

ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ ปีช



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 427 สัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว
อนุมัติให้การวิจัย เรื่อง “ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ โรงแรมคอร์ทয়ারด์ บาย แมริออท
หัวหิน แอท ชะอำ บีช” เสนอโดย นางสาว เกตุศรีรินทร์ ชุ่นบวบ และ นางสาว ศุภกัญญา โอภาส
พาณิชย์กุล มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ ตาม
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

.....
(อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)
หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษา
อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ
คณะกรรมการสอบสัมมนาปัญหาทางธุรกิจ

.....ประธานกรรมการ
(อาจารย์ประพล เปรมทองสุข)
...../...../.....

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)
...../...../.....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

.....กรรมการ
(อาจารย์พัชรินทร์ พระราช)
...../...../.....

12510017, 12510165: สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ: ปัจจัยความสำเร็จ / การบริหารธุรกิจ

เกตุศรินทร์ ชุ่นบวบ และ ศุภกัญญา โอภาสพณิชยกุล : ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร. ธนินทร์ฐ์ รัตนพงศ์กัญญา. 85 หน้า.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช โดยศึกษาจากพนักงานโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช จำนวนประชากรทั้งหมด 140 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามการวิจัยและทำการวิเคราะห์ผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยสถิติวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช มีค่าในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านการเงินและมุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

2. ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช มีค่าในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการสั่งการ ด้านการควบคุมและด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน

แอท ชะอำ บีช มีค่าในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านนโยบายรัฐบาล ด้านภาวะเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรและด้านคู่แข่ง

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา 1..... 2.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช สำเร็จไป สมบูรณ์ได้เป็นผลมาจากการได้รับความช่วยเหลือจากอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ต่องานวิจัยครั้งนี้มาโดยตลอด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ประพล เปรมทองสุข และอาจารย์ พชรินทร์ พระราช คณะกรรมการสอบที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นที่ทำให้การศึกษาครั้งนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ผู้ศึกษาได้มีความรู้เพื่อนำมาใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ประพล เปรมทองสุข อาจารย์ผู้สอนวิชา สัมมนาปัญหาธุรกิจ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำแนะนำ ปรึกษา จนงานวิจัยสำเร็จไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารและพนักงาน โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยให้ข้อมูลในแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ ญาติพี่น้องและเพื่อนทุกคนที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนและคอยเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
กรอบแนวคิดของงานวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดการบริหาร	8
แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard (BSC)	8
แนวคิดความสำเร็จของผู้บริหาร	9
แนวคิดการบริหารคุณภาพ	10
ทฤษฎีหลักการบริหาร	12
ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการบริหาร	21
ตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้ประกอบการ	23
ปัจจัยเชื่อมโยงสู่กลยุทธ์ระดับองค์กร	25
การพัฒนาศูนย์ชี้วัดความสำเร็จ	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย 32
	ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย 32
	ประชากร 32
	การเก็บรวบรวมข้อมูล 32
	การวิเคราะห์ข้อมูล 34
	ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย 34
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 35
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม 35
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช 39
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารธุรกิจ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช 48
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้ประกอบ การในการบริหารธุรกิจโรงแรม 54
5	สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 60
	สรุปผลการวิจัย 60
	การอภิปรายผล 66
	ข้อจำกัดในการทำวิจัย 69
	ข้อเสนอแนะจากการวิจัย 69
	ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป 70
	บรรณานุกรม 71
	ภาคผนวก 73
	แบบสอบถามปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช 74
	ประวัติผู้วิจัย 84

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
2 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
3 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
5 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
6 แสดงจำนวนตัวอย่างจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
7 แสดงปัจจัยด้านการวางแผนที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช	40
8 แสดงปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช.....	42
9 แสดงปัจจัยด้านการจัดคนเข้าทำงานที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช.....	43
10 แสดงปัจจัยด้านการสั่งการที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช.....	44
11 แสดงปัจจัยด้านการควบคุมที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช.....	45
12 แสดงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช	47
13 แสดงปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช.....	48
14 แสดงปัจจัยด้านนโยบายรัฐบาลที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช.....	50
15 แสดงปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช	51
16 แสดงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหาร ธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช	52

ตารางที่	หน้า
17 แสดงปัจจัยด้านคู่แข่งชั้นที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช	53
18 แสดงปัจจัยด้านการเงินที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช	54
19 แสดงปัจจัยด้านลูกค้าที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช	55
20 แสดงปัจจัยด้านเรียนรู้และการเจริญเติบโตที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหาร ธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช	56
21 แสดงปัจจัยด้านกระบวนการภายในที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช	57
22 ตารางสรุปผลของปัจจัยทั้งหมดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช	58

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำธุรกิจประเภทต่างๆ กล่าวคือ การทำงานของทุกฝ่ายนั้น จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้การทำงานนั้นประสบความสำเร็จ ซึ่งในปัจจุบันการดำเนินงานจำเป็นที่จะต้องใช้หลักการบริหารที่มีประสิทธิภาพเข้ามาพิจารณาใช้ในระบบการดำเนินงานเพื่อให้ธุรกิจสามารถที่จะวางแผน ควบคุมและตัดสินใจในสถานการณ์ทางเศรษฐกิจเพื่อให้องค์การธุรกิจสามารถอยู่รอดต่อไปได้

องค์การธุรกิจจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้หากมีการวางแผนไว้เป็นอย่างดี เช่น ได้มีการกำหนดงาน กำหนดนโยบายในการดำเนินงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรและการใช้ทรัพยากรต่างๆที่จำเป็นในการดำเนินการ เป็นต้น การวางแผนจะอำนวยความสะดวกต่อการประกอบธุรกิจในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นช่วยลดการทำงาน ช่วยให้การทำงานสัมพันธ์กันรวมทั้งลดการทำงานซ้ำซ้อน ช่วยให้สามารถปฏิบัติตามแผนงาน ช่วยให้สามารถประหยัดทรัพยากรทั้งในด้านเงินทุนและเวลา ช่วยให้สามารถตรวจสอบและควบคุมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การทำงานของผู้บริหารให้น้อยลง ช่วยให้ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นในการบริหารมากขึ้น ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายได้ และช่วยให้สามารถระดมกำลังคนและทรัพยากรต่างๆขององค์การมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(สมชัย ศรีสุทธิยากร 2547, อังถึงโน ฌิกัญจนดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ 2551) ดังนั้น เพื่อลดความไม่แน่นอนหรือลดความเสี่ยงที่จะเกิดอุปสรรคในการทำงานให้เหลือน้อยที่สุด จึงจำเป็นต้องมีการวางแผน

การที่จะทำให้ระบบการดำเนินงานของธุรกิจ โรงแรมและที่พักมีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรวบรวมข้อมูลและมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลทำให้ธุรกิจ โรงแรมและที่พักประสบความสำเร็จเพื่อให้ระบบการดำเนินงานมีความสมบูรณ์มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ จึงจะต้องมีดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดความเป็นไปได้และความต้องการของระบบงานที่ควรจะเป็น เพื่อให้มีความสอดคล้องกับนโยบายและกิจกรรมที่ดำเนินการอยู่อย่างเป็นรูปธรรมจนกระทั่งสามารถขับเคลื่อนระบบงานของธุรกิจ โรงแรมและที่พักได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ธุรกิจโรงแรมและที่พักถือเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างรายได้หลักให้กับประเทศและก่อให้เกิดการจ้างงานเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งถือเป็นแหล่งสร้างรายได้หลักจำนวนมหาศาลเข้าสู่ประเทศ แม้ว่าประเทศไทยจะเผชิญกับวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ อันเนื่องมาจากความผันผวนทางการเมืองภายในประเทศและต้องเผชิญกับภัยธรรมชาติและภัยคุกคามอื่นๆ เช่นเดียวกับนานาประเทศ แต่ในระยะยาวอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยยังจัดว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จและมีแนวโน้มการเจริญเติบโตค่อนข้างสูง

เนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและทางประวัติศาสตร์ อีกทั้งยังมีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว อาทิ มีโรงแรมประมาณ 5,420 แห่งและที่พักที่มีคุณภาพจำนวนมากกว่า 303,154 ห้อง มีการเปิดสนามบินนานาชาติแห่งใหม่ที่สามารถรองรับ สายการบินได้มากกว่า 900 เที่ยวบินต่อวัน ซึ่งสภาพอากาศยานานาชาติ (ACI) จัดอันดับท่าอากาศยานที่มีผู้ใช้บริการสูงที่สุดในโลก ปรากฏว่าประเทศไทยถูกจัดอยู่ในอันดับที่ 8 ของโลก และมีการขยายเครือข่ายของระบบขนส่งมวลชนที่ทันสมัย รวมถึงประชาชนคนไทยที่มีอัตราศึกษาไม่ตรีจิตและค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ไม่สูงมากนัก ปัจจัยเหล่านี้เป็นแรงเสริมเชิงบวกให้กับประเทศไทยในการจูงใจให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาพักผ่อนในประเทศไทย โดยได้รับความสะดวกสบายอย่างเต็มที่และรู้สึกผ่อนคลายตามจุดประสงค์ของนักท่องเที่ยว

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมและที่พักจัดเป็นธุรกิจที่อยู่ภายใต้ข้อตกลงการเปิดการค้าเสรี (Free Trade Agreement : FTA) ภาคบริการภายในปี ค.ศ. 2010 ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องเตรียมพร้อมโดยการสร้างมาตรฐานโรงแรมไทยให้เป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับ ทำให้มีนักลงทุนต่างชาติจำนวนมากที่เล็งเห็นโอกาสในการลงทุนด้านธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยเข้ามาแสวงหาผลประโยชน์ในการลงทุนและก่อให้เกิดความต้องการจ้างแรงงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้แรงงานในท้องถิ่นที่อยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น แต่ในขณะเดียวกันภายใต้ข้อตกลงเปิดการค้าเสรี ทำให้มีนายทุนและแรงงานจากต่างชาติเคลื่อนย้ายเข้ามาทำงานในประเทศไทยได้อย่างเสรีเช่นกัน ซึ่งทำให้เกิดปัญหาทางธุรกิจของโรงแรมใหญ่ๆ ในประเทศไทยถูกนักลงทุนจากต่างชาติเข้ามาเป็นผู้บริหารส่งผลให้เจ้าของธุรกิจคนไทยไม่สามารถสู้การแข่งขันเรื่องเงินทุนได้ ปัจจัยที่จะช่วยทำให้ประเทศไทยประสบความสำเร็จได้นั้น คือ มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรทั้งระดับปฏิบัติการและระดับบริหารให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานระดับสากล เพราะหากประเทศไทยไม่เร่งพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงแล้ว แรงงานของไทยจะเสียเปรียบแรงงานชาวต่างชาติที่มีความพร้อมด้านภาษาและมีความสามารถด้านการบริหาร

โรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช (อดีต โกลเด้น แซนด์) เปิดให้บริการใน ปี ค.ศ. 1992 ถือว่าเป็นที่พักตากอากาศริมชายหาดที่หรูหราแห่งหนึ่งในชะอำ ด้วยการบริหารจัดการที่มีการพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอแก่ลูกค้า โดยมีการบริหารธุรกิจในรูปแบบครอบครัว ซึ่งทำให้แขกทุกท่านรู้สึกสบายราวกับอยู่ที่บ้านของตนเอง มีการให้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ทั้งทางด้านที่พักและอาหารไทยและอาหารนานาชาติที่หลากหลาย มีสถานที่ที่มีบรรยากาศที่ร่มรื่นติดชายริมทะเล ซึ่งเป็นบรรยากาศที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย จึงเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ และเป็นโรงแรมที่สามารถเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลได้

โครงการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช โดยมุ่งหวังว่าผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะช่วยให้ธุรกิจของโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช มีระบบการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบและควบคุมได้อย่างถูกต้องและมีการพัฒนากิจการได้อย่างต่อเนื่องซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาถึงความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท แอท ชะอำ บีช
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท แอท ชะอำ บีช

ขอบเขตการวิจัย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี
การทำวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาถึงความสำเร็จในการบริหารธุรกิจเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พัก ซึ่งการศึกษาการทำวิจัยในครั้งนี้จึงได้ตั้งขอบเขตขององค์การที่ศึกษา คือ

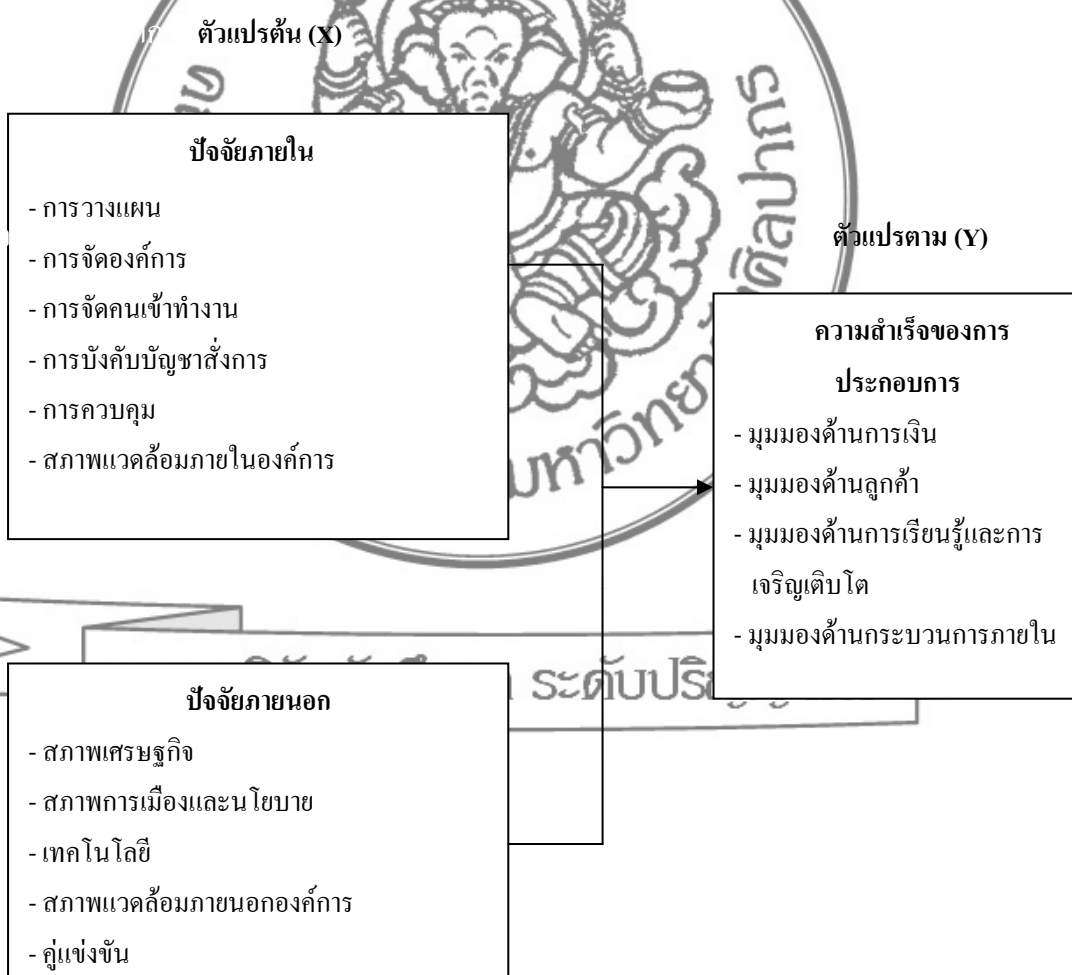
- ขอบเขตด้านเนื้อหา

ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช ที่สำคัญคือ นโยบายการบริหาร การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การบังคับบัญชาสั่งการ การควบคุม และสภาพแวดล้อมภายในองค์การ

- ขอบเขตด้านประชากร
ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คณะผู้บริหารและพนักงานของโรงแรมคอร์ทยาร์ดบาย แมริออท แอท ชะอำ บีช จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 140 คน
- ขอบเขตด้านระยะเวลา
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิจัย มีระยะเวลาทั้งหมดประมาณ 8 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2554 – มกราคม 2555

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของผู้บริหาร ในการดำเนินงานของโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช ก่อให้เกิดประโยชน์ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ประโยชน์ในทางวิชาการ

- เพื่อศึกษาถึงความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท แอท ชะอำ บีช
- เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท แอท ชะอำ บีช

2. ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

- ได้เรียนรู้ระบบการทำงานและสามารถระบุถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักของ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช
- สามารถนำผลของการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสำหรับธุรกิจของ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช ได้ในอนาคตและเป็นต้นแบบทางธุรกิจที่สามารถถือเป็นแหล่งการเรียนรู้ของผู้ที่ศึกษาสายงานบริหารธุรกิจได้เป็นอย่างดี

นิยามศัพท์

เพื่อให้ผู้ที่ศึกษางานวิจัยเกิดความเข้าใจในความหมายและการแปลความหมายของงานวิจัยให้ตรงกัน ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้ คือ เรื่อง ปัจจัย ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

1. การบริหารธุรกิจ หมายถึง กระบวนการทำงานหรือการทำกิจกรรมใดๆในทางธุรกิจ โดยใช้ทรัพยากรทางการบริหารและปัจจัยในการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

2. ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดหรือส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จหรือทำให้มีประสิทธิภาพ

3. ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร แบ่งออกเป็น

3.1 ปัจจัยภายใน หมายถึง ปัจจัยที่องค์กรสามารถกำหนดได้ ประกอบด้วย

- การวางแผน หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจและกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

- การจัดองค์กร หมายถึง การที่ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานและอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจทางเลือกวิธีการจัดแบ่งกลุ่มกิจกรรมและทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรออกเป็นหมวดหมู่อย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้การประสานงานระหว่างกลุ่มกิจกรรมและกลุ่มบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

- การจัดคนเข้าทำงาน หมายถึง การจัดหาบุคคลที่เหมาะสมกับความต้องการของลักษณะงานที่กำหนดไว้

- การบังคับบัญชาสั่งการ หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่างๆ ของผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งกระทำให้สำเร็จผลด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องเข้าใจคนทำงานของตนเองและกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี

- การควบคุม หมายถึง กระบวนการจัดการอย่างเป็นระบบหรือวิธีการตรวจสอบเพื่อตรวจแผนงานและกิจกรรมที่มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ระบุไว้ เพื่อดำเนินการปรับเปลี่ยนให้เป้าหมายไปเป็นในทิศทางที่มุ่งสู่ภารกิจหลักขององค์กรตามที่ได้กำหนดไว้

- สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ธุรกิจสามารถควบคุมได้ ซึ่งหมายถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ธุรกิจสามารถกำหนดและควบคุมได้เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ

3.2 ปัจจัยภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของ
โรงแรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ ประกอบไปด้วย

