80th Anniversary
SILPAKORN UNIVERSITY
Creative Art and Science for All

คณะวิทยาการจัดการ
Faculty of Management Science

Proceedings

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566

" Driving Sustainable Development Goals:
Directions, Opportunities, and Challenges of Thai Entrepreneurs "

วันที่ 9 มิถุนายน 2566
ณ โรงแรมดุสิตธานี หัวหิน จังหวัดเพชรบุรี

Proceedings

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566

“ Driving Sustainable Development Goals: Directions, Opportunities, and Challenges of Thai Entrepreneurs”

ปีที่เผยแพร่ 7 กรกฎาคม 2566
เผยแพร่และจัดทำโดย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
โทร 0-3259-4028 โทรสาร 0-3259-4027
e-mail: mssuconf@gmail.com
แหล่งเผยแพร่ www.ms.su.ac.th
สงวนลิขสิทธิ์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

Proceedings การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566.-- เพชรบุรี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2566.
1142 หน้า.

1. มหาวิทยาลัยศิลปากร -- การประชุม.
I. ชื่อเรื่อง

015.593
ISBN 978-974-641-849-2

คำสั่งคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ 00089/2566

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566

ตามที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้กำหนดจัดการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566 ในวันศุกร์ที่ 9 มิถุนายน 2565 เพื่อเป็นเวทีการนำเสนองานวิชาการ วิจัย และผลงานสร้างสรรค์ ในระดับชาติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์ อาศัยอำนาจตามความมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการฝ่ายพิจารณาผลงานทางวิชาการ เพื่อทำหน้าที่ประเมินผลงานทางวิชาการ ดังผู้รายนามต่อไปนี้

1.	รองคณบดีฝ่ายวิจัย	ประธานกรรมการ
2.	ศาสตราจารย์ ดร.ธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร	กรรมการ
3.	ศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา	กรรมการ
4.	ศาสตราจารย์ ดร.นันทนิตย์ วานิชาชีวะ	กรรมการ
5.	ศาสตราจารย์ ดร.บุษบา กนกศิลปธรรม	กรรมการ
6.	ศาสตราจารย์ ดร.พรศักดิ์ ศรีอมรศักดิ์	กรรมการ
7.	รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ รักชาติเจริญ	กรรมการ
8.	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี จงเจริญ	กรรมการ
9.	รองศาสตราจารย์ ดร.เก็จกนก เอื้อวงศ์	กรรมการ
10.	รองศาสตราจารย์ ดร.เกตุวดี สมบูรณ์ทวี	กรรมการ
11.	รองศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย ภูวนาถวิจิตร	กรรมการ
12.	รองศาสตราจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ	กรรมการ
13.	รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทึก	กรรมการ
14.	รองศาสตราจารย์ ดร.ประสพชัย พสุนนท์	กรรมการ
15.	รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะพงษ์ จันทร์ใหม่มูล	กรรมการ
16.	รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์	กรรมการ
17.	รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทร์ พลอยแหวน	กรรมการ
18.	รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐพล อ้นแฉ่ง	กรรมการ
19.	รองศาสตราจารย์ ดร.วิสุทธิ์ วิจิตรพัชราภรณ์	กรรมการ
20.	รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภกิจ สุทธิเรืองวงศ์	กรรมการ
21.	รองศาสตราจารย์ ดร.สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์	กรรมการ

22. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ กรรมการ
23. รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ กรรมการ
24. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล กรรมการ
25. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา พรรณราย กรรมการ
26. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต กรรมการ
27. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศราพร พรหมนิมิตกุล กรรมการ
28. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกสินทร์ เตชะนิยม กรรมการ
29. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกตุ กรรมการ
30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตศักดิ์ พุฒจร กรรมการ
31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน กรรมการ
32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคคะวณิชชา กรรมการ
33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณภัทร วิศวะกุล **กรรมการ**
34. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐนา ลีฬหรัตนรักษ์ กรรมการ
35. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล บุญแก้วสุข กรรมการ
36. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทิพย์สุดา พุฒจร กรรมการ
37. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนกฤต สังข์เฉย กรรมการ
38. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธาดาธิเบศร์ ภูทอง กรรมการ
39. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพรัตน์ บุญเพียรผล กรรมการ
40. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภนนท์ หอมสุด กรรมการ
41. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิธิกร ม่วงศรเขียว กรรมการ
42. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป ฉัตรสุภางค์ กรรมการ
43. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพล เปรมทองสุข กรรมการ
44. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา มีสุข กรรมการ
45. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญา นาคปฐม กรรมการ
46. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พณีพรรณ สมบัติ กรรมการ
47. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัชกร สิมะขจรบุญ กรรมการ
48. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์ **กรรมการ**
49. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพล เจตโรจนานนท์ กรรมการ
50. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีรพัฒน์ ยางกลาง กรรมการ
51. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญรดี จันทร์ภิวัฒน์ กรรมการ
52. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณีรัตน์ สุขเกษม กรรมการ
53. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสสินี บุญมีศรีสง่า กรรมการ
54. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เมษ์ธาวิน พลโยธี กรรมการ
55. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระชานนท์ ทวีผล กรรมการ
56. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระบิล พ้นภัย กรรมการ
57. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เรวดี อึ้งโพธิ์ กรรมการ
58. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรพล พินิจ กรรมการ
59. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัชระ จตุพร กรรมการ

60. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ กรรมการ
61. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิระ ศรีโยธิน กรรมการ
62. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัตน์ แสงฉัตรแก้ว กรรมการ
63. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล กรรมการ
64. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา ตันจันทร์พงศ์ กรรมการ
65. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติธร ภูริภักดี กรรมการ
66. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริชัย ดีเลิศ กรรมการ
67. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทธิรัตน์ กิตติพงษ์วิเศษ กรรมการ
68. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนี คำนวลศิลป์ กรรมการ
69. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ่มจิตต์ กรรมการ
70. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสนีย์ พวงยาณี กรรมการ
71. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา กรรมการ
72. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรยา พรเอี่ยมมงคล กรรมการ
73. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถพงศ์ พีระเชื้อ กรรมการ
74. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณี ยศบุตร กรรมการ
75. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาชว์ภูริชญ์ น้อมเนียน กรรมการ
76. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิสราภรณ์ ทนุผล กรรมการ
77. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จอมภัค คลังระหัด กรรมการ
78. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร กรรมการ
79. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทรงสุดา ภู่สว่าง กรรมการ
80. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เสาวคนธ์ หนูขาว กรรมการ
81. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อริสสา สะอาดนัก กรรมการ
82. อาจารย์ ดร.กฤษฎา พรประภา กรรมการ
83. อาจารย์ ดร.คมกริช นันทะโรจพงศ์ กรรมการ
84. อาจารย์ ดร.จันทร์พร ช่วงโชติ กรรมการ
85. อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง กรรมการ
86. อาจารย์ ดร.ชิษณุพงศ์ ศิริโชตินิศากร กรรมการ
87. อาจารย์ ดร.ฐิติกรณ์ ยาวิไชย จารึกศิลป์ กรรมการ
88. อาจารย์ ดร.ทิพวรรณ กำศิริมงคล กรรมการ
89. อาจารย์ ดร.ธีร์นวัช สุขวิลัยหิรัญ กรรมการ
90. อาจารย์ ดร.นพดล โตวิชัยกุล กรรมการ
91. อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา กรรมการ
92. อาจารย์ ดร.ประไพพิมพ์ สุธีวสินนนท์ กรรมการ
93. อาจารย์ ดร.ปริญญา หรุ่นโพธิ์ กรรมการ
94. อาจารย์ ดร.ปิยะกาญจน์ สุพรรรณชนะบุรี กรรมการ
95. อาจารย์ ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์ กรรมการ
96. อาจารย์ ดร.ภวินท์ธนา เจริญบุญ กรรมการ
97. อาจารย์ ดร.ภูธิป มีถาวรกุล กรรมการ

98.	อาจารย์ ดร.รักชนก โสภาพิศ	กรรมการ
99.	อาจารย์ ดร.รุ่งทิพย์ จันทร์ธนะกุล	กรรมการ
100.	อาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบูลย์	กรรมการ
101.	อาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์	กรรมการ
102.	อาจารย์ ดร.ศรายุทธ แสนมี	กรรมการ
103.	อาจารย์ ดร.สัจจวัฒน์ จารึกศิลป์	กรรมการ
104.	อาจารย์ ดร.สุรภัทร์ พิไชยแพทย์	กรรมการ
105.	อาจารย์ ดร.มรกต กำแพงเพชร	กรรมการ
106.	เภสัชกร ดร.ยุทธภูมิ มีประดิษฐ์	กรรมการ
107.	ดร.จิรภิญญา สันนิภางกูร	กรรมการ
108.	นางสาวสุนิสา วงศ์ประทุม	เลขานุการ
109.	นายเอกพันธ์ หวานใจ	ผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2566

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย สุทธะนันท์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ

สารบัญ

หน้า

การพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากรจำแนกตามความเชี่ยวชาญเฉพาะ
กรณีศึกษาคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
สิทธิพจน์ บุญเสริมสุข และ สราวุฒิ สุขเกลอ..... *837*

ผลของการพัฒนาระบบการจัดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์
หอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลนครปฐม
ปุณณภา วรุดมกัลชนา..... *850*

แนวทางการพัฒนากระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน
กรณีศึกษาคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ฐิสุพัตรา เกียรติเลิศธรรม..... *862*

ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
อรอารีย์ อุชม และ กรกช อาคมศิลป์ *873*

ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน ต้นทุนความบกพร่องและ
ผลการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก
ชนิษฐา สนหลี และ อิสราภรณ์ ทนุผล..... *883*

รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ย่านชุมชนเมืองเก่าริมแม่น้ำเพชรบุรี
จังหวัดเพชรบุรีเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุ
พิมพ์เดือน สุวรรณ และ มนัสสินี บุญมีศรีสง่า..... *897*

แนวทางการพัฒนาชุมชนหมู่บ้านไปสู่ความยั่งยืนในบริบทของสังคมเมือง
กรณีศึกษา หมู่บ้านดงยาง หมู่ที่ 12 ตำบลสวนกล้วย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
พุทธินันต์ ภาคเจริญ และ ปริญญา หรุ่นโพธิ์..... *920*

แนวทางการส่งเสริมสุขภาพจิตและการป้องกันปัญหาสุขภาพจิตในนักศึกษา
โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล
แกมแก้ว โบษกรนัฏ..... *933*

การจัดการทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งภายใต้มโนทัศน์ “ชีวิตที่ดี”
ของชุมชนชาวเลสังกาอู้ จังหวัดกระบี่
สกุลรัตน์ ยี่สกุล..... *947*

ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน ต้นทุนความบกพร่องและผลการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก

THE RELATIONSHIP BETWEEN PREVENTION COST, APPRAISAL COST AND FAILURE COST AND PERFORMANCE IN THE HOSPITALITY BUSINESS

ชนิษฐา สนหลี [1] และ อิสราภรณ์ ทนุผล [2]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน และต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงาน งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในเครือของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวม 180 แห่ง ตอบกลับจำนวน 70 แห่ง วิธีการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งผลการศึกษาพบว่าต้นทุนการประเมินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ธุรกิจโรงแรมที่มีต้นทุนการประเมินเพิ่มขึ้นจะทำให้ผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันกับผลการดำเนินงานและไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนความผิดพลาดกับผลการดำเนินงาน

คำสำคัญ : ต้นทุนคุณภาพ, ต้นทุนป้องกัน, ต้นทุนประเมิน, ต้นทุนความบกพร่อง

[1] นักศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

[2] อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

Abstract

The purpose of this study was to study the relationship between prevention cost, appraisal cost and failure cost and performance in the hospitality business. This research collected data by questionnaires were sent by surface mail to the accounting executives of hotels affiliated companies listed in the Stock Exchange of Thailand, totally 180 locations, 70 responses. The method used to test hypotheses was multiple regression analysis at the significance level of 0.05. It was found that appraisal costs positively related to performance. The hotel business which has higher appraisal costs, higher performance. There was no correlation between prevention cost and performance. It was not found relationship between failure cost and performance.

