

ประสิทธิผลการฝึกอบรมที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

Effective of Training on Business Success in Hotel Business in Thailand

¹ คเชนทร์ วัฒนโกศล ² นันทนา อุ่นเจริญ ³ ขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์

¹ Khachen Watthanakosol, ² Nuntana Ooncharoen, ³ Kwanradee Thantrabandit

¹ สาขาการจัดการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

¹ Tourism and Hotel Management, Mahasarakham University

² Faculty of Tourism and Hotel Management, Mahasarakham University

³ Faculty of Management Science, Khon Kaen University

E-mail: k_nhui19@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการฝึกอบรม, ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาจากกลุ่มผู้บริหารของโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยในประเทศไทย จำนวน 231 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถามเป็นมาตราวัด Likert 5 อันดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนาได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีความพึงพอใจในประสิทธิผลการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิผลการฝึกอบรมต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมมากที่สุดคือความสมบูรณ์แบบของการทำงานของพนักงาน รองลงมาคือความได้เปรียบในการแข่งขัน การพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านต่างๆ นอกจากนี้ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความสำเร็จมากที่สุด คือ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การฝึกอบรม ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ธุรกิจโรงแรม

Abstract

In this dissertation, the researcher investigates the effective of training on business success in hotel business in Thailand. It was conducted by the quantitative research for 231 management of a hotel business in Thailand which is the member of Thai Hotel Association selected and responded to questionnaire. The instrumental was a 5-point Likert scale. Its questions were partly adapted from the results of Thai and International research that published in the academic journal. The quantitative research, descriptive statistic such as percentage, mean, standard deviation, correlation analysis and multiple regression analysis were employed to analyze the collect data. It was found that the management of hotel business in Thailand is satisfied with the effectiveness of training in overall at a high level in the aspect of the accomplishment of work and the competitive advantage in overall, the skills improvement and the success of the hotel business at a high level in the aspects of learning and growth eventually.

Keywords: Effectiveness Training, Competitive Advantages, Hotel Business

Paper type: Research



WMS Journal of Management

Walailak University

Vol.4 No.1 (Jan – Apr 2015): หน้า 51 - 60

1. บทนำ

การแสดงความประสงค์ในการเข้าร่วมกลุ่มสมาคมและกลุ่มเขตการค้าเสรีอาเซียนของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2558 มีผลทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจในด้านต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงธุรกิจด้านที่พักอาศัย โดยมีลงทุนในการดำเนินการก่อสร้างธุรกิจที่พักอาศัยหรือธุรกิจโรงแรมกระจายไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ นักธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศต่างก็ให้ความสนใจในการลงทุนด้านที่พักอาศัยเพิ่มขึ้น มีการสร้างความเข้มแข็งและสร้างกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านลักษณะของโรงแรม ประเภทของโรงแรม ทำเลที่ตั้งของโรงแรม จำนวนห้องพักรวมที่ให้บริการ อีกทั้งมีการเพิ่มและการกำหนดกลยุทธ์ในการตลาดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยปี พ.ศ. 2550 ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมีการขยายตัวเฉลี่ยถึงร้อยละ 5.25 และขยายตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ธุรกิจโรงแรมได้มีการยกระดับและมีการพัฒนาการบริการ ซึ่งกลยุทธ์ที่สำคัญของธุรกิจโรงแรมคือการพัฒนาบุคลากรของโรงแรมในการให้บริการ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการฝึกอบรมบุคลากร (Training) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) เพิ่มพูนทักษะ (Skill) เพิ่มพูนความชำนาญ (Expertise) ตลอดจนเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพ (Efficiency Development) ให้เพิ่มขึ้นจากเดิมเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitiveness Advantage) ของธุรกิจให้เกิดขึ้น อันจะส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กร (Business Success) ต่อไป การฝึกอบรมเป็นการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรบุคคลในองค์กรได้อย่างเป็นระบบ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม พัฒนาความรู้ ความสามารถ ความคิด การวิเคราะห์และการตัดสินใจ สร้างทัศนคติที่ดีต่องาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดุสิต ขาวเหลือง (2554) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการมุ่งพัฒนาคุณภาพของงาน การบริการ การใช้เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ หรือกระบวนการ เพื่อส่งเสริมในการพัฒนาความรู้ พัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน จากประสิทธิผลของการฝึกอบรมหรือผลลัพธ์ของการฝึกอบรมกลายเป็นผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สามารถสร้างความพึงพอใจที่จะส่งผลต่อธุรกิจโรงแรม ผลสำเร็จจากการดำเนินงานขององค์กรสามารถที่จะวัดได้จากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ขององค์กร ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพการฝึกอบรมที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า ประสิทธิภาพการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์และมี

