



ผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

วิทยานิพนธ์
ของ
Khatthanam Kaosanga

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์

ตุลาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

วิทยานิพนธ์
ของ
Khatthanam Kaosanga

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์

ตุลาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม





คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ Mr. Khatthanam Kaosanga แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(อาจารย์ ดร.อิงอร นาชัยฤทธิ์)

ประธานกรรมการ

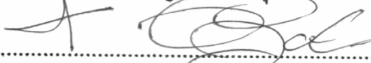
(อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)



(อาจารย์ ดร.พลาญ จันทระภักทร)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)



(อาจารย์ ดร.อนิรุทธิ์ ผงคิ)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)



(อาจารย์ ดร.ศรัญญา รักสงฆ์)

กรรมการ

(อาจารย์บัณฑิตศึกษาประจำคณะ)



(ผศ.ดร.อำภาศรี พอค้า)

กรรมการ

(ผู้ทรงคุณวุฒิ)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

(รศ.ดร.ปณกษ์ปารมี อุตสาหะวานิชกิจ)

คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ

(ศ.ดร.ประดิษฐ์ เทอดทูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 20 เดือน ๓ . ๑ . พ.ศ. 2559



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้รับทุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้
ประจำปีงบประมาณ 2559 ประเภทนิสิตระดับปริญญาโท
คณะกรรมการปญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ประกาศศุภกฤต

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.พลาญ จันทระบุตร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ ดร.อนิรุทธิ์ ผงคลี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาด้านต่างๆ และควบคุมคุณภาพของวิทยานิพนธ์ และให้คำแนะนำ และความรู้อันมีค่าที่เป็นประโยชน์ ต่อการทำงานวิจัย

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปฤกษ์บาร์มี อุตสาหะวานิชกิจ คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้ความช่วยเหลือในการตรวจแก้ไข เครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนมอบความรู้และให้คำแนะนำทางด้านต่างๆ จนงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าของผลงาน ตำรา และเอกสารทางวิชาการทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาก่อให้เกิดแนวคิดอันทรงคุณค่าต่องานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถาม ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องที่เสียสละเวลาในการตอบ แบบสอบถามให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ สมาชิกในครอบครัว Kaosanga ที่เป็นกำลังใจช่วยเหลือและเป็นแรง สนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และเพื่อนนิสิต M.B.A. 38 ทุกคน ที่เป็นกำลังใจ ในการศึกษาและทำวิจัยครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณที่ให้การอบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชา ซึ่งผู้วิจัย จะนำความรู้ ที่ได้ไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติ สืบไป

Khatthanam Kaosanga



ชื่อเรื่อง ผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ผู้วิจัย Mr.Khatthanam Kaosanga

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.พลาญ จันทระจตุรภัทร และอาจารย์ ดร.อนิรุทธิ์ ผงคลี

ปริญญา บธ.ม. สาขาวิชา การจัดการเชิงกลยุทธ์

มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่พิมพ์ 2559

บทคัดย่อ

จากสภาวะการแข่งขันของโลก การทำธุรกิจต้องคำนึงถึงการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เป็นการเพิ่มโอกาสในความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจหรือนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของธุรกิจได้ เพราะความพึงพอใจของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีกภายหลัง ผู้บริหารจึงต้องสร้างความพึงพอใจและสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้ากลับมาและได้เปลี่ยนไปใช้บริการอย่างอื่นหรือบอกต่อการบริการกับบุคคลอื่นๆ การบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและขาดไม่ได้สำหรับธุรกิจทุกประเภท ถือเป็นหัวใจสำคัญและเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำธุรกิจไปสู่ผลกำไรและความมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัยผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร ธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 110 คน และใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test, F-test (ANOVA) และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการวางแผนบริการ ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้านการบริการด้วยใจ และด้านทักษะและความกระตือรือร้น และมีผู้บริหารธุรกิจมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

ผู้บริหารธุรกิจที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม ด้านการวางแผนบริการ ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และด้านการบริการด้วยใจ แตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม และด้านการวางแผนบริการ แตกต่างกัน และผู้บริหารธุรกิจที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม ด้านแผนบริการ และด้านทักษะ และความกระตือรือร้น แตกต่างกัน

ผู้บริหารธุรกิจที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย แตกต่างกัน ผู้บริหารธุรกิจ ที่มีจำนวนจดทะเบียนแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม แตกต่างกัน และผู้บริหารธุรกิจที่มีงบประมาณ



ในการลงทุนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ และด้านทักษะและความกระตือรือร้น มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

โดยสรุป การบริการลูกค้าเชิงรุกมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ควรมุ่งเน้นการบริการและมีการพัฒนาความรู้ความสามารถทางการบริการให้สอดคล้องกับประสิทธิภาพการดำเนินงานตลอดจนพัฒนาทักษะของพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะนำมาสู่ความสำเร็จขององค์กรในอนาคต



TITLE Effects of Proactive Customer Service on Operation Efficiency
of Laos PDR Hotel Businesses
AUTHOR Mr.khatthanam Kaosanga
ADVISORS Dr.Palan Jantarajaturapath and Dr.Anirut Pongklee
DEGREE M.B.A. **MAJOR** Strategic Management
UNIVERSITY Mahasarakham University **DATE** 2016

ABSTRACT

In the global conduction, businesses must consider customer service and customer satisfaction for increase the chance of an advantage or bringing to the efficiency of business because customers may repurchase. The executives should focus on creating satisfaction and creating loyalty in order that the customers come back, not switching to the competitors, and bring word of mouth. Customer service is very important and indispensable for all businesses. It is a main part and is a key to businesses to enhance profitability and efficiency. The researcher studies the effects of proactive customer service on operation efficiency of Laos hotel businesses by using a questionnaire as an instrument for collecting data of 110 hotel businesses executives in Laos. The statistics used of analyzing the collected data were t-test, F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis and multiple regression analysis.

The findings revealed that hotel business executives had opinions about having proactive customer service in all and each aspect were at the high level; service plan, customer centric, service mind and skill and enthusiastic service. Hotel business executives had opinions about operation efficiency in all and each aspect were at the high level; goal accomplishment, system resource, Internal process and operation Internal process and operation and participant satisfaction.

Hotel business executives with different levels of certification had opinion toward the proactive customer service in all aspect service plan, customer centric and service mind were different. Hotel business executives with different levels of registered capital had opinion toward the proactive customer service in all aspect; service plan were different. Hotel business executives with different capital budgeting had opinion toward the proactive customer service aspect; service plan and skill and enthusiastic service were different.



Hotel business executives with different levels of certification had opinion toward the operation efficiency in all Aspect; goal accomplishment, Internal process and operation and participant satisfaction were different. Hotel business executives with different registered capital had opinion toward the operation efficiency in all aspect were different. Hotel business executives with different capital budgeting had opinion toward the operation efficiency: goal accomplishment, system resource, Internal process and operation and participant satisfaction were different.

From analyses of the relationships and effects, the following were found: proactive customer service in the aspects of service mind and skill and enthusiastic service has positive relationship with and effects on operation efficiency as a whole and in each of these aspects of goal accomplishment, system resource, Internal process and operation and participant satisfaction.

In conclusion, proactive customer service positively affected and related to operation efficiency. Therefore, hotel business executives should focus on service and the development of knowledge and ability about service in order to relate to operation efficiency and improvement of skills and knowledge of staff in the service to meet the needs of customers who can receive quality service and success of the organization in the future.



สารบัญ

บทที่	หน้า
1 ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
ขอบเขตในการวิจัย	4
สมมติฐานในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก	16
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
ความมุ่งหมายของการวิจัย	79
สรุปผล	80
อภิปรายผล	82
ข้อเสนอแนะ	86



บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	96
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	97
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ	113
ภาคผนวก ค การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่	116
ภาคผนวก ง การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ	130
ประวัติย่อของผู้วิจัย	134



บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเขตตามเขตการปกครอง	32
2	ข้อมูลทั่วไปของผู้จัดการโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	39
3	ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	41
4	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเชิงรุกโดยรวมและเป็นรายด้านของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	43
5	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนการบริการเป็นรายข้อ ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	43
6	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางเป็นรายข้อ ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	44
7	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจเป็นรายข้อ ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	45
8	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านทักษะและความกระตือรือร้น เป็นรายข้อ ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	46
9	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	47
10	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	48
11	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	49
12	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	50
13	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	51
14	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวมของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน (ANOVA)	52
15	การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้านของธุรกิจ ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน (MANOVA)	52



16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวมของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน (ANOVA)	53
17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้าน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน (MANOVA)	53
18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวมของธุรกิจ โรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียน แตกต่างกัน (ANOVA)	54
19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้าน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุน จดทะเบียนแตกต่างกัน (MANOVA)	55
20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวมของธุรกิจ โรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุน แตกต่างกัน (ANOVA)	56
21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้าน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณ ในการลงทุนแตกต่างกัน (MANOVA)	56
22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระยะเวลา ในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA)	57
23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้าน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระยะเวลา ในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)	58
24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนพนักงาน ในปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA)	58
25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้าน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนพนักงาน ในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA)	59
26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนลูกค้า ที่เข้าพักต่อปีแตกต่างกัน (ANOVA)	59



27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้าน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนลูกค้า ที่เข้าพักต่อปีแตกต่างกัน (MANOVA)	60
28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพัก แตกต่างกัน (ANOVA)	60
29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้าน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพัก แตกต่างกัน (MANOVA)	61
30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน (ANOVA)	61
31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน (MANOVA)	62
32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน (ANOVA)	63
33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน (MANOVA)	63
34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน (ANOVA)	64
35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน (MANOVA)	65
36 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA)	66
37 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)	66



38 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบัน แตกต่างกัน (ANOVA)	67
39 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบัน แตกต่างกัน (MANOVA)	67
40 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนลูกค้า ที่เข้าพักต่อปีแตกต่างกัน (ANOVA)	68
41 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้าน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนลูกค้า ที่เข้าพักต่อปีแตกต่างกัน (MANOVA)	68
42 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวมของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	69
43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยการบริการลูกค้าเชิงรุก กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	70
44 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว	71
45 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	72
46 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากรของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว	73
47 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากรของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	74
48 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว	75
49 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากรของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	76



50 การวิเคราะห์สัมพันธภาพของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว	77
51 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	78
52 ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม	114
53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก โดยรวม ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน	117
54 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก เป็นรายด้านของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน	117
55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนบริการของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน	118
56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน	118
57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน	119
58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก โดยรวม ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน	119
59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก เป็นรายด้านของธุรกิจโรงแรมใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน	120
60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนบริการ ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน	120
61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก โดยรวม ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน	121



62	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้าน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณ ในการลงทุนแตกต่างกัน	121
63	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนบริการของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน	122
64	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านทักษะและความกระตือรือร้น ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน	122
65	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นการบริการลูกค้าเชิงรุก เป็นรายด้าน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน	123
66	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน	123
67	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานเป็นรายด้านของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน	124
68	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน	124
69	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองเฉลี่ยแตกต่างกัน	125
70	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน	125
71	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานโดยรวม ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน	126
72	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานโดยรวม ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว ที่มีงบประมาณการลงทุนแตกต่างกัน	126



73	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานเป็นรายด้าน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน	127
74	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุน แตกต่างกัน	127
75	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุน แตกต่างกัน	128
76	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน	128
77	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ การดำเนินงานความพอใจของทุกฝ่าย ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน	129
78	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว	131
79	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	131
80	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	132
81	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	132
82	การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายไม่แตกต่างกัน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	133



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ภาวะเศรษฐกิจสาธารณสุขรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในปัจจุบันมีการขยายตัวอยู่ในเกณฑ์ดีอย่างต่อเนื่อง จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่อุดมไปด้วยความงดงามทางธรรมชาติและมีความหลากหลายในด้านทางวัฒนธรรมประเพณีและวิถีความเป็นอยู่ของสังคม และความเรียบง่ายของสาธารณสุขรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว อันเป็นที่ชื่นชอบของนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ ซึ่งนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในสาธารณสุขรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมากขึ้น ส่งผลดีต่อภาคธุรกิจโรงแรมในสาธารณสุขรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวประกอบกับรัฐบาลได้พัฒนาพื้นฐานโครงสร้างพื้นฐานของประเทศอย่างรวดเร็ว ทั้งธุรกิจบริการด้านที่พักที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว นับว่าโดดเด่นที่สุด ทำให้ธุรกิจบริการที่พักเป็นธุรกิจที่มีความน่าสนใจและมีการเจริญเติบโตของตลาดที่เพิ่มสูงขึ้น และยังมีโอกาสในการขยายมีการลงทุนในหลายกลุ่มในธุรกิจประกอบกับทางรัฐบาลมีการตั้งเป้าหมายส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเป็นธุรกิจหลักของประเทศ ตั้งเป้าหมายให้การท่องเที่ยวเป็นแหล่งเงินตรา เข้าสู่ประเทศโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว ในทุกๆ ด้าน สิ่งสำคัญที่องค์กรธุรกิจต้องให้ความสำคัญคือการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้าเพื่อให้ธุรกิจมีมาตรฐานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างบรรทัดฐานของการบริการและการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

การบริการลูกค้าเชิงรุก (Proactive Customer Service) เป็นการวางแผนในการบริการลูกค้าล่วงหน้าอย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการโดยไม่รีรอให้ผู้รับบริการร้องขอโดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการของเฉพาะลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยการบริการลูกค้าเชิงรุกประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ ด้านแผนการบริการลูกค้า (Customer Service Plan) ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ด้านการบริการด้วยใจ (Service Mind) ด้านทักษะและความกระตือรือร้น (Skill and Enthusiastic Service) (ศิริพร วิชญะหิมาชัย. 2551 : 5) ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมจึงต้องเตรียมความพร้อมที่จะพัฒนาบุคลากร ให้มีความเป็นมืออาชีพต่อการบริการเพื่อให้ธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามพันธกิจรวมถึงเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลในหน่วยงานธุรกิจ จึงต้องอาศัยตัวบุคคลโดยมุ่งเน้นทักษะ ประสพการณ์และเทคนิคต่างๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก เช่น การรักในงานบริการความรู้ในงานที่ให้บริการ และความช่างสังเกตเพื่อให้มีการให้บริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีผลการดำเนินงานที่เหนือกว่าคู่แข่งในธุรกิจเดียวกัน



ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operation Efficiency) เป็นตัวชี้วัดของความสำเร็จของธุรกิจที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุได้ผลได้ตามเป้าหมายขององค์กรและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่าสามารถพิจารณาได้จาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (System Resource) ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร (Internal Process and Operation) และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) (สมใจ ลักษณะ. 2543 : 8) ดังนั้น ประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะต้องศึกษาเพื่อนำไปเสริมสร้างให้เกิดขึ้นกับองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรถือเป็นหัวใจที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ทำให้องค์กรมีผลผลิตที่น่าพอใจ ในด้านของธุรกิจนั้น หากองค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้พนักงานซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในองค์กรเกิดมูลค่าได้อย่างแน่นอน และจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จต่อไป

ธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (Laos People's Democratic Republic Hotel Business : Laos PDR) มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ โรงแรมต่างๆ กระจายกันอยู่มากมายในแหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศ เมื่อโลกได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีขนส่งมากขึ้นทำให้การเดินทาง และการท่องเที่ยวเป็นไปอย่างรวดเร็ว นักเดินทางและนักท่องเที่ยว ซึ่งอาจมีวัตถุประสงค์ในการเดินทางแตกต่างกันไปและอาศัยโรงแรมเป็นที่พักเดินทางและอำนวยความสะดวกในการเดินทาง ทั้งการเดินทางภายในและระหว่างประเทศ อุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรมจึงมีได้เป็นแค่สถานที่สำหรับพักผ่อนเท่านั้น แต่อุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรมมีบทบาทสำคัญต่อประเทศต่างๆ ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ และยังเป็นแหล่งการจ้างงานแรงงานที่มากมาย เพราะธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการที่ต้องใช้แรงงานมาก เป็นธุรกิจที่มีเงินตราเข้าประเทศอย่างมากมายมหาศาล ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกนิยมมาท่องเที่ยวและพักผ่อนในรูปแบบต่างๆ ตามความชอบและรสนิยมของแต่ละคน นอกจากนี้ยังมีธุรกิจ นักแสดงและบุคคลสำคัญจากนานาประเทศทั่วโลก ต่างรับรู้ศรัทธาภาพแหล่งท่องเที่ยวของประเทศอย่างดี และได้รับความประทับใจทุกครั้งที่มาใช้บริการและซาบซึ้งใจความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการให้บริการของประเทศอย่างดี และธุรกิจโรงแรมยังมีความสำคัญต่อประเทศด้านการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนหลายภาคส่วน โดยเฉพาะผู้ผลิตอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อจำหน่ายให้แก่ธุรกิจโรงแรม บุคลากรในโรงแรม อุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์ สถาปนิก วิศวกร ผู้ออกแบบ ผู้รับเหมาก่อสร้างตกแต่ง ตลอดจนที่ปรึกษาและนักการตลาดที่เข้ามาส่วนในการพัฒนาปรับปรุงธุรกิจโรงแรม (นิภา วราวนิชกุล. 2550 : 1-2)

จากเหตุผลดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาวิจัย ผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า การบริการเชิงรุกมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุง



เปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริการลูกค้าเชิงรุกของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
5. เพื่อเปรียบเทียบการบริการลูกค้าเชิงรุกของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพัก ระดับการรับรอง จำนวนทุนจดทะเบียน งบประมาณในการลงทุน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี แตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพัก ระดับการรับรอง จำนวนทุนจดทะเบียน งบประมาณในการลงทุน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปีแตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในการพัฒนาบริการลูกค้าเชิงรุกให้ทันต่อสภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต
2. เพื่อเป็นข้อสนเทศในการกำหนดปรับเปลี่ยนการบริการลูกค้าเชิงรุกของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในการสร้างมูลค่าเพิ่มของการบริการให้มีกลยุทธ์การบริหารการบริการลูกค้าเชิงรุกแตกต่างจากคู่แข่ง
4. เพื่อเป็นข้อสนเทศสำหรับธุรกิจโรงแรมใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวให้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการลูกค้าเชิงรุกและประสิทธิภาพการดำเนินงาน อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธุรกิจโรงแรม
5. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจธุรกิจอื่นๆ ในการเพื่อขีดความสามารถการบริการให้สูงขึ้นเพื่อความเป็นเลิศทางการบริการ



กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. การบริการลูกค้าเชิงรุก (Proactive Customer Service) โดยได้ประยุกต์จากแนวคิดของ ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2551 : 5) ประกอบด้วย
 - 1.1 ด้านแผนการบริการลูกค้า (Customer Service Plan)
 - 1.2 ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric)
 - 1.3 ด้านการบริการด้วยใจ (Service Mind)
 - 1.4 ด้านทักษะและความกระตือรือร้น (Skill and Enthusiastic Service)
2. ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operation Efficiency) โดยประยุกต์จากแนวคิดการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของ สมใจ ลักษณะ (2546 : 8) ประกอบด้วย
 - 2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment)
 - 2.2 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource)
 - 2.3 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation)
 - 2.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction)

ขอบเขตในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 398 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประชาธิปไตยประชาชนลาว. 2558 : เว็บไซต์)
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 196 คน โดยเปิดตารางของ Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)
2. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ธุรกิจโรงแรมโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 15 มีนาคม 2558 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2558
4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - กลุ่มที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
 - ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การบริการลูกค้าเชิงรุก
 - ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน



กลุ่มที่ 2 การเปรียบเทียบการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ จำนวนห้องพัก ระดับการรับรอง จำนวนทุนจดทะเบียนงบประมาณในการลงทุนระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบันและจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี

ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริการลูกค้าเชิงรุกและประสิทธิภาพการดำเนินงาน

สมมุติฐานในการวิจัย

1. การบริการลูกค้าเชิงรุกมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. การบริการลูกค้าเชิงรุกมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
3. ธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพัก ระดับการรับรอง จำนวนทุนจดทะเบียน งบประมาณในการลงทุน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี แตกต่างกัน มีการบริการลูกค้าเชิงรุกแตกต่างกัน
4. ธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพัก ระดับการรับรอง จำนวนทุนจดทะเบียน งบประมาณในการลงทุน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้บริหาร (Executive) หมายถึง ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายการตลาด หรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจหรือการบริหารจัดการ
2. ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business) หมายถึง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดให้บริการที่พักชั่วคราวแก่คนเดินทางหรือบุคคลอื่นที่ประสงค์จะหาที่พักชั่วคราวอันมีลักษณะเป็นการค้าเพื่อค่าตอบแทนเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมตามพระราชบัญญัติ
3. การบริการลูกค้าเชิงรุก (Proactive Customer Service) หมายถึง ความสามารถในการวางแผนให้บริการลูกค้าล่วงหน้าโดยไม่รื้อให้ลูกค้าร้องขอ โดยผู้ให้บริการจะคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด ประกอบด้วย
 - 3.1 ด้านแผนบริการลูกค้า (Customer Service Plan) หมายถึง ความสามารถในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติการบริการให้กับลูกค้าไว้ล่วงหน้า โดยมีการคาดการณ์ความต้องการและความมุ่งหวังต่อการบริการลูกค้า เพื่อให้เกิดการตอบสนอง ความต้องการเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม
 - 3.2 ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) หมายถึง การกำหนดกระบวนการบริการโดยยึดและคำนึงถึงประโยชน์ และความต้องการของลูกค้าเป็นประการสำคัญ



3.3 ด้านการบริการด้วยใจ (Service Mind) หมายถึง การให้บริการกับลูกค้า โดยมาจากจิตใจรักในงานบริการมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะให้บริการที่ดี มีการบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์รื่นเริง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและมีความสุขจากการบริการที่ได้รับ

3.4 ด้านทักษะและความกระตือรือร้น (Skill and Enthusiastic Service) หมายถึง กระบวนการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการด้วยความเชี่ยวชาญเหล่านี้ ทำให้เกิดการบริการที่รวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้อง ราบรื่น และสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ

4. ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operation Efficiency) หมายถึง ผลการดำเนินงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายธุรกิจ โดยอยู่ภายใต้การดำเนินงานที่มีคุณภาพ และการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ทันเวลา มีความถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่าย ประกอบด้วย

4.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายและแผนงานขององค์กรที่วางไว้และมีความถูกต้องสมบูรณ์ ตรงตามความต้องการที่ได้วางไว้ และก่อให้เกิดผลสำเร็จตามความคาดหวัง

4.2 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) หมายถึง ผลลัพธ์ของการนำในการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดและคุ้มค่า เช่น ใช้ทุนน้อย ใช้คนน้อย ใช้พลังงานน้อย และใช้วัสดุอุปกรณ์น้อย ไม่เกิดการสูญเสียและเงินนั้นถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติที่ได้กำหนด แต่ได้ผลงานตรงตามหรือมากกว่าที่เป้าหมายวางไว้

4.3 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) หมายถึง การนำวิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เหมาะสมมาช่วยในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร โดยใช้เวลาน้อยที่สุดและคุ้มค่าที่สุด

4.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยได้ปริมาณและคุณภาพตรงตามความต้องการ นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยกลุ่มคนที่พิจารณา ได้แก่ ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และผู้บริการ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีผลต่อประสิทธิภาพดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปและธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปและธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

1. การแบ่งเขตการปกครองสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) มีการแบ่งเขตการปกครองเป็น 16 แขวง (จังหวัด) และ 1 เขตปกครองพิเศษ โดยในแต่ละแขวงนั้นมีภูมิประเทศ และเศรษฐกิจที่แตกต่างกันได้แก่ นครหลวงเวียงจันทน์ เป็นเมืองหลวงของประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบไปด้วย เมือง (อำเภอ) ทั้งหมด 6 เมือง คือ เมืองจันทะบูลี เมืองสีสัตตะนาคน เมืองไซเสดถา เมืองสีโคดตะบอง เมืองหาดชายฟอง และตอนใต้ของเมืองไซหานี มีเนื้อที่ 3,920 ตารางกิโลเมตร และมีประชากรประมาณ 692,900 คน (ประกาศ. 2555 : เว็บไซต์) ตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำโขงทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ตรงข้ามกับอำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ของประเทศไทย เมืองหลวงรูปพระจันทร์เสี้ยวของลาว ยังคงไว้ซึ่งบรรยากาศเงียบสงบ ชาวเมืองทั่วไปดำเนินชีวิตประจำวันอย่างเรียบง่าย แตกต่างจากเมืองหลวงอื่นๆ ของเอเชียในหลายประเทศ

เดือนธันวาคม พ.ศ. 2518 ได้สถาปนาประเทศมาเป็นระบอบสังคมนิยมประชาธิปไตย ต่อมาถือเป็นวันชาติพรรคการเมืองมีเพียงพรรคเดียวคือ พรรคประชาชนปฏิวัติลาวมีอำนาจสูงสุดนับแต่เปลี่ยนแปลงการปกครองมีประธานพรรคเป็นประมุขของประเทศเรียกว่า ประธานประเทศ ปัจจุบัน คือ ท่านพลโท จูมมะลี ไซยะสอน โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประมุขฝ่ายบริหารและหัวหน้ารัฐบาลปัจจุบันคือ ท่านพัน พัน บัวสอน บุบผาวัน ทั้ง 2 ตำแหน่ง ได้รับการพิจารณาแต่งตั้งจากสภาแห่งชาติ ประชาชนเป็นผู้เลือกสมาชิกสภาแห่งชาติจากผู้สมัครที่พรรคฯ เสนออยู่ในตำแหน่งคราวละ 5 ปี รัฐธรรมนูญฉบับแรกประกาศใช้เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2534 แต่เดิมกฎหมายจะอยู่ในรูปของคำสั่งฝ่ายบริหาร คือ ระเบียบคำสั่งของพรรคและสภารัฐมนตรีแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 16 แขวง และ 1 เขตปกครองพิเศษ คือ

- 1) นครหลวงเวียงจันทน์ เป็นเมืองหลวงของประเทศมีการปกครองแบบเขตปกครองพิเศษ
- 2) แขวงเวียงจันทน์ เมืองหลวงคือ โพนโฮง
- 3) แขวงหลวงพระบาง เมืองหลวงคือ หลวงพระบาง



- 4) แขวงหลวงน้ำทา เมืองหลวงคือ หลวงน้ำทา
- 5) แขวงอุดมไซ เมืองหลวงคือ เมืองไซ
- 6) แขวงบ่อแก้ว เมืองหลวงคือ ห้วยทราย
- 7) แขวงพงสาลี เมืองหลวงคือ พงสาลี
- 8) แขวงหัวพัน เมืองหลวงคือ ข้าเหนือ
- 9) แขวงเชียงขวาง เมืองหลวงคือ โพนสะหวัน
- 10) แขวงไชยบุรี เมืองหลวงคือ เมืองไชยบุรี
- 11) แขวงบอลิคำไซ เมืองหลวงคือ เมืองปากซัน
- 12) แขวงคำม่วน เมืองหลวงคือ เมืองท่าแขก
- 13) แขวงสะหวันนะเขต เมืองหลวงคือ เมืองไกสอน พรหมวิหาน
- 14) แขวงสาละวัน เมืองหลวงคือ เมืองสาละวัน
- 15) แขวงเซกอง เมืองหลวงคือ เมืองละมาม
- 16) แขวงจำปาศักดิ์ เมืองหลวงคือ เมืองปากเซ
- 17) แขวงอัตตะปือ เมืองหลวงคือ เมืองสามก๊กไซ

ระเบียบการจัดตั้งและการบริหารการปกครอง แบ่งเป็นลำดับชั้นโดยเริ่มจากหลายครัวเรือน รวมกันเป็น “บ้าน” (หมู่บ้าน) หลายหมู่บ้าน รวมกัน เป็น “เมือง” (อำเภอ) หลายเมือง รวมกัน เป็น “แขวง” (จังหวัด) คณะกรรมการปกครองหมู่บ้าน มีนายบ้าน (ผู้ใหญ่บ้าน) เป็นหัวหน้าผู้บริหารของหมู่บ้านคณะกรรมการปกครองเมือง มีเจ้าเมือง (นายอำเภอ) เป็นหัวหน้าผู้บริหารเมืองคณะกรรมการปกครองแขวง มีเจ้าแขวง (ผู้ว่าราชการจังหวัด) เป็นหัวหน้าผู้บริหารแขวง

คณะกรรมการปกครองนครหลวง มีเจ้าครองนครหลวง (ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) เป็นหัวหน้าผู้บริหารนครหลวง (ประกาศ. 2555 : เว็บไซต์)

1.1 การบริหารประเทศของ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริหารประเทศของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว แบ่งเป็น 2 สายงาน ที่ควบคู่กันคือ พรรคและรัฐ พรรคหมายถึงพรรคประชาชนปฏิวัติลาวรัฐคือรัฐบาล ในสุนทรพจน์และคำปราศรัยต่างๆ มักจะกล่าวถึงพรรคและรัฐคู่กันเสมอ พรรคประชาชนปฏิวัติลาว เป็นผู้กำหนดทิศทางและนโยบายการพัฒนาประเทศในภาพรวม ส่วนรัฐบาลเป็นผู้บริหารจัดการตามนโยบายของพรรค ในทางปฏิบัติผู้มีตำแหน่งสำคัญของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มักดำรงตำแหน่งทั้งในสายงานของพรรคและรัฐควบคู่กัน เช่นประธานประเทศเป็นเลขาธิการใหญ่คณะบริหารศูนย์กลางพรรคและกรรมการการเมือง ประธานสภาแห่งชาตินายกรัฐมนตรี และรองนายกรัฐมนตรีทุกคนเป็นกรรมการการเมือง ในระดับแขวงเจ้าแขวงหลายแขวงเป็นเลขาธิการพรรคด้วย กลไกระดับสูงของพรรค ได้แก่ กรรมการการเมือง (Politburo) จำนวน 11 คน และคณะกรรมการศูนย์กลางพรรค จำนวน 55 คน ทั้งนี้กรรมการการเมืองมักเป็นผู้อาวุโสที่สุดของคณะกรรมการศูนย์กลางพรรค นอกจากนี้ มีคณะกรรมการและองค์กรอื่นๆ ในสังกัดพรรคประชาชนปฏิวัติลาว เช่น คณะกรรมการตรวจตราศูนย์กลาง พรรคคณะโฆษณาอบรมศูนย์กลาง พรรคคณะจัดตั้งศูนย์กลาง พรรคคณะฟัวพันต่างประเทศศูนย์กลาง พรรคศูนย์กลางสหพันธกรรมบาล (กรรมกร) ลาวศูนย์กลางสหพันธ์แม่หญิงลาวศูนย์กลางชาวหนุ่มประชาชนปฏิวัติลาว และศูนย์กลางแนวลาสร้างชาติ



1.2 ประชากรในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ประชากรในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีประชากรทั้งหมดประมาณ 6,770,000 ล้านคน (สำรวจเมื่อปี พ.ศ. 2556) แขวงที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศ คือ แขวงสะหวันนะเขต (ประมาณ 916,948 คน เมื่อปี พ.ศ. 2556), แขวงที่มีประชากรน้อยที่สุดของประเทศ คือ แขวงเซกอง 95,654 คน (เมื่อปี พ.ศ. 2556) นครหลวงเวียงจันทน์มีประชากรประมาณ 805,399 คน (เมื่อปี พ.ศ. 2556) ประกอบด้วย 3 ชนชาติใหญ่ รวม 68 เผ่า (ข้อมูลการท่องเที่ยวลาว. 2546 : เว็บไซต์) ได้แก่

1. ลาวลุ่ม (ลาวแท้) หมายถึง ชนเผ่า ลาว ที่อาศัยอยู่ตามทีราบลุ่มใกล้แม่น้ำโขง คิดเป็นร้อยละ 68 ของประชากรทั้งหมดเช่น ไทลาว ไทเหนือ ไทแดง ไทขาว ผู้ไท ลาวพวน ไทลื้อ เป็นต้น มีอาชีพหลักคือการปลูกข้าวและภาคการเกษตรอื่นๆ นับถือศาสนาพุทธนิกายเถรวาท

2. ลาวเทิง (ขมุ) เป็นกลุ่มชนเผ่าที่อาศัยบนพื้นที่ที่มีความสูงไม่เกิน 1,000 เมตร คิดเป็นประชากรร้อยละ 22 ของประเทศ เช่นสิดา บ่าวะ ละแนด เป็นต้น มีความเชื่อศรัทธาในลัทธิผีบูชาผี

3. ลาวสูง (ม้ง) เป็นพวกชาวเขามีประมาณร้อยละ 9 ของประชากรทั้งหมด อาศัยอยู่บนเทือกเขาสูง ส่วนใหญ่เป็น ชาวม้ง และเผ่าอื่นๆ เช่น มูเซอ ก่อ กุย เป็นต้น

