



อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ

กรณีศึกษา : ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

An Influence of Intellectual Capital on Corporate Performance Measured

by Balanced Scorecard : A Case Study of Hotel Business

in Phuket, Krabi, Phangnga and Trang Provinces

สุปราณี แสงเขียว

Supranee Sangkeaw

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา บัณฑิตมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of

Master of Accountancy

Prince of Songkla University

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ

กรณีศึกษา : ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

An Influence of Intellectual Capital on Corporate Performance Measured

by Balanced Scorecard : A Case Study of Hotel Business

in Phuket, Krabi, Phangnga and Trang Provinces

สุปราณี แสงเขียว

Supranee Sangkeaw

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of

Master of Accountancy

Prince of Songkla University

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ:
 กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

ผู้เขียน นางสาวสุปราณี แสงเจียว

สาขาวิชา การบัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....

..... ประธานกรรมการ

(ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์)

(ดร.ศิรดา นวลประดิษฐ์)

..... กรรมการ

(ดร.จิตติมา วิเชียรรักษ์)

..... กรรมการ

(ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

.....

(ศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ ฟ้ารุ่งสว่าง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ

(นางสาวสุปราณี แสงเขียว)

นักศึกษา

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ

(ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ

(นางสาวสุปราณี แสงเขียว)

นักศึกษา

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ: กรณีศึกษาธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง
ผู้เขียน	นางสาวสุปราณี แสงเขียว
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับและขอบเขตของทุนทางปัญญาของธุรกิจ โรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง และเพื่อทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง โดยเก็บข้อมูลแบบ ปฐมภูมิจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ไ้จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบบง่ายจำนวน 279 โรงแรม แบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 218 โรงแรม (ร้อยละ 78.14) ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญา โดยค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ ด้านทุนทางสังคม อยู่ในระดับมาก นอกจากนั้น การศึกษาพบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกระหว่างทุนทางปัญญาด้านทุน องค์กร ทุนทางปัญญาด้านทุนสังคมและผลดำเนินงานเชิงคุณภาพ แต่ไม่พบอิทธิพลระหว่างทุน ทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรควบคุมของธุรกิจ โรงแรม ได้แก่ ที่ตั้งของ ธุรกิจ โรงแรม มาตรฐานของธุรกิจ โรงแรม จำนวนห้องพักของธุรกิจ โรงแรม และระยะเวลาในการ เปิดของธุรกิจ โรงแรม ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

คำสำคัญ: ทุนทางปัญญา, การวัดผลเชิงคุณภาพ, ธุรกิจ โรงแรม

Thesis title	An Influence of Intellectual Capital on corporate performance measured by balanced Scorecard : A case study of Hotel Business in Phuket, Krabi, Phangnga and Trang provinces
Author	Miss. Supranee Sangkeaw
Major program	Master of Accountancy
Academic year	2018

ABSTRACT

This study aimed to investigate level and extent of intellectual capital of hotels in Phuket, Krabi, Phangnga and Trang provinces, and to test an influence of intellectual capital on corporate performance measured by balanced scorecards of hotels in Phuket, Krabi, Phangnga and Trang provinces. By mail questionnaires, samples were 279 hotels that response hotels were 218 hotels (78.14 percent). As the results, intellectual capital in terms of human capital, social capital, and organizational capital was in high level. Moreover, there was a positively significant influence of social capital, and organizational capital on corporate performance measured by balanced scorecards, while there was no influence of human capital, and any control variables on balanced scorecards.

Keywords: intellectual capital, balanced scorecard, hotel business

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์หลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์ ได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางต่างๆ เป็นอย่างดีตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาและตรวจทานงานวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณท่าน ดร.ศิรดา นวลประดิษฐ์ ประธานกรรมการสอบ และดร.จิตติมา วิเชียรรักษ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้ความกรุณาแนะนำแนวทางวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดีจากท่านทั้งสองที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขวิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์มากขึ้นและขอบคุณท่านอาจารย์หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตั้งแต่การศึกษาจนถึงปัจจุบันและคอยสนับสนุนช่วยเหลือต่างๆเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อนๆที่คอยสนับสนุนการศึกษาและให้กำลังใจทุกครั้งเมื่อเกิดปัญหาจนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

สุปราณี แสงเขียว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	(5)
Abstract	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
รายการตาราง	(10)
รายการภาพประกอบ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ในการศึกษา	4
นิยามศัพท์ในการศึกษา	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
กรอบแนวคิดในการศึกษา	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	
สมมติฐานการศึกษา	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	24
การวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ข้อมูลสถานที่ตั้งของธุรกิจโรงแรม	28
ศึกษาระดับและขอบเขตของทุนทางการปัญญาของธุรกิจโรงแรม	28

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา (ต่อ)	
ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญา	
ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจ โรงแรม	32
ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญา	
ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจ โรงแรมในแต่ละด้าน	36
สรุปสมมติฐานของงานวิจัย	44
บทที่ 5 การสรุปผล การอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
สรุปผล การอภิปรายผลการศึกษา	45
ประโยชน์ที่ได้รับจากผลการศึกษา	48
ข้อจำกัดในการวิจัย	49
ข้อเสนอแนะและงานวิจัยในอนาคต	51
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	59
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย	60
ภาคผนวก ข รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจ โรงแรม	68
ภาคผนวก ค แบบประเมิน IOC	94
ประวัติผู้เขียน	103

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยธุรกิจ โรงแรม	23
ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลสถานที่ตั้งของธุรกิจ โรงแรม	28
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	28
ตารางที่ 4.2.1 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทุนมนุษย์	29
ตารางที่ 4.2.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทุนสังคม	30
ตารางที่ 4.2.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทุนองค์กร	31
ตารางที่ 4.3 แสดงการทดสอบหาค่าแบบสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน	33
ตารางที่ 4.4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงาน เชิงคุณภาพของธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงาและตรัง	35
ตารางที่ 4.5 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงาน เชิงคุณภาพของธุรกิจ โรงแรมในด้านการเงิน	37
ตารางที่ 4.6 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงาน เชิงคุณภาพของธุรกิจ โรงแรมในด้านลูกค้า	38
ตารางที่ 4.7 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงาน เชิงคุณภาพของธุรกิจ โรงแรมในด้านกระบวนการภายใน	39
ตารางที่ 4.8 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงาน เชิงคุณภาพของธุรกิจ โรงแรมในด้านการเรียนรู้และพัฒนา	41
ตารางที่ 4.9 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงาน เชิงคุณภาพของธุรกิจ โรงแรมในด้านสังคม	42
ตารางที่ 4.10 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงาน เชิงคุณภาพของธุรกิจ โรงแรมในด้านสิ่งแวดล้อม	43
ตารางที่ 4.11 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐาน	44

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
2.6. กรอบแนวคิดของงานวิจัย	19

บทที่ 1

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กระแสความสนใจเกี่ยวกับแนวคิดทุนทางปัญญาอย่างต่อเนื่องซึ่งทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) เป็นการบริหารงานโดยมีการจัดการกับสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Assets) หรือสินทรัพย์ที่มองไม่เห็น (Invisible Assets) แต่สามารถพัฒนาองค์กรได้ ซึ่งเกิดจากผลความคิดในสิ่งที่อยู่รอบตัวเรามาสร้างสรรค์ และใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรได้แบบไม่รู้จบ โดยมีทุนสามชนิด คือ 1. ทุนมนุษย์ ทุนที่ใช้ความรู้ผ่านจากตัวบุคคลสามารถพัฒนาองค์กรร่วมกัน 2. ทุนสังคม ทุนที่เชื่อมโยงกับทุนมนุษย์โดยผ่านสมรรถนะ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และนวัตกรรมใหม่เพื่อเพิ่มมูลค่ากับองค์กรและมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ การสร้างเครือข่ายของตัวบุคคลภายในองค์กร ค่านิยมที่ไม่เหมือนใครแต่เป็นที่ยอมรับของบุคคลในองค์กรซึ่งมีความไว้วางใจกัน 3. ทุนองค์กร ทุนที่เชื่อมโยงจากทุนมนุษย์และทุนสังคมเข้าด้วยกัน ที่สามารถพัฒนาและสร้างภาพลักษณ์ของตนเองอย่างสร้างสรรค์โดยจัดตั้งตามนโยบาย กฎระเบียบ หรือ กระบวนการ ขององค์กรที่สามารถใช้ได้จริงและเป็นประโยชน์ได้มากที่สุดในการบริหารงานโดยให้ลูกค้าที่สามารถเข้าถึง ได้รวดเร็วโดยมีระบบการจัดการที่ทันสมัยและเข้ากับเครื่องมือที่ใช้ในระบบธุรกิจตามยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก (Appreciative Inquiry : AI) เริ่มจากพัฒนาจากตัวบุคคล ระบบธุรกิจ ที่สามารถสร้างความได้เปรียบของคู่แข่ง (สัญญาลักษณะ เหมือนดาว ,2557) ทั้งภายในและภายนอก โดยนำทุนทางปัญญาเข้ามามีบทบาทกับองค์กรไม่น้อยไปกว่าทุนทางการเงินและสินทรัพย์อื่นๆในธุรกิจทุกอุตสาหกรรม (ปัทมาวรรณ สิงห์ศรี,2558) ที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประเทศไทย คือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภาคใต้ชายฝั่งทะเลอันดามันซึ่งหนึ่งในพื้นที่ขอดีนิมของการท่องเที่ยวและโรงแรม

ในช่วงปลายปี พ.ศ.2547 ที่ผ่านมาได้เกิดพิบัติภัยคลื่นยักษ์สึนามิที่ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง แต่ในระยะเวลาเพียงปีกว่าการท่องเที่ยวก็พลิกฟื้นกลับมาอย่างรวดเร็ว แต่สูงมากนักและในช่วง 3 ปีที่ผ่านมาการท่องเที่ยวยังคงได้รับผลกระทบจากปัญหาความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้การท่องเที่ยวมีรายได้จากนักท่องเที่ยวและตลาดการท่องเที่ยวไม่สูงมากนัก ทำให้รัฐบาลมีแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวฝั่งอันดามันที่ประสบปัญหาสภาพความชบเซาทางเศรษฐกิจของทำให้ตลาดการท่องเที่ยวมีการแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมมีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและมากขึ้นซึ่งมีการปรับตัวของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (สำนักบริหาร

ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน,2560) ซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภาคใต้ชายฝั่งทะเลอันดามันมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวและโรงแรมภาคใต้ชายฝั่งอันดามันให้มีการขับเคลื่อนจำนวนธุรกิจโรงแรมและปริมาณของนักท่องเที่ยวมีการเติบโตเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มีการขยายการลงทุนของธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็ก เนื่องจากห้องพักราคาประหยัด (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน,2560) ทำให้ธุรกิจขนาดเล็กมีข้อมูลของลูกค้าได้ตรงจุดที่เข้าถึงง่ายและเป็นที่ยอมรับและมีความไว้วางใจจากลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่งผลต่อการดำเนินงานของระบบธุรกิจ จึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือการบริหารจัดการที่ทันสมัยกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมมากขึ้น

ซึ่งมีการนำระบบแนวความคิดของทุนทางปัญญามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาธุรกิจ (วรชาติ ดุลยเสถียร , 2559) เพื่อสร้างรายได้เปรียบของคู่แข่ง นำไปสู่ผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นเทคโนโลยี (ชินภัทร ภูมิรัตน์ ,2549) เป็นหลักในการดำเนินงานที่มีความแตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นการศึกษาด้านการเงินเพียงอย่างเดียว ผู้วิจัยตระหนักถึงการวัดผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงิน จึงมีการพิจารณาโดยนำหลักการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) การวัดผลการดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน โดยสามารถวัดผลการดำเนินงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ในปัจจุบันการวัดผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ ได้มีการพัฒนาตัววัดผลการดำเนินงานจากเดิมเป็น 4 ด้าน ตัววัดผลการดำเนินงานอาจจะไม่เพียงพอกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจ โดยเพิ่มตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพเป็น 6 ด้านหลัก (วรรณพร ปิติพัฒนะ โฆษิต ,2546) คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม

ระบบแนวคิดทุนทางปัญญากับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรมเป็นส่วนสำคัญในวัดผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ มาวิเคราะห์ ติดตาม ประเมิน และนำกลยุทธ์ ส่งผลให้แข่งขันกับธุรกิจอื่นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภาคใต้ชายฝั่งทะเลอันดามัน (อมรศิริ ดิสสร ,2556) จากการศึกษาอธิบายถึงอิทธิพลทุนทางปัญญาที่มีผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ ในการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน โดยการอภิปรายผ่านทฤษฎีสถาบัน ทฤษฎีนี้เข้ามามีช่วยให้ธุรกิจโรงแรมเพิ่มมูลค่า เพิ่มประสิทธิภาพในการกำไร และประยุกต์ใช้ต่อไปในอนาคตได้ ด้วยปัญหาวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพกรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญากับการวัดผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภาคใต้

ชายฝั่งทะเลอันดามัน กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ซึ่งนำมาสู่คำถามงานวิจัย 2 คำถามหลัก คือ (1)สำรวจแนวทางทุนทางปัญญาของธุรกิจโรงแรมมีองค์ประกอบใดบ้างที่เกี่ยวข้องและ (2)อิทธิพลทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจโรงแรมแตกต่างกันหรือไม่ ถ้ามีทิศทางใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objective of research)

1. เพื่อศึกษาระดับและขอบเขตของทุนทางปัญญาของธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง
2. เพื่อทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

ขอบเขตการศึกษา

1.ขอบเขตของการวิจัยด้านประชากร

ธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ประชาทั้งหมดจำนวน 912 โรงแรม (กรมการปกครอง,จำนวน โรงแรม,2559)ในการสุ่มกลุ่มแบบง่ายจากตัวอย่างวิจัย จำนวน 279 โรงแรม โดยใช้สูตรยามาน่า (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้จัดการทั่วไปของธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

2.ขอบเขตของการวิจัยด้านเนื้อหา

การวัดระดับและขอบเขตของทุนทางปัญญาของธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง และทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

3. ขอบเขตของการวิจัยด้านตัวแปรที่ศึกษา การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปร ดังนี้

- ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นเหตุทำให้ตัวแปรก่อให้เกิดผลซึ่งเป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น เพื่อมุ่งศึกษาผลที่จะเกิดตามมาทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่ทำให้เกิดความแปรปรวนในตัวแปรตาม คือ ธุรกิจโรงแรมโดยวัดจากทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ประกอบด้วย ทุนมนุษย์ ทุนสังคม ทุนองค์กร (วรางคณา จันทรังค,2556)

- ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คุณลักษณะที่เป็นเหตุทำให้ตัวแปรมีผลมากจากการเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยมุ่งวัดเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ของการงานวิจัยโดยผู้วิจัยเป็นกำหนดขึ้นเพื่อหาคำตอบคำถามของงานวิจัย (วรางคณา จันทรังค,2556) ตัวแปร

ตามในการศึกษาค้างนี้ คื การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard : BSC) สามารถวัดและประเมินโดยผ่านการวัดและประเมินผลใน 6 ด้านหลัก คื ด้านการเงิน (Financial Perspective) , ด้านลูกค้า (Customer Perspective) , ด้านกระบวนการภายใน (Internal Perspective) , ด้านการเรียนรู้และพัฒนาการ (Learning and Growth) , ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Perspective) , ด้านสังคม (Social Perspective)

4. ขอบเขตของการวิจัยด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนีโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ระหว่างเดือน ธันวาคม 2561 – มกราคม 2562

ประโยชน์ที่ได้รับ

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรังซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งประโยชน์ที่ได้รับเป็น 2 ด้าน คื ประโยชน์เชิงทฤษฎีและประโยชน์เชิงการนำไปใช้ดังนี้

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

1. ศึกษาระดับและขอบเขตของทุนทางปัญญาของธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง สามารถเป็นแนวทางของผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมฝั่งอันดามันได้หรือไม่

2. การศึกษาอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง สามารถเป็นงานวิจัยต่อไปในอนาคต สำหรับผู้ที่สนใจการศึกษาแนวทางนี้

ประโยชน์เชิงการนำไปใช้

1. ทำให้ทราบระดับและขอบเขตของทุนทางการปัญญาของธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง เพื่อสร้างกลยุทธ์และแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบยิ่งขึ้น

2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างทุนปัญญากับผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง เพื่อให้ผู้บริหารนำข้อมูลเหล่านี้สามารถวางแผน พัฒนาผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพให้ประสบความสำเร็จมากขึ้น

3. เพื่อเป็นข้อมูลที่สามารถบริหารจัดการในการดำเนินของกิจการ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพที่ดีต่อไปในอนาคต

4. เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง เป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่สูงสุดในประเทศไทยแบบยั่งยืนโดยพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เกิดมูลค่าเพิ่มของธุรกิจ

นิยามคำศัพท์

1. **ทุนทางปัญญา (Intellectual Capital)** คือ ความรู้ ความสามารถของมนุษย์กับองค์กรที่ประยุกต์มาใช้กับเทคโนโลยีขององค์กรและความชำนาญของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งทำให้สามารถแข่งขันได้ (ดวงอัฐ ชัยกิจโกสิย, 2555) องค์ประกอบสำคัญของทุนทางปัญญามีอยู่ด้วยกัน ได้แก่ 1.ทุนมนุษย์ คือ ความรู้และความสามารถในการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมใหม่จากตัวบุคคลในองค์กร 2.ทุนสังคม คือ โครงสร้างและวิธีการที่สามารถเข้าถึงบุคคลที่จะพัฒนาทุนทางปัญญาโดยผ่านความรู้และความสามารถที่ได้รับมาจากความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร 3.ทุนองค์กร คือ ความรู้ในเชิงกรรมวิธีจากองค์การเป็นการจัดเก็บความรู้ในฐานะข้อมูลหรือคู่มือต่างๆ จะช่วยชักนำให้มีความรู้เพิ่มมากขึ้นและนำความรู้พัฒนาองค์การมีความเป็นของตนเองอย่างแท้จริง

2. **ผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC)** เป็นเครื่องมือทางการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่ใช้สำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ที่มีการจัดการในรูปแบบแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานนิยมนำมาใช้ในวัดการดำเนินงานโดยประเมินผลเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายโดยมุ่งเน้นต่อความสำเร็จของธุรกิจ (Alignment and focused) (สุกานดา ดีโพธิ์กลาง,2552) ซึ่งการบริหารการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพไม่ใช่เป็นข้อมูลทางการเงินเพียงอย่างเดียวที่สามารถข้อบ่งชี้ถึงความสำเร็จของธุรกิจได้ และข้อมูลทางการเงินอย่างเดียวอาจจะที่ไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจในผลการดำเนินงาน ในปัจจุบันการวัดผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพได้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานจากแบบเดิมอาจจะไม่เพียงพอในสภาพแวดล้อมของธุรกิจโดยเพิ่มตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของกิจการเป็น 6 ด้านหลัก (วรรณพร ปิติพัฒนะ โหมยิต,2546) คือ

1. ด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นมุมมองของผู้ถือหุ้น เจ้าของธุรกิจ ที่ต้องการวัดความสำเร็จขององค์กรในด้านการเงิน เช่น กำไร การเพิ่มรายได้ ประสิทธิภาพในการผลิต การหาแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำ

2. ด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นมุมมองของลูกค้าที่ต้องการจากธุรกิจ เช่น สินค้าและบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า ภาพลักษณ์ การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์

3. ด้านกระบวนการภายใน (Internal Perspective) เป็นมุมมองของผู้ถือหุ้น เจ้าของธุรกิจ และลูกค้า โดยวัดความพอใจในการจัดการภายในองค์กร เช่น การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ

4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนาการ (Learning and Growth) เป็นมุมมองในเรื่องของการพัฒนา เพื่อให้เกิดความยั่งยืนขององค์กร เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ความพึงพอใจของพนักงาน การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการทำงาน

5. ด้านสังคม (Social Perspective) เป็นมุมมองในเรื่องความคิดร่วมกันของคนหลายคนที่อยู่ในความสัมพันธ์ให้แนวความคิดของแต่ละคน เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาและเก็บรักษาให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และพัฒนาเป็นที่ยอมรับกันและสืบทอดแนวความคิดต่อไปในสังคมแต่ละยุคสมัย

6. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Perspective) เป็นมุมมองในเรื่องธรรมชาติและบุคคลสร้างขึ้นที่สามารถเห็นได้ด้วยตาและไม่เห็นด้วยตาจนสิ่งนั้นให้โทษและให้ประโยชน์ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมที่มีห้องพักจำนวน 80 ห้องขึ้นไปที่ต้องจัดทำรายงานผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการโรงแรม

3. ธุรกิจโรงแรมภาคใต้ชายฝั่งทะเลอันดามัน เป็นพื้นที่ภาคใต้ที่มีเอกลักษณ์และมีแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญเป็นอันดับต้นๆของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการท่องเที่ยวฝั่งอันดามันที่มีความอุดมสมบูรณ์ทั้งสิ่งมีชีวิตและทะเลที่มีความสวยงาม และแหล่งท่องเที่ยวที่จับตามองของคนทั่วโลกที่นิยมมาก ได้แก่ จังหวัดภูเก็ต และอันดามันเหนือ ได้แก่ พังงา และอันดามันใต้ ได้แก่ จังหวัดกระบี่ จังหวัดตรัง จึงทำให้การท่องเที่ยวอันดามันเป็นเขตที่ทำรายได้จากการท่องเที่ยวและเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในพื้นที่สูงที่สุดในประเทศไทย (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน ,2560)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาทบทวนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ซึ่งมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมา ประยุกต์ในดังต่อไปนี้

- 2.1 ทบทวนทางปัญญา
- 2.2 ผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ
- 2.3 ธุรกิจโรงแรม
- 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ทบทวนทางปัญญา (Intellectual Capital)

ทบทวนทางปัญญาเป็นทุนที่นิยมและยอมรับเรื่องการบริหารงานโดยมีกลยุทธ์ในการจัดการกับสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Assets) หรือ สินทรัพย์ที่มองไม่เห็น (Invisible Assets) ที่สามารถสร้างความได้เปรียบของคู่แข่ง (สัญญาณลักษณะ เหมือนดาว,2557) แต่สร้างมูลค่า (Value Creation) ให้กับองค์กรได้ไม่น้อยไปกว่าทุนทางการเงินและสินทรัพย์อื่นๆ ในธุรกิจทุกอุตสาหกรรม (ปีท มาวรรณ สิงห์ศรี,2558) ซึ่งประเทศไทยมีนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ในการขับเคลื่อนตามสถานการณ์ปัจจุบันในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศในเรื่องสร้างนวัตกรรมการบริหารงานในรูปแบบที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีได้ (ชัยณรงค์ เพ็ชร์ดีกรูว์,2561) ในเรื่องนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และส่งผลต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรที่ดี (มาราศรี มีโชค,2554) เกิดประสิทธิภาพขององค์กร (อัจฉรา เมฆสุวรรณ,2559) สร้างนวัตกรรมใหม่และเปรียบเทียบของคู่แข่งทางธุรกิจ (เกศราภรณ์ พลสีลา,2558) ซึ่งแนวทางทบทวนทางปัญญามีบทบาทเชิงแนวคิดเชิงไตรลักษณ์ใกล้เคียงกับของพุทธศาสนา ได้แก่ สิล สมานธิและปัญญา ที่พัฒนาทักษะและทัศนคติของแต่ละตัวบุคคล (ทุนมนุษย์) นำความรู้ที่ได้มาถ่มกรองและทำงานร่วมกันกับบุคคลหลายกลุ่ม (ทุนทางสังคม) เพื่อสร้างเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของธุรกิจ (ทุนองค์กร) (อัจฉรา เมฆสุวรรณ,2559) ทำให้เกิดประสิทธิภาพของธุรกิจดีขึ้นได้นั้นอยู่กับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ตลอดเวลา โดยผ่านการกระทำของบุคคล

หลายกลุ่มดำเนินงานร่วมกันทำให้เกิดประสบการณ์เป็นพลังขับเคลื่อนในระดับผู้บริหารดำเนินงานธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัย บุญทวรรณ วิงวอน (2559) ได้ศึกษาอิทธิพลของความเป็นผู้ประกอบการของธุรกิจมีความสัมพันธ์กับทุนทางปัญญาต่อการเป็นผู้ประกอบการ พบว่าผู้ประกอบการขององค์กรกล้าที่ตัดสินใจผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนในภาคเหนือของประเทศไทย เช่นเดียวกับงาน Wu (1999) พบว่า การบูรณาการระหว่างผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพกับทุนทางปัญญามีความสัมพันธ์กันและสามารถวัดมูลค่า เสริมสร้างข้อมูลของกลุ่มแข่งขัน ดังนั้นการบริหารงานของธุรกิจโดยผ่านทุนทางปัญญามีความจำเป็นต้องใช้ทักษะและความสามารถที่มีอยู่ จนเกิดความชำนาญเฉพาะ เพื่อให้เกิดกลยุทธ์ใหม่และทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ส่งผลการสร้างมูลค่าและยกระดับความสามารถอย่างต่อเนื่องตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2.2. ผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ

เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ใช้สำหรับการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ที่มีการจัดการในรูปแบบแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานนิยมนำมาใช้ในวัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ธุรกิจได้กระทำไว้โดยมุ่งเน้นความสำเร็จ (สุกานดา ดีโพธิ์กลาง,2552) โดยส่วนใหญ่ หน่วยงาน หรือ องค์กรวัดผลการดำเนินงานแบบเป็นข้อมูลทางการเงินเพียงอย่างเดียว ซึ่งข้อมูลทางการเงินเพียงอย่างเดียวไม่สามารถเป็นข้อบ่งชี้ถึงความสำเร็จเท่านั้นได้ ยังมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานแบบไม่เป็นตัวเงิน สามารถนำระบบการวัดผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพเป็นตัวช่วยในการติดตาม ประเมิน และสร้างกลยุทธ์ใหม่ที่ส่งผลให้สามารถในแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้ ที่เรียกว่า การวัดผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ (Balanced Scorecard) (อมรศิริ ดิสสร,2556) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน มี 4 ด้านหลัก คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาการ สามารถนำมาวิเคราะห์การบริหารงานและได้ใช้ประโยชน์ในแต่ละด้านของกิจการ (ณกพรพรรณ บันลือทรัพย์,2555) โดยการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญและนิยมทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยได้ถูกพัฒนาขึ้นเมื่อปี 1990 โดย Drs. Robert Kaplan จาก Harvard Business School และ David Norton จาก Balanced Scorecard Collaborative โดยตั้งชื่อระบบนี้ว่า “Balanced Scorecard” เพื่อให้ผู้บริหารได้รับรู้ถึงจุดอ่อนและความไม่ชัดเจนของการบริหารงานและ Balanced Scorecard เป็นระบบบริหารงานและประเมินผลทั้งหมดของกิจการที่มีใช้เฉพาะระบบการประเมินผลเท่านั้น แต่รวมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ และใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานที่โดยระบบ

ของ Balanced Scorecard มีการปรับปรุงแก้ไขระบบงานต่างๆซึ่งพิจารณาจากผลที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก สามารถนำมาใช้เพิ่มกับกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น (ณรงค์ศักดิ์ บุญยามาติก, 2545)

ซึ่งปัจจุบันการวัดผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ ได้มีการพัฒนาการวัดผลการดำเนินงานซึ่งแบบเดิมอาจจะไม่เพียงพอเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในเรื่องการควบคุมและบริหารจัดการ จึงจำเป็นต้องมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ เพิ่มเป็น 6 ด้านหลัก (วรรณพร ปิติพัฒนา โหมยิต , 2546) คือ

- ด้านการเงิน (Financial Perspective) เป็นตัววัดผลการดำเนินงานของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของธุรกิจ ประโยชน์ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อเชิงเศรษฐกิจ และสามารถต้องการวัดความสำเร็จของกิจการในด้านการเงินได้ เช่น การหาแหล่งเงินทุน ลดต้นทุน เพิ่มรายได้ กำไร

- ด้านลูกค้า (Customer Perspective) เป็นตัววัดผลการดำเนินงานด้านลูกค้า ทำอย่างไรให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น ภาพลักษณ์ การจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ การรักษาลูกค้า

- ด้านกระบวนการภายใน (Internal Perspective) เป็นตัววัดผลการดำเนินงานของผู้ถือหุ้นและลูกค้า ที่เน้นบริหารงานภายในกิจการที่สามารถพัฒนา แก้ไข ข้อผิดพลาดให้มากที่สุด เพื่อสร้างมูลค่าและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เช่น การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ

- ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth) เป็นตัววัดผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาให้เกิดความยั่งยืนของธุรกิจ เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ความพึงพอใจของพนักงาน การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการทำงาน

- ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Perspective) เป็นตัววัดผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมโดยมีการจัดทำรายงานสิ่งแวดล้อมและลดภาระในการเกิดมลพิษในชุมชนพื้นที่ใกล้เคียง

- ด้านสังคม (Social Perspective) เป็นตัววัดผลการดำเนินงานด้านสังคมและสาธารณะ รวมไปถึงถึงการทุจริตและจริยธรรมในสังคม เช่น การทำบัญชีการเงินไม่ถูกต้อง การคิดสนบนของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

2.3. ธุรกิจโรงแรม

ความหมายของกิจการโรงแรม

ธุรกิจ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของบุคคล หรือ กลุ่มบุคคล ที่การดำเนินกิจกรรมนั้น ร่วมกัน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะได้รับผลตอบแทนหรือผลกำไรจากการดำเนินกิจกรรมนั้น

โรงแรม หมายถึง สถานที่ประกอบการเชิงอุตสาหกรรมค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการจูงที่ พักและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง อาทิ เช่น บริการรับซักรีดเสื้อผ้า (Laundry Service) บริการอาหาร ในห้องพัก (Room Service) ที่รับแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศ (Currency Exchange) รถรับส่ง บริการ ท่องเที่ยว (Shuttle Bus Service) ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและธุรกิจโรงแรมที่มีห้องนอนหลายห้อง หรือติดต่อเรียงรายกันภายในตัวโรงแรมหนึ่งหลังหรือหลายหลัง ซึ่งมีสิ่งอำนวยความสะดวก ให้ ผู้รับบริการ ซึ่งเรียกว่า "แขก" เพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ ผู้รับบริการซึ่งหลังจากเหน็ดเหนื่อยกับการท่องเที่ยวในแต่ละวัน และบางมุมของผู้รับบริการอาจให้ ความสำคัญกับการพักผ่อนใน โรงแรมมากกว่าการอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวด้วยซ้ำ ที่พักแรมสามารถแบ่ง ออกได้หลายประเภท

ประเภทของธุรกิจโรงแรม ตั้งอยู่ในตัวเมืองหรือในย่านธุรกิจการค้า ซึ่งเป็นสถานที่ติดต่อ สะดวกต่อผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจ ที่มุ่งขายห้องพักเป็นหลักและสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ พร้อม เช่น บริการอาหาร บริการซัก-รีด ร้านขายของที่ระลึก คลินิก สระว่ายน้ำ ศูนย์สุขภาพ สถานที่ จำหน่ายบัตรโดยสารต่างๆ สามารถไปไหนมาไหนได้สะดวกเพราะธุรกิจที่มีการคมนาคมสะดวกที่พัก ประเภทอื่น ๆ ที่เป็นที่พักแรมที่เกิดจากการเรียกร้องของนักท่องเที่ยว แต่อาจไม่ได้เรียกว่าโรงแรมได้ เนื่องจากราคาถูก และมีการบริการไม่สมบูรณ์แบบเท่าโรงแรม อาทิ เช่น บังกะโล (Bungalow) เป็นที่ พักลักษณะก่อสร้างเป็นหลังๆ ราคาที่พักราคาไม่รวมอาหารเช้าและอยู่ใกล้แหล่งท่องเที่ยว โม เติล (Motel) เป็น โรงแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและอยู่ริมถนนตามชานเมืองสะดวกให้นักท่องเที่ยวที่ขับรถ ไปเองถึงหน้าห้องพัก เกสต์เฮ้าส์ (Guest House, Pension, Boarding House) เป็น โรงแรมที่นำบ้านพักมา คัดแปลงเป็นห้องพักให้นักท่องเที่ยวและส่วนใหญ่อยู่ในย่านชุมชนใหญ่ๆ ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวราคา ห้องค่อนข้างต่ำ (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน, 2560)

การสำคัญของธุรกิจโรงแรม

การท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการซึ่งเป็นรายได้หลักที่สำคัญ ของประเทศที่สามารถส่งเสริมการเจริญเติบโตให้แก่เศรษฐกิจและเกิดการจ้างแรงงาน สร้างอาชีพ โดย

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแรงผลักดันในการสร้างงาน สร้างอาชีพ และเศรษฐกิจ ในประเทศและ แนวโน้มการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น และปลูกจิตสำนึกและการศึกษาในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของ อุตสาหกรรมบริการให้นักท่องเที่ยว

ธุรกิจโรงแรมภาคใต้

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ โรงแรมที่คึกคักขึ้นตามจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะพื้นที่ ชายฝั่งอันดามันเป็นแหล่งทำรายได้สูงสุดประเทศไทย ซึ่งธุรกิจโรงแรมฝั่งอันดามันมีการปรับตัว ล่วงหน้าด้วย การคาดว่ามียอดนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องมีการคมนาคมขนส่งทางบก ทางน้ำ และ ทางอากาศที่สะดวกสบาย และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย มีความสวยงามของท้องทะเลระดับโลก อาทิ เช่น จังหวัดภูเก็ตและจังหวัดพังงา มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่จังหวัดตรัง และมีแหล่ง ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่จังหวัดกระบี่ ที่ทำรายได้สูงสุดโดยเฉพาะ โรงแรมและรีสอร์ท สร้างมูลค่าที่ ยกระดับสถานที่ท่องเที่ยว (สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน,2560) ซึ่งบริหาร จัดการท่องเที่ยวในฝั่งอันดามันต้องปรับตัวตามให้ทันการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากศักยภาพของทรัพยากร ที่มีความสมบูรณ์ทำให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาทางสังคมและขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สมดุลกับการ รักษาความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่สำคัญและสามารถอธิบายถึงการศึกษาทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการ เชิงดุลยภาพ กรณีสึกษาธุรกิจ โรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง คือ ทฤษฎีสถาบัน (Institutional Theory) ใช้อธิบายถึงระดับและขอบเขตของทุนทางปัญญาของธุรกิจ โรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง และใช้อธิบายถึงอิทธิพลทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลย ภาพ กรณีสึกษาธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา เป็นทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็น ระบบ เปรียบเสมือนกิจกรรมหนึ่งของการบริหารจัดการที่แสดงถึงระดับและขอบเขตของทุนทาง ปัญญา โดยมีลักษณะเป็นจุดศูนย์กลางจัดตั้งขึ้นถูกต้องตามนโยบาย กฎระเบียบ และดำเนินการต่างๆที่ เหมาะสมกับการดำเนินงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม (สมบัติ ชำรงชัยวงศ์,2544) ที่มื การวางแผนและแก้ปัญหาสามารถบริหารจัดการได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (สร้อยตระกูล (ดิทยาน นนท์) อรรถมานะ , 2543) ดังนั้น การบริหารงานอย่างเป็นระบบในการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์

ปัจจุบันที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจ สามารถอธิบายถึงอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจ โรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรังได้

2.5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยในอดีต งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาจากธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง มีดังนี้

ธัญนันท์ บุญอยู่ (2559) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของทุนทางปัญญาและการเป็นผู้ประกอบการในการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การสู่ผลการดำเนินงาน สำหรับอุตสาหกรรมต่อตัวถังรถโดยสาร โดยรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ จำนวน 100 ตัวอย่างและสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 9 คนเพื่อเป็นการเชื่อมโยงวัฒนธรรมองค์การที่มีผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดย่อมในอุตสาหกรรม โดยศึกษาอิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของทุนทางปัญญาของผู้ประกอบการในการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การ มีผลต่อการดำเนินงาน พบว่า ทุนทางปัญญาที่มีอิทธิพลเชิงลบต่อผลการดำเนินงาน การเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานสำหรับอุตสาหกรรมต่อตัวถังรถโดยสาร และ วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานและผลการดำเนินงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อผู้ประกอบการของวิสาหกิจขนาดย่อมในอุตสาหกรรม

บุญทวารณ วิงวอน (2559) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของความเป็นผู้ประกอบการองค์การ ทุนทางปัญญา และความร่วมมือของสมาชิกที่มีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนในภาคเหนือตอนบน 1 ของประเทศไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 311 คน จากผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน 4 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง และแม่ฮ่องสอน โดยศึกษาจากผู้ประกอบการองค์การ ทุนทางปัญญา และความร่วมมือของสมาชิกที่มีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน พบว่า ทุนทางปัญญามีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเป็นผู้ประกอบการ ทำให้ผู้ประกอบการขององค์การกล้าที่ตัดสินใจที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจ ส่งเสริมนวัตกรรมและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ทันสมัย และ ความเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนในภาคเหนือตอนบน 1 ของประเทศไทย

ปริญ ลักษิตามาศ (2558) ได้ศึกษาถึงตัวแบบเชิงยุทธศาสตร์ทางทุนปัญญาและการตลาดสำหรับธุรกิจแพ้น้ำมันเครื่องนึ่งห่มไทยสู่ตลาดอาเซียน โดยรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 768 ราย จากผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องนึ่งห่ม โดยศึกษาการพัฒนาตรวจสอบต้นแบบกลยุทธ์ทุนปัญญาและ

การตลาดของธุรกิจแฟชั่นเครื่องนุ่งห่มไทยสู่ตลาดอาเซียน พบว่า การวางกลยุทธ์ธุรกิจแฟชั่นเครื่องนุ่งห่มไทยมีอิทธิพลเชิงบวกต่อทุนทางปัญญา ได้แก่ ด้านทุนมนุษย์และด้านโครงสร้างมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางยุทธศาสตร์ทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นความต้องการซื้อต้นทุนและการส่งเสริมทางการตลาดของผู้บริโภคมีอิทธิพลเชิงบวกต่อทุนปัญญาซึ่งนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ โดยผ่านความรู้ความสามารถเพื่อให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้

พิชญาภา พิมพ์สิงห์ (2558) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจำนวน 290 รายของบุคลากรสายวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยศึกษาระดับการพัฒนาและความสำคัญของปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร พบว่า การพัฒนาทุนมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำคัญปัจจัยภายในและภายนอกกับการพัฒนาทุนมนุษย์ เมื่อมีการเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล ด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการพัฒนาทุนมนุษย์นำไปสู่การปฏิบัติงานพัฒนาให้เหมาะสม

วรชาติ ดุลยเสถียร (2559) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 41 แห่ง จากผู้จัดการโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทาราที่อยู่ประเทศไทย โดยศึกษาอิทธิพลสถานการณ์การแข่งขัน ทุนทางปัญญา และกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทย พบว่า ทุนทางปัญญามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม และด้านเศรษฐกิจมีอิทธิพลเชิงบวกแต่ในทางตรงกันข้ามด้านเศรษฐกิจมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทย

วรรณพร ปิตะพัฒนะ โฉมยิต (2546) ได้ศึกษาการให้ความสำคัญต่อมุมมองตามแนวคิดระบบการวัดผลการปฏิบัติงานคุณภาพและความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในอุตสาหกรรมพร้อมดื่มของประเทศไทย โดยรวบรวมข้อมูลแบบนำร่องจากการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กับผู้ประกอบการ 6 ราย โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้ความสำคัญกับมุมมองและผลการดำเนินงานที่มีผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผลการดำเนินงานแบบไม่เป็นตัวเงินดีกว่าแบบเป็นตัวเงินซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลของยอดขายกำไรและการตลาดกับผลการดำเนินงานแบบเป็นตัวเงินและความสัมพันธ์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับผลการดำเนินงานแบบไม่เป็นตัวเงิน

วนิดา สุวรรณนิพนธ์ (2560) ได้ศึกษาศักยภาพของทุนมนุษย์และความสามารถเชิงพลวัตของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในประชาคม

เศรษฐกิจอาเซียน โดยรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพแบบสัมภาษณ์ 15 ราย โดยศึกษาความสัมพันธ์ ศักยภาพของมนุษย์และความสามารถเชิงพลวัตของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย พบว่า ศักยภาพของทุนมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถเชิงพลวัต แต่มีอิทธิพลเชิงลบต่อความสามารถการแข่งขัน

อัจฉรา เมฆสุวรรณ (2559) ได้ศึกษาอิทธิพลของทุนทางปัญญา ความสามารถทางการตลาดและการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนประเภทหัตถกรรม กลุ่มทอผ้าภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 258 คนจากประธานและกรรมการของวิสาหกิจชุมชนประเภทหัตถกรรม กลุ่มทอผ้าภาคเหนือตอนบน 8 จังหวัด โดยศึกษาทุนทางปัญญา ความสามารถทางการตลาดและการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนประเภท พบว่า ทุนทางปัญญามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน ซึ่งมีการพัฒนาต้นแบบในตัวผลิตภัณฑ์เฉพาะของธุรกิจทำให้มีผลกระทบเชิงผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ และทุนทางปัญญามีอิทธิพลและความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสามารถทางการตลาด เป็นผลดีที่จะพัฒนานวัตกรรมใหม่ในองค์กรและสร้างความได้เปรียบของกลุ่มแข่งขันในอนาคต