ผลกระทบต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ และส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมหรือไม่อย่างไร ผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนด้านการฝึกอบรมของธุรกิจโรงแรม ให้ได้มาซึ่งการยอมรับของสังคมที่มีผลต่อกลยุทธ์และความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม อีกทั้งยังสามารถนำไปปรับใช้กับโรงแรมทั่วไป เพื่อให้การประกอบธุรกิจแบบยั่งยืนบนรากฐานการตอบรับของสังคมอันแท้จริง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการฝึกอบรม ความได้เปรียบทางการแข่งขันและความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย
- 2.2 เพื่อหาความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างประสิทธิผลการฝึกอบรมกับความได้เปรียบในการแข่งขัน
- 2.3 เพื่อหาความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างความได้เปรียบทางการแข่งขันกับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

3. การทบทวนวรรณกรรม

3.1 ประสิทธิภาพการฝึกอบรม (Effectiveness of Training)

ประสิทธิผลการฝึกอบรม คือกระบวนการในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของการทำงานไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (McClaran, 2003) โดยประสิทธิผลการฝึกอบรมจะขึ้นอยู่กับ ความรวดเร็วของปฏิกิริยาตอบสนองของพนักงาน (McClaran, 2003), การพัฒนาทักษะ (Arthur Jr, Benett Jr, Edens and Bell, 2003), และการเพิ่มพูนความรู้และประสิทธิภาพของการทำงานในเรื่องหนึ่งเรื่องใด (Niazi and Scholar, 2011)

3.1.1 ความรวดเร็วในการตอบสนองของผู้รับการฝึกอบรม (Rapidly of Trainee's Reaction) คือความเข้าใจในเรื่องราวบางเรื่อง หรือสิ่งบางสิ่ง ซึ่งอาจจะรวมไปถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้นไปใช้เพื่อเป้าหมายบางประการ

3.1.2 การพัฒนาทักษะ (Skill Improvement) คือความสามารถในการทำงานได้อย่าง คล่องแคล่ว รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และความชำนาญในการปฏิบัติงานเป็นที่เชื่อถือและยอมรับ

3.1.3 การเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge increasingly) คือความชำนาญในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้เป็นผลสำเร็จ ได้ดียิ่งกว่าผู้มีโอกาสเท่า ๆ กันจากการปฏิบัติงาน เช่น ความเข้าใจในกระบวนการทางด้านต่าง ๆ ความสามารถในการนำไปประยุกต์ใช้ ความสามารถในการรับรู้และวิเคราะห์ ความสามารถ

ในการจัดการกับงานที่หลากหลายรูปแบบ ความสามารถในการจดจำ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา เป็นต้น

3.1.4 ประสิทธิภาพของการทำงาน (Accomplishment of Work) คือ ผลของการทำงานที่ให้ผลผลิต (Out Put) ในระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยนำเข้า (In Put) หรือหมายถึงกระบวนการของการทำงานที่มีความง่าย นั้นหมายถึง การทำงานที่ประหยัดทรัพยากร (Man, Material, Money, and Method - 4 Ms) และเวลา

3.2 ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage)

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือความสามารถพิเศษขององค์กรธุรกิจที่คู่แข่งไม่สามารถเลียนแบบได้ หรือต้องใช้เวลาในการปรับตัวเองมากในการเลียนแบบ โดยความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีปัจจัยมาจาก ความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ของพนักงาน ที่องค์กรธุรกิจจะต้องสร้างขึ้นมา ด้วยการเรียนรู้ (Learning) และพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่เกิดจากบุคลากร เพื่อนำมาประยุกต์เป็นกลยุทธ์ (Strategies) ให้กับองค์กรธุรกิจ (Dirisu, Lyiola and Lbidunni, 2013)

3.3 ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม (Business Success)

