

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งใน และต่างประเทศ แล้วนำมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิด เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของผู้ประกอบการ และความเป็นผู้ประกอบการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
4. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย
5. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความเป็นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
6. แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจ
7. ทฤษฎีการวัดความสำเร็จในการดำเนินกิจการ
8. บริบทของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
10. กรอบแนวคิดในงานวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของผู้ประกอบการ และความเป็นผู้ประกอบการ

ความหมายของคำว่า ผู้ประกอบการ และ ความเป็นผู้ประกอบการ มีคำจำกัดความค่อนข้างหลากหลายจากนักวิชาการชาวต่างชาติ บ้างก็ให้ความหมายว่า ผู้ประกอบการคือ ผู้ที่พลิกฟื้นธุรกิจที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น เพื่อจุดประสงค์ในการหาผลกำไร หรือส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจภายใต้สถานะเสี่ยง (Herbert and Link, 1988 และ Dollinger, 1995) หรืออาจกล่าวว่า ผู้ประกอบการคือ ผู้ที่ปรับเปลี่ยนกิจการที่มีผลกำไรในระดับที่ต่ำไปสู่ระดับที่มีสูงขึ้น และได้รับผลตอบแทนจากการจัดการกับความเสี่ยงนั้น (Zimmerer & Scarborough, 1996 และ Louw et al, 1997) นักวิชาการ

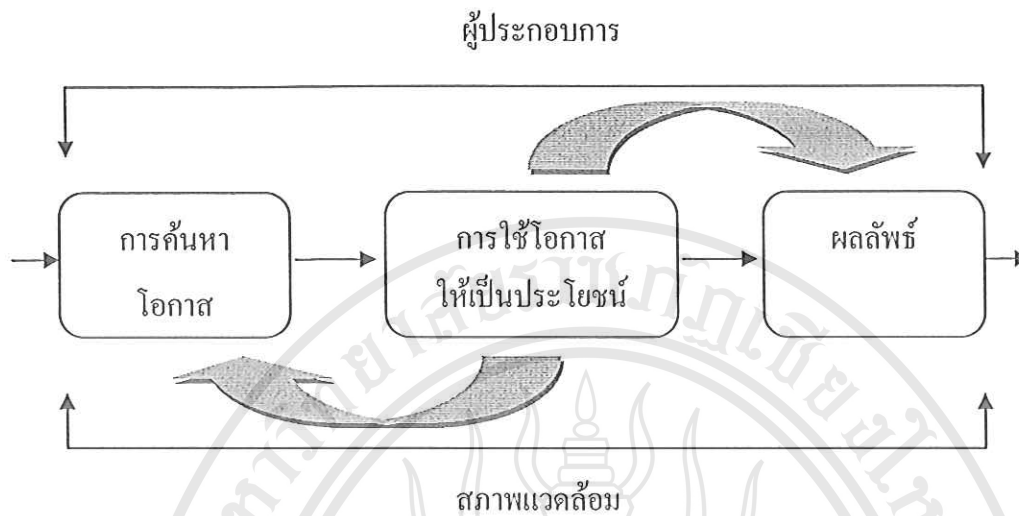
บางท่านได้อธิบายว่า ผู้ประกอบการคือ ผู้ที่ใช้โอกาสอย่างต่อเนื่องในการสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าทางธุรกิจ (Bolton and Thompson, 2000)

ในประเทศไทย มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ผู้ประกอบการไว้เช่นกัน ดังเช่นคำกล่าวที่ว่า ผู้ประกอบการคือ ผู้ที่จัดตั้งองค์การธุรกิจ เป็นเจ้าของธุรกิจ ได้มองเห็นโอกาสที่จะทำกำไร โดยยอมรับความเสี่ยงเพื่อหวังกำไร และได้ผลิตสินค้าชนิดใหม่ขึ้นมาเสนอขายในตลาด และได้นำเอากระบวนการผลิต และการปรับปรุงองค์การใหม่ๆ มาใช้ให้กิจการมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม (สุสดี รุมาคม, 2540 และชฎิภา โอภาสานนท์, 2543)

ส่วนการให้ความหมายของคำว่า ความเป็นผู้ประกอบการนั้น นักวิชาการในต่างประเทศส่วนใหญ่มักให้ความหมายไว้ว่า การที่ผู้ประกอบการมุ่งเน้นที่การแสวงหาโอกาส เพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ (Churchill and Muzyka, 1994; Stevenson and Gumpert, 1985; Timmons, 1999; Venkataraman, 1997) หรือเป็นการสร้างธุรกิจใหม่ หรือทำกิจกรรมที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างผลประโยชน์ต่อธุรกิจ และพัฒนาธุรกิจโดยเน้นไปที่ผลกำไรเป็นหลัก (Gartner, 1985; Low and Macmillan, 1988 และ Cole, 1959) หรือจากคำกล่าวของ แวนเดอร์วีน และแวกกี (Van der Veen and Wakkee, 2003: <http://www.epi-entrepreneurship.com/doc/VANDERVEEN.pdf>) ได้สรุปความเป็นผู้ประกอบการไว้ว่า (1) มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยสี่ขั้นตอนคือ การค้นหาโอกาส (Opportunity Identification) การใช้โอกาสให้เป็นประโยชน์ (Opportunity Exploitation) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Results) (2) บทบาทของผู้ประกอบการมีความสำคัญมากในทุกๆ ขั้นตอน (3) กระบวนการดังกล่าวได้รับอิทธิพลจากตัวแปรทางสังคมหรือสภาพแวดล้อม และ (4) ความเป็นผู้ประกอบการสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในองค์กรธุรกิจที่ก่อตั้งใหม่หรือที่มีอยู่แล้ว

ซูซีย์ สมิททิกอร์ (2548: 30) ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบการว่า ผู้ที่สร้างธุรกิจของตนเองโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสวงหารายได้และกำไรโดยการมองเห็นโอกาสที่จะผลิตสินค้าหรือให้บริการชนิดใหม่ ๆ แก่ผู้ที่มีความต้องการ ภายใต้สถานะที่มีความเสี่ยงและความไม่แน่นอนสำหรับความเป็นผู้ประกอบการนั้น อาจกล่าวได้ว่า มีลักษณะเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการแสวงหาโอกาสเพื่อประกอบธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนที่ดี ดังภาพที่ 2.1 (หน้า 10)

จากความหมาย ของคำว่า ผู้ประกอบการ และความเป็นผู้ประกอบการดังกล่าวมาแล้ว อาจสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ที่ประกอบธุรกิจ ภายใต้ความเสี่ยงเพื่อมุ่งเน้นผลประโยชน์สูงสุด รวมทั้งความก้าวหน้าในธุรกิจของตน ส่วนความหมายของคำว่า ความเป็นผู้ประกอบการนั้น อาจสรุปได้ว่า ความเป็นผู้ประกอบการเป็นคุณลักษณะของผู้ประกอบการ เพื่อหาผลกำไร หรือความก้าวหน้าในกิจการ โดยคุณลักษณะเด่นของความเป็นผู้ประกอบการนั้น จะประกอบไปด้วย การแสวงหาโอกาส การจัดการกับความเสี่ยง และการจัดการกับความล้มเหลว เป็นต้น