อรพินท์ บุญสิน (2556) ได้ศึกษาถึงตัวแบบเชิงสาเหตุทุนทางปัญญา ความรู้เชิงกระบวนการจัดการความรู้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์ของสมาชิกผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน โดยรวบรวมข้อมูล แบบสอบถาม จำนวน 1,350 คน จากสมาชิกกลุ่มวิสาหกิจชุมชน โดยศึกษาทุนทางปัญญา ความรู้เชิงกระบวนการจัดการความรู้ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ทุนทางปัญญามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความรู้เชิงกระบวนการจัดการประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงาน และอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์โดยผ่านองค์ประกอบทุนทางปัญญา 3 ด้านที่มีอิทธิพลเชิงบวกในความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานในเชิงสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มมูลค่าของธุรกิจ

กนกพรรณ บันลือทรัพย์ (2555) ได้ศึกษาถึงการประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard (BSC) ในการบริหารจัดการองค์กร กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจค้าปลีกหนังสือต่างประเทศในประเทศไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานและสัมภาษณ์ผู้จัดการหน่วยจัดซื้อของบริษัทธุรกิจค้าปลีก โดยศึกษาการวัดสภาพคล่องและความสามารถในการทำกำไรของบริษัท โดยใช้แนวทางในการประเมิน Balanced Scorecard ของบริษัทธุรกิจค้าปลีกหนังสือต่างประเทศในประเทศไทย พบว่า ทุกมุมมองล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับกำไรที่เพิ่มขึ้นขององค์กร สร้างภาพลักษณ์และความพึงพอใจให้

ผู้รับบริการ มีการพัฒนาให้พนักงานฝึกอบรมให้องค์กรมีกลยุทธ์ใหม่เป็นการช่วยเพิ่มภาพลักษณ์และนำแนวทางมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ชัยณรงค์ ธนานุรัตน์ (2557) ได้ศึกษาถึงการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานแบบคุณภาพของงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 คน จากนักศึกษากิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล โดยศึกษาการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานแบบคุณภาพของงานกิจการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล พบว่า การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานผลการปฏิบัติงานของงานกิจการนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ผลการปฏิบัติงานแบบคุณภาพของงาน

สมภาร ดอนจันดา (2556) ได้ศึกษาถึงตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกึ่งแสวงหากำไร โดยประยุกต์ใช้หลักการบาลานซ์สกอร์ : กรณีศึกษาโครงการตามพระราชดำริ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 200 คนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจกึ่งแสวงหากำไร โดยศึกษาข้อมูลตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกึ่งแสวงหากำไรวัดจากผลการดำเนินงานที่ประยุกต์ใช้หลักการบาลานซ์สกอร์ พบว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จโดยประยุกต์ใช้หลักการบาลานซ์สกอร์ มี 4 ปัจจัย มีอิทธิพลเชิงบวก ปัจจัยด้านการเงิน ได้แก่ กำไร รายได้และสถานะการเงิน ปัจจัยด้านลูกค้า ได้แก่ การรักษาลูกค้า และความพึงพอใจของลูกค้า ปัจจัยด้านกระบวนการภายใน คือ การผลิตและการจัดการวัตถุดิบใหม่ ปัจจัยด้านการเรียนรู้และพัฒนา คือ ทักษะคิดและทักษะของพนักงาน

Abdolmohammadi (2005) ได้ศึกษาถึงส่วนประกอบทางปัญญาทุนในรายงานประจำปี โดยศึกษาผลกระทบของการเปิดเผยข้อมูลทางปัญญาทุนในตลาดทุน รายงานประจำปีจำนวน 58 บริษัท จากตัวอย่างจำนวน 500 บริษัทในสหรัฐอเมริกา ระยะเวลาห้าปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2536-2540 พบว่า ผู้ใช้รายงานประจำปีมีการเปิดเผยข้อมูลธุรกิจและกระบวนการทำงานเรื่องกรรมสิทธิ์ในช่วงเวลาที่ศึกษาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีความแตกต่างทั้งในอดีตและปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับทุนทางปัญญาในธุรกิจที่มีการเปิดเผยข้อมูล ต่อการเปิดเผยข้อมูลทุนทางปัญญาตามมูลค่าหลักทรัพย์ในราคาตลาด เนื่องจากปีก่อนที่ทำการศึกษาตลาดทุนมีความตึงเครียด ส่งผลให้การกำหนดมาตรฐานที่สำคัญและมีคุณค่าในเรื่องการเปิดเผยทุนทางปัญญาในรายงานประจำปี

Bozbura (2004) ได้ศึกษาถึงการเปิดเผยความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญากับมูลค่าตลาดและมูลค่าตามบัญชีของกิจการประเทศตุรกี โดยศึกษาขอบความสัมพันธ์ทุนทางปัญญากับมูลค่าตลาดและ

มูลค่าตามบัญชีโดยวัดจากผู้บริหารระดับสูงของกิจการในตุรกี โดยรวบรวมข้อมูลการจากสำรวจบริษัทจำนวน 280 บริษัท พบว่า ทูมนมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อมูลค่าตลาดและมูลค่าตามบัญชี และทุนโครงสร้างมีอิทธิพลเชิงบวกต่อทูมนมนุษย์แสดงให้เห็นว่าการเปิดเผยความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญากับมูลค่าตลาดและมูลค่าตามบัญชีของกิจการประเทศตุรกี ส่งผลดีประเภทในอุตสาหกรรมประเทศตุรกี

Bukh (2005) ได้ศึกษาถึงทุนทางปัญญาในการเปิดเผยข้อมูลโดยสมัครที่เปิดเผยตาม IPO ของเดนมาร์ก โดยศึกษาการเปิดเผยข้อมูลประเภทอุตสาหกรรม โดยสมัครใจช่วงปี 2542-2544 พบว่า ขอบเขตของส่วนของเจ้าของหรือผู้ประกอบการมีการเสนอขายหุ้นซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเปิดเผยข้อมูลทุนทางปัญญาโดยสมัครใจ ซึ่งความสัมพันธ์ของขนาดและอายุของกิจการไม่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูลเพราะมีความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลเรื่องคุณค่าและกลยุทธ์โดยผ่านทุนทางปัญญาอย่างต่อเนื่องในการจัดทำรายงานของกิจการ ส่งผลให้ทุนทางปัญญาในการเปิดเผยข้อมูลโดยสมัครที่เปิดเผยตาม IPO ของเดนมาร์กได้รับการเปิดเผยใน IPO ที่จะสามารถพัฒนาและสร้างแรงบันดาลใจในการจัดทำรายงานการเปิดเผยข้อมูลรายงานทุนทางปัญญา

Bose (2007) ได้ศึกษาถึงการใช้ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพกับทุนทางปัญญาแบบเพื่อประสิทธิภาพที่ดีซึ่งเป็นกลยุทธ์มาวัดผลการปฏิบัติงานของธุรกิจประเทศออสเตรเลียรายใหญ่ โดยรวบรวมข้อมูลการจำลองเพื่อบริหารจัดการในการลงทุนของธุรกิจ โดยศึกษาการประเมินมูลค่าทุนทางปัญญากับการผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ พบว่า การประเมินการลงทุนด้านทุนทางปัญญากับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ไม่ว่าจะมุมมองของการเงิน ได้แก่ ผลตอบแทนการลงทุน (ROI) อัตราจากส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) และรายได้จากการดำเนินธุรกิจ มุมมองด้านของลูกค้า ได้แก่ ความพึงพอใจและการรักษาลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน ได้แก่ เพิ่มความสามารถในการประชุมและตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโตของธุรกิจ ได้แก่ ปรับกลยุทธ์สร้างความสำเร็จขององค์กร

Maditinos (2011) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของทุนทางปัญญาต่อมูลค่าตลาดที่มีประสิทธิภาพทางการเงินของบริษัท โดยศึกษาผลกระทบของทุนทางปัญญาต่อมูลค่าตลาดของบริษัท จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอเชนส์(ASE)ซึ่งวัดผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัท 96 บริษัท มีความแตกต่างกันในช่วงระยะเวลาสามปี พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพทางการเงินที่มีอิทธิพลเชิงบวกทุนทางปัญญา ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรและระยะเวลาสามปีที่

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ มุ่งเน้นทุนมนุษย์ที่เป็นจุดสนใจของบริษัท เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ต่างๆ โดยผ่านทุนทางปัญญาที่มีมูลค่าเพิ่มทางการตลาด

Iswatia (2007) ได้ศึกษาถึงการเปรียบเทียบคู่แข่งชั้นและเงินลงทุนต่างๆ โดยผ่านทุนทางปัญญา โดยศึกษาความสัมพันธ์การปฏิบัติงานบริษัทประกันภัย มีประสิทธิภาพทางการเงินอยู่บนพื้นฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญา การเปรียบเทียบคู่แข่งชั้นและผลการดำเนินงาน ซึ่งทำให้เห็นว่า ธุรกิจมีแนวโน้มเติบโตมากขึ้น ในตลาดหลักทรัพย์จาการ์ตา (JSE) พบว่า ทุนทางปัญญาที่มีอิทธิพลเชิง บวกต่อผลการดำเนินงาน ที่ทำให้มีประสิทธิภาพทางการเงินต่อการดำเนินงาน

Hsu (2008) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญากับความสามารถในการเรียนรู้ โดย การศึกษาความสามารถในการเรียนรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญาถึงประสิทธิภาพการพัฒนา ใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามเพื่อหาความสัมพันธ์ในการจัดการทุนทางปัญญากับ ความสามารถในการเรียนรู้ขององค์กรของไต้หวัน พบว่า ทุนมนุษย์และทุนความสัมพันธ์มีอิทธิพลเชิง บวกต่อประสิทธิภาพการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่โดยผ่านความสามารถในการเรียนรู้ แม้ว่าโครงสร้าง เงินทุนจะมีผลต่อความสามารถในการเรียนรู้อาจจะกระทบเรื่องของเงินทุนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ทุนสัมพันธ์ภาพมีอิทธิพลเชิงบวกสูงสุดของทุนทางปัญญาของกิจการไต้หวัน และทุนโครงสร้างมี อิทธิพลเชิงบวกต่อทุนทางปัญญาของวิสาหกิจขนาดใหญ่มากกว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของไต้หวัน

Kanga (2014) ได้ศึกษาถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและวัตถุประสงค์ดำเนินงานเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจ โรงแรมที่ครอบครัวเป็นเจ้าของ การใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์จากเจ้าของที่มีความ สนใจในธุรกิจ โดยศึกษาแนวทางที่ให้ผลประโยชน์ของความรับผิดชอบต่อสังคมต่อธุรกิจโดยใช้ แนวคิด Balanced Scorecard พบว่า เป็นแนวทางในการจัดการอย่างเป็นระบบที่ดีของธุรกิจ โรงแรมที่ นำมารวม CSR เข้ากับธุรกิจที่มีอิทธิพลเชิงบวกและอิทธิพลเชิงลบส่งผลกระทบต่อเป้าหมายโดยตรง ซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมผ่านการเรียนรู้และการเติบโตมีอิทธิพลเชิงบวกที่ส่งผลต่อด้านการเงินและ ถูกค่าแสดงให้เห็นว่าสามารถรวมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นตัวบ่งชี้ชั้นนำในการดำเนินงานของ ธุรกิจโรงแรมได้

Kalendera (2014) ได้ศึกษาถึงหลักการของ Balanced Scorecard เพื่อความยั่งยืนโดยศึกษา ปัญหาความยั่งยืนในรูปแบบต่างๆ บริษัทที่มีผลตัวชี้วัดผลการดำเนินเชิงคุณภาพที่ประสิทธิภาพ ครอบคลุม โดยรวบรวมข้อมูลการจำลองข้อเสนอกระบวนการทางธุรกิจภายในและผลกระทบภายนอก

และใช้วิธีการจดพารามิเตอร์เป็นการวัดประสิทธิภาพและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรแบบยั่งยืน โดยศึกษาถึงกลยุทธ์ต่างๆและการพัฒนาเพื่อเป้าหมายการดำเนินงานเชิงคุณภาพอย่างยั่งยืนขององค์กรประเมินมาตรการการดำเนินงานเชิงคุณภาพใหม่ เน้นด้านสังคมสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจขององค์กรคำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้นให้ความแตกต่างระหว่างระบบการจัดการประสิทธิภาพและมีนำความสนใจเพิ่มขึ้นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ความสามารถในการแข่งขัน ความสามารถในการแข่งขันตลาดและผลิตภัณฑ์ซึ่งจะส่งผลกระทบต่ออนาคตขององค์กร

Wu (1999) ได้ศึกษาถึงการบูรณาการระหว่างผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพกับทุนทางปัญญา โดยรวบรวมข้อมูลการจากสำรวจบริษัทรถยนต์ ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายรถยนต์รายใหญ่ที่สุดในได้วัน โดยศึกษาการบูรณาการทุนทางปัญญากับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ พบว่า ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพสามารถนำไปสู่สร้างและการวัดมูลค่าของกลุ่มแข่งขันและเสริมสร้างการรายงานข้อมูลของกลุ่มแข่งขัน โดยผ่านการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพทั้ง 4 ด้านหลัก ที่สามารถเสริมสร้างการจัดการของทุนทางปัญญากับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน เพื่อใช้กลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในตัวสินค้าของธุรกิจ ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องใช้ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพเป็นตัวชี้นำของทุนทางปัญญาเพื่อปรับปรุงและแก้ไขของธุรกิจ

Ze'gha (2010) ได้ศึกษาถึงการวิเคราะห์ตัวชี้วัดทุนทางปัญญาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของบริษัท โดยศึกษาบทบาทของมูลค่าเพิ่ม (VA) ตัวชี้วัดทุนทางปัญญา (IC) และผลกระทบต่อเงินและหุ้นผลของบริษัท จำนวน 300 บริษัท ของกลุ่มอุตสาหกรรม พบว่า ทุนทางปัญญาของบริษัทอิทธิพลเชิงบวกต่อเศรษฐกิจและประสิทธิภาพทางการเงิน ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของทุนทางปัญญากับการดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์เดียวกันกับกลุ่มอุตสาหกรรมและผลการดำเนินงานด้านการเงินและตลาดหุ้นมีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ

2.6. กรอบแนวคิดของงานวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินงานวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 สมมติฐานการศึกษา
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 การเก็บข้อมูล
- 3.4 เครื่องมือการเก็บข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สมมติฐานการศึกษา

จากการศึกษาผู้วิจัยมีความสนใจเรื่องทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรังว่าธุรกิจโรงแรมมีแนวทางทุนทางปัญญาองค์ประกอบใดบ้างที่เกี่ยวข้องและปัจจัยอิทธิพลทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรังว่าแตกต่างกันหรือไม่ ถ้ามีทิศทางใด ซึ่งจากการศึกษาดังสมมติฐาน ได้ดังต่อไปนี้

3.1. ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ ดังนี้

จากการศึกษากำหนดอิทธิพลทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง เป็นปัจจัยที่คาดการณ์ว่าทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์มีอิทธิพลและส่งเสริมความแตกต่างของการลงทุนในกิจการมากขึ้น จากงานวิจัยในอดีตที่ได้ทำการศึกษา บุญทวารณ วิงวอน (2559) พบว่า ทุนทางปัญญามีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเป็นผู้ประกอบการ ทำให้ผู้ประกอบการกล้าที่ตัดสินใจที่จะสร้างความแตกต่าง ส่งเสริมและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ทันสมัย ซึ่งมีอิทธิพลและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีญ ลักมิตามาต (2558) พบว่า การวางกลยุทธ์ของธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อทุนทางปัญญาและมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางยุทธศาสตร์ทางการตลาดและนำไปพัฒนาธุรกิจให้ดำเนินงานต่อไปได้ ในทางตรงข้ามกับงานวิจัยของ วณิชดา

สุวรรณนิพนธ์ (2560) พบว่า ทุมนมนุษย์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานและสามารถการแข่งขันต่อคู่แข่งได้ ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานว่า

H 1 : ทูททางปัญญาด้านทุนมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์

จากงานวิจัยในอดีตที่ได้ทำการศึกษาอารชาติ คุลยเสถียร (2559) และ กาญจนา สุคันธศิริกุล (2552) พบว่า ทูททางปัญญามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม และมีด้านเศรษฐกิจมีอิทธิพลเชิงบวกแต่กลับมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทย เช่นเดียวกับงานวิจัย อัจฉรา เมฆสุวรรณ (2559) และ Ze'gha (2010) ที่พบว่า ทูททางสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อด้านเครือข่ายทางสังคม ซึ่งมีความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกันที่จะสามารถพัฒนาต่อไปได้จึงมีความสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนได้ในอนาคต ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานว่า

H 2 : ทูททางปัญญาด้านทุนสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์

จากงานวิจัยในอดีตที่ได้ทำการศึกษา อรพินท์ บุญสิน (2556) พบว่า องค์ประกอบทุนทางปัญญาทั้งสามด้านมีอิทธิพลเชิงบวกความรู้เชิงการบริหารจัดการประสิทธิภาพต่อผลการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มมูลค่าของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญนันท์ บุญอยู่ (2559) และ พิษญาภา พิมพ์สิงห์ (2558) ที่พบว่า ทูททางปัญญามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานสำหรับอุตสาหกรรมและวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานและทุนมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการพัฒนาองค์กรทั้งภายในและภายนอก เช่นเดียวกับงานของอารชาติ คุลยเสถียร (2559) ที่พบว่า ทูททางปัญญามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม และด้านเศรษฐกิจมีอิทธิพลเชิงบวกแต่ในทางตรงกันข้ามมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทย ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานว่า

H 3 : ทูททางปัญญาด้านทุนองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์

3.1.2 ตัวแปรควบคุม (ธุรกิจโรงแรม)

จากการศึกษาผู้วิจัยได้กำหนดให้ประเภทธุรกิจโรงแรมมีอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ ซึ่งงานวิจัยในอดีตที่ได้ทำการศึกษา วรชาติ ดุยเสถียร (2559) และ กาญจนา สุภัคศรีกุล (2552) พบว่า ทุนทางปัญญาที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ด้านเศรษฐกิจมีอิทธิพลเชิงบวกแต่ในทางตรงกันข้ามมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทย จากการศึกษาค้นคว้าเพื่อทดสอบประเภทธุรกิจโรงแรม อิทธิพลทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ ดังนั้นจึงตั้งสมมติฐานว่า

H 4 : ที่ตั้งธุรกิจโรงแรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ

H 5 : มาตรฐานของธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ

H 6 : จำนวนห้องพักของธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ

H 7 : ระยะเวลาในการเปิดของธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการทั่วไปของธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 912 โรงแรม (กรมการปกครอง:จำนวน โรงแรม,2559) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 279 โรงแรมโดยการคำนวณสูตรยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ

n	=	ขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (แห่ง)
N	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (แห่ง)
E	=	ค่าเปอร์เซ็นต์ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง

$$\text{แทนค่า } n = \frac{912}{1+912(0.05)^2}$$

$$n = \frac{912}{1+912(0.0025)}$$

$$n = 278.05$$

ดังนั้น มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 279 โรงแรม โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนสูตรคำนวณสูตรยามานะ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีสัดส่วนตามตารางดังนี้ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย โรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

จังหวัด	จำนวนโรงแรม (แห่ง)	กลุ่มตัวอย่าง(แห่ง)
ภูเก็ต	367	112
กระบี่	313	96
พังงา	159	49
ตรัง	73	22
รวม	912	279

ที่มา : กรมการปกครอง,จำนวนโรงแรม , ข้อมูล ณ วันที่ 18 สิงหาคม 2561

3.3 การเก็บข้อมูลงานวิจัย

การศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยมีขั้นตอนการเก็บข้อมูลงานวิจัย ดังนี้

1. การเตรียมข้อมูลงานวิจัย

โดยศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจัดทำแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยที่ใช้ทำการศึกษา

2. การเก็บข้อมูลงานวิจัย

2.1) ศึกษาแนวทางและขอบเขตความเป็นไปได้ของทุนทางปัญญาต่อผลการ

ดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ ได้ใช้การจัดเก็บข้อมูลแหล่งกลุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนที่คำนวณไว้