ความสำเร็จของธุรกิจ คือผลของการทำงานตามกระบวนการที่เป็นระบบ เพื่อแปลงทรัพยากรให้เป็นผลตามกระบวนการถ้าผลลัพธ์ที่ได้ไม่นำไปประเมินก็จะหมายถึงประสิทธิผลที่ได้จากกระบวนการนั้น แต่เมื่อทำการประเมินกับเป้าหมาย หรือค่าเปรียบเทียบใดก็จะเป็นผลลัพธ์ที่สัมฤทธิ์ผลหรือไม่สัมฤทธิ์ผล โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ถือว่าเป็นรายได้ (Revenue) ที่เกิดขึ้นทั้งทางตรง (Direct Revenue) ซึ่งเป็นรายได้ที่เป็นตัวเงินที่เกิดจากการขาย (Sales Revenue) ได้แก่ผลกำไร (Profit) และรายได้ทางอ้อม (Indirect Revenue) ซึ่งเป็นรายได้ที่เกิดจากการดำเนินงาน (Incomes from Operations) ที่ออกมาในรูปแบบของความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) กระบวนการดำเนินงานภายใน (Internal Process) ที่มีประสิทธิภาพ และ เกิดการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth) (Majeed, 2011)

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้วางกรอบแนวคิดและสมมุติฐานงานวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

H₁: ความรวดเร็วในการตอบสนองของผู้รับบริการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ

H₂: การพัฒนาทักษะของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ

H₃: การเพิ่มพูนความรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ

H₄: ความสมบูรณ์แบบของการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ

H₅: ความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับความสำเร็จของธุรกิจ

4. ระเบียบวิธีวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือผู้บริหารโรงแรมที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยทั้งหมดจำนวน 231 คน (สมาคมโรงแรมไทย, 2553: เว็บไซต์)

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือโดยแบ่งสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรม (3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรม (4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบในการแข่งขัน และ (5) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจ โดยลักษณะของคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ท (Likert, 1970) ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว และคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อ โดยใช้เกณฑ์ของเบส (Best, 1977) ตัดสินว่าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51-5.00 หมายถึงมากที่สุด 3.51-4.50 หมายถึงมาก 2.51-3.50 หมายถึงปานกลาง 1.51-2.50 หมายถึงต่ำ และ 1.00-1.50 หมายถึงต่ำที่สุด

4.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

4.3.1 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.568 – 0.773

4.3.2 การหาค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) พบว่าด้าน

ประสิทธิผลการฝึกอบรม 0.90 ด้านความได้เปรียบในการแข่งขัน 0.8487 และด้านความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม 0.91

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ตามที่ตั้งของโรงแรม จำนวน 231 คน โดยใช้ระยะเวลา ตั้งแต่ 15 มกราคม 2557 ถึง 21 มีนาคม 2557 แบบสอบถามที่ได้รับมีความสมบูรณ์ 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 53.1 (Aaker, Kumar and Day, 2001: unpagged)

5. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบ สอบถาม

จากการวิจัยพบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย กลุ่มอายุระหว่าง 30 - 40 ปีมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.3 โดยระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 55.8 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบันมากที่สุดอยู่ในช่วง น้อยกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.7 และดำรงตำแหน่งอื่นๆ เช่น ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด คิดเป็นร้อยละ 51.7

5.1.2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรม

จากการวิจัยพบว่าธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยส่วนใหญ่มีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 60.8 โดยมีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.5 มีจำนวนทุนในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 25,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.8 มีจำนวนห้องพัก น้อยกว่า 100 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 44.2 มีจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 200 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 และมีที่ตั้งของธุรกิจโรงแรมอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 36.7

5.1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรม

จากการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 พบว่า ด้านความสมบูรณ์แบบของการทำงานของพนักงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลมากที่สุด รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และการพัฒนาทักษะ น้อยที่สุดคือ การเพิ่มพูนความรู้ ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.13, 4.12, 4.11 และ 4.08 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาทางด้าน มีดังนี้

ด้าน ความรวดเร็วในการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดคือ พนักงานของกิจการสามารถให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วและตรงเวลาเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 รองลงมาคือ พนักงานของกิจการสามารถส่งมอบการบริการสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และน้อยที่สุดคือ พนักงานของกิจการสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำโดยไม่ มีข้อผิดพลาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ด้านการพัฒนาทักษะ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดคือพนักงานของกิจการสามารถติดต่อประสานงานกับบุคคลในองค์กรและลูกค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือ พนักงานของกิจการมีความเข้าใจในกระบวนการในการทำงานทางด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และน้อยที่สุดคือ พนักงานของกิจการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

