

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากวิกฤตการณ์ทางการเงินในประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี พ.ศ. 2551 ทำให้เกิดผลกระทบแบบลูกโซ่ออกไปอย่างกว้างขวาง จนเกิดวิกฤตการณ์ทางการเงินในประเทศต่างๆ ทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นเมืองคูไบประเทศสหรัฐอเมริกาหรืออเมริกา และอีกหลายประเทศในยุโรป ซึ่งเป็นผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม ธุรกิจและการท่องเที่ยวไปทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยเป็นอย่างมาก ทำให้เกิดข้อสงสัยว่าธุรกิจขนาดใหญ่ ที่มีโครงสร้างอันมหึมาและซับซ้อน ทำให้เกิดปัญหาที่มีผลกระทบอย่างรุนแรง และกว้างขวางต่อเศรษฐกิจของโลกได้โดยง่าย จึงเห็นควรให้การสนับสนุนการลงทุนในธุรกิจขนาดเล็ก ให้มีความแข็งแกร่ง และสามารถสร้างความแข็งแกร่งให้กับเศรษฐกิจได้อย่างยั่งยืน เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมไทย สินค้า OTOP ภูมิปัญญาไทย ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

การประชุมกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจ ระหว่างเขตเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก (เอเปค) ของกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ปี พ.ศ.2553 ที่ประเทศญี่ปุ่น กำหนดประเด็นหลักในการประชุม เน้นการให้ความสำคัญกับธุรกิจขนาดย่อม เพื่อเป็นเครื่องจักรขับเคลื่อนเศรษฐกิจในอนาคต ภายหลังจากวิกฤตเศรษฐกิจ ต่างจากเดิมที่ให้ความสำคัญกับบริษัทขนาดใหญ่ โดยที่ประชุมตกลงร่วมกันพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในทุกทาง โดยประเทศไทยนำเสนอแนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ให้นำมาใช้ในกลุ่ม SMEs ซึ่งที่ผ่านมาสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ได้นำแนวคิดนี้มาปรับใช้แล้ว (Posttoday, 27 กันยายน 2553)

รัฐบาลได้กำหนดเป็นนโยบายให้กระทรวงและหน่วยงานต่างๆ ดำเนินการ โดยเฉพาะกระทรวงอุตสาหกรรม มีเป้าหมายขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การดำเนินงานจากระดับจังหวัดสู่ระดับภูมิภาคและระดับประเทศภายในปี 2553 - 2555 นี้ ในการขับเคลื่อนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ก้าวสู่ความสำเร็จ เพื่อให้ธุรกิจที่มีอยู่แล้ว และที่กำลังจะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต ผลักดันก้าวไปข้างหน้าอย่างเข้มแข็ง ผลิตสินค้าตรงกับความต้องการของลูกค้า และผลิตสินค้าภายใต้แนวคิดสร้างสรรค์ หรือ Creative Economy (ชาญชัย ชัยรุ่งเรือง, 2553)

ด้านนายยุทธศักดิ์ สุภสร ผู้อำนวยการ สสว. (2553) กล่าวว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวไปข้างหน้า ปัจจุบันมีผู้ประกอบการ SMEs ทั่วประเทศกว่า 2.82 ล้านราย คิดเป็น 99.7% ของจำนวนผู้ประกอบการที่มีอยู่ทั่วประเทศ มีสัดส่วนในผลิตภัณฑ์มวลรวม 3.44 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็น 37.8% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งประเทศ ก่อให้เกิดการจ้างงานสูงถึง 9 ล้านคน หรือประมาณ 76% และสร้างรายได้จากการส่งออกคิดเป็นเงินมากกว่าปีละ 1.44 ล้านบาท นอกจากนี้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยังมีส่วนสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในระดับฐานราก ช่วยสร้างรายได้ให้กับครอบครัวชุมชน ช่วยสร้างเศรษฐกิจในระดับชุมชนให้เข้มแข็ง