Keywords: QUALITY COST, PREVENTION COST, APPRAISAL COST, FAILURE COST

1. บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า หรือโควิด-19 ส่งผลให้กิจกรรมของภาคอุตสาหกรรมหลายประเภทเกิดการหยุดชะงัก โดยเฉพาะธุรกิจภาคท่องเที่ยวและบริการเป็นภาคอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบอย่างหนักจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมพยายามปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างยั่งยืน โดยปรับช่องทางการเพิ่มรายได้เพื่อลดต้นทุนและพยุงกิจการให้อยู่รอดต่อไป และเพิ่มการให้ความสำคัญกับการลดต้นทุน โดยการปรับเวลาการทำงานให้เหมาะสมและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น การสร้างผลกำไรของธุรกิจโรงแรมและที่พักนอกจากปัจจัยด้านการตลาด (พัฒน์ธิตา ปิยะรัตนพิพัท, 2558) ยังมีปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า (เมทินี วงศ์ธราวัฒน์, 2554) คุณภาพการบริการจะช่วยดึงดูดและรักษาจำนวนนักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำและกลายเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความสำคัญสำหรับธุรกิจ หากธุรกิจโรงแรมและที่พักมีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนคุณภาพ (Quality Cost) ในองค์กรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานและเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ ต้นทุนคุณภาพประกอบด้วย การลงทุนในต้นทุนการป้องกันความเสียหาย (Prevention Cost) ต้นทุนการประเมินระบบและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น (Appraisal Cost) โดยหากธุรกิจลงทุนในระบบการป้องกันและการประเมิน ข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจะทำให้ต้นทุนความผิดพลาด (Failure Cost) ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกลดลง ถึงแม้ว่าการลงทุนในระบบการป้องกันและการประเมินอาจมีการใช้งบประมาณที่ค่อนข้างสูง แต่ต้นทุนรวมที่ประกอบด้วยต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน และต้นทุนความผิดพลาดจะมีจำนวนน้อยกว่าที่ธุรกิจไม่มีการลงทุนในระบบป้องกันและการประเมิน โดยการลงทุนในระบบต้นทุนคุณภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในธุรกิจโรงแรมและที่พักซ้ำ ในงานวิจัยนี้จึงมุ่นเน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการลงทุนในระบบป้องกันและการประเมินตามแนวคิดต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมและที่พัก

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก
2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการประเมินระบบกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก
2.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

3. ทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐานวิจัย

ในการดำเนินการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน ต้นทุนความบกพร่อง และผลการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก โดยต้นทุนคุณภาพ ได้แก่ ต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน และต้นทุนความบกพร่อง งานวิจัยนี้มีแนวทางการดำเนินวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์แนวคิดต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและพัฒนาสมมติฐานวิจัยดังนี้

ต้นทุนคุณภาพ ประกอบด้วย ต้นทุนการป้องกัน (Prevention Cost) ต้นทุนการประเมิน (Appraisal Cost) ต้นทุนความบกพร่อง (Failure Cost) ต้นทุนการป้องกันและต้นทุนการประเมินเป็นต้นทุนที่จ่ายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือความเสียหาย ต้นทุนการประเมิน คือ ต้นทุนที่เกิดขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินระบบ เพื่อให้มั่นใจว่า

ระบบจะไม่เกิดความผิดพลาด และต้นทุนความพกพร่อง คือ ต้นทุนความผิดพลาดที่เกิดจากการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดทางคุณภาพ (โกศล ดีศีลธรรม, 2547)

ต้นทุนการป้องกันเป็นต้นทุนของการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดและความสูญเสียในกระบวนการผลิตและการบริการ เช่น การฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ การออกแบบงานโดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพิจารณางานเพื่อให้การดำเนินงานทุกกระบวนการมีประสิทธิภาพ มีการลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากร โดยหากธุรกิจโรงแรมและที่พักมีการลงทุนในระบบการป้องกันความเสียหายทำให้ลดโอกาสในการเกิดความเสียหายหรือข้อผิดพลาดต่อลูกค้าลดลง (กัลยา วรรณสวัสดิ์, 2559) ดังนั้น หากธุรกิจโรงแรมและที่พักมีระบบการป้องกันความเสียหายจะทำให้ผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น นำไปสู่สมมติฐานวิจัยที่ 1

สมมติฐานวิจัยที่ 1 : ต้นทุนระบบการป้องกันความเสียหายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

ต้นทุนการประเมินเป็นต้นทุนของกระบวนการตรวจสอบคุณภาพและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหากระบวนการผลิตสินค้าและบริการ การตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบนำเข้า ทดสอบกระบวนการดำเนินงาน การวิเคราะห์ผลการตรวจสอบคุณภาพและการทำรายงานสรุป เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการผลิตสินค้าและบริการมีคุณภาพ หากธุรกิจโรงแรมและที่พักมีการลงทุนในกระบวนการตรวจสอบคุณภาพจะทำให้ทราบข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นหากมีการให้บริการแก่ลูกค้าและสามารถนำไปแก้ไขก่อนเกิดการให้บริการแก่ลูกค้า (เลิศชาย พรสวรรค์วัฒนา, 2550) ต้นทุนการประเมินจึงช่วยลดโอกาสที่จะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของธุรกิจโรงแรมและที่พัก หากธุรกิจโรงแรมและที่พักมีกระบวนการประเมินและตรวจสอบก่อนการให้บริการจะทำให้ช่วยเพิ่มผลการดำเนินงานของธุรกิจ นำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ 2

สมมติฐานวิจัยที่ 2 : ต้นทุนระบบการประเมินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

