

**ผลกระทบของการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ที่มีต่อ
ความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย**
Effect of Economic Strategic Management on Operational Success
of Hotel Businesses in Thailand

ปาริณี สถาพรมงคลเลิศ* พรลภัส สุวรรณรัตน์² และคมกริช วงศ์แซ่³

Parinee Satapornmongkonleest* Pornlapas Suwannarat² and Komkrit Vongka³

Received: December 25, 2017, Revised: June 20, 2018, Accepted : July 26, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารของธุรกิจโรงแรมจำนวน 106 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์โดยรวมด้านการจัดสรรทรัพยากร ด้านต้นทุนค่าเสียโอกาส และด้านเป้าหมายทางธุรกิจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนาการ ดังนั้น ธุรกิจโรงแรม ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อลดต้นทุนในการผลิตและบริการ นอกจากนี้การทำการตัดสินใจเลือกเป้าหมายทางธุรกิจต่างๆ ควรมีการศึกษาทางเลือก และคำนวณต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านการตัดสินใจ เพื่อหาหนทางที่จะทำให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุด

คำสำคัญ : การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ ความสำเร็จในการดำเนินงาน

* นิติศาสตรบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master Student, Master of Economics, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

³ อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ Lecturer, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

This research examined the effects of economic strategic management on the operational success of hotel businesses in Thailand. The samples of the study were 106 exclusive managers of the hotels. The tool in eliciting data in this research was the questionnaire. The data analysis methods include multiple correlation and multiple regression analysis.

The results showed that the overall economic strategic management in the aspects of resource allocation, opportunity cost, and business goals related and positively impact on the operation success in the dimensions of financial perspectives, customer perspectives, internal process perspectives, and learning and development perspectives. In this way, therefore, hotel management team may have to prioritize the awareness of allocation of resources in firm effectively and prudently in order to maximize utilities and minimize costs. Additionally, to make any decision about business goals, hotel exclusives may have to compare any opportunity costs before conducting decision making for maximizing profits and utilities of the firms.

Keywords: Economic Strategic Management, Operational Success

1. บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ในประเทศหนึ่งก็จะส่งผลกระทบต่อประเทศอื่นๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประเทศไทยก็เช่นเดียวกันเพราะมีการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศอยู่ตลอดเวลา เช่น การชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก การออกมาตรการผ่อนคลายเชิงปริมาณ (Quantitative Easing: QE) ของทั้งสหภาพยุโรปและสหรัฐอเมริกา และในช่วงเวลาที่ผ่านมามีประเทศไทยก็ประสบกับวิกฤตการณ์ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ภัยธรรมชาติ การก่อการร้าย และเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมือง ทำให้ภาพรวมเศรษฐกิจของไทยยังคงอ่อนตัวลง แต่แนวโน้มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังคงมีปัจจัยสนับสนุนให้สามารถขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2558 : 4) ซึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ที่สร้างรายได้จำนวนมากให้แก่ประเทศไทย (สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค, 2559 : 3) จากรายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยวตลาดนักท่องเที่ยวต่างชาติของไทยยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากปี 2560 โดยขยายตัวร้อยละ 15.39 ตามการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวในทุกภูมิภาคที่เพิ่มขึ้น (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561: 1-2) จากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เพิ่มขึ้น รวมถึงการประชุมคณะรัฐมนตรีเพื่ออนุมัติวันหยุดราชการเพิ่ม เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวจากตลาดในประเทศ การฟื้นตัวของรายได้อื่นๆ เช่น จัดประชุมสัมมนา อีเว้นท์ และอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ประกอบกับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ทำให้นักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มอาเซียนสามารถเดินทางเข้าประเทศไทยได้ง่ายขึ้นเสมือนเป็นประเทศเดียวกัน รวมทั้งการที่ค่าเงินบาทอ่อนค่า (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2559 : เว็บไซต์) ทำให้ทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้น ส่งผลให้อัตราการเข้าพักในโรงแรมเพิ่มขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559: เว็บไซต์) เป็นผลให้เกิดการลงทุนในธุรกิจโรงแรมมากยิ่งขึ้น