ด้านการเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดคือ พนักงานของกิจการสามารถจัดจ้านขั้นตอนและกระบวนการของการทำงาน ได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ พนักงานของกิจการสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับงานที่ได้รับมอบหมายได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และน้อยที่สุดคือ พนักงานของกิจการสามารถรับรู้และวิเคราะห์งานที่กำลังดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ด้านความสมบูรณ์แบบของการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดคือ พนักงานของกิจการสามารถส่งมอบการบริการให้กับลูกค้าได้รวดเร็วทันท่วงทีทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ พนักงานของกิจการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้ต้นทุนและทรัพยากรน้อยลง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และน้อยที่สุดคือ พนักงานของกิจการสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จได้ก่อนเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

5.1.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบในการแข่งขัน

จากการวิจัยพบว่าผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบในการแข่งขันอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และเมื่อ

พิจารณารายข้อพบว่า มากที่สุดคือ กิจกรรมการพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ การได้ให้ความสำคัญในการเพิ่มพูนความสามารถทางด้านต่างๆ ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และน้อยที่สุดคือ กิจกรรมที่มีความสามารถพิเศษที่คู่แข่งไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

5.1.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม

จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 พบว่า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการภายใน และด้านความพึงพอใจของลูกค้า น้อยที่สุดคือด้านรายได้ทางตรง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27, 4.22, 4.20 และ 3.97 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายด้านมีดังนี้

ด้านรายได้ทางตรง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดคือกิจกรรมการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลงได้อย่างต่อเนื่องส่งผลให้กิจกรรมมีกำไรเพิ่มขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาคือ กิจกรรมขยายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และน้อยที่สุดคือ กิจกรรมสามารถเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่าที่ผ่านมา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ด้านความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดคือลูกค้าเก่าได้มาใช้บริการของกิจการได้อย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาคือ ลูกค้าให้การยอมรับว่าเป็นกิจการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

และน้อยที่สุดคือ เมื่อลูกค้านึกถึงการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ลูกค้าจะนึกถึง การบริการของกิจการเป็นอันดับแรก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดคือ กิจกรรมการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาคือกิจกรรมกระบวนการในการดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อเสนอในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ และกิจกรรมการพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีมของพนักงานเพื่อการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และน้อยที่สุดคือกิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อสู่การเป็นผู้นำในการให้บริการแก่ลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดคือกิจกรรมการสำรวจความต้องการของลูกค้า และปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมาคือกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าในคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และกิจกรรมแสวงหาวิธีใหม่ๆ ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และน้อยที่สุดคือกิจกรรมการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการบริการให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

5.1.6 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน H1 – H5 แสดงโดยตารางที่ 1 – 3 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความเร็วในการตอบสนองของผู้รับการฝึกอบรม การพัฒนาทักษะของพนักงาน การเพิ่มพูนความรู้ของพนักงาน ความสมบูรณ์แบบของการทำงานของพนักงาน และความได้เปรียบในการแข่งขัน กับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

ตัวแปร	RTR	SKI	KNI	AOW	COA	BUS	VIF
X	4.18	4.12	4.10	4.08	4.13	4.16	
S.D.	0.4568	0.5361	0.5221	0.4975	0.5807	0.5881	
RTR		0.635*	0.645*	0.596*	0.584*	0.773*	2.166
SKI			0.608*	0.686*	0.597*	0.568*	2.238
KNI				0.658*	0.605*	0.633*	2.759
AOW					0.696*	0.599*	2.208
COA						0.570*	1.958
BUS							2.166

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.01



จากตาราง 1 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ ความรวดเร็วในการตอบสนองของผู้รับการฝึกอบรม การพัฒนาทักษะของพนักงาน การเพิ่มพูนความรู้ของพนักงาน ความสมบูรณ์แบบของการทำงานของพนักงาน และความได้เปรียบในการแข่งขัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.568 – 0.773 ซึ่งตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ต่อกันนี้อาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้นจึงทดสอบโดยค่า VIF ผลปรากฏค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.958-2.759 ซึ่งน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันสูงจนเกิดปัญหา Multicollinearity (Hair et al., 2010) จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ความรวดเร็วในการ

