

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย วัฒนธรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย
 สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ชื่อนักวิจัย พิชามพ พันธ์แพ และสุวรรณา พลอยศรี

ปีที่ทำการวิจัยสำเร็จ 2559

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยด้านมิติวัฒนธรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 2. เปรียบเทียบปัจจัยด้านมิติวัฒนธรรมทางธุรกิจที่มีต่อผลประกอบการของธุรกิจโรงแรมใน 3 ประเทศที่ศึกษา 3. เพื่อพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านมิติวัฒนธรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อผลประกอบการของธุรกิจโรงแรมใน 3 ประเทศที่ทำการศึกษาโดยสังเกตตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดต่อผลการดำเนินงานซึ่งจะถูกนำมาประยุกต์ใช้กับการจัดการธุรกิจโรงแรมในประเทศที่ทำการศึกษา 4. เพื่อทราบถึงปัจจัยด้านมิติวัฒนธรรมทางธุรกิจและวัฒนธรรมในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการทำให้เกิดความเข้าใจและเป็นแนวทางในการปฏิบัติตนที่เหมาะสมของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม นักธุรกิจสาขาอื่น และคนในประชาคมของประเทศที่ทำการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้สุ่มมาจากผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจโรงแรมในเชียงใหม่ ประเทศเมียนมาร์ ในเมืองย่างกุ้ง และ สปป.ลาว ในเมืองเวียงจันทน์ รวมทั้งสิ้น 400 ราย

การเก็บข้อมูลทำโดยการใช้เครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการจำนวน 12 ราย ตามทฤษฎีของฮอฟเตด Balance Scorecard และแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจโรงแรมและข้อควรปฏิบัติเมื่อเข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เมียนมาร์ และ สปป.ลาว โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับระหว่าง 0.84 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุแบบมีตัวแปรแฝง (Causal structural models with latent variable) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกับมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟเตด

ผลการศึกษาพบว่า มิติวัฒนธรรมทางธุรกิจของฮอฟเตด ซึ่งประกอบด้วย ระยะห่างระหว่างอำนาจ (การยอมรับความไม่เท่าเทียมกันในองค์กร) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (การทำงานที่เน้นความมั่นคง มีกฎระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน) การเน้นกลุ่มหรือความเป็นปัจเจกบุคคล การให้ความสำคัญของเพศ

ชายหรือหญิง การวางแผนในระยะสั้น ปานกลาง หรือระยะยาว ของผู้บริหารโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ ไทย และลาว มีความคล้ายคลึงกัน โดยทุกประเทศจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆในระดับสูง และทุกประเทศจะเน้นความเท่าเทียมกันระหว่างเพศชายและหญิง เมื่อเปรียบเทียบมิติวัฒนธรรมทางธุรกิจที่มีผลต่อผลประกอบการของธุรกิจโรงแรมในสามประเทศ พบว่ามีมิติวัฒนธรรมทางธุรกิจในด้านการให้ความสำคัญกับเรื่องของเวลาในการทำงานและการใช้ชีวิตอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งปัจจัยนี้ส่งผลโดยตรงต่อ ผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม นอกจากนี้ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในสามประเทศ คือความสามารถในการบริการลูกค้าและสิ่งที่คุณประกอบการโรงแรมในเมียนมาร์ ไทย ลาว ต้องให้ความสำคัญอย่างมากคือ การเรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศที่จะเข้าไปลงทุน

Abstract

Title Business Culture Affecting to Hotel Business's Performance: A Case study of Business Entities in Thailand, Republic of the Union of Myanmar, and The Lao People's Democratic Republic

Researchers Pichaphob Panphae and Suwanna Ploysri

Date Completed 2016

The objectives of the research were: 1. To study the Business Cultural Dimension that affect to performance of hotel business in 3 countries. 2. Compared Business Cultural Dimension affecting to the performance of 3 countries. 3. Develop a Causal Model of Business Cultural Dimension Affecting to Hotel Businesses' Performance by observing factors that most influence to Hotels' performance. 4. Understand Business Cultural Dimension and Business culture for investors who were interested in doing hotel business, business person, and people in those countries. The data was collected through questionnaires, which were distributed to a sample group of 400 Hotels' manager in 3 cities of Rangoon, Chiang Mai, and Vientiane with a Cronbach Alpha of 0.84. In addition, Semi-Structure questionnaire was employed to 12 hotel managers for In-Depth interview for qualitative research. It was then analyzed by a statistic program in order to identify the Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, and Descriptive Statistics (Causal structural models with latent variable) for testing relationship between Hofstede's Cultural Dimension and Hotels' performance. The research showed that Hofstede's Cultural Dimension of Power Distance, Uncertainty Avoidance, Individualism and Collectivism, Masculinity and Femininity, Short and Long term Planning of hotels' manager were high and they emphasized on equality between men and women. The study showed that the most important Business Cultural Dimension affecting to Hotels' performance was Short, Medium and Long term Planning of those countries. In addition, Key Success Factors of doing Hotels' business in those countries were customer service and knowledge of cultures in the country invested.