ภาพที่ 2.1 กระบวนการของความเป็นผู้ประกอบการ
ที่มา: ชูชัย สมितिไกร, 2548 : 30

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ

นักวิจัยหลายท่านได้พยายามค้นหาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ โดยการใช้วิธีการศึกษาแบบต่าง ๆ ดังเช่น การศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ของมอนแทกโน กูเรทโก และสกาเรลล่า (Montagno, Kuratko, and Scarella, 1986) โดยการสำรวจความคิดเห็นของเจ้าของธุรกิจขนาดย่อมและเจ้าหน้าที่สินเชื่อของธนาคาร ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะที่ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นร่วมกันได้แก่ (1)การสื่อสารด้วยวาจา (2)ทักษะการฟัง (3)การวิเคราะห์ปัญหา (4)การวางแผน(5)การกระตุ้นใจตนเอง และ (6)ความมุ่งมั่น และยังมีการสำรวจและทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ ของ Caird (1988) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นผู้ประกอบการ พบว่าคุณลักษณะที่สำคัญของความเป็นผู้ประกอบการได้แก่ลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ (1)ความต้องการความสำเร็จ (2)ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง (3)ความเชื่อในอำนาจควบคุมภายในตน (4)ความคิดสร้างสรรค์ (5)ความกล้าเสี่ยง และ(6)ความเชื่อมั่นในตนเอง นอกจากนี้ โครมี และ โดนาทิว (Cromie and O' Donaghue, 1992) ยังได้ศึกษาเปรียบเทียบแนวโน้มความเป็นผู้ประกอบการระหว่างกลุ่มผู้จัดการ กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มผู้ประกอบการโดยใช้แบบทดสอบของแครด (Caird , 1988) ที่ได้สร้างแบบทดสอบแนวโน้มความเป็นผู้ประกอบการ (General Enterprising Tendency) โดยอิงคุณลักษณะ 6 ประการข้างต้น ผลของการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการมีคะแนนเฉลี่ยใน

คุณลักษณะทั้งหกด้านสูงกว่ากลุ่มผู้จัดการและกลุ่มนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ และจากผลงานวิจัย
 อีกเรื่องของแครด (Caird, 1993) ที่ศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการ
 ที่ได้รับการทดสอบทางจิตวิทยา เช่น the Thematic Apperception Test (TAT), Edwards' Personal
 Preference Schedule, Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) มีความต้องการความสำเร็จสูง (Need
 For Achievement) ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) เน้นความเปลี่ยนแปลง (Change) เชื่อใน
 อำนาจควบคุมภายในตน (Internal Locus of Control) ชอบมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น (Dominance) กล้า
 เสี่ยง (Risk Taking) ชอบการเรียนรู้โดยการกระทำและทดลอง (Learning Through Action and
 Experimentation) มีพลังและทักษะทางสังคม (Energy and Social Adroitness) และชอบการคิดเชิง
 หยั่งรู้ (Intuition) นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยอื่นๆ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่
 สำคัญไว้ เช่น ความใฝ่ความสำเร็จ ความกล้าเสี่ยง ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นผู้นำ การมีจิตใจ
 จดจ่อ การแสวงหาโอกาสที่เหมาะสม ความเชื่อมั่นในตนเอง การทำงานเป็นทีม การคำนึงถึงสังคม
 (Schmitt-Rodermund and Silbereisen, 1999: online, Bolton and Thompson, 2000) สำหรับความ
 คิดเห็นของนาฟฟิเกอร์ ฮอลบี และ กูเรทโก (Naffziger, Hornsby, & Kuratko, 1994) ที่กล่าวถึง
 คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการว่า คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการต้องการระดับความมี
 พลัง ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง ความยืนหยัดไม่ย่อท้อ ความต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น
 ความปรารถนาที่จะมีอำนาจควบคุม และความปรารถนาที่สร้างสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง และซูซัน
 สมิททิไกร (2548: 31) สรุปคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ ไว้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลซึ่ง
 ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่มีอยู่ร่วมกัน และสามารถนำลักษณะเหล่านี้มาจำแนก
 ได้ว่าผู้ใดสามารถ หรือไม่สามารถเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จได้

สำหรับงานวิจัยของนักวิชาการไทยหลายท่านได้ทำการศึกษาคุณลักษณะความเป็น
 ผู้ประกอบการ ซึ่งได้ข้อสรุปคล้ายคลึงกับข้อค้นพบของนักวิชาการในต่างประเทศ ดังเช่น

สุติภา โอภาสานนท์ (2543: 59) ได้สรุปคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบ
 ความสำเร็จได้จำนวน 19 ข้อ ได้แก่ ความกล้าเสี่ยง ความต้องการความสำเร็จ ความคิดสร้างสรรค์
 ความผูกพันต่อเป้าหมาย ความสามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น การยืนหยัดต่อสู้งานหนัก การใช้
 ประสิทธิภาพในอดีตเป็นบทเรียน การมีความสามารถในการบริหารเป็นผู้นำที่ดีมีความเชื่อมั่นใน
 ตนเอง มีวิสัยทัศน์มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ กล้าตัดสินใจ มองเหตุการณ์
 ปัจจุบันเป็นหลัก สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม ต้องมีความร่วมมือ แข็งขัน และมีความ
 ซื่อสัตย์ ส่วนสุปราณี ศรีจิตราภิมุข และไว จามรมาน (2544) ได้ศึกษานุคลิก ทักษะจิต ลักษณะทาง
 จิตวิทยา วิธีคิด ตลอดจนทักษะและปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการไทยประสบความสำเร็จ พบว่า
 ผู้ประกอบการเหล่านี้มีคุณสมบัติที่สำคัญ คือ เป็นผู้มีแนวโน้มนิ่งตนเอง ใฝ่ฝันสูง ชอบให้วิจารณ์ มี

ความมั่นใจในตัวเองสูง มีทัศนคติในการเอาชนะอุปสรรค เชื่อว่าสามารถกำหนดอนาคตตนเองได้ ชอบแข่งขันตนเองมากกว่ากับผู้อื่น ทำงานโดยอาศัยความร่วมมือกับผู้อื่น มักทำเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้สำเร็จ และเรียนรู้จากความล้มเหลว

สำหรับการศึกษาคูณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย และความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจของผู้วิจัยครั้งนี้ ได้ใช้เกณฑ์คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการตามแนวคิดของ รุชชัย สมิทธิไกร(2548: 34) ซึ่งเป็นคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจของตนเองให้ประสบความสำเร็จอันประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 13 ประการ ในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ

คุณลักษณะ	นิยาม	งานวิจัยที่สนับสนุน
1. ความกล้าเสี่ยง (Risk Taking)	ความกล้าลงมือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีโอกาสประสบความสำเร็จพอประมาณ	McClelland(1967); Siropolis(1990)
2. ความยืนหยัดอดทน (Perseverance)	การมีพันธะผูกพันต่อเป้าหมายในระยะยาว มีความยืนหยัด ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค	Naftziger, Hornsby and Kuratko(1994); Timmons(1999); Bowler(1995)
3. มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Ability)	ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น สามารถให้ความยอมรับนับถือผู้อื่น มีการแสดงออกที่บ่งชี้ถึงความมีอัธยาศัยไมตรี สามารถโน้มน้าวจิตใจ และแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้	Baumback and lawyer(1979)
4. ใฝ่ความสำเร็จ (Achievement Orientation)	มีการกำหนดเป้าหมาย วางแผนและจัดระบบระเบียบการทำงาน ตั้งมาตรฐานการทำงานไว้สูง และทำงานด้วยความทุ่มเท เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ	Caird(1988); McClelland(1967)
5. การจัดการกับความล้มเหลว (Dealing With Failure)	ไม่ท้อถอยเมื่อเกิดความล้มเหลว ถือว่าความผิดพลาดคือบทเรียนที่ควรจะเรียนรู้	Gerdes(1988); Burns and Dewhurst(1989); Goodman(1994)
6. แรงจูงใจและพลัง (Motivation and Energy)	ทำงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มไปด้วยพลัง สามารถทำงานติดต่อกันได้เป็นเวลานาน	McClelland(1967); Burns and Dewhurst(1989); Casson(1991); Goodman(1994)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

7. วิสัยทัศน์และเป้าหมาย (Vision and Goals)	การตระหนักถึงสิ่งที่ตนเองต้องการในชีวิต การคาดการณ์ถึงสถานะที่น่าจะเป็นในอนาคต	Naffziger, Hornsby and Kuratko(1994); Timmons(1999); Bowler(1995)
8. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking)	การค้นหาและแสวงหาข้อมูลต่าง ๆ จากผู้อื่น เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ	McClelland(1967); Mushonga(1981); Bowler(1995)
9. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	ความสามารถในการคิดสิ่งแปลกใหม่ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ โดยไม่ยึดติดอยู่กับแนวความคิดเดิม	Caird(1988); Schmitt Rodermund and Silbereisen(1999)
10. ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence)	ความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถในการกระทำและจัดการสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย	Montagno, Kuratko, & Scarcella (1986); Kreitner and Kinicki(1995); Zimmerer and Scarborough(1996)
11. กล้าริเริ่มและรับผิดชอบ (Initiative and Responsibility)	มีความต้องการเป็นผู้ก่อให้เกิดการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ พยายามผลักดันให้บรรลุผลสำเร็จ และพร้อมจะยอมรับผลที่เกิดขึ้น	Gerdes(1988); Marx, Reynders and Van Rooyen(1993); Kreitner and Kinicki(1995)
12. การแสวงหาโอกาส (Opportunity Seeking)	การพยายามมองหาช่องทางที่จะเป็นโอกาสสำหรับการริเริ่มกิจกรรมใหม่ๆ	Bolton and Thompson(2000)
13. ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity)	การไม่เอาเปรียบเปรียบลูกค้า มีความซื่อสัตย์สุจริตในการดำเนินธุรกิจและมีความรับผิดชอบต่อสังคม	ชุตินา โสภาสานนท์(2543) สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข และไว จามรมาน(2544)

ที่มา: ชูชัย สมितिไกร, 2548 : 34

คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการทั้ง 13 คุณลักษณะดังกล่าว ถือเป็นกรอบแนวความคิด ซึ่งมีคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจของตนเองให้ประสบความสำเร็จหรือเป็นคุณสมบัติขั้นต่ำที่ควรจะมีในตัวบุคคลที่ต้องการเป็นผู้ประกอบการ อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวรวมถึงผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ ไม่จำเป็นต้องมีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการแต่ละด้านอย่างสมบูรณ์หรือในระดับสูงสุดทุกข้อ เพราะกรณีเช่นนั้นคงไม่อาจเป็นไปได้ในความเป็นจริง อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคน

ใดที่มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการทุกด้านในระดับที่สูง น่าจะมีความได้เปรียบมากกว่าผู้ที่มิ
คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการเด่นเพียงบางด้านเท่านั้น

แนวคิดเกี่ยวกับความเป็นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ความเป็นผู้ประกอบการทวีความสำคัญเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในแวดวงธุรกิจท่องเที่ยว ทั้งนี้
เนื่องจากการตระหนักในข้อเท็จจริงที่ว่า ธุรกิจขนาดเล็ก ธุรกิจที่เพิ่งเริ่มต้น และบริษัทที่เติบโต
ใหม่ ๆ ได้เข้ามาเป็นผู้เล่นที่มีบทบาทสำคัญในธุรกิจการท่องเที่ยว (WTO, online) โดยทั่วไปแล้ว
ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก หรือธุรกิจขนาด
ใหญ่ ทั้งที่เป็นสถานประกอบการมีเจ้าของคนเดียว หรือเป็นธุรกิจในรูปแบบของห้างหุ้นส่วนมี
ผู้ประกอบการหลายคน บริษัทขนาดใหญ่หรือบริษัทที่ทำธุรกิจสาธารณะได้ให้บริการอย่าง
กว้างขวางในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งการบริการในที่นี่รวมถึงกิจกรรมการขนส่ง อุตสาหกรรม
โรงแรมและร้านอาหาร ตัวแทนบริษัทท่องเที่ยว บริษัททัวร์ บริษัทที่ทำธุรกิจด้านนันทนาการ
ผลิตภัณฑ์และการตลาดด้านศิลปะ หัตถกรรม การท่องเที่ยวเชิงกีฬา การพัฒนา การอนุรักษ์
การให้บริการสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสวนรุกขชาติ ดังนั้น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึง
เปรียบเสมือนส่วนผสมขององค์กรสาธารณะ และองค์กรที่ทำธุรกิจเฉพาะด้านหลาย ๆ องค์กรซึ่ง
เข้ามามีบทบาทอย่างยิ่งในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการตลาดทั้งในส่วนที่เป็นสินค้าและบริการ
เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว (Saayman and Slabbert, 2001: <http://www.saesba.co.za>)

การท่องเที่ยวได้พัฒนาขึ้นมาเป็นธุรกิจในระดับแนวหน้าในประเทศที่กำลังพัฒนาหลาย
ประเทศ ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น และการพัฒนาที่ได้จากการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจ
ประเภทนี้ไม่เพียงแต่จะเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง แต่ยังได้มีการยอมรับอย่างเห็นพ้องต้องกันว่า
คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการที่แท้จริงคือปัจจัยสำคัญในการพัฒนาธุรกิจ และดูเหมือนว่า
ความสามารถในการสร้างผู้ประกอบการที่แท้จริงในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะนำมาซึ่ง
ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่กว้างขวางพอ ๆ กับผลประโยชน์ในการพัฒนาความสามารถในการ
พึ่งตนเอง ความมั่นใจในตนเอง และการสร้างความมั่งคั่ง (Hailey, 1992: 4-11; Kilby, 1988: 18)