2.2) การจัดทำแบบสอบถามจากงานวิจัยในอดีต พร้อมตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้อง ครบถ้วน ของเนื้อหา และเข้าใจง่ายพร้อมทำการส่งแบบสอบถามต่อไปโดยดำเนินการจัดส่งทางไปรษณีย์ ระยะเวลาในดำเนินการจัดส่งทางไปรษณีย์ ระหว่างเดือน ธันวาคม 2561 – มกราคม 2562

2.3) เมื่อครบกำหนดในการเก็บรวบรวมข้อมูลยังไม่ได้รับแบบสอบถามตอบกลับ

ไม่ครบตามจำนวนที่มานำวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อทางโทรศัพท์ ทางอีเมลและจัดส่งไปรษณีย์ในส่วนแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับการตอบกลับ

2.4) ดำเนินงานตรวจสอบข้อมูลแบบสอบถามตอบกลับมาทำการตรวจสอบและ

รวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคำตอบ

3.4 เครื่องมือการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยประยุกต์จากงานวิจัยในอดีตที่ได้ทำการศึกษา สุทธิรา ลีมรสเจริญ (2560), กมลพร วรรณชาติ (2556) และ กงพล มนวรินทร์กุล (2560) โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดงานที่ได้ทำการศึกษา คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย ที่ตั้งธุรกิจ ระดับมาตรฐานของธุรกิจ จำนวนห้องพักของธุรกิจ และระยะเวลาในการเปิดธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญา ประกอบด้วย ทุนทางปัญญา 3 ด้าน จำนวน 15 ข้อ คือ ด้านการปฏิบัติของพนักงานในโรงแรม (ทุนมนุษย์) จำนวน 5 ข้อ ด้านการบริการลูกค้าที่ใช้บริการภายในโรงแรม (ทุนสังคม) จำนวน 5 ข้อ และด้านการพัฒนาบริหารงานหรือการดำเนินงานของธุรกิจ (ทุนองค์กร) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยผลการดำเนินงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินทั้ง 6 ด้าน จำนวน 24 ข้อ คือ ด้านการเงินจำนวน 4 ข้อ ด้านลูกค้า จำนวน 4 ข้อ ด้านกระบวนการภายใน จำนวน 4 ข้อ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา จำนวน 4 ข้อ ด้านสิ่งแวดล้อมจำนวน 4 ข้อ และด้านสังคมจำนวน 4 ข้อ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยการศึกษานี้ คือ รวบรวมจากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยประยุกต์จากงานวิจัยในอดีตที่ได้ทำการศึกษา สุทธิรา ลีมรสเจริญ (2560), กมลพร วรรณชาติ (2556) และ กงพล มนวรินทร์กุล (2560) แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญา และส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ โดยประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ หาค่าความถี่ (Frequency) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งสรุปผลงานวิจัยจากการได้กำหนดคะแนนคำตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับความความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดคะแนน	5 คะแนน
ระดับความความคิดเห็นมาก	กำหนดคะแนน	4 คะแนน
ระดับความความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดคะแนน	3 คะแนน
ระดับความความคิดเห็นน้อย	กำหนดคะแนน	2 คะแนน
ระดับความความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดคะแนน	1 คะแนน

โดยหาค่าเฉลี่ยคะแนนจากคำตอบที่ได้ ใช้เกณฑ์การประเมินผลดังนี้

คะแนน 4.51 – 5.00	คือ	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนน 3.51 – 4.50	คือ	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
คะแนน 2.51 – 3.50	คือ	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 1.51 – 2.50	คือ	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 1.00 – 1.50	คือ	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในแบบสอบถามส่วนที่ 1-3 มีการนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบคลุมและข้อเสนอแนะในแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้มีการแก้ไขตรวจสอบในการใช้ภาษาในแบบสอบถามตามคำแนะนำ และตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาในส่วนข้อมูลของแบบสอบถามพร้อมทั้งนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งเพื่อจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ต่อไป

ดังนั้น เมื่อได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อหาคำตอบ แล้วนั้น นำมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.60 มีผลความน่าเชื่อถือและสามารถยอมรับได้ (Cronbach, 1951) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยมีสมการพยากรณ์งานวิจัย ดังนี้

$$\text{โมเดลที่ 1} \quad Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$\text{โมเดลที่ 2} \quad Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \varepsilon$$

โดยที่

Y	=	ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
X1	=	ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์
X2	=	ทุนทางปัญญาด้านทุนโครงสร้าง
X3	=	ทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กร
X4	=	ที่ตั้งของธุรกิจ
X5	=	มาตรฐานของธุรกิจ
X6	=	จำนวนห้องพักของธุรกิจ
X7	=	ระยะเวลาในการเปิดของธุรกิจ
ε	=	ค่าความคาดเคลื่อน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 218 โรงแรม (ร้อยละ 78.14) จากแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ ผลการศึกษาในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและขอบเขตทุนทางปัญญาของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง และทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล และประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา คือ หาค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถสรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลสถานที่ตั้งของธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง
- 4.2 ศึกษากระดับและขอบเขตทุนทางปัญญาของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง
- 4.3 ทดสอบอิทธิพลทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงาและตรัง
- 4.4 ทดสอบอิทธิพลทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงาและตรัง ในแต่ละด้าน
- 4.5 สรุปสมมติฐานของงานวิจัย

4.1 ข้อมูลสถานที่ตั้งของธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

ผลการศึกษางานวิจัยเป็นการศึกษาทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สถิติหาค่าร้อยละ ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลสถานที่ตั้งของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

ข้อมูลสถานที่ตั้งของธุรกิจโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดภูเก็ต	70	32.10
จังหวัดกระบี่	56	25.70
จังหวัดพังงา	63	28.90
จังหวัดตรัง	29	13.30
รวม	218	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าสถานที่ตั้งของธุรกิจโรงแรม ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต (ร้อยละ 32.10) อันดับสอง ธุรกิจโรงแรมจังหวัดพังงา (ร้อยละ 28.90) รองลงมา ธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ (ร้อยละ 25.70) และธุรกิจโรงแรมจังหวัดตรัง (ร้อยละ 13.30)

4.2 ศึกษาาระดับและขอบเขตทุนทางปัญญาของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

ผลการศึกษางานวิจัยเป็นการศึกษาทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด

ทุนทางปัญญา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ทุนมนุษย์	4.22	0.561	มาก	1
ทุนสังคม	4.19	0.585	มาก	3
ทุนองค์กร	4.21	0.624	มาก	2
รวม	4.21	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางด้านทุน

มนุษย์ ด้านทุนสังคม ด้านทุนองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21 ถือว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทุนทางปัญญาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านทุนมนุษย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านทุนองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และด้านทุนสังคมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ผลการศึกษางานวิจัยเป็นการศึกษาทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลในหัวข้อทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ในด้านทุนมนุษย์ ด้านทุนสังคม ทุนองค์กรโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดพร้อมแสดงระดับความคิดเห็นของทุนทางปัญญา

ตารางที่ 4.2.1 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดของทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์

ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
โรงแรมมีการจัดสรรพนักงานที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.17	0.648	มาก	4
โรงแรมมีการฝึกอบรมให้ความรู้และการปฏิบัติงานที่ดีให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม	4.16	0.829	มาก	5
โรงแรมมีการส่งเสริมและสร้างสรรค์ความคิดในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน	4.19	0.687	มาก	3
โรงแรมสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	4.27	0.729	มาก	2
โรงแรมส่งเสริมพนักงานมีการปฏิบัติงานที่ดีให้เป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร	4.30	0.731	มาก	1
รวม	4.21	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.2.1 พบว่า ทูทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทูทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ คือ โรงแรมส่งเสริมพนักงานมีการปฏิบัติงานที่ดีให้เป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.30 ถือว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในหัวข้อของทูทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ในแต่ละหัวข้อมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ โรงแรมสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โรงแรมมีการส่งเสริมและสร้างสรรค์ความคิดในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โรงแรมมีการจัดสรรพนักงานที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และโรงแรมมีการฝึกอบรมให้ความรู้และการปฏิบัติงานที่ดีให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ตารางที่ 4.2.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดของทูทางปัญญาด้านทุนสังคม

ทูทางปัญญาด้านทุนสังคม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
โรงแรมมีการพัฒนาและส่งเสริมแนวความคิดของพนักงานในการดำเนินงานของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.19	0.698	มาก	3
โรงแรมมีการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์อย่างเป็นอิสระของพนักงาน	4.21	0.721	มาก	2
โรงแรมมีการส่งเสริมและสนับสนุนระบบการทำงานเป็นทีม	4.40	0.666	มาก	1
โรงแรมมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาการทำงานอย่างเป็นระบบ	4.15	0.733	มาก	4
โรงแรมมีการขยายองค์กรที่หลากหลายในการดำเนินงานธุรกิจ	4.01	0.908	มาก	5
รวม	4.21	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.2.2 พบว่า ทูทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ ภาครัฐศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทูทางปัญญา ด้านทุนสังคม คือ โรงแรมมีการส่งเสริมและสนับสนุนระบบการทำงานเป็นทีมโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.40 ถือว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในหัวข้อของทูทางปัญญาด้านทุนสังคมในแต่ละหัวข้อมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ โรงแรมมีการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์อย่างเป็นอิสระของพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โรงแรมมีการพัฒนาและส่งเสริมแนวความคิดของพนักงานในการดำเนินงานของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โรงแรมมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาการทำงานอย่างเป็นระบบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และโรงแรมมีการขยายองค์กรที่หลากหลายในการดำเนินงานธุรกิจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

ตารางที่ 4.2.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดของทูทางปัญญาด้านทุนองค์กร

ทูทางปัญญาด้านทุนองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
โรงแรมมีการสนับสนุนความเป็นผู้นำของพนักงานในองค์กร	4.22	0.694	มาก	3
โรงแรมมีความสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินงานระหว่างกับองค์กรอื่น	4.08	0.789	มาก	5
โรงแรมมีการแสวงหาพนักงานเฉพาะหรือผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจ	4.31	0.676	มาก	1
โรงแรมมีความมั่นใจและไว้วางใจต่อธุรกิจอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับกิจการดำเนินงานของธุรกิจ	4.14	0.741	มาก	4
โรงแรมมีการพัฒนาองค์กรเป็นไปตามยุคสมัยของสังคมปัจจุบัน	4.29	0.697	มาก	2
รวม	4.21	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.2.3 พบว่า ทูทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทูทางปัญญาด้านทุนองค์กรคือ โรงแรมมีการแสวงหาพนักงานเฉพาะหรือผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.31 ถือว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในหัวข้อของทูทางปัญญาด้านทุนองค์กรในแต่ละหัวข้อมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ โรงแรมมีการพัฒนาองค์กรเป็นไปตามยุคสมัยของสังคมปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โรงแรมมีการสนับสนุนความเป็นผู้นำของพนักงานในองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 โรงแรมมีความมั่นใจและไว้วางใจต่อธุรกิจอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และโรงแรมมีความสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินงานระหว่างกับองค์กรอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

4.3 ทดสอบอิทธิพลทูทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

ผลการศึกษางานวิจัยเป็นการศึกษาทูทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงการทดสอบค่าแบบสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson 's Correlation)

ตัวแปร	BSC	ทุนมนุษย์	ทุนสังคม	ทุนองค์กร	ที่ตั้ง	มาตรฐาน	จำนวนห้องพัก	ระยะเวลา
BSC	1							
ทุนมนุษย์	.509**	1						
ทุนสังคม	.647**	.691**	1					
ทุนองค์กร	.644**	.649**	.762**	1				
ที่ตั้ง	-.015	.030	.047	-.006	1			
มาตรฐาน	.045	-.028	-.008	-.047	-.286**	1		
จำนวนห้องพัก	.118	.020	.060	.023	-.317**	.557**	1	
ระยะเวลา	-.091	-.052	-.127	-.101	.026	.166*	.184**	1
VIF		2.62	2.91	2.58	1.16	1.49	1.55	1.07

**นัยสำคัญที่ 0.001 , นัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.3 การทดสอบอิทธิพลทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ เมื่อทดสอบและตรวจค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson 's Correlation) พบว่าค่า VIF เท่ากับ 1.07 – 2.62 ซึ่งค่าสหสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 10 สุทธิรา ลีมรสเจริญ (2560) แสดงได้ว่า ตัวแปรแต่ละตัวมีอิสระต่อกันและมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่าง 0.01 – 0.6 พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) มากที่สุดเท่ากับ 0.647 คือ ทุนทางสังคมมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ จึงทำการทดสอบอิทธิพลทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ได้โดยมีสมการดังต่อไปนี้

Model 1	$Y_1 = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \varepsilon$
Model 2	$Y_1 = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + \varepsilon$
Model 3	$Y_2 = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + \varepsilon$
Model 4	$Y_3 = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + \varepsilon$
Model 5	$Y_4 = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + \varepsilon$
Model 6	$Y_5 = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + \varepsilon$
Model 7	$Y_6 = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + \varepsilon$
Model 8	$Y_7 = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + \varepsilon$
โดยที่	$Y_1 =$ ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ
	$Y_2 =$ ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพด้านการเงิน
	$Y_3 =$ ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพด้านลูกค้า
	$Y_4 =$ ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพด้านกระบวนการภายใน
	$Y_5 =$ ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา
	$Y_6 =$ ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพด้านสังคม
	$Y_7 =$ ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพด้านสิ่งแวดล้อม
	$X_1 =$ ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์
	$X_2 =$ ทุนทางปัญญาด้านทุนโครงสร้าง
	$X_3 =$ ทุนทางปัญญาด้านทุนองค์การ
	$X_4 =$ ที่ตั้งของธุรกิจโรงแรม
	$X_5 =$ มาตรฐานของธุรกิจโรงแรม
	$X_6 =$ จำนวนห้องพักของธุรกิจโรงแรม
	$X_7 =$ ระยะเวลาในการเปิดของธุรกิจโรงแรม
	$\varepsilon =$ ค่าความคลาดเคลื่อน

ตารางที่ 4.4 ทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ระเบิด ฟังงาและตรัง

ตัวแปร	Model 1			Model 2		
	Beta	t	sig	Beta	t	sig
ค่าคงที่ (Constant)		4.923	.000**	4.07		.000**
ทุนมนุษย์	.037	.522	.602	.042	.594	.553
ทุนสังคม	.354	.354	.000**	3.987	3.987	.000**
ทุนองค์กร	.350	.350	.000**	4.455	4.413	.000**
ที่ตั้ง				.004	.074	.941
มาตรฐาน				.028	.460	.646
จำนวนห้องพัก				.079	1.280	.202
ระยะเวลา				-.030	-.578	.564
R ²			.473			.482
Adjusted R ²			.466			.465
F-value			64.130**			27.951**

**นัยสำคัญที่ 0.001 , นัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ระเบิด ฟังงา และตรัง

Model 1 อิทธิพลของทุนทางปัญญาและผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ระเบิด ฟังงา และตรัง พบว่า ทุนทางปัญญาด้านทุนสังคม ทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ในระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 โดยมีค่า Beta ทุนทางปัญญาด้านทุนสังคมเท่ากับ 0.354 และมีค่า Beta ทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กรเท่ากับ 0.350 มีค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.466 และมีค่า F-value (sig) เท่ากับ 64.130 แต่ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ระเบิด ฟังงา และตรัง

Model 2 อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง โดยมีตัวแปรควบคุม ได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก ระยะเวลาในการเปิดธุรกิจ พบว่า ทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กร ทุนทางปัญญาด้านทุนสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ในระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 โดยมีค่า Beta ทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กรเท่ากับ 4.455 และมีค่า Beta ทุนทางปัญญาด้านทุนสังคมเท่ากับ 3.897 มีค่า Adjusted R2 เท่ากับ 0.465 และมีค่า F-value (sig) เท่ากับ 27.951 แต่ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง โดยมีตัวแปรควบคุม ได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก ระยะเวลาในการเปิดธุรกิจ

4.4 ทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในแต่ละด้าน

4.4.1 ทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ในด้านการเงิน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ในด้านการเงิน ดังตารางที่ 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพในด้านการเงิน

ตัวแปร	Model 3		
	Beta	t	sig
ค่าคงที่ (Constant)		1.188	.236
ทุนมนุษย์	-.014	-.189	.850
ทุนสังคม	.223	2.521	.012*
ทุนองค์กร	.436	5.224	.000**
ที่ตั้ง	.010	.174	.862
มาตรฐาน	-.003	-.043	.965
จำนวนห้องพัก	.110	1.700	.091
ระยะเวลา	-.156	-2.886	.004**
R ²			.434
Adjusted R ²			.415
F-value			22.972**

**นัยสำคัญที่ 0.001 , นัยสำคัญที่ 0.05

Model 3 อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ในด้านการเงิน โดยมีตัวแปรควบคุม ได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก ระยะเวลาในการเปิดธุรกิจ พบว่า ทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพในด้านการเงิน มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ในระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.436 มีค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.415 และมีค่า F-value (sig) เท่ากับ 22.972 ในทางตรงกันข้ามเมื่อมีตัวแปรควบคุม ได้แก่ ระยะเวลาในการเปิดธุรกิจ พบว่า มีอิทธิพลเชิงลบต่อทุนทางปัญญาและผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพในด้านการเงิน มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ในระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 โดยมีค่า Beta เท่ากับ - 1.56 ซึ่งทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์

และทุนทางปัญญาด้านทุนสังคมไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพในด้านการเงิน โดยมีตัวแปรควบคุมได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก

4.4.2 ทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ ทัศนศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ในด้านลูกค้า ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพในด้านลูกค้า ดังตารางที่ 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพในด้านลูกค้า

ตัวแปร	Model 4		
	Beta	t	sig
ค่าคงที่ (Constant)		3.726	.000**
ทุนมนุษย์	.087	1.088	.278
ทุนสังคม	.299	3.133	.002**
ทุนองค์กร	.242	2.691	.008**
ที่ตั้ง	.014	.238	.812
มาตรฐาน	.057	.838	.403
จำนวนห้องพัก	.055	.792	.430
ระยะเวลา	-.016	-.282	.778
R ²			.342
Adjusted R ²			.320
F-value			15.608**

**นัยสำคัญที่ 0.001 , นัยสำคัญที่ 0.05

Model 4 อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ ทัศนศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงาและตรัง ในด้านลูกค้า โดยมีตัวแปรควบคุม ได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก ระยะเวลาในการเปิดธุรกิจ พบว่า ทุนทางปัญญาด้านทุนสังคมมีอิทธิพลเชิง

บวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ในด้านลูกค้า มีค่า Sig เท่ากับ 0.02 ในระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.299 มีค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.320 และมีค่า F-value (sig) เท่ากับ 15.608 แต่ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์และทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ในด้านลูกค้าโดยมีตัวแปรควบคุมได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก และระยะในการเปิดธุรกิจ

4.4.3 ทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระจับปี พังงาและตรัง ในด้านกระบวนการภายใน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ด้านกระบวนการภายใน ดังตารางที่ 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ในด้านกระบวนการภายใน

ตัวแปร	Model 5		
	Beta	t	sig
ค่าคงที่ (Constant)		2.790	.006**
ทุนมนุษย์	-.030	-.403	.688
ทุนสังคม	.339	3.853	.000**
ทุนองค์กร	.366	4.417	.000**
ที่ตั้ง	.025	.459	.647
มาตรฐาน	-.042	-.663	.508
จำนวนห้องพัก	.091	1.419	.157
ระยะเวลา	-.087	-1.618	.107
R ²			.443
Adjusted R ²			.424
F-value			23.826**

**นัยสำคัญที่ 0.001 , นัยสำคัญที่ 0.05

Model 5 อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ วิทยาลัยการศึกษารัฐกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงาและตรัง ในด้านกระบวนการภายใน โดยมีตัวแปรควบคุมได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก ระยะเวลาในการเปิดธุรกิจ พบว่า ทุนทางปัญญาด้านทุนสังคม ทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ในด้านกระบวนการภายใน มีค่า Sig เท่ากับ 0.00 ในระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 โดยมีค่า Beta ทุนทางปัญญาด้านทุนสังคม เท่ากับ 0.339 มีค่า Beta ทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กรเท่ากับ 0.366 มีค่า Adjusted R2 เท่ากับ 0.424 และมีค่า F-value (sig) เท่ากับ 0.52929 แต่ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ ในด้านกระบวนการภายใน โดยมีตัวแปรควบคุมได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก และระยะเวลาในการเปิดธุรกิจ

4.4.4 ทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ วิทยาลัยการศึกษารัฐกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงาและตรัง ในด้านการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงกลยุทธ์ ในด้านการเรียนรู้และพัฒนา ดังตารางที่ 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพในการเรียนรู้และพัฒนา