-ภาวะเศรษฐกิจ หมายถึง สภาพเศรษฐกิจในช่วงต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราเงินเฟ้อ เป็นต้น

-สภาพการเมืองและนโยบายรัฐบาล หมายถึง การกำหนดนโยบายการทำงานของรัฐบาล เช่น การเก็บภาษี การกำหนดราคา เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

- เทคโนโลยี หมายถึง การบริหารให้เทคโนโลยีที่มีอยู่มี ประสิทธิภาพมากพอกับการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนั้นยังต้องบริหารให้การ ใช้เทคโนโลยีใช้ได้เต็มสมรรถนะ

- สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพล ต่อองค์การธุรกิจหรือกิจการซึ่งเป็นที่ที่ไม่สามารถควบคุม

- คู่แข่งขัน หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถาบันที่ดำเนิน กิจการด้านธุรกิจอย่างเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถใช้แทนกันได้ โดยต้องแข่งขันกันด้าน การขาย การผลิต ทั้งปริมาณและคุณภาพ เพื่อเป็นกิจการที่ขี้อวดตลาดให้มากที่สุด

4. มาตรฐานความสำเร็จ หมายถึง ความรับผิดชอบในการบริหารงานด้านต่างๆ เพื่อให้ การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

5. ความสำเร็จของการประกอบการ หมายถึง การประกอบการที่ธุรกิจบรรลุเป้าหมายที่ วางไว้

- มุมมองด้านการเงิน หมายถึง ความสามารถในการบริหาร งบประมาณ รวมถึงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพย์สิน

- มุมมองด้านลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการบริการ โดย วัดจากความพึงพอใจของลูกค้าและการรักษารฐานลูกค้า

- มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาพัฒนาบุคลากร การพัฒนาทุนบุคลากร

- มุมมองด้านกระบวนการภายใน หมายถึง ความสามารถ ใน การจัดการด้านการปฏิบัติงานและกระบวนการในด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงานและทางสังคม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากงานวิจัยเรื่องนี้ ได้ศึกษาถึงปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช ดังนั้นทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจเป็นหลัก ซึ่งในส่วนของเนื้อหาในส่วนนี้จะ อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีที่นำมาเป็นพื้นฐานในการบริหารงานและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในปัจจุบัน ประกอบด้วย

- 1.แนวคิดการบริหาร
- 2.ทฤษฎีหลักการบริหาร
- 3.ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการบริหาร
- 4.ตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้ประกอบการ
- 5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดการบริหาร

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard (BSC)

แนวคิดเกี่ยวกับ Balanced Scorecard (BSC) ได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายและกว้างขวางจากผู้บริหารทั้งในองค์กร ภาครัฐและเอกชน ในช่วงแรกความตื่นตัวในเรื่องของ BSC เริ่มมาจากภาคเอกชน โดยมาจากบริษัทต่างชาติที่เปิดในประเทศไทย จากนั้นค่อยๆขยายมายังองค์กรของไทยขนาดใหญ่ ในปัจจุบันเริ่มขยายเข้าสู่องค์กรขนาดกลางและได้เริ่มเป็นที่สนใจของหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภายหลังจากปฏิรูประบบราชการที่ทำให้หน่วยราชการหลายๆแห่งได้เริ่มปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารและดำเนินงานให้ทันสมัยมากขึ้น

ทางสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(ก.ค.ศ.) (ณิกานุจน์ดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ 2551) ได้นำหลักการในเรื่อง 4 มุมมองของ BSC มาดัดแปลงและใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงานของส่วนราชการต่างๆ พร้อมทั้งเริ่มให้มีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีให้กับข้าราชการ โดยดัดแปลงมาจากแนวคิดของ BSC นอกจากนี้ยังได้พัฒนาระบบการบริหารโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์สำหรับหน่วยราชการต่างๆ

นอกจากนี้หน่วยราชการหลายแห่งได้เริ่มที่จะประยุกต์ BSC มาใช้ในการบริหารงานของตนเอง นอกเหนือจากหน่วยงานราชการแล้ว ในปัจจุบันรัฐวิสาหกิจหลายแห่งก็ได้เริ่มนำเอาหลักการของ BSC มาใช้ทั้งประเมินผลและบริหารองค์กร นอกเหนือจากผลการประเมินผลโดยเกณฑ์ของ กระทรวงการคลังที่รัฐวิสาหกิจต้องปฏิบัติตามอยู่แล้ว รัฐวิสาหกิจหลายแห่งได้บรรจุการทำ BSC ไว้ในแผนวิสาหกิจที่ต้องปฏิบัติภายในปี นี้หรือปีหน้าอีกด้วย สำหรับองค์กรเอกชนนั้นถ้าเป็น องค์กรที่เป็นบริษัทลูกของบริษัทต่างชาติที่เข้ามาเปิดในประเทศไทย องค์กรเหล่านี้ได้มีการนำ BSC มาใช้เป็นระยะเวลาพอสมควรแล้วเนื่องจากข้อกำหนดของบริษัทแม่ในประเทศ

ในช่วงปีที่ผ่านมาองค์กรขนาดใหญ่และชั้นนำจำนวนมากของไทยได้มีการจัดทำหรือ เริ่มที่จะนำ BSC มาใช้ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมการสื่อสาร โทรคมนาคม การเงินและ ธนาคาร การผลิต การบริการหรือแม้กระทั่งบริษัทวิชาชีพเฉพาะทาง เช่น สำนักงานกฎหมายหรือ บริษัทที่ปรึกษาด้านคอมพิวเตอร์

1.2 แนวคิดความสำเร็จของผู้บริหาร

ผู้บริหารจะต้องนำความสำเร็จมาสู่องค์กร ประกอบด้วย 3 อย่าง คือ (พินิจศักดิ์ วัลย์รัตน์ 2009)

1. นำคนได้
2. นำการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรได้
3. สยบปัญหาได้

การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ การบริหารเป็นสาขาวิชาที่มีการจัดการระเบียบอย่างเป็นระบบ คือ มีหลักเกณฑ์และทฤษฎีที่พึงเชื่อถือได้ เกิดจากการค้นคว้าเชิงวิทยาศาสตร์เพื่อ ประโยชน์ในการบริหาร โดยลักษณะการบริหารจึงเป็น ศาสตร์สังคม (Science) ซึ่งอยู่กลุ่มเดียวกับ วิชาจิตวิทยาสังคมวิทยาและรัฐศาสตร์ ถ้าพิจารณาการบริหารในลักษณะของการปฏิบัติที่ต้องอาศัย ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะของผู้บริหารแต่ละคนที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการประยุกต์เอาความรู้หลักการและทฤษฎีไปปรับใช้ในการปฏิบัติ งาน เพื่อให้เหมาะสมกับ สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม การบริหารจะมีลักษณะเป็นศิลปะ (Arts)

การบริหาร หมายถึง ศิลปะในการทำให้สิ่งต่างๆ ได้รับการกระทำจนเป็นผลสำเร็จ กล่าวคือ ผู้บริหารไม่ใช่ผู้ปฏิบัติแต่เป็นผู้ใช้ศิลปะทำให้ผู้ปฏิบัติทำงานจนสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ ผู้บริหารตัดสินใจเลือกไว้แล้ว

หลักการมีส่วนร่วมหรือการบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานใน องค์กรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจความรับผิดชอบและร่วมมือในการพัฒนาด้วยความเต็มใจ

ความสำเร็จของผู้บริหาร ผู้บริหารที่ดีต้องพยายามเข้าใจ เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ และต้องสนใจปรับปรุงพัฒนาทักษะในการจัดการเกี่ยวกับบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

ความสำเร็จของผู้บริหาร คือ ความสามารถทำให้ผู้ร่วมงานได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและมีความพอใจในงานที่ปฏิบัติหากผู้บริหารเข้าถึงจิตใจและมีเทคนิคการตอบสนองในแต่ละสถานการณ์ กลุ่มและบุคคล ก็จะเป็นการประสานจิตประสานใจให้บุคลากรรักดีและให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศการบริหารให้เกิดแรงจูงใจให้บุคลากรเข้ามาร่วมงาน โดยมีความพึงพอใจในผลงานที่ปฏิบัติจะทำให้งานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ การสร้างบรรยากาศการบริหารเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน มีความรู้ลึกอบอุ้นในที่ทำงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญ เพราะถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่กระทำอยู่ก็จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ทั้งก่อให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ดังนั้นการสร้างบรรยากาศการบริหารที่ดีและการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรทุกฝ่าย ทุกคน จึงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดคุณภาพทางการบริหารที่จะช่วยนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ

1.3 แนวคิดการบริหารคุณภาพ

การบริหารคุณภาพ (Quality Management) หมายถึง การใช้วิธีการทำงานที่เป็นระบบที่ดี (Good System) ในการจัดการทุกเรื่องในองค์กรให้มีคุณภาพ (ไพบูลย์ ช่างเรียมและปริดา กุลชล 2542:200) ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product) คุณภาพบริการ (Service) คุณภาพการปฏิบัติงาน (Performance) คุณภาพกระบวนการ (Process) และคุณภาพบุคลากร (Personnel) (กัญญาณัท พวงแก้วและศรีประไพพรรณ หาญคง 2555)

การบริหารคุณภาพจึงเป็น เรื่องของการบริหารงานประเภทหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการงานในเรื่องต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพตามที่กำหนดไว้ในนโยบายคุณภาพขององค์กร ดังนั้น การที่องค์กร ารจะได้มาซึ่งคุณภาพที่ต้องการจึงต้องมีการกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ นโยบายที่ชัดเจน มีการจัดตั้งองค์การรวมถึงการวางแผนการจัดเตรียมทรัพยากรและกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างคุณภาพได้อย่างถูกต้อง ตั้งแต่เริ่มต้นและทำถูกต้องทุกครั้งด้วย

แนวคิดด้านคุณภาพที่สามารถนำมาใช้เป็นเทคนิคและวิธีการพัฒนาระบบการบริหารที่ดีขึ้น มาใช้เพื่อให้องค์กรสามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ คือ สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้นั้น มีกิจกรรมหลายระบบหลายกิจกรรมที่สามารถเลือกนำมาใช้ กิจกรรมที่ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่เป็นเทคนิคหรือกิจกรรมที่สามารถใช้เป็นกลไกการ

พัฒนาระบบการบริหารคุณภาพขึ้นมาเอง ค้การที่ผ่านมา ได้แก่ ระบบบริหาร 5ส. การรื้อปรับระบบการทำงาน (Reengineering) กิจกรรมคิวซี (Quality Control Circle : QCC) ระบบมาตรฐานสากล ISO9000,ISO14000,ISO18000 การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร TQM/TQC ฯลฯ เป็นต้น

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติต่างๆที่มีการวางแผน ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติไว้อย่างเป็นระบบ เป็นลายลักษณ์อักษรและมีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด มีการตรวจสอบควบคุมและประเมินผลอย่างครบวงจร คุณภาพเดิม PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพอย่างน้อยที่สุด คือ เป็นไปตามที่ต้องการได้อย่างแน่นอนและตลอดไป

การวางระบบคุณภาพจึงต้องมีการวางระบบการบริการคุณภาพใน 4 ระดับ คือ ระบบการตรวจคุณภาพ (Quality Auditing : Qau) ระบบการควบคุมคุณภาพ (Quality Control : QC) ระบบการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment : Qas) และระบบการประกันคุณภาพ (Quality Assurance : QA) นั่นคือ

$QA = QC + Qau + Qas$ เพราะ การที่องค์กรจะสามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพเป็นไปตามความต้องการได้ มีการวางระบบการควบคุม ตรวจสอบและประเมินผลไว้ อย่างถูกต้องและเป็นระบบไว้ได้ก่อน (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธา 2550:80) เพื่อเป็นหลักประกันว่าจะสามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้ตามที่องค์กรวางแผนไว้

การควบคุมคุณภาพจึงเป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้น การควบคุมคุณภาพประกอบด้วย 2 คำ คือ คำว่า “การควบคุม” (Control) หมายถึง การจัดการดำเนินการต่างๆให้เกิดผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ คำว่า “คุณภาพ” (Quality) หมายถึง ลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการหรือผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่วางไว้ โดยเน้นที่ความพึงพอใจและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธา 2550:80)

ดังนั้น การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง การจัดการระบบการทำงาน การควบคุมงานและการประเมินผลการทำงานที่สามารถทำให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า มีต้นทุนหรือราคาที่เหมาะสม ตรงต่อเวลาและสามารถทำได้ด้วยความรวดเร็ว

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทำให้ทราบ แนวคิดของ Balanced Scorecard เป็นปัจจัยที่สำคัญที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้บริหารได้แก่ มุม มองด้านลูกค้า มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านการเรียนรู้และ การเจริญเติบโต และมุมมองด้านกระบวนการภายใน เป็น

เครื่องมือในการชีวิตที่สำคัญต่อความสำเร็จ ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดนี้มากำหนดเป็นตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของการประกอบการในกรอบแนวคิดการวิจัย

2. ทฤษฎีหลักการบริหาร

2.1 ทฤษฎีการบริหารการศึกษาของ เจตซี บี.เซียร์ (Jesse B. Sears.1999, อ้างถึงในสุพจน์ อวยประเสริฐ .2542:8) เจตซี บี .เซียร์ เป็นบุคคลแรกที่นำเอาแนวความคิดขององรี ฟาโยล (Henri Fayol) มาประยุกต์ใช้กับการบริหารการศึกษา ทฤษฎีการบริหารของเซียร์ มี 5 ชั้น

P = Planning หมายถึง การวางแผน

O = Organizing หมายถึง การจัดหน่วยงาน

D = Directing หมายถึง การอำนวยการ

Co = Co – Ordinating หมายถึง การประสานงาน

C = Controlling หมายถึง การควบคุมการปฏิบัติงาน

2.2 ทฤษฎี Luthur Gulick and Lyndall Urwick เป็นนักบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์บริหารงานโดยหวังผลงานเป็นใหญ่ (Task Centered) เขาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหาร สรุปย่อได้ว่า POSDCoRB ดังนี้

1) P = Planning การวางแผน

2) O = Organization การจัดองค์การ

3) S = Staffing การจัดคนเข้าทำงาน

4) D = Directing การอำนวยการ, การสั่งการ

5) Co = Coordinating การประสานงาน

6) R = Reporting การรายงาน

7) B = Budgeting การบริหารงบประมาณ

2.3 ทฤษฎีการบริหารขององรี ฟาโยล (Henri Fayol 2001, อ้างถึงในณิกายุจน์ดา

จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ .2551) เป็นบุคคลแรกที่วิเคราะห์ถึงองค์ประกอบมูลฐานของการบริหารว่ามี 5 ประการ ซึ่งปัจจุบันเรียกว่า ทฤษฎีการบริหาร (Administrative Process) มีดังนี้

1.1 การวางแผน (Planning) การกำหนดจุดมุ่งหมายและการปฏิบัติไว้

ล่วงหน้า

1.2 การจัดหน่วยงาน (Organizing) การจัดหน่วยงาน การจัดคนและแบ่งงาน

กันทำ

1.3 การบังคับบัญชา (Commanding) การตัดสินใจ การสั่งการ การอำนวยการ
ความสะดวก

1.4 การประสานงาน (Co-Ordination) การจัดให้ฝ่ายต่างๆทำงานไม่ซ้ำซ้อน

1.5 การควบคุม (Controlling) การควบคุมให้ทำงานตามแผนที่วางไว้

การวางแผน (Planning)

การวางแผนเป็นสิ่งที่จะช่วยให้กระบวนการทำงานราบรื่นและช่วยแก้ปัญหาต่างๆ เนื่องจากการวางแผนช่วยให้เกิดการตัดสินใจล่วงหน้าก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ที่แท้จริงขึ้น ทำให้องค์กรสามารถได้เปรียบในการแข่งขันไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมใดก็ตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านกระบวนการทำงานและกลยุทธ์ที่สามารถขับเคลื่อนได้อย่างทันที่สำหรับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่องค์การธุรกิจเผชิญอยู่ทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่ตามมา (ขจรเกียรติ มานิกัลักษณ์ 2543)

Carla O'Dell (1998, อ้างถึงใน ฌิกานูจันดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ 2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวางแผน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ที่จะทำให้กิจการสามารถกำหนดกิจกรรมและงานไว้ล่วงหน้า โดยกำหนดวิธีและแนวปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และ Koontz O'Donnell (1968, อ้างถึงใน ฌิกานูจันดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ 2551) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการวางแผนไว้ว่า การวางแผน คือ การตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไร จำเป็นต้องกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบาย โครงการและแนวปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์นั้น (Northcraft & Neale 1994, อ้างถึงใน ฌิกานูจันดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ 2551) จากคำจำกัดความข้างต้นสามารถสรุปได้ ๓ ประเด็นที่สำคัญของการวางแผนได้ ประกอบด้วย (1) เป็นการคาดการณ์ในอนาคตโดยอาศัยข้อมูลปัจจุบัน (2) เป็นการกำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงาน (3) เป็นการกำหนดกิจกรรมในการดำเนินงาน และ (4) เป็นการกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจของผู้บริหาร

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

องค์การธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายได้หากมีการวางแผนไว้เป็นอย่างดี เช่น ได้กำหนดงาน กำหนดนโยบายในการดำเนินงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร และการใช้ทรัพยากรต่างๆที่จำเป็นในการดำเนินการ เป็นต้น การวางแผนจะอำนวยความสะดวกต่อการประกอบธุรกิจในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นช่วยลดการทำงานซ้ำ ให้การทำงานสัมพันธ์กันรวมทั้งลดการทำงานซ้ำซ้อนช่วยให้สามารถปฏิบัติงานตามแผนงาน ช่วยให้สามารถประหยัดทรัพยากรทั้งในด้านเงินทุนและเวลา ช่วยให้สามารถตรวจสอบและควบคุมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ การงานของผู้บริหารให้น้อยลง ช่วยให้ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นในการบริหารมากขึ้น ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายได้และช่วยให้สามารถระดมกำลังคน

และทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อลดความไม่แน่นอนหรือลดความเสี่ยงที่จะเกิดอุปสรรคในการทำงานให้เหลือน้อยที่สุดจึงจำ เป็นที่จะต้องมีการวางแผน (อภินันท์ จันตะนี 2549,อ้างถึงใน ฅนิกายจนัฒา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ะ 2551)