นักเศรษฐศาสตร์ 3 ท่าน ได้แก่ วิลเลียม ชาว และกรีนวูด (Williams, Shaw and
Greenwood, 1989) ได้สังเกตพบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้ประกอบการที่มองโลกในแง่ดี จะ
มีความเกี่ยวข้องกับระดับคุณภาพของผลผลิต และจากการศึกษาของชาวและวิลเลียม (Shaw and
Williams, 1990: 67-81) ชาวและวิลเลียม (Shaw & William, 1998: 235-255) และ อเทลจีวิก

และคู่มือ (Ateljevic and Doorne, 2000: 378-392) พบว่า สำหรับในกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่ไม่ประสบความสำเร็จนั้น ผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่ขาดแรงจูงใจทางด้านเศรษฐกิจมักจะกังวลกับการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวที่มากเกินไป และ โคชและแฮทเทน (Koh and Hatten, 2002) ได้กล่าวว่า จำนวนของนักท่องเที่ยวและประเภทของนักท่องเที่ยว มีความเกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว จำนวนของคนในชุมชน และคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้เพราะผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาการท่องเที่ยว แต่ทั้งนี้เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังขาดความครอบคลุมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวโดยตรง

สำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นั้น ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของตลาดการท่องเที่ยว เนื่องจากผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคือผู้ผลิตวัตถุดิบในลักษณะการแปรรูปสินค้าและบริการ เช่น ที่พักในโรงแรม การเดินทางโดยเครื่องบิน การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การเข้าชมการแสดงในสถานที่และแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ เป็นต้น โดยผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้สินค้าและบริการต่างๆ ให้กับนักท่องเที่ยวและต่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อแสวงหารายได้และกำไร โดยการมองเห็นโอกาสที่จะผลิตวัตถุดิบในลักษณะการแปรรูปสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยว ภายใต้ภาวะที่มีความเสี่ยงและความไม่แน่นอน

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งหลาย ๆ ได้เน้นการทำการตลาดที่อาศัยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นหลัก สำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยได้มีบทบาทสำคัญในการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจโดยเฉพาะในช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำอย่างมาก ภาคธุรกิจอื่น ๆ อยู่ในภาวะซบเซา แต่การท่องเที่ยวของประเทศไทยกลับเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องอันเป็นผลมาจากการให้เงินชดเชยและการจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล แม้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะมีการมองว่าเป็นทั้งอุตสาหกรรมหลักและอุตสาหกรรมหัวหอกในการสร้างรายได้ประชาชาติและการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจ แต่การเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทยอันเป็นผลจากการสนับสนุนของรัฐบาล ก็ยังขาดทิศทางที่เหมาะสม ส่งผลให้เกิดการบริโภคทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ไม่เหมาะสม และทำให้เกิดผลกระทบทั้งทางบวก และทางลบตามมา (Chartrungruang, 2009)

การพัฒนาลักษณะของผู้ประกอบการในประเทศไทยมีการมองว่าเป็นไปอย่างล่าช้า เนื่องจากวัฒนธรรมไทยอยู่บนพื้นฐานของภาคการเกษตร (Swierczek and Jatusripitak, 1994: 687-

708) ในอดีตประเทศไทยมีประวัติศาสตร์การดำเนินธุรกิจในรูปแบบของคนจีนอพยพและวัฒนธรรมดั้งเดิมของคนไทยมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจกับสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการแบบปัจจุบันทันด่วน อีกทั้งยังผูกฝักใฝ่ในโชคชะตา ขาดความสนใจในเรื่องเงิน ๆ ทอง ๆ หรือความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ คนไทยจึงมีแนวโน้มที่จะเป็นนักอนุรักษ์นิยม และยอมรับการพึ่งพาผู้อื่นไปด้วยในขณะเดียวกัน (Rajadhon, 1968: 34) อย่างไรก็ตาม ในอีกด้านหนึ่งคนไทยเป็นคนที่ยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น คนไทยถึงแม้จะเป็นนักอนุรักษ์นิยม แต่สามารถยอมรับสิ่งใหม่ ๆ โดยปราศจากการถือการและการประยุคต์ (Rajadhon, 1968: 35; Swieczek, 1992: 521-533) เช่นเดียวกับประเทศกำลังพัฒนาหลาย ๆ ประเทศ คนไทยยังขาดจิตวิญญาณ และวัฒนธรรมของผู้ประกอบการ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อจะศึกษาว่า ความคิดเห็นดังกล่าวเป็นจริงหรือไม่ในปัจจุบัน รวมทั้งแสวงหาแนวทางที่จะปรับปรุงคุณลักษณะของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวไทยให้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความเป็นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของนักธุรกิจเรื่อง (Chartrungruang, 2009) ในงานวิจัยเรื่อง การประเมินความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยชิ้นนี้ได้รับการนำเสนอผลงานในงานสัมมนา The 2nd Conference of The International Association for Tourism Economics ในประเทศไทย ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 11 – 13 ธันวาคม พ.ศ.2552 Chartrungruang ได้เสนอว่า คุณสมบัติการเป็นผู้ประกอบการเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ถึงแม้จะมีทรัพยากรที่จำเป็นในการก่อตั้งธุรกิจทั้งหมด ก็ไม่ได้เป็นหลักประกันว่า ผู้ประกอบการคนนั้นจะประสบความสำเร็จ ยิ่งเจ้าของธุรกิจมีคุณสมบัติของการเป็นผู้ประกอบการมากเท่าไร ธุรกิจของเขาก็จะประสบความสำเร็จและมีความยั่งยืนมากขึ้น Chartrungruang ยังได้ศึกษาเกี่ยวกับความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ผ่านมา พบว่า มีการศึกษาเชิงประจักษ์ (Empirical) เพื่อประเมินความเป็นผู้ประกอบการของธุรกิจท่องเที่ยวไทยน้อยมาก

จากงานวิจัยของ Chartrungruang เรื่องการประเมินความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.79-0.91 วิเคราะห์ความแม่นยำของแบบสอบถามโดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญสมาชิกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ และใช้การ

วิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบระหว่างความเป็นผู้ประกอบการ 13 ประเด็นของ ชูชัย สมितिไกร(2548: 34) กับความสำเร็จของธุรกิจ คือ ผลกำไร ยอดขาย และจำนวนลูกค้า ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ได้ใช้หลักการวิเคราะห์เดียวกันกับงานวิจัยดังกล่าว คือ ใช้หลักการวิเคราะห์ One-Way ANOVA นอกจากนี้งานวิจัยของ Chartrungruang ยังได้ใช้หลักแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการทั้ง 13 ประเด็นของ ชูชัย สมितिไกร(2548: 34) และความสำเร็จในธุรกิจ คือ ผลกำไร ยอดขาย และจำนวนลูกค้า ซึ่งตรงกับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังนั้นผู้วิจัย จึงได้เลือกใช้แบบสอบถามของ Chartrungruang มาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพราะนอกจากเครื่องมือนี้จะใช้การวิเคราะห์ในหลักการเดียวกันกับงานวิจัยครั้งนี้แล้วนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของ Chartrungruang ยังได้รับการพิสูจน์แล้วว่า เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ และประหยัดเวลา เหมาะที่จะใช้ในการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเป็นผู้ประกอบการและความสำเร็จของธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจ

ความสำเร็จของธุรกิจ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแห่งความสำเร็จหลายประการ เช่น การบริการลูกค้า ความเร็วของตลาด และนวัตกรรม ปัจจัยความสำเร็จนี้ สามารถแบ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จออกเป็นหลายด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในธุรกิจ ด้านการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมใหม่ เป็นต้น เพื่อสามารถติดตามวัดผลความสำเร็จของธุรกิจ โดยนภาพร ณ เชียงใหม่ (2548: 50) ได้กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจไว้ 4 ประการ ได้แก่

ปัจจัยด้านการเงิน ได้แก่ ผลกำไรจากการดำเนินงาน สภาพคล่องของกิจการ ความสามารถในการจ่ายดอกเบี้ย ผลตอบแทนจากการลงทุนที่ได้รับ เป็นต้น ปัจจัยด้านการเงินนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการประกอบกิจการ เพราะเป็นตัวชี้วัดว่า กิจการนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ ซึ่งดูได้จากผลกำไร และยอดขายเป็นหลัก

ปัจจัยด้านลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญอีกหนึ่งปัจจัย ที่ชี้วัดถึงความสำเร็จของการดำเนินงาน สามารถวัดได้จากความพึงพอใจของลูกค้า และการกลับมาใช้บริการของลูกค้า หรือการเพิ่มจำนวนของลูกค้าเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า ผู้ประกอบการอาจสำรวจลูกค้าได้จากการประเมินของตัวแทนผู้จำหน่าย ทั้งด้านช่องทางจัดจำหน่าย ความครอบคลุมในพื้นที่ขาย จุดแข็งของตัวแทนจำหน่าย และความสัมพันธ์กับตัวแทนจำหน่าย ความรวดเร็วและถูกต้องในการส่งสินค้า คุณภาพของสินค้า ค่าใช้จ่ายในการรับประกันสินค้า ความสามารถด้านการตลาดและการขาย เพื่อนำมาปรับใช้ในการพัฒนาธุรกิจของตน

ปัจจัยด้านกระบวนการภายในธุรกิจ นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจอีกประการ เพราะถึงแม้กิจการจะมียอดขายสูง แต่กิจการอาจไม่ได้รับผลตอบแทนอย่างที่ต้องการเป็น ดังนั้น การวัดคุณภาพของธุรกิจ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพสินค้าและบริการ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในองค์กร รวมทั้งประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการ การใช้วัตถุดิบ แรงงาน การบริหารเวลา ความปลอดภัยในการทำงาน และสุดท้ายมีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงแก้ไข การผลิตสินค้า หรือบริการหรือไม่

ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมใหม่ ถือเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ทำให้กิจการมีการเติบโตอย่างยั่งยืน สามารถวัดค่าความสำเร็จได้จากการสร้างนวัตกรรมสินค้าและบริการของกิจการ ทั้งจากจำนวนของสินค้าและบริการใหม่ หรือ การพัฒนาสินค้าและบริการเดิม ตลอดจนความเร็วในการสร้างสินค้าและบริการใหม่ ทักษะและการพัฒนาทักษะของผู้ประกอบการ ขวัญกำลังใจของพนักงานจากอัตราผลตอบแทน การสำรวจความพอใจ และจำนวนการร้องเรียนของพนักงาน สุดท้ายคือ การวัดความรู้ความสามารถของพนักงาน จากการฝึกอบรม ประสิทธิภาพ และการวัดผลการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยภายนอกอื่นๆ เช่น ความสัมพันธ์กับรัฐบาล การให้บริการของภาครัฐ การสื่อสาร ก็ล้วนแต่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกอบธุรกิจเช่นกัน

สำหรับงานวิจัยนี้ ได้เลือกใช้ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจในด้านการเงิน คือ กำไร และยอดขาย และด้านลูกค้า คือจำนวนของลูกค้าที่มาใช้บริการเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า เนื่องจากปัจจัยด้านการเงิน และด้านลูกค้า เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการประกอบกิจการ เพราะเป็นตัวชี้วัดว่า กิจการนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านกระบวนการภายในธุรกิจ และปัจจัยด้านการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมใหม่ อาจต้องใช้เวลาในการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นข้อจำกัดด้านเวลาในการทำงานวิจัยขึ้นนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเพียง ผลกำไร ยอดขาย และจำนวนลูกค้า

ทฤษฎีการวัดความสำเร็จในการดำเนินกิจการ

การวัดความสำเร็จในการดำเนินกิจการ เป็นการตรวจสอบว่า ผู้ประกอบการได้ดำเนินกิจการธุรกิจประสบความสำเร็จหรือไม่ โดยอาศัยข้อมูลจากหลายด้าน เพื่อความเที่ยงตรงในการวัด ภาสกร แหม่มประเสริฐ(2545: 13-16) ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในอาชีพไว้ 2 ลักษณะ คือ ตัวชี้วัดด้านอัตวิสัย (Subjective Indicators) หมายถึง การรับรู้ถึงความสำเร็จส่วนตน ความพึงพอใจ

ในอาชีพ และตัวชี้วัดด้านภววิสัย (Objective Indicators) ซึ่งเป็นความสำเร็จที่เห็นประจักษ์แจ้ง เช่น เงินเดือนและความก้าวหน้าในงาน

วิธีการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรแนวใหม่ หรือที่เรียกว่า บาลานซ์ สคอร์ด การ์ด (The Balanced Scorecard) ของคาเพลตัน และนอร์ทเทอร์น (Kaplan and Norton, 1992: 71-79) ได้ประเมินผลทางด้านการเงินที่แสดงถึงผลจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาแล้ว กับการวัดผลการดำเนินงาน ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่ผลการดำเนินงานในอนาคต ประกอบด้วย 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองทางด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองทางด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองทางด้านการกระบวนการภายในองค์กร (Internal Perspective) และมุมมองทางด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ (Innovation and Learning Perspective) จากผลการศึกษาพบว่า วิธีดังกล่าวช่วยให้มองเห็นภาพรวมทั้งองค์กร และยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ และสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้ นอกจากนี้ Maltz and Alan (2000) ยังได้ศึกษาวิธีการประเมินความสำเร็จขององค์กร โดยใช้วิธีผลการดำเนินงานหลายมิติแบบเคลื่อนไหว (Dynamic Multi-dimensions Performance : DMP) ประกอบด้วย มิติทางด้านการเงิน มิติทางด้านการตลาดหรือลูกค้า มิติทางด้านการกระบวนการ มิติทางด้านการพัฒนาบุคลากร และมิติทางด้านอนาคต จากผลการศึกษาพบว่า 1) มิติทางด้านการเงิน เป็นตัววัดที่เหมาะสมซึ่งตัววัดที่ได้คะแนนในอันดับต้น ได้แก่ ยอดขาย กำไรสุทธิ และการเพิ่มขึ้นของรายได้ 2) มิติทางด้านการตลาดหรือลูกค้า ตัววัดที่เหมาะสม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้า อัตราการรักษาลูกค้า และคุณภาพในการให้บริการ 3) มิติทางด้านการกระบวนการ ตัววัดที่เหมาะสม ได้แก่ ระยะเวลาในการเข้าสู่ตลาดของสินค้าและบริการใหม่ และคุณภาพของพัฒนาสินค้าใหม่และกระบวนการในการบริหารโครงการ 4) มิติทางด้านการพัฒนาบุคลากร ตัววัดที่เหมาะสม ได้แก่ อัตราการรักษาพนักงานที่มีความสามารถสูง คุณภาพของการพัฒนาเทคนิคและบุคลากรที่มีความสามารถ และคุณภาพของพัฒนาความเป็นผู้นำ 5) มิติทางด้านอนาคต ตัววัดที่เหมาะสม ได้แก่ ความลึกและคุณภาพในการวางแผนกลยุทธ์ และการเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมจากภายนอก ซึ่งตัวชี้วัดพื้นฐานทั้ง 5 มิตินี้ เป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้นำแบบสอบถามของ Chartrungruang (2009) ซึ่งมีการวิเคราะห์ความสำเร็จของธุรกิจจาก ผลกำไร-การขาดทุน ยอดขาย และจำนวนลูกค้า ซึ่งตรงกับผลการค้นคว้าหาข้อมูลข้างต้น ได้แก่ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของนภาพร ณ เชียงใหม่(2548) ตัวชี้วัดด้าน ภววิสัย (Objective Indicators) ของ ภาสกร แซ่มประเสริฐ (2545) วิธีการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรแนวใหม่ บาลานซ์ สคอร์ดการ์ด (The Balanced Scorecard) ของ Kaplan and

Norton (1992) และแนวคิดการประเมินผลการดำเนินงานหลายมิติแบบเคลื่อนไหวยของ Maltz and Alan (2000) ส่วนปัจจัยอื่นตามการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการภายในธุรกิจ การเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรมใหม่ของนภาพร ณ เชียงใหม่(2548) ตัวชี้วัดด้านอัตวิสัย (Subjective Indicators)ของภาสกร เข้มประเสริฐ (2545) มิติทางด้านการบริหาร การพัฒนาบุคลากร และมิติทางด้านการตลาดของ Maltz and Alan (2000) ไม่ได้นำมาใช้เปรียบเทียบในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ ปัจจัยดังกล่าวต้องใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลมากกว่านี้ ซึ่งอาจจะเป็นการต่อยอดได้ในงานวิจัยครั้งต่อไป

บริบทของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

เชียงรายเป็นจังหวัดที่อยู่เหนือสุดของประเทศไทย เป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญต่างๆ มากมาย อาทิเช่น แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ แหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น จังหวัดเชียงรายมีรายได้จากการท่องเที่ยว ที่ได้มาจากทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ประมาณหนึ่งหมื่นล้านบาทต่อปี (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารจังหวัดเชียงราย, 2553: http://www.chiangrai.net/cpoc/community/download/%7B52173622-7993-4948-8E4B-6B14C18D8%7D_scp.doc)

สภาพภูมิประเทศของจังหวัดเชียงรายเป็นเทือกเขาสลับซับซ้อนขนานทั้งด้านฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตก โดยมีที่ราบอยู่ตรงกลาง เทือกเขาฝั่งตะวันตกมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงคือ ดอยแม่สลอง ดอยตุง เทือกเขาฝั่งตะวันออกมีสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงคือ ภูชี้ฟ้า จังหวัดเชียงรายเป็นจุดแรกที่แม่น้ำโขงไหลเข้ามายังดินแดนของประเทศไทยที่สามเหลี่ยมทองคำ อำเภอเชียงแสน และไหลออกจากประเทศไทยอีกครั้งในจังหวัดเชียงรายที่อำเภอเวียงแก่น การไหลมาของแม่น้ำโขงเป็นที่มาของสถานที่ท่องเที่ยว คือ สามเหลี่ยมทองคำ ซึ่งเป็นจุดบรรจบกัน 3 ประเทศคือไทย ลาว พม่า นอกจากนี้ จังหวัดเชียงรายยังมีแหล่งช้อปปิ้งที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจกันมากคือ แม่สาย ซึ่งเป็นจุดเหนือสุดแดนสยาม สามารถข้ามฝั่งไปประเทศพม่า อันเป็นแหล่งช้อปปิ้งที่คนไทยชอบข้ามไปเที่ยวคือ ตลาดท่าขี้เหล็ก และจังหวัดเชียงรายยังมี Unseen in Thailand คือ พระขี้มัว บิณฑบาตที่วัดบ้านถ้ำอาชาทอง อำเภอเชียงแสน (สมาคมท่องเที่ยวเชียงราย, 2553: http://www.tourismchiangrai.com/cr/thampa_archathong)

หน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ต่างให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย รวมถึงให้การสนับสนุนผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายด้วย ดังเช่น สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบภูมิ

สารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวแก่ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ที่เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและรถเช่า ผู้ประกอบการที่พัก ผู้ประกอบการภัตตาคาร ร้านอาหาร เป็นต้น โดยได้เปิดให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวดังกล่าวได้ลงทะเบียนเพื่อร่วมโครงการพัฒนาสถานที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวกับ Google earth และ Google map เพื่อนำสถานที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ไปเผยแพร่ทั่วโลก ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบการอย่างมาก (ผู้จัดการออนไลน์, 2553: <http://www.manager.co.th/Local/ViewNews.aspx?NewsID=9530000> 071849)

นอกจากสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะให้การสนับสนุนผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแล้ว สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงรายยังเป็นผู้ให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายหลัก รวมทั้งให้การสนับสนุนผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายด้วย โดยมีการจัดทำเว็บไซต์การท่องเที่ยวของจังหวัด คือ <http://www.cots.go.th> เพื่อเปิดให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว ทั้งด้านที่พัก ร้านอาหาร ผลิตภัณฑ์สินค้าของที่ระลึก บริษัทนำเที่ยว และรถเช่า เป็นต้น ซึ่งสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย จะนำรายชื่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จดทะเบียนแล้ว มาเผยแพร่เพื่อเป็นข้อมูลในการเลือกใช้บริการให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ได้จดทะเบียนผู้ประกอบการถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย จะจัดทำเว็บไซต์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายแล้ว สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย ยังได้ให้การสนับสนุนแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย โดยการจัดโครงการสร้างและพัฒนาเครือข่ายผู้ประกอบการจังหวัดเชียงราย เมื่อวันที่ 17 – 18 กันยายน พ.ศ. 2552 เพื่อเป็นการสนับสนุนในการสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และเพื่อจัดตั้งเครือข่ายผู้ประกอบการท่องเที่ยวจากกลุ่ม Cluster ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย, 2553: <http://www.cots.go.th/newsdetail.php?id=119&cn=1>)

