

124040, 1248066: สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ : การดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบ/ ธุรกิจ โรงแรมและที่พัก

นักศึกษานี้ จิตต์สว่าง และบุญพร สิริรัตนะ: ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก กรณีศึกษา เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา: ผศ.อรุณ คงรุ่งโชค. 80 หน้า.

บทคัดย่อ

ภายใต้กรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานองค์กร ซึ่งศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก กรณีศึกษา เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ในเชิงบวกของการวางแผน การจัดการ องค์กร การจัดการคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุมที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก ข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้จัดเก็บและรวบรวมจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านการวางแผน ด้านการจัดการ องค์กร ด้านการจัดการคนเข้าทำงาน ด้านการสั่งการและด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก ซึ่งตัวแปรด้านการวางแผน(0.247) และตัวแปรด้านการควบคุม (0.381) ส่งผลกระทบอย่างมากต่อความสำเร็จในการดำเนินงานรวมทั้งการจัดการคนเข้าทำงานมีความสัมพันธ์กับการสั่งการอย่างมีนัยสำคัญ และ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Deep Interview) โดยอาศัยทฤษฎีตามหลักการบริหาร พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักนั้นให้ผลไม่แตกต่างจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ โดยส่วนใหญ่จะมีปัญหาในด้านการวางแผนและด้านการควบคุม ส่วนด้านอื่นมีปัญหาเล็กน้อย

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2551

ลายมือชื่อนักศึกษา 1..... 2.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก กรณีศึกษา เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรุณ คงรุ่งโชค อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าช่วยเหลือให้คำแนะนำอย่างดียิ่งตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องให้วิจัยนี้สำเร็จลงด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์รสมารินทร์ อรุโณทัยพิพัฒน์ อาจารย์ประสพชัย พสุนนท์ อาจารย์ประพล เปรมทองสุขและนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ตลอดจนผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับเวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรองและบุคลากรที่ให้การช่วยเหลือด้วยดีมาตลอด

ขอบพระคุณบิดามารดา และเพื่อนๆที่คอยให้กำลังใจ ทั้งคอยช่วยเหลือตลอดเวลาในการศึกษาครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
ขั้นตอนของการศึกษา.....	4
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	4
ข้อจำกัดของการศึกษา.....	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
หลักการบริหาร.....	9
การวางแผน (Planning).....	9
การจัดการองค์กร (Organizing)	12
การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)	13
การสั่งการ (Directing)	16
การควบคุม (Controlling)	18
กฎหมายธุรกิจโรงแรม.....	20
คุณสมบัติผู้ขออนุญาต.....	21
เอกสารหลักฐานประกอบการขออนุญาต.....	22
หลักการควบคุมโรงแรม.....	23
ใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม.....	24
การโอนใบอนุญาต.....	24

บทที่	หน้า
	การเลิกประกอบธุรกิจโรงแรม.....25
	การดำเนินการที่ต้องขออนุญาตต่อนายทะเบียน.....25
	เหตุปฏิเสธไม่ให้บุคคลเข้าพักในโรงแรม.....25
	การควบคุมการประกอบธุรกิจโรงแรม.....26
	การสั่งระงับการกระทำหรือดำเนินการแก้ไข.....26
	การกำหนดระยะเวลาให้ดำเนินการ.....27
	การสั่งพักใช้ใบอนุญาต.....27
	การเพิกถอนใบอนุญาต.....27
	มาตรการคุ้มครองผู้เข้าพัก.....28
	อัตราค่าธรรมเนียม.....28
	การชำระค่าธรรมเนียม.....28
3	วิธีดำเนินการศึกษา.....30
	กรอบแนวคิด.....30
	ตัวแปรที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา.....31
	สมมติฐานการศึกษา.....33
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....34
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....34
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....39
	เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็น.....39
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....41
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....41
	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก ของ เวอร์รี่เดียน ลอร์จ แอนด์ เร็สโทรอง43
5	สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....57
	สรุปผลการศึกษา.....57
	การอภิปรายผลการศึกษา.....64
	ข้อเสนอแนะ.....65

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก.....	72
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	74
ประวัติผู้ศึกษา.....	79



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงขั้นตอนและระยะเวลาของ กิจกรรม.....	5
2. แสดงอัตราการตอบกลับแบบสอบถามของประชากรที่จัดเก็บ.....	34
3. แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล (แบบสอบถาม)โดยจำแนกตามประเด็นของตัวแปรที่ใช้กับการศึกษา.....	36
4. แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
5. แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการวางแผน.....	44
6. แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการจัดองค์กร.....	45
7. แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการจัดคนเข้าทำงาน.....	46
8. แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการสั่งการ.....	47
9. แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการควบคุม.....	48
10. แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อการพัฒนา ระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก.....	49
11. แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของการจัดเก็บข้อมูลจริงโดยจำแนก ตามประเด็นของตัวแปรที่ใช้กับการศึกษา.....	50
12. แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามวิธี Pearson Correlation เพื่อตรวจสอบเงื่อนไขการเกิด Multicollinearity	51
13. แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นด้วยวิธี ENTER เพื่อตรวจสอบ เงื่อนไขการเกิด Multicollinearity.....	52
14. แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของความสำเร็จในการดำเนินงาน เพื่อการพัฒนา ระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก(Y) และตัวแปรอิสระ (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5)	53
15. แสดงตารางสรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุระหว่างตัวแปร.....	54
16. แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา.....	55

บทที่ 1

บทนำ

การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นถือเป็นหัวใจสำคัญในการทำธุรกิจประเภทต่างๆ กล่าวคือการทำงานของทุกฝ่ายนั้นจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานทำให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปได้ในทางที่ดีขึ้นซึ่งในปัจจุบันนี้การดำเนินงานจำเป็นที่จะต้องให้หลักการบริหารที่มีประสิทธิภาพเข้ามาพิจารณาในระบบการดำเนินงานเพื่อให้ธุรกิจสามารถวางแผน ควบคุมและตัดสินใจในสถานการณ์ทางเศรษฐกิจเพื่อทำให้องค์กรธุรกิจสามารถอยู่รอดต่อไปได้นั่นเอง

อย่างไรก็ตาม การที่จะทำให้ระบบการดำเนินงานของธุรกิจ โรงแรมและที่พักมีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรวบรวมข้อมูลและศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานอย่างครบถ้วนเพื่อให้ระบบการดำเนินงานมีความสมบูรณ์มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ต่อจากนั้นจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดความเป็นไปได้และความต้องการของระบบงานที่ควรจะเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและกิจกรรมที่ดำเนินอยู่อย่างเป็นรูปธรรมจนกระทั่งสามารถขับเคลื่อนระบบงานของธุรกิจ โรงแรมและที่พักได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจ โรงแรมและที่พัก เป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) ที่สามารถสร้างรายได้หลักให้กับประเทศและก่อให้เกิดการจ้างงานเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งถือเป็นแหล่งสร้างรายได้หลักจำนวนมหาศาลเข้าสู่ประเทศ แม้ว่าประเทศไทยจะเผชิญกับวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ อันเนื่องมาจากความผันผวนทางการเมืองภายในประเทศและต้องเผชิญกับภัยธรรมชาติและภัยคุกคามอื่นๆ เช่นเดียวกับนานาประเทศ แต่ในระยะยาวแล้ว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยยังจัดว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จและมีแนวโน้มการเจริญเติบโตค่อนข้างสูง

เนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและทางประวัติศาสตร์ อีกทั้งยังมีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ทางการท่องเที่ยว อาทิ มีโรงแรมรวมประมาณ 3,000 แห่งและที่พักที่มีคุณภาพจำนวนกว่า 230,000 ห้อง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2547) มีการเปิดสนามบินนานาชาติแห่งใหม่ที่สามารถรองรับสายการบินได้กว่า 900 เที่ยวบินต่อวัน ซึ่งสภาทำอากาศยานนานาชาติ (ACI) จัดอันดับทำอากาศยานที่มีผู้ให้บริการสูงที่สุดในโลก ณ เดือนเมษายน 2549 ปรากฏว่าประเทศไทยถูกจัดอยู่ในอันดับที่ 11 ของโลก (ไทยรัฐ , 15 กันยายน 2549) และมีการขยายเครือข่ายของระบบขนส่งมวลชนที่ทันสมัย รวมถึงประชาชนคนไทยที่มีอภยาศัยไมตรีจิตและค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ไม่สูงมากนัก ปัจจัยเหล่านี้เป็นแรงเสริมเชิงบวกให้กับประเทศไทยในการจูงใจให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาพักผ่อนในประเทศไทย โดยได้รับความสะดวกสบายอย่างเต็มที่และรู้สึกผ่อนคลายตามจุดประสงค์ของนักท่องเที่ยว

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมและที่พักจัดเป็นธุรกิจที่อยู่ภายใต้ข้อตกลงการค้าเสรี (Free Trade Agreement : FTA) ภาคบริการภายในปี ค.ศ. 2010 ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องเตรียมพร้อม โดยการสร้างมาตรฐานโรงแรมไทยให้เป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับ ทำให้มีนักลงทุนต่างชาติจำนวนมากที่เล็งเห็นโอกาสในการลงทุนด้านธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์ในการลงทุนและก่อให้เกิดความต้องการจ้างแรงงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้แรงงานในท้องถิ่นที่อยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น แต่ในขณะเดียวกันภายใต้ข้อตกลงการค้าเสรี ทำให้มีนายทุนและแรงงานจากต่างชาติเคลื่อนย้ายเข้ามาทำงานในประเทศไทยได้อย่างเสรีเช่นกัน ซึ่งทำให้เกิดปัญหาทางธุรกิจของโรงแรมใหญ่ ๆ ในประเทศไทย ถูกนักลงทุนจากต่างชาติเข้ามาเป็นผู้บริหารส่งผลให้เจ้าของธุรกิจคนไทยไม่สามารถสู้การแข่งขันเรื่องเงินทุนได้ ปัจจัยที่จะช่วยทำให้ประเทศไทยประสบความสำเร็จได้นั้น คือมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบริหารให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานระดับสากล เพราะหากประเทศไทยไม่เร่งพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงแล้ว แรงงานของไทยจะเสียเปรียบแรงงานชาวต่างชาติที่มีความพร้อมด้านภาษาและมีความสามารถด้านการบริหารจัดการ ดังนั้น มหาวิทยาลัยต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจนี้ (ประชาชาติธุรกิจ 16 พฤษภาคม 2547)

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีจึงได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมและที่พักทุกประเภท จนสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงานสากลหรือพัฒนาตนเองเป็นผู้ประกอบการธุรกิจได้ คณะวิทยาการจัดการจึงมีแผนนโยบายในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เรียน โดยได้จัดการเรียนการสอนในห้องเรียนที่

เน้นภาคทฤษฎีการบริหารธุรกิจโรงแรม(Hotel Management) ควบคู่กับการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานในโรงแรม (Hotel Operations) โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1-2 ของสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก จะต้องผ่านการฝึกภาคปฏิบัติ ณ สถานปฏิบัติการโรงแรมและภัตตาคาร เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ด้านการให้บริการ อีกทั้งยังเป็นการฝึกฝนนักศึกษาให้มีความอดทน เรียนรู้วิธีการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการในบริบทของธุรกิจจริง

ในปีการศึกษา 2551 ทางสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก คณะวิทยาการจัดการ ได้ดำเนินธุรกิจโรงแรม เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง โดยเปิดให้บริการห้องพัก ภัตตาคาร และร้านเบเกอรี่แก่บุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ควบคู่กับการจัดการเรียนการสอนมาเป็นระยะเวลาครบรอบ 2 ปี ซึ่งระบบการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาดังกล่าวที่ผ่านมา ยังไม่เป็นระบบมาตรฐาน อาทิ ขาดการจัดทำงบกำไรขาดทุน การบันทึกเงินรายได้แยกตามประเภทของแหล่งรายได้ที่เกิดขึ้น การควบคุมต้นทุน การจัดซื้อ การเบิกจ่ายและควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้นเพื่อให้ระบบการดำเนินงานโดยรวมของเวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรองของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี สามารถเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลได้นั้น จึงได้ดำเนินการศึกษาเพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานและนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นที่ไปตามระบบมาตรฐานสากลต่อไป

โครงการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก กรณีศึกษา เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยมุ่งหวังว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะช่วยทำให้เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง มีระบบการดำเนินงานที่สามารถควบคุมและสามารถตรวจสอบผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

วัตถุประสงค์

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ

1. ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบของธุรกิจโรงแรมและที่พักของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง
2. เพื่อนำปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานที่พบไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการดำเนินงานของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง ต่อไปในอนาคตรวมทั้งระบบที่พัฒนาจะเป็นแบบอย่างที่ดีและเป็นแหล่งเรียนรู้ในการเพิ่มและเสริมทักษะทางธุรกิจให้กับนักศึกษาในสายงานบริหารธุรกิจได้เป็นอย่างดี

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก ซึ่งขอบเขตขององค์กรที่ศึกษาคือ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ขั้นตอนของการศึกษา

การศึกษานี้ มีขั้นตอนซึ่งประกอบไปด้วย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. การสรุปผลการศึกษา
5. การเสนอแนะ

ข้อตกลงเบื้องต้น

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก ซึ่งขอบเขตขององค์กรที่ศึกษาคือ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีนั้นมีการตกลงเบื้องต้นไว้คือเป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักซึ่งสามารถนำมาพัฒนาระบบการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและที่พัก เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรองนี้เท่านั้น

ข้อจำกัดของการศึกษา

ระยะเวลาเป็นข้อจำกัดหนึ่งในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก เนื่องจากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามของเวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เร็สโทรอง มีระยะเวลาในการดำเนินงานในช่วงที่มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เปิดทำการเรียนการสอนเท่านั้น โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาของกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลาเป็นเดือน							
	มิ.ย. 51	ก.ค. 51	ส.ค. 51	ก.ย. 51	ต.ค. 51	พ.ย. 51	ธ.ค. 51	ม.ค. 52
1. ตัดสินใจเลือกเรื่อง (1 มิถุนายน 2551-26 มิถุนายน 2551)	■							
2. ส่งหัวข้อ พร้อมชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา (27 มิถุนายน 2551-30 มิถุนายน 2551)		■						
3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (1 กรกฎาคม 2551 – 31 ตุลาคม 2551)			■	■	■	■		
4. เก็บข้อมูลภาคสนาม/ทำการวิเคราะห์ (1 กันยายน 2551 – 15 ธันวาคม 2551)				■	■	■	■	
5. สรุปผลการศึกษา/จัดทำรูปเล่ม (16 ตุลาคม 2551 – 15 มกราคม 2552)						■	■	■
6. เติมนำเสนอ / สอบประมวลความรู้ (16 พฤศจิกายน 2551 - 31 มกราคม 2552)							■	■

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปปัจจัยนำเข้าเป็นสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบต่อไป ทั้งในธุรกิจบริการและธุรกิจการผลิต รวมทั้งองค์ที่ไม่หวังผลกำไร โดยไม่จำเป็นจะต้องเป็นการส่งมอบให้กับลูกค้าภายนอกเท่านั้น แต่ยังรวมถึงลูกค้าภายในหรือฝ่ายต่างๆที่ทำงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันภายในองค์กรเดียวกัน (สุนิตยา เกื้อนนาคี 2551)

ธุรกิจโรงแรมและที่พัก หมายถึง สถานประกอบการที่ให้บริการห้องพักแก่บุคคลทั่วไป โดยได้รับผลประโยชน์หรือกำไรจากกิจกรรมนั้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า) ซึ่งในการศึกษารั้งนี้ก็คือ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เร็สโทรอง

เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เร็สโทรอง หมายถึง สถานปฏิบัติกรโรงแรมของนักศึกษาคณะวิทยาการจัคการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ซึ่งเปิดให้บริการห้องพักภัตตาคารและร้านเบเกอรี่ แก่บุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ควบคู่ไปกับการเรียนการสอน

การวางแผน ควบคุมและตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการในการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไร มีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ รายการหรือโครงการและแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือ กระบวนการ ขั้นตอนที่ทำให้เกิดการตัดสินใจอย่างชาญฉลาดและถูกต้อง ในการเลือกการดำเนินงานที่ดีและเกิดประโยชน์สูงสุดในขณะที่ทรัพยากรจำกัด กิจกรรมใดที่ไม่ทำให้เกิดการตัดสินใจ กิจกรรมนั้นไม่เรียกว่าการวางแผน (Carla O' Dell 1998)

มาตรฐานสากล หมายถึง นำเอารายละเอียดของความจำเพาะทางเทคนิค หรือหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เห็นพ้องร่วมกัน เพื่อใช้เป็นกฎ แนวทาง หรือ คำนิยามของคุณลักษณะต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า วัตถุประสงค์ ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการต่างๆ เหมาะสมตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยระบบบริหารคุณภาพที่เป็นมาตรฐานสากลสร้างขึ้นมาโดยหน่วยงาน IOS มีวัตถุประสงค์หลักคือทำมาตรฐานที่เป็นสากล เพื่อความเท่าเทียมกันในการจัดทำและการขอรับรองระบบบริหาร คำว่า “มาตรฐาน” ตรงกับภาษาอังกฤษ คำว่า “Standards” (องค์กรมาตรฐานสากล (International Standard Organization: ISO))

กลุ่มประชากรและตัวอย่าง หมายถึง ผู้บริหารและพนักงานและนักศึกษาในสาขาธุรกิจโรงแรมและที่พัก คณะวิทยาการจัคการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ความสำเร็จในการดำเนินงาน หมายถึง การที่เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เร็สโทรอง มีผลการดำเนินงานที่ดี (ไม่ขาดทุน) มีระบบการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ มีความโปร่งใส และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้ (ลูกค้าไม่มีคำตำหนิกลับมา)

การพัฒนาระบบ หมายถึง การพัฒนาระบบ หมายถึง การสร้างระบบงานใหม่หรือการปรับเปลี่ยนระบบงานเดิม ที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักก่อให้เกิดประโยชน์ดังต่อไปนี้ คือ