สำหรับการจำแนกประเภทของการวางแผนนั้นสามารถจำแนกได้หลายรูปแบบ เช่น การจำแนกแผนตามระยะเวลา โดยแบ่งออกเป็นแผนระยะสั้น แผนระยะปานกลางและแผนระยะยาวหรือจำแนกแผนตามระดับการบริหารประเทศ ซึ่งการจำแนกแผนประเภทนี้ยึดพื้นที่เป็นหลัก ส่วนแผนของรัฐบาลหรือบริษัทขนาดใหญ่จะขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่นำมาใช้จำแนกสำหรับการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินของธุรกิจ โรงแรมและที่พัก จะใช้การจำแนกแผนตามระดับขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) แผนกลยุทธ์ มีลักษณะเป็นแผนที่ใช้กำหนด ทิศทาง เป้าหมายและแนวทางปฏิบัติโดยมีการกำหนดกลยุทธ์ไว้อย่างกว้างๆเพื่อที่จะสามารถปรับเปลี่ยนได้ หากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไป (2) แผนปฏิบัติการ เป็นแผนสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลตามเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ โดยกำหนดแผนปฏิบัติการ

ก การวางแผนมีกระบวนการซึ่งมีลักษณะเป็นวงจร โดยจะย้อนกลับมามีผลต่อการวางแผนในเรื่องต่อไป อันประกอบด้วยขั้นตอนหลักๆ ดังนี้

1.การวิเคราะห์สถานการณ์และการประเมินความต้องการ เป็นการสืบค้นข้อมูลต่างๆ พิจารณาว่าสถานการณ์ปัจจุบันเป็นเช่นไรมีช่องว่างใดที่เกิดขึ้นและแสดงให้เห็นถึงปัญหา

2.การจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและการวิเคราะห์สาเหตุปัจจัยของปัญหา เพื่อพิจารณาความเร่งด่วนของปัญหาที่ควรแก้ไขแล้วนำปัญหาดังกล่าวมาวิเคราะห์หาเหตุปัจจัย

3.การคัดเลือกวิถีจะมีการกำหนดนโยบายที่สามารถแก้ไขได้ที่สาเหตุของปัญหาและ ต้องมีการคัดเลือกวิถีที่มีผลต่อการแก้ไขปัญหาสูงสุดมาดำเนินการ

4.การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อกำหนดเป้าหมายและทิศทางการดำเนินการ แก้ไขปัญหา รวมทั้งเป็นการประเมินความสำเร็จของงาน ซึ่งจะวัดและประเมินผลได้

5.การจัดทำรายละเอียดกิจกรรมและการลงมือปฏิบัติ ซึ่งจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการโดยมีการระบุว่าจะทำอะไร เมื่อใด ที่ไหนและใครเป็นผู้รับผิดชอบ

6.การประเมินผลโค รงการและการติดตามผลการดำเนินงาน เป็นการกำหนดแนวทางการประเมินผลว่าโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด และระหว่างการดำเนินการมี การติดตามการทำงานเพื่อ ควบคุมงานให้เป็นไปตามแผนหรือไม่ หากมีความคลาดเคลื่อนหรือมี ปัญหาอุปสรรคจะสามารถแก้ไขได้ทันที

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่าการวางแผน คือ ส่วนสำคัญในกา รดำเนินงานให้ สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้้องค์ การประสบความสำเร็จโดยการวางแผนที่ดีทำ

ให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายรวมทั้งเป็นการลดความเสี่ยงและต้นทุนต่างๆที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กร ซึ่งก็เป็นการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเช่นกัน

การจัดการองค์กร (Organizing)

การจัดการองค์กร าร คือ การกำหนดโครงสร้างขององค์กร ารอย่างเป็นทางการโดยสามารถแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่างๆมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน รวมทั้งกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เอื้อต่อการดำเนินงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ(เนตรชนก ทรัพย์สิรินาวิน 2544)

(Edwin Flippo 1984,อ้างถึงใน ฌิกากูญันดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์นะ 2551) ได้ให้ความหมายของการจัดการองค์กร าร หมายถึง การจัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลและหน้าที่การงานเพื่อรวมเข้าเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสามารถทำงาน ให้บรรลุเป้าหมายได้ และชงชัย สันติวงษ์ (2539) ให้ความหมายว่าการจัดการองค์กร าร คือ ความพยายามของผู้บริหารที่จะให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนที่วางไว้ ดังนั้นอาจสรุปได้ว่าการจัดการองค์กร าร หมายถึง การจัดแบ่งองค์กรออกเป็นหน่วยงานย่อยเพื่อให้ครอบคลุมภารกิจและหน้าที่ขององค์กร าร พร้อมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์กับองค์กรเพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

การจัดการองค์กร ารมีความจำเป็น ในการดำเนินงานเนื่องจากช่วยให้กระบวนการการทำงานไม่ซับซ้อนกันทำให้ไม่มีแผนงานที่มากเกินไปและเกิดการบริหารที่ง่ายขึ้น รวมทั้งช่วยให้พนักงานรู้หน้าที่และขอบข่ายงานของตนว่า มีเพียงใด ไม่เกิดความรู้สึกว่า งาน ช่วยประหยัดต้นทุน และสามารถช่วยให้องค์กร ารสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ด้วยเหตุผลเหล่านี้ก่อให้เกิดการจัดโครงสร้างองค์กร ารที่ดีและเหมาะสม ทำให้องค์กร ารสามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์และเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป (สมพงษ์ นิยมสุข 2544)

การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing)

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) คือ บุคคลซึ่งมีความสามารถที่จะทำงานให้ บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้ องค์กรจึงมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ซึ่งต้องใช้การวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการหรือที่เรียกโดยทั่วไปว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management หรือ HRM) (กุศยา ลิพหวงศ์ 2546,อ้างถึงใน ฌิกากูญันดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์นะ 2551)

การจัดคนเข้าทำงานมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถจัดการกับทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด โดยเริ่มตั้งแต่การจัดหาบุคคลที่มีคุณสมบัติ เหมาะสมกับงานเพื่อให้สามารถ

ดำเนินงานได้อย่างราบรื่น รวมทั้ง มีการพัฒนาทักษะและความสามารถของกำลังแรงงานให้มีประสิทธิภาพ โดยกำหนดและสื่อสารถึงการรักษานักงานที่มีความสามารถให้คงอยู่ได้นานที่สุด รวมทั้งด้านการสื่อสารนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้กับพนักงานทุกคนได้ทราบเพื่อก่อให้เกิดเป้าหมายเดียวกัน

การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การบริหารที่ได้ทั้งงานและน้ำใจคนซึ่ง เกิดจากองค์ประกอบที่สำคัญ 8 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การเป็นผู้นำ (Leadership) คือ ผู้บริหารอยู่ในฐานะที่ต้องเป็นผู้นำ องค์กรจึงต้องมีบทบาทในการนำทางและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อที่จะดึงความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชามานำมาบูรณาการให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการเป็นผู้นำจึงเป็นลักษณะที่สำคัญของผู้บริหาร

2. การจูงใจ (Motivational) เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลประพฤติปฏิบัติในบางสิ่งบางอย่างที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

3. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นเสมือนสื่อที่จะนำความต้องการ ความคิดทั้งจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาและจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชาตลอด จนถึงการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกองค์กรเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินงาน (สมพงษ์ เกษมสิน 2526)

4. การปฏิสัมพันธ์และการมีอิทธิพล อิทธิพลเป็นรูปแบบหนึ่งของอำนาจและเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยที่การกระทำของบุคคลหนึ่งมีผลกระทบต่อความคิดหรือทัศนคติของอีกคนหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์กับการเป็นผู้นำ ผู้นำจึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและพลังอำนาจ ดังนั้น ผู้บริหารควรตระหนักถึงบทบาทและคุณค่าแห่งตนที่บุคคลพึงมีต่อกัน รวมถึงการใช้ลักษณะพฤติกรรม ที่เหมาะสม การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีจึงเป็นการส่งเสริมสร้างความสามัคคีให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี

5. การตัดสินใจ (Decision) เป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารการบริการ คือ การแก้ปัญหาเพื่อให้งานต่างๆขององค์กร บรรลุเป้าหมาย การตัดสินใจ เป็นการกระทำเกี่ยวกับ การเลือกที่ผู้บริหารหรือองค์กร เลือกแนวทางปฏิบัติทางหนึ่งจากทางเลือกที่มีอยู่หลายทาง การตัดสินใจที่ดีควรมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเหตุผลสนับสนุนจึงต้องอาศัยขั้นตอนที่เป็นระบบ

6. การกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting) เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานการบริหารที่ดีจึงต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน แน่น นอนและต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม การกำหนดเป้าหมายเป็นหน้าที่ของผู้ บริหารโดยตรงที่จำเป็นต้องใช้ความสามารถผสมผสานความคิดของบุคลากรในองค์กรให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย

7.การควบคุม (Controlling) การจัดการหรือบริหารองค์กรที่ดีจะต้องมีการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ หากมีการดำเนินการที่ดีเกี่ยวกับการวางแผนการจัดการองค์กร การจัดคนเข้าทำงานให้ดียิ่งขึ้นประสิทธิภาพของการควบคุมจะมีมากขึ้น

8.การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม (Performance Goals And Training) เป็นการพัฒนาองค์กรในรูปแบบหนึ่งซึ่งผู้บริหารมุ่งหวังการทำงานให้มีประสิทธิภาพจะต้องตระหนักถึงตัวผลกตันในการดำเนินงานให้มีเป้าหมายและแรงจูงใจให้เป็นไปอย่างมีทิศทางสำหรับการฝึกอบรมถือเป็นกระบวนการที่จัดทำขึ้นเพื่อที่จะเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นโดยจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

การจัดการด้านบุคคลที่ด้นนั้นจำเป็นต้องมีการกำหนดหน้าที่ในการบริหารจัดการดำเนินงานของทรัพยากรมนุษย์รวมทั้งพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding)

การสั่งการหรือการชี้หน้านั้นเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารเนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคนเข้าทำงานให้ถูกต้องเหมาะสมและเมื่อจัดคนเข้าทำงานแล้วก็ต้องมีการอบรม มอบหมายงานและทำทุกอย่างให้ บุคคลนั้นมีประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้การทำงานดำเนิน ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

(Dell 1965,อ้างถึงใน ฉีกาญจน์ดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ 2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสั่งการ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาชั้นเนะ ตรวจสอบดูแลการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ (สมพงษ์ เกษมสิน 2526) ได้ให้ความเห็นว่าการสั่งการที่ดีจะต้องคำนึง ถึงขวัญ กำลังใจ การเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุป การสั่งการได้ว่าเป็นกิจกรรมทุกอย่างที่มุ่งผลกตันให้พนักงานทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (สุชาติวุฒิ ตู้อานง 2544) ซึ่งได้แก่ การสั่งการ การตัดสินใจ แก้ปัญหา การชี้แนะสอนงาน การจูงใจให้พนักงาน การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานและการประสานงาน

การสั่งการนั้นไม่ใช่เป็นเพียงแต่การสั่งการอย่างเดียว การสั่ง การที่ดีจะต้องทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานทำให้ การทำงานนั้นราบรื่นไม่ใช่ใช้อำนาจบังคับให้ทำ ประโยชน์ ดังนั้นการสั่งการจึงควรจะต้องประกอบด้วยกิจกรรมหลายประการ ดังนี้

1.การตัดสินใจ (Decision-Making) ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้วินิจฉัยปัญหาว่าจะเลือกสั่งการปฏิบัติโดยวิธีใดจึงจะบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุดและบังเกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร (วินัย ศรีทอง 2541,อ้างถึงใน ฅกกาญจนดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ 2551)

2.การสั่งการ (Commanding) การสั่งการเป็นการที่ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจจะมอบหมายโดยการสั่งด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ได้รับทราบงานและปฏิบัติตาม

3.การจูงใจ (Motivation) เช่น การให้ความสำคัญกับสวัสดิการ เพิ่มค่าจ้าง มีการปรับปรุงสภาพการทำงานและเสริมกิจกรรมหลายๆอย่าง เพื่อจูงใจพนักงานเนื่องจากความสำเร็จขององค์กรส่วนใหญ่จะขึ้นกับความมากน้อยของการจูงใจพนักงานให้ทำงานด้วย (พินิจ สังพานันท์ 2540)

4.การสร้างขวัญในการทำงาน (Morale Building) ขวัญคือความพึงพอใจและความตั้งใจในการทำงานของบุคคลที่จะอุทิศทุกสิ่งทุกอย่าง เช่น สติปัญญา แรงกาย เวลาและทรัพย์สิน เพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยบุคคลที่มีขวัญดีหรือมีน้ำใจในการทำงานนั้นย่อมจะมีความรัก ความพอใจในงานที่ตนทำอยู่ ทำให้เกิดความต้องการทำงานด้วยความสมัครใจและมีความสุขกับงานที่ทำโดยไม่ต้องมีผู้ใดมาบีบบังคับให้ทำงาน

5.การประสานงาน (Coordination) ในองค์กร ารแต่ละองค์กร ารนั้นมีการจัดองค์กร ที่ยุ่งยากซับซ้อน เพราะมีหน่วยงานย่อยปฏิบัติหน้าที่ตามลักษณะเฉพาะของงาน การประสานงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องพยายามหาวิธีสร้างเพื่อให้เกิดการประสานงานขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปโดยราบรื่น รวดเร็ว ประหยัดและมีประสิทธิภาพ ส่วนการประสานงานคือ การจัดระเบียบการทำงานและการติดต่อกัน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆร่วมมือปฏิบัติกรเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีจุดประสงค์ร่วมกันและไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

6.การสื่อสาร (Communication) หรือการติดต่อสื่อสาร คือ การส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง โดยการออกคำสั่งหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ในองค์กร การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้การดำเนินงานขององค์กร ารราบรื่นไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วิไล ฅชฅลา 2538,อ้างถึงใน ฅกกาญจนดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ 2551)

การสั่งการนั้นไม่ใช่การสั่งการให้พนักงานทำอะไรก็ได้เท่านั้น แต่จำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานมาเป็นการอำนวยความสะดวกต่างๆให้แก่พนักงานเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนใช้กลยุทธ์ในการจูงใจให้พนักงานเปลี่ยนพฤติกรรมอันไม่พึง

ประสงค์ไปสู่พฤติกรรมที่เข้มข้นแข็งเพื่อที่จะทำให้พนักงานทุ่มเทร่างกายและใจให้แก่องค์กร ซึ่งการตัดสินใจนั้นจะต้องรวดเร็วและถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและองค์กร ารไม่ใช่เพื่อประโยชน์ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยการสั่งการจะต้องชัดเจนถูกต้องเมื่อมีการสั่งการแล้วก็ต้องรับผิดชอบและติดตามผลที่เกิดขึ้นและจะต้องคำนึงถึงขวัญและกำลังใจของพนักงานให้มากที่สุด เพราะการที่องค์กรจะก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายได้นั้นจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับการทำงานของพนักงานซึ่งการสร้างขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน ซึ่งมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและกว้างขวาง

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาเห็นว่าคำสั่งการที่ดีมีส่วนช่วยให้การดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การควบคุม (Controlling)

การจัดการหรือการบริหารที่ดีนั้นจำเป็นต้องมีการควบคุมที่มีประสิทธิภาพโดยทำให้การดำเนินการที่เกี่ยวกับการวางแผนการจัดองค์กรดีขึ้น นอกจากนี้หากการเตรียมการในด้าน การควบคุมทำได้ดีย่อมจะส่งผลให้การจัดการในด้านอื่น ๆ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเช่นกัน

(Fayol 1925,อ้างถึงใน ฉีกาญจน์ดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ 2551) ได้ให้ความหมายว่า การควบคุม คือการตรวจสอบทุกอย่างว่าได้ดำเนินการสอดคล้องกับแผน คำสั่งและหลักการที่กำหนดไว้หรือไม่ วัตถุประสงค์ของการควบคุมเพื่อหาข้อบกพร่องเพื่อแก้ไขและป้องกันมิให้ผลงานคลาดเคลื่อนไปจากวัตถุประสงค์ หน้าที่ของการควบคุมนั้นเกี่ยวข้องกับทุกด้านไม่ว่าจะเป็นคน เงิน สิ่งของและการดำเนินการ เช่นเดียวกับ (George Terry 1979,อ้างถึงใน ฉีกาญจน์ดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ 2551) ที่ให้คำนิยามว่าการควบคุม หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานและการแก้ไขข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในกรณีที่ทำเป็นเพื่อให้งานดำเนินไปตามแผนที่วางไว้อย่างถูกต้องจนบรรลุเป้าหมาย

จากคำจำกัดความดังกล่าวนี้ การควบคุม คือ การตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนการและมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่แล้วปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจากความหมายข้างต้นจะเห็นได้ว่า การควบคุม นั้นเกี่ยวข้องกับ (1) การตรวจสอบการทำงาน (2) มาตรฐานในการทำงาน (3) การปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามแผน การควบคุมมีความมุ่งหมายหลายประการ ดังนี้ 1.เพื่อตรวจสอบดูว่างานที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติดำเนินไปตามแผนงานและมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ 2.เพื่อตรวจสอบวิธีการปฏิบัติงานว่าดำเนินไปตามหลักการที่ดีหรือไม่ เพียงใด 3.เพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าของงานว่ามีเพียงใด 4.เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานว่ามีอุปสรรคหรือปัญหาประการใด เมื่อใดและเพียงใด 5.เพื่อตรวจสอบดูว่าผลงานถูกต้องและถึงมาตรฐาน ที่กำหนดไว้หรือไม่ 6.เพื่อแนะนำ

ปรับปรุง แก้ไขเมื่อมีอุปสรรคและปัญหา 7. เพื่อบำรุงขวัญของผู้ปฏิบัติงานและแสดงว่าไม่ถูกทอดทิ้ง สิ่งสำคัญของการบริหารที่ต้องควบคุม

(Flippo1971,อ้างถึงใน ฅกฤษฎา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ 2551) กล่าวว่าการควบคุมการปฏิบัติงานที่ดียอมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการและสิ่งที่จะต้องควบคุมประกอบด้วย (1) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง การควบคุมจำนวนงานที่พนักงานจะต้องทำให้ได้ตามมาตรฐานเวลาที่กำหนดไว้ (2) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง การควบคุมผลผลิตหรือผลงานว่ามีคุณภาพเพียงใดเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ (3) เวลา (Time) หมายถึง การควบคุมเวลาที่ใช้ไปในการปฏิบัติงานโดยต้องใช้เวลาที่น้อยที่สุดหรือเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และ (4) ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง การควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานให้ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

การควบคุมนั้นในบางครั้งก็ทำให้เกิดผลเสียในการทำงาน เช่น ใน เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่อาจจะมปัญหาต่างๆเกิดขึ้นแต่ก็เป็นสิ่งจำเป็น เพราะ การควบคุมก่อให้เกิดประโยชน์ที่มากกว่าผลเสีย การควบคุมงานเป็นสิ่งสำคัญของนักบริหารหรือผู้นำองค์กร การซึ่งการควบคุมงานนอกจากจะใช้วิธีการวางบรรทัดฐานให้ปฏิบัติแล้ว การใช้หน่วยงานที่ปรึกษาและการใช้หลักมนุษยสัมพันธ์เพื่อการควบคุมงานก็เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันในปัจจุบัน สำหรับการควบคุมงานโดยใช้หลักมนุษยสัมพันธ์นับว่าได้รับประโยชน์ต่อการบริหารงาน ดังนั้น จึงควรจะให้ ความสำคัญและปรับปรุงระบบการควบคุมงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอและการควบคุมยังรวมไปถึงการใช้ระบบต่างๆเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานและข้อมูลสารสนเทศ