เมื่อพิจารณาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งจัดเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างมากโดยองค์การการท่องเที่ยวโลก (The World Tourism Organization, 2010) ได้พยากรณ์ว่า ในปี พ.ศ. 2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจำนวน 1600 ล้านคน โดยที่การท่องเที่ยวระยะไกลจะมีบทบาทมากขึ้น โดยภูมิภาคที่มีแนวโน้มเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมคือ ภูมิภาคเอเชียตะวันออกและแปซิฟิก สำหรับประเทศไทย จากมติคณะรัฐมนตรีประจำวัน ที่ 28 ก.ค. 2553 “เรื่องสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำแนกรายสัญชาติ และรายได้ 10 ปี (ปี 2543- 2552) และ 6 เดือนของปี 2553 (ม.ค.- มิ.ย.)” ได้มีการรายงานจำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างปี 2542- 2552 พบว่านักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 8.58 ล้านคน ในปี 2542 เป็น 14.12 ล้านคน ในปี 2552 หรือมีอัตราการขยายตัวเฉลี่ยต่อปีเท่ากับร้อยละ 6.45 โดยปี 2551 นักท่องเที่ยวมีจำนวนสูงที่สุดเท่ากับ 14.58 ล้านคน และในปี 2549 นักท่องเที่ยวมีอัตราการขยายตัวสูงที่สุดเท่ากับร้อยละ 20.01 รายได้จากการท่องเที่ยวขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 10.17 และมีรายได้สูงสุด 5.75 แสนล้านบาท

จากการที่การท่องเที่ยว เป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศไทย ที่สามารถสร้างรายได้ไม่น้อยกว่า 531,000 ล้านบาท และรวมรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศ 938,700 ล้านบาท (พรศิริ มโนหาญ, 2552) ทั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภท SMEs ที่มีการสร้างงานและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจเกี่ยวเนื่องได้เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจด้านการขนส่ง โรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก บริการด้านสุขภาพและกิจกรรมสันทนาการต่างๆ โดยโรงแรมและภัตตาคารเป็นกลุ่มธุรกิจที่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่มีขนาดใหญ่ที่สุด กล่าวคือ จากรายได้รวมในภาคบริการที่มูลค่าทั้งสิ้น 2,059,977 ล้านบาท หรือร้อยละ 31.3 ของ GDP ของประเทศนั้น คิดเป็นมูลค่าการบริการในภาคเอกชน 1,766,589 ล้านบาท ซึ่งเป็นมูลค่าเฉพาะในกลุ่มโรงแรมและภัตตาคารรวม 337,343 ล้านบาท หรือร้อยละ 19.1 ของการบริการภาคเอกชนทั้งหมด โดยโครงสร้างของมูลค่า GDP กลุ่มโรงแรมและภัตตาคารในปี 2547 ตามขนาดของวิสาหกิจแล้ว พบว่ามีการกระจายตัวอยู่ในกลุ่มผู้ประกอบการขนาดย่อม ร้อยละ 62.3 หรือ 210,210

ด้านบาท ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในกลุ่มโรงแรมและภัตตาคารนี้ วิสาหกิจขนาดย่อมเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสูงมาก ทั้งนี้รวมถึงการจ้างงานด้วย ซึ่งวิสาหกิจขนาดย่อมมีการจ้างงานถึง 210,215 คน หรือร้อยละ 80.1 ของการจ้างงานในกลุ่มโรงแรมและภัตตาคารทั้งหมด (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2547)

โรงแรมบูติกหมายถึงโรงแรมที่มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ มีภาพและความรู้สึกที่มีเอกลักษณ์ มีการตกแต่งสถานที่ในรูปแบบของตนเอง นับเป็นแนวโน้มใหม่ที่มีการทำเพิ่มมากขึ้นทั่วโลก โดยอาศัยการเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย เป็นรากฐานการพัฒนาและตลาดให้ธุรกิจโรงแรมบูติกเป็นที่รู้จักได้ทั่วโลก โดยอาศัยศักยภาพของเทคโนโลยีอันมากมายในปัจจุบันที่ทำให้การติดต่อสื่อสารไปทั่วโลกเป็นเรื่องง่ายในยุคโลกาภิวัตน์นี้ ทำให้โรงแรมบูติกขนาดเล็กมีการพัฒนาตนเอง ด้วยเอกลักษณ์เฉพาะตัวของแต่ละโรงแรม ทำให้เกิดผู้ประกอบการรายย่อยจำนวนมาก มีการจ้างงานกลุ่มย่อยกระจายตัวสู่โรงแรมหลายแห่ง นำไปสู่การเพิ่มคุณค่า ของสินค้าและบริการบนฐานความรู้และนวัตกรรม มีการสร้างภูมิคุ้มกันให้กับสังคม จากการกระจายตัวของผู้ประกอบการรายเล็ก มุ่งสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน” ภายใต้แนวปฏิบัติของ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ที่ผู้ประกอบการรายเล็กสามารถลงทุนได้ ตามกำลังของตน

จากความน่าสนใจในการทำธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในปัจจุบัน ทำให้เกิดคำถามว่า ปัจจัยการบริหารองค์กรธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ ปัจจัยใดที่มีความสำคัญในการประกอบธุรกิจ โรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ จากการที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่อาจจะถูกเปรียบเทียบกับธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ ที่มีการบริหารงานด้วยองค์กรการบริหารขนาดใหญ่ได้

ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญของธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ควรได้รับการสนับสนุนและศึกษาถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจนี้ โดยใช้องค์ประกอบการบริหาร 7 ด้าน (7s) ตามแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ เพราะแมคคินซีได้ศึกษาถึงองค์ประกอบของบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน และได้กล่าวว่าการบริหารที่สัมฤทธิ์ผลขึ้นอยู่กับตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกันหมด อย่างน้อยที่สุด 7 ด้าน คือ ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม ผลการวิจัยจะสะท้อนความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบสำหรับผู้บริหาร และผู้ประกอบการใช้ในการกำหนดนโยบายและมาตรการในการส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาลักษณะของการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยทางการบริหารของธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3 เพื่อศึกษาความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร

2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยทางการบริหารกับความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

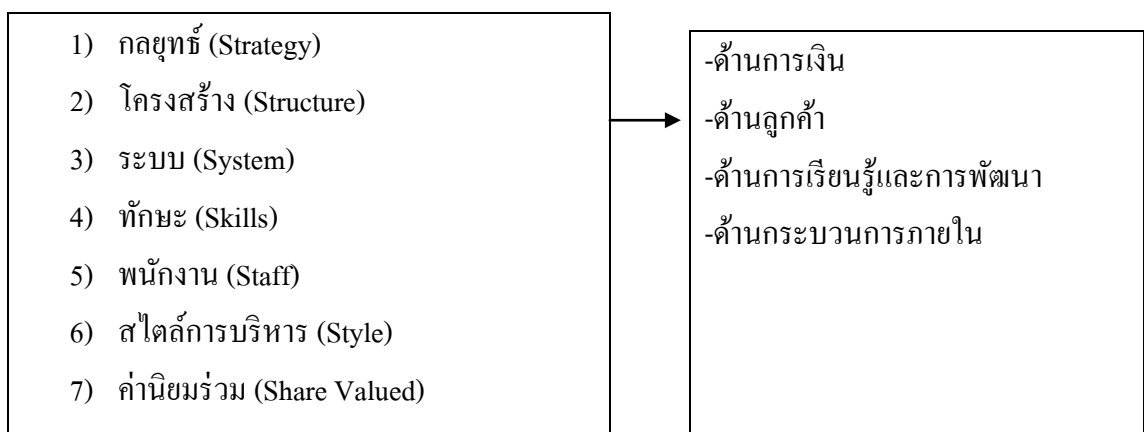
การวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบความคิดด้านปัจจัยการบริหารองค์การธุรกิจที่พิจารณาจากแนวคิดของ 7s ของ McKinsey ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

ปัจจัยทางการบริหารขององค์การ

ความสำเร็จของโรงแรมบูติก



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 องค์การของโรงแรมบูติคขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวน 4-79 ห้อง มีการบริหารงานโดยเจ้าของ คือไม่ได้บริหารงานโดยเชนโรงแรมเป็นส่วนใหญ่ และสามารถมีอัตราการเข้าพักสูงกว่า 50%

4.2 ปัจจัยทางการบริหารด้านการกำหนดกลยุทธ์ มีความสำคัญในระดับสูง ต่อความสำเร็จของโรงแรมบูติคขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร

4.3 ปัจจัยทางการบริหารขององค์การที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการประกอบธุรกิจโรงแรมบูติคขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จ ของการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติคขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วยลักษณะขององค์การ อันได้แก่ โครงสร้าง (Structure) กลยุทธ์ (Strategy) พนักงาน (Staff) สไตล์การบริหาร (Style) ทักษะ (Skill) ระบบ (System) ค่านิยมร่วม (Share value) และข้อเสนอแนะแนวทางในการดำเนินธุรกิจโรงแรมบูติคขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดความสำเร็จที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

5.2 ด้านประชากร

5.1.1 ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้จัดการ เจ้าของ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ดูแลโรงแรมบูติค (ราคาห้องพักตั้งแต่ 1,000.-บาทเป็นต้นไป) ขนาดเล็ก (4-79 ห้อง) ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีโรงแรมทั้งหมด 83 แห่ง โดยทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมด

5.1.2 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลองค์ประกอบขององค์การ ได้แก่

- 1) กลยุทธ์
- 2) โครงสร้าง
- 3) ระบบ
- 4) ทักษะ
- 5) พนักงาน
- 6) สไตล์การบริหาร
- 7) ค่านิยมร่วม

5.1.3 ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลสำเร็จในการดำเนินการธุรกิจ อันได้แก่

- 1) ด้านการเงิน
- 2) ด้านลูกค้า
- 3) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
- 4) ด้านกระบวนการภายใน

6. ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยครั้งนี้ถือว่า

6.1 กลุ่มประชากรที่เป็นผู้ได้รับมอบหมายให้ดูแลโรงแรมบูติกมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา ข้อความในแบบสอบถามไม่แตกต่างกัน และให้ข้อมูลตามความเป็นจริงด้วยความเต็มใจ

6.2 การวิจัยครั้งนี้ อยู่ภายใต้เงื่อนไขการประกอบธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร ตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปี พ.ศ. 2553

7. ข้อจำกัดในการวิจัย

7.1 กลุ่มประชากรได้จากการค้นพบของผู้วิจัย ซึ่งได้จากฐานข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในปี 2550 และเผยแพร่ข้อมูลในปี 2551 ตามเงื่อนไขของโรงแรมบูติกขนาดเล็กซึ่งมีจำนวน 40 แห่ง และในการวิจัยผู้วิจัยได้สำรวจเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ตตามเกณฑ์โรงแรมบูติกที่มีจำนวนห้องพัก 4-79 ห้อง พบโรงแรมเพิ่มอีก 43 แห่งในปี 2553 รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 83 แห่งที่เปิดบริการทั้งหมด ภายในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2553

7.2 ผู้ดำเนินการวิจัยสามารถดำเนินการได้ตามปัจจัยด้านเวลา และงบประมาณที่จำกัดตามกำลังของผู้วิจัยเท่านั้น

8. นิยามศัพท์เฉพาะ

8.1 โรงแรมบูติกขนาดเล็ก หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดห้องพักตั้งแต่ 4-79 ห้อง ที่มีภาพรวม และความรู้สึกลึกที่มีเอกลักษณ์ มีการตกแต่งสถานที่ในรูปแบบของตนเอง ทั้งเรียบง่ายหรือทันสมัย และมีราคาค่าห้องพักตั้งแต่ 1,000.-บาทต่อคืน ขึ้นไป

8.2 ผู้บริหารโรงแรมบูติก หมายถึง ผู้บริหารกิจการโรงแรม อันได้แก่ ผู้จัดการ เจ้าของโรงแรม หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ดูแลโรงแรม

8.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจ หมายถึง ปัจจัยการบริหารขององค์กร อันได้แก่

8.3.1 กลยุทธ์ หมายถึง แผนงานกว้างๆ ที่ใช้เพื่อการแข่งขันและมุ่งชัยชนะ โดยวางตำแหน่งทางการแข่งขันของตัวเอง และเป็นแผนที่ส่งเสริมให้องค์กรสามารถกำกับใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

8.3.2 โครงสร้าง หมายถึง แผนผังการปฏิบัติงานขององค์กร ในหน่วยงานย่อยว่าใครรายงานต่อใคร สายการบังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งต่างๆ การสื่อสาร การวางแผน การประสานงาน การควบคุม และการตัดสินใจ

8.3.3 ระบบ หมายถึง ระบบงานขององค์กรในทุกๆ เรื่องทั้งระบบการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงาน ระบบงานที่คิดจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ชัดเจน ง่ายและถูกต้อง

8.3.4 สไตล์การบริหาร หมายถึง แบบการบริหาร ลักษณะซึ่งผู้บริหารประพฤติหรือพฤติกรรมของผู้บริหารในการบริหารงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร และรวมถึงวัฒนธรรมในการจัดองค์กรด้วย

8.3.5 พนักงาน หมายถึง ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ที่มีความรู้ความสามารถ ทำให้องค์กรสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร สามารถสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

8.3.6 ทักษะ หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญ ที่บุคลากรและองค์กรกระทำได้ดี หรือความสามารถดีเด่นขององค์กร

8.3.7 ค่านิยมร่วม หมายถึง วัฒนธรรมองค์กร หรือค่านิยมขององค์กรที่กำหนดพฤติกรรมของสมาชิก และเป็นสิ่งที่คนเรายึดถือปฏิบัติต่อกันมา

8.4 ความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง การบรรลุตามเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจ โดยในด้านการเงินคือการมีรายได้เพิ่มขึ้น ด้านลูกค้าคือการเพิ่มขึ้นของอัตราการเข้าพัก ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาคือการมีความรู้และทักษะดีขึ้น ด้านกระบวนการภายในคือการมีคุณภาพที่ดีขึ้น

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของโรงแรมบูติกขนาดเล็กใน
เขตกรุงเทพมหานคร

9.2 ได้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กใน
เขตกรุงเทพมหานคร

9.3 ได้ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร ให้
ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กเดิม และผู้ประกอบการ
รายใหม่ในอนาคต