1. ได้เรียนรู้ระบบการทำงาน และสามารถระบุถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักของเวอร์รีเดียน ลอร์จ แอนด์ เรีส โทรอง
2. สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานที่ดีที่สุดสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักของ เวอร์รีเดียน ลอร์จ แอนด์ เรีส โทรอง ได้ในอนาคต และเป็นต้นแบบทางธุรกิจที่สามารถถือเป็นแหล่งการเรียนรู้ของนักศึกษาสายงานบริหารธุรกิจได้เป็นอย่างดี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมได้กลายมาเป็นอุตสาหกรรมสำคัญซึ่งจะนำรายได้เข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมากและในขณะเดียวกันรัฐบาลได้ส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศเพิ่มขึ้นตามลำดับ และจากการที่มีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ทำให้ธุรกิจโรงแรมและที่พักจำเป็นต้องมีระบบการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานสากล จึงส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมและที่พักมีอัตราการแข่งขันค่อนข้างสูง นั่นหมายความว่าธุรกิจโรงแรมและที่พักใดไม่มีระบบการดำเนินงานที่ได้มาตรฐานก็จะทำให้สูญเสียโอกาสทางธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีได้สังเกตเห็นถึงแนวโน้มการเจริญเติบโตของธุรกิจโรงแรมและที่พักที่เพิ่มขึ้นจึงได้ก่อตั้งสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พักเพื่อจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรมโดยเน้นประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมีสถานปฏิบัติการโรงแรมชื่อว่า เวอร์รีเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง ซึ่งเป็นสถานปฏิบัติการจำลองเสมือนจริงในธุรกิจโรงแรมและที่พักเพื่อเพิ่มประสบการณ์ให้กับนักศึกษาได้เรียนรู้การทำงานของธุรกิจโดยตรง อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างไม่เป็นทางการพบว่าระบบการดำเนินงานของ เวอร์รีเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง ยังไม่ครอบคลุมการดำเนินงานของธุรกิจได้อย่างสมบูรณ์ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานให้เข้าสู่มาตรฐานที่ยอมรับโดยทั่วไป

ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับ เวอร์รีเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรองจำเป็นต้องศึกษาและพิจารณาเกี่ยวกับระบบการดำเนินงานอย่างละเอียดเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งระบบการดำเนินงานโดยทั่วไปจะอาศัยหลักการบริหารในการจัดการองค์กรธุรกิจในการขับเคลื่อนรวมทั้งสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และการศึกษาในครั้งนี้จึงอาศัยหลักการบริหาร (Principles of Management) เช่นเดียวกัน เพื่อใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับ เวอร์รีเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง และสอดคล้องกับหลักของกฎหมายธุรกิจโรงแรมที่ถือปฏิบัติโดยทั่วไป

2.1 หลักการบริหาร

ทฤษฎีการบริหารที่สำคัญซึ่ง Fayol (1925) ได้กล่าวไว้ว่า หลักการบริหารเป็นแนวคิดและวิธีการที่ดีที่สุดเพื่อให้เข้าใจและจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะเห็นว่าทฤษฎีการบริหารมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์กร ดังนั้น หลักการบริหารที่ใช้พิจารณาในการศึกษาคำนี้จึงได้อาศัยทฤษฎีของ Fayol อันประกอบไปด้วย (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์กร (Organizing) (3) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) (4) การสั่งงาน (Directing) และ (5) การควบคุม (Controlling) สำหรับการพิจารณาถึงลำดับก่อนหลังขององค์ประกอบของหลักการบริหารนั้น โดยทั่วไปซึ่งถือปฏิบัติกันจะเริ่มต้นจากการวางแผนองค์กรธุรกิจเป็นอันดับแรก (ทิพวรรณ ตีรมาศ 2544) และในความเป็นจริงที่ปฏิบัติกันคือ องค์กรธุรกิจ จะพิจารณาการวางแผนและกำหนดแผนงานหลายแผนอยู่เป็นประจำในขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการทำงาน อย่างไรก็ตาม หลักการบริหารที่กล่าวข้างต้นจะถูกนำไปใช้กับทุกหน่วยงานภายในองค์กรธุรกิจไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจที่มีขนาดและลักษณะของการดำเนินงานแบบใดก็ตาม (มนตรี สารทเจริญ 2542)

2.1.1 การวางแผน (Planning)

การวางแผนเป็นสิ่งที่ช่วยให้กระบวนการทำงานราบรื่นและช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ เนื่องจากการวางแผนช่วยให้เกิดการตัดสินใจล่วงหน้าก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ที่แท้จริงขึ้น ทำให้องค์กรสามารถได้เปรียบในการแข่งขันไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมใดก็ตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านกระบวนการทำงานและกลยุทธ์ที่สามารถขับเคลื่อนได้อย่างทันท่วงทีสำหรับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่องค์กรธุรกิจเผชิญอยู่ทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่ตามมา (จรรยาเกียรติ มานิกัลักษณ์ 2543)

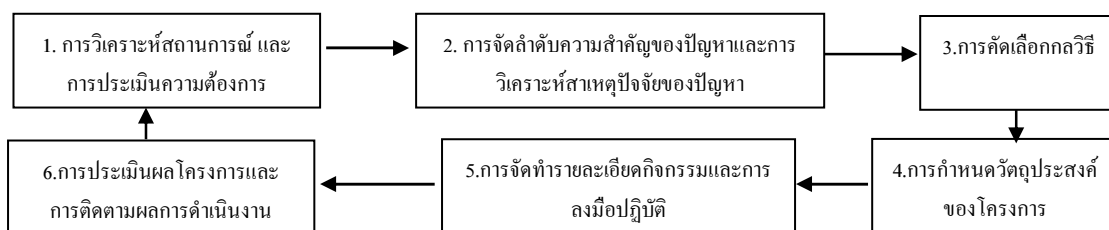
Carla O' Dell (1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวางแผน คือการกำหนดวัตถุประสงค์ที่จะทำให้กิจการสามารถกำหนดกิจกรรมและงานไว้ล่วงหน้าโดยกำหนดวิธีและแนวปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และ Koontz and O' Donnell (1968) ก็ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการวางแผนไว้ว่า การวางแผน คือการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ทำทำไม ทำเมื่อไหร่ และใครเป็นคนทำ ซึ่งกระบวนการในการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไร จำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบาย โครงการและแนวปฏิบัติ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์นั้น (Northcraft & Neale 1994) จากคำจำกัดความข้างต้นสามารถสรุปลักษณะที่สำคัญของการวางแผนได้ อันประกอบด้วย (1) เป็นการคาดการณ์ในอนาคตโดยอาศัยข้อมูลปัจจุบัน (2) เป็นการกำหนด

เป้าหมายและวิธีการทำงาน (3) เป็นการกำหนดกิจกรรมในการดำเนินงาน และ (4) เป็นการกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจของผู้บริหาร

องค์กรธุรกิจจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้หากมีการวางแผนไว้เป็นอย่างดีเช่น ได้กำหนดงาน กำหนดนโยบายในการดำเนินงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรและการใช้ทรัพยากรต่างๆที่จำเป็นในการดำเนินการ เป็นต้น การวางแผนจะอำนวยความสะดวกต่อการประกอบธุรกิจในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะช่วยลดการทำงาน ช่วยให้การดำเนินงานสัมพันธ์กันรวมทั้งลดการทำงานซ้ำซ้อนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานตามแผนงาน ช่วยให้ผู้สามารถประหยัดทรัพยากรทั้งในด้านเงินทุนและเวลา ช่วยให้ผู้สามารถตรวจสอบและควบคุมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ การงานของผู้บริหารให้ลดน้อยลง ช่วยให้ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นในการบริหารมากขึ้น ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายได้ และช่วยให้สามารถระดมกำลังคนและทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ(สมชัย ศรีสุทธิยากร 2547) ดังนั้น เพื่อลดความไม่แน่นอนหรือลดความเสี่ยงที่จะเกิดอุปสรรคในการทำงานให้เหลือน้อยที่สุด จึงจำเป็นที่จะต้องมีการวางแผน (อภินันท์ จันตะนี 2549)

สำหรับการจำแนกประเภทของการวางแผนนั้นสามารถจำแนกได้หลายรูปแบบ เช่น การจำแนกแผนตามระยะเวลาโดยแบ่งออกเป็นแผนระยะสั้น แผนระยะปานกลางและแผนระยะยาวหรือจะเป็นการจำแนกแผนตามระดับการบริหารประเทศ ซึ่งการจำแนกแผนประเภทนี้ยึดพื้นที่เป็นหลัก ส่วนแผนของรัฐบาลหรือบริษัทขนาดใหญ่จะขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่นำมาใช้จำแนกสำหรับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจ โรงแรมและที่พักนั้นจะใช้การจำแนกแผนตามระดับขององค์กร ทั้งนี้นิยมแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ (1) แผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) มีลักษณะเป็นแผนแม่บทที่ใช้กำหนดทิศทาง เป้าหมายและแนวทางปฏิบัติของบริษัททั้งในระยะปานกลางหรือระยะยาว โดยมีการกำหนดแผนกลยุทธ์ไว้อย่างกว้างๆ เพื่อเปิดให้สามารถปรับเปลี่ยนได้หากสภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป เช่น แผนการจำหน่ายรถยนต์ของบริษัทในช่วงระยะ 3 ปี เป็นต้น (2) แผนปฏิบัติการ (Operation Plan) เป็นแผนสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ โดยจะกำหนดแผนปฏิบัติการเพียงเฉพาะเรื่องเพื่อให้สำเร็จในระยะเวลาสั้นๆที่กำหนดไว้

ศิริกุล อิศรานุรักษ์(2542) ได้กล่าวว่า การวางแผนมีกระบวนการ ซึ่งมีลักษณะเป็นวงจร โดยจะย้อนกลับมาเมื่อผลการวางแผนในเรื่องต่อ ๆ ไป อันประกอบด้วยขั้นตอนหลัก ๆ ดังนี้



ภาพที่ 1 ขั้นตอนกระบวนการวางแผน

1. การวิเคราะห์สถานการณ์ (Situation Analysis) และการประเมินความต้องการ (Need Assessment) เป็นการสืบค้นข้อมูลต่างๆ เพื่อพิจารณาว่าสถานการณ์ปัจจุบันเป็นเช่นไร มีช่องว่างใดที่เกิดขึ้นและแสดงให้เห็นถึงปัญหา
2. การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา (Priority Setting) และการวิเคราะห์สาเหตุปัจจัยของปัญหา (Problem Analysis) เพื่อพิจารณาความเร่งด่วนของปัญหาที่ควรแก้ไข แล้วนำปัญหาดังกล่าวมาวิเคราะห์หาเหตุปัจจัย
3. การคัดเลือกกลวิธี (Option Appraisal) จะมีการกำหนดนโยบายที่สามารถแก้ไขได้ที่สาเหตุของปัญหา และต้องมีการคัดเลือกวิธีที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหาสูงสุดมาดำเนินการ
4. การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ (Goal And Objective Setting) เพื่อกำหนดเป้าหมายและทิศทางการทำงานแก้ไขปัญหา รวมทั้งเป็นการประเมินความสำเร็จของงาน ซึ่งจะต้องวัดและประเมินผลได้
5. การจัดทำรายละเอียดกิจกรรม (Programming) และการลงมือปฏิบัติ (Implementation) ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยมีการระบุว่าทำอะไร เมื่อใด ที่ไหน และ ใครเป็นผู้รับผิดชอบ
6. การประเมินผลโครงการ (Evaluation) และการติดตามผลการดำเนินงาน (Monitoring) เป็นการกำหนดแนวทางการประเมินผลว่าโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด และระหว่างการดำเนินการมีการติดตามการทำงานเพื่อควบคุมงานให้เป็นไปตามแผนหรือไม่ หากมีความคลาดเคลื่อนหรือมีปัญหาอุปสรรคจะสามารถแก้ไขได้ทันที

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า การวางแผนคือส่วนสำคัญในการดำเนินงานให้สำเร็จ ล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยการวางแผนที่ดีทำให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายรวมทั้งเป็นการลดความเสี่ยงและต้นทุนต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กรซึ่งก็เป็นการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเช่นกัน

2.1.2 การจัดการองค์กร (Organizing)

การจัดการองค์กร คือ การกำหนดโครงสร้างขององค์กรอย่างเป็นทางการ โดยสามารถแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน รวมทั้งกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานย่อยเหล่านั้น เพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินงานและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (เนตรชนก ทรัพย์สิรินาวิน 2543)

Edwin Flippo (1984) ได้ให้ความหมายของการจัดการองค์กรไว้ว่า การจัดการองค์กร หมายถึง การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลและหน้าที่การงาน เพื่อรวมเข้าเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ และชงชัย สันติวงษ์ (2539) ให้ความหมายของการจัดการองค์กรไว้คือ ความพยายามของผู้บริหารที่จะให้มีหนทางสำหรับการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามแผนงานที่วางไว้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงพอสรุปได้ว่า การจัดการองค์กร หมายถึง การจัดแบ่งองค์กรออกเป็นหน่วยงานย่อยเพื่อให้ครอบคลุมภารกิจและหน้าที่ขององค์กร พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์กับองค์กรย่อยอื่นๆด้วย ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

การจัดการองค์กรมีความจำเป็นในการดำเนินงานเนื่องจากช่วยให้กระบวนการทำงานไม่ซ้ำซ้อนกันทำให้ไม่มีแผนงานที่มากเกินไปและเกิดการบริหารงานที่ง่ายขึ้น รวมทั้งช่วยให้พนักงานรู้หน้าที่และขอบข่ายงานของตนว่ามีเพียงใด ไม่เกิดความรู้สึกร่างงาน ช่วยประหยัดต้นทุน และสามารถช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยเหตุผลเหล่านี้เหล่านี้ก่อให้เกิดการจัดโครงสร้างองค์กรที่ดีและเหมาะสม ทำให้องค์กรสามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์และเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น (สมพงษ์ นิยมสุข 2544)

การจัดองค์กรและการจัดการ (Organization and Management) นิยมเรียกย่อๆว่า O&M เป็นภารกิจที่มีความสำคัญสำหรับองค์กรมาก เพราะเป้าหมายของการจัดองค์กรและการจัดการคือเพื่อให้้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือ ประหยัดเวลา ทรัพยากร แรงงานและได้ผลผลิตสูงสุด ซึ่ง Carla O' Dell (1998) ได้เสนอแนะขั้นตอนพอสรุปได้ดังนี้ (1) การกำหนดรายละเอียดของงาน ตามประเภท ลักษณะและขนาดขององค์กรว่ามีอะไรบ้างที่เป็นสิ่งจำเป็นเบื้องต้นเพื่อให้้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (2) การแบ่งงานให้แต่ละคนในองค์กรรับผิดชอบตามความเหมาะสม และความความสามารถ เพื่อแสดงให้เห็นถึงภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะสามารถทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นหากมีการแบ่งงานตามความสามารถ(Adam Smith 1790) และ (3) การประสานงานที่ก่อให้เกิดระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการ

ประสานงานที่ไม่ดีอาจก่อให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนหรือขัดกัน ทำให้การทำงานล่าช้า และเกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา

จะเห็นได้ว่าการจัดองค์กรเป็นสาระสำคัญที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน เมื่อมีการปรับองค์กรจึงควรระมัดระวังเป็นอย่างยิ่งเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (วิจิตร ขวัญเอียด 2546) ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงพิจารณาให้มีการจัดองค์กร โดยสามารถสรุปปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและที่พัก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(1) ปัญหาของการแบ่งงานกันทำ การกระจายอำนาจ การมอบหมายงาน อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Adam Smith 1790)

(2) ปัญหาของการจัดความสัมพันธ์ (นายกำภณท์ จุนโท 2536)

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าการจัดองค์กรคือการกำหนดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ในองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.1.3 การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)

ทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) คือบุคคลซึ่งมีความสามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้ องค์กรจึงมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งต้องใช้การวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการที่รู้จักกันและเรียกกันโดยทั่วไปว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management หรือ HRM) (กุศยา ลิพหวงศ์ 2546)

การจัดคนเข้าทำงานมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถจัดการกับทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด โดยเริ่มตั้งแต่การหานักคนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น รวมทั้งต้องมีการพัฒนาทักษะและความสามารถของกำลังแรงงานให้มีประสิทธิภาพโดยกำหนดและสื่อสารถึงการรักษานักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่ได้นานที่สุด รวมทั้งด้านการสื่อสารนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้กับพนักงานทุกคน ได้ทราบเพื่อก่อให้เกิดเป้าหมายเดียวกัน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพคือ การบริหารที่ได้ทั้งงานและน้ำใจคน ซึ่ง Rensis Likert (1932) เชื่อว่าต้องเกิดจากองค์ประกอบที่สำคัญ 8 ประการ ดังต่อไปนี้

(1) การเป็นผู้นำ (leadership) คือผู้บริหารอยู่ในฐานะที่ต้องเป็นผู้นำขององค์กรจึงต้องมีบทบาทในการนำทางและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อที่จะดึงเอาความสามารถของ

ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น การเป็นผู้นำจึงเป็นลักษณะที่สำคัญยิ่งของผู้บริหาร

- (2) การจูงใจ (motivational) เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่ช่วยกระตุ้นให้บุคคลประพฤติปฏิบัติในบางสิ่งบางอย่างที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ การกระตุ้นนี้เรียกว่า การจูงใจ ซึ่ง Herzberg and Others (1959) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของนักวิศวกรและนักบัญชี โดยได้ข้อสรุปว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นมีองค์ประกอบอยู่ 2 ประการ คือ (1) องค์ประกอบจูงใจ (Motivational Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวงานและความสำเร็จก้าวหน้าในงาน (2) องค์ประกอบสุขศาสตร์ (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
- (3) การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นเสมือนสื่อที่จะนำความต้องการ ความคิด ทั้งจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาและจากผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา ตลอดจนถึงการติดต่อกับบุคคลภายนอกองค์กรด้วย เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานเป็นอย่างยิ่ง (สมพงษ์ เกษมสิน 2526)
- (4) การปฏิสัมพันธ์และการมีอิทธิพลต่อกัน (Interaction – Influence) Boles and Davenport (1975) กล่าวว่าอิทธิพลเป็นรูปแบบหนึ่งของอำนาจ (Force) และ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยที่การกระทำของบุคคลหนึ่งมีผลกระทบต่อความคิดหรือทัศนคติของอีกคนหนึ่งซึ่งแนวคิดพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับการเป็นผู้นำนั้น เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540) ได้สรุปสาระสำคัญไว้ว่า การเป็นผู้นำเป็นบทบาทของกลุ่ม เพื่อที่จะให้คนยอมรับจำเป็นต้องมีพวกเนื่องจากจะเป็นผู้นำไม่ได้ถ้าไม่มีผู้ตาม ดังนั้น ผู้นำจึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพล (Influence) และพลังอำนาจ (Power) (Fred E. Fiedler และ Martin M. Chemer อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์) ซึ่งพลังอำนาจก็คืออำนาจใดๆ ที่มีผลทำให้เกิดพฤติกรรมบางอย่างขึ้นถ้าหากปราศจากอำนาจนั้นแล้วพฤติกรรมนั้นๆ ก็จะไม่เกิดขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารควรแสดงท่าที หรือพฤติกรรมที่ตระหนักในบทบาทและคุณค่าแห่งตนที่บุคคลพึงมีต่อกัน รวมถึงการใช้ลักษณะพฤติกรรมที่เหมาะสมเนื่องจากอิทธิพลเป็นส่วนย่อยของพลังอำนาจ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีจึงเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี (Flippo 1971)