นอกจากนี้ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารจังหวัดเชียงราย (2553: ออนไลน์) ยังมีโครงการและกิจกรรมสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย อาทิ การก่อสร้างสะพานข้ามน้ำโขงไปยังประเทศลาวเพื่อเชื่อมโยงเส้นทาง R3A ถึงจีนตอนใต้ การก่อสร้างท่าเรือเชียงแสนแห่งที่ 2 เพื่อรองรับการเชื่อมโยงเส้นทางแม่น้ำโขงไปยังประเทศจีน การก่อสร้างด่านศุลกากร และสะพานข้ามน้ำสายแห่งที่สอง ไปยังประเทศสหภาพพม่า การสร้างความสัมพันธ์ระดับผู้นำกับประเทศเพื่อน

บ้านในระดับท้องถิ่น และการสถาปนาความสัมพันธ์บ้านที่เมืองนึ่งกับมณฑลยูนนานมาโดยตลอด ตั้งแต่ พ.ศ.2543

นอกจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายโดยตรง ที่ให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย และผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายแล้ว หอการค้าจังหวัดเชียงราย ร่วมกับสมาคมท่องเที่ยวเชียงราย สมาคมสหพันธ์การท่องเที่ยวภาคเหนือ จังหวัดเชียงราย สภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย ชมรมภัตตาคารและร้านอาหารจังหวัดเชียงราย และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย ยังได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ กับบริษัท โกลบอล ไอแคว์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในการจัดทำบัตรสิทธิประโยชน์ 750 ปี เมืองเชียงราย บัตร Chiang Rai Gic Card เพื่อประชาสัมพันธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย โดยผู้ถือบัตร Gic Card ที่มีอยู่ทั่วประเทศ และนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย จะได้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคม ที่เกิดจากการใช้จ่ายร่วมกับร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ สมทบเข้ากองทุนช่วยเหลือสังคมในจังหวัดเชียงรายอีกด้วย (เชียงรายโฟกัสดอทคอม, 2553: <http://www.chiangraifocus.com/news/details.php?id=51>)

จากการให้การสนับสนุนการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย และการสนับสนุน ส่งเสริมผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายโดยตรง และโดยอ้อม ตามที่ได้ยกตัวอย่างมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจทั้งสิ้น แต่ทั้งนี้ การให้การสนับสนุนที่กล่าวมานั้น กลับยังไม่พบการสนับสนุนและการส่งเสริมที่เกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเลย ดังนั้น จึงยังไม่สามารถบอกได้ว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจ จะมีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากนี้ ยังมีข้อขัดข้องในทางลบเกี่ยวกับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย เช่น การเปิดสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่ได้รับอนุญาต สถานที่ตั้งกิจการไม่ตรงกับเลขที่ได้ขออนุญาต ซึ่งผิดกฎหมายตาม พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ โดยเมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ.2553 ดำรวจท่องเที่ยวเชียงรายได้ประสานงานกับสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ภาคเหนือ ในการตรวจสอบสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า มีบางบริษัททัวร์ที่ได้ปิดกิจการ แต่เลขที่ตั้งไม่ตรงกับที่ได้ขออนุญาต ปัญหาจากผู้ประกอบการใช้แรงงานต่างด้าวที่ขาดความรู้เกี่ยวกับงานบริการตามที่เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเชียงราย ร่วมกับตำรวจน้ำเชียงแสน และหน่วยเรือรักษาความสงบ

เรียบร้อยตามลำแม่น้ำโขง ร่วมกันจับกุมผู้ต้องหาสัญชาติพม่าและเกาหลีเหนือ เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ.2552 ในข้อหาเป็นคนต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองโดยไม่ได้รับอนุญาต ปัญหาการลักลอบนำสินค้าที่ปลอมและเลียนแบบเครื่องหมายการค้าของผู้อื่นมาวางจำหน่าย เป็นต้น (ตำรวจท่องเที่ยวเชียงราย, 2553) ซึ่งปัญหาดังกล่าวบ่งบอกถึงการขาดคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืนทั้งสิ้น

การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อความสำเร็จของธุรกิจในจังหวัดเชียงรายครั้งนี้จึงเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายที่จะทราบถึงคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของตนเอง และทราบถึงจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง จะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาให้มีศักยภาพการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จได้สูงขึ้น รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายทั้งของภาครัฐและเอกชน จะได้ทราบถึงคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย และความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจที่สามารถใช้ในการวางแผนการพัฒนาผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อเสริมสร้างและยกระดับคุณลักษณะต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมความสำเร็จในการประกอบกิจการต่อไป รวมถึงนักวิชาการในแง่ของการนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย เพื่อให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจและเป็นตัวขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจให้ยั่งยืนต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยที่พบประกอบไปด้วยงานวิจัยดังต่อไปนี้

ภาสกร แหม่มประเสริฐ (2545) ได้ศึกษาถึงภูมิหลังและลักษณะความเป็นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการผลิตขนาดย่อมและขนาดกลาง พบว่า กลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานระดับสูงจะมีลักษณะความเป็นผู้ประกอบการสูงกว่ากลุ่มผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในระดับต่ำ ในด้านใฝ่ความสำเร็จ กล้าริเริ่ม ความมั่นใจในตนเอง การจัดการความผิดพลาดล้มเหลว การแสวงหาโอกาส แรงจูงใจและพลัง มุ่งมั่นอดทน วิสัยทัศน์และเป้าหมาย และการแสวงหาข้อมูลและความเชี่ยวชาญจากผู้อื่น

ชูชัย สมทิธิไกร(2548: 36) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการระหว่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อมและขนาดกลางที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในจังหวัด

เชียงใหม่ พบว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จสูงมีค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ โดยรวมสูงกว่าผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จต่ำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศประกอบไปด้วยงานวิจัยดังต่อไปนี้

ทิมมอน (Timmons, 1989) ได้นิยามทักษะของผู้ประกอบการที่จำเป็นต่อความสำเร็จของธุรกิจ ได้แก่

1. ตั้งเป้าหมายและทุ่มเท เพื่อที่จะประสบความสำเร็จ
2. มีแรงจูงใจที่จะทำให้สำเร็จและเจริญก้าวหน้า
3. กำหนดเป้าหมายและทิศทาง
4. เพียรพยายามแก้ปัญหา
5. อดทนต่อความสับสน ความเครียดและความไม่แน่นอน
6. มีความกล้าเสี่ยง
7. มีความใฝ่อาสานในระดับต่ำ
8. ความซื่อสัตย์น่าเชื่อถือ
9. มีความสามารถในการเรียนรู้จากความผิดพลาด

