่ยว และการเลือกรูปแบบการให้บริการมีความสำคัญต่อความสำเร็จ ควรคำนึงถึงข้อเสนอเชิงคุณค่าในประสบการณ์การเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษที่จะจัดขึ้น (Chalip and O'Brien, 2008) การสร้างแพ็คเกจการเดินทางที่น่าสนใจและมีคุณค่า ทำให้จุดหมายปลายทางเป็นที่น่าสนใจสำหรับแฟนกีฬาและผู้เข้าร่วม จึงกล่าวได้ว่า กลยุทธ์นวัตกรรมบริการที่มุ่งสู่การเปลี่ยนแปลง เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจมีผลการดำเนินงานโดยรวมเป็นไปตามเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าผู้บริหารโรงแรมพิจารณาถึงวิธีการนำเสนอเพื่อสร้างความตระหนักในเรื่องสุขภาพ การออกกำลังกาย และการเล่นกีฬา รวมถึงดึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ได้มาซึ่งความคิดเห็นและความต้องการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคและตลาด ซึ่งสามารถนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการบริการให้เกิดความแตกต่างและโดดเด่นได้

สมมติฐานที่ 4 นวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่าส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า นวัตกรรมเชิงคุณค่ามีผลต่อการพัฒนาธุรกิจโรงแรม ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะของการดำเนินงาน การมีองค์ความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มคุณค่า รูปแบบการให้บริการเชิงกีฬาสามารถส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้บริโภคและชุมชนให้ดีขึ้น (Cobb and Olberding, 2007) ในงานวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า การสร้างนวัตกรรมเชิงคุณค่า เป็นการสร้างรูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการใหม่ โดยประสิทธิผลของนวัตกรรมเกิดขึ้น คือ รูปแบบธุรกิจใหม่ ดังนั้น นวัตกรรมที่เกิดจากรูปแบบการให้บริการเชิงกีฬาใหม่ๆ มีความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว นวัตกรรมเชิงคุณค่าช่วยให้ธุรกิจต่างๆ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ดังนั้น นวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่าสามารถนำไปสู่ความยั่งยืนได้ และหลังจากที่เกิดสภาวะวิกฤตการณ์การระบาด

ของโรคโควิด-19 นวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่ากลายเป็นจุดสนใจหลักของผู้บริหารระดับสูงในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม ซึ่งเป้าหมายของนวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่า คือ การเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกเพื่อให้สิ่งต่างๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ทั้งในมิติคุณค่าเชิงเศรษฐกิจ คุณค่าเชิงอรรถประโยชน์ และคุณค่าเชิงจิตใจ

สมมติฐานที่ 5 การยกระดับด้านการให้บริการเชิงกีฬาและกิจกรรมพิเศษส่งผลกระทบต่อผลกำไรของธุรกิจโรงแรม ธุรกิจโรงแรมสามารถเพิ่มมูลค่าได้โดยการใช้ประโยชน์จากรูปแบบการให้บริการเฉพาะด้านกีฬาหรือการแข่งขันกีฬาเป็นวิธีที่ดีและคุ้มค่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Borovcanin et al. (2020) อธิบายว่า การสร้างโอกาสด้วยการวางแผนและการจัดการประสบการณ์ด้านกีฬา การนำเสนอคุณค่าเชิงสร้างสรรค์ของการให้บริการด้านกีฬา เป็นการสร้างความได้เปรียบและความแตกต่างให้กับจุดหมายปลายทางยิ่งขึ้น สามารถกระตุ้นเศรษฐกิจและขวัญกำลังใจในท้องถิ่นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อแก้ไขความเจ็บป่วยในสถานะการระบาดของโรคโควิด-19 ในปัจจุบัน และการแข่งขันกีฬาได้พิสูจน์แล้วว่า สามารถกระตุ้นความตั้งใจในการมาเยือนของนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพที่มีความสนใจสำหรับจุดหมายปลายทางนั้นๆ (Lesjak et al., 2017) โดยเฉพาะหลังจากภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมผ่านวิกฤตการณ์ครั้งนี้ ดังนั้น การที่ภาคธุรกิจโรงแรมตัดสินใจเพิ่มรูปแบบการให้บริการเฉพาะด้านกีฬา การจัดการกิจกรรมพิเศษ หรือการจัดการแข่งขันกีฬา ต้องตัดสินใจและพิจารณาดำเนินงานอย่างรอบคอบ เพราะอาจทำให้เกิดผลกระทบทั้งในระยะสั้นและระยะยาวต่อจุดหมายปลายทางและชุมชนในพื้นที่ (Kersulic et al., 2020) จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ธุรกิจโรงแรมสามารถพัฒนารูปแบบการให้บริการเชิงกีฬาและกิจกรรมพิเศษเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อสร้างการยอมรับ การสนับสนุน และความเข้มแข็งในด้านความสามารถของธุรกิจโรงแรม นำกิจกรรมกีฬามาสวมผสานกับอัตลักษณ์ท้องถิ่นมาช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจโรงแรม เกิดประโยชน์ในวงกว้างแก่เศรษฐกิจของชุมชน โดยผลที่ได้ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมและการยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬาได้