ต้นทุนความบกพร่องเป็นต้นทุนของกระบวนการปรับปรุงหรือแก้ไขความผิดพลาดจากกระบวนการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอก โดยเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตและบริการ การส่งมอบสินค้าและบริการทั้งก่อนและหลังให้กับลูกค้า เพื่อลดความผิดพลาดและข้อร้องเรียนจากลูกค้า การมีกระบวนการแก้ไขความผิดพลาดมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (ฐิฏิกานต์ สุริยะสาร, 2560) ก่อนให้บริการแก่ลูกค้าจะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม หากมีการแก้ไขข้อผิดพลาดเมื่อให้บริการแก่ลูกค้าแล้วแต่เมื่อลูกค้าได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดจะทำให้เพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ หากธุรกิจโรงแรมและที่พักมีการแก้ไขข้อผิดพลาดจะทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจเพิ่มขึ้น (กษมาพร ลาผ่าน, 2562) นำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ 3

สมมติฐานวิจัยที่ 3 : ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

จากข้างต้น ระดับการลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันและต้นทุนด้านการประเมินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจด้านความคุ้มค่าจากการลงทุนในต้นทุนคุณภาพ โดยบริษัทที่มีการลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันและด้านการประเมินสูงจะมีความคุ้มค่าจากการลงทุนในต้นทุนคุณภาพสูงขึ้น (กัลยา วรรณสวัสดิ์, 2559) ทั้งนี้ในช่วงสถานการณ์ปัจจุบันธุรกิจมีการประสบปัญหาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19

โรงแรมหลายแห่งเปิดโรงแรมให้เป็นสถานที่กักตัวของนักเดินทางก่อนเข้าประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักเดินทางและเพิ่มรายได้ให้แก่ธุรกิจ ในงานวิจัยนี้จึงใช้ปัจจัยการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวเพื่อการป้องกันโรคโควิด-19 (HosCovid) เป็นปัจจัยร่วมในการศึกษา นอกจากนี้ ปัจจัยระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่ยาวนานทำให้ธุรกิจมีการพัฒนาระบบในการให้บริการมากกว่าธุรกิจที่เปิดใหม่ จำนวนห้องพักของโรงแรมเป็นปัจจัยที่สะท้อนขนาดของธุรกิจโรงแรม กรณีมีจำนวนห้องมากจะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจะมีความคาดหวังต่อการบริการสูงและส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการที่ดีและปลอดภัยแก่ลูกค้า มาตรฐานดาวของโรงแรม (star) สร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า โดยปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในงานวิจัยจึงกำหนด ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ (time) จำนวนห้อง (logroom) การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวเพื่อการป้องกันโรคโควิด-19 และการได้รับมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยเป็นปัจจัยควบคุมในการทดสอบสมมติฐานวิจัย

การแบ่งประเภทธุรกิจโรงแรมที่พักโดยใช้ระดับมาตรฐาน และใช้สัญลักษณ์รูปดาวแสดงระดับมาตรฐานกิจการ โดยสามารถแบ่งระดับมาตรฐานได้ 5 ประเภท ได้แก่ ระดับหนึ่งดาว, ระดับสองดาว, ระดับสามดาว, ระดับสี่ดาว และระดับห้าดาว เรียงลำดับจากคุณภาพ การอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ ห้องน้ำ อาหารและเครื่อง รวมถึงสภาพแวดล้อมจากน้อยไปมาก ตามลำดับ (อรรธิกา พังงา, 2553) ดังนั้นระดับมาตรฐานโรงแรมที่แตกต่างกัน ทำให้ความคาดหวังจากการเข้าใช้บริการของลูกค้ามีความแตกต่างกันออกไป และส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมแตกต่างกัน

พัชรินทร์ ภัทรวานิชานนท์ (2553) กล่าวว่าอายุของบริษัทโดยวัดจากวันที่ก่อตั้งบริษัท ซึ่งระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่นานกว่าจะส่งผลต่อการดำเนินงานด้วย ดังนั้นธุรกิจโรงแรมที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานมานานและมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันจะสามารถรักษาฐานลูกค้าไว้ได้มากกว่าโรงแรมที่ไม่มีการพัฒนาระบบในองค์กร

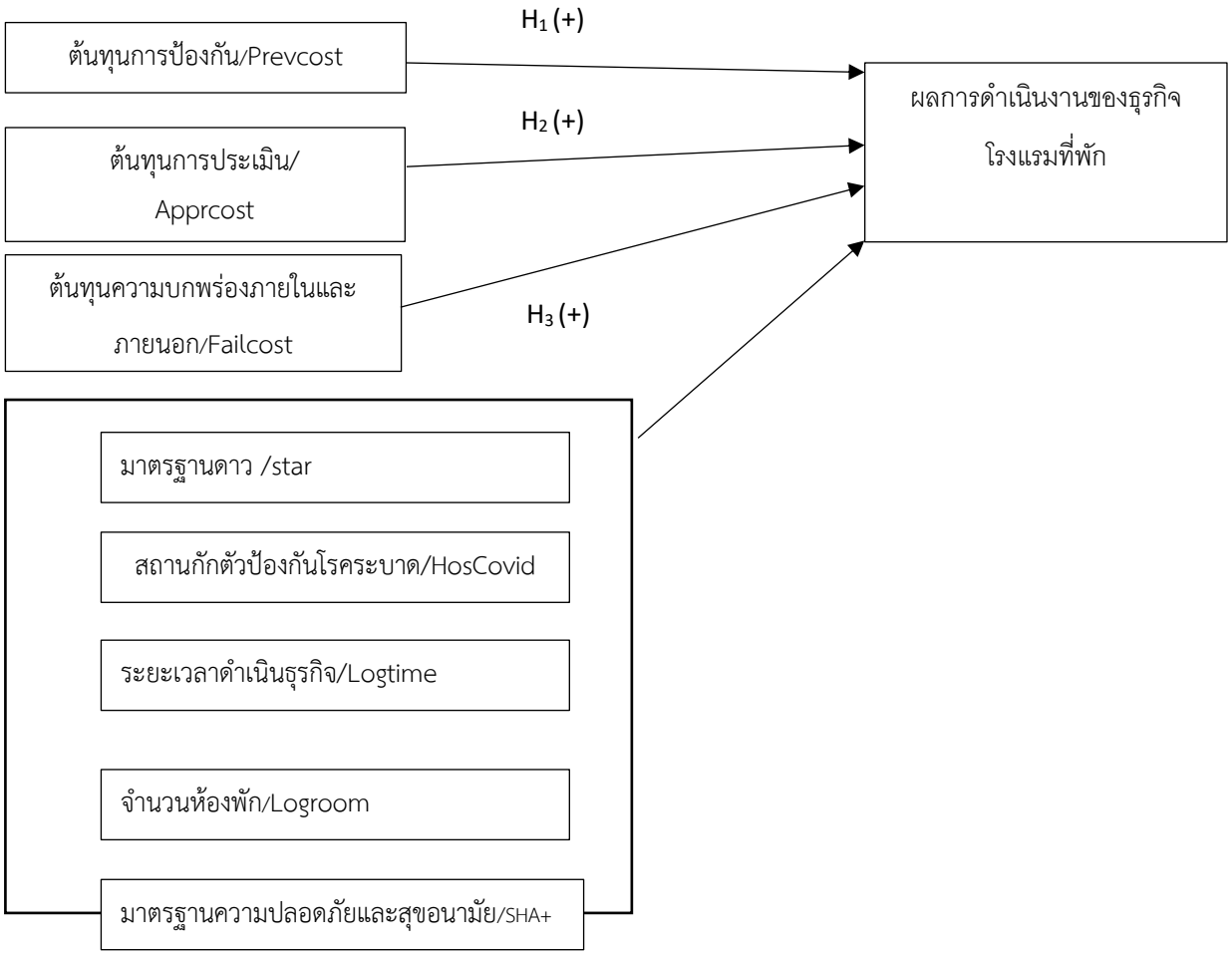
จากวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบอย่างมากในธุรกิจโรงแรม ทำให้ธุรกิจโรงแรมต่างต้องปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด (วุทธิชัย ลิ้มอรุโณทัยและคณะ,2565) โดยการปรับโรงแรมให้เป็นสถานพยาบาลชั่วคราว (Hospitel) หรือสถานที่กักตัว (Local quarantine) โรงแรมกักตัวทางเลือก (Alternative State Quarantine) จะสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีความพร้อมด้านสถานที่ บุคลากรพร้อม โรงแรมก็ได้กลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการเดินทางระหว่างประเทศและโรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทำให้มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้ซ้ำ