4. คนลาวเชื้อสายจีนและเชื้อสายเวียดนาม อาศัยอยู่ในเขตใจกลางเมืองย่านธุรกิจการค้า ประกอบอาชีพธุรกิจการค้าและบริการ ชาวยุโรปมีจำนวนน้อย ส่วนมากทำงานในองค์กรช่วยเหลือสากล เช่น องค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) องค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) เป็นต้น (ประกาศ. 2555 : เว็บไซต์)

สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จัดเป็นประเทศที่มีความหนาแน่นของประชากรน้อยที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ คือมีความหนาแน่นของประชากรเพียงจำนวน 25 คน ต่อตารางกิโลเมตร

2. ความหมายของธุรกิจโรงแรม

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของธุรกิจโรงแรมไว้ดังนี้

อาทิตยา ลาภผลพูนทวี (2553 : 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดให้บริการที่พักชั่วคราวแก่คนเดินทางหรือบุคคลอื่นที่ประสงค์จะหาที่พักชั่วคราวอันมีลักษณะเป็นการค้า เพื่อค่าตอบแทนเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรมตามพระราชบัญญัติโรงแรมกำหนดและจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และได้รับการประกันคุณภาพการบริการ

ปรีชา แดงโรจน์ (2549 : 199) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง บรรดาสถานที่ทุกชนิดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราว

ขจิต กอบเดช (2548 : 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง การดำเนินการธุรกิจแบบที่มีสถานที่ประกอบการจัดตั้งเพื่อรับสินจ้างสำหรับคนเดินทางหรือบุคคล



ที่หาที่อยู่หรือที่พัก มีบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการคนเดินทางอย่างมีมาตรการควบคุมข้อบ่งชี้
นั้นๆ

จากความหมายของธุรกิจโรงแรมข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ธุรกิจโรงแรม หมายถึง
การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดให้บริการที่พักชั่วคราวแก่คนเดินทางหรือบุคคลอื่นที่ประสงค์จะหา
ที่พักชั่วคราวอันมีลักษณะเป็นการค้าเพื่อ ค่าตอบแทนเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม
ตามพระราชบัญญัติ

2.1 ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้บริการด้านที่พักแรม
ที่สร้างรายได้เข้าสู่สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้มากเป็นอันดับต้นๆ ธุรกิจโรงแรม
จึงเป็นตัวแทนของประเทศ ในการต้อนรับและบริการนักท่องเที่ยว สิ่งที่สำคัญในโรงแรมคือพนักงาน
ซึ่งจะต้องดูแลอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมและสร้างความพอใจ
ในการบริการแก่ลูกค้า โดยในปัจจุบันมีผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานในการ
ปฏิบัติงานของโรงแรมเพื่อให้การปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ รวมถึงการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้
การทำงานเกิดความในการให้บริการแลกเปลี่ยนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสำคัญของธุรกิจโรงแรม
มีความสำคัญหลายด้าน (นงนุช ศรีธนาอนันต์. 2554 : 155-156) ซึ่งประกอบด้วย

2.1.1 ความสำคัญทางเศรษฐกิจ

2.1.1.1 การสร้างงานและอาชีพให้แก่ชุมชนการดำเนินธุรกิจโรงแรมเป็น
ส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยแรงงานจำนวนมากในขั้นการจัดเตรียม
และการให้บริการ เพราะข้อจำกัดที่ไม่สามารถทดแทนได้ด้วยเครื่องจักรในระหว่างการผลิตหรือ
การให้บริการโดยทั่วไปจำนวนพนักงานที่เหมาะสมต่องานบริการโรงแรมอาจประมาณได้จากจำนวน
ห้องพักของโรงแรมนั้น

2.1.1.2 การนำรายได้เข้าสู่ประเทศและสร้างรายได้หมุนเวียนอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยวสามารถทำรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศเข้ามายังประเทศไทยในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก

2.1.1.3 การเกิดแหล่งรับป้อนสินค้าและผลิตภัณฑ์จากอุตสาหกรรมอื่นๆ
ธุรกิจโรงแรมมีลักษณะต้องอาศัยการลงทุนสูงโดยเฉพาะในด้านอาคารสถานที่ การตกแต่ง เครื่องใช้
อุปกรณ์และวัตถุดิบในการดำเนินงาน จึงนับได้ว่าโรงแรมมีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมการผลิต
สินค้าอื่น เช่นผลผลิตทางการเกษตรในการประกอบอาหาร ไม้ประดับ เครื่องเรือนเครื่องใช้
เฟอร์นิเจอร์เครื่องตกแต่งสถานที่ เครื่องดื่ม ผ้า วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ ซึ่งก่อให้เกิดการขยายตัวในธุรกิจ
หลายด้าน

2.1.1.4 การสนับสนุนกิจกรรมท่องเที่ยวและส่งเสริมการลงทุนในภูมิภาคธุรกิจ
โรงแรมจัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในการอำนวยความสะดวกด้านที่
พักและบริการอาหารแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทาง ทำให้การเดินทางเป็นไปได้อย่างสะดวกสบาย

2.1.2 ความสำคัญทางสังคม

2.1.2.1 เพื่อช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น การพัฒนาพื้นที่
เพื่อสร้างโรงแรมต้องอาศัยระบบการสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ การสร้างโรงแรมจึงมี
ส่วนช่วยในการนำความเจริญและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ท้องถิ่นนั้นๆ โดยเฉพาะในชนบทและยังมีความ
สะดวกสบายแก่ชุมชน เช่น ระบบไฟฟ้า ประปา การสื่อสารคมนาคม



2.1.2.2 ทำให้เกิดแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการหย่อนใจในปัจจุบัน เนื่องจากพฤติกรรมทางสังคมของผู้คนหลายอย่างได้เปลี่ยนแปลงไป พฤติกรรมการรับประทานอาหารนอกบ้านและกิจกรรมบันเทิงต่างๆ เพื่อการพักผ่อน คลายความเคร่งเครียดจากกิจวัตรประจำวันได้ กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตของคนทำงานและครอบครัว

2.1.2.3 ทำให้เกิดแหล่งพบปะสังสรรค์และศูนย์รวมกิจกรรมทางสังคมปัจจุบัน กิจกรรมการชุมนุมทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของคนในชุมชนเมืองนิยมจัดขึ้นในโรงแรม เนื่องจากเจ้าภาพงานสามารถได้รับความสะดวกสบายจากการขยายบริการที่ครบครัน

2.1.2.4 ทำให้เกิดแหล่งแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล โรงแรมอาจใช้เป็นสถานที่ จัดแสดงงานนิทรรศการเพื่อเผยแพร่ข่าวสารความรู้

2.1.2.5 เพื่อช่วยทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณีของชาติ การแสดงออก เกี่ยวกับวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ความเป็นลาวได้กลายเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ฝ่ายบริหารโรงแรมชั้นใน ภายในประเทศใช้เป็นจุดเด่นในการสร้างความแตกต่างจากโรงแรมชั้นนำอื่นๆ

2.1.2.6 เพื่อสร้างชื่อเสียงประเทศให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายโรงแรมสามารถนำชื่อเสียงมาสู่ท้องถิ่นและประเทศ หากประสบความสำเร็จในการดำเนินการธุรกิจโรงแรมเป็น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในการให้บริการด้านที่พักแรมที่สร้างรายได้เข้าสู่สาธารณรัฐประชาธิปไตย ประชาชนลาว ได้มากเป็นอันดับต้นๆ ของประเทศ ทำให้มีความสำคัญในด้านของเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากธุรกิจโรงแรมสามารถสร้างอาชีพและรายได้ ยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของประชากรใน ประเทศ และสร้างชื่อเสียงให้ประเทศเป็นที่รู้จักธุรกิจโรงแรมรวมไปถึงการสร้างรายได้เข้าสู่สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้อย่างมหาศาล

3. สภาพธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ปัจจุบันการเดินทางมาท่องเที่ยวในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว นั้น สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางโดยการข้ามสะพานมิตรภาพไทย-ลาว ทั้ง 3 แห่ง คือจากชายแดนจังหวัดมุกดาหารสู่แขวงสะหวันนะเขต จากชายแดนนครพนมสู่แขวงคำม่วน และจาก ชายแดนจังหวัดหนองคายสู่นครหลวงเวียงจันทน์ โดยการข้ามลำน้ำโขงไป 1,240 เมตร และเดินทาง ต่ออีกประมาณ 20 กิโลเมตร จะถึงนครหลวงเวียงจันทน์ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว แต่ละแขวง มีจำนวนโรงแรมโดยจำแนกตามเขตพื้นที่ต่างๆ ดังนี้ (ประกาศ. 2555 : เว็บไซต์)

3.1 นครหลวงเวียงจันทน์ มีจำนวนโรงแรมระดับการรับรอง 5 ดาว จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ ดอนจัน พาเลส โฮเต็ลกรีนพาร์คบูติก โฮเต็ล และลาว พลาซ่า โฮเต็ล โรงแรมระดับ การรับรอง 4 ดาว จำนวน 3 แห่ง โรงแรมระดับการรับรอง 3 ดาว จำนวน 131 แห่ง

3.2 เมืองวังเวียง (แขวงเวียงจันทน์) เมืองวังเวียงเป็นเมืองท่องเที่ยวยอดนิยมแห่งใหม่ ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นส่วนหนึ่งของแขวงเวียงจันทน์ ตั้งอยู่ในภาคกลาง ของประเทศ อยู่ห่างจากนครเวียงจันทน์มาทางทิศเหนือราว 160 กิโลเมตร ในอดีตเมืองวังเวียงเป็น เพียงทางผ่านของนักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางไปเมืองมรดกโลกที่หลวงพระบาง แต่ปัจจุบันเมือง เมืองวังเวียงกำลังเป็นเมืองท่องเที่ยวสาเหตุที่วังเวียงเป็นที่รู้จักกันในหมู่นักท่องเที่ยวคือ ภูมิศาสตร์ ที่คล้ายคลึงกับก๊วยหลิน ประเทศจีน เพราะมีภูเขาเป็นจำนวนมาก มีแม่น้ำสองสายน้ำที่หล่อเลี้ยง ชาวเมืองวังเวียงมาตั้งแต่อดีตกาล นอกจากจะเปรียบเสมือนเมืองก๊วยหลินที่ประเทศจีนแล้วบรรยากาศ ของเมืองนี้ยังคล้ายกับอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จนมีการขนานนามว่าเป็นเมืองคู่แฝด



เมืองวังเวียง (แขวงเวียงจันทน์) มีจำนวนโรงแรม 5 ดาว จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ Nakhonevangvieng Hotel 4 ดาว 2 โรงแรม คือ Phaifa Hotel และ Phouangkham Hotel และ 3 ดาว สองแห่ง Phoubia Hotel และ Vansana Hotel รวม 5 โรงแรม

3.3 เชียงขวาง เป็นแขวงหนึ่งทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ติดกับชายแดนประเทศเวียดนาม ประกอบไปด้วยเมืองบริวารทั้งหมด 7 เมือง คือ เมืองเชียงขวาง เมืองโพนสะหวัน หรือเมืองแปก เมืองคำ เมืองหนองแฮด เมืองหมอกใหม่ เมืองพุกุต และเมืองผาไซ มีจำนวนประชากรประมาณ 262,200 คน ในอดีตเชียงขวางเคยเป็นสมรภูมิรบสมัยสงครามเวียดนามจุดยุทธศาสตร์ที่กองทัพอเมริกาส่งเครื่องบินทิ้งระเบิดเข้ามาระเบิดทำลายขบวนการสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทำให้วัดวาอารามและหมู่บ้านน้อยใหญ่ในแขวงเชียงขวางพังทลายลง ซึ่งจะเห็นได้จากซากของถูกระเบิดตามหมู่บ้านต่างๆ แต่ในปัจจุบันแขวงเชียงขวางได้กลายเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง ด้วยสภาพอากาศเย็นสบายตลอดปี ตลอดจนวิวทิวทัศน์สองข้างทางที่สวยงาม เมืองเชียงขวางมีโรงแรม 12 โรงแรม โรงแรม 4 ดาว มี 2 โรงแรม Xiangkhouang Hotel 1 และ Xiangkhouang Hotel 2 และโรงแรม 3 ดาว มีอยู่ 10 โรงแรม

3.4 แขวงหลวงน้ำทา ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของแขวงบ่อแก้ว ทั้ง 2 แขวงนี้ มีชายแดนติดกับพม่าเหมือนกัน แต่หลวงน้ำทายังมีชายแดนที่ติดกับประเทศจีนอีกด้วย ประกอบไปด้วยเมือง (อำเภอ) ทั้งหมด 5 เมือง คือ เมืองลอง เมืองนาแล เมืองน้ำทา เมืองสิง และเมืองเวียงพูคา มีเนื้อที่ 9,325 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากรประมาณ 150,100 คน ภูมิประเทศแถบทั้งหมดเป็นทิวเขาสลับซับซ้อน จึงเป็นที่อยู่อาศัยของชาวเขาหลากหลายเผ่า ทั้ง ม้ง ขมุ ไทเหนือ ไทดำ ไทแดง ไทขาว ไทวน ไทลื้อ ละวี่ ละเมด สิดา อีเก้อ มูเซอ กะลอม ไทใหญ่แขวงหลวงน้ำทามีอยู่ 7 โรงแรม ซึ่งมีไม่มากเพราะเป็นเมืองเล็กๆ ไม่ใหญ่มาก จะมีโรงแรม 4 ดาว 1 โรงแรม คือ Hongtha Hotel และโรงแรม 3 ดาว มีอยู่ 6 โรงแรม หลวงน้ำทา นับเป็นแขวงที่เป็นจุดหมายปลายทางของผู้ที่แสวงหาสิ่งใหม่ ในช่วงสงครามอเมริกา ปีพ.ศ. 2498-2518 พื้นที่แถบนี้เคยเป็นสมรภูมิรบ ระหว่างขบวนการสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และกลุ่มกองโจรของพวกชาวเขา ส่วนใหญ่เป็นเผ่าม้ง ที่ได้รับการหนุนหลังจากหน่วยงานซีไอเอของสหรัฐ ส่งผลให้ตัวเมืองถูกทำลายลงจนไม่อาจซ่อมแซม ทำให้ต้องย้ายไปสร้างเมืองใหม่ที่ริมฝั่งแม่น้ำทา ห่างจากที่ตั้งเดิมขึ้นมาทางเหนือ 7 กิโลเมตร ใกล้กับทางหลวงไปยังเมืองสิง อุดมไชย และบ่อเต็น ประกอบด้วยพลเมืองหลายชนเผ่าอาทิ ม้ง ขมุ ไทเหนือ ไทดำ ไทแดง ไทขาว ไทวน ไทลื้อ ละวี่ ละเมด สิดา อีเก้อ มูเซอ กะลอม ไทใหญ่ นับเป็นแขวงหนึ่งที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมให้เที่ยวชม

3.5 แขวงพงสาลี เป็นแขวงเหนือสุดของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่นักท่องเที่ยวไทย และต่างชาติรู้จักกันน้อยที่สุด แต่ด้วยความมีเสน่ห์น่าค้นหา ทำให้นักท่องเที่ยวที่เคยสัมผัสกระจายบอกต่อกันไปแบบปากต่อปาก ทำให้พงสาลีเป็นสถานที่ท่องเที่ยวในฝันอีกแห่งหนึ่งของนักเดินทางหลายๆ คน จากสภาพภูมิประเทศของเมืองถูกขนาบข้างด้วยประเทศจีนทางตะวันตกจรดทิศเหนือถึง 330 กิโลเมตร มีด่านชายแดนท้องถิ่นเฉพาะคนลาว และจีนถึง 3 ด่าน ส่วนทางด้านตะวันออกติดกับประเทศเวียดนามเป็นระยะทาง 320 กิโลเมตร มีด่านชายแดน 2 แห่ง หนึ่งในนั้นเป็นด่านสากลสู่เมืองที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์มากที่สุดเมืองหนึ่งในภูมิภาคนี้ ส่วนทิศใต้ติดกับแขวงอุดมไซทางถนน และแขวงหลวงพระบางที่สามารถเดินทางถึงกันได้เฉพาะทางน้ำเท่านั้น มีชนเผ่า