ตอบสนองของผู้รับการฝึกอบรม การพัฒนาทักษะ การเพิ่มพูนความรู้ ความสมบูรณ์แบบของการทำงานของพนักงาน กับตัวแปรความได้เปรียบในการแข่งขัน และตัวแปรความได้เปรียบในการแข่งขันกับตัวแปรตามความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมโดยรวม ปรากฏผล สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$COA = 1.150 + .245(KNI)$$

โดยสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมโดยรวม (COA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.505 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ในสมการถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรอิสระ/ตัวแปรพยากรณ์	ความได้เปรียบในการแข่งขัน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.150	0.280	4.104	0.000*
1. ความรวดเร็วในการตอบสนองของผู้ เข้ารับการฝึกอบรม (RTR)	0.090	0.083	1.077	0.284
2. การพัฒนาทักษะ (SKI)	0.143	0.084	1.712	0.090
3. การเพิ่มพูนความรู้ (KNI)	0.245	0.102	2.411	0.018*
4. ความสมบูรณ์แบบของการทำงานของ พนักงาน (AOW)	-0.062	0.078	-0.793	0.429

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ความสำเร็จของธุรกิจ (BUS) ได้ดังนี้

$$BUS = 1.664 + 0.413(COA)$$

โดยสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ความสำเร็จของธุรกิจ (BUS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p = 0.000$)

และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.185 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ในสมการถดถอย

ตัวแปรอิสระ/ตัวแปรพยากรณ์	ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.664	0.230	7.241	0.000*
1. ความได้เปรียบในการแข่งขัน(COA)	0.413	0.080	5.172	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ 0.05

จากตาราง 2-3 พบว่า การเพิ่มพูนความรู้ (KNI) มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลกระทบกับความได้เปรียบในการแข่งขัน (COA) และความได้เปรียบในการแข่งขัน (COA) มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลกระทบกับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย (BUS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐานที่กำหนดไว้ได้แก่ สมมุติฐาน

H₂: การเพิ่มพูนความรู้ของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลกระทบกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่สำคัญที่จะเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ การพัฒนาฝีมือในการทำงานให้กับพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เสริมสร้างคุณภาพของงานให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ (2554 : 4) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ (Learning) ทางด้านต่างๆ เฉพาะอย่างของบุคคล เพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะหรือความชำนาญ (Skill) และ เจนคติ (Attitude) ที่เหมาะสมกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติ เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อยกมาตรฐานของการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นไปจากเดิมที่มีอยู่และประสิทธิผลการฝึกอบรมเป็น กระบวนการลดต้นทุนของการ

ผลิต (Competence and capability) ทางด้านต่างๆหรือการบริการในปริมาณและคุณภาพที่สูงค่าต้องการและมีความเหมาะสมและต้นทุนของการดำเนินการที่เกิดขึ้นนั้น เกิดขึ้นน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินหรือด้านต้นทุนที่มีอยู่

5.2.2 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบในการแข่งขันโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นความสามารถพิเศษขององค์กรที่คู่แข่งในธุรกิจไม่สามารถที่จะทำการลอกเลียนแบบความสาธดนั้นๆ ได้ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการแข่งขันด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทวีเกียรติ ประพฤทธิ์ตระกูล และ ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2554) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขัน เป็นสมรรถนะขององค์กรธุรกิจในด้านของการจัดการองค์การ ที่สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมได้อย่างรวดเร็วและคู่แข่ง ไม่สามารถดำเนินการทางกลยุทธ์แบบเดียวกันได้

5.2.3 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรธุรกิจที่ได้ตั้งไว้จากการดำเนินงานทางด้านต่างๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ มนชยา สภานุชาติ (2554:35) ที่ได้ให้ความหมายของความสำเร็จของการดำเนินงาน หมายถึง ความสำเร็จในการดำเนินงานทางด้านต่างๆขององค์กรธุรกิจ ที่มีผลของการดำเนินงานที่ได้บรรลุเป้าหมาย (Goal) หรือ วัตถุประสงค์ (Objective) ที่กำหนดไว้ตามแผนการดำเนินงานและนำมาซึ่งความสำเร็จให้กับองค์กรที่จะสามารถปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ทางด้านต่างๆ ให้สามารถสู้กับคู่แข่งได้อย่างยั่งยืน ซึ่งความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมเป็นไปตามเป้าหมายสูงสุดที่กำหนดไว้เช่นเดียวกับทุกธุรกิจ