จำนวนห้องพักของโรงแรมและที่พักได้แสดงถึงขนาดของธุรกิจ โรงแรมและที่พักที่มีจำนวนห้องมากสามารถตอบสนองความต้องของลูกค้าได้หลากหลายรูปแบบมากกว่าธุรกิจโรงแรมและที่พักที่มีจำนวนห้องน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ประกายแก้ว วงศ์ขัติย์, 2555) ได้ศึกษากลยุทธ์สู่ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจร้านกาแฟในจังหวัดลำปาง พบว่ากาแฟขนาดใหญ่มีจุดแข็งในด้านรูปแบบของร้าน การให้บริการที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้หลากหลายรูปแบบ เมื่อเทียบกับร้านกาแฟขนาดกลางและขนาดเล็ก

การได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) เป็นการยกระดับมาตรการความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของธุรกิจโรงแรม จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (สุเมธ กมลศิริวัฒน์และบุษรา โพวาทอง,2564) ได้ศึกษากลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2563 พบว่าการเข้าร่วมมาตรฐาน SHA เป็นการรองรับ

มาตรฐานความปลอดภัยต่อโรคโควิด-19 อาจไม่ส่งผลโยตรงต่อการบริหารโรงแรม แต่มีผลทางอ้อมต่อการรับรู้จากสาธารณะจากการได้รับการรับรองมาตรฐานโดยภาครัฐเพิ่มจากมาตรฐานเดิมของโรงแรม และเพิ่มความมั่นใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

4. กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ บริษัทเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พักที่จดทะเบียนในฐานข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งหมด 13 บริษัท โดยแต่ละบริษัทมีธุรกิจโรงแรมและที่พักในเครือบริษัท รวมทั้งหมด 180 แห่ง โดยมีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ส่งไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมจำนวน 180 ฉบับ มีการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 30 ฉบับ และภายหลังจากการส่งไปรษณีย์ ได้ติดตามทางโทรศัพท์ โดยการส่งลิงค์แบบสอบถามไปทางอีเมล พบว่ามีโรงแรมตอบแบบสอบถามกลับมาเพิ่ม 40 ฉบับ รวมมีการตอบแบบสอบถาม 70 ฉบับ

ตารางที่ 1 บริษัทธุรกิจโรงแรมและที่พัก และจำนวนโรงแรมในเครือบริษัท

บริษัทธุรกิจโรงแรมและที่พัก	จำนวนโรงแรมในเครือบริษัท
ASIA บริษัท เอเชียโฮเต็ล จำกัด (มหาชน)	6
BEYOND บริษัท เบาด์ แอนด์ บียอนด์ จำกัด (มหาชน)	2
CENTEL บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซา จำกัด (มหาชน)	70
DUSIT บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน)	6
ERW บริษัท ดิ เอราวัณ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	69
GRAND บริษัท แกรนด์ แอสเสท โฮเทลส์ แอนด์ พรอพเพอร์ตี้ จำกัด(มหาชน)	5
LRH บริษัท ลากูน่า รีสอร์ท แอนด์ โฮเท็ล จำกัด (มหาชน)	6
MANRIN บริษัท แมนดารินโฮเต็ล จำกัด (มหาชน)	2
OHTL บริษัท โอเอชทีแอล จำกัด (มหาชน)	1
ROH บริษัท โรงแรมรอยัล ออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	1
SHANG บริษัท แชงกรี-ลา โฮเต็ล จำกัด (มหาชน)	2
SHR บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)	4
VRANDA บริษัท วีรันดา รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)	6
รวม	**180**

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสร้างเป็นข้อคำถาม และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านประเมินแบบสอบถาม หลังจากปรับแก้ตามคำแนะนำจึงจัดเป็นแบบสอบถามส่งไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในเครือของบริษัทที่มีรายชื่อในฐานข้อมูลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งหมด 13 บริษัท โดยแต่ละบริษัทมีธุรกิจโรงแรมและที่พักในเครือบริษัท รวมทั้งหมด 180 แห่ง โดยมีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ส่งไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมจำนวน 180 ฉบับ มีการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 70 ฉบับ