- (5) การตัดสินใจ (Decision – Making) การตัดสินใจเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งในการบริหาร เพราะการบริหารคือ การแก้ปัญหาเพื่อให้งานต่าง ๆ ขององค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่ง Irwin D. Bross (1992) ได้ให้ความหมายของการตัดสินใจว่าเป็นทางเลือกการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจากทางเลือกหลาย ๆ ทางที่เป็นไปได้ MacFarland (1999) กล่าวว่า การตัดสินใจ คือ การกระทำเกี่ยวกับการเลือกที่ผู้บริหารหรือ องค์กรเลือกแนวทางปฏิบัติทางหนึ่งจากทางเลือกที่มีอยู่หลายทาง การตัดสินใจที่ดีควรมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเหตุผลสนับสนุนจึงต้องอาศัยขั้นตอนที่เป็นระบบซึ่ง Robert Tannenbaum (1950) มีความเห็นว่า การตัดสินใจควรประกอบด้วยขั้นตอนต่อไปนี้ (1) การรับรู้และกำหนดปัญหา (Decongestion And Defining The Problem) (2) การระบุปัญหา (Identifying The Problem) (3) การสร้างทางเลือกในการแก้ปัญหา (Generalization Of Alternation) (4) การเลือกทางเลือก (Selection Of The Alternatives) (5) การดำเนินการและการประเมินผล (Implementation And Evaluation) อย่างไรก็ตามในเรื่องของระบบราชการกับการตัดสินใจย่อมจะมีข้อจำกัดต่าง ๆ อีกมากโดย Anthony Downs (1977) ได้ให้ข้อสังเกตถึงข้อจำกัดนั้นว่า ประกอบด้วย (1) เวลา (2) ข้อมูลข่าวสาร และ (3) ลักษณะของปัญหาซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่จะเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งหวังไม่ได้แน่นอน (Uncertainly)
- (6) การกำหนดเป้าหมาย (Goal setting) เป้าหมายเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานทุกชนิด การบริหารที่ดีจึงต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน แน่นนอน และต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมได้เสมอ (สมัยศ นวีกาล 2537) กล่าวว่า ผู้บริหารต้องเป็นผู้กำหนดเป้าหมายหรือน้อยที่สุดต้องเข้าไปเกี่ยวข้องอย่างจริงจังในกระบวนการกำหนดเป้าหมาย ดังนั้น การกำหนดเป้าหมายเป็นหน้าที่ของผู้บริหารโดยตรงที่จำต้องใช้ความสามารถผสมผสานความคิดของบุคลากรทุกฝ่ายในองค์กรให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ซึ่งการกำหนดเป้าหมายที่ดีควรประกอบด้วย (1) เป็นเป้าหมายที่สอดคล้องกับ ความต้องการขององค์กรและบุคลากรในองค์กร (2) ต้องชัดเจนและเป็นไปได้ (3) ต้องมีเหตุผล (4) ต้องมีลักษณะพอดีและเหมาะสมกับระยะเวลา (5) ปฏิบัติได้ และ (6) กะทัดรัดและกำหนดเป็นมาตรฐานได้
- (7) การควบคุม (Controlling) การจัดการหรือบริหารองค์กรใดๆย่อมเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าการบริหารที่ดีจะต้องมีการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ การจัดการที่ดีนั้น หากมีการดำเนินการที่ดีเกี่ยวกับการวางแผนการจัดการองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน

และการอำนวยความสะดวกให้ดียิ่งขึ้นเท่าใดประสิทธิภาพของการควบคุมจะมีมากขึ้นด้วย (สมคิด บางโม 2538: 187)

- (8) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม (Performance Goals And Training) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นการพัฒนาองค์กรรูปแบบหนึ่ง ซึ่งผู้บริหารที่มุ่งหวังการทำงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องตระหนักถึง เพราะจะเป็นตัวเร่งหรือตัวผลักดันการดำเนินงานให้มีเป้าหมายและแรงจูงใจอย่างมีทิศทางตรงกัน สำหรับการฝึกอบรมนั้นถือเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างมีระบบเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรในที่สุด (สุริน คล้ายรามัญ 2544)

องค์กรที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานสูงและบุคลากรได้รับการอบรมอย่างดีเยี่ยมย่อมมุ่งหวังผลผลิตได้มากกว่าองค์กรอื่น ๆ โดยทั่วไป องค์กรประกอบทางการบริหารทั้ง 8 องค์กรประกอบข้างต้นจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรประการหนึ่ง ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญต่อองค์กรประกอบต่าง ๆ ทุกองค์ประกอบ โดยระดับของการแสดงออกหรือปฏิบัติในแต่ละองค์ประกอบนั้น ย่อมบ่งชี้พฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหาร ซึ่งแต่ละระบบย่อมจะส่งผลถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรนั่นเอง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า การจัดการด้านบุคคลที่ดีนั้นจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดหน้าที่ในการบริหารจัดการการดำเนินงานของทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดสูงสุดรวมทั้งพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.4 การสั่งการ (Directing)

การสั่งการหรือการชี้นำนั้นเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารเนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคนเข้าทำงานให้ถูกต้องเหมาะสมและเมื่อจัดคนเข้าทำงานแล้วก็ต้องมีการอบรม มอบหมายงานและทำทุกอย่างให้บุคคลนั้นมีประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้การทำงานดำเนินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

Dell (1965) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสั่งการหมายถึงการที่ผู้บังคับบัญชาชี้แนะ ตรวจสอบดูแลการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ (สมพงษ์ เกษมสิน 2526) และ Chris Argyris (1990) ก็ได้ให้ความเห็นว่า การสั่งการที่ดีจะต้องคำนึงถึงขวัญ กำลังใจ การเพิ่มผลผลิต และความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปการสั่งการได้ว่าเป็นกิจกรรมทุกอย่างที่มุ่งผลักดันให้พนักงานทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ(สุชาติวุฒิจูจันทร์ 2544)

ซึ่งได้แก่ การสั่งการ การตัดสินใจ แก้ปัญหา การชี้แนะสอนงาน การจูงใจให้พนักงาน การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และการประสานงาน

การสั่งการนั้นไม่ใช่เป็นเพียงแต่การสั่งการอย่างเดียว การสั่งการที่ดีจะต้องทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานทำให้การทำงานนั้นราบรื่นไม่ใช่ใช้แต่อำนาจบังคับให้ทำ (กัมพล พื้นแสน 2539) ดังนั้นการสั่งการจึงควรประกอบไปด้วย กิจกรรมหลายประการดังนี้

1. การตัดสินใจ (Decision-Making) ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้วินิจฉัยปัญหาว่าจะเลือกสั่งการปฏิบัติโดยวิธีใด จึงจะบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด และบังเกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร(วิชัย ศรีทอง 2541)
2. การสั่งการ (Commanding) การสั่งการเป็นการที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจจะมอบหมายโดยคำสั่งด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ได้รับทราบงานและปฏิบัติตาม
3. การจูงใจ (Motivation) เช่น การให้ความสำคัญกับสวัสดิการ เพิ่มค่าจ้าง มีการปรับปรุงสภาพการทำงานและเสริมกิจกรรมหลายๆอย่างเพื่อจูงใจพนักงานเนื่องจากความสำเร็จขององค์กรส่วนใหญ่จะขึ้นกับความมากน้อยของการจูงใจพนักงานให้ทำงานด้วย (พินิจ สังข์พันธ์ 2540)
4. การสร้างขวัญในการทำงาน (Morale Building) ขวัญ ก็คือความพึงพอใจและความตั้งใจในการทำงานของบุคคลที่จะอุทิศทุกสิ่งทุกอย่าง เช่น สติปัญญา แรงกาย เวลา และทรัพย์สิน เพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยบุคคลที่มีขวัญดีหรือมีน้ำใจในการทำงานนั้น ย่อมจะมีความรัก ความพอใจในงานที่ตนทำอยู่ ทำให้เกิดความต้องการทำงานด้วยความสมัครใจและมีความสุขกับงานที่ทำโดยไม่ต้องมีผู้ใดมาบีบบังคับ ให้ทำงาน
5. การประสานงาน (Coordination) ในองค์กรแต่ละองค์กรนั้นมีการจัดองค์กรที่อยู่ยากซับซ้อนเพราะมีหน่วยงานย่อยปฏิบัติหน้าที่ตามลักษณะเฉพาะของงาน การประสานงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องพยายามหาวิธีสร้างเพื่อให้เกิดการประสานงานขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปโดยราบรื่น รวดเร็ว ประหยัด และมีประสิทธิภาพ ส่วนการประสานงาน คือ การจัดระเบียบการทำงานและการติดต่อกัน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติการเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีจุดประสงค์ร่วมกันและ ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้

เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นอย่าง
สมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

6. การสื่อสาร (Communication) หรือการติดต่อสื่อสาร คือ การส่งข่าวสารจากบุคคล
หนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง โดยการออกคำสั่งหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในองค์กร
การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรราบรื่นไปสู่เป้าหมายได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ (วิไล คชศิลา 2538)

การสั่งการนั้นไม่ใช่การสั่งการให้พนักงานทำอะไรก็ได้เท่านั้น แต่จำเป็นที่จะต้องเปลี่ยน
ทัศนคติของพนักงานมาเป็นการอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่พนักงานเพื่อสร้างขวัญกำลังใจ
ในการทำงาน ตลอดจนใช้กลยุทธ์ในการจูงใจต่างๆ ให้พนักงานเปลี่ยนพฤติกรรมอันไม่พึง
ประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่ขยันขันแข็ง(พวงเพชร วัชรอยู่ 2540) เพื่อที่จะทำให้พนักงานทุ่มเท
แรงกายและใจให้แก่องค์กรซึ่งการตัดสินใจนั้นจะต้องรวดเร็ว และถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ต่อ
ส่วนรวมและองค์กรไม่ใช่เพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยการสั่งการจะต้องชัดเจน
ถูกต้องเมื่อมีการสั่งการแล้วก็ต้องรับผิดชอบและติดตามผลที่เกิดขึ้นและจะต้องคำนึงถึงขวัญและ
กำลังใจของพนักงานให้มากที่สุดเพราะการที่องค์กรจะก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายได้นั้นจำเป็นที่
จะต้องให้ความสำคัญกับการทำงานของพนักงานซึ่งการสร้างขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง
ในยุคปัจจุบัน ซึ่งมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและกว้างขวาง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า การสั่งการที่ดีมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานที่ได้รับ
มอบหมายนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.5 การควบคุม (Controlling)

การจัดการหรือการบริหารที่ดั้นจำเป็นต้องมีการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ โดยทำให้
การดำเนินการที่เกี่ยวกับการวางแผนการจ้ดองค์กรดีขึ้น นอกจากนี้ หากการเตรียมการ
ในด้านการควบคุมทำได้ดีย่อมจะส่งผลให้การจัดการในด้านอื่นๆ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเช่นกัน
(จุฑาภรณ์ วงศ์ดนตรี 2533)

Fayol (1925) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การควบคุมคือการตรวจสอบทุกอย่างว่าได้ดำเนินการ
สอดคล้องกับแผน คำสั่ง และหลักการที่กำหนดไว้หรือไม่ วัตถุประสงค์ของการควบคุมก็เพื่อหา
ข้อบกพร่อง เพื่อแก้ไขและป้องกันมิให้ผลงานคลาดเคลื่อนไปจากวัตถุประสงค์ หน้าที่ของการ
ควบคุมนั้นเกี่ยวข้องกับทุกด้านไม่ว่าจะเป็นคน เงิน สิ่งของและการดำเนินการ เช่นเดียวกับ
George Terry (1979) ที่ให้คำนิยามว่า การควบคุมหมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานและการ

แก้ไขข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในกรณีที่เป็น เพื่อให้งานดำเนินไปตามแผนที่วางไว้ อย่างถูกต้องจนบรรลุเป้าหมาย

จากคำจำกัดความดังกล่าวนี้ การควบคุมก็คือ การตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตาม แผนการและมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ แล้วปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่ กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจากความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่าการควบคุม เกี่ยวข้องกับ (1) การตรวจสอบการทำงาน (2) มาตรฐานในการทำงาน (3) การปรับปรุงแก้ไขให้ เป็นไปตามแผน (ศศิธรา โรหิตชาติ 2548) ซึ่งสมคิด บางโม(2538) ได้แสดงความคิดเห็นว่า การควบคุมมีความมุ่งหมายหลายประการ ดังนี้ (1) เพื่อตรวจสอบดูว่างานที่ได้รับมอบหมายให้ไป ปฏิบัติดำเนินไปตามแผนงานและมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ (2) เพื่อตรวจสอบวิธีปฏิบัติงานว่า ดำเนินไปตามหลักการที่ดีหรือไม่ เพียงใด (3) เพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของงานว่ามีเพียงใด (4) เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานว่ามีอุปสรรคหรือปัญหาประการใด เมื่อใด และเพียงใด (5) เพื่อตรวจสอบว่าผลงานถูกต้องและถึงมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ (6) เพื่อแนะนำ ปรับปรุง แก้ไข เมื่อมีอุปสรรคและปัญหา (7) เพื่อบำรุงขวัญของผู้ปฏิบัติงานและแสดงว่าไม่ถูกทอดทิ้ง สิ่ง สำคัญของการบริหารที่ต้องควบคุม Flippo (1971) กล่าวว่า การควบคุมการปฏิบัติงานที่ดีย่อม ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการและสิ่งที่จะต้องควบคุม ประกอบด้วย (1) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึงการควบคุมจำนวนงานที่พนักงานจะต้องทำให้ได้ตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด ไว้ (2) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง การควบคุมผลผลิตหรือผลงานว่ามีคุณภาพเพียงใด เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ (3) เวลา (Time) หมายถึง การควบคุมเวลาที่ใช้ไปในการ ปฏิบัติงาน โดยต้องใช้เวลาที่น้อยที่สุดหรือเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และ (4) ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง การควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานให้ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

การควบคุมนั้นในบางครั้งก็ทำให้เกิดผลเสียในการทำงานบ้าง เช่น ในเรื่องความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลที่อาจจะมีปัญหาต่างๆเกิดขึ้นแต่ก็เป็นสิ่งจำเป็นเพราะการควบคุมก่อให้เกิด ประโยชน์ที่มากกว่าผลเสีย (กิตติภาคย์ ทวีศรี 2533) การควบคุมงานเป็นสิ่งสำคัญของนักบริหาร หรือผู้นำองค์กรซึ่ง การควบคุมงานนอกจาก จะใช้วิธีการวางบรรทัดฐานให้ปฏิบัติแล้ว การใช้ หน่วยงานที่ปรึกษาและการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เพื่อการควบคุมงานก็เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันใน ปัจจุบัน(สมภูมิ รวีวรรณ 2542) สำหรับการควบคุมงานโดยใช้หลักมนุษยสัมพันธ์นับว่าได้รับ ประโยชน์หลายทางเพราะเป็นวิธีที่ได้ทั้งงานและน้ำใจของคนเพราะการควบคุมงานจะก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อการบริหารงานดังนั้นจึงควรจะทำให้ความสำคัญและปรับปรุงระบบการควบคุมงานให้มี ประสิทธิภาพอยู่เสมอและการควบคุมยังรวมไปถึงการใช้ระบบต่างๆเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานและ ข้อมูลสารสนเทศ

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า การควบคุมมีส่วนสำคัญอย่างมากในการดำเนินงาน เนื่องจากเป็นการตรวจสอบการดำเนินงานทุกส่วนให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และสามารถแก้ไขจุดบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

2.2 กฎหมายธุรกิจโรงแรม

จากการที่สภาพเศรษฐกิจและการประกอบธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยได้พัฒนาและขยายตัวมากยิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมและยกระดับมาตรฐานการประกอบธุรกิจโรงแรม และกำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจโรงแรมให้เหมาะสมกับสภาพของการประกอบธุรกิจโรงแรมแต่ละประเภทจึงมีการประกาศบังคับใช้พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและการประกอบธุรกิจโรงแรมในยุคปัจจุบัน

ปัจจุบันมีการประกอบธุรกิจการให้บริการที่พักในรูปแบบและลักษณะต่างๆ มากมาย และมีแนวโน้มที่จะมีการขยายตัวมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการเจริญเติบโตทางภาคธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งรูปแบบการให้บริการด้านที่พักโรงแรมในปัจจุบันมีชื่อเรียกที่หลากหลายและรูปแบบที่พักที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานที่พักของทางราชการที่มีการให้ประชาชนทั่วไปเช่าพักได้ เช่น ที่พักของมหาวิทยาลัยต่างๆ ทำให้เกิดความสับสนว่ากิจการที่พักประเภทใดบ้างที่เป็นโรงแรมหรือไม่เป็นโรงแรมตามกฎหมาย

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของคำว่า “โรงแรม” ไว้ให้หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราว สำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใด โดยมีค่าตอบแทน และได้ยกเว้นสถานที่พักไม่เป็นโรงแรมไว้ 3 ลักษณะ คือ (1) สถานที่พักของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจขององค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ที่มีใช่เป็นการหาผลกำไรหรือรายได้มาแบ่งปันกัน สถานที่พักประเภทนี้หากพบว่ามีกำไรรายได้หรือกำไรมาแบ่งปันกันเมื่อไหร่ก็ถือว่าเป็นโรงแรม (2) สถานที่พักที่คิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไป การยกเว้นตาม (2) นี้ เน้นการคิดค่าบริการให้เช่าที่พัก หากคิดเป็นรายเดือน รายปี ก็ไม่เป็นโรงแรม แต่หากคิดค่าบริการต่ำกว่ารายเดือนลงมา เช่น รายสัปดาห์ รายวัน รายชั่วโมง หรือคิดค่าบริการปนกันทั้งรายเดือนและต่ำกว่ารายเดือน ก็จะถือว่าเป็นโรงแรม ต้องขออนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมตามกฎหมาย (3) สถานที่พักอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง กฎหมายให้อำนาจรัฐมนตรีที่จะกำหนดยกเว้นสถานที่พักประเภทใดบ้างไม่ให้เป็นโรงแรมตามกฎหมาย โดยจะต้องออกเป็นกฎกระทรวงเท่านั้น