ธุรกิจโรงแรม (Hotel Businesses) เป็นธุรกิจที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับห้องพักเป็นหลักโดยบางแห่งอาจเพิ่มบริการต่างๆ เช่น บริการอาหารเครื่องดื่ม โทรศัพท์ บริการซักผ้า การขายของที่ระลึก ในปัจจุบันการขยายตัวทางเศรษฐกิจ

มีอัตราสูงในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยวมีการขยายตัวสูงมากนับตั้งแต่ พ.ศ. 2530 ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประกาศว่าเป็น “ปีแห่งการท่องเที่ยวไทย” (Visit Thailand Year) เป็นต้นมา การลงทุนในภาคเอกชนในธุรกิจโรงแรมได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งโรงแรมไม่ได้เป็นเพียงสถานที่แค่พักแรมเหมือนในอดีต แต่ยังเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจหรือเรื่องต่างๆ รวมทั้งยังเป็นแหล่งในการสังสรรค์หรือการผ่อนคลายส่วนตัว ทำให้ธุรกิจโรงแรมต้องเสนอการบริการต่างๆ ให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น อย่างเช่น สถาปัตยกรรม การก่อสร้าง และการบริการที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว และเพิ่มความพิถีพิถันมากขึ้น อีกทั้งยังมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาปรับใช้ เพื่อให้การทำงานในส่วนต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าได้ (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2555: 21) ส่งผลให้เกิดการแข่งขันรุนแรงมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการแข่งขันด้านราคา รวมทั้งยังเป็นธุรกิจที่มีความอ่อนไหวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกสูง อาทิ ปัญหาเศรษฐกิจ ภัยธรรมชาติ โรคระบาด รวมทั้งปัจจัยทางการเมือง ซึ่งเป็นปัญหาที่ไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ที่จะสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรได้ ซึ่งการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความสำเร็ขององค์กร

การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Strategic Management) เป็นกลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งในระยะสั้นและยาว โดยเน้นให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะก่อให้เกิดโอกาสหรือข้อจำกัด (Opportunities and Threats) ทำให้องค์กรต้องรู้ว่าภายในองค์กรมีจุดแข็งและจุดอ่อน (Strengths and Weaknesses) รวมทั้งทรัพยากรต่างๆ ที่องค์กรมี เพื่อให้องค์กรไปถึงเป้าหมายทางธุรกิจ หรือเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทั้งในด้านประสิทธิผล (Effective) และประสิทธิภาพ (Efficiency) โดยประยุกต์เอาทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์มาใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ เพื่อให้การตัดสินใจใกล้เคียงกับผลลัพธ์ที่ผู้บริหารต้องการ และนำมาประกอบการตัดสินใจได้ชัดเจน (สุจินดา เข้มศรีพงษ์, 2554: 8-13) โดยการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ ประกอบด้วย ด้านการจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) ด้านต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) และด้านเป้าหมายทางธุรกิจ (Business Goal) ซึ่งการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์เป็นหนึ่งในการบริหารสภาพแวดล้อมภายในที่เน้นให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรที่จะให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Operational Success) เป็นการจัดทำโครงการต่างๆ ตามแผนงาน และแบ่งสรรทรัพยากรต่างๆ ตลอดจนงบประมาณที่เพียงพอในการที่จะดำเนินโครงการเหล่านั้นให้เกิดขึ้นจริง ตามกลยุทธ์ และแผนงานที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งผู้บริหารองค์กรจะบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารต้องปรับกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมขององค์กรและยังต้องมีความบทบาทในการสร้างบรรยากาศการทำงานสภาพแวดล้อมในองค์กรเพื่อความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคต (กรรณก ทิพรส, 2543 : 25) ซึ่งในอดีตในการบริหารทำการประเมินความสำเร็จในการดำเนินงาน ผู้บริหารมักจะใช้เครื่องมือทางด้านบัญชี และการเงินเป็นหลัก แต่ในปัจจุบัน การอาศัยตัวชี้วัดทางการเงินเพียงอย่างเดียวมันไม่เพียงพอ เพราะตัวชี้วัดด้านการเงินมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น การไม่สามารถประเมินในสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การไม่สามารถบอกให้รู้ถึงปัญหาและโอกาส ที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจ การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balance Scorecard) เป็นการวัดผลการดำเนินงานที่ครอบคลุมในมิติที่กว้างขึ้นกว่าเดิม โดยใช้วัดทั้งด้านการเงินและมุมมองด้านอื่นๆ เพื่อให้ผู้บริหารของธุรกิจจะได้รับรู้ถึงจุดอ่อน และความไม่ชัดเจนของการบริหารงานที่ผ่านมา ช่วยในการกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการองค์กรได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ องค์กรธุรกิจจึงจำเป็นต้องมีการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ เพื่อให้้องค์กรเป็นที่ยอมรับในแวดวงธุรกิจว่ามีความสำเร็จในการดำเนินงาน