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า การควบคุมมีส่วนสำคัญอย่างมากในการดำเนินงาน เนื่องจากการตรวจสอบการดำเนินงานทุกส่วนให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และสามารถแก้ไขจุดบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้นในการดำเนินงาน ได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับงานวิจัยในครั้งนี้เห็นว่าทฤษฎีการบริหารของอองรี ฟาโยล ได้แก่ ปัจจัยทางด้าน การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การบังคับบัญชาสั่งการและการควบคุม และถือว่าเป็นทฤษฎีในการบริหารที่มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการบริหารธุรกิจ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรเหล่านี้ มาศึกษาในกรอบแนวคิด

3. ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการบริหาร

3.1 แบบลิตและพอร์เตอร์ (Black and Porter 2000, อ้างถึงใน ฌิกญจันดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ 2551) ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร โดยให้ความสำคัญปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงโดยมีการแบ่งเป็นปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยภายนอกองค์กร ได้แก่

1. สภาวะเศรษฐกิจ มีผลกระทบต่อ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร คือถ้าเศรษฐกิจไม่ดี ทำให้องค์กรต้องลดจำนวนบุคลากร ลดจำนวนการผลิต ในทางกลับกันถ้าเศรษฐกิจดีทำให้องค์กรเพิ่มการผลิตสินค้าและบริการ ทำให้มีการจ้างเพิ่มขึ้นและมีการเพิ่มจำนวนบุคลากร

2. คู่แข่งขัน มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงด้านกลยุทธ์การตลาด ในการหาลูกค้าใหม่เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดและการเติบโตทางการตลาดและอาจทำให้เกิดการควบรวมกิจการ

3. เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อกิจกรรมหลักขององค์กร ทำให้องค์กรต้องเปลี่ยนแปลงระบบการผลิต เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและมีผลกระทบต่อ การบริหารทรัพยากรมนุษย์

4. การเมืองและกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงนโยบายและกฎหมายมีผลให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนนโยบาย มีผลให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงานระบบบริหารงาน ซึ่งต้องมีวิธีการเปลี่ยนแปลงให้รวดเร็วและเกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด

5. สังคมและประชากร การเปลี่ยนแปลงค่านิยมในการบริโภคสินค้าต่างๆ ทำให้องค์กรต้องเปลี่ยนแปลงระบบการผลิต ลักษณะของสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบ

ผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์การขายและการตลาด

พลัง นวัตกรรมศึกษา ระดับปริญญาตรี

3.2 การวิเคราะห์ SWOT

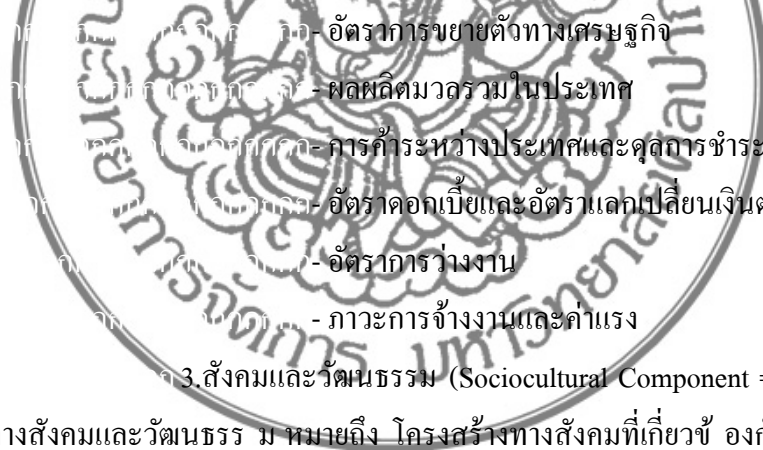
ในการนำ SWOT มาช่วยในการกำหนด Initiatives นั้น ในเบื้องต้นอาจจะฟังความรู้สึกของคนทั่วไป เนื่องจากเวลานี้ถึง SWOT นั้นเราจะมกนึกถึงการวิเคราะห์กลยุทธ์หรือ องค์กร สำหรับในการกำหนด Strategic Initiatives ภายใต้ BSC นั้นการวิเคราะห์ SWOT จะเป็นการวิเคราะห์ในตัววัตถุประสงค์ที่ตั้งขึ้นมา การวิเคราะห์ SWOT ในลักษณะนี้เป็นการวิเคราะห์ตัว วัตถุประสงค์ เพื่อหาแนวทางในการกำหนด Strategic Initiatives หรือสิ่งที่ทำเพื่อ บรรลุ วัตถุประสงค์ (พสุ เดชะรินทร์ 2546, อ้างถึงใน ฌิกญจันดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ 2551)

1.การเมือง (Political Component = P) เป็นการวิเคราะห์นโยบายและกฎเกณฑ์ต่างๆ ของภาครัฐ ที่น่าจะมีผลทั้งในเชิงบวกและเชิงลบต่อการดำเนินงานขององค์การ เช่น

- นโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
กฎหมาย มติคณะรัฐมนตรีและกฎระเบียบต่างๆ

- ความมั่นคงของรัฐบาล
- บทบาทของกลุ่มผลประโยชน์และกลุ่มพลังทางการเมือง
- ความขัดแย้งและความรุนแรงทางการเมือง
- พฤติกรรมทางการเมือง
- กลุ่มผู้มีอิทธิพล / เครือข่ายพันธมิตร

2.เศรษฐกิจ (Economic Component = E) เป็นการวิเคราะห์เศรษฐกิจระดับมหภาค ระดับจุลภาค ซึ่งหมายถึงระบบเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์การ



- อัตราการค้าขายต่างประเทศ
- ผลผลิตมวลรวมในประเทศ
- การค้าระหว่างประเทศและดุลการชำระเงิน
- อัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- อัตราการว่างงาน
- ภาวะการจ้างงานและค่าแรง

3.สังคมและวัฒนธรรม (Sociocultural Component = S) เป็นการวิเคราะห์สภาวะทางสังคมและวัฒนธรรม หมายถึง โครงสร้างทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์การ

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ
- ระดับการศึกษาและอัตราการรู้หนังสือของประชากร
- จำนวนประชากร โครงสร้างของประชากร

- ขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อ ค่านิยมและวัฒนธรรม
- แบบแผนการดำเนินชีวิตและพฤติกรรม การประกอบอาชีพ
- คุณภาพชีวิต
- ลักษณะของชุมชน และการตั้งถิ่นฐาน

4.เทคโนโลยี (Technological Component = T) เป็นการวิเคราะห์สภาพการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่จะมีผลต่อการดำเนินงาน เช่น การผลิตคิดค้นเทคโนโลยีต่างๆ ความรู้และวิทยาการแขนงต่างๆ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างองค์การ

ความก้าวหน้าในการวิจัยและพัฒนาในสาขาที่เกี่ยวข้องรวมถึงการเสริมสร้างประสิทธิภาพการผลิต และการให้บริการโดยใช้อุปกรณ์อัตโนมัติต่างๆ

จากการศึกษา ทำให้ทราบว่าเป็นปัจจัยที่ ส่งผลต่อสำคัญต่อความสำเร็จผู้บริหาร ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจ ด้านการเมืองและนโยบาย ด้านเทคโนโลยี ด้าน สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และคู่แข่ง ซึ่งได้มาจากการวิเคราะห์ SWOT ทำให้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรเหล่านี้ มาศึกษา ในกรอบแนวคิด

4.ตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้ประกอบการ

ปัจจุบันการวัดผลการดำเนินงานได้มีบทบาทสนับสนุนระบบบริหารสำหรับองค์กรยุคใหม่ โดยใช้มาตร วัดเป็นเครื่องมือติดตามประเมินความสำเร็จตามรอบเวลา ซึ่งมาตร วัดที่ถูกพัฒนาขึ้นแต่ละองค์กร จะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ธุรกิจที่เชื่อมโยงทุกระดับตั้งแต่ ระดับปฏิบัติงาน ระดับฝ่ายงานและระดับองค์กร เพื่อใช้ผลลัพธ์จากการติดตามวัดผลมาดำเนินการ ทบทวนผลการปฏิบัติงานเทียบกับแผนงานหรือเป้าหมายตลอดจนใช้เทียบเคียง าระหว่างองค์กร าร หรือผู้เป็นเลิศ (Best Practice) โดยเฉพาะการประเมินผลสำเร็จขององค์กรที่สะท้อนถึงผลการดำเนินงานแท้จริงทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ในช่วงทศวรรษที่ 1990 Robert Kaplan แห่ง Harvard Business School และ David Norton ได้พัฒนาวิธีการวัดผลสมัยใหม่ เรียกว่า Balanced Scorecard ซึ่งสะท้อนผลการดำเนินงานแต่ละ มุมมองได้อย่างครบถ้วนแทนแนวทางการวัดผลแบบเดิมที่มุ่งผลลัพธ์ทางการเงิน ดังนั้น BSC จึง เป็นระบบบริหารที่ไม่ได้มุ่งเพียงแค่การวัดผลเท่านั้น แต่ยังสนับสนุนให้องค์กร ได้เห็นภาพ วิสัยทัศน์และกลยุทธ์อย่าง ชัดเจนทำให้สามารถแปลงกลยุทธ์สู่แผนการปฏิบัติ (Action Plan) โดย ให้ข้อมูลป้อนกลับทั้งกระบวนการภายใน และผลลัพธ์ภายนอก (External Outcomes) สำหรับใช้ ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดวงจร คุณภาพของเดมมิง (PDCA Cycle) (พศ.เดชะรินทร์ 2546,อ้างถึงใน ฉีกาญจน์ดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์ 2551)

ตามที่ Norton และ Kaplan ได้กล่าวสรุปไว้ว่า "การวัดผลทางการเงิน (Financial Measures) เป็นการแสดงเหตุการณ์หรือผลลัพธ์ที่ผ่านมาในอดีตซึ่งไม่เพียงพอกับสภาวะการแข่งขัน ทางธุรกิจในปัจจุบัน แต่ BSC ได้ใช้ข้อมูลทางการเงินสำหรับสร้างมูลค่าในอนาคต (Create Future Value) ด้วยการให้ความสำคัญทุกองค์ประกอบ นั่นคือ ลูกค้า ผู้ส่งมอบสินค้า พนักงาน กระบวนการ และนวัตกรรม" ประกอบด้วยมุมมองการวัดผล ดังนี้

1. มุมมองทางการเงิน (Financial Perspective)

- 2.มุมมองทางด้านลูกค้า (Customer Perspective)
- 3.มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal-Business-Process Perspective)
- 4.มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective)

การเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ /กลยุทธ์กับมุมมองการวัดผลทั้งสี่ด้าน ทำให้ BSC สามารถตอบสนองความต้องการของฝ่ายบริหารได้หลายมุมมอง โดยเฉพาะตัววัดผลการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่างซึ่งสะท้อนถึงแผนงานขององค์กร แต่ละด้านมาไว้ในรายงานชุดเดียวกันเพื่อนำเสนอต่อฝ่ายบริหารสำหรับพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ โดยเน้นการทำงานเป็นทีมที่มุ่งผลลัพธ์ระยะยาว นอกจากนี้การวัดผลยังสะท้อนภาพที่ชัดเจนมากขึ้น กว่าการมุ่งวัดผลในบางมุมมอง ปัจจุบันองค์กรชั้นนำได้มุ่งวัดผลการดำเนินงานทั้งทางด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศสำหรับพนักงานทุกระดับ ในองค์กร BSC ได้มีบทบาทต่อการแปลงภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กรให้เป็นวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้นองค์กรชั้นนำหลายแห่งจึงได้นำ BSC เป็นเครื่องมือสนับสนุนกลยุทธ์บริหารองค์กร โดยมีแนวทางและขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

- 1.กำหนด วิสัยทัศน์และกลยุทธ์อย่างชัดเจน โดยเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงร่วมกันกำหนดเป้าหมายขององค์กรด้วยมุมมอง ดังนี้
 - a) เป้าหมายทางการเงิน โดยทั่วไปองค์กรได้มุ่งความสามารถในการทำกำไร (Profitability) ซึ่งผู้บริหารได้คำนึงถึงปัจจัยรายได้ การเติบโตของสวนแบ่งตลาด การสร้างผลกำไร การบริหารกระแสเงินสดรับ-จ่าย โดยการวัดผลปฏิบัติงานจากตัวเงินเหล่านี้ทำให้ทราบถึงกลยุทธ์ขององค์กรว่ามีส่วนสนับสนุนการสร้างผลกำไรให้กับธุรกิจหรือไม่อย่างไร
 - b) เป้าหมายด้านลูกค้า สำหรับมุมมองนี้ได้เน้นเรื่องการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องดำเนินการวัดผล การดำเนินงานให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับปัจจัย เวลา คุณภาพการให้บริการ และต้นทุน

c) ปรับปรุงกระบวนการภายใน โดยผู้บริหารควรกำหนดหลักการประเมินผลการดำเนินงาน สำหรับจุดเด่นของช่วงนี้ คือ การระดมความคิดสำหรับขจัดอุปสรรคต่อความสำเร็จของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ทำให้เกิดแนวความคิดการปรับปรุงกระบวนการภายใน ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานปัจจุบันให้ดีขึ้นและพัฒนากระบวนการทำงานรูปแบบใหม่

2.การเชื่อมโยงเป้าหมายกลยุทธ์กับการวัดผลการดำเนินงาน องค์กรควรพยายามแจ้งให้พนักงานทุกระดับได้เข้าใจถึงเป้าหมายกลยุทธ์ระดับองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมและได้รับ

ทราบเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การตั้งเป้าหมายแต่ละส่วนงานเพื่อสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมายโดยรวมของธุรกิจพร้อมระบุความเชื่อมโยงของผลตอบแทนที่ประเมินจากผลการดำเนินงานเพื่อใช้จูงใจให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผู้บริหารต้องสนับสนุนการวางแผนและกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจอย่างชัดเจน โดยครอบคลุมทั้งที่มุมมองด้วยการนำเป้าหมายกลยุทธ์สร้างเป็นแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) อย่างเป็นลำดับขั้นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในมุมมองทางการเงินและลูกค้าก่อนแล้วจึงกำหนดวัตถุประสงค์ในมุมมองกระบวนการภายในและการเรียนรู้ ซึ่งสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ทางการเงินและลูกค้าโดยมุ่งปัจจัยความสำเร็จระยะยาวของธุรกิจ

4. ดำเนินการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์สำหรับช่วงนี้ผู้บริหารระดับสูงได้พิจารณาถึงผลกระทบของกลยุทธ์แต่ละระดับ ซึ่ง BSC ช่วยให้ผู้บริหารสามารถพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม เช่น การตั้งเป้าหมายทางการเงินระยะสั้นด้วยการระบุเป้าหมายสำหรับการวัดผลและแสดงผลด้วยแผนภาพหรือกราฟเพื่อใช้พัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยเชื่อมโยงสู่กลยุทธ์ระดับองค์กร

สำหรับปัจจัยสนับสนุน BSC ให้สัมฤทธิ์ผลจะต้องเชื่อมโยงตัววัดผลการดำเนินงานกับเป้าหมายทางกลยุทธ์ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุและผลลัพธ์ (Cause-and-Effect Relationship) สำหรับการเชื่อมโยง BSC กับแผนกลยุทธ์นั้นองค์กร จะต้องแสดงความเชื่อมโยงระหว่างเหตุและผลทั้งที่มุมมอง เช่น หากจะเพิ่มยอดขายก็ต้องวิเคราะห์ว่าทำอะไรที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าจากการใช้สินค้าหรือรับบริการแต่หากพิจารณาปัจจัยแล้วพบว่าการส่งมอบสินค้าได้ทันเวลาเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญทำให้องค์กรต้องดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการภายในให้มีความสามารถตอบสนองกับความต้องการลูกค้าได้อย่างทันเวลา ซึ่งต้องดำเนินการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรตลอดจนจัดหาเทคโนโลยีสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพตามที่ลูกค้าคาดหวังเพื่อสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กร สำหรับกลยุทธ์ระดับหน่วยธุรกิจควรมีการลำดับความสัมพันธ์ตามเหตุและผลด้วยการวิเคราะห์กลยุทธ์แต่ละธุรกิจว่ามีผลกระทบอย่างไรกับความสำเร็จขององค์กร เช่น ถ้าให้การอบรมเพื่อเพิ่มทักษะให้กับพนักงานขายได้ส่งผลให้ยอดขายสูงขึ้น

ดังนั้นการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานด้วย BSC จึงควรแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผลกับเป้าหมายทางกลยุทธ์ สำหรับตัววัดผลทุกตัวจะต้องสื่อให้ทราบว่าเป้าหมายกลยุทธ์แต่ละหน่วยธุรกิจคืออะไร มีผลอย่างไรกับองค์กร โดยแต่ละหน่วยงานกำลังทำอะไรอยู่ และช่วย

สนับสนุนให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จได้อย่างไร แต่สิ่งสำคัญอีกประการสำหรับกำหนดตัววัดผลการดำเนินงาน นั่นคือ การสร้างสมดุลระหว่างตัววัดผลทั้งทางด้าน Financial และ Non-Financial เช่น การดำเนินโครงการ TQM เพื่อพัฒนาคุณภาพสินค้าทำให้เกิดค่าใช้จ่ายและส่งผลให้สินค้ามีต้นทุนสูงขึ้น ดังนั้นตัววัดผลจะต้องมีทั้งตัวชี้วัดทางด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพสินค้าและตัววัดผลด้านต้นทุนการผลิตให้มีความสมดุลกัน เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนาสินค้าที่มีคุณภาพดีด้วยต้นทุนเหมาะสมและได้รับผลกำไรจากการพัฒนาคุณภาพสินค้าสูงขึ้น

2. ตัวผลักดันสมรรถนะให้บรรลุเป้าหมาย (Performance Drivers) โดยทั่วไประบบวัดผลระดับองค์กรได้ใช้ตัวชี้วัด 2 ประเภท คือ ตัวชี้วัดแบบตาม (Lag Indicators) เช่น ผลกำไร ส่วนแบ่งตลาด และตัวชี้วัดแบบนำ (Lead Indicators) ดังนั้น BSC ต้องผสมผสานระหว่างตัวชี้วัดแบบตาม กับตัวชี้วัดแบบนำ เนื่องจาก Lead Indicators ได้ถูกใช้เป็นแนวทางให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย หากไม่มีตัวชี้วัดแบบตาม องค์กรก็อาจบรรลุผลสำเร็จได้ในระยะสั้นแต่ระยะยาวองค์กรอาจไม่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนากลยุทธ์ เชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทางการเงิน (Linkage to Financial) การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานควรมีการวิเคราะห์ว่าผลลัพธ์จากการปรับปรุงได้ส่งผลกระทบต่อทางการเงินอย่างไร การที่หน่วยงานพยายามพัฒนาด้วยแนวทางต่าง ๆ เช่น การยกเครื่องกระบวนการธุรกิจ (BPR) อาจต้องพิจารณาแนวทางดังกล่าวว่าจะสร้างผลตอบแทนให้กับองค์กรอย่างคุ้มค่าหรือไม่