สรุป องค์ประกอบของโรงแรมได้ ดังนี้ (1) เป็นสถานที่พัก (2) มีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ (3) สำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใด (4) เรียกเก็บค่าที่พักต่ำกว่าเดือน หากครบ

องค์ประกอบทั้งสี่ประการ จึงถือเป็นโรงแรมและต้องยื่นขออนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547

การประกอบธุรกิจให้บริการที่พักหากเข้าข่ายเป็นโรงแรมตามนิยามของกฎหมายแล้ว ต้องขออนุญาตและได้รับอนุญาตจากนายทะเบียนก่อนจึงจะประกอบกิจการได้ 4 มิฉะนั้นจะมีความผิดตามกฎหมาย ซึ่งมีโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 20,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และมีโทษปรับรายวันอีกวันละไม่เกิน 10,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่ 5 เว้นแต่โรงแรมเปิดดำเนินการมาก่อนหรือในวันที่ 12 พฤษภาคม 2548 ให้ประกอบธุรกิจต่อไปได้ โดยต้องมายื่นคำขออนุญาตต่อนายทะเบียนภายใน 1 ปี นับแต่วันที่กฎกระทรวงกำหนดประเภทโรงแรม หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม ตามมาตรา 13 มีผลใช้บังคับ 6 โดยไม่มีความผิดฐานประกอบธุรกิจโรงแรม โดยไม่ได้รับอนุญาตตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 แต่อาจมีความผิดตามกฎหมายอื่นๆ ได้ เช่น กฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร กฎหมายว่าด้วยการผังเมือง กฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม และกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข เป็นต้น

2.2.1 คุณสมบัติผู้ขออนุญาต

ผู้ขอรับใบอนุญาต ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ตามมาตรา 16 ดังต่อไปนี้

- (1) มีอายุไม่ต่ำกว่ายี่สิบปีบริบูรณ์
- (2) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรไทย
- (3) ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- (4) ไม่เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ
- (5) ไม่เคยได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ
- (6) ไม่เคยต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่า เป็นผู้กระทำความผิดในความผิดเกี่ยวกับเพศตามประมวลกฎหมายอาญา ความผิดตามกฎหมายเกี่ยวกับยาเสพติด ความผิดตามกฎหมาย ว่าด้วยมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการค้าหญิงและเด็ก หรือความผิดตามกฎหมาย ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี
- (7) ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต
- (8) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรือเคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตโดยเหตุอื่นที่มีใช้ เหตุตาม (6) แต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี

ถ้าผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทน ของนิติบุคคล ต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังกล่าวข้างต้น และต้องไม่เคยเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการหรือผู้แทนของนิติบุคคลที่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาต

การยื่นคำขออนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม ให้ยื่นคำขอต่อนายทะเบียนท้องถิ่นเป็นที่ตั้งของโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ให้ยื่นขออนุญาตได้ ณ ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง (วังไชยา) ถนนนครสวรรค์ นางเลิ้ง เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300 โทรศัพท์ 0-2282-3751 ในจังหวัดอื่น ให้ยื่นคำขออนุญาตได้ ณ ที่ว่าการอำเภอหรือกิ่งอำเภอท้องถิ่นที่อันเป็นที่ตั้งของโรงแรม ในวันและเวลาราชการ

2.2.2 เอกสารหลักฐานประกอบการขออนุญาต

1. กรณีเป็นบุคคลธรรมดา

- (1) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- (2) สำเนาทะเบียนบ้าน
- (3) หนังสือมอบอำนาจติดอากรแสตมป์และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ (กรณีให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน)
- (4) แบบแปลน แผนผัง พร้อมรายการประกอบแบบแปลนแผนผังอาคารโรงแรมที่วิศวกร และสถาปนิก ผู้ได้รับอนุญาตตามกฎหมายลงชื่อรับรอง
- (5) สำเนาเอกสารสิทธิในที่ดินหรือหนังสือแสดงสิทธิการใช้ที่ดิน
- (6) กรณี โรงแรมตั้งอยู่ในเขตการบังคับใช้ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2547 ให้ยื่นสำเนาใบอนุญาตใบอนุญาตก่อสร้างอาคาร (กรณีขอตัดแปลงหรือเปลี่ยนแปลงการใช้อาคาร)
- (7) แผนที่ตั้งโรงแรมโดยสังเขป ระดับปริญญาตรี
- (8) ภาพถ่ายอาคาร (กรณีขอตัดแปลงหรือเปลี่ยนแปลงการใช้อาคาร)
- (9) รายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่ผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการผู้ชำนาญการแล้ว

กรณีโรงแรมที่มีห้องพัก 80 ห้องขึ้นไป หรือ โรงแรมที่มีห้องพักตั้งแต่ 10 ห้อง ถึง 79 ห้องที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อมตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ.2535 ต้องจัดทำและเสนอรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น (IEE) ที่ผ่านความเห็นชอบตามกฎหมายดังกล่าวแล้ว

2 กรณีเป็นนิติบุคคล

- (1) สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (นายทะเบียนรับรองไม่เกิน 6 เดือน นับถึงวันยื่นขออนุญาต)
- (2) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (กรรมการผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคล)
- (3) เอกสารเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดาตาม

2.2.3 หลักการควบคุมโรงแรม

- (1) อาคารที่ใช้เป็นห้องพัก ต้องเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก หรืออาคารอื่นที่มีลักษณะมั่นคง แข็งแรง ส่วนจำนวนชั้นและห้องพักต้องเหมาะสมกับสภาพแห่งท้องถิ่น ทั้งนี้ ต้องมีวัสดุประสงก์เพื่อใช้สำหรับเป็นที่พักผู้เดินทางหรือนักท่องเที่ยวโดยแท้ และไม่มีลักษณะหรือพฤติกรรมอัน ส่อไปในทางเป็นแหล่ง มั่วสุมหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดี
- (2) สถานที่ตั้ง ต้องไม่อยู่ใกล้สถานที่ราชการ โรงเรียน สถานศึกษา วัด สถานที่สำหรับพิธีกรรมทางศาสนา สถานรักษาพยาบาลผู้ป่วยหรือโรงพยาบาล ในรัศมี 100 เมตร และต้องตั้งอยู่ในสถานที่ที่มีความเหมาะสม สะดวกแก่การตรวจตราควบคุมของทางราชการ การวัดระยะ 100 เมตร ให้วัดระยะห่างระหว่างแนวเขตที่ดินของโรงแรมกับแนวเขตที่ดินของสถานที่ราชการ โรงเรียน ฯลฯ และหากมีการขออนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมในรัศมี 100 เมตร จากสถานที่ดังกล่าวข้างต้น กระทรวงมหาดไทยได้มอบอำนาจให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการพิจารณา ผ่อนผันหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้ โดยให้พิจารณาถึงเหตุผลและความจำเป็น และไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญหรือไม่ส่งผลกระทบต่อสถานที่ดังกล่าว
- (3) เส้นทางเข้า ออก จะต้องไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการจราจร
- (4) สถานที่จอดรถ โรงแรมต้องมีสถานที่จอดรถ กัลบรถ เพียงพอสมมูลกับจำนวนห้องพักโดยสถานที่จอดรถต้องอยู่แยกส่วนออกจากบริเวณห้องพักไม่ให้ปะปนกัน และไม่มีทางสำหรับให้รถแล่นผ่านบริเวณห้องพักแต่ละชั้น

เมื่อได้รับผลการตรวจสอบครบถ้วนให้อำเภอกิ่งอำเภอ รวบรวมเอกสารหลักฐานพร้อมความเห็นเสนอต่อนายทะเบียน และให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งการออกใบอนุญาต หรือไม่ออก

ใบอนุญาตพร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้ขอรับใบอนุญาตทราบภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับผลการพิจารณาจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง

2.2.4 ใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม

ใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 อยู่ระหว่างการพิจารณากำหนดแบบ ดังนั้น ให้ใช้แบบใบอนุญาตเปิดโรงแรม โดยกำหนดให้ใบอนุญาตฉบับหนึ่งให้ใช้กับโรงแรมที่ระบุชื่อไว้ในใบอนุญาตเท่านั้น และให้มีอายุ 5 ปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต การนับอายุใบอนุญาตให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่นายทะเบียนอนุญาต หรือหากเป็นการต่ออายุใบอนุญาต ให้นับต่อจากใบอนุญาตเดิม

การขอต่ออายุใบอนุญาต ให้ยื่นคำขอก่อนวันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ เมื่อได้ยื่นคำขอแล้วให้ถือว่า ผู้ยื่นคำขออยู่ในฐานะผู้รับใบอนุญาตจนกว่านายทะเบียนจะมีคำสั่งไม่อนุญาตให้ต่ออายุใบอนุญาต

ถ้าผลการตรวจสอบปรากฏว่าโรงแรมมีลักษณะถูกต้องตามที่กำหนด ให้นายทะเบียนต่ออายุใบอนุญาตให้ หากมีกรณีที่ไม่ถูกต้อง ให้นายทะเบียนสั่งให้แก้ไขให้ถูกต้องโดยกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจน เมื่อแก้ไขแล้วให้ต่ออายุใบอนุญาตให้ได้ หากไม่แก้ไขภายในระยะเวลาที่นายทะเบียนกำหนดให้มีคำสั่งไม่ต่ออายุใบอนุญาต

กรณียื่นคำขอต่ออายุใบอนุญาตไม่ทันกำหนดเวลาก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ หากได้มายื่นภายใน 60 วันนับแต่วันที่ใบอนุญาตสิ้นอายุ ให้ถือว่าได้ยื่นคำขอต่ออายุภายในระยะเวลาที่กำหนด และการประกอบธุรกิจโรงแรมในระหว่างนั้น ให้ถือเสมือนว่าเป็นการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาต โดยเมื่อนายทะเบียน อนุญาตจะต้องเสียค่าปรับเพิ่มอีกร้อยละ 20 ของค่าธรรมเนียมต่ออายุใบอนุญาต หากพ้นกำหนด 60 วันต้องดำเนินการเสมือนขออนุญาตใหม่ การเสียค่าปรับเพิ่มในกรณีนี้มีใช้โทษปรับตามกฎหมายอาญา นายทะเบียนสามารถปรับชำระค่าปรับเพิ่มได้เอง โดยไม่ต้องส่งเรื่องให้พนักงานสอบสวนเปรียบเทียบแต่อย่างใด

2.2.5 การโอนใบอนุญาต

ใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม เป็นสิทธิเฉพาะตัวของผู้รับใบอนุญาตเพราะการอนุญาตต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ขออนุญาตเป็นการเฉพาะ แต่เนื่องจากมีกฎหมายบัญญัติในเรื่องการโอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมไว้ให้สามารถโอนใบอนุญาตให้แก่บุคคลซึ่งมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 16 ได้ เมื่อได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน ดังนั้น หากผู้ประกอบการโรงแรมต้องการโอนใบอนุญาตให้แก่ผู้ใด ก็สามารถยื่น

คำขอต่อนายทะเบียนได้ การตรวจสอบคุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้รับโอนให้ดำเนินการ เช่นเดียวกันกับการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขออนุญาตใหม่ ถ้านายทะเบียนอนุญาตให้นายทะเบียนสักระยะหลังข้อความที่อนุญาตไว้ในใบอนุญาต และหมายเหตุไว้ในทะเบียนด้วย

2.2.6 การเลิกประกอบธุรกิจโรงแรม

ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ประสงค์จะเลิกกิจการในระหว่างอายุใบอนุญาตหรือเมื่อใบอนุญาตหมดอายุ จะต้องแจ้งให้นายทะเบียนทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน เมื่อได้รับแจ้งให้นายทะเบียนพิจารณาและมีคำสั่งว่าจะการอนุญาตให้เลิกได้เมื่อใด ภายใต้เงื่อนไขและวิธีการอย่างไร ทั้งนี้ ให้พิจารณาถึงประโยชน์และส่วนได้เสียของผู้พักเป็นหลัก ดังนั้น การที่นายทะเบียนจะอนุญาตให้เลิกกิจการก็ต้องพิจารณาไปในทางคุ้มครองสิทธิของผู้เข้าพักเป็นหลัก เช่น อนุญาตให้เลิกได้โดยต้องวางเงื่อนไขให้ต้องจัดหาที่พักที่มีมาตรฐานใกล้เคียงกันให้แก่ผู้เข้าพัก ผู้ที่สำรองห้องพักไว้ หรือการคืนเงินค่าที่พัก เป็นต้น การอนุญาตให้เลิกกิจการให้นายทะเบียนเรียกคืนใบอนุญาตและจำหน่าย ออกจากทะเบียนด้วย

2.2.7 การดำเนินการที่ต้องขออนุญาตต่อนายทะเบียน

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 ได้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตหรือผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ที่มีความประสงค์จะเปลี่ยนแปลงการประกอบธุรกิจโรงแรม ดังต่อไปนี้ จะต้องได้รับอนุญาตจาก นายทะเบียนก่อน

- (1) เปลี่ยนแปลงประเภทของโรงแรม (ประเภทของโรงแรมเป็นไปตามกฎกระทรวง
- (2) เพิ่มหรือลดจำนวนห้องพักในโรงแรมอันมีผลกระทบต่อโครงสร้างของโรงแรม (หากการเพิ่มหรือลดห้องพักที่ไม่มีผลกระทบต่อโครงสร้างของโรงแรมก็ไม่ต้องขออนุญาตต่อนายทะเบียน แต่ต้องแจ้งให้นายทะเบียนทราบเพื่อคิดคำนวณค่าธรรมเนียมรายปี หรือค่าธรรมเนียมการประกอบธุรกิจโรงแรม ซึ่งเรียกเก็บโดยคำนวณจากจำนวนห้องพัก)

2.2.8 เหตุปฏิเสธไม่ให้บุคคลเข้าพักในโรงแรม

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 กำหนดนิยาม “โรงแรม” ไว้ โดยองค์ประกอบหนึ่ง คือ เป็นสถานที่พักของคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใด ซึ่งโดยนัยแล้วต้องรับบุคคลทั่วไปเข้าพักโดยไม่

อาจเลือกปฏิบัติได้ แต่อย่างไรก็ตามเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิและประโยชน์ของผู้ประกอบธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักอื่น จึงได้กำหนดข้อยกเว้นให้ผู้จัดการสามารถปฏิเสธผู้เข้าพักได้ด้วยเหตุ ดังนี้

- (1) มีเหตุอันควรสงสัยได้ว่าบุคคลนั้นจะเข้าไปหลบซ่อน มั่วสุม หรือกระทำการใด อันเป็นความผิดอาญาขึ้นในโรงแรม หรือก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้พักอื่นในโรงแรม
- (2) มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลนั้นไม่สามารถจ่ายค่าห้องพักได้
- (3) มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลนั้นเป็น โรคติดต่ออันตรายหรือ โรคติดต่อตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ
- (4) มีเหตุอันสมควรประการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด ในกรณีมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่าบุคคลนั้นเป็น โรคติดต่ออันตรายหรือ โรคติดต่อตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ ถ้าผู้จัดการรับบุคคลนั้นเข้าพักจะต้องแจ้งให้เจ้าพนักงานสาธารณสุขหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อทราบด้วย

2.2.9 การควบคุมการประกอบธุรกิจโรงแรม

พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 นอกจากมีเจตนารมณ์ที่ต้องการส่งเสริมและกำกับธุรกิจโรงแรมแล้วก็ยังต้องมีการควบคุมการประกอบกิจการเพื่อมิให้ขัดต่อความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน และได้กำหนดอำนาจหน้าที่ให้นายทะเบียนมีอำนาจหน้าที่

2.2.10 การสั่งระงับการกระทำหรือดำเนินการแก้ไข

ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ระงับการกระทำหรือดำเนินการแก้ไขได้ตามที่เห็นสมควร เมื่อ นายทะเบียนพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจ โรงแรมหรือผู้จัดการผู้ใดกระทำการ ดังต่อไปนี้

- (1) ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 หรือกฎกระทรวงหรือประกาศ ที่ออกตามพระราชบัญญัตินี้
- (2) ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการ นายทะเบียน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งสั่งตามพระราชบัญญัตินี้

2.2.11 การกำหนดระยะเวลาให้ดำเนินการ

ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการไม่ระงับการกระทำหรือดำเนินการแก้ไขตามคำสั่งของนายทะเบียนดังกล่าว ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติให้ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งต้องไม่เกิน 30 วัน

2.2.12 การสั่งพักใช้ใบอนุญาต

ถ้าไม่มีการปฏิบัติตามคำเตือนของนายทะเบียนตามมาตรา 40 วรรคสอง ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- (1) ในกรณีเป็นผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตได้ครั้งละ ไม่เกิน 15 วัน ซึ่งจะต้องไม่เกิน 4 ครั้ง ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- (2) ในกรณีเป็นผู้จัดการ ให้นายทะเบียนมีหนังสือแจ้งให้ปฏิบัติให้ถูกต้องอีกครั้งหนึ่งภายในเวลาที่กำหนดซึ่งต้องไม่เกิน 30 วัน ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมซึ่งถูกพักใช้ใบอนุญาต จะประกอบธุรกิจโรงแรม ในระหว่างที่ถูกพักใช้ใบอนุญาตไม่ได้

2.2.13 การเพิกถอนใบอนุญาต

นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตหรือใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ แล้วแต่กรณี เมื่อปรากฏว่า ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมหรือผู้จัดการผู้ใดมีพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (1) เป็นผู้ขาดคุณสมบัติหรือมีลักษณะต้องห้ามตามมาตรา 16 หรือมาตรา 33 แล้วแต่กรณี ยกเว้นอยู่ในระหว่างถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาต
- (2) เคยถูกสั่งพักใช้ใบอนุญาตตามมาตรา 40 วรรคสอง (1) (กรณีผู้ประกอบธุรกิจโรงแรม) หรือเคยได้รับคำเตือนตามมาตรา 40 วรรคสอง (2) (กรณีผู้จัดการ) มาแล้ว และฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 40 วรรคหนึ่ง วรรคสามหรือวรรคสี่อีก
- (3) ใช้หรือยินยอมให้ใช้โรงแรมเป็นสถานที่กระทำความผิดเกี่ยวกับเพศ เกี่ยวกับยาเสพติด การพนัน การค้าหญิงและเด็ก หรือการค้าประเวณีในกรณีตาม (2) นายทะเบียนไม่ต้องมีหนังสือเตือนให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติให้ถูกต้องตามมาตรา 40 วรรคสองอีก ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและผู้จัดการเป็น