ตัวแปร	Model 6		
	Beta	t	sig
ค่าคงที่ (Constant)		2.172	.031*
ทุนมนุษย์	.079	1.055	.293
ทุนสังคม	.368	4.156	.000**
ทุนองค์กร	.261	3.131	.002**
ที่ตั้ง	.045	.800	.424
มาตรฐาน	-.003	-.050	.960
จำนวนห้องพัก	.070	1.076	.283
ระยะเวลา	-.016	-.290	.772
R ²			.435
Adjusted R ²			.417
F-value			23.129**

**นัยสำคัญที่ 0.001 , นัยสำคัญที่ 0.05

Model 6 อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระจับ พังงาและตรัง ในด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยมีตัวแปรควบคุม ได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก ระยะเวลาในการเปิดธุรกิจ พบว่า ทุนทางปัญญาด้านทุนสังคม และทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพในการเรียนรู้และพัฒนา มีค่า Sig ระหว่าง 0.00-0.02 ในระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 โดยมีค่า Beta ทุนทางปัญญาด้านทุนสังคม เท่ากับ 0.368 มีค่า Beta ทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กรเท่ากับ 0.261 มีค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.417 และมีค่า F-value (sig) เท่ากับ 23.129 แต่ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ ในด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยมีตัวแปรควบคุม ได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก และระยะเวลาในการเปิดธุรกิจ

4.4.5 ทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงาและตรัง ในด้านสังคม ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพในด้านสังคม ดังตารางที่ 4.9 ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพในด้านสังคม

ตัวแปร	Model 7		
	Beta	t	sig
ค่าคงที่ (Constant)		5.809	.000**
ทุนมนุษย์	-.040	-.471	-.471
ทุนสังคม	.323	3.170	.002**
ทุนองค์กร	.233	2.433	.016*
ที่ตั้ง	.007	.112	.911
มาตรฐาน	.038	.523	.601
จำนวนห้องพัก	.055	.743	.458
ระยะเวลา	.078	1.250	.213
R ²			.252
Adjusted R ²			.227
F-value			10.122**

**นัยสำคัญที่ 0.001 , นัยสำคัญที่ 0.05

Model 7 อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงาและตรัง ในด้านสังคม โดยมีตัวแปรควบคุม ได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก ระยะเวลาในการเปิดธุรกิจ พบว่า ทุนทางปัญญาด้านทุนสังคม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพในด้านสังคม มีค่าSig เท่ากับ 0.02 ในระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.323 มีค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.227 และมีค่า F-value (sig) เท่ากับ 10.122 แต่ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์และทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กรไม่มีอิทธิพลต่อผลการ

ดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพในด้านสังคม โดยมีตัวแปรควบคุมได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก และระยะในการเปิดธุรกิจ

4.4.6 ทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระจับปี่ พังงาและตรัง ในด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพในด้านสิ่งแวดล้อม ดังตารางที่ 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพในด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวแปร	Model 8		
	Beta	t	sig
ค่าคงที่ (Constant)		1.732	.085
ทุนมนุษย์	.078	.824	.411
ทุนสังคม	.111	.992	.322
ทุนองค์กร	.142	1.348	.179
ที่ตั้ง	-.045	-.637	.525
มาตรฐาน	.058	.721	.471
จำนวนห้องพัก	.009	.114	.909
ระยะเวลา	.043	.635	.526
R ²			.095
Adjusted R ²			.065
F-value			3.157*

**นัยสำคัญที่ 0.001 , นัยสำคัญที่ 0.05

Model 8 อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระจับปี่ พังงาและตรัง ในด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีตัวแปรควบคุมได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก ระยะเวลาในการเปิดธุรกิจ พบว่า ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ ทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กรสังคม ทุนทางปัญญาด้านองค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ

ในด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีตัวแปรควบคุมได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก และระยะในการเปิดธุรกิจ

4.5 สรุปสมมติฐานของงานวิจัย

จากการศึกษาอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ซึ่งกำหนดสมมติฐานตามปัจจัยของทุนทางปัญญากับผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ทุนทางปัญญา ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ตัวแปรได้แก่ ทุนมนุษย์ ทุนสังคม ทุนองค์กร โดยมีตัวแปรควบคุม ได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐานจำนวนห้องพัก ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

สรุปผลการศึกษางานวิจัยข้างต้นเป็นการศึกษาทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปร	ผลลัพธ์
H 1	ทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ	ปฏิเสธ
H 2	ทุนทางปัญญาด้านทุนสังคมมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ	ยอมรับ
H 3	ทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ	ยอมรับ
H 4	ที่ตั้งของธุรกิจ โรงแรมมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ	ปฏิเสธ
H 5	มาตรฐานของธุรกิจ โรงแรมมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ	ปฏิเสธ
H 6	จำนวนห้องพักของธุรกิจ โรงแรมมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ	ปฏิเสธ
H 7	ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ โรงแรมมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ	ปฏิเสธ

บทที่ 5

การสรุปผล การอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบระดับและขอบเขตของทุนทางปัญญาของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง และเพื่อทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ การตอบกลับ จำนวน 218 โรงแรม (ร้อยละ 78.14) โดยแบบสอบถาม แบ่งข้อมูลเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญา จำนวน 15 ข้อ ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ จำนวน 24 ข้อ ข้อมูลลักษณะแบบสอบถามหาค่าเฉลี่ยคะแนนจากคำตอบที่ได้ ใช้เกณฑ์การประเมินผล 5 ระดับ ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ระดับและขอบเขตของทุนทางปัญญาของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง และการวิเคราะห์ข้อมูลสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อตอบวัตถุประสงค์อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ซึ่งบทที่ 5 นี้สามารถสรุปผล การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ ประเด็นสำคัญมีหัวข้อดังนี้

- 5.1 การสรุปผล การอภิปรายผลการศึกษา
- 5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากผลการศึกษา
- 5.3 ข้อจำกัดในจากผลการศึกษา
- 5.4 ข้อเสนอแนะและงานวิจัยในอนาคต

5.1 การสรุปผล การอภิปรายผลการศึกษา

การสรุปผล การอภิปรายผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำการสรุปผล การอภิปรายผล การศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์โดยอ้างอิงงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

5.1.1 ระดับและขอบเขตทุนทางปัญญาของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

สรุปผลการศึกษา พบว่า ทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ ด้านทุนสังคม ด้านทุนองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยของทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์เท่ากับ 4.22 ค่าเฉลี่ยของทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กร เท่ากับ 4.21 และค่าเฉลี่ยทุนทางปัญญาด้านทุนสังคม เท่ากับ 4.21 ซึ่งมีคะแนนรวมทั้งสิ้นถึง 4.21 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญาอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่สถานที่ตั้งของธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ร้อยละ 32.10 ลำดับที่ 2 ธุรกิจโรงแรมจังหวัดพังงา ร้อยละ 28.90 รองมาธุรกิจโรงแรมจังหวัดกระบี่ ร้อยละ 25.70 และธุรกิจโรงแรมจังหวัดตรัง ร้อยละ 13.30 สอดคล้องงานวิจัยของ วรชาติ ดุลยเสถียร (2559) ที่พบว่า ระดับทุนทางปัญญามีอยู่ในระดับมากในธุรกิจโรงแรม เนื่องจากผู้ประกอบการของธุรกิจโรงแรมฝั่งอันดามันให้ความสำคัญของระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของทุนทางปัญญาที่สำคัญมีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวและการ โรงแรมฝั่งอันดามันที่เน้นการให้บริการที่ได้รับผลตอบแทนที่ดี เพิ่มประสิทธิภาพไปทางที่ดีขึ้น จึงสามารถสร้างความแตกต่าง ส่งเสริม ให้ได้รับการผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของกิจการที่ดีในระยะยาวได้

5.1.2 อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง

สรุปผลการศึกษา พบว่า มีอิทธิพลเชิงบวกระหว่างทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กร ทุนทางปัญญาด้านทุนสังคมต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ แต่ไม่มีอิทธิพลระหว่างทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ โดยมีตัวแปรควบคุมได้แก่ ที่ตั้ง มาตรฐาน จำนวนห้องพัก ระยะเวลาที่เปิดธุรกิจต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง โดยผ่านการสรุปผลการตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H1) ทูททางปัญญาด้านทุนมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษา พบว่า ทูททางปัญญาด้านทุนมนุษย์ไม่มีอิทธิพลกับผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระจบี พังงา และตรัง ไม่สามารถตามสมมติฐานที่วางไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา สุวรรณนิพนธ์ (2560) พบว่า ทุนมนุษย์ส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานและสามารถการแข่งขันของธุรกิจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปริญ ลักยิตามาต (2558) พบว่า การวางกลยุทธ์ของธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อทุนทางปัญญาและมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการวางยุทธศาสตร์ทางการตลาด ซึ่งนำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อให้ธุรกิจดำเนินงานต่อไปได้ หมายความว่า ทูททางปัญญาด้านทุนมนุษย์ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ในแต่ละข้อมีผลกระทบด้านการจัดสรรพนักงาน การฝึกอบรมและส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์พนักงาน เนื่องจากบางครั้งไม่ความจำเป็นในเลือกพนักงานที่เหมาะสม ขึ้นอยู่กับความสามารถของตัวบุคคลและอัตราการจ้างในตำแหน่งงาน และการฝึกอบรมพนักงานขึ้นกับธุรกิจ โรงแรมที่กำหนดนโยบายให้มีการจัดอบรมของพนักงานยังไม่ชัดเจนมากนัก บางครั้งธุรกิจไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพจากบุคคลเท่าที่ควร

สมมติฐานที่ 2 (H2) ทูททางปัญญาด้านทุนสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษา พบว่า ทูททางปัญญาด้านทุนสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ ตามสมมติฐานที่วางไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชาติ คุณเสถียร (2559) และกาญจนา สุคันธสิริกุล (2552) พบว่า ทูททางปัญญามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม และด้านเศรษฐกิจมีอิทธิพลเชิงบวกแต่กลับมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทยและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของธุรกิจแห่งนวัตกรรม เช่นเดียวกับงานวิจัย อัจฉรา เมฆสุวรรณ (2559) และ Ze'gha (2010) ที่พบว่า ทูททางสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อด้านเครือข่ายทางสังคม ซึ่งมีความเห็นอกเห็นใจกันและช่วยเหลือกันในทางธุรกิจที่จะสามารถพัฒนาธุรกิจ และเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนได้ในอนาคต หมายความว่า ทูททางปัญญาด้านสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญาด้านทุนสังคมในแต่ละข้อ หมายถึง ความสัมพันธ์ของทุนทางปัญญาด้านทุนสังคมในการดำเนินงานของโรงแรมฝั่งอันดามันได้ชัดเจนขึ้นเรื่องการกระตุ้น และส่งเสริม แนวคิดพนักงาน ทำงานเป็นทีมเพื่อใน

การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและสามารถขยายองค์กรที่หลากหลายในการดำเนินงานที่มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สมมติฐานที่ 3 (H3) ทูทางปัญญาด้านทุนองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ ผลการศึกษา พบว่า ทูทางปัญญาด้านทุนองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ ตามสมมติฐานที่วางไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพินท์ บุญสิน (2556) พบว่า องค์ประกอบทูทางปัญญาทั้งสามด้านมีอิทธิพลเชิงบวกความรู้เชิงการบริหารจัดการ ประสิทธิภาพต่อผลการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มมูลค่าของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชณันท์ บุญอยู่ (2559) และพิชญานา พิมพ์สิงห์ (2558) ที่พบว่า ทูทางปัญญาที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานสำหรับอุตสาหกรรมและวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานและทุนมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการพัฒนาองค์กรทั้งภายในและภายนอก หมายความว่า ทูทางปัญญาด้านองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทูทางปัญญาด้านทุนองค์กรในแต่ละข้อ หมายถึง ความสัมพันธ์ของทูทางปัญญาด้านทุนองค์กรต่อผลการดำเนินงานของโรงแรมฝั่งอันดามันได้ชัดเจน และการติดต่อกับคู่แข่งอื่นเป็นเรื่องที่สำคัญ เช่น ความเป็นผู้นำของคนในองค์กรโดยมีพนักงานเฉพาะ หรือผู้เชี่ยวชาญคอยแนะนำ เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีในติดต่อกับคู่แข่งเป็นการพัฒนาไปตามยุคสมัยของสังคมปัจจุบันให้เกิดความมั่นใจและไว้วางใจต่อคู่แข่งอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกิจการได้

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของทูทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ระเบียบ ฟังงา และตรัง ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งประโยชน์ที่ได้รับเป็น 2 ด้าน คือ ประโยชน์เชิงทฤษฎีและประโยชน์เชิงการนำไปใช้ดังนี้

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของทูทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ระเบียบ ฟังงา และตรัง ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยประยุกต์จากงานวิจัยในอดีตที่ได้ทำการศึกษา เนื่องจากอิทธิพลของทูทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพอาจมีข้อมูลในเรื่องที่ทำการศึกษาไม่มากนัก และการศึกษา

ครั้งนี้สามารถนำข้อมูลผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางกำหนดนโยบายของการท่องเที่ยวและโรงแรมฝั่งอันดามันได้ในอนาคต

การศึกษาครั้งนี้แสดงถึงให้เห็นว่า ทฤษฎีสถาบันสามารถทำให้ทราบถึงระดับและขอบเขตของทุนทางปัญญาของธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ผลการศึกษาพบว่า ทุนทางปัญญากับผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์ ด้านทุนสังคม ด้านทุนองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยของทุนทางปัญญาด้านทุนมนุษย์เท่ากับ 4.22 ค่าเฉลี่ยของทุนทางปัญญาด้านทุนองค์กร เท่ากับ 4.21 และค่าเฉลี่ยทุนทางปัญญาด้านทุนสังคม เท่ากับ 4.21 ซึ่งมีคะแนนรวมทั้งสิ้นถึง 4.21 หมายความว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญาอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นได้ว่าข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญาทั้ง 3 ด้าน ต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพเป็นหลักพื้นฐานในการดำเนินงานของกลุ่มการท่องเที่ยวและโรงแรมฝั่งอันดามันที่สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ทั้งเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินได้

การศึกษาครั้งนี้แสดงถึงให้เห็นว่า ทฤษฎีสถาบัน ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง แสดงให้เห็นได้ว่าข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญาทั้ง 3 ด้าน ต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพสามารถเป็นแนวทางในการดำเนินงานของโรงแรมฝั่งอันดามันได้ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสถาบันที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ เปรียบเสมือนธุรกิจโรงแรม ฝั่งอันดามัน เป็นจุดศูนย์กลางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม โดยมีการวางแผน แก้ปัญหา สามารถบริหารจัดการที่ดีขึ้นได้

ประโยชน์เชิงการนำไปใช้

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง เพื่อทดสอบระดับและขอบเขตของทุนทางปัญญาของธุรกิจโรงแรมและเพื่อทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษา ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ข้อมูลจากผลการศึกษาดังกล่าวมีประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร

เพื่อวางแผน พัฒนา ประอบการตัดใจในผลการดำเนินงาน โรงแรมให้ประสบ

ความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ คือ การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่งคือ ต้องรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง การบริหารคุณภาพการให้บริการการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับที่มีความสำคัญต่อลูกค้า เช่น ความน่าเชื่อถือ ความเต็มใจในการให้บริการ การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารจัดการและพัฒนาบริการของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการและได้รับความพึงพอใจ ความประทับใจมากที่สุดเมื่อมาใช้บริการ

กลุ่มพนักงานในองค์กร

การพัฒนาพนักงานในองค์กรเมื่อได้เข้าร่วมงานแล้ว ธุรกิจมักไม่ค่อยให้

ความสำคัญกับพนักงาน ดูแลรักษานุเคราะห์ให้ปฏิบัติงานกับตนไว้ไม่ได้นานเกิดการเปลี่ยนแปลงเข้า-ออกงานตลอดเวลา ทำให้กิจการเกิดเสียเวลาเสียค่าใช้จ่ายและเกิดความสูญเสียระหว่างการดำเนินงาน ดังนั้นกิจการต้องมีวิธีการจูงใจ และสร้างกำลังใจในการทำงาน และค่าตอบแทนที่เหมาะสม สวัสดิการต่างๆให้กับพนักงาน ซึ่งธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กบุคลากรจะมีโอกาสในการพัฒนาตนเองน้อยมาก จึงไม่ได้มีโอกาสรับการพัฒนา ให้เกิดความแตกต่างกับคู่แข่ง พนักงานจึงควรได้รับการพัฒนาฝึกอบรมเพื่อเพิ่ม ความรู้และทักษะในการทำงาน

กลุ่มลูกค้า

การพัฒนาลูกค้ามุ่งเน้นด้านการตลาดที่ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของ

ลูกค้าและมุ่งเน้นความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดส่งผลที่ดีต่อสังคมใน ส่วนรวม และสภาพแวดล้อมของกิจการในอนาคต ไม่เอาเปรียบลูกค้า ส่วนใหญ่ธุรกิจกลับมามองในทางตรงกันข้ามกับแนวคิดนี้เนื่องจากมุ่งหวังผลตอบแทนในรูปของกำไรมากกว่าคำนึงถึงสังคมรอบข้าง

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพกรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง ซึ่งผู้วิจัยมีข้อจำกัดในเรื่องสื่อที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษางานวิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นสื่อที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงอย่างเดียว แต่ไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งอื่นได้ เช่น การลงพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่น่าสนใจ

2. การศึกษางานวิจัย มีระยะเวลารวบรวมแบบสอบถามและเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนธันวาคม 2561 - มกราคม 2562 เป็นเทศกาลวันหยุดต่อเนื่อง ทำให้ระยะเวลาการจัดส่งของผู้ส่งแบบสอบถาม (ไปรษณีย์) จึงเป็นสาเหตุทำให้เกิดความล่าช้า อันเนื่องมาจากความไม่สะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษางานวิจัย คือ ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง เป็นเพียงกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันที่ทำการศึกษาเพียงกลุ่มเดียว

5.4 ข้อเสนอแนะและงานวิจัยในอนาคต

การศึกษาเรื่องอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง เพื่อทดสอบระดับและขอบเขตของทุนทางปัญญาของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง และเพื่อทดสอบอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม ตั้งแต่ระหว่างเดือน ธันวาคม 2561 – มกราคม 2562 โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง เป็นเพียงกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันที่ทำการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอข้อเสนอแนะและงานวิจัยในอนาคต ดังนี้

1. การศึกษางานวิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งอื่นหรือเพิ่มเติมข้อมูลในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น รายงานทางการเงินประจำปีในงบการเงิน

2. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษางานวิจัยควรเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรมในจังหวัดที่น่าสนใจหรือธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวกับองค์ประกอบเฉพาะด้านของทุนทางปัญญากับผลการดำเนินงานของกิจการ

5. การศึกษางานวิจัยมีข้อมูลอาจเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย หรือ ผู้ที่สนใจในการศึกษาเรื่องนี้ สามารถเป็นข้อมูลเบื้องต้น หรือ ขยายงานวิจัยต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กนกพรรณ บันลือทรัพย์. (2555). การประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard ในการบริหารจัดการองค์การ
กรณีศึกษา บริษัทธุรกิจค้าปลีกหนังสือต่างประเทศในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชี
มหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- เกศราภรณ์ พลสีลา, รัตพงษ์ สอนสุภาพ, และจิรัชมา วิเชียรปัญญา.(2558) , ตัวแบบทุนมนุษย์ของ
โรงพยาบาลชุมชน: *วารสารสาธารณสุขมหาวิทยาลัยบูรพา*, 10(1), 98-106.
- กรมการปกครอง.(2559).จำนวนโรงแรม.[ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก
(<https://multi.dopa.go.th/omd3/news/cate> เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2561).
- กมลพร วรณชาติ. (2556). ความเชื่อมโยงระหว่างขนาดขององค์กร กลยุทธ์คุณภาพ การใช้ตัวชี้วัดทาง
การเงิน และไม่ใช้ทางการเงินและผลการดำเนินงาน : การศึกษาของโรงพยาบาลรัฐในประเทศ
ไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- คงพล มนวรินทร์กุล. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาองค์ประกอบทุนทางปัญญา กับ
ความสามารถขององค์กรในการจัดการความรู้: ศึกษาในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน.
(วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์,สงขลา.
- ชัยณรงค์ ธนารุรัตน์. (2557). การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานแบบคุณภาพของงานกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ*,
3(1), 22-32.
- ชาญณรงค์ แก้วกระจ่าง. (2555). การพัฒนาเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่.สาร
นิพนธ์ กศ.ม.(เทคโนโลยีการศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ.ณรงค์ศักดิ์ บุญยมาลิก. (2545). ตัวอย่างการใช้ balance scorecard. *วารสารสคด*.
สาร สำนักเลขาธิการรัฐมนตรี, 10 (11), 7-8.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ชัยนันท์ บุญอยู่, นิภา รุ่งเรืองวุฒิไกร,มนตรี พิริยะกุล, และนภาพร ชันชนภา. (2559). อิทธิพลคั่นกลางแบบอนุกรมของทุนทางปัญญาและการเป็นผู้ประกอบการในการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การสู่ผลการดำเนินงานสำหรับอุตสาหกรรมต่อตัวถังรถโดยสาร. วารสารคุชฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์. 6(1), 78-94.

ชัยนุรักษ์ เพ็ชต์ศิริ, สุภัททา ปิณฑะแพทย์, ชีรวิภา บุญขโสมภณ, และวิเชียร เกตุสิงห์. (2561). รูปแบบการจัดการความรู้สู่ทุนทางปัญญาในอุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคม. วารสารพระจอมเกล้าพระนคร, 28(1).243-253.

บุญทวารณ วิงวอน, ชุตินันต์ สะสอง. (2559). อิทธิพลของความเป็นผู้ประกอบการ ทุนทางปัญญาและความร่วมมือของสมาชิกที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนในภาคเหนือตอนบน 1 ของประเทศไทย . วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 10(4), 145-160.

ปัทมาวรรณ สิงห์ศรี. (2558). รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่าง ทุนทางปัญญา การจัดการความรู้ และองค์การที่เป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษาไทย. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. 9(1), 187-203

ปริญญ์ ถักนิตามาศ. (2558). ตัวแบบเชิงยุทธศาสตร์ทางทุนปัญญาและการตลาดสำหรับธุรกิจแฟชั่นเครื่องนุ่งห่มไทยสู่ตลาดอาเซียน. วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา, 12(2), 46-57.

พิชญญา พิมพ์สิงห์ (2558). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์ของบุคลากรสายวิชาการ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิชญทรรศน์, 10(1), 45-54

มาราศี มีโชค. (2554). ทุนทางปัญญากับการพัฒนาเด็กไทย. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 13(2), 139-148

วรชาติ คุลยเสถียร. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจโรงแรมขนาดใหญ่ในประเทศไทย. (ปรัชญาคุชฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วนิดา สุวรรณนิพนธ์ (2560). ศักยภาพทุนมนุษย์ และความสามารถเชิงพลวัตของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ*, 10(3), 1-20
- วรรณพร ปิติพัฒนา โขมิต. (2546). การให้ความสำคัญต่อมุมมองตามแนวคิดระบบการวัดผลการปฏิบัติงานคุณภาพ และความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในอุตสาหกรรมนมพร้อมดื่มของประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- วิไลวรรณ โพนศิริ, อติลล่ำ พงศ์ยี่หล้า, พาชิตชนัด ศิริพานิช (2560). ทุนองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการพัฒนา อย่างยั่งยืนเชิงเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมไทย ตามแนวคิด โครงการอุตสาหกรรมสีเขียว. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 31(100), 220-233
- สมภาร ดอนจันดา, และคณิศร ภูนิคม. (2556). ตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจกึ่งแสวงหากำไร โดยประยุกต์ใช้หลักการบาลานซ์สกอร์การ์ด : กรณีศึกษาโครงการตามพระราชดำริเครื่องนุ่งห่ม. *วารสารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*. 3(6), 52-60.
- สุธิรา ลีมรสเจริญ (2561). อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคมต่อผลการดำเนินงานขององค์กรจากมุมมองของการวัดผลเชิงคุณภาพ: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต *วารสารบริหาร*, 41(160), 24-46
- สัญญาลักษณ์ เหมือนดาว. (2557). กลยุทธ์ในการจัดการสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ของธุรกิจโรงแรมกรณีศึกษาโรงแรมในเครือ เกษมกิจ กรุ๊ป. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด, กรุงเทพฯ.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2543). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน. (2560). การท่องเที่ยวของกลุ่มจังหวัดอันดามัน[ออนไลน์],เข้าถึงได้จาก
[http://www.osmsouthw.moi.go.th/submenu.php?page=80&l=th\(2560,10](http://www.osmsouthw.moi.go.th/submenu.php?page=80&l=th(2560,10) ตุลาคม 2561).
- อัจฉรา เมฆสุวรรณ, บุญทวารณ วิงวอน, และจตุพร สังขวรรณ. (2559). อิทธิพลของทุนทางปัญญา ความสามารถทางการตลาดและการมีส่วนร่วมที่มีผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชน ประเภทหัตถกรรม กลุ่มผ้าทอมือภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย. *วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ*, 6(11), 111-124
- อมรศิริ ดิสสร.(2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard ของบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 12(1), 85-92.
- อรพินท์ บุญสิน, อิระ สุวรรณบล. (2556). ตัวแบบเชิงสาเหตุทุนทางปัญญา ความรู้เชิงกระบวนการ จัดการความรู้ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ ทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ของสมาชิก ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 6(2), 457-474
- อมิณา ฉายสุวรรณ,ชุมพล จันทร์ฉลอง. (2560). การพัฒนาระบบการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 12(3), 119-128
- อาทิตย์ บุคคาดวง,สุพรรณิ ไชยอำพร (2555). ความสามารถในการนำทุนทางสังคมออกมาใช้ของ ชุมชน บ้านบางไพร อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 17(1), 29-41

ภาษาอังกฤษ

- Wu, A. (1999). The integration between Balanced Scorecard and intellectual capital. *Journal of Intellectual Capital*, 6(2), 267-284

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Ze'gha, D. (2010) , Analysing value added as an indicator of intellectual capital and its consequences on Companyperformance. *Journal of Intellectual Capita*, 11(1), 39-60.Maditinos, D., Chatzoudes, D., Tsairidis, C., & Theriou, G. (2011).The impact of intellectual capital on firms'market value and financial. *Journal of Intellectual Capital*, 12(1), 132-151.
- F. Tunc Bozbura (2004) , Measurement and application of intellectual capital in Turkey. Industrial Engineering Department, University of Bahcesehir , Bahcesehir, stanbul, Turke
- Kanga, J. S., Chiang, C. F., Huangthanapanc, K., , Downinga, S., (2014). Corporate social responsibility and sustainability balanced scorecard: The case study of family-owned hotels. *International Journal of Hospitality Management*,48(2015), 124-134
- Mohammad J. Abdolmohammadi (2005), Intellectual capital disclosure and market capitalization. Bentley College. *Journal of Intellectual Capital*, 6(3), 397-416.
- Per Nikolaj Bukh , Christian Nielsen , Peter Gormsen, Jan Mouritsen (2005), Disclosure of information on intellectual capital in Danish IPO prospectuses. *Accounting, Auditing &Accountability Journal*, 18(6), 713-732
- Bose, S., Thomas, K., (2007), Applying the balanced scorecard for better performance of intellectual Capital. *Journal of Intellectual Capital*, 8(4), 653-665.
- Iswatia, S., Anshori, M., (2007), The Influence of Intellectual Capital to Financial Performance at Insurance Companies in Jakarta Stock Exchange (JSE). *Proceedings of the 13th Asia Pacific Management Conference*, 1393-1399.
- Hsu.Y.H., Wenchang Fang. W., (2008), Intellectual capital and new product development performance: The mediating role of organizational learning capability. *Technological Forecasting & Social Change*, 76 (2009), 664–677.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Vayvay. K., (2014) , The Fifth Pillar of the Balanced Scorecard: Sustainability. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235 (2016), 76 – 83.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ
: กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง**

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง เรื่อง อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงคุณภาพ : กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง เพื่อเป็นการศึกษางานวิจัยในระดับปริญญาโทของผู้วิจัย หลักสูตรปรัชญานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยใคร่ขออนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่าน โปรดให้ข้อมูลแบบสอบถามตามความเป็นจริง

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

- | | |
|--|--------------|
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ โรงแรม | จำนวน 4 ข้อ |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นกับทุนทางปัญญา | จำนวน 15 ข้อ |
| ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ | จำนวน 24 ข้อ |

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านตามความเป็นจริงในทุกข้อคำถามให้มากที่สุด และผู้วิจัยรับรองว่าข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบมาจะเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยโดยภาพรวมเท่านั้น

อนึ่ง หากท่านมีข้อสงสัยประการใดที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถาม โปรดติดต่อนางสาวสุปราณี แสงเขียว หมายเลขโทรศัพท์ 080-5391115 หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงานกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หมายเลขโทรศัพท์ 074-282135 และ E-Mail:

Supranee.sa@psu.ac.th

นางสาวสุปราณี แสงเขียว

นักศึกษาปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่เหมาะสมเลือก เพียงหนึ่งตัวเลือกเท่านั้น
หรือ กรอกข้อมูลลงในช่องว่าง ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม

1. ที่ตั้งโรงแรม
 จังหวัดภูเก็ต
 จังหวัดกระบี่
 จังหวัดพังงา
 จังหวัดตรัง

2. มาตรฐานของโรงแรม
 โรงแรมระดับ 1
 โรงแรมระดับ 2
 โรงแรมระดับ 3
 โรงแรมระดับ 4
 โรงแรมระดับ 5

3. จำนวนห้องพักของโรงแรม..... ห้อง

4. ระยะเวลาในการเปิดธุรกิจโรงแรม ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญา

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญา		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านทุนมนุษย์						
1.	โรงแรมมีการจัดสรรพนักงานที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
2.	โรงแรมมีการฝึกอบรมให้ความรู้และการปฏิบัติงานที่ดีให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม					
3.	โรงแรมมีการส่งเสริมและสร้างสรรค์ความคิดในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน					
4.	โรงแรมสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
5.	โรงแรมส่งเสริมพนักงานมีการปฏิบัติงานที่ดีให้เป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร					
ด้านทุนสังคม						
6.	โรงแรมมีการพัฒนาและส่งเสริมแนวความคิดของพนักงานในการดำเนินงานของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7.	โรงแรมมีการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์อย่างเป็นอิสระของพนักงาน					

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทุนทางปัญญา		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
8.	โรงแรมมีการส่งเสริมและสนับสนุนระบบการทำงานเป็นทีม					
9.	โรงแรมมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาการทำงานอย่างเป็นระบบ					
10.	โรงแรมมีการขยายองค์กรที่หลากหลายในการดำเนินงานธุรกิจ					
ด้านทุนองค์กร						
11.	โรงแรมมีการสนับสนุนความเป็นผู้นำของพนักงานในองค์กร					
12.	โรงแรมมีความสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินงานระหว่างกับองค์กรอื่น					
13.	โรงแรมมีการแสวงหาพนักงานเฉพาะหรือผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจ					
14.	โรงแรมมีความมั่นใจและไว้วางใจต่อธุรกิจอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม					
15.	โรงแรมมีการพัฒนาองค์กรเป็นไปตามยุคสมัยของสังคมปัจจุบัน					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของกิจการ

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของกิจการ		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านการเงิน						
1.	ความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทน โรงแรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
2.	โรงแรมสามารถลดต้นทุนจากการดำเนินงานอย่าง สม่ำเสมอ					
3.	ผลประกอบการในการทำกำไรและผลตอบแทน สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้					
4.	อัตราการเติบโตของผลการดำเนินงานของโรงแรม เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
ด้านลูกค้า						
5.	โรงแรมมีการบริการที่ดีและสร้างความประทับใจ เพื่อดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง					
6.	โรงแรมมีกลยุทธ์ทางการตลาดที่ทันสมัยเพื่อหา ลูกค้ารายใหม่อย่างสม่ำเสมอ					
7.	โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้าที่มาใช้ บริการอย่างต่อเนื่อง					
8.	โรงแรมนำข้อคิดเห็นของลูกค้า มาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง					

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของกิจการ		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านกระบวนการภายใน						
9.	อัตราการเติบโตการจองห้องพักของโรงแรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
10	โรงแรมมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาบริหารจัดการเพื่อลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ					
11	โรงแรมมีการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง					
12	โรงแรมมีข้อมูลและการประมวลผลในด้านต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
13	โรงแรมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร					
14	โรงแรมมีการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพต่อการปฏิบัติงานศักยภาพต่อการปฏิบัติงาน					
15	โรงแรมมีความเอาใจใส่ต่อความคิดเห็นของพนักงานที่นำไปปรับปรุง และพัฒนาธุรกิจโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ					
16	โรงแรมมีการรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาและปรับปรุง แก้ไขตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ					

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของกิจการ		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านสังคม						
17.	โรงแรมมีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส					
18.	โรงแรมมีการดำเนินงานความไว้วางใจกับองค์กรอื่น					
19.	โรงแรมมีการส่งเสริมผลตอบแทนช่วยเหลือและพัฒนาสังคม					
20.	โรงแรมมีการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาในสังคม					
ด้านสิ่งแวดล้อม						
21.	โรงแรมมีการกำหนดและเปิดเผยนโยบายการดำเนินงานภายใต้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง					
22.	โรงแรมมีการจัดทำรายงานและการเปิดเผยด้านสิ่งแวดล้อมและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง					
23.	โรงแรมมีการกำหนด นโยบายในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าภายในองค์กรและสนับสนุนการลดใช้พลังงานที่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม					
24.	โรงแรมเน้นการบริหารจัดการที่ช่วยอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานทดแทนได้อย่างคุ้มค่า					

ภาคผนวก ข

รายชื่อธุรกิจโรงแรมที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
1	กาลิมารีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 338/1 ถนนพระบรมมี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จ.ภูเก็ต	0-7620-5232
2	คอร์ทยาร์ด โดยเมริออทภูเก็ต หาดป่าตอง	เลขที่ 48 ถนนร่วมใจ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7633-0124
3	คอร์ทยาร์ด โดยเมริออทภูเก็ต แอทสุรินทร์ บีช	เลขที่ 106/27 หมู่ที่ 3 ตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง	0-7634-1400
4	คอรัล ไอแลนด์รีสอร์ท	เกาะเฮ หมู่ที่ 3 ตำบลราไวย์ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7629-2098
5	เคป เซียนนา ภูเก็ต	เลขที่ 18/40 หมู่ที่ 6 ตำบลกมลา อำเภอกะทู้	0-7634-0666
6	เคปพันวา	เลขที่ 27 ถนนศักดิ์เดช ตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7629-2510
7	แคนทารีเบย์ ภูเก็ต	เลขที่ 31/11 ถนนศักดิ์เดช ตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7638-0200
8	แคปปริคอร์น เวลเลจ	เลขที่ 178 ถนนราษฎร์อุทิศ 200 ปี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7635-5455
9	โค โคนัท วิลเลจ	เลขที่ 20 ถนนประชาชนเคราะห์ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7636-3600
10	ฉลองบีช โฮเทล แอนด์ สปา	เลขที่ 16/9 หมู่ที่ 5 ถนนวิเศษ ตำบลราไวย์ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7621-1186
11	ซิโน อิมพีเรียล	เลขที่ 51 ถนนภูเก็ต ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7621-1044

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
12	ซิกเซนต์ เคนทิเนชั่น สปา ภูเก็ต	เลขที่ 32 หมู่ที่ 5 ตำบลป่าคลอก อำเภอถลาง	0-7660-2500
13	ซิลเวอร์ ภูเก็ต	เลขที่ 62/3 ถนนกระ ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7634-0479
14	ซี ซัน แชนด์ รีสอร์ท	เลขที่ 206/24 ถนนราษฎร์อุทิศ 200 ปี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7623-3499
15	ซี แอนด์ เอ็น รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 3 ถนนสิริราชย์ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7634-5949
16	ซูก้า ปาล์ม รีสอร์ท	เลขที่ 20/10 ถนนกะตะ ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7633-8000
17	เซ็นทรา แอสซาเลีย โฮเทล ป่าตอง	เลขที่ 237/18 ถนนราษฎร์อุทิศ 200 ปี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7622-5637
18	เซ็นทารา กระตะ รีสอร์ท ภูเก็ต	เลขที่ 54 ถนนเกษขวัญ ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	083-6166103
19	เซ็นทารา กระรน รีสอร์ท ภูเก็ต	เลขที่ 502/3 ถนนปฎัก ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7627-5002
20	เซ็นทารา แกรนด์ บีช รีสอร์ท ภูเก็ต	เลขที่ 683 หมู่ที่ 1 ถนนปฎัก ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7634-1901
21	เซ็นทารา วิลล่า ภูเก็ต	เลขที่ 701 ถนนปฎัก ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7624-9357
22	เซ็นทาราแกรนด์ เวสต์แชนด์ รีสอร์ทแอนด์วิลล่า ภูเก็ต	เลขที่ 65 หมู่ที่ 4 ซอยไม้ขาว 4 ตำบลไม้ขาว อำเภอถลาง	0-7634-0146

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
23	เซเรนิตี้ รีสอร์ท แอนด์ เรสซิเดนซ์ภูเก็ต	เลขที่ 14 หมู่ที่ 5 ตำบลราไวย์ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7633-0270
24	เซาท์ซี รีสอร์ท	เลขที่ 204 ถนนกระรน ตำบลกระรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7634-0204
25	ดิ อความารีน รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า	เลขที่ 17/38 หมู่ที่ 6 ถนนแหลมสน ตำบลกมลา อำเภอกะทู้	0-7623-8533
26	ดิ โอลด์ ภูเก็ต - กระรนบีช รีสอร์ท	เลขที่ 192/36 ถนนกระรน ตำบลกระรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7620-5233
27	ดิ อความารีน รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า	เลขที่ 17/38 หมู่ที่ 6 ตำบลกมลา อำเภอกะทู้	0-7620-5330
28	ดิ อวาซอน ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 100 ถนนวิเศษ ตำบลราไวย์ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7631-8782
29	ดิ แอ็กเซส พูล รีสอร์ทแอนด์สปา	เลขที่ 459/2-3 ถนนปฎัก ตำบลกระรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7639-3339
30	ดี วารี ไม้ขาว บีช	เลขที่ 128/2 หมู่ที่ 3 ตำบลไม้ขาว อำเภอดกลาง	0-7661-6204
31	ดีน่า อินน์	เลขที่ 30/61 หมู่ที่ 1 ซอยธิดา ตำบลกะทู้ อำเภอกะทู้	089-6495679
32	ดีวาน่า ป่าตอง รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 43/2 ถนนราษฎร์อุทิศ 200 ปี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-76340501
33	เดวา ภูเก็ต	เลขที่ 65 หมู่ที่ 1 ตำบลสาธุ อำเภอดกลาง	0-7638-8669

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
34	เดอะ พาโก้ ดีไซน์	เลขที่ 88 หมู่ที่ 2 ตำบลรัชฎา อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7637-3111
35	เดอะ พาวิลเลียน	เลขที่ 31/1 หมู่ที่ 6 ตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง	0-7638-5731
36	เดอะ เมมโมรี แอท ออน ออน โอเต็ล	เลขที่ 19 ถนนพังงา ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7636-3777
37	เดอะ รอยัล ภูเก็ต ขอชท์คลับ	เลขที่ 23/3 หมู่ที่ 1 ตำบลราไวย์ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7628-4334
38	เดอะ เซอร์วิเทจ รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 35 ถนนโคกโดนด ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7638-1810
39	เดอะที รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 152/1 ถนนทวิวงส์ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7637-1371
40	เดอะชอร์ แอท กะตะธานี	เลขที่ 18-18/1 ถนนกะตะน้อย ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7636-3488
41	เดอะเซนส์เซส รีสอร์ท	เลขที่ 111/7 ถนนนาไน ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7633-6600
42	เดอะนาคาเลภูเก็ต	เลขที่ 1/18,1/20 หมู่ที่ 6 ตำบลกมลา อำเภอกะทู้	0-7634-1400
43	เดอะนาคาโอแลนด์	เลขที่ 32 หมู่ที่ 5 ตำบลป่าคลอก อำเภอถลาง	0-7630-3800
44	เดอะเนเชอรัล รีสอร์ท	เลขที่ 38 , 40 ถนนผังเมืองสาย ก ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7631-0777