ด้วยเหตุนี้เป้าหมายการเชื่อมโยง BSC กับกลยุทธ์องค์กร คือ การมุ่งสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศโดยสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าด้วยการประเมินความแตกต่างระหว่างเป้าหมายกับผลลัพธ์ (Performance Gap) และจำแนกสาเหตุหลักของปัญหาเพื่อดำเนินการแก้ปัญหา ส่วนองค์ประกอบหลักที่สนับสนุนสู่ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย

1) เสียงจากลูกค้า (Voice of the Customer) โดยศึกษาความต้องการของลูกค้าประกอบด้วย พนักงาน ลูกค้า ผู้ส่งมอบ และการติดตามข้อมูลจากคู่แข่ง เพื่อระบุปัจจัยที่สามารถตอบสนองให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและลำดับความสำคัญตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังใช้ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์สำหรับจำแนกส่วนของลูกค้า (Customer Segments) เพื่อกำหนดปัจจัยทางคุณภาพที่สามารถตอบสนองให้ลูกค้าแต่ละกลุ่มเกิดความพึงพอใจตามลำดับความสำคัญ (Segment's Priorities) ด้วยเครื่องมือวิเคราะห์ เช่น การกระจายหน้าที่ทางคุณภาพ (Quality Function Deployment) หรือ QFD การเทียบเคียง (Benchmarking) การสำรวจ การสัมภาษณ์ และข้อมูลประวัติที่จัดเก็บ (Historical Data)

2)ความเป็นเลิศทางกระบวนการ (Process Excellence) โดยมุ่งประเมินความสามารถกระบวนการ (Process capability) และความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นสารสนเทศสำหรับปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการ

3)การบริหารสมรรถนะ (Performance Management) โดยติดตามข้อมูลผลลัพธ์เทียบกับระดับเป้าหมาย เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงกระบวนการ หรือ “Know What You Aim To Achieve” ประกอบด้วยข้อมูลหลัก เช่น วัตถุประสงค์กลยุทธ์ (Strategic Objective), แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map), ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator) สำหรับกระบวนการเชื่อมโยง BSC กับแผนปฏิบัติการประกอบด้วย

- การแจ้งประเด็นทางกลยุทธ์ (Strategic themes)

ตัววัตถุประสงค์หลัก (BSC)

- กำหนดมาตรวัด/เป้าหมาย (Metrics/Targets)
- การประเมินวัดผลเทียบกับเป้าหมาย
- ระบุผลต่างทางสมรรถนะ (Performance gap) เพื่อดำเนิน

โครงการปรับปรุง

4)การคัดเลือกโครงการ (Project/Initiative Selection) โดยใช้ข้อมูลจากช่วงวิเคราะห์ผลต่างสมรรถนะเพื่อกำหนดรายละเอียดโครงการปรับปรุงและลำดับความสำคัญแต่ละโครงการ (Prioritizes Project) เทียบกับวัตถุประสงค์หลักทางกลยุทธ์

5)การดำเนินโครงการปรับปรุง (Project and Initiative Execution) เพื่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในตัวสินค้าหรือกระบวนการธุรกิจให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้วยการใช้เครื่องมือวิเคราะห์หาสาเหตุหลัก (Root Causes) เพื่อดำเนินการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาดัชนีชี้วัดความสำเร็จ

พลังในวัยเรียนที่เอื้อ ระดับปริญญาตรี

โดยทั่วไปการพัฒนาดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator) หรือ KPI มักใช้รายงานข้อมูลที่จัดเก็บในระบบสารสนเทศเพื่อกำหนดมาตร วัตถุประสงค์ ดังนั้นการจัดทำ KPI นอกจากถูกใช้เป็นเครื่องมือบริหารทรัพยากรที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจแล้วยังถูกใช้สื่อสารกลยุทธ์ระดับองค์กร เพื่อให้ทุกคนได้รับทราบถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ (Corporate Goals and Objectives) ดังนั้นก่อนเริ่มจัดทำ KPI จึงต้องศึกษาความสำคัญของตัวชี้วัด โดยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรต้องเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ที่สนับสนุนให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ซึ่งปัจจัยความได้เปรียบในการแข่งขันได้ครอบคลุมถึงประเด็นต่างๆ เช่น การเพิ่มผลิตภาพ การพัฒนาทักษะแรงงาน การลดปัจจัยความเสี่ยง

การให้บริการและความสามารถหลักขององค์กร (Core Competencies) ที่ยากต่อการลอกเลียนแบบ (Hard-to-Duplicate) สำหรับการกำหนดมาตรารวัดเพื่อรายงานผล สามารถจำแนกได้เป็น

1. ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator) เป็นมาตรารวัดสำหรับติดตามจำแนกขอบเขตปัญหาและระดับความสำเร็จหรือประสิทธิผลจากการดำเนินงาน

2. รายงานตามสายงาน (Functional Report) เป็นรายงานผลการปฏิบัติงานตามสายงานประจำวันเพื่อใช้ติดตามความสำเร็จที่ดำเนินในแต่ละฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

3. รายงานพิเศษ (Exception Report) เป็นรายงานติดตามผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎทางธุรกิจ (Business Rule)

ส่วนระบบรายงานผลประจำวัน (Routine Reporting) ได้แสดงดัชนีชี้วัดสำคัญและข้อมูลแสดงแนวโน้มการปฏิบัติงานด้วยกราฟ เรียกว่า Visual Presentation เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเป้าหมายกับผลลัพธ์ ทำให้วิศวกร หัวหน้าสายงานผลิต และผู้จัดการฝ่ายบำรุงรักษาประหยัดเวลาสำหรับการวิเคราะห์และสามารถใช้สารสนเทศสืบแผนงานได้อย่างรวดเร็ว

สรุป ปัจจุบันมาตรารวัดผลการดำเนินงานได้มีบทบาทสนับสนุนกลยุทธ์องค์กร โดยเฉพาะการติดตามประสิทธิผลและวิเคราะห์แนวโน้มเพื่อสนับสนุน การกำหนดกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ โดยมาตรารวัดที่มีประสิทธิผลจะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายระดับองค์กร การซึ่งมีการเชื่อมโยงทุกระดับตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับกลยุทธ์องค์กร นอกจากนี้ยังต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลที่มีความแม่นยำและสร้างระบบสารสนเทศสนับสนุนการรายงานผลเพื่อใช้ปรับแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงาน

การจากศึกษาแนวคิดที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้บริหาร ซึ่งใช้หลักการของ Balanced Scorecard ที่มีการวัดมุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองด้านกระบวนการภายใน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้วัดผลการทำงานและความสำเร็จของผู้ประกอบการ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรเหล่านี้ มาศึกษาเป็นส่วนประกอบของตัวแปรตามในการทำวิจัย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิบูลย์ ฉัตรจิตกรกุล (2547) วิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพแบบควอลิตี้ คอนโทรล เซอร์เคิล และแบบมิกซ์ ซิกม่า เป็นการศึกษาถึงลักษณะสำคัญและปัจจัยความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพแบบควอลิตี้ คอนโทรล เซอร์เคิล (QCC) มีบริษัท แอลทีไอซี จำกัด เป็นกรณีศึกษาและศึกษาลักษณะสำคัญและปัจจัยความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพแบบซิกซ์ ซิกม่า (Six Sigma) มีบริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นกรณีศึกษาทำการเก็บ

ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพในบริษัทฯ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรง ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบคำถามปลายเปิด โดยยึดแนวคิดตามโมเดล McKinsey 7-S Framework ประชากรที่ศึกษาเป็นผู้บริหารระดับสูงที่ดูแลระบบบริหารคุณภาพ บริษัทละ 3 ท่าน จากนั้นนำผลการสัมภาษณ์ที่ได้มาออกแบบแบบสอบถามเพื่อทำการเก็บข้อมูล นำไปประเมินปัจจัยความสำเร็จ ประชากรที่ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพแบบ QCC คือ ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง จำนวน 17 ท่าน และประชากรที่ทำการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพแบบ Six Sigma คือ ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง จำนวน 12 ท่าน

ผลการศึกษาถึงลักษณะสำคัญของระบบการบริหารคุณภาพแบบ QCC จากกรณีศึกษา ตัวอย่าง บริษัท แอลทีไอซี จำกัด พบว่าวัตถุประสงค์ในการนำระบบ QCC มาใช้ คือ ความต้องการให้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีหน่วยงาน FPS ที่จัดตั้งขึ้นภายใต้การดูแลของผู้บริหารระดับสูง เพื่อสนับสนุน QCC อย่างครบวงจร เมื่อวิเคราะห์ปัจจัย ความสำเร็จพบว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพแบบ QCC ที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ

1. การที่ผู้บริหารจัดให้มีเวทีการนำเสนอผลงานที่แสดงต่อพนักงานและผู้บริหารทุกระดับเป็นโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถในการทำกิจกรรม
2. แผนงานหลักของกิจกรรม QCC ที่ควบคุมและดูแลโดย FPS ที่ชัดเจน
3. กระบวนการควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมายในแต่ละระยะของกิจกรรม โดย FPS เป็นทีม ตรวจสอบติดตามความคืบหน้าของแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง
4. QCC ถูกกำหนดเป็นกิจกรรมของทุกส่วนงานและทุกระดับ
5. ผู้บังคับบัญชาทุกส่วนงานเป็นเสมือนผู้ดูแลกิจกรรม QCC ในหน่วยงานของตน

ผลการศึกษาถึงลักษณะสำคัญของระบบการบริหารคุณภาพแบบ Six Sigma จากกรณีศึกษาบริษัท อินโนเวทซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าผู้บริหารสูงสุดริเริ่มการใช้ระบบ Six Sigma โดยมีวัตถุประสงค์ คือ การลดต้นทุนในการดำเนินงาน และการปรับปรุงความสามารถในกระบวนการผลิตเพื่อบรรลุความพึงพอใจของลูกค้า มุ่งเน้นที่ปัญหาและกระบวนการการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลความเป็นจริงมากกว่าการใช้ความเชื่อหรือความเข้าใจ ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนแปลงหลักขององค์การ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จพบว่าปัจจัย ความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพแบบ Six Sigma ที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ

1. ผู้บริหารผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากวัฒนธรรมการตัดสินใจโดยใช้ประสบการณ์หรือความเชื่อเป็นหลักไปสู่การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้
2. ความร่วมมืออย่างเต็มที่จากทุกส่วนงานและทุกระดับ

3.รูปแบบการบริหารที่ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลความเป็นจริงมากกว่าใช้ความเชื่อหรือความเข้าใจ

4.ความพยายามของ CEO ที่จะผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

5.วิสัยทัศน์ของ CEO

ในการศึกษาปัจจัยความสำเร็จด้วยการสรุปจากความคิดเห็นมีข้อจำกัด คือ การสรุปจากความคิดเห็นของผู้บริหารในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน ไม่อาจครอบคลุมถึงความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น เมื่อผู้บริหารหรือสภาพแวดล้อมเปลี่ยนไปปัจจัยความสำเร็จก็อาจเปลี่ยนไปได้เช่นกัน

ธีรนา รุ่งเจริญพัฒนกิจ (2545) วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของอุตสาหกรรมสิ่งทอในประเทศไทย เป็นการศึกษาถึงจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคของอุตสาหกรรมสิ่งทอในประเทศไทย นอกจากนี้ยังได้มีการเสนอปัจจัยการและแนวทางที่มีผลต่อความสำเร็จในอุตสาหกรรม ขอบเขตของการวิจัยคือใน ส่วนของอุตสาหกรรมปลายน้ำหรือ อุตสาหกรรมการผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป ซึ่งเป็นส่วนสุดท้ายของอุตสาหกรรมสิ่งทอ ขั้นตอนแรกของการศึกษาจะทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น วารสารทาววิชาการ งานวิจัย ข้อมูลสถิติ การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและการออกแบบสอบถามไปยังโรงเรียน ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น จากนั้นทำการวิเคราะห์ถึงสถานการณ์ของอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูป ผลจากการวิเคราะห์พบว่าอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูปของไทยมีจุดแข็งในเรื่องของกำลังการผลิต แรงงานพอเพียง ตลาดในประเทศมีขนาดใหญ่ เป็นต้น จุดอ่อนคือค่าแรงงานสูง ไม่มีตราสินค้าเป็นของตนเอง ขาดผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆและเทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิตล้ำสมัย ในส่วนของปัจจัยภายนอกที่มีผลต่ออุตสาหกรรมพบว่า โอกาสของอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูปคือการเปิดการค้าเสรี ที่ตั้งเหมาะสมเป็นศูนย์กลางการค้าในเอเชีย เป็นต้น และในส่วนของผลกระทบที่ได้รับ ได้แก่ การเข้าเป็นสมาชิกของเงินในองค์การการค้าโลก การยกเลิกระบบโควตา เป็นต้น หลังจากการวิเคราะห์สถานการณ์พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูปในแง่ของการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ประกอบด้วยเทคโนโลยี ทรัพยากรบุคคล ตลาดสินค้า การสนับสนุน ด้านการเงิน ภาษีนำเข้าและวัตถุดิบ นอกจากนี้กลยุทธ์ที่ใช้เพื่อให้บรรลุถึงปัจจัยเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนส่งเสริมจากภาครัฐบาลและภาคเอกชนในด้านต่างๆ การวิจัยนี้เป็นการเสนอกลยุทธ์แนวทางเพื่อศักยภาพและยกระดับความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูปของไทยในตลาดโลก

วรวิทย์ มานะกุล (2540) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการประกอบธุรกิจบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการบ้านจัดสรร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านประสบการณ์ของผู้ประกอบการ ด้านเงินของโครงการ ด้านการก่อสร้าง ด้านการตลาดของโครงการ ด้านกฎหมายและด้านความรับผิดชอบดูแล

โครงการหลังการขาย โดยการทำแบบสอบถาม ผู้ประกอบการบ้านจัดสรรจำนวนทั้งสิ้น 50 โครงการ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการเงินเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จ ปัจจัยด้านการก่อสร้างที่เกี่ยวกับราคาของวัสดุไม่ควรมีการปรับบ่อย นอกจากนี้ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้าโครงการภายหลังการขายและปัจจัยทางด้านกฎหมายก็ส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ ส่วนปัจจัยที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จล้มเหลวเป็นเพราะปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลเกี่ยวเนื่องกับสถานะเศรษฐกิจของประเทศที่ตกต่ำและการแข่งขันด้านการตลาดที่สูงมากก็เป็นปัจจัยหลัก แต่ก็มีปัจจัยรองลงไป คือ ปัจจัยด้านการเงินเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของสินเชื่อและจำนวนเงินที่จะได้รับอนุมัติ



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาถึงระดับปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและพนักงาน โดยนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษา

1. ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 วิธี

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการใช้แบบสอบถามพนักงาน โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จาก Internet website ต่างๆและจากหนังสือพิมพ์ เอกสารวารสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง

2. ประชากร

ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงาน โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอทชะอำ บีช จำนวน 140 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถาม พนักงาน โดยแบบสอบถามที่ใช้เพื่อเป็นข้อมูลในการทำวิจัย (กัญญาณัท พวงแก้วและ ศรีประไพพรรณ หาญคง 255)

มีรายละเอียดดังนี้

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ ฌรยละเอียดท้ วไปของผูัให้ข้อมูล ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัย
ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจของโรงแรม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออต หัวหิน
แอท ะอำ ปีช

- การวางแผน
- การจัดองค์การ
- การจัดคนเข้าทำงาน
- การบังคับบัญชาสั่งการ
- การควบคุม

ส่วนที่ 3 ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออต
หัวหิน แอท ะอำ ปีช

- สภาพเศรษฐกิจ
- สภาพการเมืองและนโยบาย
- เทคโนโลยี
- สังคม
- คู่แข่งขัน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่เป็นตัววัดความสำเร็จของผู้ประกอบการในการบริหาร
ธุรกิจโรงแรม

- มุมมองด้านการเงิน
- มุมมองด้านลูกค้า
- มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต
- มุมมองด้านกระบวนการภายใน

พลังในวัยเรียนศึกษา ระดับปริญญาตรี

โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามความเห็น ซึ่งกำหนดไว้ 5 ระดับ ดังนี้

สำคัญมากที่สุด	ให้เป็นคะแนน	5	คะแนน
สำคัญมาก	ให้เป็นคะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้เป็นคะแนน	3	คะแนน
สำคัญน้อย	ให้เป็นคะแนน	2	คะแนน
สำคัญน้อยที่สุด	ให้เป็นคะแนน	1	คะแนน

ระดับคะแนนที่ได้นำมาแปรผลเป็นค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ระดับความสำคัญมากที่สุด	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	4.50-5.00
ระดับความสำคัญมาก	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	3.50-4.49
ระดับความสำคัญปานกลาง	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	2.50-3.49
ระดับความสำคัญน้อย	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.50-2.49
ระดับความสำคัญน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.00-1.49

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามผู้ประกอบการตามที่กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการอธิบายเชิงพรรณนา เพื่อหาความสำคัญถึงปัจจัยความสำเร็จ

5.ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงานการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 ช่วงเดือนมิถุนายน 2554-เดือนกันยายน 2554 เริ่มทำการศึกษาและค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ

ระยะที่ 2 ช่วงเดือนตุลาคม 2554 ทำการแจกแบบสอบถามผู้จัดการและพนักงานโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ระยะที่ 3 ช่วงเดือนพฤศจิกายน 2554-เดือนมกราคม 2555 ทำการวิเคราะห์ข้อมูล แปลความหมายและสรุปผลที่ได้จากการวิเคราะห์

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาระดับข้อมูลจะแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน โดยในส่วนแรกจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในส่วนที่สองจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช ส่วนที่สามจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช และในส่วนที่สี่จะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้ประกอบการในการบริหารธุรกิจโรงแรม ซึ่งจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและเป็นการทดสอบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ต่อจากนั้นจะดำเนินการทดสอบข้อสมมติฐานสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเชิงบวกหรือไม่

1.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามตามประชากรที่ได้ศึกษา ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและพนักงานในโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช จำนวนทั้งหมด 140 คน โดยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ในครั้งนี้จะแสดงผลในรูปแบบของตาราง (Categorical Data) ที่เรียกว่า ตารางการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ซึ่งจะแสดงผลในตารางที่ 1- ตารางที่ 6