อย่างรอบด้าน โดยประยุกต์จากพัส เดชะรินทร์ (2548: 20-46) ดังนั้น ความสำเร็จในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านการเงิน (Financial Perspectives) ด้านลูกค้า (Customer Perspectives) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives) และด้านการเรียนรู้และพัฒนาการ (Learning and Growth Perspectives) จากมุมมองทั้ง 4 จะสะท้อนให้เห็นว่าธุรกิจประสบความสำเร็จจากการบริหารเชิงกลยุทธ์เศรษฐศาสตร์มากน้อยเพียงใด

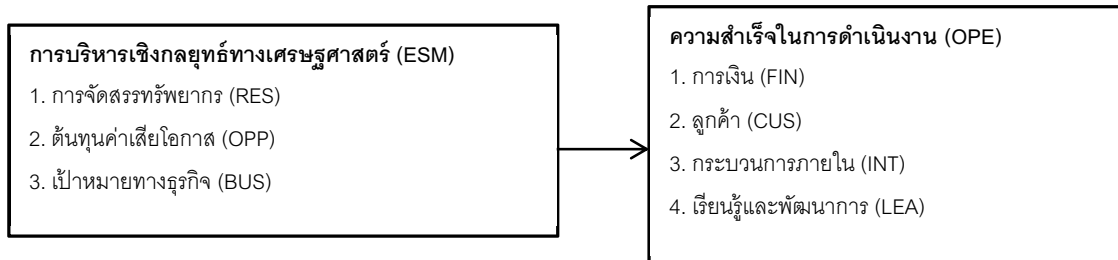
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ผลกระทบของการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยหรือไม่ อย่างไร ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน และเป็นข้อสังเกตในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงเพื่อช่วยเพิ่มขีดความสามารถแข่งขันและส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ได้ถูกกำหนดเป็นตัวแปรอิสระและมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์และความสำเร็จในการดำเนินงาน



2.1 การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Strategic Management)

กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งในระยะสั้นและยาว ทำให้สามารถรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดโอกาสหรืออุปสรรค ทำให้องค์กรต้องรู้วาทภายในองค์กรมีจุดแข็ง หรือจุดอ่อน รวมทั้งทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในการผลิตสินค้าหรือบริการที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ทั้งในด้านประสิทธิผล (Effective) และประสิทธิภาพ (Efficiency) เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่อย่างไม่จำกัด ประกอบด้วย (สุจินดา เจียมศรีพงษ์, 2554: 8-13)

2.1.1 ด้านการจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดภายในองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้บริหารในการผลิตสินค้าหรือบริการให้เกิดประสิทธิผล (Effective) และประสิทธิภาพ (Efficiency) โดยทรัพยากรในที่นี้ คือ ทรัพยากรในทางเศรษฐศาสตร์ 4 อย่าง คือ ที่ดิน แรงงาน เงิน และผู้ประกอบการ

2.1.2 ด้านต้นทุนค่าเสียโอกาส (Opportunity Cost) หมายถึง มูลค่าของทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกที่เราไม่ได้เลือก จากการใช้ทรัพยากรเดียวกัน เนื่องจากนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่เอาไปผลิตสินค้าหรือบริการอีกชนิดหนึ่ง เพราะผู้บริหารจะต้องตัดสินใจเลือกเอาทางใดทางหนึ่ง และเมื่อทรัพยากรถูกใช้อย่างเต็มที่แล้ว ทุกครั้งที่เลือกหรือเปลี่ยนทางเลือกจะทำให้เกิดการแลกได้แลกเสีย หรือ ได้อย่างเสียอย่าง (Trade-off) ขึ้น เพราะฉะนั้นทุกครั้งที่เกิดการได้อย่างเสียอย่าง ย่อมเกิดต้นทุนค่าเสียโอกาสขึ้นพร้อมกันเสมอ โดยปกติแล้วผลประโยชน์ที่สูงสูญเสียไปเป็นกำไรสุทธิ หรือผลกำไรที่อาจจะได้รับจากการละทิ้งทางเลือกอื่นออกไป