5.2.4 ความรวดเร็วในการตอบสนองของผู้ใช้บริการฝึกอบรม และความได้เปรียบในการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิง

บวก กับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม เนื่องจาก ความรวดเร็วในการบริการ เป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการและสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเสนาะ ดิยาว (2549) ที่กล่าวว่าการตอบสนองอย่างรวดเร็วก่อให้เกิดผลดีในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การผลิตสินค้าตามความต้องการของลูกค้า

5.2.5 การพัฒนาทักษะ และความได้เปรียบในการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม เนื่องจาก การพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อสร้างความแข็งแกร่งของธุรกิจ ซึ่งนำมาสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พสุ เดชะรินทร์ (2556) ที่ได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงในอนาคตกับทักษะที่จำเป็น พบว่า ทักษะในการทำงานที่จำเป็นสำหรับอนาคตในปี 2020 ไว้ ซึ่งก็น่าจะเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับพวกเราในการพัฒนาทักษะของบุคลากรของประเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต

5.2.6 การเพิ่มพูนความรู้ และความได้เปรียบในการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม เนื่องจาก เพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง ในการทำงาน เป็นการจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Forstenlechner และคณะ (2007: 146-156) ได้ศึกษา การเปลี่ยนแปลงความรู้ให้มีคุณค่าในองค์กรที่ให้บริการแบบมีอาชีพ พบว่า ความรู้จึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

5.2.7 ความสมบูรณ์แบบของการทำงาน และความได้เปรียบในการแข่งขัน มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม เนื่องจาก ความสมบูรณ์แบบการทำงานคือการทำงานบรรลุผลสำเร็จในด้านต่างๆ ตามกระบวนการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ พจน์ พจนพานิชย์กุล (2556) กล่าวว่า ความสมบูรณ์แบบของการทำงาน คือ การทำงานบรรลุผลสำเร็จในด้านต่างๆ ตามกระบวนการทำงานที่ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน(Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และ ประหยัดเวลา (Time) รวดเร็ว (Speed) คุณภาพ (Quality) และทันเวลา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พสุ เดชะรินทร์ (2556 : 40) พบว่า การใช้ทรัพยากรของกิจการในกิจกรรมทางด้านต่าง ๆ และให้

ความสำคัญกับการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่นำเข้าและผลลัพธ์ที่ออกมาซึ่งการวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

5.2.8 ความได้เปรียบในการแข่งขันส่งผลกับความสำเร็จของธุรกิจ เนื่องจาก ความสามารถพิเศษขององค์กรธุรกิจที่คู่แข่งไม่สามารถเลียนแบบได้ ที่จะสร้างข้อแตกต่างให้กับองค์กรธุรกิจทางด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ นาวิการ (2548 : 45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความได้เปรียบทางการแข่งขันหมายถึง การที่บริษัทมีบางสิ่งบางอย่างที่คู่แข่งไม่มี กระทำบางอย่างได้ดีกว่าบริษัทอื่นหรือกระทำบางอย่างที่บริษัทอื่นไม่สามารถทำได้ ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันเป็นส่วนประสมที่จำเป็นต่อความสำเร็จ และการอยู่รอดในระยะยาวขององค์กร

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยประสิทธิผลการฝึกอบรมที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

6.1.1 ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ควรมีการส่งเสริมและให้ความสำคัญกับประสิทธิผลการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นสามารถให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วและตรงเวลาเสมอ สามารถให้ข้อมูลและตอบปัญหาข้อสงสัยกับลูกค้าอย่างคล่องแคล่วว่องไว ทำงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ โดยไม่มีข้อผิดพลาดอย่างคล่องแคล่วว่องไว สามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดี

6.1.2 ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ควรมีการส่งเสริมและให้ความสำคัญกับความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อกิจการมีความสามารถพิเศษที่คู่แข่งไม่สามารถลอกเลียนแบบได้กิจการสามารถปรับตัวทางด้านต่างๆ อยู่ตลอดเพื่อหลีกเลี่ยงต่อการเรียนแบบของคู่แข่งกิจการมีการพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอกิจการได้ให้ความสำคัญในการเพิ่มพูนความสามารถทางด้านต่างๆ ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องกิจการมีพนักงานเรียนรู้ในประเด็นและสาระต่างๆ ได้เป็นอย่างดีกิจการมีกระบวนการในการพัฒนาทางด้านต่างๆ ที่เห็นว่าจำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมและนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