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ชาย	39	27.86
หญิง	101	72.14
รวม	140	100

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แม รีโอท หัวหิน แอท ชะอำ บีช ในตำแหน่งพนักงานซึ่งเป็นเพศชายจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 27.86 และเพศหญิงจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 72.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20	0	0
21-30	37	26.43
31-40	93	66.43
41-50	10	7.14
51-60	0	0
มากกว่า 60	0	0
รวม	140	100

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 66.43 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 26.43 และอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
โสด	46	32.86
สมรส	89	63.57
หย่า/หม้าย	5	3.57
รวม	140	100

จากตารางที่ 3 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 63.57 รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.86 และสถานภาพหย่า/หม้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ประถม	0	0
มัธยม	4	2.86
อนุปริญญา	8	5.71
ปริญญาตรี	128	91.43
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
รวม	140	100

จากตารางที่ 4 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการ ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 91.43 รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 และระดับมัธยมศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
Front	30	21.43
F&B	44	31.43
Engineer	5	3.57
Housekeeping	10	7.14
ช่าง	14	10.0
แม่บ้าน	18	12.86
บัญชี	6	4.29
Recreation	2	1.43
ครัว	5	3.57
HR	1	0.71
Admin	3	2.14
จัดซื้อ	2	1.43
รวม	140	100

จากตารางที่ 5 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทำหน้าที่ในตำแหน่ง F&B จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 รองลงมาคือ ตำแหน่ง Front จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 ตำแหน่ง แม่บ้าน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86 ตำแหน่ง ช่าง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตำแหน่ง Housekeeping จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตำแหน่ง บัญชี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 ตำแหน่ง Engineer จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 ตำแหน่ง ครัว จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 ตำแหน่ง Admin จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.14 ตำแหน่ง Recreation จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตำแหน่ง จัดซื้อ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 และตำแหน่ง HR จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000	24	17.15
10,001-20,000	105	75.0
20,001-30,000	10	7.14
30,001-40,000	0	0
40,001-50,000	0	0
มากกว่า 50,000	1	0.71
รวม	140	100

จากตารางที่ 6 แสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมา คือ รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.15 รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และลำดับสุดท้าย คือ รายได้มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.71 ตามลำดับ

2.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม

คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช โดยผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการรายงานแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยจำแนกในแต่ละประเด็นของตัวแปร ดังรายละเอียดผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 7- ตารางที่ 12

ตารางที่ 7 ปัจจัยด้านการวางแผนที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด
บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ปัจจัยภายใน	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
ประเด็นด้านการวางแผน								
1.องค์การมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวางแผนที่เพียงพอ	24 (17.1)	102 (72.9)	14 (10.0)	0 (0)	0 (0)	4.07 (มาก)	0.516	7
2.องค์การสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	30 (21.4)	92 (65.7)	18 (12.9)	0 (0)	0 (0)	4.09 (มาก)	0.579	5
3.องค์การมีการนำทรัพยากรขององค์การมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด	34 (24.3)	93 (66.4)	12 (8.6)	1 (0.7)	0 (0)	4.14 (มาก)	0.580	1
4.องค์การสามารถหาแนวทางป้องกันปัญหาดังกล่าวที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที	41 (29.3)	75 (53.6)	23 (16.4)	1 (0.7)	0 (0)	4.11 (มาก)	0.688	4
5.องค์การมีการวางแผนการทำงานแต่ละขั้นอย่างเป็นระบบ	31 (22.1)	81 (57.9)	26 (18.6)	2 (1.4)	0 (0)	4.01 (มาก)	0.682	10
6.องค์การมีการกำหนดรายละเอียดในการจัดกิจกรรมต่างๆอย่างชัดเจน	32 (22.9)	82 (58.6)	24 (17.1)	2 (1.4)	0 (0)	4.03 (มาก)	0.676	9
7.องค์การมีการประเมินผลและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	29 (20.7)	91 (65.0)	20 (14.3)	0 (0)	0 (0)	4.06 (มาก)	0.588	8
8.องค์การมีการวางระบบบัญชีและการเงินโดยมีหลักฐานและมีความเหมาะสม	33 (23.6)	94 (67.1)	13 (9.3)	0 (0)	0 (0)	4.14 (มาก)	0.555	2

ปัจจัยภายใน	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
9.องค์กรมีการวางระบบการปฏิบัติงานโดยมีหลักฐานปรากฏและมีความเหมาะสม	32 (22.9)	88 (62.9)	20 (14.3)	0 (0)	0 (0)	4.09 (มาก)	0.604	6
10.องค์กรมีการวางแผนเพื่อควบคุมการใช้จ่ายเงินอย่างชัดเจนและโปร่งใส	40 (28.6)	78 (55.7)	21 (15.0)	1 (0.7)	0 (0)	4.12 (มาก)	0.671	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.09		

จากตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการวางแผน ซึ่งจะเห็นว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ซึ่งจะเห็นว่า องค์กรมีการนำทรัพยากรขององค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และรองลงมาคือ องค์กรมีการวางระบบบัญชีและการเงินโดยมีหลักฐานและมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 องค์กรมีการวางแผนเพื่อควบคุมการใช้จ่ายเงินอย่างชัดเจนและโปร่งใส ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันปัญหาต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างทันที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 องค์กรมีการวางระบบการปฏิบัติงานโดยมีหลักฐานปรากฏและมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 องค์กรมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวางแผนที่เพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 องค์กรมีการประเมินผลและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 องค์กรมีการกำหนดรายละเอียดในการจัดกิจกรรมต่างๆอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และองค์กรมีการวางแผนการทำงานแต่ละขั้นอย่างเป็นระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ปัจจัยด้านการจัดการองค์การที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม
คอร์ทชาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ปัจจัยภายใน	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
ประเด็นด้านการจัดการองค์การ								
1.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การ รับรู้วัตถุประสงค์สำหรับกิจกรรม ขององค์การได้	15 (10.7)	112 (80)	13 (9.3)	0 (0)	0 (0)	4.01 (มาก)	0.447	4
2.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การมี ความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันในการ ทำงาน	30 (24.4)	89 (63.6)	21 (15.0)	0 (0)	0 (0)	4.06 (มาก)	0.600	3
3.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้ กำหนดโครงสร้างองค์การ ร่วมกันอย่างชัดเจน	34 (24.3)	90 (64.3)	16 (11.4)	0 (0)	0 (0)	4.13 (มาก)	0.584	1
4.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ได้รับการมอบหมายงานอย่าง เหมาะสม	33 (23.6)	86 (64.1)	21 (15.0)	0 (0)	0 (0)	4.09 (มาก)	0.615	2
	ค่าเฉลี่ยรวม						4.07	

จากตารางที่ 8 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการจัดการองค์การ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.07 ซึ่งจะเห็นได้ว่า บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้กำหนดโครงสร้างองค์การร่วมกันอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และรองลงมา คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้รับการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การรับรู้วัตถุประสงค์สำหรับกิจกรรม มขององค์การได้ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ปัจจัยด้านการจัดคนเข้าทำงานที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม
 คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ปัจจัยภายใน	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
ประเด็นด้านการจัดคนเข้าทำงาน								
1.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมีความเป็นผู้นำที่ดีในกรดำเนินงาน	18 (12.9)	102 (72.9)	20 (14.3)	0 (0)	0 (0)	3.99 (มาก)	0.521	5
2.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการจูงใจให้เข้าร่วมงานอย่างเต็มใจ	23 (16.4)	97 (69.3)	20 (14.3)	0 (0)	0 (0)	4.02 (มาก)	0.554	2
3.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้เป็นอย่างดี	24 (17.1)	93 (66.4)	23 (16.4)	0 (0)	0 (0)	4.01 (มาก)	0.579	4
4.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันได้อย่างมีนัยสำคัญ	31 (22.1)	71 (50.7)	30 (21.4)	8 (5.7)	0 (0)	3.89 (มาก)	0.809	7
5.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	32 (22.9)	74 (52.9)	34 (24.3)	0 (0)	0 (0)	3.99 (มาก)	3.687	6
6.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกัน	26 (18.6)	91 (65.0)	23 (16.4)	0 (0)	0 (0)	4.02 (มาก)	0.591	3
7.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง	35 (25.0)	82 (58.6)	23 (16.4)	0 (0)	0 (0)	4.09 (มาก)	0.640	1
ค่าเฉลี่ยรวม							4.00	

จากตารางที่ 9 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการ จัดคนเข้าทำงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ซึ่งจะเห็นได้ว่า บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการจูงใจให้เข้าร่วมงานอย่างเต็มใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 บุคคลที่

เกี่ยวข้องกับองค์การได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การมีความเป็นผู้นำที่ดีในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันได้อย่างมีนัยสำคัญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ปัจจัยด้านการสั่งการที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด

บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ปัจจัยภายใน	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
ประเด็นด้านการสั่งการ								
1.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการสั่งการ	10 (8.6)	104 (74.3)	24 (17.1)	0 (0)	0 (0)	3.91 (มาก)	0.500	6
2.องค์การมีการสั่งการที่ชัดเจนในการดำเนินงาน	17 (12.1)	97 (69.3)	26 (18.6)	0 (0)	0 (0)	3.94 (มาก)	0.550	4
3.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้รับการจูงใจเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ดี	23 (16.4)	86 (61.4)	31 (22.1)	0 (0)	0 (0)	3.94 (มาก)	0.619	5
4.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การมีการติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	33 (23.6)	81 (57.9)	26 (18.6)	0 (0)	0 (0)	4.05 (มาก)	0.648	1
5.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้รับมอบหมายงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม	27 (19.3)	91 (65.0)	22 (15.7)	0 (0)	0 (0)	4.04 (มาก)	0.591	2

ปัจจัยภายใน	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
6.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	32 (22.9)	79 (56.4)	27 (19.3)	2 (1.4)	0 (0)	4.01 (มาก)	0.692	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.98		

จากตารางที่ 10 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการสั่งการ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ซึ่งจะเห็นได้ว่า บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมีการติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมา คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับมอบหมายงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 องค์กรมีการสั่งการที่ชัดเจนในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับการจูงใจเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการสั่งการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ปัจจัยด้านการควบคุมที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม

คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ปัจจัยภายใน	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
ประเด็นด้านการควบคุม								
1.องค์กรมีการกำหนดจำนวนงานชิ้นต่ำสำหรับพนักงานอย่างเหมาะสม	14 (10.0)	102 (72.9)	24 (17.1)	0 (0)	0 (0)	3.93 (มาก)	0.516	8

ปัจจัยภายใน	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
2.องค์กรมีการกำหนดตรวจสอบคุณภาพของงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	20 (14.3)	100 (71.4)	20 (14.3)	0 (0)	0 (0)	4.00 (มาก)	0.534	2
3.องค์กรมีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	24 (17.1)	92 (65.7)	24 (17.1)	0 (0)	0 (0)	4.00 (มาก)	0.586	3
4.องค์กรมีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	31 (22.1)	70 (50.0)	39 (27.9)	0 (0)	0 (0)	3.94 (มาก)	0.705	7
5.องค์กรมีการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	27 (19.3)	74 (52.9)	39 (27.9)	0 (0)	0 (0)	3.91 (มาก)	0.682	9
6.องค์กรใช้ระบบบัญชีและการเงินในการควบคุมการดำเนินงานอย่างเหมาะสม	21 (15.0)	94 (67.1)	25 (17.9)	0 (0)	0 (0)	3.97 (มาก)	0.573	5
7.องค์กรใช้ระบบการปฏิบัติงานในการควบคุมการดำเนินงานอย่างเหมาะสม	17 (12.1)	100 (71.4)	22 (15.7)	1 (0.7)	0 (0)	3.95 (มาก)	0.552	6
8.องค์กรใช้แผนการควบคุมการใช้จ่ายเงินที่ได้วางไว้อย่างเหมาะสม	21 (15.0)	99 (70.7)	19 (13.6)	1 (0.7)	0 (0)	4.00 (มาก)	0.561	4
9.องค์กรมีการประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	22 (15.7)	98 (70.0)	20 (14.3)	0 (0)	0 (0)	4.01 (มาก)	0.548	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.97		

จากตารางที่ 11 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้านการควบคุม ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97 ซึ่งจะเห็นได้ว่า องค์กรมีการประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมา

คือ องค์กรมีการกำหนด ตรวจสอบคุณภาพของงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 องค์กรมีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 องค์กรใช้แผนการควบคุมการใช้จ่ายเงินที่ได้วางไว้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 องค์กรใช้ระบบบัญชีและการเงินในการควบคุมการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 องค์กรใช้ระบบการปฏิบัติงานในการควบคุมการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 องค์กรมีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 องค์กรมีการกำหนดจำนวนงานขั้นต่ำสำหรับพนักงานอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และองค์กรมีการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ

โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย เมริออต หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ปัจจัยภายใน	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
สภาพแวดล้อมภายในองค์กร								
1. องค์กรมีสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน	9 (6.4)	92 (65.7)	38 (22.7)	1 (0.7)	0 (0)	3.78 (มาก)	0.561	3
2. การดำเนินงานขององค์กรได้รับความสนใจและได้รับความเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	14 (10.0)	91 (65.0)	35 (25.0)	0 (0)	0 (0)	3.85 (มาก)	0.572	2
3. องค์กรมีโอกาสเรียนรู้ปัญหาจากการทำงานและได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหากับหน่วยงาน	25 (17.9)	85 (60.7)	30 (21.4)	0 (0)	0 (0)	3.96 (มาก)	0.626	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.86		

จากตารางที่ 12 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้าน สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งจะเห็นได้ว่า องค์กรมีโอกาสเรียนรู้ปัญหาจากการทำงานและได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหากับหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมา คือ การดำเนินงานขององค์กรได้รับความสนใจและ

ได้รับความเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และองค์การมีสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

3.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารธุรกิจโรงแรม

คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารธุรกิจโรงแรม คอร์ทยาร์ด บายแมริออทหัวหินแอทชะอำบีช โดยผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการรายงานแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยจำแนกในแต่ละประเด็นของตัวแปร ดังรายละเอียดผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 13- ตารางที่ 17

ตารางที่ 13 ปัจจัยด้านภาวะเศรษฐกิจที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บายแมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ปัจจัยภายนอก	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. ภาวะเศรษฐกิจ								
1.1 องค์การมีการวางแผนรับมือกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา	11 (7.9)	107 (76.4)	22 (15.7)	0 (0)	0 (0)	3.92 (มาก)	0.479	3
1.2 การวางแผนการบริหารขององค์การมีความสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	22 (15.7)	93 (66.4)	25 (17.9)	0 (0)	0 (0)	3.98 (มาก)	0.579	1

ปัจจัยภายนอก	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1.3 การเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจในแต่ละช่วงมีความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายขององค์กร	28 (20.0)	75 (53.6)	37 (26.4)	0 (0)	0 (0)	3.94 (มาก)	0.679	2
1.4 ภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงมีผลต่อการบริหารงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร	19 (13.6)	86 (61.4)	35 (25.0)	0 (0)	0 (0)	3.89 (มาก)	0.611	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.93		

จากตารางที่ 13 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้าน ภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ซึ่งจะเห็นได้ว่า การวางแผนการบริหารขององค์กรมีความสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมา คือ การเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจในแต่ละช่วงมีความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 องค์กรมีการวางแผนรับมือกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงมีผลต่อการบริหารงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 14 ปัจจัยด้านนโยบายรัฐบาลที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด
บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ปัจจัยภายนอก	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
2. นโยบายรัฐบาล								
2.1 องค์กรมีการวางแผนรับมือกับนโยบายรัฐบาลที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา	22 (15.7)	90 (64.3)	28 (20.0)	0 (0)	0 (0)	3.96 (มาก)	0.596	4
2.2 นโยบายรัฐบาลส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของผู้บริหาร	27 (19.3)	89 (63.3)	24 (17.1)	0 (0)	0 (0)	4.02 (มาก)	0.603	2
2.3 นโยบายของรัฐบาลมีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กร	27 (9.3)	87 (62.1)	27 (19.3)	0 (0)	0 (0)	3.99 (มาก)	0.615	3
2.4 การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร	28 (20.0)	89 (63.3)	23 (16.4)	0 (0)	0 (0)	4.03 (มาก)	0.603	1
	ค่าเฉลี่ยรวม						4.00	

จากตารางที่ 14 แสดงการวิเคราะห์ ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้าน นโยบายรัฐบาล ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ซึ่งจะเห็นได้ว่า การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ นโยบายรัฐบาลส่งผล กระทบต่อการบริหารงานของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 นโยบายของรัฐบาลมีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และองค์กรมีการวางแผนรับมือกับนโยบายรัฐบาลที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมออร์ชาร์ด
บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ปัจจัยภายนอก	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
3. เทคโนโลยี								
3.1 องค์การมีการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและมีความทันสมัย	20 (14.3)	89 (63.6)	30 (21.4)	1 (0.7)	0 (0)	3.91 (มาก)	0.615	1
3.2 องค์การมีอุปกรณ์และวัสดุที่จำเป็นและเพียงพอต่อการทำงานให้สำเร็จ	21 (15.0)	85 (60.7)	34 (24.3)	0 (0)	0 (0)	3.91 (มาก)	0.620	2
3.3 องค์การมีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	17 (12.1)	91 (65.0)	31 (22.1)	1 (0.7)	0 (0)	3.89 (มาก)	0.599	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.90		

จากตารางที่ 15 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้าน เทคโนโลยี ซึ่งจะเห็นว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งจะเห็นว่า องค์การมีการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมา คือ องค์การมีอุปกรณ์และวัสดุที่จำเป็นและเพียงพอต่อการทำงานให้สำเร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และองค์การมีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ
โรงแรมคอร์ทชาร์ด บาย เมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ปัจจัยภายนอก	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
4. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร								
4.1 การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคไม่ส่งผลต่อการให้บริการ	14 (10.0)	89 (63.3)	35 (25.0)	2 (1.4)	0 (0)	3.82 (มาก)	0.613	2
4.2 การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและวัฒนธรรมไม่ส่งผลต่อการปรับตัวขององค์กร	16 (11.4)	86 (61.4)	36 (25.7)	2 (1.4)	0 (0)	3.83 (มาก)	0.632	1
4.3 การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรไม่ส่งผลต่อการให้บริการของผู้บริโภค	16 (11.4)	83 (59.3)	38 (27.1)	3 (2.1)	0 (0)	3.80 (มาก)	0.657	3
ค่าเฉลี่ยรวม							3.81	

