

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
1. แนวคิดด้านการบริหารจัดการ	4
2. เครื่องมือการวิเคราะห์โอกาสและประเด็นสำคัญ	9
2.1 การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมโดยทั่วไป (General Environment Analysis: PEST Analysis)	9
2.2 การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และ อุปสรรค (SWOT Analysis)	11
2.3 การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยใช้ตัวแบบพลังผลักดัน 5 ประการ (Five-force Model)	12
2.4 เทคนิคการจัดการสมัยใหม่ตามกรอบแนวคิดของแมคคินซี (McKinsey 7s Framework)	13
2.5 แนวคิดด้านปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factor : CSFs)	13
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	19
ขอบเขตการศึกษา	19
วิธีการศึกษา	20
การวิเคราะห์ข้อมูล	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	23
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	23
บทที่ 4 ผลการศึกษา	24
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกิจการ	25
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการดำเนินงานของกิจการ	31
ส่วนที่ 3 สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน	67
ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน	69
ส่วนที่ 5 ผลการสัมฤทธิ์เชิงลึก	80
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ปัญหา และข้อเสนอแนะ	130
สรุปผลการศึกษา	131
อภิปรายผล	150
ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจที่พักแรมสำหรับนักท่องเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่	156
ข้อเสนอแนะ	157
บรรณานุกรม	162
ภาคผนวก	164
ภาคผนวก ก แบบสัมฤทธิ์เชิงลึก	165
ภาคผนวก ข แบบสัมฤทธิ์เชิงปริมาณ	175
ประวัติผู้เขียน	190

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	25
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการ	26
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามจำนวนห้องพักที่เปิดให้บริการ	26
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามจำนวนพนักงาน	27
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีตราสัญลักษณ์ของกิจการ	27
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีเว็บไซต์ของกิจการ	28
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือ	28
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือ (กรณีที่มีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือ จำนวน 57 ราย)	29
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการได้รับรางวัลหรือการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานต่าง ๆ	29
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามรางวัลหรือการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานต่าง ๆ (กรณีที่ได้รับรางวัลหรือการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 60 ราย)	30
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีการวางแผนล่วงหน้า	31
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการวางแผนการดำเนินงานด้านต่างๆ (กรณีที่มีการวางแผนล่วงหน้า จำนวน 58 ราย)	31
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามระยะเวลาการวางแผน (กรณีที่มีการวางแผนล่วงหน้า จำนวน 58 ราย)	32
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ (กรณีที่มีการวางแผนล่วงหน้า จำนวน 58 ราย)	32
4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีผังโครงสร้างองค์กร	33
4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีแผนกต่าง ๆ ภายในกิจการ	33
4.17	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีการจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน	34

สารบัญ (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.18	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามลักษณะการวางแผนการจัดการ พนักงาน	34
4.19	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามลักษณะการประกาศรับสมัครงาน	35
4.20	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคนเข้า ทำงาน	36
4.21	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามเกณฑ์ในการกำหนดค่าจ้างและ ค่าตอบแทนในการทำงาน	37
4.22	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการให้สวัสดิการแก่พนักงาน	38
4.23	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการพัฒนาความรู้ความสามารถและ ทักษะให้กับพนักงาน	39
4.24	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามลักษณะการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทน แก่พนักงาน	39
4.25	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการกำหนดอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ ของผู้บริหาร	40
4.26	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามลักษณะของผู้ंना	40
4.27	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามวิธีการจูงใจพนักงานในการทำงาน	41
4.28	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามวิธีการสื่อสารกับพนักงานในแผนก ต่าง ๆ	41
4.29	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการใช้อุปกรณ์หรือระบบ ติดต่อสื่อสารภายในกิจการ	42
4.30	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีการควบคุมในด้านต่าง ๆ	42
4.31	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามระบบการรายงานผลการปฏิบัติงาน จากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานผู้บริหาร	43
4.32	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามเรื่องที่รายงานผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน	43