บาสเร่ และคลายเนอร์ (Barsley and Kleiner, 1990) วิจัยพบสาเหตุหลักของความล้มเหลวของธุรกิจขนาดเล็กกว่ามีสาเหตุจาก

1. ขาดความเชี่ยวชาญในการจัดการ
2. การวางแผนทางธุรกิจที่ไม่เพียงพอ
3. เป้าหมายไม่ชัดเจน
4. กลยุทธ์การขายไม่มีประสิทธิภาพ
5. การคล้อยตามลูกค้ากลุ่มหนึ่งกลุ่มใดมากเกินไป
6. มีเงินทุน ไม่เพียงพอ
7. ขาดการทำงานเป็นทีม
8. ขาดคำปรึกษาที่ดี

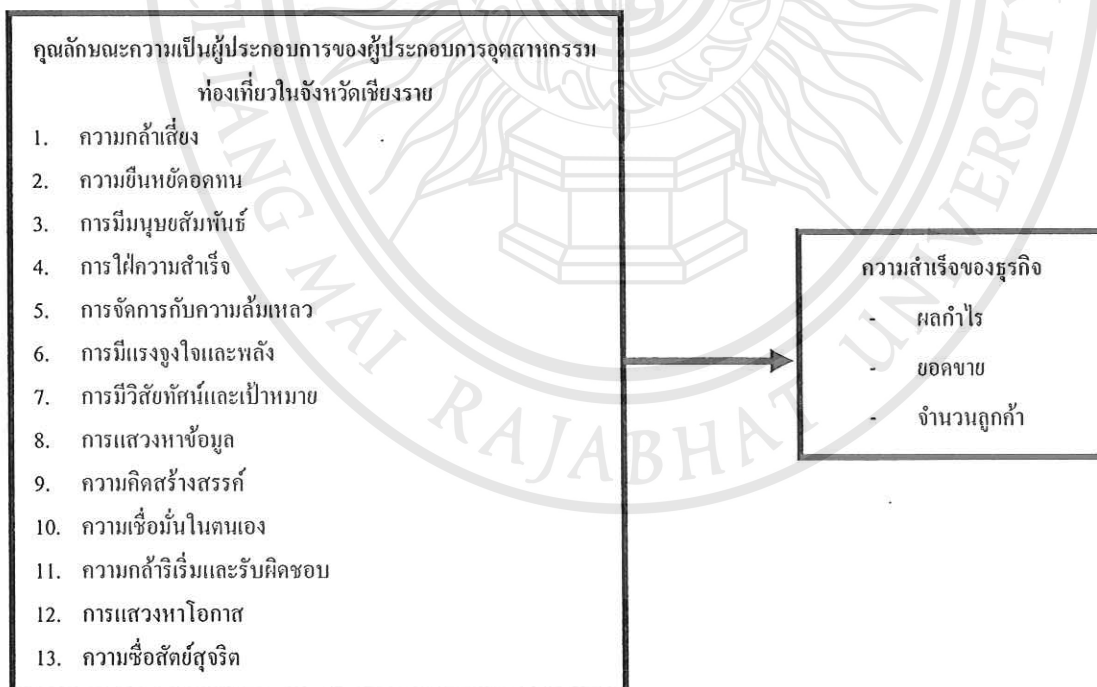
ฟรีช แบรินท์เจส และฮูม (Frese Brantjes and Hoorn, 2002) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จทางจิตวิทยาของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในนามิเบีย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมที่ประสบความสำเร็จมีลักษณะชอบวางแผน ชอบการแข่งขัน กล้าเสี่ยง และชอบแสวงหาโอกาส

ฉัตรรุ่งเรือง (Chartrungruang, 2009) ทำการศึกษาความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจ มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการด้าน

วิสัยทัศน์และเป้าหมาย ด้านความกล้าริเริ่มและรับผิดชอบ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าผู้ประกอบการที่ไม่ประสบความสำเร็จในธุรกิจ ยกเว้นคุณลักษณะด้านความกล้าเสี่ยงที่ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมีอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

กรอบแนวคิดในงานวิจัย

จากการค้นหาและศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทำให้พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการมากมาย แต่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวน้อยมาก โดยเฉพาะจังหวัดเชียงราย ยังไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปรียบเทียบคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อความสำเร็จของธุรกิจ ดังนั้น งานวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อความสำเร็จของธุรกิจในจังหวัดเชียงราย จึงเป็นงานวิจัยขั้นสำรวจ โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดด้านอัตวิสัย คือ ผลการดำเนินงานกิจการจากผลกำไรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย และพิจารณาร่วมกับปัจจัยแห่งความสำเร็จ ด้านการเงินและด้านลูกค้า ตามกรอบแนวคิดการวิจัยในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากภาพที่ 2.2 จะเห็นได้ว่า คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย และความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโดยศึกษาจากคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ คือ ลักษณะของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนาเที่ยวและรถเช่า ผู้ประกอบการธุรกิจภัตตาคาร ร้านอาหาร ผู้ประกอบการธุรกิจเกสต์เฮาส์ และผู้ประกอบการจำหน่ายขายสินค้าของที่ระลึก ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการ และเป็นสิ่งจำเป็นต่อการประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีองค์ประกอบ 13 ประการ คือ 1) ความกล้าเสี่ยง 2) ความยืดหยุ่น 3) การมีมนุษยสัมพันธ์ 4) การใฝ่ความสำเร็จ 5) การจัดการกับความล้มเหลว 6) การมีแรงจูงใจและพลัง 7) การมีวิสัยทัศน์และเป้าหมาย 8) การแสวงหาข้อมูล 9) ความคิดสร้างสรรค์ 10) ความเชื่อมั่นในตนเอง 11) ความกล้าริเริ่มและรับผิดชอบ 12) การแสวงหาโอกาส และ 13) ความซื่อสัตย์สุจริต(ชูชัย สมิทธิไกร, 2548: 34) คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยวัดความสำเร็จของธุรกิจ จากผลกำไร ยอดขาย และจำนวนลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ได้กล่าวมานั้น ทั้งความหมายของผู้ประกอบการและความเป็นผู้ประกอบการ คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ ความเป็นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ลักษณะของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทย การประเมินความเป็นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ปัจจัยแห่งความสำเร็จ การวัดความสำเร็จในการดำเนินกิจการ และบริบทของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายนั้น ข้อมูลดังกล่าว แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ และความสำเร็จของธุรกิจ ผู้วิจัยได้กลั่นกรองออกมาในรูปแบบของกรอบแนวคิดในงานวิจัย และจากการรวบรวมเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้มีส่วนช่วยทำให้งานวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ ตามขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ในวิธีดำเนินการวิจัยในบทต่อไป