ข้อเสนอแนะ

ในส่วนนี้ได้นำเสนอเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) คุณค่าของการศึกษาวิจัย 2) คุณค่าเชิงปฏิบัติ 3) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

คุณค่าของการศึกษาวิจัย

เกิดการบูรณาการความรู้ในเชิงทฤษฎีในมิติที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้น สามารถจำแนกได้ 5 ด้าน 1) ด้านการจัดการเชิงสร้างสรรค์ 2) ด้านการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ 3) ด้านการยกระดับกลยุทธ์นวัตกรรมบริการ 4) ด้านการยกระดับการให้บริการเชิงกีฬาและกิจกรรมพิเศษ และ 5) ด้านนวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่า ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ศึกษาและค้นพบว่าเป็นองค์ประกอบด้านนวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่า นี้ เป็นองค์ประกอบใหม่ที่มีความสำคัญกับโมเดลวิจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐาน สามารถศึกษา

ต่อยอดจากความรู้ที่มีอยู่หรือนำองค์ประกอบเหล่านี้ไปพัฒนา เป็นแนวทางการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่นำไปสู่การยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬาและเกิดความยั่งยืนแก่การดำเนินธุรกิจโรงแรมได้

คุณค่าเชิงปฏิบัติ

โดยนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์และสร้างโอกาสทางการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมด้วยการพัฒนารูปแบบการให้บริการเชิงกีฬาและด้วยการสร้างนวัตกรรมกีฬาเชิงคุณค่า ที่นำไปสู่การยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ผลของการวิจัยจะเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต่างๆ และองค์กรธุรกิจอื่น ๆ ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานสร้างมูลค่า ส่งเสริมการตลาด การประชาสัมพันธ์ และการสร้างแบรนด์ ที่เกี่ยวกับการสร้างคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบการให้บริการ ก่อให้เกิดความได้เปรียบของธุรกิจโรงแรม ในส่วนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา และภาคประชาสังคม สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาขีดความสามารถ ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมทั่วภูมิภาค หน่วยงานภาครัฐควรบูรณาการทำงานเชิงเครือข่ายกับภาคส่วนหลักที่เกี่ยวข้อง ในการสนับสนุนส่งเสริมการสร้างกิจกรรมการแข่งขันกีฬาที่มีเอกลักษณ์อย่างเป็นระบบ รวมถึงควรมีการพัฒนาศักยภาพของผู้มีส่วนได้เสียโดยรอบโดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการโครงการเพิ่มมูลค่าธุรกิจและสังคม อีกทั้งวางตำแหน่ง เป้าหมาย นโยบาย และยุทธศาสตร์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทของธุรกิจและพื้นที่ ควรมีการวางแผนระยะยาว เพื่อสร้างเครือข่ายกับผู้ประกอบการธุรกิจกีฬาและชมรมกีฬา และสร้างสิ่งดึงดูดทั้งในเชิงกายภาพและกิจกรรมให้น่าสนใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ธุรกิจโรงแรมมีข้อจำกัดในหลายด้านและยังได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดโรคโควิด-19 โดยเฉพาะด้านศักยภาพและขีดความสามารถของผู้ประกอบการช่วงการฟื้นฟูธุรกิจหลังการระบาดโรค อาจมีอุปสรรคและอาจขาดความมีประสิทธิภาพ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมที่นำไปสู่การยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา ดังนั้น ในอนาคตควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research: PAR) เกี่ยวกับศักยภาพและความสามารถในการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมที่นำไปสู่การยกระดับการท่องเที่ยวเชิงกีฬา โดยให้ชุมชน ภาคประชาสังคม ภาควิชาการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษา

References

- Arastham, P., Rapeepan, T., Mongkol, N., and Dewan, N. (2005) Development of Tourism Potential for Sports and Exercise Recreation. Retrieved from https://tatrd.tourismthailand.org/research?_export_type=html&keywords=&order/
- Aslam, M., Haris, S., Khuram, S., Aly, R., and Ramish, A. (2014). Social capital and knowledge sharing as determinants of academic performance institute of behavioral and applied management. United States: Glendale, *Journal of Behavioral and Applied Management*, 15: 25-41.
- Borovcanin, D., Cuk, I., Lesjak, M., and Juvan, E. (2020). The Importance of Sport Event on Hotel Performance for Restarting Tourism After COVID-19. *Societies*. Retrieved from <https://doi.org/10.90.10.3390/soc10040090>
- Calantone, R. J., Cavusgil, S. T., and Zhao, Y. (2002). Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. *Industrial Marketing Management*, 31(6): 515-524.
- Chalip. L., and O' Brien. (2008). *Sport Events Strategic Leveraging: Pushing Towards the Triple Bottom Line*. Martin, D., & Woodside A., (red.) *Tourism Management: analysis, behavior and strategy* Wallingford, UK Cambridge, MA: CAB1 Pub.
- Cobb, S., and Olberding, D.J. (2007). The Importance of Import Substitution in Marathon Economic Impact Analysis. *Int. J. Sport Finance*, 2, 13.
- Dulger, M., Alpay, G., Yilmaz, C., and Bodur, M. (2014). How do learning orientation and strategy yield innovativeness and superior firm performance? *South African Journal of Business Management*, 45(2): 35-50.
- Kersulic, A., Peric, M., and Wise, N. (2020). Assessing and Considering the Wider Impacts of Sport-Tourism Events: A Research Agenda Review of Sustainability and Strategic Planning Elements. *Sustainability*, 4473.
- Lesjak, M., Axelsson, E., and Mekinc, J. (2017). *Sports Spectators Tourism Reason When Attending Major Sporting Events: Euro Basket 2013*, Koper, Slovenia. *Eur. J. Tour. Res*, 16: 74-91.
- Limpairote, N. (2011). *Guidelines for the development of sports tourism in Nakhon Ratchasima Province*. Master of Business Administration Thesis. Khon Kaen University.

Marko, P. (2015). Managing Sports Experiences in the Context of Tourism. *UTMS Journal of Economics*, 6(1): 85–97.

Mohammad, E., Hossein, S., Sogdel, P., Akbar, H., and Arefeh, J. (2012). The Impact of Hosting Sporting Events on Sport Tourism Development: A Case Study. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 1(1): 2147-4478.

Nunally, J. (1978). *Psychometric theory*. New York, NY: McGraw-Hill.

Sethaphanich, S. (2007). *Development of an administrative system that focuses on excellence of private educational institutions*. Ph.D. Thesis. Educational Administration Branch Graduate school, Chulalongkorn University.

Weed, M. (2006). Sports Tourism and the Development of Sports Events. Retrieved from <https://www.idrottsforum.org>



Kittikun Sangnin Lecturer, he received his Master of Science in Engineering Management from University of Technology Sydney, Australia.
lecturer in the Faculty of Sports Science, Kasem Bundit University.



Likita Chalernpolyothin, Lecturer, Faculty of Hospitality and Tourism Industry, Rajamangala University of Technology Rattanakosin



Usa Srichaiya, Lecturer, Faculty of Sports Science, Kasem Bundit University.