สารบัญ (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.33 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	44
4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้ประโยชน์	44
4.35 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามเกณฑ์ในการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน	45
4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามความเพียงพอของพนักงานในการดำเนินกิจการ	45
4.37 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามประเภทของห้องพักของกิจการที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด	46
4.38 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีการสำรวจความต้องการหรือความนิยมของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการหรือห้องพักของกิจการ	46
4.39 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีแผนที่จะเพิ่มหรือพัฒนาปรับปรุงที่พักแรมใหม่	47
4.40 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามวิธีการตั้งราคาค่าบริการที่พักระแรม	47
4.41 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก	48
4.42 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีกิจกรรมส่งเสริมการตลาด	48
4.43 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามกิจกรรมส่งเสริมการตลาด (กรณีที่มีกิจกรรมส่งเสริมการตลาด จำนวน 88 ราย)	49
4.44 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามจำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	49
4.45 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามจำนวนผู้ขายวัตถุดิบรายหลักของกิจการ	50
4.46 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีข้อตกลงหรือกำหนดคุณลักษณะของสินค้าหรือวัตถุดิบที่ซื้อ	50

สารบัญ (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.47	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ขายวัตถุดิบ	51
4.48	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามวิธีการขนส่งวัตถุดิบจากผู้ขายมายังสถานประกอบการ	51
4.49	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามความตรงเวลาในการส่งมอบวัตถุดิบ	52
4.50	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีการตรวจสอบคุณภาพห้องพักก่อนที่ลูกค้าจะเข้าพักแรม	52
4.51	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามวิธีการจัดการห้องพักที่ไม่ได้มาตรฐาน	53
4.52	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในกิจการ	53
4.53	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามความถี่ในการบำรุงรักษาที่พักรแรม	54
4.54	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามมูลค่าทรัพย์สินทั้งหมดของกิจการ (รวมที่ดินถ้าเป็นที่ดินของกิจการ)	54
4.55	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามยอดขายรวมโดยประมาณในปีที่ผ่านมา	55
4.56	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามกำไรก่อนหักภาษีโดยประมาณในปีที่ผ่านมา	56
4.57	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามแหล่งที่มาของเงินทุนของกิจการ	56
4.58	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามเกณฑ์การพิจารณาในการกู้ยืมเงินทุน (กรณีต้องกู้ยืมเงินเพื่อการลงทุน)	57
4.59	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีภาระหนี้สินของกิจการ	59
4.60	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามจำนวนภาระหนี้สินของกิจการ (กรณีกิจการมีภาระหนี้สิน จำนวน 53 ราย)	58
4.61	แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามระยะเวลาในการชำระหนี้ (กรณีกิจการมีหนี้สิน จำนวน 53 ราย)	58

สารบัญ (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.62 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีการวางแผนการลงทุนก่อนเปิด กิจการ	59
4.63 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีแผนการลงทุนเพิ่มในปีหน้า (2554)	59
4.64 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการจัดทำงบการเงิน	60
4.65 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามผู้บันทึกบัญชีและการเงิน	60
4.66 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีการตรวจสอบความถูกต้องของ หลักฐานทางบัญชีก่อนชำระภาษี	61
4.67 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการขอคืนภาษีที่ชำระไว้เกิน	61
4.68 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามความเพียงพอใน การสำรองเงินสด ไว้ใช้ในกิจการ	62
4.69 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามจำนวนเงินสดที่สำรองไว้ใช้ใน กิจการต่อวัน	62
4.70 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามวิธีการจ่ายเงินค่าต้นทุนสินค้าและ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	63
4.71 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและ วัตถุดิบในแต่ละครั้ง	63
4.72 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามลักษณะการลดค่าใช้จ่ายในภาวะ เศรษฐกิจ ฉุกเฉิน ปัจจุบัน	64
4.73 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีคู่แข่งชั้นในธุรกิจแบบเดียวกัน กับกิจการ	64
4.74 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามจำนวนคู่แข่งชั้นทางตรงรายใหม่ที่ เพิ่มขึ้นในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	65
4.75 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า	65
4.76 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการ จำแนกตามการมีปัญหาเกี่ยวกับคู่ค้า	66
4.77 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับที่ ของผลกระทบจากสภาพแวดล้อม ทางการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีในปัจจุบัน	67

สารบัญ (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.78	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับที่ ของระดับความสำเร็จในการจัดการ	69
4.79	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับที่ ของระดับความสำเร็จในการผลิต	72
4.80	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับที่ ของระดับความสำเร็จในการเงิน	74
4.81	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับที่ของระดับความสำเร็จในการตลาด	76
4.82	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และอันดับที่ของระดับความสำเร็จของปัจจัยย่อยใน การดำเนินงานธุรกิจที่พักรวมสำหรับนักท่องเที่ยว 10 อันดับแรก	78

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved