

ศึกษาการปรับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่

**The analysis of studying the opinions about the Balanced Scorecard (BSC)
of operation level employees in 3 stars hotel business located in the city
of Khon kaen after the next normal**

อนุชัย เสงสิริโรจน์^{1*} และ อนุรักษ์ ไกรยุทธ²

¹สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Anuchai Hengsiriroj^{1*} and Anurak Kraiyuth²

E-mail: p-hengsiriroj@hotmail.com¹, anurakmba@gmail.com²

¹Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

²Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการปรับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปร Chi-Square Test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Spearman Correlation โดยค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าการศึกษาการปรับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ ซึ่งได้จากการศึกษากรอบแนวคิดทฤษฎี งานที่วิจัยที่เกี่ยวข้อง และกระบวนการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาสังเคราะห์ รวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ การศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาการปรับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว

อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ พบว่าพนักงานปฏิบัติงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และเป็นเพศชายจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 291 คน คิดเป็น 100 ละ 72.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 5 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาการปรับมุมมองของพนักงาน ปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ พบว่า มิติด้านการเรียนรู้ทีมงาน อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.383$) รองลงมาคือมิติด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.339$) มิติด้านกระบวนการในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.287$) และมิติด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.039$) ตามลำดับ ทั้งนี้อุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรมจะประสบความสำเร็จและนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง ผู้นำขององค์กรธุรกิจจะเป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจโดยผู้นำขององค์กรนั้น ๆ ต้องมีภาวะผู้นำสูง มีความรู้ในธุรกิจ สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้กับทุกคนในองค์กร โดยมีอุดมการณ์ในทิศทางเดียวกัน ร่วมกันพัฒนาธุรกิจและเติบโตไปด้วยกันเพื่อความสำเร็จของธุรกิจ

คำสำคัญ : การปรับมุมมอง

Abstract

The objectives of this research are 1) To study the opinions about the Balanced Scorecard (BSC) of operation level employees in 3 stars hotel business located in the city of Khon Kaen after the next normal 2) To study the relationship between personal factors and the opinions about the Balanced Scorecard (BSC) of operation level employees in 3 stars hotel business located in the city of Khon Kaen after the next normal. In this research, the researcher collected the data from 400 questionnaires sample sets. The statistics tool used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, Chi-Square Test, Spearman Correlation and the level of significance of 0.05

The results of the study the opinions about the Balanced Scorecard (BSC) of operation level employees in 3 stars hotel business located in the city of Khon Kaen after the next normal was obtained from the theoretical framework, related research work and the research process. The researcher studied, synthesized, and gathered information to improve and develop the objectives of this research. A study the opinions about the Balanced Scorecard (BSC) of operation level employees in 3 stars hotel business located in the city of Khon Kaen after the next normal. It was found that most of the employees who answered the questionnaire were 256 females, representing 64.00% and 144 males, representing 36.0%. Most of the respondents were aged between 20-30 years old, 220 people, representing 55.00%. Most of them graduated with a bachelor's degree, 291 people, representing 72.75%. Monthly income between 10,001 - 20,000 baht, 204 people, representing 51.00%. And most of the respondents had work experiences between 1 - 5 years, 202 people, representing 50.50%. From the analysis of the study the opinions about the Balanced Scorecard (BSC) of operation level employees in 3 stars hotel business located in the city of Khon Kaen after the next normal was found the team learning dimension was at the highest level ($\bar{X} = 4.383$), followed by the dimension of services to customers at the highest level ($\bar{X} = 4.339$), the operational process dimension was at the highest level ($\bar{X} = 4.287$), and the income dimension was at the highest level ($\bar{X} = 4.039$) respectively. The hotel industry will be successful and lead to practicality due to leaders of a business organization are business-driven, with the leaders of that organization having a high

level of leadership, business knowledge and inspire everyone in the organization with ideology in the same direction to develop business and grow together for success.

Keywords: The Balanced Scorecard (BSC)

บทนำ

ปัจจุบันสถานการณ์เศรษฐกิจในประเทศไทยมีภาวะผันผวนอย่างมาก อันเนื่องมาจากปัญหาการสั่นคลอนทางการเมืองและการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศและการท่องเที่ยว รวมถึงการออกกฎระเบียบข้อบังคับของรัฐบาลต่าง ๆ เช่น มาตรการล็อกดาวน์ แม้จะมีการผ่อนคลายบางมาตรการลง แต่ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) กล่าวว่า การดำเนินกิจการและกิจกรรมต่าง ๆ ในการคลายล็อกดาวน์รอบวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2564 นี้จะคงอยู่ภายใต้มาตรการหลัก 2 ข้อ คือ 1) มาตรการป้องกันโรคส่วนบุคคลเพื่อป้องกันการติดเชื้อแบบครอบจักรวาล หรือที่เรียกว่า Universal Prevention ซึ่งหมายถึงการป้องกันตัวเองขั้นสูงสุดตลอดเวลาเสมือนว่าทุกคนรวมทั้งตัวเองเป็นผู้ติดเชื้อ และ 2) มาตรการองค์กร "ปลอดโควิด" (Covid-free setting) ซึ่งประกอบด้วย การรักษาสุขอนามัย มีระบบระบายอากาศดี มีการเว้นระยะห่าง บุคลากรได้รับวัคซีนต้านโควิดครบตามเกณฑ์และได้รับการตรวจหาเชื้อด้วย ATK เป็นประจำ (BBC, 2021) จากที่กล่าวมาเป็น มาตรการที่ส่งผลกระทบต่อภาระของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจอุตสาหกรรม โรงแรม ดังนั้นผู้ประกอบการของธุรกิจโรงแรมต้องให้ความสำคัญในเรื่องการปรับมุมมองของธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรมเพื่อการดำรงอยู่ของกิจการ

ภายใต้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมถึงการวางแผนปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจภายในองค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเพื่อเตรียมความพร้อมในการเติบโตของธุรกิจภายหลังจากวิกฤติในยุคเศรษฐกิจใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม พบว่าธุรกิจโรงแรมมีการปิดตัวจากการดำเนินธุรกิจภายใต้สถานการณ์ เศรษฐกิจและสถานการณ์วิกฤติของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยยังพบว่าการเลิกจ้างงาน และปรับเปลี่ยนการจัดการในระบบขององค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องในหลังยุคเศรษฐกิจใหม่ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการปรับเปลี่ยนมุมมองของธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศึกษาการปรับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการปรับมุมมองของพนักงาน
ปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่
ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศึกษาการปรับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม
3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย
โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับมุมมองของ
พนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุค
เศรษฐกิจใหม่ เพื่อพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว โดยผู้บริหารต้องเล็งเห็นความสำคัญ
เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการดำเนินธุรกิจในสถานการณ์ปัจจุบันและรองรับการดำเนิน
ธุรกิจหลังยุคเศรษฐกิจใหม่ (Next normal) โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา คือ คำนึง
ความสำเร็จแบบสมดุลของธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว ได้แก่ มิติด้านผลตอบแทนใน
การปฏิบัติงาน มิติด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ มิติด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน มิติด้าน
การเรียนรู้ทีมงานของพนักงานผู้ให้บริการ ในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติงานใน
ธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่
แน่นอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คนของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีของ
คอแครน (W.G. Cochran) ในกรณีที่ไม่มีทราบจำนวนของประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่น
95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้วิจัยได้ศึกษากลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน
ให้บริการในระดับปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือน สิงหาคม
พ.ศ.2564 ถึง พฤศจิกายน พ.ศ.2564

การทบทวนวรรณกรรม

Kaplan และ Norton (1992) ศาสตราจารย์ด้านบริหารธุรกิจและที่ปรึกษาด้านการจัดการ
ที่มีชื่อเสียง ได้เสนอแนวความคิด BSC ในวารสาร Harvard Business Review ซึ่งเป็นวารสารราย
สองเดือนด้านการบริหารธุรกิจที่มีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับจากทั้งที่ปรึกษาทางธุรกิจ และ
ผู้บริหารระดับสูง (Top Executives) จากทั่วโลก โดย BSC จะเป็นกลุ่ม (Set) ของการวัด (Measure)

ที่สะท้อนภาพที่สำคัญในการดำเนินงานของธุรกิจให้กับผู้บริหาร เพื่อที่จะประเมินผลการทำงาน และตัดสินใจดำเนินงานบนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร โดยจะแสดงผลทางการเงินและผลการดำเนินงานที่สัมพันธ์กัน โดยที่ BSC จะเป็นเกณฑ์ (Criteria) และดัชนี (Indicator) ในการวัดผลการดำเนินงานของธุรกิจในมุมมอง (Perspectives) ต่าง ๆ

Kaplan & Norton (1996 : 69; อ้างอิงจาก ทิพยวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ , 2551 : 151) กล่าวว่าไว้ว่า การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพเป็นแนวคิดในการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรว่ามีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรหรือไม่และเพียงใด โดยให้ครอบคลุม เกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรซึ่งประกอบไปด้วยมุมมองทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Perspectives) และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspectives)

Kaplan & Norton (1992 : 71-89; อ้างอิงจาก นกมล ร่มโพธิ์ , 2553) กล่าวถึงการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารกลยุทธ์โดยผ่านทาง การวัดผลการปฏิบัติงานกล่าวโดยสรุป การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) คือ เครื่องมือทางการจัดการที่ใช้ในประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กรให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์เพื่อให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและให้เห็นความสำคัญกับการบริหารที่นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยประกอบไปด้วยมุมมองการพิจารณา 4 ด้าน คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

องค์ประกอบการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ Kaplan and Norton (1992: 71-89; อ้างอิงจาก ปิยภรณ์ ชูชีพ, 2556) อธิบายถึงการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ ประกอบไปด้วย 4 มุมมองหลัก ได้แก่

มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นมุมมองที่มีความสำคัญที่บอกถึง ผลประกอบการขององค์กร

มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นมุมมองที่จะตอบคำถามว่าลูกค้ามอง องค์กรอย่างไร

มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) เป็นมุมมองที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการองค์การ สามารถนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการได้

มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) เป็นมุมมองที่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รวบรวมข้อมูล ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาการปรับมุมมองของพนักงานระดับปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรม โรงแรม 3 ดาวอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ โดยการบูรณาการแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับดัชนีความสำเร็จแบบสมดุล (BSC) ของ Professor Robert Kaplan และ Dr. David Norton ผลที่ได้รับ คือ กรอบแนวคิดการศึกษาการปรับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรม โรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่

2. จัดทำเครื่องมือตามกระบวนการแบบสอบถามเพื่อสำรวจระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรม โรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ โดยต้องยื่นหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญและนำส่งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจำนวน 3 ท่าน และตรวจสอบคะแนนความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ต้องไม่ต่ำกว่า 0.50 คะแนน ผลที่ได้ คือ การนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบออกสำรวจระดับความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) การปรับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ โดยใช้ทฤษฎีความสำเร็จแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

3. ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 40 ชุด โดยโปรแกรมทางสถิติ ต้องมีค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.80 นำข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและนำผลการวิจัยที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผลที่ได้ คือ การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00 และเป็นเพศชายจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 มีรายได้

เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 และมีประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจ อุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ โดยแสดงเป็นภาพรวม

มุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
มิติด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน	4.039	0.749	มาก
มิติด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	4.339	0.673	มากที่สุด
มิติด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน	4.287	0.623	มากที่สุด
มิติด้านการเรียนรู้ที่ทำงาน	4.383	0.694	มากที่สุด
ภาพรวม	4.262	0.685	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.262$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มิติด้านการเรียนรู้ที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.383$) รองลงมาคือมิติด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.339$) มิติด้านกระบวนการในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.287$) และมิติด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.039$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ มุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่

ผลของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุค

เศรษฐกิจใหม่ โดยหาค่าร้อยละ ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จาก การวิเคราะห์ทั้ง 4 มิติ พบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ มิติด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยช่วงปริญญาตรี ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ในสัดส่วนร้อยละ 72.75 และมีมิติ ด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับอายุ ($r_s = 0.136$) ระดับการศึกษา ($r_s = 0.208$) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ($r_s = 0.149$) อยู่ในทิศทางเดียวกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ ด้านระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ มิติด้านการให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยช่วงการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ในสัดส่วนร้อยละ 72.75 และ ช่วงประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ในสัดส่วนร้อยละ 50.5 และมีมิติด้านการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา อยู่ในทิศทางเดียวกัน ($r_s = 0.169$)

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ ด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ มิติด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยช่วงอายุ 20 - 30 ปี ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ในสัดส่วนร้อยละ 61.802 ช่วงการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ในสัดส่วนร้อยละ 82.367 และ ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ในสัดส่วนร้อยละ 57.121 และมีมิติด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา อยู่ในทิศทางเดียวกัน ($r_s = 0.162$)

4. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัด

ขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ มิติด้านการเรียนรู้ที่ทีมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยช่วงการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ในสัดส่วนร้อยละ 79.363 และ มิติด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษา อยู่ในทิศทางเดียวกัน ($r_s = 0.169$)

สรุปและวิจารณ์ผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการศึกษาเรื่อง ศึกษาการปรับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงาน ธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานที่มีต่อมิติด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาผู้วิจัยเห็นว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานที่มีต่อมิติด้านผลตอบแทนในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญ คือ พนักงานมีความรู้ด้านการจัดการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน เพื่อลดต้นทุนให้กับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ กิ่งผดุง (2548) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจกลยุทธ์ขององค์กรมากขึ้น ทำให้ทุกคนภายในองค์กรทราบว่าจะทำอะไรที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งทราบว่าสิ่งที่ตนเองทำนั้นสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรหรือไม่ และจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างไร พร้อมกับทำให้เห็นภาพในอนาคตขององค์กร

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานที่มีมิติด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

จากผลการศึกษาผู้วิจัยเห็นว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานที่มีต่อมิติด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นสำคัญ คือ พนักงานมีการแสวงหาโอกาสและช่องทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Patrick (2002) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องของการตัดสินใจซื้อซ้ำ หรือ กลับมาใช้บริการ

3. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานที่มีต่อมิติด้านกระบวนการในการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาผู้วิจัยเห็นว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานที่มีต่อมิติด้านกระบวนการในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นสำคัญ คือ พนักงานมีการเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นจากผู้ร่วมงานเพื่อพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thompson (2003) ได้กล่าวถึงการพิจารณาตัวชี้วัด โดยแยกตัวชี้วัดออกเป็น 4 มุมมอง ประกอบด้วย มุมมองด้านการเงิน

(Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายในองค์กร (Internal Business Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning Growth Perspective) แทนที่จะพิจารณาเฉพาะในด้านของการเงินเพียงอย่างเดียว

4. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานที่มีต่อมิติด้านการเรียนรู้ที่ทีมงาน

จากผลการศึกษาผู้วิจัยเห็นว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานที่มีต่อมิติด้านการเรียนรู้ที่ทีมงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นสำคัญ คือ มีความสามารถพัฒนาตนเองให้มีทักษะการเรียนรู้ในการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับงานวิจัยของ KongKiti and Pensuda (2008) ได้กล่าวว่า ถ้าทุกคนในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ตามกระบวนการในการบริหารที่กล่าวมาเบื้องต้น ได้จะทำให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ นอกจากนี้ยังเห็นความสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่าง The Balanced Scorecard กับแผนที่กลยุทธ์ได้อย่างดีในฐานะเครื่องมือด้านการจัดการ

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงาน ธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติงานในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ ด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับมุมมองของพนักงานปฏิบัติงานธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม 3 ดาว อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หลังยุคเศรษฐกิจใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า มิติทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์นั้นผู้บริหารสามารถนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
2. ผลการวิเคราะห์ในมิติแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับมิติทุกด้านคือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ดังนั้นผู้บริหารควรมีวิธีการพัฒนาและให้ความสนใจมากยิ่งขึ้นในเรื่องของการเพิ่มความรู้และความเข้าใจในการทำงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ให้กับพนักงานปฏิบัติงาน

3. เนื่องจากระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานที่มีต่อมิติด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยเห็นความสำคัญในงานบริการ คือ พนักงานมีการแสวงหาโอกาสและช่องทาง

ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรมีเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อให้รางวัลแก่นักงานปฏิบัติงานในแต่ละโอกาส

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือและกรุณาจาก อาจารย์ ดร.อนรรักษ์ ไกรยุทธ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณนายวัลลภ เหมือนประเสริฐ Greeting Services Manager ประจำ โรงแรม โซเนวาเคีรี เกาะกูด จังหวัดตราด และนางภกมน วงศ์ใหญ่ นายกสมาคมโรงแรมไทยภาค ตะวันออก ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้สั่งสอนถ่ายทอดแนวคิด องค์ความรู้ และแนะแนวทางต่าง ๆ ให้แก่ผู้วิจัย ตลอดจนเจ้าของผลงานวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยนิพนธ์ ที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้อำนวยความสะดวกด้วยดีเสมอมา จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณผู้ที่ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามของงานวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายขอกราบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว เพื่อน และทุกท่านที่คอยสนับสนุน รวมถึงให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มต้นศึกษางานวิจัย จนกระทั่งการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

อนุชัช เสงศิริโรจน์

บรรณานุกรม

- กวิณภพ สายเพชร. (2564). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 (COVID-19) กับโอกาสในการปรับตัวทางเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(1), 207 – 220.
- ถิรประภา ศรีละวรรณ. (2562). ปัจจัยสู่ความสำเร็จตามกรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) : กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). ผลการประชุมคณะกรรมการนโยบายการเงิน ครั้งที่ 5/2564. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://www.bot.or.th>.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). *The Next Normal* สองเทรนด์ "ความปกติถัดไป" หลังโควิด 19. สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://www.bot.or.th>.
- วรชาติ ดุลยเสถียร. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทย. *Veridian E-Journal*, 9(2), 2057 – 2070.
- ศูนย์ข้อมูลอสังหาริมทรัพย์. (2563). *ไวรัส โควิด -19 ส่งผลกระทบบรุนแรง* ธุรกิจโรงแรมอ่วม ปิดตัวแล้ว 900 แห่ง. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://www.reic.or.th>.
- อารยา แป๊ะป่อง. (2557). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตธุรกิจการค้าสีลม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

BBC NEWS. (2564). โควิด-19: ทำความเข้าใจมาตรการผ่อนคลายนโยบายล็อกดาวน์รอบ 1 ก.ย. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://www.bbc.com>.

TCDC. (ม.ป.ป.). ขอนแก่นหน้าด่านการศึกษาสู่เออีซี-AEC. สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://www.tcdc.or.th/>.

TOURISM ECONOMIC. (2563). COVID-19 กับผลกระทบต่อการท่องเที่ยว. *TOURISM ECONOMIC* รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว, 1(4), 9 – 16.