2.1.3 ด้านเป้าหมายทางธุรกิจ (Business Goal) หมายถึง แนวทางในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้เลือกไว้ โดยมีเป้าหมายหลักอยู่ที่การกระจายผลประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร เพื่อให้เกิดความสมดุล ความมั่นคง และความยั่งยืนของธุรกิจและสังคมไปพร้อมๆ กัน

2.2 ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Operational Success)

ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Operational Success) หมายถึง การบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่วางไว้ ซึ่งการบรรลุได้จะต้องการจัดทำโครงการต่างๆ ตามแผนงาน และแบ่งสรรทรัพยากรต่างๆ ตลอดจนงบประมาณที่เพียงพอในการที่จะทำดำเนินโครงการเหล่านั้นเกิดขึ้นจริง ตามกลยุทธ์และแผนงานที่วางไว้ ให้เกิดทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยมีผลลัพธ์ ใน 4 ด้าน (พสุ เดชะรินทร์, 2548: 20-46)

2.2.1 ด้านการเงิน (Financial Perspectives) หมายถึง ตัวชี้วัดในการเพิ่มขึ้นของรายได้ หรือการลดลงของต้นทุนที่มีต่อการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่ผลกำไร การเติบโตของบริษัท และจะส่งผลกลับไปยังผู้ถือหุ้น

2.2.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspectives) หมายถึง ตัวชี้วัดในการรักษาลูกค้าเดิม หรือการเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่ที่มีต่อการดำเนินงาน เพื่อดูส่วนแบ่งทางการตลาด และความพึงพอใจของลูกค้าจากการที่ธุรกิจตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สินค้า และบริการ

2.2.3 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives) หมายถึง ตัวชี้วัดในการดำเนินงานที่รวดเร็วและมีคุณภาพ พร้อมในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ตั้งแต่ฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบัญชี ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายวิจัยและพัฒนา ตลอดจนเตรียมวัตถุดิบ เครื่องมือ เทคโนโลยีต่างๆ ให้พร้อมสำหรับกิจกรรมหลักต่าง ๆ ทั้งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแปลงวัตถุดิบให้เป็นสินค้าและบริการ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตลาด และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กร เพื่อที่จะได้สร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาเข้าพักและใช้บริการ

2.2.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาการ (Learning and Growth Perspectives) หมายถึง ตัวชี้วัดในการเพิ่มทักษะของพนักงาน การรักษาพนักงานที่มีคุณภาพในการเรียนรู้ และยอมรับความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้รวมทั้งองค์กรต้องมีระบบสารสนเทศที่ดี เพื่อให้แน่ใจได้ว่าองค์กรได้ดำเนินการตามแผนทางวางไว้ หรือสามารถปรับเปลี่ยนและแก้ไขกลยุทธ์ได้ทันทีหากบกพร่องในส่วนต่างๆ ระหว่างดำเนินงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงาน จึงตั้งเป็นสมมุติฐาน ได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 : การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ ด้านการจัดสรรทรัพยากร มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

สมมุติฐานที่ 2 : การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ ด้านต้นทุนค่าเสียโอกาส มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

สมมุติฐานที่ 3 : การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ ด้านเป้าหมายทางธุรกิจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำนวน 10,018 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560: เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำนวน 400 คน โดยการเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2553 : 19) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) แบ่งตามภูมิภาคและทำการสุ่มโดยใช้คอมพิวเตอร์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถามวันที่ 1 เมษายน 2560 จำนวน 400 ฉบับ และขอความร่วมมือจากหน่วยงานในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามเป็นระยะเวลา 15 วัน นับจากได้รับแบบสอบถาม

เมื่อครบกำหนด ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทั้ง 108 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์จำนวน 106 ฉบับ คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 26.5 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker Kumar และ Day (2004) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้