บุคคลคนเดียวกันและมีพฤติการณ์ตาม (2) หรือ (3) ให้นำทะเบียนสั่งเพิกถอนทั้งใบอนุญาตและใบรับแจ้งเป็นผู้จัดการ

ในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเป็นห้างหุ้นส่วนหรือนิติบุคคลและผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้จัดการ หรือผู้แทนนิติบุคคลมีพฤติการณ์ดังกล่าว ให้นำทะเบียนมีหนังสือแจ้งให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมทราบ และแต่งตั้งบุคคลอื่นเข้าดำรงตำแหน่งแทนภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมไม่ปฏิบัติตามภายในระยะเวลาที่กำหนดดังกล่าว ให้นำทะเบียนสั่งเพิกถอนใบอนุญาต

2.2.14 มาตรการคุ้มครองผู้เข้าพัก

ในกรณีที่นายทะเบียนสั่งพักใช้ใบอนุญาต หรือเพิกถอนใบอนุญาต หรือสั่งให้หยุดดำเนินกิจการ ไว้ก่อนจนกว่าจะได้เสียค่าธรรมเนียมและเงินเพิ่มครบจำนวน ให้นำทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจัดหาโรงแรมที่มีมาตรฐานใกล้เคียงกันให้แก่ผู้พักหรือกำหนดวิธีการอื่นตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ โดยพิจารณาถึงประโยชน์และส่วนได้เสียของผู้พักเป็นสำคัญ

2.2.15 อัตราค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียมตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547 มี 4 ประเภท ดังนี้

- (1) ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบการธุรกิจโรงแรม (ชำระครั้งแรกเมื่อได้รับอนุญาต) ฉบับละ ไม่เกิน 50,000 บาท
- (2) ค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตครั้งละกึ่งหนึ่งของค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประเภท นั้น ๆ แต่ละฉบับ
- (3) ค่าธรรมเนียมใบแทนใบอนุญาต ฉบับละ 200 บาท
- (4) ค่าธรรมเนียมรายปีหรือค่าธรรมเนียมการประกอบการธุรกิจโรงแรม ปีละ 80 บาท

ต่อห้อง โดยให้คิดค่าธรรมเนียมตามจำนวนห้องพักของโรงแรม

อัตราค่าธรรมเนียมตาม (1) – (4) นั้น รัฐมนตรีจะออกกฎกระทรวงกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมให้แตกต่างกันโดยคำนึงถึง ขนาด ลักษณะหรือประเภทของโรงแรมก็ได้

2.2.16 การชำระค่าธรรมเนียม

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมต้องชำระค่าธรรมเนียมรายปีหรือค่าธรรมเนียมการประกอบการธุรกิจโรงแรมตามหลักเกณฑ์ วิธีการและอัตราที่กำหนดในกฎกระทรวงตลอดเวลาที่ยังประกอบการธุรกิจ ถ้ามิได้เสียค่าธรรมเนียมภายในเวลาที่กำหนดให้เสียเงินเพิ่มอีกร้อยละ 5 ต่อเดือน และถ้ายังไม่ยินยอม

เสียดำธรรมเนียมโดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ผู้นั้นหยุดดำเนินกิจการไว้จนกว่าจะได้เสียดำธรรมเนียมและเงินเพิ่มครบจำนวน และให้นายทะเบียนมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมจัดหาโรงแรมที่มีมาตรฐานใกล้เคียงกันให้แก่ผู้พักหรือกำหนดวิธีการอื่นตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ โดยพิจารณาถึงประโยชน์และส่วนได้เสียของผู้พักเป็นสำคัญ



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

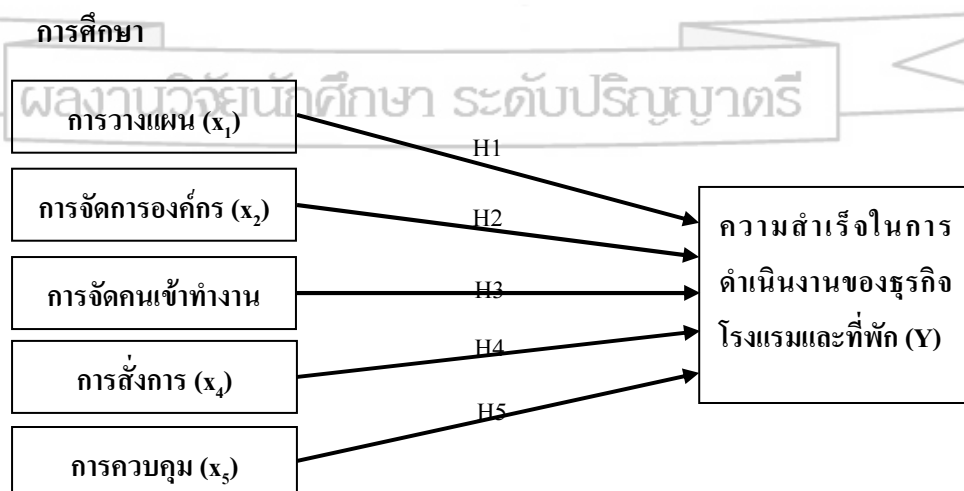
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพซึ่งจะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักสำหรับเวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานได้มาจากผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำงานและผู้ใช้บริการของเวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง

3.1 กรอบแนวคิด

กรอบแนวความคิดสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ต้องการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ต้องการศึกษาว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักหรือไม่และหากส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานจะส่งผลกระทบเช่นใด โดยจะดำเนินการทดสอบความสัมพันธ์ในแต่ละตัวแปร ด้วยการสร้างสมมติฐานในการทดสอบความสัมพันธ์ ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ในการทดสอบในแต่ละข้อสมมติฐานได้ดัง รูปภาพที่ 3.1

ภาพที่ 2: การแสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษากับข้อสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบสำหรับ



3.1.1 ตัวแปรที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

จากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถแสดงรายละเอียดของตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรที่ 1 (X₁) คือ การวางแผน (Planning) จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปตัวแปรการวางแผนที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก ในการทดสอบสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความรู้ เช่น ความรู้ในความหมาย หลักการ และกระบวนการของการวางแผน (Carla O' Dell 1998)
2. มีการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงาน (ศิริกุล อิศรานุรักษ์ 2542)
3. นำทรัพยากรองค์กรมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมชัย ศรีสุทธิยากร 2547)
4. สามารถลดความเสี่ยงในการเกิดอุปสรรคและปัญหา (อภิรัตน์ จันตะนี 2549)
5. มีการกำหนดกิจกรรมในการดำเนินงาน (Koontz and O' Donnell 1968: 81)

ตัวแปรที่ 2 (X₂) คือ การจัดการองค์กร (Organizing) จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปตัวแปรการจัดการองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. มีเป้าหมายในการจัดการองค์กรที่ชัดเจน (Edwin Flippo 1984)
2. มีหลักการจัดโครงสร้างที่ดีและเหมาะสม (สมพงษ์ นิยมสุข 2544)
3. สามารถป้องกันอุปสรรคในการจัดองค์กร (วิจิตร ขวัญเอียด 2546)
4. ปัญหาของการแบ่งงานกันทำ การกระจายอำนาจ การมอบหมายงาน อำนาจหน้าที่ และ ความรับผิดชอบ (Adam Smith 1790)
5. ปัญหาของการจัดความสัมพันธ์ (นายกัมภณฑ์ จุน โท 2536)

ตัวแปรที่ 3 (X₃) คือ การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปตัวแปรการจัดคนเข้าทำงานที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก ในการทดสอบสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. มีความเป็นผู้นำ
2. มีความสามารถในการจูงใจ (Herzberg and Others 1959:379)

3. มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร (สมพงษ์ เกษมสิน 2523: 253)
4. การมีปฏิสัมพันธ์และการมีอิทธิพลต่อกัน (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ 2540)
5. มีความสามารถในการตัดสินใจ (MacFarland 1999 and Robert Tannenbaum 1950)
6. การกำหนดเป้าหมาย (Peter F. Drucker 2005)
7. การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม(สันศักดิ์ สินธุพันธ์ประทุม 2544)

ตัวแปรที่ 4 (X₄) คือ การสั่งการ (Directing) จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปตัวแปรการสั่งการที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักซึ่งจะใช้ในการทดสอบสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. มีลักษณะการสั่งการที่ดี (Chris Argyris 1990)
2. พนักงานทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (สุชาติวุฒิจำนง 2544)
3. การจูงใจ เช่น มีสวัสดิการและค่าจ้างที่ดี (พินิจ สังข์พันธ์ 2540)
4. การติดต่อสื่อสารระหว่างคนในองค์กร (วิไล คชศิลา 2538)

ตัวแปรที่ 5 (X₅) คือ การควบคุม (Controlling) จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปตัวแปรการควบคุมที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักซึ่งจะใช้ในการทดสอบสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. มีการกำหนดงานในปริมาณขั้นต่ำให้กับพนักงานที่จะต้องทำให้ได้ตามมาตรฐานเวลาที่กำหนดไว้ (เกียรติศักดิ์ จันทร์แดง 2550: 192)
2. มีการตรวจสอบคุณภาพของงานให้ได้ตามมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ (ศศิธรดา โรหิตชาติ 2548)
3. มีการควบคุมเวลาที่ใช้ไปในการปฏิบัติงานโดยต้องใช้เวลาไม่น้อยที่สุดหรือเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ (พอพันธ์ วัชจิตพันธ์ 2521: 200)
4. มีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานให้ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด (Flippo 1971 : 355-358)
5. มีการตั้งมาตรฐานในการทำงานและตรวจสอบงาน (เกียรติศักดิ์ จันทร์แดง 2550: 192)
6. มีการตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ (สุนน มาลาสิทธิ์ 2546)

ตัวแปรที่6(Y) คือ ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากตัวแปร ต่อไปนี้

1. การวางแผน
2. การจัดองค์กร
3. การจัดคนเข้าทำงาน
4. การสั่งการ
5. การควบคุม

3.1.2 สมมติฐานการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่า ตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบสำหรับการศึกษานี้มีส่วนสำคัญต่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก กรณีศึกษา เวอร์รี่เดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโทรองว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ประกอบด้วยตัวแปรที่ 1 คือ การวางแผน ตัวแปรที่ 2 คือ การจัดองค์กร ตัวแปรที่ 3 คือ การจัดคนเข้าทำงาน ตัวแปรที่ 4 คือ การสั่งการ ตัวแปรที่ 5 คือ การควบคุม ฉะนั้นข้อสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบตัวแปร คือ

- H1:** การวางแผนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก
- H2:** การจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก
- H3:** การจัดคนเข้าทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก
- H4:** การสั่งการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก
- H5:** การควบคุมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยทราบขนาดของประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษา ประกอบด้วยประชากรทั้งสิ้น 272 คน คือ ผู้บริหาร พนักงาน และนักศึกษาในสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก

ดังนั้น การเลือกตัวอย่างสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะพิจารณาจากกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น ซึ่งในประชากรทั้งหมดคนนั้นจะสามารถบ่งชี้ถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนากระบวนการสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักได้ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยในด้านการวางแผน การจัดการองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการและการควบคุม เป็นต้น

ตารางที่ 2: แสดงอัตราการตอบกลับแบบสอบถามของประชากรที่จัดเก็บ

กลุ่มประชากร	จำนวนที่ส่งไป	จำนวนที่ตอบกลับ	อัตรา การตอบกลับ
	คน	คน	%
ผู้บริหาร/พนักงาน และนักศึกษา	162	119	73.45%

จากตารางที่ 2 แสดงอัตราการตอบกลับแบบสอบถามของประชากรที่จัดเก็บ พบว่า จากที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังบุคคลต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 162 ชุด และได้รับการตอบกลับจำนวนทั้งสิ้น 119 ชุด มีอัตราการตอบกลับ คิดเป็นร้อยละ 73.45

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการศึกษาระบบสอบถามจากงานวิจัยต่าง ๆ รวมทั้งยังใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง แล้วจึงดำเนินการพัฒนาแบบสอบถาม (Questionnaire) พร้อมทั้งการเสริมบทสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง จากประชากรที่ผู้ศึกษาได้เลือกหรือกำหนดไว้ข้างต้น

1. การพัฒนาเครื่องมือในการเก็บข้อมูล (Questionnaire Development)

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการศึกษาระบบสอบถามจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจขององค์กรต่างๆ (Secondary Data) ต่อจากนั้นผู้ศึกษาได้ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง และเมื่อได้ข้อมูลทั้งสองส่วน

มาแล้ว ผู้ศึกษาจึงดำเนินการพัฒนาแบบสอบถามขึ้นและนำแบบสอบถามไปดำเนินการทดสอบ (Pre-Test) ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล (แบบสอบถาม) จำนวน 110 ชุด (คิดเป็น 40.44% ของจำนวนแบบสอบถามสำหรับตัวอย่าง) ซึ่งได้รับการตอบกลับจำนวน 70 หน่วย คิดเป็น 63.63% และนำผลที่ได้ไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงและสามารถเชื่อถือได้ต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) และความถูกต้อง (Validity) ของเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นเทคนิคที่ใช้วัดความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยเมื่อนำเครื่องมือที่นำมาวัดหลาย ๆ ครั้ง ผลที่ได้จะต้องเหมือนกันหรือมีความสอดคล้องกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546) ดังนั้น การประเมินเพื่อทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ก็เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าหากนำแบบสอบถามไปถามกลุ่มตัวอย่างคน ๆ เดียวกัน 2 ครั้ง จะได้รับคำตอบที่สอดคล้องกันในระยะเวลาที่ไม่ห่างกันมาก จึงจะถือว่ามีความเชื่อถือได้

สำหรับ ความถูกต้อง (Validity) หรืออาจเรียกว่า ความตรง เป็นการประเมินว่าสิ่งที่วัดนั้นใช่สิ่งที่ต้องการจะวัดหรือไม่ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546) ดังนั้น คำถามของแบบสอบถามสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ฉะนั้นแบบสอบถามของการศึกษานี้จึงมีความถูกต้องในระดับที่ผู้ศึกษายอมรับได้

ในการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล (แบบสอบถาม) จำนวน 70 ชุด ที่จัดเก็บได้จาก 110 ชุด จากกลุ่มประชากรที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้ใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องภายในชุดเดียวกัน (Internal Consistency) ด้วยการนำวิธีการหาสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยดำเนินการทดสอบทีละประเด็นของตัวแปร ซึ่งแสดงผลการคำนวณดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3: แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล (แบบสอบถาม) โดยจำแนกตามประเด็นของตัวแปรที่ใช้กับการศึกษา

ประเด็นของตัวแปร	Question From... To...	N of Items	Mean	Min. of Mean	Max. of Mean	Variance	Std. Deviation	Cronbach's Alpha
การวางแผน	1-10	10	3.181	3.000	3.323	0.010	4.868	0.881
การจัดองค์การ	11-14	4	3.516	3.226	3.677	0.040	2.874	0.864
การจัดคนเข้าทำงาน	15-21	7	3.359	3.161	3.484	0.014	3.785	0.789
การตั้งการ	22-27	6	3.333	3.226	3.484	0.012	3.235	0.805
การควบคุม	28-36	9	3.401	3.194	3.581	0.017	5.258	0.923
ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก	37-41	5	3.445	3.355	3.548	0.006	3.149	0.823

จากตารางที่ 3.2 แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล (แบบสอบถาม) โดยจำแนกตามประเด็นของตัวแปรที่ใช้กับการศึกษา พบว่า ค่าของ Cronbach's Alpha ของแต่ละประเด็นของตัวแปร มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล มีความน่าเชื่อถือได้ในระดับที่ผู้ศึกษาสามารถยอมรับได้ในแต่ละประเด็นของตัวแปร

3. เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา (Research Instrument)

เครื่องมือที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาจะเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาของการไม่เข้าใจในคำถาม อีกทั้งผู้ศึกษาและผู้ตอบแบบสอบถามยังสามารถแทรกการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่ออธิบายและให้ความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่นำมาช่วยในขั้นตอนการแปลผลการศึกษาในครั้งนี้ได้

คำถามในแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นนั้น ส่วนใหญ่ได้นำมาจากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้ศึกษาได้ทบทวนมาก่อนหน้านี้ แต่เนื่องจากคำถามบางคำถามอาจทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความสับสน ผู้ศึกษาจึงได้ปรับเปลี่ยนถ้อยคำในบางคำถามรวมทั้งเพิ่มเติมคำถามที่เห็นว่าจะมีความจำเป็นในการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งผู้ศึกษาอาศัยการทดสอบแบบสอบถาม(Pre-Test) ช่วยในการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องของคำถาม สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะถูกแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง

สำหรับคำถามที่เป็นหัวใจหลักในการวัดถึงความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักของเวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรองนั้น ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแบ่งคำถามออกเป็น 6 กลุ่ม ซึ่งเป็นไปตามกรอบแนวคิดและข้อสมมติฐานที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ดังรูปภาพที่ 3.1 อันประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 ความคิดเห็นในด้านการวางแผนของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักโดยมีคำถามกำกับประเด็นที่ต้องการศึกษาอย่างชัดเจน

กลุ่มที่ 2 ความคิดเห็นในด้านการจัดองค์กรของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง โดยพิจารณาถึงโครงสร้างองค์กร (โครงสร้างขององค์กรปี พ.ศ. 2551) และลำดับหน้าที่ของการปฏิบัติงานเป็นหลัก

กลุ่มที่ 3 ความคิดเห็นในด้านการจัดคนเข้าทำงานของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรว่ามีพฤติกรรมอย่างไรที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักโดยเน้นในเรื่องของบุคคลโดยตรง

กลุ่มที่ 4 ความคิดเห็นในด้านการสั่งการของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรองว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

กลุ่มที่ 5 ความคิดเห็นในด้านการควบคุมของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง และการตรวจสอบการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักว่ามีประสิทธิภาพในระดับใด

กลุ่มที่ 6 ความคิดเห็นในด้านการวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการและการควบคุมของเวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เร็สโทรอง ว่าส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักขององค์กรหรือไม่