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
45	เดอะ บีทึเฮาส์ อินน์ แอนด์เรสทัวรอง	เลขที่ 182 ถนนโลกโตนด ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7627-9750
46	เดอะปาล์ม บีช คลับ	เลขที่ 35 หมู่ที่ 4 ตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง	0-7627-9580
47	เดอะปาล์มเมอร์ รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 82/20 ถนนโลกโตนด ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7633-3171
48	เดอะฟรอนท์ วิลเลจ	เลขที่ 566 ถนนปฎัก ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7633-0594
49	เดอะเมโทรโพล ภูเก็ต	เลขที่ 1 ถนนมนตรี ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7624-4555
50	เดอะแมงโก้สทิน รีสอร์ทแอนด์สปา	เลขที่ 99/4 ถนนวิเศษ ซอยไสยวน 2 ตำบล ไร่ไฉ อำเภอมืองภูเก็ต	0-7633-0627
51	เดอะรอยัล พาราไดส์ แอนด์สปา	เลขที่ 135/23 ถนนราษฎร์อุทิศ 200 ปี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7633-0124
52	เดอะรอยัลปาล์ม ริชอร์ดเทล	เลขที่ 68/2 ถนนทวิวงส์ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7628-4025
53	เดอะราชา	เลขที่ 44 หมู่ที่ 3 ตำบลไร่ไฉ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7633-3177
54	เดอะแลนเทิร์น รีสอร์ท แอนด์ เรสซิเดนท์	เลขที่ 181/4 ถนนราษฎร์อุทิศ 200 ปี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7633-7555
55	เดอะวิจิตร รีสอร์ท ภูเก็ต	เลขที่ 16 หมู่ที่ 2 ถนนวิเศษ ตำบลไร่ไฉ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7633-3385

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
56	เดอะวิลเลจ รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 566/1 ถนนปฎัก ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7633-0815
57	เดอะวิว ราวาค้า รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 76/19 หมู่ที่ 4 ตำบลราไวย์ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7651-0947
58	เดอะเวสติน ลีแھر เบย์ รีสอร์ทแอนด์สปา ภูเก็ต	เลขที่ 21/4 ถนนหมู่ที่ 1 ตำบลรัษฎา อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7628-6464
59	ทรอปิคอล การ์เด้น รีสอร์ท	เลขที่ 247 ถนนโลกไตนด ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	080-5373342
60	ทรอปิคอล รีสอร์ท	เลขที่ 62 ถนนกะตะ ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	081-9151723
61	ทวินปาล์มส์ เรสซิเดนซ์ โฮเทล	เลขที่ 114 หมู่ที่ 3 ตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง	0-7628-1060
62	ท๊อป อินน์ การ์เด้น	เลขที่ 99/2 หมู่ที่ 8 ตำบลป่าคลอก อำเภอถลาง	081-7195055
63	ทะเลกะรน บีช รีสอร์ท	เลขที่ 568 ถนนปฎัก ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7631-7800
64	ไทยอินเตอร์	เลขที่ 22 ถนนพุนผล ตำบลตลาดเหนือ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7638-6570
65	ธรรมาภรณ์ รีสอร์ท	เลขที่ 210 ถนนโลกไตนด ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7633-0794
66	ธัญญาปุระ ริทริท	เลขที่ 120 หมู่ที่ 7 ตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง	0-7634-5275

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
67	ชัยณุประ สปอร์ตส	เลขที่ 120/1 หมู่ที่ 7 ตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง	0-7633-6000
68	โนโวเทล ภูเก็ต กมลา บีช	เลขที่ 118/16 หมู่ที่ 3 ตำบลกมลา อำเภอกะทู้	0-7630-3700
69	โนโวเทล ภูเก็ต กระรน บีช รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 568 ถนนปฎัก ตำบลกระรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7623-8533
70	โนโวเทล ภูเก็ต รีสอร์ท	เลขที่ 282 ถนนพระบารมี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7634-1806
71	โนโวเทล ภูเก็ต วิลเทจ พาร์ค	เลขที่ 89 ถนนราษฎร์อุทิศ 200 ปี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7634-1806
72	โนทอน รีสอร์ท	เลขที่ 24 หมู่ที่ 4 ตำบลสาธุ อำเภอถลาง	0-7633-5600
73	บลู คารินา อินน์	เลขที่ 61 ถนนวิชิตสงคราม ตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7634-0778
74	บลู แคนยอน กอล์ฟเฟอ์ ลอจด์	เลขที่ 165 หมู่ที่ 1 ถนนเทพกระษัตรี ตำบลไม้ขาว อำเภอถลาง	0-7628-4404
75	บลู โอเชียน รีสอร์ท	เลขที่ 273 ถนนราษฎร์อุทิศ 200 ปี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7629-0500
76	บาวแมน คาซ่า	เลขที่ 188/5 ถนนกระรน ตำบลกระรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7631-0999
77	บาวแมน เรสซิเดนซ์	เลขที่ 201 ถนนผังเมืองสาย ก ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7631-0999

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
78	นุราสำหรับ รีสอร์ท	เลขที่ 18/110 ถนนร่วมใจ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7628-4255
79	บุกิตตา และสปา	เลขที่ 20-28 ถนนพังงา ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7624-6541
80	เบส เวสเทิร์น ป่าตอง	เลขที่ 190 ถนนผังเมืองสาย ก ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7623-8533
81	โบริทลาถุน รีสอร์ท	เลขที่ 22/1 ถนนเทพกระษัตรี ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7635-5803
82	โบริทลาถุน รีสอร์ท แอนด์โฮเต็ล	เลขที่ 22/1 ถนนเทพกระษัตรี ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7631-6500
83	ป่าตอง เบย์ การ์เด้น รีสอร์ท	เลขที่ 33/1 ถนนทิววงศ์ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7631-6530
84	ป่าตอง พาราดี รีสอร์ท	เลขที่ 7 ถนนประชาชนุเคราะห์ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	081-7195055
85	ป่าตองบีช โฮเต็ล	เลขที่ 245 ถนนทิววงศ์ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7639-6667
86	ป่าตองพาราگون รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 280 ถนนพระบรมมี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7632-1829
87	ป่าตองพาเลซ	เลขที่ 39 ถนนราษฎร์อุทิศ 200 ปี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7631-9368
88	ป่าตองเมอร์ลิน	เลขที่ 44 ถนนทิววงศ์ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7621-1186

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
89	ป่าตองรีสอร์ท	เลขที่ 206 ถนนราษฎร์อุทิศ200ปี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7634-0135
90	ป่าตองลอดจ์	เลขที่ 284/1 ถนนพระบรมมี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7634-3211
91	ป่าตองอินน์	เลขที่ 128 ถนนทิววงศ์ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7634-2197
92	ปาร์ค อินน์	เลขที่ 201/6 ถนนสุรินทร์ ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7634-0159
93	ปาล์ม การ์เด้น รีสอร์ท	เลขที่ 4/10 ถนนวิเศษ ซอยร่วมอุทิศ ตำบลราไวย์ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7632-8088
94	ปาล์มไมรา ป่าตอง รีสอร์ท	เลขที่ 91/3 ถนนราษฎร์อุทิศ 200 ปี ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7634-0192
95	พันวา บีช รีสอร์ท โดย มาโคโปโล	เลขที่ 5/3 หมู่ที่ 8 ตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7633-0106
96	พีช บลอสซั่ม	เลขที่ 23/12 ถนนกะรน ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7629-2829
97	พีช วิลล่าส์	เลขที่ 23/12 ถนนกะรน ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7629-4108
98	พีช ฮิลล์ โฮเต็ล	เลขที่ 2 ถนนแหลมไทร ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7636-4703
99	พีเอส.เอ.	เลขที่ 10/1 ถนนรัตนโกสินทร์200ปี ตำบลตลาดเหนือ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7629-2956

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
100	ภูเก็ต พันวา บีช รีสอร์ท	เลขที่ 8/88 หมู่ที่ 7 ถนนศักดิ์เดช ตำบลวิชิต อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7634-0297
101	ภูเก็ต มนตรี ริโซเทล	เลขที่ 12/6 ถนนมนตรี ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7634-2653
102	ภูเก็ต ออร์คิด รีสอร์ท	เลขที่ 34 ถนนหลวงพ่อน้ำวน ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7634-0037
103	ภูเก็ต อีโคชี	เลขที่ 6/18 หมู่ที่ 1 ซอยธิดา ตำบลกะทู้ อำเภอกะทู้	0-7621-2936
104	ภูเก็ต โอเชียน รีสอร์ท	เลขที่ 562 ถนนปฎัก ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7634-0301
105	ภูเก็ตการ์เด็น	เลขที่ 40/12 ถนนบางกอก ตำบลตลาดเหนือ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7634-2369
106	ภูเก็ตเกรซแลนด์ รีสอร์ทแอนด์สปา	เลขที่ 190 ถนนทวีวงศ์ ตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้	0-7634-2369
107	ภูเก็ตโกลดันแซนด์ อินน์	เลขที่ 556 ถนนปฎัก ตำบลกะรน อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7629-0555
108	ภูเก็ตเมอร์ลิน	เลขที่ 158/1 ถนนเขาวราช ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7634-0551
109	ภูเก็ต โมเต็ล	เลขที่ 60 ถนนพุนผล ตำบลตลาดเหนือ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7634-1020
110	ภูเก็ตริโซเทล	เลขที่ 2/6 ถนนหลวงพ่อดีลอด ตำบลตลาดใหญ่ อำเภอเมืองภูเก็ต	0-7629-2545

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดพังงา

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
113	เขาหลัก ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 67/167 หมู่ที่ 5 ต.ลี้ก๊ก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-486513,081-9788115
114	เขาหลักบันดารี รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 26/25 หมู่ที่ 7 ต.ลี้ก๊ก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-592777
115	เขาหลักพาราไดซ์ รีสอร์ท	เลขที่ 26/24 หมู่ที่ 7 ต.ลี้ก๊ก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-485751
116	เขาหลักเมอร์ลิน รีสอร์ท	เลขที่ 7/7 หมู่ที่ 2 ต.ลำแก่น อ.ท้ายเหมือง จ.พังงา	076-571567
117	คุระบุรี กรีนวิว รีสอร์ท	เลขที่ 129 หมู่ที่ 5 ต.บางวัน อ.คุระบุรี จ.พังงา	076-418888
118	ซิกส์เซนส์ ยาวน้อย	เลขที่ 56 หมู่ที่ 5 ต.เกาะยาวน้อย อ.เกาะยาว จ.พังงา	076-597325,089-5904182
119	เซ็นซิมาร์ เขาหลัก บีช ฟรอน รีสอร์ท	เลขที่ 26/15 หมู่ที่ 7 ต.ลี้ก๊ก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	081-7976559
120	เดอะแซนด์ เขาหลัก	เลขที่ 10/18 หมู่ที่ 7 ต.ลี้ก๊ก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-592777
121	เดอะลีฟ ออน เดอะ แซนด์	เลขที่ 40 หมู่ที่ 6 ต.ลี้ก๊ก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	089-7287250,076-485390
122	เดอะสอทสปริง บีช รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 79 หมู่ที่ 8 ต.นาเคอ อ.ท้ายเหมือง จ.พังงา	076-571151

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดพังงา

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
123	ตะโกลานูรี คัลเจอร์ล สปา แอนด์ สปอร์ต รีสอร์ท	เลขที่ 46 หมู่ที่ 2 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-428888
124	บ้านกระทิง เขาหลัก รีสอร์ท	เลขที่ 26/28 หมู่ที่ 7 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-421219
125	ปาล์ม แกลเลอรี รีสอร์ท	เลขที่ 43/1 หมู่ที่ 2 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-485830-40
126	ฟานารี เขาหลัก รีสอร์ท	เลขที่ 53/10 หมู่ที่ 5 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-485911
127	มาย เขาหลัก บีช รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 9/17 หมู่ที่ 1 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-486440
128	มุกดารา บีช วิลล่า แอนด์ สปา	เลขที่ 67/179 หมู่ที่ 5 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-592226
129	โมทีฟ คอคเทจ รีสอร์ท	เลขที่ 26/167 หมู่ที่ 5 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-443500
130	รามาดา รีสอร์ท เขาหลัก	เลขที่ 59 หมู่ที่ 5 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-486858-61
131	ลา ฟลอรา รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 59/1 หมู่ที่ 5 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-584700-25
132	วนาคาร บีช รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 48/2 หมู่ที่ 3 ต.ท้ายเหมือง อ.ท้ายเหมือง จ.พังงา	076-428700-27
133	สุดาหลา บีช รีสอร์ท	เลขที่ 56/4 หมู่ที่ 5 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	176-485141
134	อลีนตา รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 33 หมู่ที่ 5 ต.โคกกลอย อ.ตะกั่วทุ่ง จ.พังงา	076-580800

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดพังงา

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
135	อันดามัน ปรีนเซส รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 111 หมู่ที่ 3 ต.เกาะคอเขา อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-427777
136	อันดามาเนีย บีช รีสอร์ท	เลขที่ 41/42 หมู่ที่ 3 ต.ถ้ำก๊ก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-485078
137	อัปสรา บีช ฟรอนท์ รีสอร์ท แอนด์ วิลล่า	เลขที่ 45 หมู่ที่ 2 ต.ถ้ำก๊ก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	086-2815103
138	เขาหลักวานูรี รีสอร์ท	เลขที่ 26/11 หมู่ที่ 7 ต.ถ้ำก๊ก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-427888
139	เดอะลีฟ โอเชียน ไซด์	เลขที่ 28/15 หมู่ที่ 7 ต.ถ้ำก๊ก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-429100-28
140	เขาหลัก โอเรียนทอล รีสอร์ท	เลขที่ 13/120 หมู่ที่ 7 ต.ถ้ำก๊ก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-485845
141	เดอะบริษา บีช รีสอร์ท เขาหลัก	เลขที่ 7/4 หมู่ที่ 2 ต.ลำแก่น อ.ท้ายเหมือง จ.พังงา	076-428600
142	บ่อแสนวิลล่า แอนด์สปา	เลขที่ 19/3 หมู่ที่ 1 ต.บ่อแสน อ.ทับปุด จ.พังงา	089-7847188
143	หาดสน รีสอร์ท	เลขที่ 30/1 หมู่ที่ 7 ต.บางม่วง อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-485123
144	ทิวสน บีช รีสอร์ท	เลขที่ 58/4 หมู่ที่ 4 ต.เกาะยาวใหญ่ อ.เกาะยาว จ.พังงา	085-7947428
145	ไม้ขาวดรีม รีสอร์ทแอนด์ สปา นาใต้ พังงา	เลขที่ 55 หมู่ที่ 6 ต.โคกกลอย อ.ตะกั่วทุ่ง จ.พังงา	076-452195
146	ผาตะวัน รีสอร์ท	เลขที่ 81/1 หมู่ที่ 10 ต.กะไหล อ.ตะกั่วทุ่ง จ.พังงา	081-3979190

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดพังงา

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
147	บ้านใบยาง วิลล่า	เลขที่ 33/33 หมู่ที่ 7 ต.โคกกลอย อ.ตะกั่วทุ่ง จ.พังงา	076-429420
148	วิว การ์เด็น รีสอร์ท	เลขที่ 40-40/7 หมู่ที่ 6 ต.นบปริง อ.เมืองพังงา จ.พังงา	083-1072756
149	เขาหลักซันเซ็ท รีสอร์ท	เลขที่ 26/7 หมู่ที่ 7 ต.สิเกะ อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-485188-91
150	เขาหลัก ปาล์มบีช รีสอร์ท	เลขที่ 26/14 หมู่ที่ 7 ต.สิเกะ อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-485075-7
151	บ้านเขาหลัก รีสอร์ท	เลขที่ 26/16 หมู่ที่ 7 ต.สิเกะ อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-592555
152	กัซซัน รีสอร์ท	เลขที่ 56/12 หมู่ที่ 5 ต.สิเกะ อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-584666
153	เขาหลัก โทนี่ลอคจ	เลขที่ 6/27 หมู่ที่ 5 ต.สิเกะ อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-485318
154	โมฮิน ธารา	เลขที่ 65/19 หมู่ที่ 5 ต.สิเกะ อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-584203-5
155	เขาหลัก ริเวอร์ไซด์ บังกะโล	เลขที่ 57/5 หมู่ที่ 4 ต.สิเกะ อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-443471-4
156	เขาหลัก กรีนบีช รีสอร์ท	เลขที่ 13/51 หมู่ที่ 7 ต.สิเกะ อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-486802
157	แฮปปี้ลาเวน บังกาโล	เลขที่ 13/34 หมู่ที่ 7 ต.สิเกะ อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-486080,076-487556
158	เขาหลักแมนเท่นวิว	เลขที่ 38/45 หมู่ที่ 4 ต.สิเกะ อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-485481

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดพังงา

ลำดับที่	ชื่อธุรกิจโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
159	แคนทารี บีช เขาหลัก 3	เลขที่ 72 หมู่ที่ 2 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-428991
160	เดอะซัมบาลา	เลขที่ 67/62 หมู่ที่ 5 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา	076-429800
161	คาทิลยา เขาหลัก รีสอร์ท แอนด์พูล วิลล่า	เลขที่ 9/9 หมู่ที่ 1 ต.คึกคัก อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา 82190	087-8866486

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดตรัง

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
162	โรงแรมกนกวรรณ รีสอร์ท	เลขที่ 64 ม.4 ต.ควนปริง อ.เมืองตรัง จ.ตรัง	081-8958358
163	โรงแรมกันตังปาร์ค	เลขที่ 46/8 ถ.รถไฟ ต.กันตัง อ.กันตัง จ.ตรัง	081-6842086
164	โรงแรมกาแลอินน์	เลขที่ 173 ม.2 ต.เขากอบ อ.ห้วยยอด จ.ตรัง	081-8925563
165	โรงแรมควีนส์	เลขที่ 85 ถ.วิเศษกุล ต.ทับเที่ยง อ.เมืองตรัง จ.ตรัง	0-7521-8422,075-210415
166	โรงแรม เจ. ที.	เลขที่ 138/1 ถ.ราษฎร์อุทิศ 1 ต.กันตัง อ.กันตัง จ.ตรัง	075-251756
167	โรงแรมกลางหลาง รีสอร์ท	เลขที่ 131/1 ม.5 ต.ไม้ฝาด อ.สิเกา จ.ตรัง	0-7521-9008, 0-7520-3029
168	โรงแรมซีซาร์	เลขที่ 65/51 ถ.เพลินพิทักษ์ ต.ทับเที่ยง อ.เมืองตรัง จ.ตรัง	0-7521-8776

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดตรัง

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
169	โรงแรม เซเว่น ซีรีส์ ออนด์ สปา	เลขที่ 221 ม.2 ต.เกาะลิบง อ.กันตัง จ.ตรัง	075-203389-90
170	โรงแรมเซฟเฮ้าส์	เลขที่ 179/6 ม.3 ต.บ้านโพธิ์ อ.เมืองตรัง จ.ตรัง	089-5902547
171	โรงแรมตรังพลาซ่า	เลขที่ 132 ถ.พัทลุง ต.ทับเที่ยง อ.เมืองตรัง จ.ตรัง	0-7522-6902-10
172	โรงแรมตรังฮอติเคิล โฮเต็ล	เลขที่ 2/2 - 3 ถ.วิเศษกุล ต.ทับเที่ยง อ.เมืองตรัง จ.ตรัง	0-7521-8720
173	โรงแรมธรรมรินทร์	เลขที่ 99 ถ.สถานี ต.ทับเที่ยง อ.เมืองตรัง จ.ตรัง	0-7522-3-223
174	โรงแรมธรรมรินทร์ ชนา	เลขที่ 69/8 ถ.ห้วยยอด ต.ทับเที่ยง อ.เมืองตรัง จ.ตรัง	0-7521-1211
175	โรงแรมบิชไซค์ คอท-ทิจ	เลขที่ 174 ม.1 ต.เกาะสุกร อ.ปะเหลียน จ.ตรัง	075-207707,075-207706
176	โรงแรมปาล์มมี รีสอร์ท	เลขที่ 82/1 ถ.ราษฎร์อุทิศ 3 ต.ทับเที่ยง อ.เมืองตรัง จ.ตรัง	075-581700
177	โรงแรม เรือรักษา	เลขที่ 188 ถ.พัทลุง ต.ทับเที่ยง อ.เมืองตรัง จ.ตรัง	0-7521-4230
178	โรงแรมรักษ์จันทร์	เลขที่ 20/2-7 ถ.เพลินพิทักษ์ ต.ทับเที่ยง อ.เมืองตรัง จ.ตรัง	0-7521-8415
179	โรงแรมเลตรัง รีสอร์ท	เลขที่ 54/22 ม.4 ต.ไม้ฝาด อ.สิเกา จ.ตรัง	0-7527-4027-8,075-274029
180	โรงแรมวัฒนา	เลขที่ 127/3-4 ถ.พระราม 6 ต.ทับเที่ยง อ.เมืองตรัง จ.ตรัง	0-7521-8184