3.2 การวัดคุณภาพของตัวแปร

การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านต้นทุนค่าเสียโอกาส จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการวางแผนการผลิตในการใช้ทรัพยากรชนิดเดียวกัน การวิเคราะห์ต้นทุน 2) ด้านการจัดสรรทรัพยากร จำนวน 6 ข้อ โดยครอบคลุมการให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดภายในองค์กร การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานเพื่อลดการใช้ทรัพยากร การนำเทคโนโลยีมาใช้งาน และ 3) ด้านเป้าหมายทางธุรกิจจำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร ที่สามารถตอบสนองทั้งความต้องการขององค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร

ความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเงิน จำนวน 6 ข้อ โดยครอบคลุมการเพิ่มขึ้นของรายได้ กำไร ลูกค้า ส่วนแบ่งทางการตลาด และการลดลงของค่าใช้จ่าย 2) ด้านลูกค้า จำนวน 6 ข้อ โดยครอบคลุมการรักษาลูกค้ารายเดิม การแสวงหาลูกค้ารายใหม่ ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าว่าสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกๆ ด้าน ด้วยการให้สิทธิพิเศษต่างๆ และการจัดบันทึกประวัติลูกค้าไว้เสมอเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบริหารกลยุทธ์ 3) ด้านกระบวนการภายใน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเทคโนโลยีใหม่ๆ ขั้นตอนการส่งมอบงาน การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและการกำหนดนโยบายส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานเป็นทีม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพของงาน และ 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนาการ จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมการฝึกอบรมความรู้แก่พนักงาน การสำรวจความต้องการของพนักงาน การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาความสามารถ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยมีการทดสอบความเที่ยงตรง โดยผ่านการพิจารณาเนื้อหาข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน และหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item total Correlation การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.702 – 0.880 และความสำเร็จในการดำเนินงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.470 – 0.965 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่า การทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.4 หมายความว่า เครื่องมือมีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ และการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability test) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาช (Cronbach) ซึ่งการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.939 - 0.956 และความสำเร็จในการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.865 - 0.965 ซึ่งสอดคล้องกับ (Nunnally & Bernstein, 1994) ได้นำเสนอว่าแบบเกณฑ์การพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ควรมากกว่า 0.70 หมายความว่า เครื่องมือมีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

3.4 สถิติที่ใช้การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณเพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ กับความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้

$$OPE = \beta_0 + \beta_1 RES + \beta_2 OPP + \beta_3 BUS + \epsilon$$

เมื่อ	OPE	แทน	ความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยรวม
	RES	แทน	การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ ด้านการจัดสรรทรัพยากร
	OPP	แทน	การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ ด้านต้นทุนค่าเสียโอกาส
	BUS	แทน	การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ ด้านเป้าหมายทางธุรกิจ

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปราย

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์กับความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

ตัวแปร	OPE	RES	OPP	BUS	VIF
$\bar{X}$	4.081	4.148	4.045	4.054	
S.D.	0.803	0.746	0.785	0.882	
OPE	-	0.837*	0.830*	0.817*	
RES		-	0.744*	0.789*	2.879
OPP			-	0.815*	3.232
BUS				-	3.823

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน หรือเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้นผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ สมรรถนะประจำตำแหน่ง มีค่าตั้งแต่ 2.879 – 3.823 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กัน (Black, 2006 : 585)

ตาราง 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอย กับความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวม
ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์	ความสำเร็จในการดำเนินงาน		t	p-value
	โดยรวม (OPE)			
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.016	0.205	0.077	0.939
ด้านการจัดสรรทรัพยากร (RES)	0.442	0.079	5.560*	<0.0001
ด้านต้นทุนค่าเสียโอกาส (OPP)	0.373	0.080	4.667*	<0.0001
ด้านเป้าหมายในการดำเนินงาน (BUS)	0.179	0.077	2.310*	0.023
F = 142.188 p = < 0.0001 Adj R ² = 0.807				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ ด้านการจัดสรรทรัพยากร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยรวม เนื่องจากทรัพยากรในแต่ละบริษัทมีอยู่อย่างจำกัดภายในองค์กร ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องมีการบริหารทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด เมื่อมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมจะเป็นการลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ให้แก่องค์กร นอกจากนั้นยังช่วยให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันทั้งในด้านประสิทธิผล และประสิทธิภาพ เพิ่มฐานลูกค้าแก่บริษัท สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mariadoss et al., (2014: 2399-2400) พบว่า ผู้บริหารเลือกการจัดการเชิงกลยุทธ์ในแนวรุก จะมีการจัดสรรทรัพยากรที่มีไปกับการลงทุนทางด้านการวิจัยและพัฒนา (R&D) แล้วสุดท้ายจะเกิดผลกระทบกลับมา คือ ผลตอบแทนในการลงทุนที่เพิ่มมากขึ้น และนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pun และ White (2005: 49-71) พบว่า การใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า จะช่วยเพิ่มความสามารถในการผลิตสินค้า และประสิทธิภาพในการผลิตสินค้า

2) การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ ด้านต้นทุนค่าเสียโอกาสมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยรวม เนื่องจาก ทรัพยากรในแต่ละบริษัทมีอยู่อย่างจำกัด ทำให้เกิดการเลือกใช้ทรัพยากรไปในทางเลือกใด ย่อมจะเกิดต้นทุนในการเลือกแต่ละทางนั้น เมื่อบริษัทมีการบริหารโดยเลือกผ่านการคำนวณต้นทุนค่าเสียโอกาสย่อมจะมีผลทำให้ธุรกิจเลือกทางที่สูญเสียน้อยที่สุด หรือกำไรมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Puciato (2016: 252-253) พบว่า สถานที่ตั้งและสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจต่อธุรกิจโรงแรมแตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยทางด้านสถานที่ตั้งของธุรกิจมีความสำคัญมาก เมื่อธุรกิจเลือกที่จะลงทุนสร้างโรงแรมควรมีการคำนวณค่าเสียโอกาสของทางเลือกในแต่ละทำเลที่ตั้ง เพราะมีความแตกต่างกันในด้านราคา นอกจากนี้โรงแรมที่อยู่ในทำเลที่ดีก็ย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จมากกว่า เนื่องจากโรงแรมมีผลิตภัณฑ์เพียงอย่างเดียว คือ การเข้าใช้บริการห้องพัก ดังนั้น ทางเลือกที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารธุรกิจโรงแรมให้ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ การพัฒนาเศรษฐกิจของเมืองและประเทศก็ส่งผลกระทบต่อราคาของที่ดิน จึงควรมีการคำนวณค่าเสียโอกาสเพื่อเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ในสถานการณ์ปัจจุบันของอุตสาหกรรมโรงแรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thorne (2005 : บทคัดย่อ) พบว่า ต้นทุนค่าเสียโอกาสมีผลกระทบสำคัญต่อความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจ

3) การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ ด้านเป้าหมายทางธุรกิจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และ

พัฒนาการ เนื่องจากตั้งเป้าหมายทางธุรกิจไว้ จะทำให้ธุรกิจสามารถมีแนวทางในการพัฒนาสู่จุดมุ่งหมายไปในทิศทางเดียวกัน ในแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้เมื่อมีการตั้งเป้าหมายไว้ จะทำให้ธุรกิจพยายามหาทางเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ionitã (2013: 510) พบว่า ถ้าธุรกิจกำหนดเป้าหมายเป็นเป้าหมายทางธุรกิจจะมีความสำเร็จมากกว่าธุรกิจที่กำหนดเป้าหมายที่ไม่ใช่เป้าหมายทางธุรกิจ

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาผลกระทบของการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานในกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ธุรกิจบริการ อย่างธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจอื่นๆ เช่น ธุรกิจสปา ร้านอาหารเสริมสวย เป็นต้น เพื่อดูว่าการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์สามารถใช้ได้กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกธุรกิจ นอกจากนี้อาจเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่ธุรกิจบริการ ที่เกี่ยวข้องกับบริการที่จับต้องไม่ได้ เป็นธุรกิจที่จับต้องได้อย่างธุรกิจการผลิต เช่น อุตสาหกรรมยานยนต์ เพื่อดูว่าการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์สามารถใช้ได้กับทุกธุรกิจไม่ว่าจะธุรกิจบริการ หรือธุรกิจผลิต

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น ซึ่งสามารถนำข้อมูลการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ในด้านต่างๆ ไปประยุกต์ใช้กับบุคลากรภายใน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น จึงก่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน

6. สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาผลกระทบของการบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยจำนวน 106 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารเชิงกลยุทธ์ทางเศรษฐศาสตร์ด้านการจัดสรรทรัพยากร ด้านต้นทุนค่าเสียโอกาส และด้านเป้าหมายทางธุรกิจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ควรให้ความสำคัญด้านการจัดสรรทรัพยากรมากที่สุด เพราะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานมากที่สุด ดังนั้น ธุรกิจควรมีการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ของธุรกิจให้เกิดประโยชน์สูงสุด และควรให้ความสำคัญของทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น ทุน แรงงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนหรือการกระทำที่เสียเปล่าในการทำงาน นอกจากนี้ควรมีการสนับสนุนให้มีการใช้ซ้ำของทรัพยากร เพราะธุรกิจจะสามารถลดค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากรลงได้ ซึ่งเป็นการลดต้นทุน มีผลให้ธุรกิจมีกำไรเพิ่มขึ้น ส่วนด้านต้นทุนค่าเสียโอกาส ผู้บริหารธุรกิจควรคำนวณต้นทุนค่าเสียโอกาส และเปรียบเทียบทางเลือกแต่ละทางของธุรกิจก่อนการตัดสินใจ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมกับธุรกิจให้มากที่สุด โดยควรเน้นด้านที่ให้งำไรมากที่สุดแก่บริษัท นอกจากนี้ควรมีการคำนวณต้นทุนค่าเสียโอกาสในด้านการเรียนรู้และพัฒนาการ ว่าคุ้มกับกำไรที่จะได้ในอนาคตก่อนการตัดสินใจเลือก เพราะในอนาคตจะมีการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาทำให้ธุรกิจควรคำนวณต้นทุนค่าเสียโอกาสมาก่อนการตัดสินใจ และด้านเป้าหมายทางธุรกิจ ผู้บริหารควรเน้นไปเป้าหมายไปที่ด้านการเรียนรู้และพัฒนาการ เช่น

การอบรมพนักงาน การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมต่างๆ รองลงควรเน้นไปเป้าหมายทางธุรกิจไปด้านที่เกี่ยวข้องกับการเงิน อย่างเช่น เพิ่มยอดขาย เพิ่มลูกค้า ลดต้นทุน นอกจากนี้ธุรกิจควรคำนึงถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่จะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงาน โดยการนำเอาคำแนะนำดีของลูกค้า มาวิเคราะห์และปรับปรุง ให้เป็นเป้าหมายของธุรกิจ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีพัฒนาคุณภาพแก่ลูกค้าให้มีความสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กรกนก ทิพรส. (2543). *องค์การและการจัดการ*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). *ที่พัค*. ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2560 จาก <https://thai.tourismthailand.org/ที่พัก>
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2555). *ธุรกิจโรงแรม*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). *เครื่องชี้ภาวะการท่องเที่ยว*. ค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2561 จาก <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=624>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (7th ed.). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พสุ เดชะรินทร์. (2548). *Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2559). *ตลาดต่างชาติเที่ยวไทยปี 2559 ยังเติบโต...หันเน้นตลาดคุณภาพสร้างรายได้ที่ยั่งยืน*.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). *สถานการณ์การท่องเที่ยวโลก รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว*.
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2558). *สรุปภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมปี 2558 และแนวโน้มปี 2559*.
- สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค. (2559). *ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสที่สี่ และแนวโน้มปี 2559-2560*, 3.
- สุจินดา เข้มศรีพงษ์. (2554). *เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2004). *Marketing research*. John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business statistics: for contemporary decision making*. John Wiley & Sons.
- Ionitã, D. (2013). Success and Goals: An Exploratory Research in Small Enterprises. *Procedia Economics and Finance*, 6(13), 503–511
- Mariadoss, B. J., Johnson, J. L., & Martin, K. D. (2014). Strategic intent and performance: The role of resource allocation decisions. *Journal of Business Research*, 67(11), 2393–2402.
- Nunnally, J. C., & Ira, H. B. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychological theory*. New York, NY: MacGraw-Hill.
- Puciato, D. (2016). Attractiveness of municipalities in South-Western Poland as determinants for hotel chain investments. *Tourism Management*, 57, 245–256.
- Pun, K. F., & White., A. S. (2005). A Performance Measurement Paradigm for Integrating Strategy Formulation. *International Journal of Management Reviews*, 7(1), 49–71.
- Thorne, F. S. (2005). Analysis of the competitiveness of cereal production in selected EU countries. *Rural Economy Research Centre*, Teagasc, Dublin, Ireland, 16.