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของเวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เร็สโทรอง หากผู้ตอบแบบสอบถามต้องการเพิ่มเติมข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาองค์กร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามในส่วนของข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักหรือไม่ก็ตาม ภายใต้ข้อสังเกตและความเห็นของผู้ศึกษา อันประกอบด้วย ความเกี่ยวข้องกับเวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เร็สโทรอง เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ความเกี่ยวข้องกับ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เร็สโทรอง เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการพิจารณาถึงอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีต่อการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เร็สโทรอง ซึ่งผู้ศึกษากำหนดตัวเลือกให้กับผู้ตอบแบบสอบถามได้อย่างชัดเจน คือ ส่วนผู้บริหารจัดการและพนักงานและส่วนของนักศึกษา
- เพศ เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ในการพิจารณาถึงแนวโน้มของผู้ตอบแบบสอบถามในเจตคติของแต่ละเพศ
- อายุ สำหรับอายุผู้ศึกษาได้ดำเนินการแบ่งออกเป็น 5 ช่วง การแบ่งช่วงดังกล่าวผู้ศึกษาตั้งข้อสังเกตถึง อายุของบุคคลในมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีเป็นสำคัญ
- ระดับการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแบ่งช่วงการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 4 ช่วง ประกอบด้วย การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาโท และการศึกษาระดับปริญญาเอก เพื่อให้ทราบระดับการศึกษาต่อการตอบแบบสอบถาม

- อาชีพ ผู้ศึกษาต้องการสำรวจเพื่อทราบถึงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น นักศึกษา อาจารย์ และผู้บริหารและพนักงาน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการศึกษานี้ จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว และเป็นการทดสอบว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient : r) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2548) ซึ่งได้กำหนดความสัมพันธ์ไว้ในข้อสมมติฐานแล้ว และจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 1 ตัวแปรขึ้นไป (Multiple factor) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อดูว่าปัจจัยต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันอย่างไร นอกจากนั้นจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.5 เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็น

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ การพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก กรณีศึกษาเวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพื่อการศึกษาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก โดยการพิจารณาปัจจัยดังกล่าว จะใช้วิธีในการวัดระดับความเห็น โดยใช้เกณฑ์เทียบระดับของความเห็น 5 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับจะมีความหมายดังต่อไปนี้

ระดับที่ 5 เท่ากับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก มากที่สุด

ระดับที่ 4 เท่ากับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก มาก

ระดับที่ 3 เท่ากับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก ปานกลาง

ระดับที่ 2 เท่ากับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก น้อย

ระดับที่ 1 เท่ากับ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก น้อยที่สุด

เนื่องจากข้อมูลที่ใช้ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็นซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ฉะนั้น การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นของตัวแปร จำเป็นต้องคำนวณหาค่าพิสัยเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ ซึ่งถือเป็นค่าระดับคะแนนเฉลี่ย สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ โดยนำค่าพิสัยที่คำนวณได้บวกกับค่าระดับความคิดเห็นแต่ละระดับ ก็สามารถใช้เป็นค่าระดับคะแนนเฉลี่ยในการวิเคราะห์เปรียบเทียบได้ ซึ่งสูตรการคำนวณหาค่าพิสัยคือ จำนวนเกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็นลบด้วยหนึ่งแล้วหารด้วยจำนวนเกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็น $((X-1)/X)$ (อrush คงรุ่ง โชค 2550:65 and Likert 1932) สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ค่าพิสัยเท่ากับ 0.8 (มาจาก $< 5 - 1 > / 5$) ดังนั้น ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสำหรับใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบ คือ

ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 1.00 – 1.80 อยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก น้อยที่สุด

ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 1.81 – 2.60 อยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก น้อย

ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 2.61 – 3.40 อยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก ปานกลาง

ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 3.41 – 4.20 อยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก มาก

ระดับคะแนนเฉลี่ยที่ 4.21 – 5.00 อยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก มากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน โดยในส่วนแรกจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และในส่วนที่สอง จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก (เวอร์รีเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโทรอง) ซึ่งจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว และเป็นการทดสอบว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ต่อจากนั้นจะดำเนินการทดสอบข้อสมมติฐานสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ในเชิงบวกหรือไม่

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้บริหาร พนักงานและนักศึกษาในสาขาวิชาธุรกิจ โรงแรมและที่พัก จำนวนทั้งสิ้น 272 คน ซึ่งได้รับการตอบกลับของแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 119 ชุด (43.75%) โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ในครั้งนี้จะแสดงผลในรูปแบบของตาราง (Categorical Data) ที่เรียกว่า ตารางการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) แสดงผลในตารางที่ 4

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี
ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของบุคคล	จำนวนความถี่ (คน)	ร้อยละ (%)
ความเกี่ยวข้องกับ เวอร์รีเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโทรอง		
ผู้จัดการและพนักงาน	6	5.04
นักศึกษา	113	94.96
รวม	119	100.00

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานของบุคคล	จำนวนความถี่ (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	21	17.65
หญิง	98	82.35
รวม	119	100.00
อายุ		
18-22 ปี	112	94.12
23-27 ปี	2	1.68
28-32 ปี	3	2.52
33-37 ปี	1	0.84
มากกว่า 37 ปี	1	0.84
รวม	119	100.00
ระดับการศึกษา		
น้อยกว่าปริญญาตรี	86	72.27
ปริญญาตรี	32	26.89
ปริญญาโท	1	0.84
ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	119	100.00
อาชีพ		
นักศึกษา	113	94.96
อาจารย์	1	0.84
ผู้บริหาร/พนักงาน	5	4.20
รวม	119	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับเวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรองในสถานะนักศึกษา

ในสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก(94.96%) และมีสถานะเป็นผู้บริหารหรือพนักงาน (5.04%) ซึ่งเป็นเพศหญิง(82.35%) มากกว่าเพศชาย(17.65%) และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 18 – 22 ปี(94.12%) และรองลงมาคือ อายุระหว่าง 28 – 32 ปี(2.52%) อายุระหว่าง 23 – 27 ปี (1.68%) อายุระหว่าง 33 – 37 ปี (0.84%) และอายุมากกว่า 37 ปีขึ้นไป(0.84%) สำหรับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับน้อยกว่าปริญญาตรีจำนวน 86 คน (72.2%) และการศึกษาระดับปริญญาตรี (26.89%) และการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 1 คน (0.84%)สำหรับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น พบว่าผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีสถานะเป็นนักศึกษา (94.96%) รองลงมาคือผู้บริหารและพนักงาน (4.20%) และลำดับสุดท้ายคืออาจารย์ (0.84%)

จากการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ พบว่าข้อมูลที่จัดเก็บได้นั้นมีความถูกต้อง 100 % เนื่องจากไม่มีค่าความผิดพลาดของข้อมูลจากจำนวนตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้ จำนวน 119 ชุด

4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก ของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง โดยผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการรายงานเป็นแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยจำแนกพิจารณาในแต่ละประเด็นของตัวแปร ดังแสดงรายละเอียดผลการวิเคราะห์ไว้ในตารางที่ 5 ถึง 10

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการวางแผน

ประเด็นด้านการวางแผน	Mean	Std. Deviation	ผลการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยที่อยู่ในเกณฑ์
องค์กรมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวางแผนที่เพียงพอ	3.37	0.69	ปานกลาง
องค์กรได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานอย่างชัดเจน	3.52	0.69	มาก
องค์กรมีการนำทรัพยากรขององค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.50	0.82	มาก
องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที	3.44	0.73	มาก
องค์กรมีการวางแผนการทำงานแต่ละขั้นตอนอย่างเป็นระบบ	3.32	0.74	ปานกลาง
องค์กรมีการกำหนดรายละเอียดในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.33	0.75	ปานกลาง
องค์กรมีการประเมินผลและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	3.29	0.78	ปานกลาง
องค์กรมีการวางระบบบัญชีและการเงินโดยมีหลักฐานและมีความเหมาะสม	3.33	0.91	ปานกลาง
องค์กรมีการวางระบบการปฏิบัติงานโดยมีหลักฐานปรากฏและมีความเหมาะสม	3.40	0.86	ปานกลาง
องค์กรมีการวางแผนเพื่อควบคุมการใช้จ่ายเงินอย่างชัดเจนและโปร่งใส	3.26	0.90	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.38		ปานกลาง

จากตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการวางแผน ซึ่งจะเห็นว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่ปานกลาง แต่มี 3 ประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักเป็นอย่างมากคือ องค์กรได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานอย่างชัดเจน องค์กรมีการนำทรัพยากรขององค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที ซึ่งประเด็นด้านการวางแผนมีค่าเฉลี่ยโดยรวมมีเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง หากมีการ

พัฒนาประเด็นที่อยู่ในระดับมากให้อยู่ในระดับมากที่สุดแล้ว จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานที่มากขึ้นด้วย

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการจัดองค์กร

ประเด็นด้านการจัดองค์กร	Mean	Std. Deviation	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่อยู่ในเกณฑ์
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรรับรู้วัตถุประสงค์สำหรับกิจกรรมขององค์กรได้	3.32	0.62	ปานกลาง
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันในการทำงาน	3.36	0.80	ปานกลาง
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้กำหนดโครงสร้างองค์กรร่วมกันอย่างชัดเจน	3.42	0.75	มาก
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม	3.55	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.41		มาก

จากตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการจัดองค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้กำหนดโครงสร้างองค์กรร่วมกันอย่างชัดเจน และประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม อยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักในระดับมากและประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรรับรู้วัตถุประสงค์สำหรับกิจกรรมขององค์กรได้และประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันในการทำงานอยู่ในช่วงระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยผลการเปรียบเทียบโดยรวมระดับมาก หากประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานอยู่ในระดับมากได้รับการส่งเสริมและอยู่ในระดับมากที่สุดแล้วจะทำให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างมากที่สุดด้วย

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการจัดคนเข้าทำงาน

ประเด็นด้านการจัดคนเข้าทำงาน	Mean	Std. Deviation	ผลการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยที่อยู่ในเกณฑ์
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมีความเป็นผู้นำที่ดีในการดำเนินงาน	3.33	0.73	ปานกลาง
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการจูงใจให้เข้าร่วมงานอย่างเต็มใจ	3.37	0.76	ปานกลาง
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้เป็นอย่างดี	3.35	0.92	ปานกลาง
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างน้อยสำคัญ	3.39	0.88	ปานกลาง
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.38	0.97	ปานกลาง
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกัน	3.37	0.86	ปานกลาง
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง	3.49	0.86	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.38		ปานกลาง

จากตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการจัดองค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องอยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักในระดับมาก และประเด็นอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง ซึ่งเวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโทรองควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาในประเด็นที่อยู่ในระดับปานกลางให้อยู่ในระดับที่มากหรือมากที่สุด เพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการสั่งการ

ประเด็นด้านการสั่งการ	Mean	Std. Deviation	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่อยู่ในเกณฑ์
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการสั่งการ	3.41	0.83	มาก
องค์กรมีการสั่งการที่ชัดเจนในการดำเนินงาน	3.53	0.75	มาก
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการสนใจเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ดี	3.43	0.78	มาก
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมีการติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3.45	0.77	มาก
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับมอบหมายงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม	3.35	0.75	ปานกลาง
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	3.39	0.85	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.43		มาก

จากตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการสั่งการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการสั่งการ ประเด็นองค์กรมีการสั่งการที่ชัดเจนในการดำเนินงาน ประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการสนใจเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ดี และประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมีการติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องอยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักระดับมาก และประเด็นอื่นๆ อยู่ในช่วงระดับปานกลาง ซึ่งผู้ศึกษานับว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมแล้ว

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการควบคุม

ประเด็นด้านการควบคุม	Mean	Std. Deviation	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยที่อยู่ในเกณฑ์
องค์กรมีการกำหนดจำนวนงานขั้นต่ำสำหรับพนักงานอย่างเหมาะสม	3.34	0.76	ปานกลาง
องค์กรมีการกำหนดและตรวจสอบคุณภาพของงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.46	0.69	มาก
องค์กรมีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	3.45	0.84	มาก
องค์กรมีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	3.35	0.83	ปานกลาง
องค์กรมีการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	3.34	0.83	ปานกลาง
องค์กรใช้ระบบบัญชีและการเงินในการควบคุมการดำเนินงานอย่างเหมาะสม	3.43	0.83	มาก
องค์กรใช้ระบบการปฏิบัติงานในการควบคุมการดำเนินงานอย่างเหมาะสม	3.39	0.84	ปานกลาง
องค์กรใช้แผนการควบคุมการใช้จ่ายเงินที่ได้วางไว้อย่างเหมาะสม	3.47	0.82	มาก
องค์กรมีการประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.26	0.90	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.39		ปานกลาง

จากตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการควบคุม โดยประเด็นส่วนใหญ่อยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักระดับปานกลาง ประเด็นอื่นๆ อยู่ในระดับมากและโดยรวมแล้วประเด็นด้านการควบคุมมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหากสามารถพัฒนาประเด็นต่างๆ ที่อยู่ในระดับปานกลางให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นแล้วจะช่วยเพิ่มความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรได้มากขึ้น

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก

ประเด็นด้านความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก	Mean	Std. Deviation	ผลการเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยที่อยู่ในเกณฑ์
การวางแผนโดยรวมขององค์กรส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก	3.41	0.85	มาก
การจัดการองค์กร โดยรวมแล้วส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก	3.40	0.61	ปานกลาง
การจัดคนเข้าทำงานขององค์กร โดยรวมแล้วส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก	3.55	0.80	มาก
โดยรวมแล้วองค์กรของท่านมีการสั่งการที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก	3.54	0.75	มาก
การควบคุมงานขององค์กร โดยรวมแล้วส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก	3.47	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.47		มาก

จากตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก สามารถสรุปได้ว่าประเด็นด้านการวางแผน การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการและการควบคุมอยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานระดับมาก ซึ่งมีเพียงประเด็นการจัดการองค์กรเท่านั้นที่อยู่ในช่วงระดับปานกลาง และโดยเฉลี่ยของประเด็นต่างๆแล้วอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิเคราะห์จะเห็นว่า องค์กรควรปรับปรุงด้านการจัดการองค์กรให้อยู่ในเกณฑ์ที่สูงขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างดียิ่งขึ้น

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของการจัดเก็บข้อมูลจริง สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

ในการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของการจัดเก็บข้อมูลจริงสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องภายในชุดเดียวกัน (Internal Consistency) ด้วยการนำ

วิธีการหาสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha โดยดำเนินการทดสอบทีละประเด็นของตัวแปร ซึ่งแสดงผลการคำนวณดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของการจัดเก็บข้อมูลจริงโดยจำแนกตามประเด็นของตัวแปรที่ใช้กับงานศึกษา

ประเด็นของตัวแปร	Question From... To...	N of Items	Mean	Min. of Mean	Max. of Mean	Variance	Std. Deviation	Cronbach's Alpha
การวางแผน	1-10	10	3.376	3.261	3.521	0.008	4.980	0.831
การจัดองค์กร	11-14	4	3.412	3.319	3.546	0.010	4.552	0.723
การจัดคนเข้าทำงาน	15-21	7	3.382	3.328	3.487	0.003	4.168	0.820
การสั่งการ	22-27	6	3.427	3.353	3.529	0.004	3.282	0.784
การควบคุม	28-36	9	3.402	2.245	3.471	0.003	4.892	0.847
ความสำเร็จในการดำเนินงาน	37-41	5	3.474	3.403	3.546	0.005	2.758	0.787

จากตารางที่ 11 แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของการจัดเก็บข้อมูลจริงโดยจำแนกตามประเด็นของตัวแปรที่ใช้กับการศึกษา พบว่า ค่าของ Cronbach's Alpha ของแต่ละประเด็นของตัวแปร มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า การจัดเก็บข้อมูลจริง มีความน่าเชื่อถือได้ในระดับที่ผู้ศึกษาสามารถยอมรับได้ในแต่ละประเด็นของตัวแปร

4.2.3 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Measures of Collinearity)

เนื่องจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) จะสามารถวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง ก็ต่อเมื่อตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระจากกัน (เพ็ญแข สิริวรรณ 2546 : 13-20) ดังนั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบเงื่อนไขดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร (Correlation Matrix) เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเองหรือไม่ ซึ่งหากตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองแสดงว่า

เกิด Multicollinearity ขึ้น ดังแสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามวิธี Pearson Correlation เพื่อการตรวจสอบเงื่อนไขการเกิด Multicollinearity ในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามวิธี Pearson Correlation เพื่อการตรวจสอบเงื่อนไขการเกิด Multicollinearity

	การวางแผน	การจัดองค์กร	การจัดคนเข้าทำงาน	การสั่งการ	การควบคุม	ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนา ระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก
การวางแผน	1					
การจัดองค์กร	0.600**	1				
การจัดคนเข้าทำงาน	0.677**	0.637**	1			
การสั่งการ	0.630**	0.647**	0.747**	1		
การควบคุม	0.639**	0.630**	0.707**	0.700**	1	
ความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนา ระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก	0.698**	0.650**	0.685**	0.691**	0.762**	1

** = ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01

จากตารางที่ 12 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามวิธี Pearson Correlation เพื่อการตรวจสอบเงื่อนไขการเกิด Multicollinearity นั้น จะเห็นได้ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 แสดงว่า เงื่อนไขของความเป็นอิสระจากกันของตัวแปรอิสระเพื่อใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) นั้นไม่เป็นจริง แสดงว่าเกิด Multicollinearity อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเกิดปัญหา Multicollinearity อย่างแน่นอน ผู้ศึกษาจึงจะพิจารณาค่า Tolerance ซึ่งถ้าค่า Tolerance มีค่าเข้าใกล้ 0 (ศูนย์) มากเท่าไร แสดงว่าตัวแปรอิสระหนึ่งจะไปมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ

มากขึ้นเท่านั้น และเข้าไปพิจารณาค่า VIF (Variance Inflation Factors) ซึ่งหากค่า VIF มีค่ามาก แสดงว่าตัวแปรอิสระหนึ่งมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ มาก นั่นคือ เกิด Multicollinearity ซึ่งเป็นการขัดแย้งกับเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุอย่างแน่นอน (กัลยา วานิชย์ บัญชา 2550 : 370) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter ในการหาค่า Tolerance และค่า VIF เพื่อพิจารณาการเกิด Multicollinearity ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นด้วยวิธี ENTER เพื่อการตรวจสอบเงื่อนไขการเกิด

Multicollinearity

ตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบ	R Square	Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics		Sig.
			B	Std. Error	Tolerance	VIF	
			(Constant)	0.098			
ค่าเฉลี่ยการวางแผน	0.686	0.247	0.273	0.086	0.461	2.169	0.002
ค่าเฉลี่ยการจัดองค์กร		0.135	0.140	0.079	0.481	2.080	0.078
ค่าเฉลี่ยการจัดคนเข้าทำงาน		0.062	0.57	0.084	0.334	2.990	0.500
ค่าเฉลี่ยการสั่งการ		0.136	0.137	0.089	0.356	2.811	0.128
ค่าเฉลี่ยการควบคุม		0.381	0.387	0.085	0.394	2.540	0.000

จากตารางที่ 13 แสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นด้วยวิธี ENTER เพื่อการตรวจสอบเงื่อนไขการเกิด Multicollinearity ซึ่งจะเห็นได้ว่า ค่า TOLERANCE ของค่าเฉลี่ยการจัดคนเข้าทำงาน (0.334) และค่า TOLERANCE ของค่าเฉลี่ยการสั่งการ (0.356) มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ (0) มากที่สุด แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งสองมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ ในขณะเดียวกัน ค่า VIF ของค่าเฉลี่ยการจัดคนเข้าทำงาน (2.990) และค่า VIF ของค่าเฉลี่ยการสั่งการ (2.811) มีค่ามากกว่าค่า VIF ของตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งแสดงได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งสองมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ เช่นกัน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ส่งผลกระทบบทำให้เกิด Multicollinearity อย่างไรก็ตามค่า TOLERANCE ของค่าเฉลี่ยการวางแผน (0.461) ค่าเฉลี่ยการจัดองค์กร (0.481) และค่าเฉลี่ยการควบคุม(0.394) ห่างจากศูนย์ และมีค่า VIF ของค่าเฉลี่ยการวางแผน (2.169) ค่าเฉลี่ยการจัดองค์กร (2.080) และค่าเฉลี่ยการควบคุม (2.540) น้อยกว่าตัวแปรการจัดคนเข้าทำงาน

และตัวแปรการการสั่งการซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าตัวแปรการวางแผน ตัวแปรการจัดองค์กรและตัวแปรการควบคุมนั้นจะไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

จากกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังรูปภาพที่ 2 อันประกอบไปด้วยตัวแปรต่าง ๆ จำนวน 6 ตัว คือ ตัวแปรด้านการวางแผน(X_1) ตัวแปรด้านการจัดการองค์กร(X_2) ตัวแปรด้านการจัดคนเข้าทำงาน(X_3) ตัวแปรด้านการสั่งการ(X_4) ตัวแปรด้านการวางแผน(X_5) และ ตัวแปรความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก(Y) ซึ่งผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) และเลือกวิธี Enter ซึ่งจะดำเนินการทดสอบว่า ปัจจัยด้านการวางแผน(X_1) ปัจจัยด้านการจัดการองค์กร(X_2) ปัจจัยด้านการจัดคนเข้าทำงาน(X_3) ปัจจัยด้านการสั่งการ(X_4) และปัจจัยด้านการวางแผน(X_5) มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก(Y)อย่างไร

ดังแสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรสำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ตามตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก(Y) และตัวแปรอิสระ (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5)

ตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบ	F (5,119)	R Square	Standardized Coefficients Beta	Unstandardized Coefficients		Sig.
				B	Std. Error	
	49.464 Sig.(0.000)	0.686				
(Constant)				0.098	0.223	0.662*
ค่าเฉลี่ยการวางแผน (X_1)			0.247	0.273	0.086	0.002*
ค่าเฉลี่ยการจัดองค์กร (X_2)			0.135	0.14	0.079	0.078*
ค่าเฉลี่ยการจัดคนเข้าทำงาน(X_3)			0.062	0.057	0.084	0.500*
ค่าเฉลี่ยการสั่งการ (X_4)			0.136	0.137	0.089	0.128*
ค่าเฉลี่ยการควบคุม (X_5)			0.381	0.387	0.085	0.000*

* = ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 14 จะเห็นได้ว่า ตัวแปรการวางแผน(X_1) ตัวแปรการจัดองค์กร(X_2) ตัวแปรการจัดคนเข้าทำงาน(X_3) ตัวแปรการสั่งการ(X_4) และตัวแปรการควบคุม(X_5) มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก(Y) อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถสร้างเป็นสมการทางคณิตศาสตร์ได้ต่อไปนี้

$$Y = 0.098 + 0.273(X_1) + 0.14(X_2) + 0.057(X_3) + 0.137(X_4) + 0.387(X_5)$$

จากสมการข้างต้น เป็นสมการที่มีค่า R-Square เท่ากับ 0.686 หรือ 68.6%

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ เพื่อให้เห็นความชัดเจนของความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีอิทธิพลระหว่างกัน จึงสรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุระหว่างตัวแปร ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงตารางสรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุระหว่างตัวแปร

จากตารางที่	Standardized Coefficients Beta	R Square
4.16	$Y = 0.247 (X_1) + 0.135 (X_2) + 0.062 (X_3) + 0.136(X_4) + 0.381(X_5)$	68.6%

จากตารางที่ 15 แสดงตารางสรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุระหว่างตัวแปร ซึ่งจะเห็นได้ว่า สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ 68.6% ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรการวางแผน(X_1) และตัวแปรการควบคุม(X_5) มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อตัวแปรความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก (Y) 68.6% ส่วนอีก 31.4% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณาในการศึกษาครั้งนี้ และถ้าหากพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) ของตัวแปรอิสระ จะพบว่า ตัวแปรการวางแผน(X_1) (0.247) และตัวแปรการควบคุม(X_5) (0.381) มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อตัวแปรความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก (Y) มากที่สุด และมีความสัมพันธ์อยู่ในทิศทางเดียวกัน

4.2.5 การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

จากการที่ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานการศึกษาเพื่อใช้ในการทดสอบตัวแปรต่าง ๆ ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่นั้น ในการทดสอบจะใช้วิธีการวิเคราะห์และการทดสอบของ Pearson Correlation Test โดยใช้การคำนวณค่า Significant แบบด้านเดียว (One-tailed Test) ซึ่งจะแบ่งการทดสอบสมมติฐานออกเป็น 5 ข้อสมมติฐาน อันประกอบด้วย

- H1:** การวางแผนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก
- H2:** การจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก
- H3:** การจัดคนเข้าทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก
- H4:** การสั่งการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก
- H5:** การควบคุมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก

ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานการศึกษา	สถิติที่ใช้ในการทดสอบของ Pearson Correlation	ค่า Significant (1 tailed)
H1: การวางแผนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก	0.698	0.000*
H2: การจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก	0.650	0.000*
H3: การจัดคนเข้าทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก	0.685	0.000*
H4: การสั่งการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก	0.691	0.000*
H5: การควบคุมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก	0.762	0.000*

* = ปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01

จากตารางที่ 16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักโดย

ปฏิเสธสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 ปรากฏว่า ค่า Significant ของทุกสมมติฐานข้างต้น มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.01 แสดงว่า การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบ สำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก กรณีศึกษาเวอร์รีเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักของเวอร์รีเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการดำเนินงานสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักขององค์กรธุรกิจต่อไป

เนื้อหาในบทนี้จะกล่าวถึง การสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ จากการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการจัดเก็บและรวบรวมผลการศึกษาในครั้งนี้ เครื่องมือที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้รับการตอบกลับของแบบสอบถามจำนวน 119 หน่วย คิดเป็น 73.45 % และการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยินดีจะให้ข้อมูลเพิ่มเติม พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาเป็นอย่างดี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก ของ เวอร์รีเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของการจัดเก็บข้อมูลจริง การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) กล่าวถึงการทดสอบสมมติฐานการศึกษา และการวิเคราะห์ผลการทดสอบประเด็นทั่วไป สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับเวอร์รีเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรองในสถานะนักศึกษาในสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก(94.96%) และมีสถานะเป็นผู้บริหารหรือพนักงาน (5.04%) ซึ่งเป็นเพศหญิง (82.35%)

มากกว่าเพศชาย (17.65%) และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 18 – 22 ปี (94.12%) และรองลงมาคือ อายุระหว่าง 28 – 32 ปี(2.52ละ%) อายุระหว่าง 23 – 27 ปี (1.68%) อายุระหว่าง 33 – 37 ปี (0.84%) และอายุมากกว่า 37 ปีขึ้นไป(0.84%) สำหรับระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับน้อยกว่าปริญญาตรีจำนวน 86 คน (72.2%) และการศึกษาระดับปริญญาตรี (26.89%) และการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 1 คน (0.84%)สำหรับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น พบว่าผู้ตอบแบบส่วนใหญ่ มีสถานะเป็นนักศึกษา (94.96%) รองลงมาคือผู้บริหารและพนักงาน (4.20%) และลำดับสุดท้าย คืออาจารย์ (0.84%)

กล่าวโดยสรุปคือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักของเวอร์รีเดีย ลอร์จ แอนด์ เร็สโทรอง จะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับการฝึกฝนในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดทักษะการรับรู้ เข้าใจในงานที่ปฏิบัติอย่างดี รวมทั้งการสนับสนุนในเรื่องของการเรียนรู้ การศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความสนใจในการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักของ เวอร์รีเดีย ลอร์จ แอนด์ เร็สโทรอง สามารถสรุปได้ว่า

5.1.2.1 ผลกระทบด้านการวางแผน

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผลกระทบด้านการวางแผน เห็นได้ว่าส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่ปานกลาง(Mean=3.38) โดยมีประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักเป็นอย่างมากคือ (1) องค์กรได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักอย่างชัดเจน (2) องค์กรมีการนำทรัพยากรขององค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (3) องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที นั้นหมายความว่า หากองค์กรต้องการประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้ รวมถึงการที่องค์กรต้องมีการจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการสร้างแนวทางป้องกันปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นอย่างกะทันหันได้ทันท่วงที

5.1.2.2 ผลกระทบด้านการจัดองค์กร

ผลกระทบด้านการจัดองค์กร สามารถสรุปได้ว่า ประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้กำหนดโครงสร้างองค์กรร่วมกันอย่างชัดเจน และประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม อยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักในระดับมาก นั้นหมายความว่า การร่วมกันกำหนดโครงสร้างขององค์กรให้สอดคล้องกับการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักนั้นจะช่วยให้เกิดการดำเนินงานที่ราบรื่นขึ้นรวมทั้งการจัดสรรงานต่างๆ ให้กับบุคลากรที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

5.1.2.3 ผลกระทบด้านการจัดคนเข้าทำงาน

ผลกระทบด้านการจัดคนเข้าทำงาน สรุปได้ว่า ประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องอยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักในระดับมาก และประเด็นอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง นั้นหมายความว่า องค์กรควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาด้านบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.1.2.4 ผลกระทบด้านการสั่งการ

ผลกระทบด้านการสั่งการ สามารถสรุปได้ว่าประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการสั่งการ ประเด็นองค์กรมีการสั่งการที่ชัดเจนในการดำเนินงาน ประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการจูงใจเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ดี และประเด็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมีการติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องอยู่ในช่วงของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักระดับมาก ซึ่งหมายความว่าหากองค์กรมีความชัดเจนในการดำเนินงานซึ่งช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงานเป็นระบบขึ้นนั้นจะช่วยให้องค์กรมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงองค์กรมีการจูงใจพนักงานในการทำงานด้วยสวัสดิการที่ดีก็จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้

5.1.2.5 ผลกระทบด้านการควบคุม

ผลกระทบด้านการควบคุม สรุปได้ว่า ประเด็นองค์กรมีการกำหนดและตรวจสอบคุณภาพของงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ประเด็นองค์กรมีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ประเด็นองค์กรใช้ระบบบัญชีและการเงินในการควบคุมการดำเนินงานอย่างเหมาะสม และประเด็นองค์กรใช้แผนการควบคุมการใช้จ่ายเงินที่ได้วางไว้ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายความว่า หากองค์กรพัฒนาการดำเนินงานตาม ประเด็นข้างต้นแล้วจะช่วยให้เกิดระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานมากขึ้น

5.1.2.6 ผลกระทบจากประเด็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก

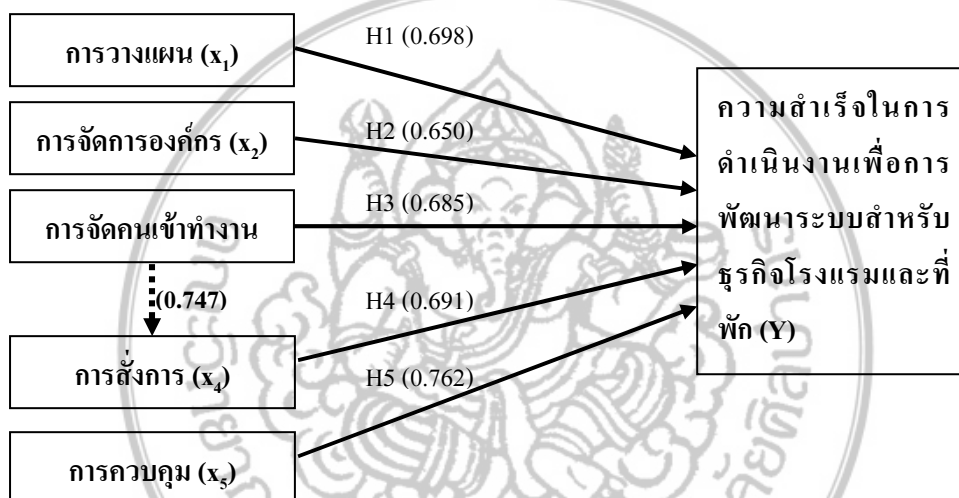
จากผลการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระทุกตัว พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยเฉพาะตัวแปรด้านการจัดคนเข้าทำงานและตัวแปรด้านการสั่งการ เนื่องจาก มีค่า Tolerance เข้าใกล้ศูนย์มาก และในขณะเดียวกันค่า VIF มีค่ามากกว่าตัวแปรอื่น เพราะฉะนั้นจึงสรุปได้ว่า เฉพาะตัวแปรด้านการจัดคนเข้าทำงานและตัวแปรด้านการสั่งการ เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กัน

สำหรับการมีความสัมพันธ์และการมีอิทธิพลระหว่างประเด็นตัวแปรนั้น พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) เท่ากับ 68.6% ซึ่งหมายความว่า ประเด็นตัวแปรด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการสั่งการ และด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก 68.6% ส่วนอีก 31.4% ที่เหลือเกิดจากผลกระทบของตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณาในการศึกษารั้งนี้ แต่ที่สำคัญก็คือ ตัวแปรด้านการวางแผน(0.247)และตัวแปรด้านการควบคุม(0.381) เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบอย่างมากต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (Beta) และพิจารณาจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุระหว่างตัวแปรมากที่สุดตามลำดับ

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักมากที่สุด คือ ตัวแปรด้านการควบคุม

ในการทดสอบสมมติฐานการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการสั่งการและด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและ

ที่พัก และเพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่าง ๆ กับในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก จึงจะแสดงค่า Pearson Correlation ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษากับข้อสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบสำหรับการศึกษา ซึ่งจะพบว่าตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เข้าใกล้ 1 มากที่สุด จะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากที่สุด ดังรูปภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงค่า Pearson Correlation ที่ได้จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษากับข้อสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบสำหรับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก

จากรูปภาพที่ 3 จะเห็นว่า ตัวแปรด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักมากที่สุด (0.762) รองลงมา คือ ตัวแปรด้านการวางแผน(0.698) ด้านการสั่งการ(0.691) ด้านการจัดคนเข้าทำงาน (0.685) และตัวแปรด้านการจัดการองค์กร(0.650) ตามลำดับ ประกอบกับตัวแปรอิสระระหว่างการจัดคนเข้าทำงานกับการสั่งการมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน แสดงว่า ตัวแปรด้านการจัดคนเข้าทำงานเป็นส่วนหนึ่งของตัวแปรด้านการสั่งการ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Deep Interview) โดยอาศัยทฤษฎีตามหลักการบริหารรวมทั้งใช้คำถามที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกับการดำเนินการศึกษาเชิงปริมาณนั้น พบว่า ปัจจัยที่ส่งผล

กระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักนั้น ให้ผลไม่แตกต่างจากผลการศึกษาเชิงปริมาณ โดยส่วนใหญ่องค์กรจะมีปัญหาในด้านการวางแผน และด้านการควบคุม ส่วนด้านอื่นจะมีปัญหาเล็กน้อย ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังต่อไปนี้

5.1.3.1 ด้านการวางแผน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการวางแผนพบว่า องค์กรขาดการวางแผนในมุมมองต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งไม่มีความชัดเจน ด้านการกำหนดงบประมาณ ด้านการจัดเตรียมและจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงานให้พร้อมที่จะดำเนินงานได้ทันทีรวมทั้งการดำเนินงาน จัดเตรียมและจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือมาทดแทนหากมีการชำรุดและเสียหาย ด้านกิจกรรมและการปฏิบัติงาน ด้านการเตรียมความพร้อมและฝึกอบรมพนักงานและบุคลากร ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ธุรกิจ และด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมายขององค์กร ซึ่งหากจะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้นั้นองค์กรจำเป็นต้องมีการวางแผน อย่างเป็นรูปธรรมและปฏิบัติการเกี่ยวกับการวางแผนอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่ทำเป็นชั่วคราว ชั่วคราวเท่านั้น

5.1.3.2 ด้านการจัดการองค์กร

สำหรับด้านการจัดการองค์กรนั้น จากบทสัมภาษณ์พบว่า ส่วนใหญ่เกิดจากการวางตัวบุคคลในแต่ละตำแหน่งมีความไม่สอดคล้องกับความถนัด แต่เมื่อถามถึงว่าสามารถปฏิบัติงานได้หรือไม่ ส่วนใหญ่ก็จะตอบว่าทำได้แต่ไม่ดีพอหรือผลงานอาจจะไม่เป็นที่น่าพอใจก็เป็นได้ ส่วนรูปแบบของโครงสร้างองค์กรมีลักษณะเป็นแบบจากบนลงล่าง (Top-Down) ซึ่งเป็นรูปแบบการบริหารจัดการ โครงสร้างองค์กรแบบดั้งเดิม จึงทำให้พบปัญหาเกี่ยวกับระบบการสื่อสารระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงาน โดยส่วนใหญ่เป็นระบบการสื่อสารทางเดียว นั่นเอง ซึ่งปัจจุบันควรมีการปรับเปลี่ยนให้คล่องตัวต่อการสื่อสาร โดยอาจปรับระบบการสื่อสารให้เป็นแบบสองทาง ซึ่งจะทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลและระหว่างหน่วยงานดียิ่งขึ้น