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดตรัง

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
181	โรงแรมสบาย รีสอร์ท	เลขที่ 99/75 ม.3 ต.โคกหล่ออ.เมืองตรัง จ.ตรัง	075-226414
182	โรงแรมเสรี โฮเต็ล	เลขที่ 158 ม.2 ต.บางเป้า อ.กันตัง จ.ตรัง	075-237388
183	โรงแรมอนันตรา สีเกา รีสอร์ท แอนด์ สปา	เลขที่ 199 ม.5 ต.ไม้ฝาด อ.สีเกา จ.ตรัง	0-7520-5888

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
184	กระบี่ ฟร็อน เบย์ รีสอร์ท	140/1 ม.7 ต.ไสไทย อ.เมืองกระบี่ จ.กระบี่	075-637527-30
185	กระบี่ รอยัล	403 ถ.อุตรกิจ ต.ปากน้ำ อ.เมือง จ.กระบี่	075-637710
186	กระบี่ รีสอร์ท	232 ม.2 ต.หนองทะเล อ.เมือง จ.กระบี่	075-626777
187	กระบี่ ลาพลาญา รีสอร์ท	143 ม.3 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-611582-4
188	เคียงทะเล	77/1 ถ.คงคา ต.ปากน้ำ อ.เมือง จ.กระบี่ 81000	075-637870
189	ซานเซล ฮิล โอเทล	55 ถ.อุตรกิจ ต.ปากน้ำ อ.เมือง จ.กระบี่ 81000	075-695068
190	ชายรีสอร์ท	149 ม.3 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-695128

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
191	ชาวัน รีสอร์ท	159 ม.3 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่ 81000	075-638154-6
192	ชั้นไรท์ ทropicคอล รีสอร์ท	39 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-601227
193	ดิ แอล รีสอร์ท กระบี่	31 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-638215
194	ดี อันดามัน โฮเทล พูลส์ บาร์	45/19 ถ.กระบี่ ต.ปากน้ำ อ.เมืองกระบี่	075-637966
195	ดี.อาร์.สันดาบชัย	206 ม.3 ต.ศาลาด่าน อ.เมือง จ.กระบี่	075-637484-6,
196	เดอะ คลิฟ อ่าวนาง รีสอร์ท	85/2 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	083-6135700
197	เดอะกระบี่แซนด์รีสอร์ท	118 ม.3 ต.หนองทะเล อ.เมือง จ.กระบี่	075-668383
198	เดอะกระบี่แซนด์รีสอร์ท	118 ม.3 ต.หนองทะเล อ.เมือง จ.กระบี่ 81000	075-638117-8
199	เดอะกรีนเนอริ	167/2 ถ.มหาราช ต.ปากน้ำ อ.เมือง 81000	075-600027-8
200	เดอะบีช วิลเลจ รีสอร์ท	49 ม.8 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-600027-8
201	เดอะเวอริรันด้า	191 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-623648
202	ทรพย์แสงดาว รีสอร์ท	133 ม.5 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-637454

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
203	นาคามันคารีสอร์ทแอนด์ สปา	126 ม.3 ต.หนองทะเล อ.เมือง จ.กระบี่	075-637030
204	โนเบิลเฮาส์ บีช รีสอร์ท	111 ม.3 ต.ศาลาค่าน อ.เมือง จ.กระบี่	075-620594
205	บ้านริมเขา รีสอร์ท	163 ม.1 ต.ศาลาค่าน อ.เมือง จ.กระบี่	075-628200
206	บีชเทอร์เรส	154 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-668096
207	บียอน รีสอร์ท กระบี่	98 ม.3 ต.หนองทะเล อ.เมือง จ.กระบี่ 81000	075-668039
208	นุริธารา รีสอร์ท	159/1-2 ม.3 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-637180-3
209	ปกาสัย รีสอร์ท	88 ม.3 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่ 81000	075-628300
210	บีชทาว์ รีสอร์ท	404-405 ม.4 ต.ไสไทย อ.เมือง จ.กระบี่	
211	พระนางอินน์	119 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-661393
212	พาราไดส์ เฟิร์ด บังกะโล	138 ม.7 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-700800
213	พิมานบุรี ลักซ์ชัวรี พูลวิลล่า	618 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.อ่าวนาง อ.เมืองกระบี่	075-637130
214	พี พี คลิฟ บีช รีสอร์ท	279 หมู่ที่ 7 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-601246-8

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
215	พี พี คอนซูทิจ รีสอร์ท	1 ม.7ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-695114
216	พี พี บ้านขนิวิลล่า	129 ม.7 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	083-9679111
217	พี พี วิวพอยท์ รีสอร์ท	107 ม.7 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-611233
218	พี พี อันดามัน บีช รีสอร์ท	65 ม.7 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-601271
219	พี พี เอราวัลปาล์ม รีสอร์ท	45/9 ม.8 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-618111
220	พีพี ไอส์แลนด์ คาบาน่า	58 ม.7 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	089-8664373
221	ฟูนูนแฮตส์ แอนด์ รีสอร์ท	248 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-637344-6
222	ภูผาอ่าวนาง รีสอร์ท แอนด์ สปา	395 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-601170-7
223	มารีไทม์ ปาร์ค แอนด์ สปา รีสอร์ท	1 ถ.ทุ่งฟ้า ต.ปากน้ำ อ.เมือง จ.กระบี่	075-637191
224	เมอร์เคียว กระบี่ คิวาน่า	186 ซ.8 ม.3 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-628111
225	โร้เลย์ วิลเลจ รีสอร์ท	544 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-620028
226	ลีลาวดี การ์เด้นท์ รีสอร์ท	312 ม.5 ต.อ่าวนาง อ.เมืองกระบี่ จ.กระบี่	075-819412-3

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
227	ไวค พระนางเบย์ รีสอร์ท แอนด์ สปา	244 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	087-9819996
228	ไวท์ แซนด์ กระบี่ รีสอร์ท	143 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-637751
229	ไวท์ แซนด์ กระบี่ รีสอร์ท	143 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-637635-7
230	สมเกียรติบุรี รีสอร์ท	236 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-695117
231	อมารี ไวค รีสอร์ท	149 ม.3 ต.หนองทะเล อ.เมือง จ.กระบี่	075-695345
232	อโยธยา สวีท รีสอร์ท แอนด์ สปา	112 ม.3 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-637990-1
233	อัญญาวิ ทับแขก บีช รีสอร์ท	146 ม.3 ต.หนองทะเล อ.เมือง จ.กระบี่	075-607777
234	อันดามณี บูทีค รีสอร์ท กระบี่	175 ม.5 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	
235	อ่าวนาง ซิลเวอร์ ออคิด รีสอร์ท	672 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมืองกระบี่ จ.กระบี่	075-607200
236	อ่าวนางคลิฟวิว รีสอร์ท	10/5 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	
237	อ่าวนางนาคาปุระ รีสอร์ท แอนด์ สปา	109 ม.3 ต.อ่าวนาง อ.เมืองกระบี่ จ.กระบี่	075-695396-7
238	อ่าวนางบีช รีสอร์ท	142 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-695240-2

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
239	อ่าวนางบุรี รีสอร์ท	118 ม.3 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	081-6934476
240	อ่าวนางปริงค์ วิลล์ รีสอร์ท	164 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-695117
241	อ่าวนางภูเกตรา รีสอร์ท	521 ม.2 ซ.พระนาง 11 ต.อ่าวนาง อ.เมืองกระบี่ จ.กระบี่	075-637499
242	อ่าวนางเมาท่แทน พาราไดส์	26/11 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-637971-3
243	อ่าวนางวิลล่า รีสอร์ท	113 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-626668
244	อ่าวนางออกซิเจน บีช รีสอร์ท	162 ม.3 ต.อ่าวนาง อ.เมือง จ.กระบี่	075-637659
245	ไอบิส สไตล์ กระบี่ อ่าวนาง	725 ม.2 ต.อ่าวนาง อ.เมืองกระบี่ จ.กระบี่	075-637270-4
246	ไคมอนด์ ปาร์ค รีสอร์ท	29/19 ม.2 ต.นาเหนือ อ.อ่าวลึก จ.กระบี่	080-5335179
247	มนัญชยา รีสอร์ท	135/8-12 ม.4 ต.อ่าวลึกใต้ อ.อ่าวลึก จ.กระบี่	083-2802006
248	กิตตะวัน รีสอร์ท	284 ม.5 ต.ทุ่งไทรทอง อ.ลำทับ จ.กระบี่	075-610678
249	โชคสุมาลีรีสอร์ท	68/12 ม.1 ต.ห้วยน้ำขาว อ.คลองท่อม จ.กระบี่ 81120	086-4706129
250	โกสัดันเฟิร์ล รีสอร์ท	308 ม.5 ต.เกาะศรีบอยา อ.เหนือคลอง จ.กระบี่ 81130	089-8743794 ,075-656044

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
251	ราชา รีสอร์ท	64 ม.7 ต.เกาะศรีบอยา อ.เหนือคลอง จ.กระบี่	081-3302962
252	กันเคียง เมย์วิว รีสอร์ท	9 ม.5 ต.เกาะลันตาใหญ่ อ.เกาะลันตา	085-7937919
253	ลือกวาง บีช รีสอร์ท	16 ม.1 ต.ศาลาด่าน อ.เมือง จ.กระบี่ 81150	075-203263
254	ชฎา บีช รีสอร์ท แอนด์สปา	279 ม.1 ต.ศาลาด่าน อ.เกาะลันตา จ.กระบี่ 81150	075-662652
255	ขบา บังกะโล	20 ม.3 ต.ศาลาด่าน อ.เกาะลันตา จ.กระบี่ 81150	075-668260
256	ชั้นเซด บังกะโล	158 ม.6 ต.เกาะลันตาใหญ่ อ.เกาะลันตา จ.กระบี่ 81150	
257	ชายัง บีช รีสอร์ท	72 ม.3 ทาดพระแอะ ต.ศาลาด่าน อ.เกาะลันตา จ.กระบี่ 81150	
258	เช้าทีร์นลันตา รีสอร์ทแอนด์สปา	105 ม.3 ต.ศาลาด่าน อ.เกาะลันตา จ.กระบี่	075-662611
259	ณ ทรอปีคาน่า ลันตา รีสอร์ท	352 ม.2 ต.ศาลาด่าน อ.เกาะลันตา จ.กระบี่	089-8754047
260	คร์ิมทิมบังกาโล	38 ม.5 ต.เกาะลันตาใหญ่ อ.เกาะลันตา จังหวัดกระบี่ 81150	075-684175
261	เดอะนริมาบังกาโล รีสอร์ท	98 ม.5 ต.เกาะลันตาใหญ่ อ.เกาะลันตา จ.กระบี่ 81150	075-621309
262	เดอะโนเบิลเฮ้า บีช รีสอร์ท	111 ม.3 ต.ศาลาด่าน อ.เมือง จ.กระบี่ 81150	075-662552

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
263	ไคมอนด์แซนพาเลซ	117 ม.3 ต.ศาลาด่าน อ.เมือง จ.กระบี่ 81150	075-662668
264	ไนซ์แอนด์ซีแฮ้าส์	315 ม.2 ต.ศาลาด่าน อ.เกาะลันตา จ.กระบี่ 81150	075-668096
265	บ้านกันเตียงซี วิลล่า รีสอร์ท	263 ม.5 ต.เกาะลันตาใหญ่ อ.เกาะลันตา จ.กระบี่ 81150	081-5352606
266	บ้านลานตารีสอร์ท แอนด์ สปา	134 ม.5 ต.เกาะลันตาใหญ่ อ.เกาะลันตา จ.กระบี่	075-667105-6
267	แบมบูเบย์รีสอร์ท	87 ม.5 ต.เกาะลันตาใหญ่ อ.เกาะลันตา จ.กระบี่	
268	พระนางลันตา	139 ม.5 ต.เกาะลันตาใหญ่ อ.เกาะลันตา จ.กระบี่	087-9706797
269	พิมาลัยรีสอร์ท แอนด์ สปา	99 ม.5 ต.เกาะลันตาใหญ่ อ.เกาะลันตา จ.กระบี่	075-618240
270	มายาเกาะลันตารีสอร์ท	164 ม.3 ต.ศาลาด่าน อ.เกาะลันตา จ.กระบี่	075-637130
271	มูลไคย์เบย์รีสอร์ท	69 ม.8 ต.เกาะลันตาใหญ่ อ.เกาะลันตา จ.กระบี่	075-607999
272	รวิวารินรีสอร์ท แอนด์ สปา	139 ม.8 ต.เกาะลันตาใหญ่ อ.เกาะลันตา จ.กระบี่	075-684267
273	รีแลกซ์ เบย์ ทropicana	111 ม.2 ต.ศาลาด่าน อ.เกาะลันตา จ.กระบี่	075-662594
274	โรงแรมคอสต้า ลันตา	212 ม.1 ต.ศาลาด่าน อ.เกาะลันตา จ.กระบี่ 81150	075-607400

รายชื่อกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรม จังหวัดกระบี่

ลำดับที่	ชื่อโรงแรม	ที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
275	ลันตา ปูระ บีช รีสอร์ท	405 ม.1 ต.ศาลาด่าน อ.เกาะลันตา จ.กระบี่	075-684194
276	ลันตาซัมเมอร์ เฮาส์	208 ม.3 ต.ศาลาด่าน อ.เมือง จ.กระบี่ จ.กระบี่	075-622520
277	ลันตาชินิคบังกะโล	215 ม.3 ต.ศาลาด่าน อ.เมือง จ.กระบี่ จ.กระบี่	075-684347
278	ศรีลันตา	111 ม.6 ต.เกาะลันตาใหญ่ อ.เกาะลันตา จ.กระบี่	075-684124
279	อันดามันลันตา รีสอร์ท	142 ม.3 ต.ศาลาด่าน อ.เกาะลันตา จ.กระบี่	075-662685

ภาคผนวก ก

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ และแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม รายชื่อ
ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

อาจารย์วีระวรรณ ศิริพงษ์ : อาจารย์ประจำ ภาควิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่

อาจารย์สุธิรา ลีมรสเจริญ : อาจารย์ประจำ ภาควิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่

อาจารย์นิตินันท์ พรหมหันธ์ : อาจารย์ประจำ ภาควิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่



หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

แบบประเมิน IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

คำชี้แจง :

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง เรื่อง อิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษาธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง เพื่อเป็นการศึกษางานวิจัย แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม	จำนวน 4 ข้อ
ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นกับทุนทางปัญญา	จำนวน 15 ข้อ
ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ	จำนวน 24 ข้อ

แบบสอบถามจากท่านตามความเป็นจริงในทุกข้อคำถามให้มากที่สุด และผู้วิจัยรับรองว่าข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบมาจะเป็นความลับและนำเสนอผลการวิจัยโดยภาพรวมเท่านั้น

นางสาวสุปราณี แสงเขียว

นักศึกษาปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบงานวิจัย

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) งานวิจัยเรื่องอิทธิพลของทุนทางปัญญาต่อผลการดำเนินงานของกิจการเชิงดุลยภาพ : กรณีศึกษารุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ พังงา และตรัง เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อความ ว่ามีความเหมาะสมในการนำไปใช้ เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในงานวิจัย ซึ่งจะทำให้การประเมินความเที่ยงตรงจากข้อความในส่วนที่ 1-3 โดยกำหนดเกณฑ์คะแนนในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

+1 = มีความเหมาะสมต่อข้อความ

0 = ไม่แน่ใจว่าข้อความมีความเหมาะสมหรือไม่

-1= ไม่มีความเหมาะสมต่อข้อความ

ตารางแสดงความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในการประเมินความเที่ยงตรงจากข้อความ

รายการขอความคิดเห็น	ประมาณค่าความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน	แปลผล
	1	2	3		
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม					
1. ที่ตั้งโรงแรม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. มาตรฐานของโรงแรม	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
3. จำนวนห้องพักของโรงแรม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. ระยะเวลาในการเปิดธุรกิจโรงแรม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นกับทุนทางปัญญา					
ด้านทุนมนุษย์					
1. โรงแรมมีการจัดสรรพนักงานที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. โรงแรมมีการฝึกอบรมให้ความรู้และการปฏิบัติงานที่	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ดีให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม					
3. โรงแรมมีการส่งเสริมและสร้างสรรค์ความคิดในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. โรงแรมสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
5. โรงแรมส่งเสริมพนักงานมีการปฏิบัติงานที่ดีให้เป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร	-1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านทุนสังคม					
6. โรงแรมมีการพัฒนาและส่งเสริมแนวความคิดของพนักงานในการดำเนินงานของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. โรงแรมมีการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์อย่างเป็นอิสระของพนักงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8. โรงแรมมีการส่งเสริมและสนับสนุนระบบการทำงานเป็นทีม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9. โรงแรมมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาการทำงานอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10. โรงแรมมีการขยายองค์กรที่หลากหลายในการดำเนินงานธุรกิจ	0	0	+1	0.33	ปรับปรุง
ด้านทุนองค์กร					
11. โรงแรมมีการสนับสนุนความเป็นผู้นำของพนักงานในองค์กร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12. โรงแรมมีความสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินงานระหว่างกับองค์กรอื่น	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13. โรงแรมมีการแสวงหาพนักงานเฉพาะหรือผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจ	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้

14. โรงแรมมีความมั่นใจและไว้วางใจต่อธุรกิจอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับกำเนินงานของธุรกิจโรงแรม	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
15. โรงแรมมีการพัฒนาองค์กรเป็นไปตามยุคสมัยของสังคมปัจจุบัน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 3 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของกิจการ					
ด้านการเงิน					
1. ความสามารถในการทำกำไรและผลตอบแทนโรงแรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2. โรงแรมสามารถลดต้นทุนจากการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3. ผลประกอบการในการทำกำไรและผลตอบแทนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4. อัตราการเติบโตของผลการดำเนินงานของโรงแรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านลูกค้า					
5. โรงแรมมีการบริการที่ดีและสร้างความประทับใจเพื่อดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6. โรงแรมมีกลยุทธ์ทางการตลาดที่ทันสมัยเพื่อหาลูกค้ารายใหม่อย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7. โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้าที่ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8. โรงแรมนำข้อคิดเห็นของลูกค้า มาแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านกระบวนการภายใน					
9. อัตราการเติบโตการจ่องห้องพักของ โรงแรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

10. โรงแรมมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาบริหารจัดการเพื่อลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11. โรงแรมมีการพัฒนาและปรับปรุง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12. โรงแรมมีข้อมูลและการประมวลผลในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านการเรียนรู้และพัฒนา					
13. โรงแรมมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14. โรงแรมมีการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มศักยภาพต่อการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15. โรงแรมมีความเอาใจใส่ต่อความคิดเห็นของพนักงานที่นำไปปรับปรุง และพัฒนาธุรกิจโรงแรมอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16. โรงแรมมีการรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาและปรับปรุง แก้ไข ตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านสังคม					
17. โรงแรมมีการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
18. โรงแรมมีการดำเนินงานความไว้วางใจกับองค์กรอื่น	+1	+1	0	0.66	ใช้ได้
19. โรงแรมมีการส่งเสริมผลตอบแทนช่วยเหลือและพัฒนาสังคม	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
20. โรงแรมมีการสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาในสังคม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
ด้านสิ่งแวดล้อม					
21. โรงแรมมีการกำหนดและเปิดเผย โยบายการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ดำเนินงานภายใต้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง					
22. โรงแรมมีการจัดทำรายงานและการเปิดเผยด้านสิ่งแวดล้อมและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
23. โรงแรมมีการกำหนด นโยบายในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าภายในองค์กรและสนับสนุนการลดใช้พลังงานที่เป็นพิษต่อสิ่งแวดล้อม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
24. โรงแรมเน้นการบริหารจัดการที่ช่วยอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานทดแทนได้อย่างคุ้มค่า	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้

คำนวณค่า IOC

$$\begin{aligned} \text{ค่า IOC สำหรับผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน} &= \frac{38.61}{43} \\ &= 0.89 \end{aligned}$$

สรุปว่า แบบสอบถามงานวิจัย = นำไปใช้ได้

ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางสาวสุปราณี แสงเขียว

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6010521711

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บัญชีบัณฑิต (สาขาการบัญชี)	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	2555

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

นักวิชาการเงินและบัญชี

กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

สุธีรา ลีมรสเจริญ ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์ จาริณีย์ คงแก้ว ณิชชนน น้านริตติชัย ปิยาภรณ์ ้วยนิพลี

สุปราณีแสงเขียว (2561). อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคมต่อผลการดำเนินงาน

ขององค์กรจากมุมมองของการวัดผลเชิงคุณลักษณะ: กรณีศึกษาธุรกิจ โรงแรมในจังหวัดกระบี่

พังงา และภูเก็ต วารสารบริหาร, 41(160), 24-46