5.3 ตัวแปรและการวัดค่า

โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้อธิบายตามสมมติฐานการวิจัยโดยมีการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ตัวแบบวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

$$Perf_i = \beta_0 + \beta_1 PrevenCost_i + \beta_2 ApprCost_i + \beta_3 Failcost_i + \beta_4 Star1_i + \beta_5 Star2_i + \beta_6 Star3_i + \beta_7 SHA+_i + \beta_8 Hoscovid_i + \beta_9 LogTime_i + \beta_{10} LogRoom_i + \varepsilon_i$$

โดย i คือ บริษัทที่ i-n, n=70

5.3.1 ตัวแปรตาม

1) ผลการดำเนินงาน (Perf) คือ จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการซ้ำหรือมากกว่า 1 ครั้ง เฉลี่ยต่อเดือน วัดค่าดังนี้

ไม่เกิน 5 %	ของลูกค้าทั้งหมด	วัดค่าเท่ากับ 1 คะแนน
มากกว่า 5 % - 10 %	ของลูกค้าทั้งหมด	วัดค่าเท่ากับ 2 คะแนน
มากกว่า 10 % - 15 %	ของลูกค้าทั้งหมด	วัดค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มากกว่า 15 % - 20 %	ของลูกค้าทั้งหมด	วัดค่าเท่ากับ 4 คะแนน
มากกว่า 20 %	ของลูกค้าทั้งหมด	วัดค่าเท่ากับ 5 คะแนน

5.3.2 ตัวแปรอิสระ

1) ต้นทุนการป้องกัน (PrevCost) วัดค่าได้โดยสร้างข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ เกี่ยวกับการลงทุนในระบบการป้องกัน โดยให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม 1-5 (1=น้อยที่สุด ; 5=มากที่สุด) คำนวณคะแนนเฉลี่ยด้วยคะแนนรวมทุกข้อหารด้วยจำนวนข้อคำถาม

2) ต้นทุนการประเมิน (ApprCost) วัดค่าได้โดยสร้างข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ เกี่ยวกับการลงทุนในระบบการประเมินระบบ โดยให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม 1-5 (1=น้อยที่สุด ; 5=มากที่สุด) คำนวณคะแนนเฉลี่ยด้วยคะแนนรวมทุกข้อหารด้วยจำนวนข้อคำถาม

3) ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก (FailCost) วัดค่าได้โดยสร้างข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ เกี่ยวกับการลงทุนในระบบความบกพร่องภายในและภายนอก โดยให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม 1-5 (1=น้อยที่สุด ; 5=มากที่สุด) คำนวณคะแนนเฉลี่ยด้วยคะแนนรวมทุกข้อหารด้วยจำนวนข้อคำถาม

4) ระดับมาตรฐานดาวของโรงแรม (Star) เป็นตัวแปรควบคุม วัดค่าดังนี้

STAR 1 วัดค่า 5 ดาว = 1; ไม่ใช่ = 0

STAR 2 วัดค่า 4 ดาว = 1; ไม่ใช่ = 0

STAR 3 วัดค่า 3 ดาว = 1; ไม่ใช่ = 0

5) การได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) เป็นตัวแปรควบคุม

โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย = 1; ไม่ใช่ = 0

6) การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวป้องกันการแพร่ระบาดโควิด-19 (Hoscovid) เป็นตัวแปรควบคุม

โรงแรมที่ได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดโควิด-19 = 1; ไม่ใช่ =0

7) ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ (LogTime) เป็นตัวแปรควบคุม

วัดค่า Log_{10} (จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจตั้งแต่เปิดกิจการ)

8) จำนวนห้องพัก (LogRoom) เป็นตัวแปรควบคุม วัดค่า Log_{10} (จำนวนห้องพักที่มีไว้ให้บริการ)

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในเครือของบริษัทที่มีรายชื่อในฐานข้อมูลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยส่งทั้งหมด 180 แห่ง มีการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 70 แห่ง

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ คือ 70 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในองค์กร 1-5 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 87.14

6.2 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนทั่วไปของธุรกิจโรงแรมและที่พัก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมและที่พักส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในภาคกลาง จำนวน 23 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 32.86 โรงแรมและที่พักส่วนใหญ่มีระดับมาตรฐานดาวอยู่ที่ระดับ 5 ดาว จำนวน 27 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 38.57 ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) จำนวน 61 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 87.14 และมีโรงแรมและที่พักได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.57

6.3 วิเคราะห์ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนป้องกัน ต้นทุนประเมิน และต้นทุนความผิดพลาดกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม

ตัวแปรอิสระ	β	t	p-value
(Constant)	-4.936	-2.832	0.006
Prevcost	-0.187	-0.439	0.663
Apprcost	**1.194**	3.255	0.002***
Failcost	0.116	0.516	0.607
star1	**0.989**	2.478	0.016**
star2	0.335	0.906	0.369
star3	0.548	1.440	0.155
SHA+	0.732	1.913	0.061
HosCovid	**1.237**	3.358	0.001***
Logtime	0.081	0.237	0.814
Logroom	0.922	3.076	0.003***

R^2	Adjusted R^2	F	Sig
0.438	0.343	4.605	0.000

ระดับนัยสำคัญ ***0.01 **0.05

ตัวแปรตาม = ผลการดำเนินงาน (Perf)

ตารางที่ 2 พบว่าการลงทุนในระบบต้นทุนการประเมิน (Apprcost) จำนวนห้องพัก (logRoom) และการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 (HosCovid) มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือมากกว่า 1 ครั้งเฉลี่ยต่อเดือน (Perf) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์ได้ค่า F-test = 4.605 และ ค่า p-value = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จากผลการทดสอบดังกล่าวสรุปได้ว่า การลงทุนในระบบต้นทุนการประเมิน (Apprcost) ระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว (Star1) ระดับมาตรฐานดาว 4 ดาว (Star2) ระดับมาตรฐานดาว 3 ดาว (Star3) จำนวนห้องพัก (logRoom) และการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 (HosCovid) สามารถอธิบายผลการดำเนินงาน (Perf) ได้เท่ากับร้อยละ 34.4 (Adjusted R^2 = 0.343) แสดงให้เห็นว่าตัวแบบมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