จากตารางที่ 16 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้าน สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ซึ่งจะเห็นได้ว่า การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและวัฒนธรรมไม่ส่งผลต่อการปรับตัวขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคไม่ส่งผลต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรไม่ส่งผลต่อการให้บริการของผู้บริโภค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ปัจจัยด้านคู่แข่งชั้นที่สำคัญในความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ปัจจัยภายนอก	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
5. คู่แข่งขัน								
5.1 คู่แข่งขันรายเก่าที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและที่พัก (กรณีศึกษาโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช)	0 (0)	1 (0.7)	71 (50.7)	51 (36.4)	17 (12.1)	2.40 (น้อย)	0.706	2
5.2 คู่แข่งขันรายใหม่ที่จะเข้าสู่ตลาดของประเภทธุรกิจโรงแรมและที่พัก	0 (0)	2 (1.4)	70 (50.0)	55 (39.3)	13 (9.3)	2.44 (น้อย)	0.679	1
5.3 อำนาจในการต่อรองจากลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจโรงแรมและที่พัก	0 (0)	1 (0.7)	63 (45.0)	63 (45.0)	13 (9.3)	2.37 (น้อย)	0.659	3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.40		

จากตารางที่ 17 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นด้าน คู่แข่งขัน ซึ่งจะเห็นว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่น้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 ซึ่งจะเห็นว่า คู่แข่งขันรายใหม่ที่จะเข้าสู่ตลาดของประเภทธุรกิจโรงแรมและที่พัก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 รองลงมา คือ คู่แข่งขันรายเก่าที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและที่พัก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 และอำนาจในการต่อรองจากลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจโรงแรมและที่พัก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.37 ตามลำดับ

4.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวข้องกับปัจจัย ที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้ประกอบการในการบริหารธุรกิจโรงแรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้ประกอบการในการบริหารธุรกิจโรงแรม โดยผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการรายงานแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยจำแนกในแต่ละประเด็นของตัวแปร ดังรายละเอียดผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 18- ตารางที่ 21

ตารางที่ 18 ปัจจัยด้านการเงินที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ดบาย แมริออท หัวหิน แอท ทะอำ ปีช

รายละเอียด	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
มุมมองด้านการเงิน								
1.สถานะทางการเงินในปัจจุบันขององค์กรอยู่ในระดับที่หน้าพึงพอใจ	5 (3.6)	79 (56.4)	54 (38.6)	2 (1.4)	0 (0)	3.62 (มาก)	0.579	3
2.องค์กรมีความสามารถในการทำกำไรอย่างต่อเนื่อง	11 (7.9)	94 (67.1)	33 (23.6)	2 (1.4)	0 (0)	3.81 (มาก)	0.581	2
3.องค์กรมีความเหมาะสมในการจัดสรรเงินทุน	18 (12.9)	91 (65.0)	30 (21.4)	1 (0.7)	0 (0)	3.90 (มาก)	0.601	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.78		

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 18 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็น มุมมองด้านการเงิน ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งจะเห็นได้ว่า องค์กรมีความเหมาะสมในการจัดสรรเงินทุน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ องค์กรมีความสามารถในการทำกำไรอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และสถานะทางการเงินในปัจจุบันขององค์กรอยู่ในระดับที่หน้าพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ปัจจัยด้านลูกค้าที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด
บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

รายละเอียด	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
มุมมองด้านลูกค้า								
1.ลูกค้ามีการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการในระดับต่ำ	14 (10.0)	70 (50.0)	55 (39.3)	1 (0.7)	0 (0)	3.69 (มาก)	0.654	4
2.ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการ	20 (14.3)	88 (62.9)	32 (22.9)	0 (0)	0 (0)	3.91 (มาก)	0.604	2
3.ลูกค้าส่วนใหญ่ยอมรับและกลับมาใช้บริการ	22 (15.7)	86 (61.4)	32 (22.9)	0 (0)	0 (0)	3.93 (มาก)	0.617	1
4.ลูกค้าที่มาใช้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นตลอด	17 (12.1)	87 (62.1)	35 (25.0)	1 (0.7)	0 (0)	3.86 (มาก)	0.616	3
	ค่าเฉลี่ยรวม						3.85	

จากตารางที่ 19 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นมุมมองด้านลูกค้า ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งจะเห็นได้ว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ยอมรับและกลับมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา คือ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ลูกค้าที่มาใช้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นตลอด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และลูกค้ามีการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 20 ปัจจัยด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

รายละเอียด	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต								
1.องค์กรมีการพัฒนาทักษะในระดับที่สูงขึ้น	10 (7.1)	77 (55.0)	53 (37.9)	0 (0)	0 (0)	3.69 (มาก)	0.597	4
2.อัตราการลาออกของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ	8 (5.7)	86 (61.4)	43 (30.7)	3 (2.1)	0 (0)	3.71 (มาก)	0.604	3
3.พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงาน	12 (8.6)	91 (65.0)	37 (26.4)	0 (0)	0 (0)	3.82 (มาก)	0.564	2
4.พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องการดำเนินกิจกรรมของโรงแรม	20 (14.3)	82 (58.6)	38 (27.1)	0 (0)	0 (0)	3.87 (มาก)	0.631	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.77		

จากตารางที่ 20 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็นมุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ซึ่งจะเห็นได้ว่า พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องการดำเนินกิจกรรมของโรงแรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อัตราการลาออกของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และองค์กรมีการพัฒนาทักษะในระดับที่สูงขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ปัจจัยด้านกระบวนการภายในที่สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ
โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

รายละเอียด	ระดับของความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	S.D	ลำดับ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
มุมมองด้านกระบวนการภายใน								
1.องค์กรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ในการบริหาร	18 (12.9)	72 (51.4)	50 (35.7)	0 (0)	0 (0)	3.77 (มาก)	0.659	5
2.องค์กรมีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์	23 (16.4)	86 (61.4)	31 (22.1)	0 (0)	0 (0)	3.94 (มาก)	0.619	4
3.ผู้บริหารองค์กรมีความรู้ความสามารถในการบริหารองค์กรเป็นอย่างดี	29 (20.7)	92 (65.7)	19 (13.6)	0 (0)	0 (0)	4.07 (มาก)	0.581	2
4.องค์กรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน	32 (22.9)	86 (61.4)	22 (15.7)	0 (0)	0 (0)	4.07 (มาก)	0.617	3
5.การดำเนินงานขององค์กรมีการกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการทำงาน	40 (28.6)	82 (58.6)	18 (12.9)	0 (0)	0 (0)	4.16 (มาก)	0.624	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.00		

จากตารางที่ 21 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับประเด็น มุมมองด้านกระบวนการภายใน ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นส่วนใหญ่มีค่าระดับอยู่ที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ซึ่งจะเห็นได้ว่า การดำเนินงานขององค์กรมีการกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมา คือ ผู้บริหารองค์กรมีความรู้ความสามารถในการบริหารองค์กรเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 องค์กรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 องค์กรมีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และองค์กรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ในการบริหาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 ตารางสรุป ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของ ปัจจัยทั้งหมดที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยภายใน			
ประเด็นด้านการวางแผน	4.09	0.61	มาก
ประเด็นด้านการจัดการองค์กร	4.07	0.56	มาก
ประเด็นด้านการจัดคนเข้าทำงาน	4.00	0.63	มาก
ประเด็นด้านการสั่งการ	3.98	0.60	มาก
ประเด็นด้านการควบคุม	3.97	0.58	มาก
สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	3.86	0.59	มาก
ปัจจัยภายนอก			
ประเด็นด้านภาวะเศรษฐกิจ	3.93	0.59	มาก
ประเด็นด้านนโยบายรัฐบาล	4.00	0.61	มาก
ประเด็นด้านเทคโนโลยี	3.90	0.61	มาก
ประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร	3.81	0.63	มาก
ประเด็นด้านคู่แข่ง	2.40	0.68	น้อย
ตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้ประกอบการ			
มุมมองด้านการเงิน	3.78	0.59	มาก
มุมมองด้านลูกค้า	3.85	0.62	มาก
มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	3.77	0.60	มาก
มุมมองด้านกระบวนการภายใน	4.00	0.62	มาก

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางข้างต้นเป็นการแสดงปัจจัยทั้งหมดที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกอบการและการประเมินสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการของ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช พบว่า ปัจจัยทั้งด้านภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกอบการนั้นพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการวางแผน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการจัดการองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ปัจจัยด้านการจัดคนเข้าทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ปัจจัยด้านนโยบายรัฐบาล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ปัจจัยด้านการสั่งการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ปัจจัยด้านการควบคุม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.86 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ภายนอกองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และปัจจัยคู่แข่งชั้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 ตามลำดับ และการประเมินสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบการในการประกอบธุรกิจ พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านกระบวนการภายใน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา คือ ด้านลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ด้านการเงิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และด้านการเรียนรู้ และการเจริญเติบโต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77ตามลำดับ



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสำเร็จในการบริหารธุรกิจของโรงแรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช โดยใช้กลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานของโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช จำนวนประชากรทั้งหมด 140 คน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการดำเนินงานสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พักขององค์กรธุรกิจต่อไป

เนื้อหาในบทนี้จะกล่าวถึงการสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะจากการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้

1.สรุปผลการวิจัย

การจัดเก็บและรวบรวมผลการศึกษาในครั้งนี้ เครื่องมือที่ผู้ศึกษา นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้รับการตอบกลับของแบบสอบถามจำนวน 140 หน่วย ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยินดีจะให้ข้อมูลเพิ่มเติมพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาเป็นอย่างดี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของการจัดเก็บข้อมูลจริง การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) กล่าวถึงการทดสอบสมมติฐานการศึกษาและการวิเคราะห์ผลการทดสอบประเด็นทั่วไป สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.14 เพศชาย ร้อยละ 27.86 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 66.43 และรองลงมา คือ อายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 26.43 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 7.14 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 63.57

สถานภาพโสด ร้อยละ 32.86 และสถานภาพ หย่า/หม้าย ร้อยละ 3.57 วุฒิมัธยมศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 91.43 ระดับอนุปริญญา ร้อยละ 5.71 และระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 2.86 ตำแหน่งงาน F&B ร้อยละ 31.43 ตำแหน่ง Front ร้อยละ 21.43 ตำแหน่ง แม่บ้าน ร้อยละ 12.86 ตำแหน่ง ช่าง ร้อยละ 10.00 ตำแหน่ง Housekeeping ร้อยละ 7.14 ตำแหน่ง บัญชี ร้อยละ 4.29 ตำแหน่ง Engineer ร้อยละ 3.57 ตำแหน่ง คริว ร้อยละ 3.57 ตำแหน่ง Admin ร้อยละ 2.14 ตำแหน่ง Recreation ร้อยละ 1.43 ตำแหน่ง จัดซื้อ ร้อยละ 1.43 และตำแหน่ง HR ร้อยละ 0.71 รายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 75.00 รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 17.15 รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 7.14 และรายได้มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 0.71

ส่วนที่ 2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

จากการวิจัยพบว่าพนักงานของโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช มีความต้องการใน ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการสั่งการ ด้านการควบคุมและด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เพื่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากดังนี้

- ผลทางด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อด้านการวางแผน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ องค์การมีการนำทรัพยากรขององค์การมาใช้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด รองลงมา คือ องค์การมีการวางระบบบัญชีและการเงิน โดยมีหลักฐานและมีความเหมาะสม องค์การมีการวางแผนเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายเงินอย่างชัดเจนและโปร่งใส องค์การสามารถหาแนวทางป้องกันปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างทันเวลาที่ องค์การได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานอย่างชัดเจน องค์การมีการวางระบบการปฏิบัติงาน โดยมีหลักฐานปรากฏและมีความเหมาะสม องค์การมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวางแผนที่เพียงพอ องค์การมีการประเมินผลและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง องค์การมีการกำหนดรายละเอียดในการจัดกิจกรรมต่างๆอย่างชัดเจน และสุดท้าย คือ องค์การมีการวางแผนการทำงานแต่ละขั้นอย่างเป็นระบบ

- ผลทางด้านการจัดการองค์การ

ด้านการจัดการองค์การ พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อด้านการจัดการองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้กำหนดโครงสร้าง

องค์การร่วมกันอย่างชัดเจน รองลงมา คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เราได้รับการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร รมีความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันในการทำงาน และสุดท้ายคือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรรับรู้วัตถุประสงค์สำหรับกิจกรรมขององค์การได้

- ผลทางการจัดการจัดคนเข้าทำงาน

ด้านการจัดการจัดคนเข้าทำงาน พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อการจัดการจัดคนเข้าทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เราได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เราได้รับการจูงใจให้เข้าร่วมงานอย่างเต็มที่ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เราได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกัน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้เป็นอย่างดี บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร รมีความเป็นผู้นำที่ดีในการดำเนินงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เราสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และสุดท้ายคือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เราไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันได้อย่างมีนัยสำคัญ

- ผลทางการจัดการสั่งการ

ด้านการจัดการสั่งการ พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อการจัดการสั่งการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร รมีการติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เราได้รับมอบหมายงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เราสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การมีการสั่งการที่ชัดเจนในการดำเนินงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เราได้รับการจูงใจเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ดี และสุดท้ายคือ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ารู้และเข้าใจเกี่ยวกับการสั่งการ

- ผลทางการควบคุม

ด้านการจัดการ ควบคุม พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ องค์การมีการประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รองลงมา คือ องค์การมีการกำหนด ตรวจสอบคุณภาพของงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ องค์การมีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม องค์การใช้แผนการควบคุมการใช้จ่ายเงินที่ได้วางไว้อย่างเหมาะสม องค์การใช้ระบบบัญชีและการเงินในการควบคุมการดำเนินงานอย่างเหมาะสม องค์การใช้ระบบการปฏิบัติงานในการควบคุมการดำเนินงาน

อย่างเหมาะสม องค์กรมีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม องค์กรมีการกำหนดจำนวนงานขั้นต่ำสำหรับพนักงานอย่างเหมาะสม และสุดท้ายคือ องค์กรมีการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

- ผลทางด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ องค์กรมีโอกาสเรียนรู้ปัญหาจากการทำงานและได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหากับหน่วยงาน รองลงมา คือ การดำเนินงานขององค์กรได้รับความสนใจและได้รับความเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และสุดท้ายคือ องค์กรมีสถานะแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน

ส่วนที่ 3 การสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

จากการวิจัยพบว่าพนักงานของโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช มีความต้องการในด้านภาวะเศรษฐกิจ ด้านนโยบายรัฐบาล ด้านการเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและด้านคู่แข่งขึ้น เพื่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากดังนี้

- ผลทางด้านภาวะเศรษฐกิจ

ด้านภาวะเศรษฐกิจ พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อด้านภาวะเศรษฐกิจอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ การวางแผนการบริหารขององค์กรมีความสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน รองลงมา คือ การเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจในแต่ละช่วงมีความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายขององค์กร องค์กรมีการวางแผนรับมือกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และสุดท้ายคือ ภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงมีผลต่อการบริหารงาน ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

- ผลทางด้านนโยบายรัฐบาล

ด้านภาวะนโยบายรัฐบาล พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อด้านนโยบายรัฐบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร รองลงมา คือ นโยบายรัฐบาลส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของผู้บริหาร นโยบายของรัฐบาลมีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กร และสุดท้าย คือ องค์กร มีการวางแผนรับมือกับนโยบายรัฐบาลที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

- ผลทางด้านเทคโนโลยี

ด้านเทคโนโลยี พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ องค์กร มีการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและมีความทันสมัย รองลงมา คือ องค์กร มีอุปกรณ์และวัสดุที่จำเป็นและเพียงพอต่อการทำงานให้สำเร็จ และสุดท้าย คือ องค์กรมีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

ก - ผลทางด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

ก ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและวัฒนธรรมไม่ส่งผลกระทบต่อปรับตัวขององค์กร รองลงมา คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคไม่ส่งผลกระทบต่อให้บริการ และสุดท้าย คือ การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรไม่ส่งผลกระทบต่อใช้บริการของผู้บริโภค

- ผลทางด้านคู่แข่ง

ก ด้านคู่แข่ง พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อด้านคู่แข่งอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย (ค่าเฉลี่ย = 2.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ คู่แข่งรายใหม่ที่จะเข้าสู่ตลาดของประเภทธุรกิจ โรงแรมและที่พัก รองลงมา คือ คู่แข่งรายเก่าที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ โรงแรมและที่พัก และสุดท้าย คือ อำนาจในการต่อรองจากลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจ โรงแรมและที่พัก

ส่วนที่ 4 การสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของ ผู้ประกอบการในการบริหารธุรกิจโรงแรม

จากการวิจัยพบว่าพนักงานของโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ ปีช มีความต้องการในมุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต และมุมมองด้านกระบวนการภายใน เพื่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากดังนี้

- ผลทางมุมมองด้านการเงิน

มุมมองด้านการเงิน พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อด้านการเงินอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ องค์กรมีความเหมาะสมในการจัดสรรเงินทุน รองลงมา คือ องค์กรมีความสามารถในการทำกำไรอย่างต่อเนื่อง และสุดท้าย คือ สถานะทางการเงินในปัจจุบันขององค์กรอยู่ในระดับที่หน้าพึงพอใจ

- ผลทางมุมมองด้านลูกค้า

มุมมองด้านลูกค้า พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อด้านลูกค้าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ ลูกค้าส่วนใหญ่ยอมรับและกลับมาใช้บริการ รองลงมา คือ ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการ ลูกค้าที่มาใช้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นตลอด และสุดท้าย คือ ลูกค้ามีการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการในระดับต่ำ

- ผลทางมุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโตอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่อง การดำเนินกิจกรรมของโรงแรม รองลงมา คือ พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงาน อัตราการลาออกของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ และสุดท้าย คือ องค์กรมีการพัฒนาทักษะในระดับที่สูงขึ้น

- ผลทางมุมมองด้านกระบวนการภายใน

มุมมองด้านกระบวนการภายใน พบว่า โดยรวมพนักงานมีทัศนคติต่อด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ การดำเนินงานขององค์กรมีการกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการทำงาน รองลงมา คือ ผู้บริหารองค์กรมีความรู้

ความสามารถในการบริหารองค์การเป็นอย่างดี องค์การมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน องค์การมีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ และสุดท้าย คือ องค์การมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ในการบริหาร

2. การอภิปรายผล

การดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษา เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช มีข้อค้นพบเกี่ยวกับ ความต้องการในประเด็นด้านต่างๆ ซึ่งมีประเด็นสำคัญควรนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