6.1.3 ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ควรให้ความสำคัญกับความสำเร็จขององค์กร ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของกระบวนการบริหารงานขององค์กร และหัวใจสำคัญของความสำเร็จขององค์กร โดยมีการดำเนินการสร้างกลยุทธ์ ในการเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่าที่ผ่านมาโดยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และมีการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตและการบริการเพื่อการเรียนรู้และพัฒนากลยุทธ์ขององค์กรในด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม มีการสำรวจความต้องการของลูกค้าและปรับปรุงคุณภาพให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปกับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

6.2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

6.2.1 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของประสิทธิผลการฝึกอบรมกับความสำเร็จขององค์กรของกลุ่มธุรกิจอื่น เพื่อชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของความสำเร็จขององค์กรในการบริการ

6.2.2 ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของประสิทธิผลการฝึกอบรมซึ่งจะทำให้ธุรกิจสามารถหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหามาได้ตรงประเด็น เพื่อการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานและสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

6.2.3 ควรศึกษาถึงผลกระทบต่อนโยบายของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจและตอบสนองความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสามารถส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ

6.2.4 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เจาะจงมากขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

7. เอกสารอ้างอิง

ชูชัย สมบัติไกร. 2554. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร.

พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธัญญลักษณ์ วีระสมบัติ. 2546. การใช้ Competency เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการฝึกอบรมในองค์กร. วารสารบริหารธุรกิจ, กรกฎาคม-กันยายน. 55-63.

พจน์ ดันติเศรษฐ. 2553. ผลกระทบของประสิทธิผลการประยุกต์ใช้ระบบงบประมาณที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พสุ เดชะรินทร์. 2545. ความสำเร็จขององค์กร. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสนาะ ดิยาว. 2549. ความได้เปรียบทางด้านต้นทุน. สืบค้นเมื่อ 8 มีนาคม 2549. สืบค้นจาก <http://www.dld.go.th> 20 ตุลาคม.

สมยศ นาวิการ. 2548. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

สมหมาย แจ่มกระจ่าง และดุสิต ขาวเหลือง. 2554. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ เอกสารคำสอนรายวิชา 402401 Training for Professional Development ชลบุรี: ภาควิชาการอาชีวศึกษาและพัฒนาสังคม คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุรกิจ จันทร์แสงศรี. 2550. กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจจำหน่ายวัสดุก่อสร้างจังหวัดมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Abdus Sattar Niazi and Scholar. 2011. **Training and Development Strategy and Its Role in Organizational Performance**: iqra University Islambad Campus, Pakistan.

Cooper, G. and W.Sawaf. 1997. **Applying Emotional Intelligence in the Workplace Training & Development**. New York: Bantam Books.

Goldstein, I. L. .1993. Training in organization: **Need assessment, development, and Evaluation (3rd Edition)** Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

Joy I. Dirisu, Oluwale Iyiola and O.S. Ibidunni. 2013. **PRODUCT DIFFERENCEIATION: A TOOL OF COMPETITIVE ADVANTAGE AND OPTIMAL ORGANIZATIONAL PERFORMANCE (A STUDY OF UNILEVER NIGERIA PLC)**, Department of Business Management, Covenant University, Ota, Nigeria.

Sadia Majeed. 2011. **The Impact of Competitive Advantage on Organizational Performance:** Department of Management Sciences, The islamia University of Bahawalpur, Pakistan.

P. Nick Blanchard and James W. Thacker. 2007. **Effective Training Systems, Strategies, And Practices (3rd Edition) New Jersey:** Pearson Prentice Hall.

Steven R. McClaran. 2003. **THE EFFECTIVENESS OF PERSONAL TRAINING ON CHANGING ATTITUDES TOWARDS PHYSICAL ACTIVITY,** USA: School of Health Promotion and Human Development, University of Wisconsin.

Urbancova Hana. 2013. **Competitiveness Advantage Achievement through Innovation and Knowledge:** Journal of Competitiveness.

Winfred Arthus Jr., Winston Bennett Jr. Pamela S. Edens and Suzanne T. Bell. 2003. **Effectiveness of Training in Organizations: A Meta-Analysis of Design and Evaluation Feature:** Texas A&M University.