6.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากตารางที่ 1 พบว่าการลงทุนในระบบการป้องกัน (Prevcost) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน (Perf) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_1) = -0.187 (t = -0.439 , p-value = 0.663) ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 อธิบายได้ว่า ระดับของต้นทุนการป้องกันความเสียหายไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ที่ระบุว่า “ต้นทุนระบบการป้องกันความเสียหายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน”

ต้นทุนการประเมินระบบ (Apprcost) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_2) = 1.194 (t = 3.255 , p-value = 0.002) อธิบายได้ว่า ระดับต้นทุนการประเมินระบบและการตรวจสอบที่เพิ่มขึ้นทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พักเพิ่มขึ้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ที่ระบุว่า “ต้นทุนระบบการประเมินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน” สำหรับต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก (Failcost) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_3) = 0.116 (t = 0.516 , p-value = 0.607) แสดงว่าต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พักจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ที่ระบุว่า “ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน”

ระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว (Star1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_4) = 0.989 (t = 2.478 , p-value = 0.016) แสดงว่าระดับมาตรฐานดาว 5 ดาวมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

การได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_7) = 0.732 (t = 1.913 , p-value = 0.061) แสดงว่าการได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวป้องกันการแพร่ระบาดโควิด-19 (HosCovid) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_8) = 1.237 (t = 3.358 , p-value = 0.001) แสดงว่าการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวป้องกันการแพร่ระบาดโควิดมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ (Time) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_9) = 0.081 (t = 0.237 , p-value = 0.814) แสดงว่าระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

จำนวนห้องพัก (LogRoom) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_{10}) = 0.922 (t = 3.076 , p-value = 0.003) แสดงว่าจำนวนห้องพักมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

7. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก โดยต้นทุนคุณภาพประกอบด้วย ต้นทุนด้านการป้องกัน (Prevcost) ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานหรือกล่าวได้ว่าต้นทุนในการป้องกันความเสียหายที่เพิ่มขึ้นไม่ทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจเพิ่มขึ้น เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการให้บริการลูกค้าที่เข้ามารับบริการมีความคาดหวังในมาตรฐานการให้บริการ ความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกก่อนการเข้าพักโดยมาตรฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวเป็นบริการที่ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมี ดังนั้นการลงทุนป้องกันความเสียหายจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและทำให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนในการป้องกันความเสียหายและผลการดำเนินงาน

สำหรับต้นทุนการประเมินระบบ (Apprcost) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($\beta_{2)}$ = 1.194 (t = 3.255 , p-value = 0.002) อธิบายว่าต้นทุนการประเมินระมีผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พักซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากต้นทุนการประเมินเป็นกระบวนการตรวจสอบคุณภาพและการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหากระบวนการให้บริการ ทำให้ทราบสาเหตุที่อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการให้บริการ โดยทำให้มีการทบทวนหรือปรับปรุงกระบวนการให้บริการทั้งหมดก่อนให้บริการกับลูกค้า และลดโอกาสที่ลูกค้าจะได้รับบริการที่ไม่มีคุณภาพหรือลูกค้าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพโดยไม่มีข้อบกพร่องใดจึงสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้และทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Farooqและคณะ, 2017) พบว่าต้นทุนการประเมินเหมาะที่จะใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อบริหารต้นทุน เพื่อปรับปรุงคุณภาพและมีส่วนช่วยในการพัฒนาด้านต้นทุนคุณภาพสำหรับการผลิตและบริการ และเป็นกลยุทธ์ในการช่วยจัดการ วางแผนในการตัดสินใจในอนาคต เพื่อลดต้นทุนในการปรับปรุงคุณภาพการผลิตและปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการผลิตและบริการในอนาคตขององค์กรเพื่อประเมินความถูกต้องของกรอบการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Holotaและคณะ, 2016) พบว่าต้นทุนการประเมิน การตรวจ การวิเคราะห์ และการจำแนกต้นทุนในแต่ละกิจกรรมในองค์กรสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพลดต้นทุนให้มีคุณภาพให้กับองค์กรได้และสามารถวิเคราะห์ต้นทุน บริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับสภาวะสภาพการแข่งขันของเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ (โกศล ดีศีลธรรม, 2547) พบว่าธุรกิจโรงแรมที่พักส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการลงทุนในระบบการประเมิน การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าและการให้บริการ เช่น พนักงานห้องอาหารต้องตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าอาหารที่ได้จัดทำขึ้นตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยมีการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการรับบริการตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจนถึงวันออกจากโรงแรม มีการ

ติดตามและประเมินผล สรุปตัวเลขรายได้ ค่าใช้จ่าย อัตราการเข้าพัก อัตราค่าห้องพัก ตลอดจนปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นและวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อแก้ไขปัญหา ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก (Failcost) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนที่เกิดจากการแก้ไขความผิดพลาดหรือต้นทุนที่เกิดจากความบกพร่องในการให้บริการแก่ลูกค้ากับผลการดำเนินงาน เนื่องจากการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไข โดยลูกค้าได้รับรู้ความผิดพลาดดังกล่าวก่อนการแก้ไขทำให้ลูกค้ายอมรับได้ โดยปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นอาจเป็นข้อบกพร่องที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องรับการแก้ไขตามมาตรฐานการให้บริการจึงทำให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนเกิดจากการแก้ไขความผิดพลาดกับผลการดำเนินงาน

มาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัย (SHA+) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ($\beta_{7=}0.732$; p-value = 0.061) แสดงว่าโรงแรมที่มีมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญต่อมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยของโรงแรมโดยให้ความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าพักทำให้ผลการดำเนินงานระหว่างโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยไม่แตกต่างจากโรงแรมที่ไม่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัย

ระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว (star1) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ($\beta_{4=0.989;}$ p-value = 0.016) แสดงว่าโรงแรมระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว มีผลการดำเนินงานของธุรกิจมากกว่าโรงแรมระดับต่ำกว่า 5 ดาว โรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาว เป็นโรงแรมที่มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายในและภายนอก พร้อมกับมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วน โดยมีระบบการตรวจเช็คความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ย่อมสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและทำให้ลูกค้ากลับมาใช้ซ้ำมากกว่าโรงแรมที่ไม่ได้รับมาตรฐานระดับ 5 ดาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (โศภิษฐา เต็มรัตน์, 2561) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาว

การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ($\beta_{8=1.237;}$ p-value = 0.001)แสดงว่าการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 มีผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พักมากกว่าธุรกิจที่ไม่ได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 ได้มีลูกค้าบางกลุ่มเข้ามาใช้บริการเพื่อเป็นสถานที่กักตัวตามมาตรการของรัฐบาลและลูกค้ากลุ่มนี้จึงมีความพึงพอใจต่อโรงแรมที่เข้าร่วมเป็นสถานกักตัวที่อำนวยความสะดวกในช่วงเวลาที่มีความขาดแคลนโรงแรมและที่พัก ทั้งนี้โรงแรมที่เข้าร่วมเป็นสถานกักตัวดังกล่าวย่อมมีระบบการอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยที่ดี ทำให้หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ลดลง จึงมีการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า สำหรับปัจจัยจำนวนห้องพัก (LogRoom) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก พบว่ามีค่า p-value = 0.003 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าจำนวนห้องพักมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและที่พัก โรงแรมที่มีห้องพักจำนวนมากหรือห้องพักเพียงต่อลูกค้าจำนวนมาก ทำให้ลูกค้าเดิมมีโอกาสจะกลับมาใช้บริการซ้ำมากกว่าโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักน้อย

จากข้างต้นสรุปได้ว่า แนวคิดต้นทุนคุณภาพที่ใช้ในธุรกิจโรงแรมและที่พัก ต้นทุนการประเมิน (Apprcost) ของธุรกิจโรงแรมจะช่วยทำให้ทราบปัญหาที่อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม โรงแรมที่เข้าเป็นสถานกักตัวเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 (HosCovid) ทำให้ลูกค้าที่ใช้บริการมีความมั่นใจในการให้บริการของโรงแรมในสถานการณ์วิกฤต จำนวนห้องพักของโรงแรม (Logroom) ที่แตกต่างกันก็ทำให้การกลับมาใช้บริการซ้ำแตกต่างกันโดยโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักมากทำให้มีอัตราการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้ามากกว่าโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักน้อย

8. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปและประโยชน์ของการวิจัย

8.1 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมินและต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการลงทุนในระบบต้นทุนคุณภาพและผลการดำเนินงานทางการเงิน หรือเปลี่ยนการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการถามแบบเชิงลึก เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อไป

8.2 ประโยชน์ของการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการที่โรงแรมมีการลงทุนในระบบต้นทุนการประเมินการให้บริการสูง จะทำให้มีผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า ถ้าหากโรงแรมใดที่ต้องการเพิ่มอัตราการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้าควรมีการลงทุนในระบบต้นทุนการประเมินการให้บริการ

บรรณานุกรม

Farooq, M. A., Kirchain, R., Novoa, H., & Araujo, A. (2017). Cost of quality: Evaluating cost-quality trade-offs for inspection strategies of manufacturing processes. *International journal of production economics, 188*, 156-166. doi:10.1016/j.ijpe.2017.03.019

Holota, T., Hrubec, J., Kotus, M., Holienčinová, M., & Čapošová, E. (2016). The management of quality costs analysis model. *Serbian Journal of Management, 11*(1), 119-127. doi:10.5937/sjm11-9347

กษมาพร ลาผ่าน. (2562). ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,

กัลยา วรรณสวัสดิ์. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงานขององค์กร. วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, *5*(1).

โกศล ดีศีลธรรม. (2547). สู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศด้วย TQM Total quality management. In (Pre-release version.. ed.): กรุงเทพฯ : SMU System.

ฐิฏิกานต์ สุริยะสาร. (2560). ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อการพัฒนาการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, *10*(1), 138-151.

ประกายแก้ว วงศ์ขัติย์. (2555). กลยุทธ์สู่ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจร้านกาแฟในจังหวัดลำปาง. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยพะเยา.

พัชรินทร์ ภัทรวานิชานนท์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไรกับผลตอบแทนผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

พัฒน์ธิตา ปิยะรัตนพิพัท. (2558). การตัดสินใจเข้าพักและความตั้งใจพักซ้ำในโรงแรมระดับ *5* ดาว ย่านราชประสงค์ที่เป็นสมาชิก สมาคมผู้ประกอบการวิสาหกิจในย่านราชประสงค์ (*RSTA)* ของนักท่องเที่ยวชาวจีน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,

เมทินี วงศ์ธราวัฒน์. (2554). แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า โรงแรมระดับ *5* ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต,

เลิศชาย พรสวรรค์วัฒนา. (2550). การศึกษาต้นทุนคุณภาพ ในกระบวนการผลิตชิ้นส่วนคอนกรีตสำเร็จรูป สำหรับอาคารที่พักอาศัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.

วุทธิชัย ลิ้มอรุโณทัย, อภิชญา พิภาวากรและวชิราภรณ์ จีระว่องวิทย์. (2565). แนวทางการปรับตัวของธุรกิจโรงแรมภายหลังวิกฤตโควิด 19 ด้วยการยกระดับสู่อุตสาหกรรมเชิงสุขภาพ. วิจัยสร้าง Innovation and Technology เพื่อรองรับสังคมไทยสู่ยุค Digital World, 14.

โศภิษฐา เต็มรัตน์. (2561). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ *5*ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร,

สุเมธ กมลศิริวัฒน์และบุษรา โพวาทอง. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2563. สาระศาสตร์(3).

อรรธิกา พังงา. (2553). การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า = *Front office management and operation* (พิมพ์ครั้งที่ 2.. ed.): กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

80th Anniversary
SILPAKORN UNIVERSITY
Creative Art and Science for All

คณะวิทยาการจัดการ
Faculty of Management Science

Proceedings

การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 ประจำปี 2566