- ประเด็นด้านการวางแผน

ประเด็นด้านการวางแผน พบว่า พนักงานของ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อการวางแผน คือ 1.องค์การมีการนำทรัพยากรขององค์การมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2.องค์การมีการวางระบบบัญชีและการเงินโดยมีหลักฐานและมีความเหมาะสม 3.องค์การมีการวางแผนเพื่อควบคุมการใช้จ่ายเงินอย่างชัดเจนและโปร่งใส เพราะการบริหารธุรกิจให้ประสบความสำเร็จองค์การจะต้องมีการวางแผนที่ดี ดังนั้นการวางแผนจึงมีความสำคัญต่อการบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมชัย ศรีสุทธิยากร (2547) กล่าวไว้ว่า องค์การธุรกิจจะประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายได้หากมีการวางแผนไว้เป็นอย่างดี การวางแผนจะอำนวยความสะดวกต่อการประกอบธุรกิจในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นช่วยลดการทำงาน ช่วยให้สามารถประหยัดทรัพยากรทั้งในด้านเงินทุนและเวลา ช่วยให้สามารถตรวจสอบและควบคุมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตรวจสอบ ความสำเร็จของเป้าหมายได้และช่วยให้สามารถระดมกำลังคนและทรัพยากรต่างๆ ขององค์การมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ประเด็นด้านการจัดองค์การ

ประเด็นด้านการจัดองค์การ พบว่า พนักงานของ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการองค์การ คือ 1.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้กำหนดโครงสร้างองค์การร่วมกันอย่างชัดเจน 2.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้รับการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม ซึ่งบุคลากรขององค์การมีส่วนร่วมกันกำหนดโครงสร้างองค์การอย่างชัดเจนและรับรู้วัตถุประสงค์สำหรับ กิจกรรมขององค์การได้ รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันในการทำงานและการได้รับมอบหมายงานอย่างเหมาะสม ซึ่งพบว่าสามารถทำให้้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

- ประเด็นด้านการจัดคนเข้าทำงาน

ประเด็นด้านการจัดคนเข้าทำงาน พบว่า พนักงานของโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดคนเข้าทำงาน คือ 1.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง 2.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ได้รับการจูงใจให้เข้าร่วมงานอย่างเต็มใจ กล่าวคือ องค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้หากมีผู้นำที่ดีในการดำเนินงานที่สามารถตัดสินใจเฉพาะหน้าได้ดี มีการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติงานร่วมกัน การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการจูงใจพนักงานให้เข้าร่วมงานอย่างเต็มใจจะช่วยให้เกิดการดำเนินงานที่ราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ได้

- ประเด็นด้านการสั่งการ

ประเด็นด้านการสั่งการ พบว่า พนักงานของโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อการสั่งการ คือ 1.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร มีการติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง 2.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ได้รับมอบหมายงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม กล่าวคือ องค์กรจะประสบความสำเร็จได้หากองค์กรมีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการสั่งการ มีการสั่งการที่ชัดเจน บุคลากรสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับงานอย่างเหมาะสม

- ประเด็นด้านการควบคุม

ประเด็นด้านการควบคุม พบว่า พนักงานของโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อการควบคุม คือ 1.องค์กรมีการประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ 2.องค์กรมีการกำหนด ตรวจสอบคุณภาพของงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เนื่องจากการควบคุมจะเป็นการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมดเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนชิ้นต่ำให้มีปริมาณที่เหมาะสม มีการตรวจสอบคุณภาพของงาน การกำหนดเวลาในการทำงานหรือแม้แต่ว่าการควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

- ประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

ประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า พนักงานของโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร คือ 1.องค์กรมีโอกาสรียนรู้ปัญหาจากการทำงานและได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงาน 2.การดำเนินงานขององค์กรได้รับความสนใจและได้รับความเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กล่าวคือ องค์กร ควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ปัญหาจากการทำงาน โดยมี

สภาวะ แวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความรู้อีกว่าตนเองได้รับความเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

- ประเด็นด้านภาวะเศรษฐกิจ

ประเด็นด้านภาวะเศรษฐกิจ พบว่า พนักงานของ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อภาวะเศรษฐกิจ คือ 1.การวางแผนการบริหาร ขององค์กรมีความสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน 2.การเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจในแต่ละช่วงมีความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายขององค์กร าร ดังนั้น หากองค์กรต้องการประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน องค์กรควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาในเรื่องการวางแผนการบริหารงานขององค์กรอย่างต่อเนื่องซึ่งมีความสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอาจจะส่งผลต่อการกำหนดนโยบายขององค์กรได้

- ประเด็นด้านนโยบายรัฐบาล

ประเด็นด้านนโยบายรัฐบาล พบว่า พนักงานของ โรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อนโยบายรัฐบาล คือ 1.การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาลส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร 2.นโยบายรัฐบาลส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของผู้บริหาร กล่าวคือ องค์กรควรมีการสนับสนุนและพัฒนากิจการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล เนื่องจากนโยบายรัฐบาลที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของผู้บริหารและพนักงานได้ ดังนั้น องค์กรควรมีการวางแผนและให้ความสำคัญกับนโยบายของรัฐบาลด้วยเช่นกัน

- ประเด็นด้านเทคโนโลยี

ประเด็นด้านเทคโนโลยี พบว่า พนักงานของ โรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อเทคโนโลยี คือ 1.องค์กร มีการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและมีความทันสมัย 2.องค์กร มีอุปกรณ์และวัสดุที่จำเป็นและเพียงพอต่อการทำงานให้สำเร็จ ดังนั้น องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยี เนื่องจากองค์กรจำเป็นต้องมีอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและมีความทันสมัยเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการทำงานขององค์กรให้การดำเนินงานนั้นประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร

ประเด็นด้านสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรพบว่า พนักงานของ โรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร คือ 1.การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและวัฒนธรรมไม่ส่งผลต่อการปรับตัวขององค์กร 2.การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคไม่ส่งผลต่อการให้บริการ กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงของ

สภาพแวดล้อมภายนอกในประเด็นต่างๆ ไม่ได้ส่งผลต่อการให้บริการและการใช้บริการของผู้บริโภคให้มีจำนวนที่เพิ่มขึ้นหรือลดน้อยลงแต่อย่างใด

- ประเด็นด้านคู่แข่ง

ประเด็นด้านคู่แข่ง พบว่า พนักงานของโรงแรม คอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อการแข่งขัน คือ 1. คู่แข่งขันรายใหม่ที่จะเข้าสู่ตลาดของประเภทธุรกิจโรงแรมและที่พัก 2. คู่แข่งขันรายเก่าที่ส่งผลต่อธุรกิจโรงแรมและที่พัก ดังนั้น หากองค์กรต้องการประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในเรื่องของคู่แข่ง องค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินงานและมีการควบคุมการเข้าสู่ตลาดของคู่แข่งทั้งรายเก่าและรายใหม่ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้้องค์กรสามารถมีอำนาจในการต่อรองจากลูกค้าในการเลือกใช้บริการ

3. ข้อจำกัดในการทำวิจัย

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกศึกษากลุ่มประชากรแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกพนักงานของโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช จำนวน 140 คน จึงทำให้เน้นเฉพาะกลุ่มมากเกินไป นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดด้านเวลาของกลุ่มประชากรที่ศึกษา ซึ่งไม่ค่อยมีเวลาในการตอบแบบสอบถามจึงอาจทำให้ข้อเสนอแนะของการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้มีน้อย

3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยในการศึกษาถึงปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช พบว่าพนักงาน มีความต้องการในการพัฒนา ทางด้านการบริหารธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น องค์กรควรนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปดำเนินการต่อในเรื่องดังต่อไปนี้

1. องค์กรควรมีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

2. องค์กรควรมีการฝึกอบรมให้กับบุคลากร โดยคำนึงถึงความต้องการและเป้าหมายวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. องค์กรควรมีการประเมินผล ติดตามความก้าวหน้าจากการพัฒนาและการฝึกอบรมในทุกๆด้าน เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการบริหารธุรกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ต่อไปอีกและปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยให้มีความชัดเจนและครอบคลุมมากขึ้น เช่น มีการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีประเด็นที่ ครอบคลุมยิ่งขึ้น
2. ควรมีการกำหนดกรอบแนวคิดโดยพิจารณาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม อาทิ ตัวแปรอิสระ อาจมีการใช้แนวคิดหรือทฤษฎีอื่นๆเข้ามาใช้ในการพิจารณา เช่น ความผูกพันกับองค์กร เพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์ให้มีความชัดเจนและหลากหลายยิ่งขึ้น



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บรรณานุกรม

- กัญญาณภัก พวงแก้ว และ ศรีประไพพรพรรณ หาญคง. “ปัจจัยที่สำคัญในความสำเร็จของการประกอบกิจการของ บริษัท ทีบีไอฟู๊ดส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน).” วิจัยปริญาฉบับชติต สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2552.
- ขจรเกียรติ มานิกลักษณ์. “กระบวนการวางแผนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- ณิกายจันดา จิตต์สว่าง และ บุญพร ศิริรัตน์. “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาาระบบสำหรับธุรกิจโรงแรมและที่พัก : กรณีศึกษาเวอริริเดียนลอร์จ แอนด์ เร็จโทรอง คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.” วิจัยปริญาฉบับชติต สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551.
- ธีรามา รุ่งเจริญพัฒน์กิจ. “การวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จในอุตสาหกรรมเครื่องประดับไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2545.
- ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหารการศึกษารจัดการองค์การแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด, 2539.
- เนตรชนก ทรัพย์สิรินาวิน. “กระบวนการวางแผนการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดปราจีนบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2544.
- พินิจ สัตว์พันธ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับพฤติกรรมการทำงาน.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2540.
- พีรศักดิ์ วัลย์รัตน์. ความจำเป็นองค์กร [Online]. Accessed 10 กรกฎาคม 2552. Available from www.pantown.com
- วรวิทย์ มานะกุล. “ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการประกอบธุรกิจบ้านจัดสรร ในจังหวัดเชียงใหม่.” เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.
- วิบูลย์ ฉัตรจิตกรกุล. “ปัจจัยความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพแบบควอลิตี้ คอนโทรลเซอร์เคิลและแบบซิกซ์ซิกม่า.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

ศิริพงษ์ ตดาวัลย์ ณ อยุธยา. การบริหารคุณภาพ. กรุงเทพฯ : ธนุชพรีนติ้ง, 2550.

สมพงษ์ นิยมสุข, “การศึกษาระบบการจัดองค์กรและพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารการศึกษาใน
จังหวัดฉะเชิงเทรา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

สุชาติวุฒิ ตู้อ่าง, “การศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสอนแบบรายบุคคลกับการสอนแบบสั่ง
การในโรงเรียนระดับประถมศึกษา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขา Tesol
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ ตามหลักสูตรปริญญาตรี การจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

คณะผู้วิจัย

รายละเอียดแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท

อท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ส่วนที่ 3 ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท

อท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้ประกอบการในการบริหารธุรกิจโรงแรม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดหรือตรงกับความคิดท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

[] ชาย [] หญิง

2. อายุ

[] ไม่เกิน 20 ปี [] 21-30 ปี [] 31-40 ปี
 [] 41-50 ปี [] 51-60 ปี [] มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพ

[] โสด [] สมรส [] หย่าหม้าย

4. ระดับการศึกษา

[] ประถมศึกษา [] มัธยมศึกษา [] อนุปริญญา
 [] ปริญญาตรี [] สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงาน

ระบุ.....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

6. รายได้ต่อเดือน

[] น้อยกว่า 10,000 บาท [] 10,001-20,000 บาท
 [] 20,001-30,000 บาท [] 30,001-40,000 บาท
 [] 40,001-50,000 บาท [] มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

คำชี้แจง ปัจจัยต่างๆเหล่านี้ มีความสำคัญมากน้อยเพียงใดที่นำไปสู่ความสำเร็จของการ
ประกอบการ

โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดหรือตรงกับความคิดท่านมากที่สุด

ประเด็นด้านการวางแผน	ระดับของความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.องค์กรมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการวางแผนที่เพียงพอ					
2.องค์กรได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานอย่างชัดเจน					
3.องค์กรมีการนำทรัพยากรขององค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
4.องค์กรสามารถหาแนวทางป้องกันปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที					
5.องค์กรมีการวางแผนการทำงานแต่ละขั้นอย่างเป็นระบบ					
6.องค์กรมีการกำหนดรายละเอียดในการจัดกิจกรรมต่างๆอย่างชัดเจน					
7.องค์กรมีการประเมินผลและการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง					
8.องค์กรมีการวางระบบบัญชีและการเงินโดยมีหลักฐานและมีความเหมาะสม					
9.องค์กรมีการวางระบบการปฏิบัติงานโดยมีหลักฐานปรากฏและมีความเหมาะสม					
10.องค์กรมีการวางแผนเพื่อควบคุมการใช้จ่ายเงินอย่างชัดเจนและโปร่งใส					

ประเด็นด้านการจัดการองค์การ	ระดับของความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การรับรู้วัตถุประสงค์สำหรับกิจกรรมขององค์การได้					
2.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกันในการทำงาน					
3.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้กำหนดโครงสร้างองค์การร่วมกันอย่างชัดเจน					
4.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้รับการมอบหมายงานอย่างเหมาะสม					

ประเด็นด้านการจัดคนเข้าทำงาน	ระดับของความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การมีความเป็นผู้นำที่ดีในการดำเนินงาน					
2.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้รับการจูงใจให้เข้าร่วมงานอย่างเต็มที่					
3.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้เป็นอย่างดี					
4.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันได้อย่างมีนัยสำคัญ					
5.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
6.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกัน					
7.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง					

ประเด็นด้านการสั่งการ	ระดับของความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการสั่งการ					
2.องค์การมีการสั่งการที่ชัดเจนในการดำเนินงาน					
3.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้รับการจูงใจเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ดี					
4.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การมีการติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
5.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้รับมอบหมายงานอย่างถูกต้องและเหมาะสม					
6.บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ					

ประเด็นด้านการควบคุม	ระดับของความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.องค์การมีการกำหนดจำนวนงานขั้นต่ำสำหรับพนักงานอย่างเหมาะสม					
2.องค์การมีการกำหนด ตรวจสอบคุณภาพของงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้					
3.องค์การมีการกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
4.องค์การมีการควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					

ประเด็นด้านการควบคุม	ระดับของความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.องค์กรมีการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ					
6.องค์กรใช้ระบบบัญชีและการเงินในการควบคุมการดำเนินงานอย่างเหมาะสม					
7.องค์กรใช้ระบบการปฏิบัติงานในการควบคุมการดำเนินงานอย่างเหมาะสม					
8.องค์กรใช้แผนการควบคุมการใช้จ่ายเงินที่ได้วางไว้ อย่างเหมาะสม					
9.องค์กรมีการประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	ระดับของความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.องค์กรมีสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่สนับสนุนและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน					
2. การดำเนินงานขององค์กรได้รับความสนใจและได้รับความเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
3.องค์กรมีโอกาสรเรียนรู้ปัญหาจากการทำงานและได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหากับหน่วยงาน					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 3 ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารธุรกิจโรงแรมคอร์ทยาร์ด บาย แมริออท หัวหิน แอท ชะอำ บีช

ปัจจัยภายนอก	ระดับของความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ภาวะเศรษฐกิจ					
1.1 องค์กรมีการวางแผนรับมือกับภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา					
1.2 การวางแผนการบริหารขององค์กรมีความสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน					
1.3 การเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจในแต่ละช่วงมีความสำคัญต่อการกำหนดนโยบายขององค์กร					
1.4 ภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงมีผลต่อการบริหารงานที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร					
2. นโยบายรัฐบาล					
2.1 องค์กรมีการวางแผนรับมือกับนโยบายรัฐบาลที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา					
2.2 นโยบายรัฐบาลส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของผู้บริหาร					
2.3 นโยบายของรัฐบาลมีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กร					
2.4 การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร					
3. เทคโนโลยี					
3.1 องค์กรมีการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและมีความทันสมัย					
3.2 องค์กรมีอุปกรณ์และวัสดุที่จำเป็นและเพียงพอต่อการดำเนินงานให้สำเร็จ					

ปัจจัยภายนอก	ระดับของความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3 องค์การมีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน					
4. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ					
4.1 การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคไม่ส่งผลต่อการให้บริการ					
4.2 การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและวัฒนธรรมไม่ส่งผลต่อการปรับตัวขององค์การ					
4.3 การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างประชากรไม่ส่งผลต่อการให้บริการของผู้บริโภค					
5. คู่แข่งขัน					
5.1 คู่แข่งขันรายเก่าที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมและที่พัก (กรณีศึกษาโรงแรมลอร์ทวารด์ บาย แมริออต หัวหิน แอท ชะอำ ปีช)					
5.2 คู่แข่งขันรายใหม่ที่จะเข้าสู่ตลาดของประเภทธุรกิจโรงแรมและที่พัก					
5.3 อำนาจในการต่อรองจากลูกค้าในการให้บริการของธุรกิจโรงแรมและที่พัก					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของผู้ประกอบการในการบริหารธุรกิจโรงแรม

มุมมองด้านการเงิน	ระดับของความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.สถานะทางการเงินในปัจจุบันขององค์กรอยู่ในระดับที่หน้าพึงพอใจ					
2.องค์กรมีความสามารถในการทำกำไรอย่างต่อเนื่อง					
3.องค์กรมีความเหมาะสมในการจัดสรรเงินทุน					

มุมมองด้านด้านลูกค้า	ระดับของความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ลูกค้ามีการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการในระดับต่ำ					
2.ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการ					
3.ลูกค้าส่วนใหญ่ยอมรับและกลับมาใช้บริการ					
4.ลูกค้าที่มาใช้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นตลอด					

มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	ระดับของความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.องค์กรมีการพัฒนาทักษะในระดับที่สูงขึ้น					
2.อัตราการลาออกของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ					
3.พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงาน					
4.พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องการดำเนินกิจกรรมของโรงแรม					

มุมมองด้านกระบวนการภายใน	ระดับของความเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.องค์กรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ในการบริหาร					
2.องค์กรมีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์					
3.ผู้บริหารองค์กรมีความรู้ความสามารถในการบริหารองค์กรเป็นอย่างดี					
4.องค์กรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน					
5.การดำเนินงานขององค์กรมีการกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการทำงาน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวเกตุศรีรินทร์ ชุ่มบวบ
ที่อยู่	93 ม.4 ต.ไชยราช อ.บางสะพานน้อย จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77170
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2547	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนอรุณวิทยา
พ.ศ.2550	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนอรุณวิทยา
พ.ศ.2554	ศึกษาต่อระดับปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวศุภกัญญา โอภาสพาณิชกุล
 ที่อยู่ 37/6 ถ.มนตรีสุริยวงศ์ ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ราชบุรี
 70000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2547 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเบญจมราชูทิศ
 ราชบุรี
 พ.ศ.2550 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบญจมราชูทิศ
 ราชบุรี
 พ.ศ.2554 ศึกษาต่อระดับปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี