

ปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจโรงแรมใน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Causal factors influence of business performance on the hotel business
of Prachuap Khiri Khan Province

ญาดา คำทิพย์*

Yada Kumthip

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร และประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร ที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม จำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.902 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติที่ ค่าสถิติเอฟ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า (1) การมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร และประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน (3) ผลศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร ที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรม อยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ : ปัจจัยเชิงเหตุผล ประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

* วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด วิทยาเขตหัวหิน 76120
Thesis Master of Business Administration General Management Faculty of Management Science
Stamford International University 76120

**ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ ดร.ดร.สะอาด บรรเจิดฤทธิ์

Corresponding author : kobser.1501@gmail.com

ABSTRACT

This research aimed to study (1) The participation in the work of personnel. and the performance of the hotel business. In Prachuap Khiri Khan Province (2) compare the opinions on the efficiency of hotel operations. In Prachuap Khiri Khan Province, by personal factors. (3) Causal relationship between participation in the work and efficiency of hotel operations. In Prachuap Khiri Khan Province. The samples were administrator's used to study in this research is 390. Tools used in the study were query as Rating Scale with 0.902 reliability. The statistics used in data analysis were percentage, means, standard deviation and the hypothesis was tested by t-test (Independent), F-test (One-way ANOVA), and Multiple Regression Analysis. The results showed that. The participation of personnel and the efficiency of hotel operations were at highest level. When considering each factor, most of them are at the highest level. The comparison by personal factors: Sex, Age, Marital and Time of performance were difference with statistically significant at 0.05, except Education Causal relationship between participation in the work and efficiency of hotel operations. In Prachuap Khiri Khan Province, were highest.

Keywords : Causal factors influence, Business performance, Hotel business of Prachuap Khiri Khan Province

1. บทนำ

อุตสาหกรรมบริการเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยธุรกิจ การท่องเที่ยว นับเป็นอุตสาหกรรมบริการที่สำคัญอีกธุรกิจหนึ่ง เนื่องจากทำรายได้ให้กับประเทศไทย เป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นโดยตลอด นอกจากนั้นธุรกิจการท่องเที่ยวยังช่วยกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ตลอดจนก่อให้เกิดการจ้างงาน และการกระจายรายได้ รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดธุรกิจต่อเนื่องอีกหลายสาขา ธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถจำแนก ออกเป็นธุรกิจต่าง ๆ เช่น ธุรกิจโรงแรม และภัตตาคาร ธุรกิจการค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจบริการท่องเที่ยว และธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น ทั้งนี้ธุรกิจที่สามารถทำรายได้มากที่สุด คือ รายขายของที่ระลึกและธุรกิจโรงแรม ทั้งนี้การแข่งขันของธุรกิจโรงแรมระดับกลางถึงระดับไฮเอนด์มีแนวโน้มรุนแรงขึ้น ประกอบกับขีดความสามารถในการขึ้นราคาห้องพักเป็นไปอย่างจำกัด โดยการรุกคืบขยายธุรกิจของธุรกิจโรงแรมรายใหญ่มาสู่ธุรกิจโรงแรมระดับกลางถึงระดับไฮเอนด์ ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมในตลาดมีแนวโน้มใช้กลยุทธ์การแข่งขันด้านราคา จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้น การกระตุ้นการท่องเที่ยวจากตลาดในประเทศ ประกอบกับการฟื้นตัวของรายได้อื่นๆ เช่น จัดประชุม สัมมนา และอีเว้นท์ อาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2560) ได้ทำการสำรวจการท่องเที่ยว พบว่า ปี 2560 จะมีเม็ดเงินสะพัด สู่อุตสาหกรรม 537,000-544,000 ล้านบาท การเติบโตของโรงแรมร้อยละ 4.7-6.0 จากปี 2559 โดยการลดการพึ่งพิงตัวกลางที่ให้บริการจองโรงแรมผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นความท้าทายระยะข้างหน้าแม้ภาพรวมธุรกิจโรงแรมใน

ประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้น แต่การแข่งขันก็รุนแรงมากขึ้นจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ซึ่งผู้ประกอบการ แต่ละกลุ่มใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างกัน โดยธุรกิจโรงแรมรายใหญ่รุกขยายธุรกิจในประเทศทั้งในตัวกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด รวมถึงรุกขยายฐานธุรกิจในประเทศต่าง ๆ ส่วนธุรกิจโรงแรมรายกลาง และเล็ก ก็สร้างเอกลักษณ์เพื่อเจาะนักท่องเที่ยวที่เปิดประสบการณ์ใหม่ ๆ ในขณะที่ธุรกิจโรงแรมรายกลาง และเล็ก ที่เจาะนักท่องเที่ยวทั่วไป ก็ให้การสร้างความคุ้มค่ายิ่งขึ้น ในระดับราคาไม่สูงนัก ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมรายกลางและเล็กมีความหลากหลายมากขึ้น การลงทุนโรงแรมในต่างจังหวัดขยายตัว แต่ต้องเผชิญความท้าทายในการเพิ่มอัตราการเข้าพักและราคาห้องพัก รวมถึงการแข่งขันในหัวเมืองหลักก็รุนแรงมากขึ้นจากการกระจายตัวของนักท่องเที่ยว

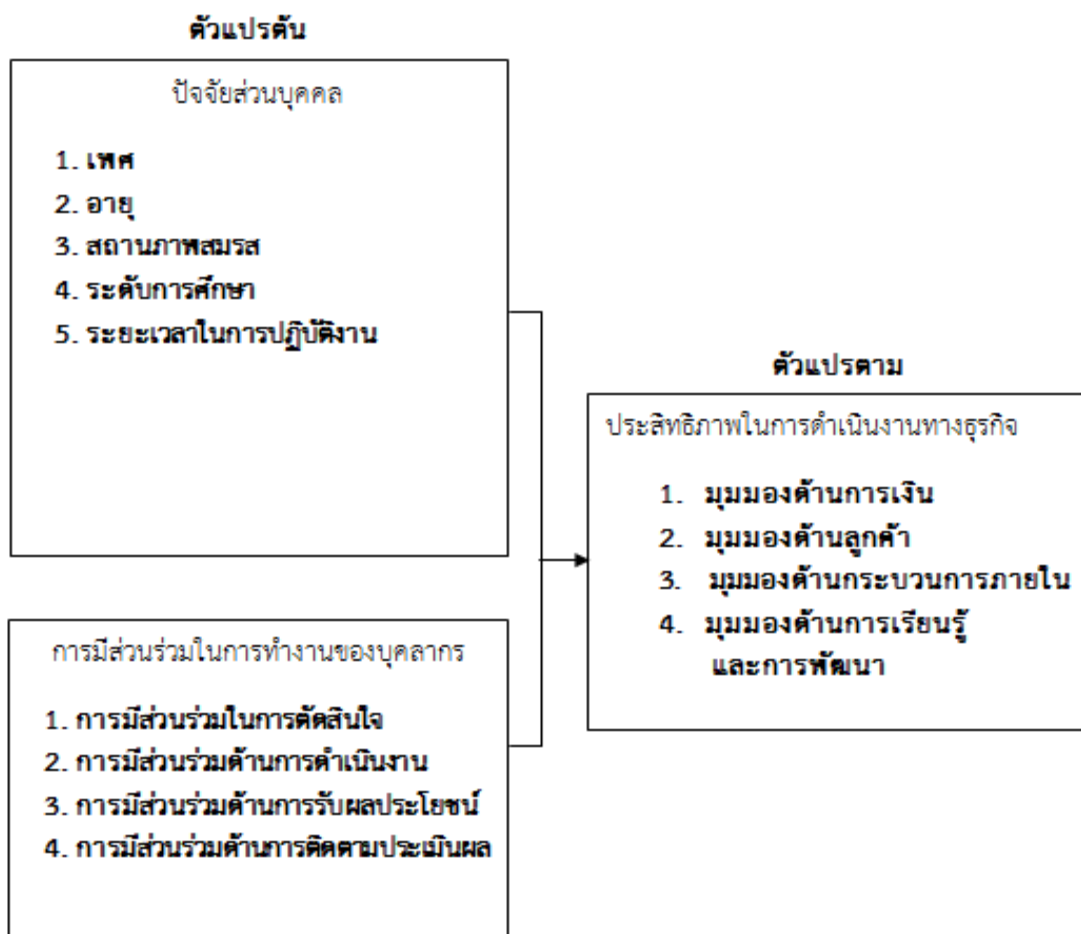
จากหลักการ และเหตุที่กล่าวมาแล้วข้างต้น และจากการศึกษา ทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัย ปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทั้งนี้ผลวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ หรือผู้ประกอบการธุรกิจอื่น ๆ ที่สนใจสามารถนำข้อมูลจากรายงาน วิจัยครั้งนี้ ไปเป็นข้อมูล พื้นฐานในการพัฒนาปรับปรุงการแนวทางในการบริหารธุรกิจโรงแรม ให้มีประสิทธิภาพ และเกิด ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร และประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร ที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่ได้จาก การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดของ Cohen & Uphoff (1986) เพื่อใช้ในการศึกษาการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (2) การมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน (3) การมีส่วนร่วมด้านการรับผลประโยชน์ และ (4) การมีส่วนร่วมด้านการติดตามประเมินผล และประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎี Balanced Scorecard ของ Kaplan & Norton (1992) ในการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) มุมมองด้านการเงิน (2) มุมมองด้านลูกค้า (3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน และ (4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ผลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถนำมาพัฒนาและประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 แบบแผนการวิจัย

ปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ครั้งนี้ ใช้วิทยาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) โดยนำข้อมูลเชิงประจักษ์จากประสบการณ์จริงมาตรวจสอบกับกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากหลักการแนวคิด และทฤษฎี

3.2 ประชากรและตัวอย่าง

ปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถานประกอบการโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ระดับ 3 ดาวขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 198 แห่ง (Tripadvisor, 2560)

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น จำนวน 130 แห่ง นอกจากนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เป็นการ

เก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ตอบมักไม่ได้รับความร่วมมือ หรือหมายถึงสัดส่วนที่ผู้ตอบจะส่งแบบสอบถามคืน (Response Rate) ค่อนข้างต่ำ (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2549) และเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล และเป็นการสำรอง กรณีที่มีการส่งแบบสอบถามกลับคืนค่อนข้างต่ำ หรือลดความคลาดเคลื่อนจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จากกรณีความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดผู้ให้ข้อมูลสถานประกอบการละ 3 คน ดังนั้นจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ (130×3) จำนวน 390 คน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวเพื่อขอความอนุเคราะห์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด ไปยังผู้สถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2. ผู้วิจัยทำการติดต่อสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยนำหนังสือแนะนำตัว ขี้แจงเพื่อขอความอนุเคราะห์ ร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้นำส่งและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในบางส่วน และบางส่วนใช้การจัดส่งให้ทางไปรษณีย์ให้กับสถานประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พร้อมซองติดแสตมป์สำหรับการส่งกลับคืนให้ผู้วิจัย ในกรณีที่ยังไม่ได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยจะดำเนินการติดตามครั้งที่ 2 และ 3 โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น ส่งแบบสอบถามไปให้ใหม่ โทรศัพท์สอบถาม และติดตามด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

3.3.4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับกลับคืน มาตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ ของการตอบแต่ละฉบับ จนครบตามจำนวน แล้วลงรหัสแทนค่าตัวเลขต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้

3.3.5. ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล หาค่าสถิติที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด มาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ประกอบด้วย

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. วิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

3.1 ใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

3.2 ใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ได้แก่ อายุระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และเงินเดือน ถ้าหากพบความแตกต่างกัน จะดำเนินการเปรียบเทียบเป็นรายคู่

4. การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงเหตุผลระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

4.ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 การมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร และประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

4.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน

4.3 ผลการศึกษา อิทธิพลของการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร ที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถนำเสนอได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 อิทธิพลของการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร ที่มีต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปรเกณฑ์	ตัวพยากรณ์	b	β	t	R	R^2	F	SE _{est}
a = 0.846				5.571 *				
ประสิทธิภาพ ๓ ด้านการเงิน (PB1)	PA1	0.417	0.407	9.881*				
	PA2	0.017	0.021	0.378	0.762	0.581	133.468*	±0.24822
	PA3	0.267	0.345	6.990*				
	PA4	0.094	0.127	2.4825*				
a = 1.177				7.530 *				
ประสิทธิภาพ ๓ ด้านลูกค้า(PB2)	PA1	0.331	0.321	7.622 *				
	PA2	0.347	0.441	7.634 *	0.749	0.560	122.629*	±0.25537
	PA3	0.191	0.246	4.856 *				
	PA4	-0.121	-0.162	-3.104 *				
a = 0.731				4.000 *				
ประสิทธิภาพ ๓ ด้านกระบวนการ ภายใน (PB3)	PA1	0.355	0.304	6.990*				
	PA2	0.046	0.052	0.868	0.730	0.533	109.836*	±0.29843
	PA3	0.319	0.362	6.939*				
	PA4	0.129	0.154	2.848*				

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปรเกณฑ์	ตัวพยากรณ์	b	β	t	R	R ²	F	SE _{est}
ประสิทธิภาพ ๓ ด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา (PB4)	a = 1.126			8.906 *				
	PA1	0.276	0.277	7.8480 *				
	PA2	-0.123	-0.161	-3.338 *	0.833	0.693	217.396*	±0.20650
	PA3	0.486	0.646	15.298 *				
	PA4	0.117	0.162	3.708 *				
ในภาพรวม (TPB)	a = 0.970			9.742 *				
	PA1	0.345	0.381	12.458*				
	PA2	0.072	0.104	2.479*	0.877	0.769	320.695*	±0.16266
	PA3	0.316	0.462	12.610*				
	PA4	0.055	0.084	2.212*				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 สรุปได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (TPB) พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากร (TPA) ประกอบด้วย ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (PA1) ด้านการมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน (PA2) ด้านการมีส่วนร่วมด้านการรับผลประโยชน์ (PA3) ด้านการมีส่วนร่วมด้านการติดตามประเมินผล (PA4) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม (TPB) อยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเท่ากับ 0.877 ($R = 0.877$) หรือร้อยละ 76.90 ($R^2 = 0.769$) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.16266 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 4 ค่า โดยการมีส่วนร่วมด้านการรับผลประโยชน์ (PA3) มีอิทธิพลสูงสุด ($\beta = 0.462$) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (PA1) ($\beta = 0.381$) การมีส่วนร่วมด้านการดำเนินงาน (PA2) ($\beta = 0.104$) และการมีส่วนร่วมด้านการติดตามประเมินผล (PA4) ($\beta = 0.084$) ตามลำดับ สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\hat{Y}_{TPB} = 0.970 + 0.345X_{PA1} + 0.072X_{PA2} + 0.316X_{PA3} + 0.055X_{PA4}$$

สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\hat{Z}_{TPB} = 0.381Z_{PA1} + 0.104Z_{PA2} + 0.462Z_{PA3} + 0.084Z_{PA4}$$

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป และอภิปรายผล

ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า พบว่า ในภาพรวมประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมุมมองด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมอง

ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด และมุมมองด้านการเงินอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ สามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด (Becker and D.Neuhauser, 1975) ซึ่งการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สีกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย (Katz and Kahn, 1978) เพราะประสิทธิภาพการดำเนินงานทางธุรกิจ (Neetu Yadav, Sushil and Mahim Sagar, 2013) คือ ผลสำเร็จที่มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความประหยัด หรือคุ่มค่า (ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา) ความทันเวลา และมีคุณภาพ (ทั้งกระบวนการ ได้แก่ Input Process and Output) ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินได้จากการใช้ Balanced Scorecard ซึ่งเป็นแนวคิดของ Kaplan & Norton (1992) ที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ใน 4 ด้าน ได้แก่ (1) มุมมองด้านการเงิน (2) มุมมองด้านลูกค้า (3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน และ (4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา กล่าวคือ หากผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร/หน่วยงานทุกฝ่าย มีส่วนร่วมในการตัดสินใจการวางแผน และการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่วางไว้ เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากร/หน่วยงานทุกฝ่ายในองค์กร รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพแล้วย่อมจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจในระดับสูงได้เช่นกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายท่าน เช่น งานวิจัยของ ภาคภูมิ นันทปริชา (2555) ที่ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard : กรณีศึกษา สถาบันพัฒนา องค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ มีความเกี่ยวข้องและเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard และงานวิจัยของ มณฑลลักษณ์ รักดิชน ฉลอง ชาตรุประชีวิน และอนุชา กอนพวง (2557) ที่ศึกษา การพัฒนากลยุทธ์การบริหารแบบดุลยภาพ (BSC) สำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการบริหารของสถานศึกษาในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน/มิติ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการศึกษาโรงเรียนมีการปฏิบัติมากที่สุด รองลงมาเป็น ด้าน/มิติ งบประมาณและทรัพยากร ด้านผู้เรียน และด้าน การเรียนรู้และพัฒนาซึ่งมีระดับการปฏิบัติที่ต่ำสุด

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ควรดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาในเรื่องของการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและชี้แจงปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงาน รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมวิเคราะห์หวัสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์และ ควรดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาในเรื่องของ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น และการรับฟังข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุง/แก้ไข โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ จากทุกฝ่าย

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษา ปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจโรงแรม ในระดับภูมิภาค หรือระดับประเทศ
2. ควรศึกษา ปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจ ในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ เช่น กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ กลุ่มธุรกิจโรงพยาบาลเอกชน หรือกลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

3. ควรดำเนินการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น ความได้เปรียบในการแข่งขัน หรือกลยุทธ์ทางการตลาด ว่าตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มากหรือน้อย ในระดับใด

6. กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงเหตุผลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางธุรกิจ ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สอาด บรรเจิดฤทธิ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตรวจสอบแก้ไขงานวิจัยนี้และติดตามความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่าน ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวิจัยจนได้เครื่องมือที่มีคุณภาพ ขอขอบคุณ อาจารย์และบุคลากร ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด อย่างสูงที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ขอขอบคุณทุกท่านที่ยังไม่ได้เอ่ยนามที่ได้มีส่วนร่วมในงานวิจัยชิ้นนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ไปด้วยดี คุณความดีหรือประโยชน์อันใดอันเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ที่ให้การศึกษอบรมสั่งสอน ให้สติปัญญาและคุณธรรมอันเป็นเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิตของผู้วิจัยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ซีเค แอนด์เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- ภาคภูมิ นันทปรีชา. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard : กรณีศึกษา สถาบันพัฒนา องค์การชุมชน (องค์การมหาชน) .การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณลลักษณ์ ภักดีชน ฉลอง ชาตรุประชีวิน และอนุชา กอนพวง (2557). การพัฒนากลยุทธ์การบริหารแบบดุลยภาพ (BSC) สำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. 16 (1) : 108-119.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). **อสังหาริมทรัพย์และการก่อสร้าง**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2560. จาก : <https://www.kasikornresearch.com/TH/K-EconAnalysis/Pages/ViewSummary.aspx?docid=36299>
- Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier Scientific.
- Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1986). *Participations place in rural development: Seeking clarity through specificity*. New York: World Developments.
- Kaplan, R.S., and Norton, D.P. (1992). The Balanced Scorecard - Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review*, Jan – Feb : 992.

- Katz, D., & Kahn, R.L. (1978). **The Social Psychology of Organization**. (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3) : 607-610.
- Neetu Yadav, Sushil and Mahim Sagar. (2013). Performance measurement and management frameworks: Research trends of the last two decades. **Business Process Management Journal** · November 2013DOI: 10.1108/BPMJ-01-2013-0003
- Tripadvisor. (2560). **โรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2560 จาก https://th.tripadvisor.com/Hotels-g297933-Prachuap_Khiri_Khan_Province