5.1.3.3 ด้านการจัดคนเข้าทำงาน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการจัดคนเข้าทำงานภายในองค์กรพบว่า องค์กรมีอุปสรรคเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างบุคลากรและระหว่างหน่วยงานที่ยังไม่ดีพอ สืบเนื่องจากปัญหาการสื่อสารแบบทางเดียว โดยปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่จะเกิดระหว่างบุคลากรทางด้านเทคนิคกับบุคลากรทางด้านทฤษฎี ซึ่งมีพนักงานและเจ้าหน้าที่เสนอว่า ควรมีการปรับปรุงและส่งเสริมให้พนักงานมีความสามัคคีกันและสามารถจะประสานกัน

ให้ตีมากขึ้น โดยการอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับบุคลากรทั้งหมดขององค์กรซึ่งจะเป็นเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ค่อนข้างมาก

5.1.3.4 ด้านการสั่งการ

สำหรับด้านการสั่งการนั้น จากบทสัมภาษณ์พบว่า ส่วนใหญ่ระบบการสั่งการจะอยู่ในระดับที่เหมาะสม แต่ในบางครั้งการสั่งการมีการข้ามขั้นตอนซึ่งอาจจะไม่เหมาะสมนัก และอาจสร้างปัญหาให้เกิดขึ้นจากการสั่งการที่ซ้ำซ้อนได้เช่นกัน เพราะฉะนั้นควรสั่งการให้เป็นขั้นเป็นตอนที่ชัดเจนเพราะอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้เช่นกัน

5.1.3.5 ด้านการควบคุม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการควบคุมองค์กร ซึ่งการควบคุมจะรวมไปถึงการประเมินผลและการรายงานผลการดำเนินงาน พบว่า องค์กรขาดการควบคุมที่ดีในมุมมองต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการขาดระบบการควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน การขาดระบบการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพเพื่อการวัดผลการปฏิบัติงาน การขาดระบบการรายงานผลเพื่อการควบคุมผลการดำเนินงานและฐานะการเงินยังไม่ดีพอซึ่งแสดงรายงานเฉพาะยอดสรุปแต่ไม่มีรายละเอียดที่มีสาระสำคัญต่อการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อปรับปรุงและแก้ไขระบบการดำเนินงานต่อไปในอนาคต การขาดระบบการควบคุมและตรวจสอบภายในในทุกด้าน รวมทั้งหากระบบการทำงานใดมีระบบการควบคุมก็จะมีผลกระทบไม่ปฏิบัติตามตามระบบที่ได้กำหนดไว้ ขาดระบบบัญชีที่สำคัญเพื่อรายงานผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ทันทีที่และชัดเจน และการขาดระบบการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพเกี่ยวกับอาหารอย่างชัดเจนและเป็นทางการ ซึ่งหากจะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้นั้นองค์กรจำเป็นต้องมีการกำหนดและสร้างระบบการควบคุมที่มีความสมบูรณ์แบบและง่ายต่อการนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งจะต้องมีการนำไปปฏิบัติอย่างรูปธรรมและปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่ทำเป็นชั่วคราวชั่วคราวเท่านั้น และอีกประการหนึ่งที่จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องก็คือจะต้องไม่มีการละเมิดระบบการควบคุมที่สร้างขึ้น มิฉะนั้นจะเป็นการสูญเสียไปทั้งหมดแม้มีระบบการควบคุมที่ดีก็ตาม

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

การดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก กรณีศึกษาเวอริดีเยน ลอร์จ แอนด์ เรีสโทรอง คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานและสามารถนำปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานที่พบไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการดำเนินงานของ เวอริดีเยน ลอร์จ แอนด์ เรีสโทรอง ต่อไปในอนาคตรวมทั้งระบบที่พัฒนาจะเป็นแบบอย่างที่ดีและเป็นแหล่งเรียนรู้ในการเพิ่มและเสริมทักษะทางธุรกิจให้กับนักศึกษาในสายงานบริหารธุรกิจได้เป็นอย่างดี โดยการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาประเด็นตัวแปรด้านการวางแผน ประเด็นตัวแปรด้านการจัดองค์กร ประเด็นตัวแปรด้านการจัดคนเข้าทำงาน ประเด็นตัวแปรด้านการสั่งการและประเด็นตัวแปรการควบคุมว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักอย่างไร ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ประเด็นตัวแปรดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักซึ่งจะอภิปรายผลตามประเด็นของตัวแปรต่าง ๆ ต่อไปนี้

5.2.1 ประเด็นตัวแปรด้านการวางแผน

การวางแผนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักกล่าวคือ หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวางแผนที่เพียงพอจะทำให้เกิดการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนอย่างเป็นระบบ การกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานให้ชัดเจนเพื่อกำหนดรายละเอียดในการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้และสามารถหาแนวทางป้องกันปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งการวางระบบบัญชี การเงิน โดยมีหลักฐาน การควบคุมค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจนและโปร่งใส ตลอดจนมีการประเมินผลและติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

5.2.2 ประเด็นตัวแปรด้านการจัดองค์กร

การจัดองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก กล่าวคือ บุคลากรขององค์กรมีส่วนร่วมกำหนด โครงสร้าง องค์กรร่วมกันอย่างชัดเจนและรับรู้วัตถุประสงค์สำหรับกิจกรรมขององค์กรได้ รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันในการทำงานและการได้รับการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม ซึ่งพบว่าจะสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักได้เป็นอย่างดี

5.2.3 ประเด็นตัวแปรด้านการจัดคนเข้าทำงาน

การจัดคนเข้าทำงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก กล่าวคือ องค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้หากมีผู้นำที่ดีในการดำเนินงานที่สามารถตัดสินใจเฉพาะหน้าได้ดี มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกัน การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจูงใจพนักงานให้เข้าร่วมงานอย่างเต็มที่ด้วย จะช่วยให้เกิดการดำเนินงานที่ราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ได้

5.2.4 ประเด็นตัวแปรด้านการสั่งการ

การสั่งการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก กล่าวคือ องค์กรจะประสบความสำเร็จได้หากองค์กรมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการสั่งการ มีการสั่งการที่ชัดเจน บุคลากรสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับงานอย่างเหมาะสม

5.2.5 ประเด็นตัวแปรด้านการควบคุม

การสั่งการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พัก กล่าวคือ การควบคุมจะเป็นการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมดเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนงานขั้นต่ำให้มีปริมาณที่เหมาะสม มีการตรวจสอบคุณภาพของงาน การกำหนดเวลาในการทำงานหรือแม้แต่การควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักของ เวย์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักของ เวย์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง ต่อไปในอนาคต จนกระทั่งสามารถปรับปรุงระบบบริหารงานให้เป็นมาตรฐานเพื่อเป็นการควบคุมการดำเนินงานธุรกิจ โรงแรมและที่พักอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ประเด็นที่เกิดจากตัวแปรการวางแผน การจัดการ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุมว่ามีประเด็นอื่นอีกหรือไม่ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจ โรงแรมและที่พักของเวย์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง เนื่องจากข้อจำกัดด้านระยะเวลาทำให้ผู้ศึกษาต้องจำกัดตัวแปรเพียงทฤษฎีหลักการบริหารเท่านั้น

ผู้ศึกษาหวังว่า การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนา ระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง จะสามารถต่อยอดการศึกษาต่อไปเพื่อการพัฒนา ระบบการดำเนินงานสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักให้มีระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานอาจมีปัจจัยต่างๆที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วซึ่งพร้อมที่จะทำให้อุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในระบบการดำเนินงานเพื่อการพัฒนา ระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักเกิดความล้มเหลวได้ ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรพิจารณาการดำเนินการศึกษาในครั้งต่อไปก็คือ การพัฒนา ระบบการดำเนินงานสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักของ เวอร์ริเดียน ลอร์จ แอนด์ เรสโตรอง เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างมากที่สุด



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กาญจนา นาคสกุล, “ภาพลักษณ์ จินตภาพ มโนภาพ ภาพพจน์ อติพจน์ สัทพจน์ ทัศนียภาพ”
กฤช เพิ่มทันจิตต์. 2545. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ , สถาบันนิด้า ชลบุรี.

กวี วงศ์พุ่ม 2539 : 18 กวาระผู้นำ ,กรุงเทพฯการพิมพ์

กัมพล พันแสน, “การศึกษารูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหาร โรงเรียนในสังกัดกรมสามัญศึกษา”
(2539).

กัลยา วานิชย์บัญชา ,การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล . โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
มหาวิทยาลัย. นายกรัฐมนตรี 2546

กิตติภาคย์ ทวีศรี, 2533 การควบคุมองค์กรแรงงานในรูปแบบบริษัท
กุกษา ลีพวงส์ , การควบคุมองค์กรแรงงานในรูปแบบบริษัท ประสิทธิภาพของมาเลเซีย / การ
ควบคุมองค์กรแรงงานในรูปแบบบริษัท ประสิทธิภาพของมาเลเซีย, 2546

เกียรติศักดิ์ จันทร์แดง , การบริหารการดำเนินงาน .สำนักพิมพ์ วิตต์ กรุ๊ป, 2550

เกียรติศักดิ์ จันทร์แดง, การบริหารการดำเนินงาน Operation Management, สำนักพิมพ์วิตต์
,กรุงเทพมหานคร: 2550

ขจรเกียรติ มานิกลักษณ์, “กระบวนการวางแผนในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการ
ประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี” (2543).

จุฑาภรณ์ วงศ์คนตรี, “การศึกษาสภาพการใช้กลุ่มควบคุมคุณภาพภายในโรงเรียนประถมศึกษา”
(2533).

ทิพวรรณ ติรมาศ, 2544

ไทยรัฐ , 15 กันยายน 2549

ธงชัย สันติวงษ์ องค์กรและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่. โรงพิมพ์ไทย วัฒนา
พานิชจำกัด. กรุงเทพมหานคร: 2539

ชานินทร์ ศิลป์จารุ, การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS(กรุงเทพฯ: บริษัท วี.อินเตอร์
พรีนซ์,2548),433.

นภาพร เลียนเครือ.2547. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในการจัดเลี้ยง ของโรงแรม
โลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ
บัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เนตรชนก ทรัพย์สิรินาวิน, “กระบวนการวางแผนการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด
สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี” (2544).

เนตรชนก ทรัพย์สิรินาวิน, “วัฒนธรรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด
มหาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” (2543).

บุญทัน ดอกไธสง, ทฤษฎีการบริหารองค์การ, กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2523

ปณิต มีแสง , การบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักวิจัยและพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล สำนักงาน
ก.พ., 2548

ประจวบ พุทธวาศรี, “การศึกษาการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ” (2544).

ปรีชา น้อยอำคา; Web Relate, คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผาณิต บุรณ์โกคา. 2551. การพัฒนาระบบบัญชีวิสาหกิจชุมชน, สำนักงานคณะกรรมการวิจัย
แห่งชาติ.

พอพันธ์ วัชจิตพันธ์, การบริหารการผลิตและบริการ, สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, กรุงเทพมหานคร:
2521

พินิจ สังกัพันธ์, “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับพฤติกรรมการทำงาน”(2540).

เพ็ญแข ศิริวรรณ , สถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้คอมพิวเตอร์. กทม : บจก.เทกซ์แอนด์เจอร์เนลพับ
ลิเคชัน, 2546

มนตรี สารทเจริญ, 2542

ลัทธินิการ ศรีธรรมย์, อ.พัฒนา เรือนใจดี “เอกสารประกอบคำบรรยาย MBA” วิชา BA 514
Organization and Management มหาวิทยาลัยศรีปทุม

วิจิตร ขวัญเอียด, “ปัญหาการจัดการระดับทวิภาคีเกี่ยวกับอุตสาหกรรม” (2546).

วิจิตรา พูลเพิ่มทรัพย์. (2541). หลักการบัญชีต้นทุน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิชัย ศรีทอง, “กระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารโรงเรียนในจังหวัดยะลา” (2541).

วิไล คชศิลา, “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารต่อการปฏิบัติงาน”(2538).

วิไล วีระปรียและจงจิตต์ หลีกภัย, ระบบบัญชี, พิมพ์ครั้งที่ 14 (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2539), 1

ศศิธรา โรหิตชาติ, 2548 หลักการดำเนินงานทางธุรกิจ

ศิริกุล อิศรานุรักษ์(2542) ,โครงการการสำรวจสภาพการควบคุมองค์กร

ศิริพร พงษ์ศรีโรจน์. (2540). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักวิชาการ,
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. หน้า 239-254.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ “องค์การและการจัดการ” กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม, 2539

สมคิด บางโม “องค์การและการจัดการ” สถาบันราชภัฏพระนคร พ.ศ. 2538

สมชัย ศรีสุทธิยากร, 2547 , การวางแผนพัฒนาเชิงกลยุทธ์

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ . (2538) . การบัญชีต้นทุน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สยามสเตรซันเนอร์
ซ์พพลายส์.

สมพงษ์ นิยมสุข, “การศึกษาระบบการจ้ดองค์กรและพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารการศึกษาใน
จังหวัดฉะเชิงเทรา” (2544).

สมพงษ์ เกษมสิน , การบริหาร. ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

สมภูมิ รวิวรรณ , 2542 , การศึกษาการใช้ทักษะการบริหารงานของผู้บริหาร.

สมยศ นาวิการ, 2537,กรณีศึกษาการบริหารและพฤติกรรมองค์การ = Cases in management and
organizational behavior.

สมยศ นาวิการ, การบริหาร , กรุงเทพฯ : ดวงกมล , 2522

สร้อยตระกูล (ต๋วยานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์.

กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. หน้า 83-128.

สรุปผลการประชุมคณะรัฐมนตรี วันที่ 15 มกราคม 2545

สันทัด สินธุ์พันธ์ประทุม, การพัฒนาองค์กร 2544

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2545

สำรวจรรม จำปาทอง “เอกสารประกอบการเรียน องค์การและการจัดการ” ภาควิชาบริหารธุรกิจและ
สหกรณ์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยการณ ในพระบรม
ราชินูปถัมภ์

สุชาติวุฒิ ตู่จันงค์, “การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการสอนแบบรายบุคคลกับการสอนแบบสั่ง
การในโรงเรียนระดับประถมศึกษา” (2544).

สุนิตยา เตื่อนนาคี ; 205516 Operations Management

สุปราณี สุกระเสร์ณี, สุกสิน สุริยะ, อำนาง รัตนสุวรรณและอรรดพล ตรีตานนท์ .(2546). การบัญชี
บริหาร . กรุงเทพฯ : พิมพ์พรรณการพิมพ์.

สุนน มาลาสิทธิ์ , การจัดการผลิต/การดำเนินงาน , บริษัท เฟื่องฟ้าพรีนติ้ง จำกัด, กรุงเทพมหานคร:
2546

สุริน คล้ายรามัญ, 2544, การพัฒนาเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน.

สุวิทย์ สุทธิจิระพันธ์, ประชาชาติธุรกิจ 16 พฤษภาคม 2547

เสนาะ ตีเขาวัว . 2543. หลักการบริหาร : การวางแผน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ ,พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา.ไทยวัฒนาพานิช(2540).

โสภิตา เลิศล้ำ.2548.ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์, คณะวิทยาการจัดการ สาขาบริหารธุรกิจ

เอกคอมพิวเตอรืธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

องค์การมาตรฐานสากล (International Standard Organization: ISO)

อภินันท์ จันตะณี , 2549 , วิจัยทางธุรกิจ.

อรุณ คงรุ่งโชค, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษาระบบการ

วางแผนทรัพยากรองค์กร”,2549

อำไพ วรรณสินธุ์; การวิเคราะห์และออกแบบระบบ1: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏ
อุบลราชธานี

ภาษาอังกฤษ

Adam Smith, 1790 : The Making of Modern Economics: The Lives and Ideas of Great Thinkers

Baum Joel, Meziar Steven J. Localized competition and organizational failure in the Manhattan
hotel industry, 1898–1990. Adm Sci Q 1992;37(4):580–604.

Carla O’ Dell .(1998): The Theory of Political Economy

Chris Argyris (1990) : The Theory of Moral Sentiments

Coffey, R.E., Cook, C.W., & Hunsaker, P.L. (1997). Management and organizational behavior.
Burr Ridge, IL : Irwin. pp. 182-250.

Davis, K. & Newstrom, J.W. (1989). Human behavior at work : Organizational behavior (8thed.).

New York : Mc Graw-Hill. pp. 102-143.

DuBrin, A.J. (1998). Leadership : Research findings, practice, and skill. Boston : Houghton Mifflin.
pp. 293-318.

Edwin Flippo (1984): Principles of personnel management

Free Trade Agreement : FTA

Frunzi, G. L. & Savini, P. L. (1997). Supervision, The art of management. Prentice Hall.

UpperSaddle River, N.J.

George Terry (1979) : Management: a behavioral approach

Gibson, J.L., Ivancevich,J.M., & Donnelly, J. H. (1997). Organizations, behavior, structure,
processes (9th ed.). Boston : Mc Graw - Hill. pp. 124-176.

- Gordon, J.R. (1999). *Organizational behavior : A diagnostic approach* (6thed.). Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall. pp. 86-117.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (1997). *Behavior in organizations* (6thed.). Upper Saddle River, NJ : Prentice Hall. pp. 150-183.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W. (Jr), & Woodman, R. W. (1995). *Organizational behavior* (7thed.). St. Paul, Minn. : West Publishing. Pp. 168-205.
- Henry Fayol (1925) : *General and Industrial Management*
- Herzberg, 1959 : *The Motivation to Work*, New York, John Wiley and Sons
- Irwin D. Bross (1992): *Scientific Fraud Vs Scientific Truth*
- Ivancevich, J.M., Donnelly, J. H., & Gibson, J. L. (1997). *Management : Quality and competitiveness* (2nded.). Chicago, IL : Irwin. pp. 314-337.
- Koontz and O' Donnell (1968): *Principles of management : an analysis of managerial functions*
- Likert, R. (1932) *A Technique for the Measurement of Attitudes*, NY: Archives of Psychology.
- MacFarland (1999): *Principles of personnel management*
- Marie S. Hammer and Jo M. Townsend. (1993). *Steps to Organizing a Hotel and Motel*
EcoPurchasing, University Of Florida pp1-3.
- McShane, S.L. & Von Glinow, M.A. (2000). *Organizational behavior*. Boston : Mc Graw-Hill.
pp. 64-124.
- Northcraft & Neale , 1994 : *Management: a behavioral approach*
- Peter F. Drucker, 2005 : *The Practice of Management*
- Rensis Likert (1932) : *Human organization : its management and value*
- Stephen P. Robbins and Mary Coulter. (2003). *Management*.
- Zhang, H. Q., Pine, R., & Lam, T. (2005). *Tourism and hotel development in China*. Binghamton, NY: Haworth Hospitality Press