อยู่รวมกัน 28 คนเผ่า มีประชากรสาละ เมืองสำพัน เมืองขวา เมืองใหม่ เมืองขุนใต้ เมืองขุนเหนือ และเมืองยอดดู ด้วยความสูงของเมืองโดยเฉลี่ย 1,400 เมตร จากระดับน้ำทะเล กับความสมบูรณ์ของผืนป่าทำให้มีอากาศเย็นสบายตลอดทั้งปี โดยในฤดูหนาวจะมีอุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 5 ถึง 10 องศาเซลเซียส และเมืองพงสาละยังมีโรงแรมระดับการรับรอง 4 ดาวมี 2 โรงแรม คือ Hongthong Hotel และ Omphon Hotel และ 3 ดาว มีอยู่ 4 โรงแรม คือ Phongsaly Hotel Phoufa Hotel Sounenaly Hotel และ Viphaphane Hotel

3.6 แขวงหัวพัน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของแขวง มีเนื้อที่ประมาณ 16,500 ตารางกิโลเมตร ประกอบไปด้วยเมืองบริวารทั้งหมด 8 เมือง คือ เมืองหัวเมือง เมืองแอต เมืองสบเบา เมืองเวียงทอง เมืองเวียงไซ เมืองจำเหนือ เมืองจำใต้ และเมืองเชียงค้อ มีจำนวนประชากรประมาณ 322,200 คน ประวัติศาสตร์ของสองแขวงนี้มีความคล้ายคลึงในหลายแง่ เช่น ในอดีตหัวพันเคยตกเป็นเมืองขึ้นของเวียดนามสลับกับการดำรงอยู่ในฐานะรัฐเอกราช และถูกรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของลาวในสมัยที่ตกเป็นอาณานิคมของฝรั่งเศส ภูมิประเทศเป็นขุนเขาสลับซับซ้อน พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าไม้อากาศค่อนข้างหนาว ประกอบด้วยชนกลุ่มน้อยมากกว่า 20 เผ่า อาทิ ไทขาว ไทแดง ไทเหนือ ไทน้อย ม้ง ขมุ ยูนนาน ส่วนใหญ่ใช้ภาษาตระกูลภาษาไท สิ่งที่น่าสนใจของเมืองนี้คือ เมืองเวียงชัย อดีตศูนย์บัญชาการใหญ่ของกลุ่มผู้นำขบวนการสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว หมู่บ้านชนพื้นเมืองหลากหลายวัฒนธรรม และแหล่งผ้าทอ อันดับ 1 ของลาวอย่าง จำเหนือ โดยเฉพาะที่มาจากเมืองซอนและสบหาถือว่าคุณภาพดีที่สุดใน และเนื่องจากหัวพันยังไม่ใช่สถานที่ท่องเที่ยวโดดเด่นเมื่อเทียบกับหลวงพระบาง ที่นักท่องเที่ยวจึงตัดแปลงมาจากร้านพักของชาวบ้าน อยู่ในรูปแบบของเรือนพัก

3.7 แขวงบ่อแก้ว เป็นแขวงที่มีขนาดเล็กที่สุดของลาว มีพรมแดนติดกับไทย และพม่า ห่างจากชายแดนจีนเพียง 100 กิโลเมตร เดิมบริเวณนี้เรียกว่าหัวโขง เพราะตั้งอยู่บริเวณต้นแม่น้ำโขง ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นบ่อแก้ว มีห้วยทรายเป็นเมืองหลวง เมืองทำการค้าที่ใหญ่ที่สุดริมแม่น้ำโขง ประกอบไปด้วยเมืองบริวารทั้งหมด 5 เมือง คือ เมืองห้วยทราย, เมืองเมิง, เมืองปากทา, เมืองผาอุดม และเมืองต้นผึ้ง มีจำนวนประชากรประมาณ 149,700 คน สมัยฝรั่งเศสเข้ามาปกครองลาว เมืองห้วยทรายมีความเจริญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นที่ทำการแขวง และได้สร้างค่ายทหารเอาไว้บนเนิน เรียกว่าป้อมการ์โน ทหารไทยเคยเข้าไปยึดสมัยเกิดกรณีพิพาทอินโดจีน ชาวบ้านที่อาศัยในเมืองห้วยทรายส่วนใหญ่เป็นชาวลาว ชาวไทลื้อ ส่วนริมแม่น้ำโขงจะเป็นชาวไทยเงิน และตามภูเขาจะมีชนเผ่าอื่นๆ อีกมากมาย

3.8 แขวงไชยบุรี หรือ ไชยบุรี (ออกเสียงในภาษาลาว) มีพรมแดนติดต่อกับแขวงห้วยทราย, อุดมไซ และหลวงพระบางทางด้านทิศเหนือ ทิศตะวันออกติดกับแขวงเวียงจันทน์ ทิศตะวันตกจรดทิศใต้ติดกับชายแดนไทยหลายจังหวัดเช่น เชียงราย พะเยา น่าน อุดรธานี และจังหวัดเลยบนเนื้อที่ 16,389 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากรประมาณ 382,200 คน ประกอบไปด้วยเมือง (อำเภอ) ทั้งหมด 11 เมือง คือ เมืองไชยบุรี เมืองเงิน (น้ำเงิน) เมืองหงสา เมืองคอบ เมืองเชียงฮ่อน เมืองเพียง เมืองทุ่งมีไช เมืองปากลาย เมืองแก่นท้าว เมืองไชสถาน และเมืองบ่อแต่น พรมแดนส่วนใหญ่เป็นภูเขาสูง ตามประวัติศาสตร์แต่เดิมแขวงไชยบุรีเคยเป็นส่วนหนึ่งของประเทศไทยและเป็น 1 ใน 4 จังหวัด ที่ต้องเสียดินแดนพร้อมกับแขวงจำปาสักให้แก่ฝรั่งเศส ในปี พ.ศ. 2447 ต่อมาช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ไทยยึดกลับคืนมาได้ และตั้งชื่อใหม่เป็น



“จังหวัดลานช้าง” หรือลันช้าง เนื่องจากบริเวณนี้มีช้างเป็นจำนวนมาก ภายหลังไทยส่งมอบพื้นที่ให้อยู่ในการดูแลของฝรั่งเศสอีกครั้ง ตัวเมืองไชยะบุรีมีขนาดกว้างพอสมควร มีการตั้งบ้านเรือนอยู่ห่างๆ กัน ความเจริญของเมืองจะอยู่บริเวณสี่แยกซึ่งเป็นที่ตั้งของตลาดและส่วนราชการเท่านั้น

3.9 แขวงอุดมไซ มีเมืองไซเป็นเมืองหลวง (อำเภอเมือง) และยังประกอบไปด้วยเมืองแบง เมืองฮุน เมืองลา เมืองนาหม้อ เมืองงา และเมืองปากแบง มีเนื้อที่ประมาณ 15,370 ตารางกิโลเมตร มีประชากรราว 275,300 คน ตั้งอยู่ในวงล้อมของแขวงพงสาลี หลวงพระบาง ไชยบุรี บ่อแก้ว และหลวงน้ำทา แขวงอุดมไซเคยเป็นศูนย์กลางที่จีนใช้ส่งความช่วยเหลือผ่านไปยังสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในช่วงปี พ.ศ. 2513 แต่ปัจจุบันอาคารสถานกงสุลก่าของจีนกลายเป็นโรงแรมไปแล้ว ปัจจุบันอิทธิพลของจีนยังคงเหลืออยู่ในรูปของการค้า มีตลาดใหญ่ๆ ที่จำหน่ายซื้อขายสิ่งของมากมาย

3.10 แขวงบอลิคำไซ เป็นแขวงใหญ่อันดับที่ 10 ของประเทศ โดยแยกออกมาจากแขวงเวียงจันทน์ และแขวงคำม่วนเมื่อปีพ.ศ. 2527 มีพื้นที่ 15,977 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 5 เมือง (อำเภอ) คือ เมืองปากซัน เมืองบอลิคัน เมืองท่าพระบาท ปากกระดิ่ง คำเกิด และเวียงทอง มีประชากรประมาณ 227,000 คน แขวงบอลิคันมีเศรษฐกิจดีเมืองหนึ่งจากการเกษตรกรรมของชาวบ้าน มีเหมืองแร่ขนาดใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และมีท่าเรือขนส่งสินค้าระหว่างเมืองปากซันกับจังหวัดบึงกาฬ ชื่อของเมืองบอลิคำไซนั้นมาจากคำว่า “บอลิ” หมายถึง เมืองเก่าของราชอาณาจักร ล้านช้างบอลิคัน “คำ” หมายถึง เมืองคำเกิด ที่ก่อตั้งในปีพ.ศ. 1900 ในรัชสมัยเจ้าฟ้าร่ม “ไซ” หรือ “ไช” หมายถึงชัยชนะของการปฏิวัติประเทศ จึงนำมารวมกันเป็นชื่อเมือง จากพรมแดนที่ติดกับแขวงสำคัญอย่างเวียงจันทน์ และเชียงขวางทางด้านทิศเหนือ แขวงคำม่วนทางทิศใต้ ส่วนด้านทิศตะวันออกและตะวันตกติดต่อกับด่านชายแดนสากลไทยและเวียดนาม จึงทำให้เมืองกลายเป็นศูนย์กลางทางการค้าที่สำคัญ

3.11 แขวงคำม่วนเมืองท่าแขกเป็นแขวงใหญ่อีกแขวงหนึ่งของประเทศบนพื้นที่ 16,315 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยเมือง (อำเภอ) ต่างๆ 9 เมืองคือ เมืองท่าแขก มหาไชย หนองบก หินบุญมราช บัวละพา นากาย เขม่งไฟ และไชยบัวทอง มีประชากรประมาณ 358,800 คน เป็นแขวงที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นเมืองท่าสำคัญระหว่างเมืองท่าแขกกับอำเภอของ จังหวัดนครพนม ในปลายปี 54 สะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 3 เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการ ทำให้การคมนาคมระหว่างประเทศทั้ง 2 ได้ใกล้ชิดมากยิ่งขึ้นซึ่งสามารถเชื่อมต่อไปยังชายแดนประเทศเวียดนามได้สะดวก จากสัญญาที่ตั้งมีความเหมาะสม ในประวัติศาสตร์ดินแดนแห่งนี้เคยเป็นศูนย์กลางของอาณาจักรฟูนาน และอาณาจักรเจนละที่รุ่งเรืองในอดีตเมื่อมาถึงสมัยพระเจ้าสีโคตตะบองเข้ามาสถาปนาเมืองขึ้น เป็นอาณาจักรสีโคตตะบอง ยังพบเห็นร่องรอยในสมัยนั้นได้จากโบราณสถานรอบเมือง จนมาถึงยุคสมัยฝรั่งเศสเข้ามาปกครอง ได้ย้ายเมืองมาตั้งที่เขตเมืองท่าแขก จนถึงปัจจุบัน สำหรับใช้เป็นที่เรือขนส่งสินค้าจากต่างเมือง และสร้างบ้านเรือนตามแบบฝรั่งเศสไว้บริเวณท่าแม่น้ำ ซึ่งเป็นที่มาของชื่อ “เมืองท่าแขก” ซึ่งหมายถึงท่าเรือสำหรับแขกบ้านแขกเมืองมาเยือนนั่นเอง หลังจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้รับเอกราช รัฐบาลพยายามเปลี่ยนชื่อเมืองใหม่ ให้ฟังดูแล้วมีความเป็นลาวมากขึ้นเป็น “เมืองคำม่วน” แต่ถึงเวลาผ่านไปหลายปีชาวบ้านชาวเมืองก็ยังติดปากเรียก “เมืองท่าแขก” อยู่จนถึงทุกวันนี้



3.12 แขวงสะหวันนะเขต ตั้งอยู่ทางตอนล่างของประเทศ มีพื้นที่ประมาณ 21,774 ตารางกิโลเมตร และมีประชากร 886,969 คน จึงทำให้สะหวันนะเขตเป็นเมืองที่มีขนาดใหญ่ และจำนวนประชากรมากเป็นอันดับ 1 ของลาว ประกอบด้วย 14 เมือง (อำเภอ) คือ เมืองสะหวันนะเขต (อำเภอเมือง) เมืองอุทุมพอน เมืองอาดสะพังทอง เมืองพิน เมืองเซโปน เมืองนอง เมืองท่าปางทอง เมืองสองคอน เมืองจำพอน เมืองชนบูลี เมืองไซบูลี เมืองวีละบูลี เมืองอาดสะพอน และเมืองไซพูทอง เดิมเมืองสะหวันนะเขต (อำเภอเมือง) มีชื่อว่า “เมืองคันทะบูลี” จนกระทั่งเมื่อวันที่ 13 ธ.ค. 2548 ทางลาวได้มีมติให้เปลี่ยนชื่อเมืองนี้เสียใหม่เป็น “เมืองไกสอน พรมวิหาน” เพื่อเป็นเกียรติให้แก่ ท่านไกสอน พรมวิหาน อดีตประธานประเทศ ในโอกาสครบรอบวันเกิด 85 ปี อย่างไรก็ตามชาวบ้านชาวเมืองรวมทั้งนักท่องเที่ยวก็ยังนิยมติดปากเรียกชื่อ “เมืองสะหวันนะเขต” เช่นเดิม ด้วยความเป็นเมืองที่มีความอุดมสมบูรณ์ด้วยป่าสงวนแห่งชาติถึง 2 แห่ง คือ ดงพูเวียง, พูซังแอ จึงทำให้เมืองมีแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการผลิตพืชผลเกษตร และเกิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญๆ หลายแห่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งที่ 2 เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2549 ส่งผลให้เมืองกลายเป็นศูนย์กลางทางการค้า และคมนาคมที่สำคัญที่สุดในภาคใต้ของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

3.13 แขวงสาละวัน เป็น 1 ใน 4 แขวงของลาวที่ติดต่อกับ “ที่ราบสูงบอละเวน” หรือ “โบโลเวน” ที่มีความอุดมสมบูรณ์ และมีพื้นที่อันกว้างใหญ่หล่อเลี้ยงชีวิตผู้คนในดินแดนลาวตอนใต้ แขวงสาละวันมีพื้นที่ 10,691 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 8 เมือง (อำเภอ) คือ เมืองสาละวัน เมืองตะออย เมืองดัมลาน เมืองละคอนเพ็ง เมืองวาปี เมืองคงเซโดน เมืองเหล่างาม และเมืองสมวย มีประชากรหลายหลายเผ่าพันธุ์รวมกันอยู่ 366,600 คน อาชีพส่วนใหญ่ทำการเกษตร และเลี้ยงสัตว์

3.14 แขวงจำปาสัก เป็นแขวงหนึ่งของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ตั้งอยู่ทางตอนใต้สุดของประเทศ ติดชายแดนประเทศไทยและกัมพูชา มีเมืองปากเซเป็นเมืองหลวงของแขวง และเป็นเมืองใหญ่อันดับ 3 ของลาว (รองจากเวียงจันทน์และเมืองไกสอน พรมวิหาน) ถือเป็นศูนย์กลางการเมืองการปกครอง และเศรษฐกิจ รวมไปถึงการท่องเที่ยวของลาวตอนใต้ เป็นบริเวณที่มีความอุดมสมบูรณ์ เนื่องจากมีแม่น้ำโขงไหลผ่านกลางและเกิดเกาะแก่งเป็นจำนวนมาก จนได้ชื่อว่า “ดินแดนสี่พันดอน” ประกอบไปด้วยเมืองบริวารทั้งหมด 10 เมือง คือ เมืองปากเซ เมืองชนะสมบูน เมืองบาเจียงจะเลินสุก เมืองปากซอง เมืองปะทุมพอน เมืองโพนทอง เมืองจำปาสัก เมืองสุขุมมา เมืองมูนละปะโมก และเมืองโขง มีจำนวนประชากรประมาณ 575,600 คน ทิศเหนือ ติดต่อกับแขวงสาละวัน และแขวงเซกอง ทิศตะวันออก ติดต่อกับแขวงอัตตะปือทิศใต้ ติดต่อกับ จังหวัดสตึงแตรงและจังหวัดพระวิหาร ประเทศกัมพูชา ทิศตะวันตก ติดต่อกับจังหวัดอุบลราชธานี ประเทศไทย

3.15 แขวงอัตตะปือเป็น 1 ใน 2 แขวงที่อยู่ใต้สุดของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และเป็น 1 ใน 4 แขวงที่มีพื้นที่ติดต่อกับที่ราบสูง “บอละเวน” อันกว้างใหญ่ไพศาล แหล่งผลิตกาแฟลาวที่มีชื่อเสียงไปทั่วโลก แขวงอัตตะปือมีเนื้อที่ 10,320 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 5 เมือง (อำเภอ) คือ เมืองสามัคคีไซ เมืองไชยเซษฐา เมืองสนามไซ เมืองसानไซ และเมืองภูวง มีจำนวนประชากรประมาณ 123,000 คน ประกอบด้วย 11 ชนเผ่าเช่น ลาวลุ่ม ตะออย ตาเลียง แงะ ละเวน ละแวมัง เป็นต้น ตามตำนานของเมืองมีหลายเรื่องที่น่าสนใจ



โดยเริ่มจากดินแดนแห่งนี้ในอดีตกาลเป็นส่วนหนึ่งของอาณาจักรเขมรจากความอุดมสมบูรณ์ของพื้นที่ จึงทำให้มีฝูงควายป่าเข้ามาอาศัยเป็นจำนวนมาก จะพบกับอุจจาระของควายป่า ชาวบ้านจึงเรียก ดินแดนนี้ว่า “อจกระปือ” เป็นภาษาเขมร ซึ่งหมายถึง อุจจาระกระปือ จนมาถึงสมัยสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ตกเป็นอาณานิคมของฝรั่งเศส ได้เรียกชื่อเมืองเพี้ยนเป็น “อัตตะปือ” มาจนถึงปัจจุบัน

3.16 แขวงหลวงพระบาง เป็นแขวงที่ตั้งอยู่ในภาคเหนือของประเทศลาว เดิมเคยเป็นเมืองหลวงเก่า และเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมของนักท่องเที่ยวซึ่งเดินทางมาชมความงามของธรรมชาติและวัดอันศักดิ์สิทธิ์ เมืองหลวงพระบางซึ่งได้รับการประกาศให้เป็นมรดกโลกจากองค์การยูเนสโกแห่งนี้ ตั้งอยู่ในแถบแม่น้ำโขง นักท่องเที่ยวจะได้เห็นการผสมผสานศิลปวัฒนธรรมของลาวแบบดั้งเดิมและอิทธิพลของยุโรป ปัจจุบันเมืองหลวงพระบางมีประชากรประมาณห้าแสนคน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เมืองหลวงพระบาง ตั้งอยู่ทางเหนือของนครเวียงจันทน์ ระยะทางประมาณ 400 กิโลเมตร

โดยสรุป สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวถือเป็นเมืองท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่กำลังได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ เนื่องจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ยังมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ และมีวัฒนธรรมที่หลากหลายและน่าสนใจ ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไปเที่ยวในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวมากขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ ทำให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโต

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก

1. ความหมายของการบริการลูกค้าเชิงรุก

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการลูกค้าเชิงรุก ไว้ดังนี้ นกตล แก้วบรรพต (2555 : 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก หมายถึง การนำวิธีการ หรือการปรับเปลี่ยนการบริการใหม่ๆ มาใช้กับองค์กรเหมาะสมให้กับสถานะในปัจจุบันหรืออาจจะมีการพัฒนาระบบการบริการที่ทันสมัยใส่ใจต่อลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพิ่มขึ้น

ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2554 : 32) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก หมายถึง กิจกรรมใหม่ๆ ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานโดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งเกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก หมายถึง วิธีการเอาใจใส่ลูกค้าด้วยการบริการ โดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และการแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างถูกต้อง เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550 : 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Goods) ของธุรกิจ



ให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2549 : 178) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการให้บริการลูกค้าเชิงรุก หมายถึง แนวทางในการวางมาตรฐานการให้บริการ โดยกำหนดรูปแบบของการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

Hoffman และ Bateson (2006) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก หมายถึง กิจกรรมหรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ และเป็นการกระทำบทบาทร่วมกันระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ หรือแหล่งของวัตถุดิบ หรือแหล่งของสินค้า หรือระบบการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการได้จัดหาขึ้นเพื่อตอบสนองปัญหาที่มีความต้องการของลูกค้า

Lovelock (2003 : 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้จัดทำขึ้น โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบหมายบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง

Graeme และ Ensor (2002 : 10-12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก หมายถึง การปรับเปลี่ยนวัตถุประสงค์ขององค์กรและลูกค้าทางธุรกิจเพื่อที่จะแทรกเข้าไปอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมในตลาดธุรกิจที่มีการแข่งขันอย่างสูง โดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับการแบ่งแยกกิจกรรม สินค้าให้เข้าถึงความต้องการของลูกค้าให้มากกว่าคู่แข่ง

Baumierster (2002 : 251) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก หมายถึง การบริการที่อยู่ในสถานการณ์ ชนะ และชนะ (Win) เท่านั้น ลูกค้าชนะเพราะได้รับการเอาใจใส่ และได้รับคุณภาพ การให้บริการชนะ เพราะได้รับความพึงพอใจของลูกค้าและพอใจในงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี กิจกรรมชนะ เพราะคุณภาพของการบริการทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

Kotler (2000 : 428) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก หมายถึง การแสดงหรือกิจกรรมที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง อันเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนและไม่มีผลลัพธ์ในสภาพเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ โดยที่การผลิตไม่อาจถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์ทางการบริการ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก หมายถึง การวางแผนการให้บริการ ลูกค้าล่วงหน้าโดยไม่รีรอให้ลูกค้าร้องขอ โดยผู้ให้บริการจะคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด

2. ความสำคัญของการบริการลูกค้าเชิงรุก

มาตรฐานการให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นที่ธุรกิจบริการทั้งหลายได้ให้ความสำคัญเพื่อสร้างมูลค่าให้กับกิจการรวมถึงเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้บริโภค ความสำคัญของการให้บริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2549 : 9)

2.1 ความสำคัญของการบริการต่อผู้รับบริการ

ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องเร่งรีบและแข่งขันกันอยู่ตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิตและอาชีพการงาน ต่างจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วง ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่พบเห็นขณะนี้มียู่มาก ภาพประทับใจที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึก ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง องค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือสถาบันใดสถาบันหนึ่ง โดยภาพลักษณ์นี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ ตามสภาวะและเวลาที่ผ่านไป



เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับสถาบันทุกแห่งเพียงแต่เลื่อนรางหรือชัดเจนเป็นภาพที่ดีหรือเลวเท่านั้น ภาพลักษณ์ องค์กรสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (สุวัณณา สร้างแก้ว. 2553 : 119)

2.2 ความสำคัญของการบริการต่อผู้ปฏิบัติงาน

การขยายตัวของธุรกิจบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดการบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพ โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด เมื่อธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญต่อพนักงานผู้ให้บริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธุรกิจอุตสาหกรรมเดียวกันและยังปรับตัวให้ทันกับยุคเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรี ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจัง จึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างประสบผลสำเร็จในระยะยาว

3. องค์ประกอบของการบริการลูกค้าเชิงรุก

การบริการเชิงรุก (Proactive Service) เป็นการวางแผนการในการให้บริการลูกค้าล่วงหน้า อย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการและปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการโดยไม่รีรอให้ผู้รับบริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความต้องการเฉพาะของลูกค้าและให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยยึดแนวปฏิบัติ 4 ประการ ดังนี้ (ศิริพร วิชญมหิมาชัย. 2551 : 99)

3.1 ด้านแผนบริการลูกค้า (Customer Service Plan) หมายถึง ความสามารถในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติการบริการให้กับลูกค้าไว้ล่วงหน้า โดยมีการคาดการณ์ความต้องการและความมุ่งหวังต่อการบริการลูกค้า เพื่อให้เกิดการตอบสนอง ความต้องการเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม การวางแผน คือ การหาคำตอบสำหรับคำถามที่ว่า จะทำอะไร ทำไม่ต้องทำ จะทำอย่างไร จะทำเมื่อใด จะทำที่ไหน จะทำให้ใคร จะต้องใช้ทรัพยากรอะไร ซึ่งถือเป็นภาระหน้าที่ของทุกคนในองค์กรเพราะการดำเนินธุรกิจใดๆ จำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าทุกครั้ง ซึ่งการวางแผนการบริการมีขั้นตอน ดังนี้

3.1.1 การเก็บข้อเท็จจริงในการบริการลูกค้าในปัจจุบันในการทำงานทุกๆ วัน องค์กรจะต้องรับรู้ว่าคุณค่าจะมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรหรือไม่อย่างไร เพื่อจะใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นจุดเริ่มต้นในการวางแผนขององค์กรต่อไป

3.1.2 การค้นหาความต้องการของลูกค้าโดยการ รับฟังการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของลูกค้า นำไปสู่ความคิดค้นหาสินค้าและบริการใหม่ๆ ตลอดจนการปรับปรุงสิ่งที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น เพื่อมตใจลูกค้าได้อย่างยั่งยืน ทางองค์กรรับฟังความต้องการและปรับสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าด้วยการนำเสนอบริการใหม่เข้าสู่ตลาด

3.1.3 กำหนดนโยบายในการบริการลูกค้าในการกำหนดนโยบายของการทำงานทุกครั้ง ผู้บริหารกิจการต้องพึงระลึกไว้เสมอ ต้องเป็นนโยบายที่สามารถปฏิบัติได้ โดยที่จะไม่สร้างความขุนใจให้แก่ลูกค้ามากกว่าการสร้างคามพึงพอใจ โดยนโยบายดังกล่าวอาจหาข้อมูลความต้องการได้จากลูกค้าเช่น วิธีการชำระเงิน ชำระด้วยบัตรเครดิตระยะเวลาในการเปิดให้บริการลูกค้า

3.1.4 พัฒนาทักษะในการให้บริการ ทักษะในการให้บริการลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็น เพราะอยู่ในขั้นตอนในการส่งมอบบริการลูกค้า ต้องมีความเป็นมืออาชีพ มีความชำนาญ มีความ



ถูกต้อง แม่นยำ เช่น ทักษะการสื่อสาร ภาษากาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การจัดซื้อร้องเรียน ในงานบริการ

3.2 ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) หมายถึงความสามารถ ในการกำหนดกระบวนการบริการโดยยึดและคำนึงถึงประโยชน์ และความต้องการของลูกค้าเป็น ประการสำคัญการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าอยู่เสมอเพื่อจะได้ส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เป็นความซื่อสัตย์และความยืดหยุ่นในการปรับธุรกิจให้เข้ากับสภาวะ แวดล้อมที่เปลี่ยนไปเป็นการมองโดยใช้ความรู้สึกและความต้องการในมุมมองของลูกค้า ลักษณะ ความสำคัญของธุรกิจที่ถือเอาลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ก็คือการที่ธุรกิจเร่งเป้าหมายไปที่การสรรหา สิ่งที่สามารถสร้างคุณค่าหรือความพึงพอใจให้กับลูกค้าแทนที่จะยึดมั่นกับตัวสินค้าหรือบริการเพียง อย่างเดียว ค้นหาปัญหาและความต้องการที่แท้จริงอยู่ในใจลูกค้าคืออะไร และพยายามแสวงหาคำตอบ หรือวิธีการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

3.3 ด้านการบริการด้วยใจ (Service Mind) หมายถึง ความสามารถในการ ให้บริการกับลูกค้า โดยมาจากจิตใจรักในงานบริการมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะให้บริการ ที่ดีมีการบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์รื่นเริง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจและ มีความสุขจากการบริการที่ได้รับ ลักษณะของการผู้ให้บริการมี ดังนี้

3.3.1 ความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมี ความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร นโยบายวิธีการต่างๆ ในองค์กรเพื่อไม่ให้เกิดความ ผิดพลาดเสียหายและต้องชวนขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

3.3.2 การช่างสังเกต (Observe) หมายถึงผู้บริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัว เป็นคนช่างสังเกตเพราะหากมีการรับรู้บริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็พยายามนำ มาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้นเกิดความพึงพอใจตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือ ผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้นต้องมีการกระตือรือร้น

3.4 ทักษะและความกระตือรือร้น (Skill and Enthusiasm) เป็นความสามารถ และความเชี่ยวชาญในกระบวนการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อผู้รับบริการโดย ความเชี่ยวชาญเหล่านี้ ทำให้เกิดการบริการที่รวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้อง ราบรื่น และสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ

3.4.1 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) คือผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่จะทำให้ปฏิบัติอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยน วิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี

3.4.2 สามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control) งานบริการเป็นงาน ที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่นต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้นมีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากผู้รับบริการที่แตกต่างกันผู้บริการไม่ได้ตั้งใจอาจถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดีซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

3.4.3 การมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) คือผู้รับบริการส่วนใหญ่ จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติแต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วนผู้ให้บริการจะต้องสามารถ



วิเคราะห์ถึงสาเหตุคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติอาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

3.4.4 ทักษะคติต่องานบริการดี (Attitude) คือ การบริการเป็นการช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้ทีมงานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศทางการบริการ

3.4.5 ความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่าลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด และลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

การบริการนับเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันให้ธุรกิจต่างๆ ต้องมีการปรับตัว การพัฒนาและการปรับเปลี่ยนรูปแบบของกระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้บริหารต่างพยายามค้นหา เทคนิค วิธีการและยุทธวิธีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ เพื่อช่วยรองรับและตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสมและทันท่วงที (ยุพาวรรณ วรรณวณิช. 2554 : 18)

4. จุดมุ่งหมายของการบริการลูกค้าเชิงรุก

การให้บริการเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก และคาดเดาว่าลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด การให้บริการเป็นขั้นตอนที่ยากที่สุดของการดำเนินธุรกิจเพราะลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความแตกต่างระหว่างบุคคล ดังนั้นการสร้างผู้บริหารที่บริหารงานที่มุ่งเน้นการให้บริการควรมีจุดมุ่งหมายในการบริหารงาน ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2550 : 55-57)

4.1 การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยลูกค้าหมายถึง ลูกค้าทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ผู้บริหาร และพนักงานผู้ให้บริการร่วมกันให้บริการที่มุ่งสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าให้ได้อย่างต่อเนื่อง มุ่งสร้าง และการรักษา ความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวให้ได้ ผู้บริหาร และพนักงานผู้ให้บริการคำนึงว่าคุณภาพการให้บริการต่อลูกค้า และครั้งมีผลต่อการรับรู้ ประสิทธิภาพที่ลูกค้าได้รับ รวมถึงปฏิกิริยาของลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว

4.2 การสร้างความพึงพอใจการทำงานของพนักงาน (Employee Satisfaction) พนักงานขององค์กรถือว่าเป็นลูกค้าภายใน (Internal Customer) ผู้ประกอบการ และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงานผู้ให้บริการด้วย เพราะถ้าพนักงานหรือลูกค้าภายในไม่ได้รับการบริการที่ดีพนักงานในองค์กรจะสามารถให้บริการลูกค้าภายนอกได้อย่างไร ดังนั้นผู้บริหารควรคำนึงถึงบรรยากาศของการให้บริการ (Service Climate) สร้างให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยพนักงานรู้สึกถึงบรรยากาศการทำงานที่เป็นมิตร เป็นธรรมชาติ เป็นประชาธิปไตย



5. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

แนวทางในการให้บริการทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจเนื่องจากการดำเนินงานขององค์กรนั้นผ่านการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และมีการนำปัญหาอุปสรรคตลอดจนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพมาวางแผนเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมี 5 ประการ ดังนี้ (บัวจันทร์ อินธิโส. 2552 : 106)

5.1 มีเทคนิควิธีการที่ยอดเยี่ยม (Excellent Technique) หมายถึง วิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมุ่งเน้น การทำงานร่วมกัน มีการพัฒนา และการปรับปรุงวิธีการทำงานใหม่ๆ รวมทั้งการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่เหมาะสมมาใช้ในการดำเนินงาน

5.2 มีพนักงานที่มีคุณภาพ (Competent Employee) หมายถึง พนักงานทุกคนเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเต็มใจในการใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ เพื่อพัฒนางานที่มีความรับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จ จะเรียกได้ว่า เป็นพนักงานมืออาชีพที่เป็นทั้งคนเก่งและคนดี

5.3 มีผู้บริหารที่ชาญฉลาด (Intelligent Manager) หมายถึง ผู้บริหารที่สามารถเชื่อมโยงแนวความคิด นโยบาย และวิธีการทำงาน และมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ และต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถทางการบริการทั้งการบริหารคน บริหารงาน และบริหารทรัพยากรขององค์กรที่มีทักษะการเป็นผู้นำทักษะการสื่อสาร

5.4 มีจิตสำนึกร่วมของความเป็นเจ้าของ (Efficient Communication) หมายถึง พนักงานทุกคนมีความรักความศรัทธาในการทำงานร่วมกันและมีจิตสำนึกตลอดเวลาว่า องค์กรที่ทำงานนี้ทุกคนมีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ

5.5 บริการเป็นเลิศ (Excellent Service) เป็นหัวใจสำคัญที่พนักงานทุกระดับต้องพัฒนาให้บริการที่ประทับใจ โดยองค์กรมุ่งเน้นการให้บริการทั้งภายในและภายนอกเพื่อสร้างความประทับใจในการรับบริการ องค์กรสามารถสร้างความเป็นเลิศการบริการให้เกิดขึ้นในองค์กรนั้นได้โดยการสร้างวัฒนธรรมการบริการที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศในการบริการ ซึ่งมุ่งเน้นการผลิตการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการและผลการดำเนินงานที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร (Oncharoen and Ussahawanitchakit. 2008 : 14-16)

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการลูกค้าเชิงรุก หมายถึง การวางแผน กำหนดรูปแบบของการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจต่อความต้องการของผู้มารับบริการหรือลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

1. ความหมายของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้นิยาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานไว้ดังนี้



สุดสวณ บุญศิวนนท์ (2553 : 43) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าบรรลุเป้าหมาย

ศุภมิตร พินิจการ (2552 : 30) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ซึ่งมีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

อรรธรณ ศรีแก้ว (2552 : 37) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้ผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพมีต้นทุนหรือใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าทันเวลามีความถูกต้องครบถ้วนและเป็นที่ยอมรับแก่ทุกฝ่าย

วรัท พงกษากุลนันท์ (2550 : เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกันหมายถึงความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผนโดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน เมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางเอาไว้

สมใจ ลักษณะ (2552 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คนและเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประจำไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น

Kinicki และ Williams (2012 : 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็น คน เงิน วัตถุดิบ อย่างคุ้มค่า ที่สุดเพื่อให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ประสิทธิภาพมักจะถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่นำไปใช้เปรียบเทียบกับผลงานหรือผลผลิตได้

Gibson (รัชณี ตรีสุทธีวิชา. 2552 : 29 อ้างอิงมาจาก Gibson. 1988 : 37) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ภายใต้เงื่อนไขการดำเนินงานที่มีคุณภาพมีต้นทุนต่ำ หรือใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าทันต่อเหตุการณ์ ผลของงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานเชื่อถือได้

Katz และ Kahn (รณธรรม ขาวประทุม. 2553 : 32 อ้างอิงมาจาก Katz and Kahn. 1978 : 226) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นปัจจัยต่างๆ คือ ฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สีกผูกพันมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

Teece (2007 : 7-8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การเปลี่ยนทรัพยากรไปเป็นผลผลิต (Outputs) มากที่สุด การทำงานให้มีข้อผิดพลาดน้อย



ที่สุด มีของเสีย น้อยที่สุด เสียเวลาน้อยที่สุด ผลผลิตมากที่สุด โดยลงทุนน้อยที่สุด และการใช้ทรัพยากร โดยประสบความสำเร็จด้านการผลิตสินค้าหรือบริการ

Xinzhu และ Anne (2007 : 359) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การที่องค์กรสามารถผลิตปัจจัยภายนอก (กำไร) สูงสุดในขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้า (ต้นทุน) ต่ำสุด กล่าวคือ สามารถผลิตปริมาณสินค้าหรือการให้บริการได้มากที่สุด คุณภาพของสินค้าหรือคุณภาพการให้บริการดีที่สุดในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการผลิตต่ำสุด และสามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้ทันเวลา

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ผลการดำเนินงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายธุรกิจ โดยอยู่ภายใต้การดำเนินงานที่มีคุณภาพ มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าทันเวลา มีความถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่าย

2. ความสำคัญของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน โดยผู้บริหารระดับสูงต้องปรับปรุงการบริหารด้วยกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนการมอบหมายอำนาจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารอย่างเต็มที่ ซึ่งการปฏิบัติงานของพนักงานถือเป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จขององค์กรและความได้เปรียบทางการแข่งขัน ดังนั้น การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นประการหนึ่งสำหรับการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ประกอบด้วย 3 ประการดังนี้ (สมใจ ลักษณะ. 2552 : 15)

2.1 การวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นการมองไปข้างหน้า โดยเป็นการเน้นความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งนอกเหนือจากตัววัดทางการเงินแบบดั้งเดิม ซึ่งทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานตามแต่ละช่วงระยะเวลาแล้ว ยังสามารถที่จะบ่งชี้ให้เห็นว่าสามารถที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานสำหรับช่วงระยะเวลาต่อไปได้อย่างไร

2.2 การวัดผลประสิทธิภาพการดำเนินงาน ผสมรวมตัววัดต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกเข้าด้วยกัน ทำให้มองเห็นถึงจุดต่างๆ ที่ต้องให้น้ำหนักความสำคัญว่าเอนเอียงไปในทางใดทางหนึ่ง ในระหว่างตัววัดประสิทธิภาพการดำเนินงานต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอดีต และช่วยให้มั่นใจได้ว่าความสำเร็จในอนาคตสำหรับตัววัดตัวหนึ่งๆ จะไม่เกิดขึ้นบนความล้มเหลวของตัววัดอีกตัวหนึ่ง

2.3 การวัดผลประสิทธิภาพการดำเนินงาน ช่วยให้มีความมุ่งมั่นกิจการเป็นจำนวนมากที่กำหนดตัววัดกิจการต่างๆ ไว้จำนวนมากเกินไปกว่าที่จะนำไปใช้ได้จริง แต่การวัดผลประสิทธิภาพการดำเนินงานจะช่วยให้สามารถบรรลุผลได้กับตัววัดแค่เพียงบางตัว ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จจริงๆ เท่านั้น

3. องค์ประกอบของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรเป็นหัวใจในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจลูกค้าและบุคลากรขององค์กรก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรได้ครบถ้วน ประกอบด้วย (สมใจ ลักษณะ. 2552 : 11)



3.1 สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมของประเทศไทย เช่นภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินของธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่นนิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริหารบางลักษณะ เช่น บริหารขายตรง อุปกรณ์เครื่องมือในการใช้ใหม่ๆ การซื้อขายสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ สภาพการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งทางการผลิต การบริการแหล่งวัตถุดิบคุณภาพวัตถุดิบผู้ร่วมลงทุน

3.2 สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กร ที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงาน ที่ส่งเสริมการทำงานของข้าราชการ

3.3 ปัจจัยองค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของข้าราชการโดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน สิ่งที่สำคัญคือ ปรัชญา อุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม การมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิต และการทำงาน เป็นต้น

3.4 กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างขององค์กร คือการดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายบริการที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านข้าราชการ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

การดำเนินงานของธุรกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้นั้น ผู้บริหารจะต้องรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการวางแผนการควบคุมและการตัดสินใจในการบริหารจัดการภายในองค์กรภายใต้สถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งปัจจัยที่จะเป็นส่วนช่วยเป็นข้อมูลให้แก่ฝ่ายบริหารเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่ได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ (เบญจมาศ อภิสิทธิ์ภิญโญ. 2545 : 10)

4. การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การประเมินประสิทธิภาพจะวัดจากตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น อัตราผลตอบแทนในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่ลงทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิต อัตราการสูญเสียเปล่า การใช้ทรัพยากร และดำเนินงานโดยการผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพเป็นการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยการผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับกับการแสดงประสิทธิภาพ การดำเนินงานใดๆ อาจแสดงโดยแบ่งประสิทธิภาพ 2 ระดับ คือ (สมใจ ลักษณะ. 2552 : 7)

1) ประสิทธิภาพของบุคคล คือ การที่บุคคลตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจ

2) ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุดที่มีการสูญเสียเปล่า



น้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้ดี โดยประหยัดเวลาทั้งทรัพยากรและกำลังคน องค์กรที่มีระบบบริหารการจัดการที่เอื้อต่อการผลิต ในการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และ เทคโนโลยี อย่างฉลาดทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการตรวจสอบเพื่อตัดสินใจ ซึ่งจะเป็นที่มาของการดำเนินงาน ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร และตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สมควรประเมิน ได้แก่ (สมใจ ลักษณะ. 2552 : 215)

4.1 การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) โดยพิจารณาผลผลิตขององค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด เช่น ต้องการผลิตสินค้าให้ได้ตรงตามเป้าหมาย การขายและบริการได้ครบถ้วน ต้องการผลกำไรเพิ่มขึ้นมากกว่าปีที่แล้ว กรณีที่เป็นสัญญาณอันตรายว่ามีเป็นปัญหาในองค์กร คือ ผลผลิตที่ต่ำกว่าเป้าหมาย และบางครั้งเป็นเพราะตั้งเป้าหมายต่ำเกินไปจนเกิดภาพลวงว่าบรรลุเป้าหมายแล้ว

4.2 การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) โดยพิจารณาว่า องค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วนเพียงพอเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากร ในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติและเงินนั้นถูกใช้อย่างมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ความถูกต้องเหมาะสม ไม่เกิดการสูญเปล่า

4.3 กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations) โดยพิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเวียนส่งต่อของงาน การมีประสิทธิภาพ ของการทำงานที่ได้ครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย มีการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยปฏิบัติงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ไม่มีสภาพคนล้นงานหรืองานล้นคน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้ง

4.4 ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เป็นการพิจารณาว่าผลสำเร็จขององค์กรและกระบวนการปฏิบัติที่ใช้นำมาซึ่งความพอใจของผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพียงใดกลุ่มคนที่สมควรพิจารณาคือลูกค้าผู้ถือหุ้นที่บริหารองค์กรพนักงานและลูกจ้างทุกระดับชุมชนหน่วยงานของรัฐ ฯลฯ

ผลการประเมินองค์กรทั้ง 4 ด้าน จะเป็นข้อมูลที่ชี้ให้เห็นความจำเป็นต้องมีการพัฒนา องค์กรการพิจารณาความบกพร่องหรือความด้อยในตัวบ่งชี้ต่างๆ โดยอาศัยรูปแบบการวิเคราะห์ปัญหา ที่กล่าวในหัวข้อที่แล้วจะเป็นที่มาของการกำหนดปัญหาปัญหาคือสิ่งที่เกิดขึ้นหรือเป็นไปต่ำกว่า มาตรฐานหรือต่ำกว่าความคาดหวังปัญหาอาจเกิดที่เป้าหมายเกิดที่ผลผลิตเกิดที่กระบวนการหรือเกิด ที่ปัจจัย เมื่อระบุปัญหาได้แล้วจึงดำเนินการต่อไปตามกระบวนการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาองค์กร



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

เดือนจิต ภูพินนา (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลกระทบของการเรียนรู้วัฒนธรรมในการทำงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 11 พบว่า การบริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้บริการ เป็นเงื่อนไขของการปฏิบัติงาน อย่างมีมาตรฐานทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และประเมินได้ว่าสิ่งที่ได้รับนั้นทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นย่อมเป็นหัวใจสำคัญของกิจการหรือธุรกิจ การให้บริการหรือประสบความสำเร็จจากการใช้บริการของลูกค้าและอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกัน และด้านความสะอาดจากการให้บริการ เนื่องจาก ในปัจจุบันนี้ธุรกิจประเภทโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพราะมีโรงแรมใหม่ๆ ที่เปิดให้บริการจำนวนมาก ดังนั้น ผู้บริหาร แผนกต้อนรับส่วนหน้า จึงตระหนักถึงความสามารถในการบริการที่มีเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ ด้วยเหตุนี้จึงมีการพัฒนาความสามารถในการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการของโรงแรมตนอีกในอนาคต ดังจะเห็นได้ว่ามีความสามารถในการให้บริการ ลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ในการให้บริการในแต่ละครั้งพนักงานก็ยินดีที่จะบริการลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ ให้เกียรติลูกค้าด้วยการบริการที่สุภาพอ่อนโยนโดยไม่ได้นิ่งเฉยถึงความแตกต่างของลูกค้า อำนวยความสะดวกในการบริการ รวมถึงคอยเฝ้าเอาใจใส่ในการรับรู้ถึงปัญหาความต้องการของลูกค้าในด้านต่างๆ โดยดำเนินการแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของลูกค้า

มัทนา เพ็งแจ่ม (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารคุณภาพการบริการที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีกลยุทธ์การบริหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน และผู้บริหารธุรกิจโรงแรมมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในองค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนาการตอบสนองให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้วยการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งความต้องการที่จำเป็นหรือความต้องการที่ปรารถนา ซึ่งในความเป็นจริงแล้วเป็นหน้าที่ของทุกแผนกในองค์กรที่จะมีส่วนร่วมในการออกแบบและปฏิบัติการตอบสนองอันเป็นแนวคิดทางการตลาดขององค์กรที่มุ่งเน้นทางการตลาด

ไพรัตน์ บุญบุตร (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลกระทบของกลยุทธ์บริการเชิงรุกที่มีต่อความเป็นเลิศทางบริการของสำนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้ประกอบสำนักงานบัญชี ที่มีความคิดเห็นเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านทักษะความรวดเร็วและความชัดเจน ด้านจิตสำนึกในการบริการ และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และด้านการวางแผนการบริการ และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความเป็นเลิศทางการ



บริการโดยรวมและเป็นรายด้านที่สร้างความประทับใจ โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง สำหรับผู้ประกอบการสำนักบัญชีเพื่อนำพาธุรกิจสู่การบรรลุเป้าหมายและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนากิจการให้อยู่รอดได้ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจในปัจจุบัน และอนาคตต่อไป

ประวิตร สายแก้ว (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ธุรกิจโรงแรมปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีเพิ่มมากขึ้น การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเก่าและเพิ่มบริการที่หลากหลายเพื่อแสวงหากลุ่มลูกค้ารายใหม่จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยให้ความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน ศึกษาความต้องการของลูกค้า ประสานกิจกรรมต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อลูกค้า เอาใจใส่ต่อคำติชมของลูกค้า การปรับปรุง โครงสร้างและทีมงานในการดำเนินงานสร้างความรู้ความสามารถ ส่งเสริมให้พนักงานมีความชำนาญเฉพาะด้านเมื่อพนักงานได้รับการเอาใจใส่จนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ จะทำให้กิจการบรรลุในวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่ดีขึ้น

กิตติยา คำสวัสดิ์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลกระทบของการบริการที่เป็นเลิศที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพานิชอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พบว่า การบริการที่เป็นเลิศด้านการจัดการผ่านข้อมูลลูกค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาและด้านลูกค้า การบริการที่เป็นเลิศ ด้านการออกแบบบริการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม และรายด้าน ด้านการเงินด้านการบริหารภายในและการเรียนรู้และพัฒนา และด้านลูกค้า ด้านการบริการที่เป็นเลิศ ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายในและการบริการที่เป็นเลิศ ด้านการจัดการข้อเรียกร้อง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านกระบวนการภายใน และด้านลูกค้า และการบริการที่เป็นเลิศ ด้านการปรับปรุงมาตรฐานบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม และรายด้าน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

กันต์ กิ่งโก้ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ผลกระทบของความรู้ความสามารถของกิจการที่มีต่อคุณภาพการบริการและศักยภาพในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความรู้ความสามารถขององค์กร ด้านการจัดการ ด้านการตลาด มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกันคุณภาพการบริการโดยรวมและด้านความเป็นรูปกระทำของการบริการ ความรู้ความสามารถขององค์กร ด้านการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับคุณภาพการบริการโดยรวมด้านความเป็นรูปกระทำของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ความรู้ความสามารถขององค์กร ด้านการจัดการ และด้านการตลาด มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับศักยภาพในการแข่งขันโดยรวม ด้านการถือครองส่วนแบ่งการตลาด และด้านการสร้างนวัตกรรมความรู้ความสามารถขององค์กร ด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับศักยภาพและการแข่งขันโดยรวม ด้านการถือครองส่วนแบ่งการตลาด ด้านการเติบโตของยอดขาย และด้านการสร้างนวัตกรรมคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปกระทำของการบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบต่อศักยภาพในการแข่งขันโดยรวม



จุไรพร กุลวิเศษ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสร้างมูลค่าเพิ่มกับผลการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย พบว่า ประสิทธิภาพการสร้างมูลค่าเพิ่ม คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนาประสิทธิภาพการสร้างมูลค่าเพิ่ม คุณค่าด้านบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ด้านขบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ประสิทธิภาพการสร้างมูลค่าเพิ่ม คุณค่าบุคลากร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้าด้านกระบวนการภายใน และประสิทธิผลการสร้างมูลค่าเพิ่ม คุณค่าด้านภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนา

กนิษฐริน จิโนวิวัฒน์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการโรงแรมโปไม้เขียวในเขตภาคใต้ พบว่า ลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติมีการคาดหวังคุณภาพและบริการต่อโรงแรมโปไม้เขียวในเขตภาคใต้โดยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยความเชื่อถือและความเชื่อมั่นเป็นปัจจัยที่ลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความคาดหวังคุณภาพบริการสูงสุด และปัจจัยรูปลักษณ์ทางกายภาพเป็นปัจจัยที่ลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความคาดหวังคุณภาพบริการต่ำที่สุด ปัจจัยที่ลูกค้าชาวไทยชาวต่างชาติคาดหวังคุณภาพบริการแตกต่างกัน 2 ประการ คือ ปัจจัยความไว้วางใจของลูกค้าชาวไทยคาดหวังคุณภาพบริการสูงกว่าชาวต่างชาติ และปัจจัยความเข้าใจลูกค้ารายบุคคล ลูกค้าชาวต่างชาติคาดหวังบริการสูงกว่าลูกค้าชาวไทย การรับรู้คุณภาพบริการประเมินคุณภาพที่ได้รับจริงโดยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยรูปลักษณ์ทางกายภาพเป็นปัจจัยที่ลูกค้าชาวไทยประเมินคุณภาพบริการที่ได้รับจริงสูงสุด และปัจจัยความเข้าใจของลูกค้ารายบุคคลประเมินคุณภาพที่ได้รับจริงต่ำที่สุด สำหรับลูกค้าชาวต่างชาติประเมินคุณภาพจริงโดยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยความเชื่อถือและมั่นใจเป็นปัจจัยที่ลูกค้าชาวต่างชาติประเมินคุณภาพปานกลางที่ได้รับจริงสูงสุด และปัจจัยความเข้าใจลูกค้าเป็นรายบุคคลเป็นปัจจัยที่ได้รับประเมินคุณภาพจริงต่ำที่สุด ลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติประเมินคุณภาพบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกันทุกปัจจัย

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Roland และ Ming-Hui (2012 : 47-66) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการเพิ่มผลผลิตและการบริการ พบว่า บริษัททั้งหลายใช้ระบบบริการอัตโนมัติ แต่การใช้ระบบอัตโนมัตินั้นใช้ไม่ได้ผลเสมอไปในการให้บริการที่สูงขึ้น หากจะให้มีประสิทธิภาพของระบบอัตโนมัติในการบริการที่สูงขึ้นนั้นต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงขึ้นไป จึงนำทฤษฎีความสามารถในการให้ผลผลิตการบริการที่ดีที่สุดมาอธิบาย โดยใช้ข้อมูลจากกว่า 700 บริษัท การวิจัยแสดงให้เห็นว่าความสามารถในการให้ผลผลิตในการให้บริการควรจะลดลงเมื่อเกิดปัจจัย เช่น มีค่าจ่ายที่สูงขึ้นแต่รายได้เท่าเดิมซึ่งจะกระตุ้นให้ผู้ให้บริการมีคุณภาพดีขึ้น ผลการทดลองดังกล่าว ยังใช้เป็นหลักฐานเบื้องต้นที่ผู้ให้บริการขนาดใหญ่มีการปรับการให้บริการในระดับที่เหมาะสม

Bogomolova (2011 : 793-810) ได้ศึกษา การรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าที่จงรักภักดีต่อการบริการ พบว่า ผู้ให้บริการจำนวนมากที่จะทำให้ลูกค้ามีความจงรักภักดีต่อการบริการ แต่ไม่มีความชัดเจนว่าสิ่งที่ลูกค้าจงรักภักดีต่อการบริการของผู้ให้บริการเพียงหนึ่งเดียว แตกต่างจากลูกค้าที่มีความจงรักภักดีระหว่างผู้ให้บริการมากกว่าหนึ่งอย่างไร ตัวบ่งชี้ความจงรักภักดีคือการประเมินผลของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพบริการที่เขาได้รับ การวิจัยแสดงให้เห็นถึงลูกค้าที่มีความ



จงรักภักดีต่อการให้บริการเพียงหนึ่งเดียวเฉลี่ยประมาณร้อยละ 10 คุณภาพการให้บริการอาจจะลดลงตามกระจายตัวของผู้ใช้ ดังนั้นการสำรวจคุณภาพการให้บริการควรจะใช้วัดสำหรับผู้ให้บริการที่ใช้ควบคุมสำหรับสัดส่วนความจงรักภักดีต่อการให้บริการเพียงหนึ่งเดียว

Limpsurapong และ Ussahawanitchhak (2011 : 52-80) ได้ศึกษา กลยุทธ์การบริการแบบไดนามิกของธุรกิจสปาในประเทศไทย พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุกและความคิดของการเปลี่ยนแปลงการให้บริการมีผลอยู่รอดขององค์กรผ่านการได้เปรียบในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ การให้บริการที่มีความเป็นเลิศความพึงพอใจของลูกค้า การยอมรับลูกค้า และบริษัทนอกจากนี้ยังได้ทดสอบผลกระทบของ 4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดกลยุทธ์การบริการแบบพลวัต โดยนั้นความสำเร็จโดยบรรลุเป้าหมายขีดความสามารถของพนักงานที่มีคุณค่าการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าที่ชาญฉลาดและการแข่งขันทางธุรกิจที่ซับซ้อนในกลยุทธ์การบริการ

Sichmann และคณะ (2011 : 1) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการและความสามารถในการส่งออกของธุรกิจกับผู้ให้บริการธุรกิจ : บทบาทของการให้บริการของพนักงานและลูกค้าที่ริเริ่มการควบคุมเชิงคุณภาพ พบว่า การใช้สิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิรูป และกรอบการทำงานของการให้บริการ และการวาดภาพจากทฤษฎีการควบคุม ผู้เขียนพัฒนารูปแบบทางทฤษฎีที่จะตรวจสอบอิทธิพลของความคิดริเริ่มในการควบคุมคุณภาพที่แตกต่างกันที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องในการตั้งธุรกิจ ดังนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการส่งออก ผู้เขียนจึงได้พิจารณาอย่างชัดเจนกับความคิดริเริ่มในการควบคุมคุณภาพซึ่งกล่าวถึงความสามารถของลูกค้าในการบริการ และการผลิตร่วมของลูกค้า รวมถึงการเลือกลักษณะของบริษัทในฐานะที่ริเริ่มเป็นอันดับแรก และยังสามารถนำเสนอรูปแบบข้อมูลที่ว่าจากการสำรวจส่งออกของผู้ให้บริการ ผลการสำรวจพบว่าลูกค้าเพื่อการส่งออกการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นคำแนะนำในการผลิตร่วมของลูกค้า ได้มาตรฐาน การทำงานที่มีต่ออิทธิพล ในการบวกต่อคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะส่งผลกระทบทางบวกต่อความสามารถในการส่งออก อย่างไรก็ตาม การปรับตัวของความสามารถการผลิตร่วมของลูกค้าที่ส่งออกและจงใจมีอิทธิพลในทางบวกต่อคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเมื่อการบูรณาการต่อลูกค้าในการบริการจัดส่งในระดับสูง ผู้เขียนสรุปโดยการพิจารณาผลกระทบต่อการบริหารจัดการของกระบวนการ การบริหารจัดการของกระบวนการส่งมอบบริการในการส่งออกในการนำไปใช้และระบุทิศทางการทำวิจัยในอนาคต

Hongwei และ Yan (2011 : 77-99) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการที่สำคัญสำหรับการมีเทคโนโลยีสูงสำหรับคุณภาพตราสินค้าและบริการ การให้สินค้าโดยรวมและมูลค่าการรับรู้ พบว่าการศึกษาวิธีการด้านต่างๆ ของคุณภาพการให้บริการ อาจส่งผลกระทบต่อการรับรู้โดยรวมของคุณภาพการให้บริการและมูลค่าของการรับรู้ตราสินค้าจากการบริการ จากการสำรวจของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมในไต้หวัน พบว่า การเอาใจใส่ต่อคุณภาพของเครือข่ายที่มีความเชื่อถือและเชื่อมั่น แต่ไม่สามารถตอบสนองต่อคุณภาพและการรับรู้

Rizal (2011 : Abstract) ได้ศึกษา ผลกระทบของความสามารถของการบริการต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของโรงแรมในประเทศมาเลเซีย พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานสามารถพัฒนาได้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญของผู้บริการและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ซึ่งหากองค์กรใดมีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานทั้งในการวางแผนการวางระบบงาน และการให้ความสำคัญกับตัวพนักงานรวม ทั้งการส่งเสริมพัฒนาทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดความรู้ ความชำนาญ ทักษะ การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ



ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานควบคู่กัน เหล่านี้จะส่งผลกระทบยาวให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายซึ่งความสามารถในการให้บริการ เช่น ผู้จัดการต้องกำหนด เป้าหมายของการบริการที่ชัดเจน มีการออกแบบหรือวางแผนการบริการ หรืออาศัยนวัตกรรมและการเรียนรู้ อีกทั้งยังมีในเรื่องความยืดหยุ่นของผังโรงแรม โรงแรมในประเทศมาเลเซียมีความจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพขององค์กร ทั้งนี้ เนื่องจากผลกระทบจากทั้งปัจจัยภายนอก ได้แก่ บริบทของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปของธุรกิจโรงแรมที่มีการแข่งขันสูงขึ้น รวมถึงปัญหาจากโรคระบาดและการก่อการร้าย ในขณะที่ปัญหาจากภายในองค์กร ทั้งในแง่ของคุณภาพบริการที่ตกต่ำ และอัตราการจองห้องพักที่ลดลง ซึ่งการวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรที่ผ่านมา ยังไม่ค่อยมีการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพองค์กร การปฏิบัติ และผลตอบรับ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 398 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประชาชนลาว. 2558 : เว็บไซต์)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 196 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Mogan (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 42-43) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 จำแนกผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวตามเขตการปกครอง

2.2 กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ตามสัดส่วน

2.3 ทำการสุ่มตัวอย่างตามข้อ 2.2 โดยใช้คอมพิวเตอร์ ดังตาราง 1



ตาราง 1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหารธุรกิจ
โรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามเขตการปกครอง

เขตการปกครอง	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)
นครหลวงเวียงจันทน์	139	69	29
แขวงเวียงจันทน์	5	3	3
แขวงหลวงพระบาง	53	27	23
แขวงหลวงน้ำทา	7	4	3
แขวงอุดมไซ	14	7	6
แขวงบ่อแก้ว	8	4	2
แขวงพงสาลี	6	3	1
แขวงห้วยพัน	31	16	5
แขวงเชียงขวาง	12	6	3
แขวงไซยะบุรี	4	2	1
แขวงบอลิคำไซ	15	8	2
แขวงคำม่วน	10	4	3
แขวงสะหวันนะเขต	23	11	9
แขวงสาละวัน	4	1	0
แขวงเซกอง	3	1	1
แขวงจำปาศักดิ์	54	26	17
แขวงอัตตะปือ	10	4	2
รวม	398	196	110

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklists) จำนวน 7 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklists) จำนวน 6 ข้อ โดยครอบคลุม



ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนห้องพัก ระดับการรับรอง จำนวนทุนจดทะเบียน งบประมาณในการลงทุน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 15 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านแผนการบริการ จำนวน 4 ข้อ ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง จำนวน 4 ข้อ ด้านการ บริการด้วยใจ จำนวน 4 ข้อ และด้านทักษะและความกระตือรือร้นให้บริการ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) จำนวน 22 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จำนวน 7 ข้อ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร จำนวน 5 ข้อ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ และด้านความพอใจของทุกฝ่าย จำนวน 5 ข้อ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าเชิงรุกและประสิทธิภาพ การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและสร้างแบบสอบถาม
2. นำผลการศึกษาตามข้อ 1 มากำหนดโครงสร้างแบบสอบถามตามประเด็นสำคัญ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดความ มุ่งหมายและสมมติฐานในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ แล้วเสนอต่อ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย ผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย
 - 4.1 รองศาสตราจารย์ ดร.ปญญะขันธ์ อุตสาหะวานิชกิจ คณบดีคณะการบัญชี และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 - 4.2 รองศาสตราจารย์ ดร.การุณย์ ประทุม รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษาและวิจัย คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง
6. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
 - 6.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 30 คน แรก
 - 6.2 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งการบริการลูกค้าเชิงรุก มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง



0.441-0.740 (ตาราง 52 ภาคผนวก ข) และประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.439-0.766 (ตาราง 52 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978 : 12) กล่าวว่า เครื่องมือวัดที่มีคุณภาพควรมีค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป

6.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability test) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีครอนบาค (Cronbach) ซึ่งการบริการลูกค้าเชิงรุกมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.750-0.822 (ตาราง 52 ภาคผนวก ข) และประสิทธิภาพการดำเนินงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.789-0.882 (ตาราง 52 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ ท้ายเรือคำ (2552 : 90) ได้เสนอว่า เครื่องมือวัดที่ถือว่าเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพ ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

7. นำผลที่ได้รับจากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนและความสมบูรณ์ของเอกสารเตรียมนำเสนอไปรษณีย์
2. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ถึงผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยเริ่มส่งแบบสอบถามใน วันที่ 15 มีนาคม 2558 จำนวน 196 ฉบับ ตามชื่อ ที่อยู่ ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยแนบซองจดหมายตอบกลับไปพร้อมกับแบบสอบถาม เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบกลับทางไปรษณีย์ภายใน 15 วัน
3. เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 15 วัน ได้รับการตอบกลับของแบบสอบถาม จำนวน 43 ฉบับ ผู้วิจัยจึงได้ติดตามโดยการทำการส่งแบบสอบถามถึงผู้บริหารโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่ยังไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 ฉบับ ผู้วิจัยรอข้อมูลถึง วันที่ 30 เมษายน 2558 ปรากฏว่าได้แบบสอบถามตอบกลับ จำนวน 67 ฉบับ จึงทำการรวบรวมแบบสอบถาม รวมจำนวนทั้งสิ้น 110 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 54.17 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 45 วัน
4. ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับซึ่งมีจำนวน 110 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 54.17 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถาม ที่ส่งไปยังประชากรจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ดังตาราง 1) ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar, และ Day (2001) ได้เสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับมาร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ และเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ



การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยใช้วิธีพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก และประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 102-103) ดังนี้

ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้ 5คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำแนกตามจำนวนห้องพัก ระดับการรับรอง จำนวนทุนจดทะเบียน งบประมาณในการลงทุน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี ที่แตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม (F-test) ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way Analysis of Variance : ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of Variance : MANOVA)



ตอนที่ 5 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
 - 2.1 การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach
 - 2.2 การทดสอบหาค่าอำนาจจำแนกตามรายชื่อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation
3. สถิติที่ใช้การทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยใช้ Variance Inflation Factor (VIFs)
4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
 - 4.1 t-test
 - 4.2 F-test (ANOVA and MANOVA)
 - 4.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)
 - 4.4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน สถิติที่ใช้เปรียบเทียบใน t-distribution
F	แทน สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน F-distribution
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Sum Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมเบี่ยงเบนกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
p-value	แทน ระดับนัยสำคัญ (Significance)
VIFs	แทน ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factors)
Adj R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
a	แทน ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Constant)
TCV	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม
SP	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก
ด้านแผนการบริการลูกค้า	
CC	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก
ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	
SM	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ การบริการลูกค้าเชิงรุก
ด้านการบริการด้วยใจ	
SE	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก
ด้านทักษะและความกระตือรือร้น	
TOE	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม



GA แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

SR แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

PO แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

PS แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพัก ระดับการรับรอง จำนวนทุนจดทะเบียน งบประมาณในการลงทุน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพัก ระดับการรับรอง จำนวนทุนจดทะเบียน งบประมาณในการลงทุน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี แตกต่างกัน

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย และตำแหน่งงานในปัจจุบัน ดังตาราง 2

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 หญิง	41	37.27
1.2 ชาย	69	62.73
รวม	110	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	35	31.82
2.2 30-40 ปี	51	46.36
2.3 41-50 ปี	22	20.00
2.4 มากกว่า 50 ปี	2	1.82
รวม	110	100.00
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	31	31.71
3.2 สมรส	66	58.54
3.3 หม้าย/หย่าร้าง	11	8.54
3.4 อื่นๆ ได้แก่ แยกกันอยู่	2	1.21
รวม	110	100.00
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	60	54.55
4.2 ปริญญาตรี	42	38.18
4.3 ปริญญาโท	8	7.27
รวม	110	100.00



ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารโรงแรมในสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ประสบการณ์การทำงาน		
5.1 1-5 ปี	48	43.64
5.2 6-10 ปี	41	37.27
5.3 11-15 ปี	15	13.64
5.4 มากกว่า 15 ปี	6	5.45
รวม	110	100.00
6. รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย		
6.1 ต่ำกว่า 6,000,000 กีบ	45	40.91
6.2 6,000,000-12,000,000 กีบ	40	36.36
6.3 12,000,001-24,000,000 กีบ	18	16.36
6.4 มากกว่า 24,000,000 กีบ	7	6.37
รวม	110	100.00
7. ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
7.1 ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	33	30.00
7.2 ผู้จัดการทั่วไป	50	45.54
7.3 ผู้จัดการฝ่ายการตลาด	15	13.64
7.4 อื่นๆ ได้แก่ รองผู้จัดการทั่วไป	12	10.92
รวม	110	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย (ร้อยละ 62.73) อายุ 30-40 ปี (ร้อยละ 46.36) รองลงมา น้อยกว่า 30 ปี (ร้อยละ 31.82) สถานภาพ สมรส (ร้อยละ 58.54) รองลงมา โสด (ร้อยละ 31.71) ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 54.55) รองลงมา ปริญญาตรี (ร้อยละ 38.18) ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 43.64) รองลงมา 6-10 ปี (ร้อยละ 37.27) รายได้ ต่อเดือนเฉลี่ย ต่ำกว่า 6,000,000 กีบ (ร้อยละ 40.91) รองลงมา 6,000,000-12,000,000 กีบ (ร้อยละ 36.36) และตำแหน่งงานปัจจุบัน ผู้จัดการทั่วไป (ร้อยละ 45.54) รองลงมา ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (ร้อยละ 30.00)



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ประกอบด้วย จำนวนห้องพัก ระดับการรับรอง จำนวนทุนจดทะเบียน งบประมาณในการลงทุน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี ดังตาราง 3

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. จำนวนห้องพัก		
1.1 ต่ำกว่า 100 ห้อง	89	80.91
1.2 100 -150 ห้อง	17	15.45
1.3 151- 200 ห้อง	4	3.64
รวม	110	100.00
2. ระดับการรับรอง		
2.1 ต่ำกว่า 3 ดาว	55	50.00
2.2 3 ดาว	41	37.27
2.3 4 ดาว	12	10.91
2.4 5 ดาว	2	1.82
รวม	110	100.00
3. จำนวนทุนจดทะเบียน		
3.1 ต่ำกว่า 2,000,000,000 กีบ	68	61.82
3.2 2,000,000,000-4,500,000,000 กีบ	23	20.91
3.3 4,500,000,001-6,500,000,000 กีบ	14	12.73
3.4 มากกว่า 6,500,000,000	5	4.54
รวม	110	100.00
4. งบประมาณในการลงทุน		
4.1 ต่ำกว่า 2,000,000,000 กีบ	38	34.55
4.2 2,000,000,000-4,500,000,000 กีบ	40	36.36
4.3 4,500,000,001-6,500,000,000 กีบ	21	19.09
4.4 มากกว่า 6,500,000,000 กีบ	11	10.00
รวม	110	100.00



ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5.ระยะเวลาในการดำเนินงาน		
5.1 น้อยกว่า 5 ปี	52	47.27
5.2 6-10	44	40.00
5.3 11-15	11	10.00
5.4 มากกว่า 15 ปี	3	2.73
รวม	110	100.00
6. จำนวนพนักงานในปัจจุบัน		
6.1 น้อยกว่า 100 คน	94	85.45
6.2 100-200 คน	13	11.82
6.3 201 -300 คน	2	1.82
6.4 มากกว่า 300	1	0.91
รวม	110	100.00
7. จำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี		
7.1 น้อยกว่า 100,000 คน	60	54.55
7.2 100,000-150,000 คน	34	30.91
7.3 150,001-200,000 คน	9	8.18
7.4 มากกว่า 200,000 คน	7	6.36
รวม	110	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ธุรกิจโรงแรม ส่วนใหญ่จำนวนห้องพัก ต่ำกว่า 100 ห้อง (ร้อยละ 80.91) รองลงมา 100-150 ห้อง (ร้อยละ 15.45) ระดับการรับรอง ต่ำกว่า 3 ดาว (ร้อยละ 50.00) รองลงมา 3 ดาว (ร้อยละ 37.27) จำนวนทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 2,000,000,000 กีบ (ร้อยละ 34.55) รองลงมา 2,000,000,000-4,500,000,000 กีบ (ร้อยละ 20.91) งบประมาณในการลงทุน 2,000,000,000-4,500,000,000 กีบ (ร้อยละ 36.36) รองลงมา ต่ำกว่า 2,000,000,000 กีบ (ร้อยละ 34.55) ระยะเวลาในการดำเนินงาน น้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 47.27) รองลงมา 6-10 ปี (ร้อยละ 40.00) จำนวนพนักงานในปัจจุบัน น้อยกว่า 100 คน (ร้อยละ 85.45) รองลงมา 100-200 คน (ร้อยละ 11.82) และจำนวนที่ลูกค้าเข้าพักต่อปี น้อยกว่า 100,000 คน (ร้อยละ 54.55) รองลงมา 100,000-150,000 คน (ร้อยละ 30.91)



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว แสดงดังตาราง 4-8

ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการเชิงรุกโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านแผนการบริการลูกค้า	3.71	0.60	มาก
2. ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	3.87	0.61	มาก
3. ด้านการบริการด้วยใจ	3.79	0.63	มาก
4. ด้านทักษะและความกระตือรือร้น	3.79	0.60	มาก
โดยรวม	3.79	0.50	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ($\bar{X} = 3.87$) ด้านการบริการด้วยใจ และด้านทักษะและความกระตือรือร้น ($\bar{X} = 3.79$) และด้านแผนการบริการลูกค้า ($\bar{X} = 3.71$)

ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนการบริการลูกค้า เป็นรายข้อของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนการบริการลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจกรรมบริการอย่างเป็นลำดับ ขั้นตอน เพื่อให้ดำเนินงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.67	0.80	มาก
2. กิจกรรมมุ่งเน้นการวางแผน การบริการในระดับภาพรวม เพื่อให้การบริการได้อย่างประทับใจ	3.77	0.37	มาก
3. กิจกรรมวางแผนงานด้านการบริการ เป็นสื่อที่ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง	3.80	0.78	มาก



ตาราง 5 (ต่อ)

การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนการบริการลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
4. กิจกรรมสนับสนุนให้หน่วยงานต่างๆ ขององค์กร มีการกำหนดแผนงานการบริการ และนำแผนงานนั้น ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง	3.58	0.84	มาก
5. กิจกรรมส่งเสริมให้พนักงาน ยึดมั่นต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดการ ยอมรับความเชื่อมั่นบริการสูงสุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.71	0.60	มาก
โดยรวม	3.71	0.60	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนการบริการลูกค้า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจกรรมวางแผนงานด้านการบริการเป็นสื่อที่ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 3.80$) กิจกรรมมุ่งเน้นการวางแผนการบริการในระดับภาพรวม เพื่อให้การบริการได้อย่างประทับใจ ($\bar{X} = 3.77$) กิจกรรมส่งเสริมให้พนักงาน ยึดมั่นต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดการยอมรับความเชื่อมั่นบริการสูงสุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.71$)

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เป็นรายชื่อ ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจกรรมส่งเสริมให้พนักงาน ยึดมั่นต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดการยอมรับความเชื่อมั่นบริการสูงสุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	0.74	มาก
2. กิจกรรมมุ่งเน้นให้บุคลากร มีค่านิยมร่วมในการมุ่งมั่นให้บริการกับลูกค้าได้เป็นอย่างดีซึ่งจะช่วยให้การบริหารงานสำเร็จมากยิ่งขึ้น	3.85	0.78	มาก



ตาราง 6 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3. กิจกรรมตระหนักดีเป็นอย่างยิ่งทำให้กิจการมุ่งหา แนวทางในการตอบสนองของลูกค้าอย่างเต็มที่ จึง พยายามหาแนวทางให้บริการที่ดีเพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าเหล่านี้	3.84	0.70	มาก
4. กิจกรรมมุ่งเน้นให้บุคลากรให้เกิดความประทับใจสูง และส่งผลมาให้บริการอย่างต่อเนื่องและเกิดการ ประทับใจในการบริการแก่ลูกค้า	3.85	0.80	มาก
โดยรวม	3.87	0.61	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานยึดมั่นต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดการยอมรับความเชื่อมั่นบริการสูงสุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.95$) กิจกรรมมุ่งเน้นให้บุคลากร มีค่านิยมร่วมในการมุ่งมั่นให้บริการกับลูกค้าได้เป็นอย่างดีซึ่งจะช่วยให้การบริหารงานสำเร็จมากยิ่งขึ้น และกิจกรรมมุ่งเน้นให้บุคลากรให้เกิดความประทับใจสูงและส่งผลมาให้บริการอย่างต่อเนื่องและเกิดการประทับใจในการบริการแก่ลูกค้า ($\bar{X} = 3.85$) และกิจกรรมตระหนักดีเป็นอย่างยิ่งทำให้กิจการมุ่งหาแนวทางในการตอบสนองของลูกค้าอย่างเต็มที่ซึ่งพยายามหาแนวทางให้บริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเหล่านี้ ($\bar{X} = 3.84$)

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจเป็นรายข้อ
ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจกรรมมุ่งมั่นให้บุคลากรมีความทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่ดีเสมอ	3.90	0.88	มาก
2. กิจกรรมสนับสนุนให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น ในการบริการลูกค้าอย่างมีความสุข	3.79	0.84	มาก
3. กิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรมีความพร้อมการแก้ไข ปัญหาของลูกค้าโดยไม่ต้องร้องขอ	3.85	0.65	มาก



ตาราง 7 (ต่อ)

การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
4. กิจการส่งเสริมให้บุคคลได้รับการฝึกอบรมและ พัฒนาความสามารถอย่างสม่ำเสมอ ให้ความพร้อม และยินดีที่จะให้บริการ	3.62	0.92	มาก
โดยรวม	3.79	0.63	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจการมุ่งมั่นให้บุคลากรมีความทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่ดีที่สุดเสมอ ($\bar{X} = 3.90$) กิจการส่งเสริมให้บุคลากรมีความพร้อมการแก้ไขปัญหาของลูกค้าโดยไม่ต้องร้องขอ ($\bar{X} = 3.85$) และกิจการสนับสนุนให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการบริการลูกค้าอย่างมีความสุข ($\bar{X} = 3.79$)

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านทักษะและความกระตือรือร้น เป็นรายชื่อของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านทักษะและความกระตือรือร้น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจการยึดมั่นในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงเวลาอยู่เสมอ	3.87	0.71	มาก
2. กิจการมุ่งมั่นให้มีการสร้างและพัฒนาความ ชำนาญในงานเฉพาะด้านของบุคลากรทั้งการให้ ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษา	3.70	0.78	มาก
3. กิจการส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ และแม่นยำในกฎระเบียบรวมถึงมาตรฐานการ ให้บริการ ที่ดี	3.80	0.73	มาก
โดยรวม	3.79	0.60	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านทักษะและความกระตือรือร้น อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก



ไปหาน้อย ดังนี้ กิจการยึดมั่นในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงเวลาอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.87$)
 กิจการส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและแม่นยำในกฎระเบียบรวมถึงมาตรฐานการให้บริการที่ดี
 ($\bar{X} = 3.80$) และกิจการมุ่งเน้นให้มีการสร้างและพัฒนาความชำนาญในงานเฉพาะด้านของบุคลากร
 ทั้งการให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 3.70$)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐ
 ประชาธิปไตยประชาชนลาว แสดงดังตาราง 9-13

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม
 ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	3.52	0.60	มาก
2. ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร	3.53	0.62	มาก
3. ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	3.61	0.57	มาก
4. ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	3.72	0.56	มาก
โดยรวม	3.59	0.50	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพ
 การดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก
 ทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย
 ($\bar{X} = 3.72$) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.61$) และด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร
 ($\bar{X} = 3.53$)



ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ
ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจการมีผลประกอบการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.59	0.76	มาก
2. กิจการมียอดห้องพักแต่ละปีเป็นไปตามเป้าหมายที่กิจการกำหนด	3.51	0.74	มาก
3. กิจการมีลูกค้าเพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี	3.54	0.74	มาก
4. กิจการมีผลประกอบการเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้	3.42	0.78	ปานกลาง
5. กิจการมีผลดำเนินงานเป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้	3.62	0.87	มาก
6. กิจการมีรายได้เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว	3.44	0.78	ปานกลาง
7. กิจการมีลูกค้าเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว	3.51	0.84	มาก
โดยรวม	3.52	0.60	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ
โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจการ มีผลดำเนินงานเป็นไปตามที่ได้
กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.62$) กิจการมีลูกค้าเพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี ($\bar{X} = 3.54$) และกิจการมีลูกค้าเพิ่มขึ้น
จากปีที่แล้ว และกิจการมียอดห้องพักแต่ละปีเป็นไปตามเป้าหมายที่กิจการกำหนด ($\bar{X} = 3.51$)
และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ กิจการมีรายได้เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว ($\bar{X} = 3.44$)
และกิจการมีผลประกอบการเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ($\bar{X} = 3.42$)



ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร
ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจกรรมสามารถดำเนินงานเป็นไปตามงบประมาณ และแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้	3.59	0.76	มาก
2. กิจกรรมมีผลการดำเนินงานที่ดีเกิดจากการใช้ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	3.57	0.76	มาก
3. กิจกรรมมีผลดำเนินงานที่ดีและประยุกต์ใช้การ ดำเนินงานที่ดี	3.51	0.81	มาก
4. กิจกรรมมีการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมตาม ความจำเป็น สามารถปฏิบัติงานและปรับปรุงการ ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง	3.55	0.77	มาก
5. กิจกรรมมีกลไกการติดตามและควบคุมการใช้ งบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐาน ตามที่กิจกรรมกำหนดทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.45	0.97	ปานกลาง
โดยรวม	3.53	0.62	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ
โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจกรรมสามารถดำเนินงานเป็นไป
ตามงบประมาณและแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.59$) กิจกรรมมีผลการดำเนินงานที่ดี
เกิดจากการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.57$) และกิจกรรมมีการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม
ตามความจำเป็น สามารถปฏิบัติงานและปรับปรุงการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.55$)
และ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ กิจกรรมมีกลไกการติดตามและควบคุมการใช้งบประมาณ
ให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานตามที่กิจกรรมกำหนดทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ($\bar{X} = 3.45$)



ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน
ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1.กิจการสามารถลดความซับซ้อนในการทำงานที่เกิด จากการทำงาน	3.50	0.93	ปานกลาง
2. กิจการมีผลการดำเนินงานที่ดี ที่เกิดจาก กระบวนการปฏิบัติงานที่มีการประสานงานกันได้ดีเป็น อย่างดี	3.58	0.71	มาก
3. กิจการมีผลการดำเนินงานที่เกิดจากกระบวนการ ปฏิบัติงานที่มีการประสานงานกันได้ดีเป็นอย่างดี	3.66	0.69	มาก
4. กิจการมีผลการดำเนินงานซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ งานใหม่และเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานของ องค์กรได้เป็นอย่างดี	3.69	0.78	มาก
5. กิจการมีผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติทำ ให้สำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายของแผนงานที่ กำหนดไว้	3.63	0.78	มาก
โดยรวม	3.61	0.57	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ
โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจการมีผลการดำเนินงาน ซึ่งเกิด
จากการเรียนรู้งานใหม่และเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.69$)
กิจการ มีผลการดำเนินงานที่เกิดจากกระบวนการปฏิบัติงานที่มีการประสานงานกันได้ดีเป็นอย่างดี
($\bar{X} = 3.66$) และกิจการมีผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติทำให้สำเร็จตามแผนงานและเป้าหมาย
ของแผนงาน ที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.63$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ กิจการสามารถลด
ความซับซ้อน ในการทำงานที่เกิดจากการทำงาน ($\bar{X} = 3.50$)



ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย
ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. กิจกรรมมีผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจของ ทุกๆ ฝ่าย	3.85	0.71	มาก
2. กิจกรรมมีผลการดำเนินงานส่งผลให้ทุกฝ่ายมีการ ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	3.68	0.75	มาก
3. กิจกรรมมีการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นที่ยอมรับ และสะท้อนให้เห็นความสามารถของการทำงานและ การยกย่องจากผลการปฏิบัติงาน	3.65	0.76	มาก
4. กิจกรรมได้รับความร่วมมือจากทุกๆ หน่วยงาน จนทำให้ปฏิบัติงานที่น่าพอใจ	3.63	0.83	มาก
5. ผลการดำเนินงานของกิจกรรมเป็นสิ่งที่พึงพอใจต่อ ผู้ถือหุ้นของกิจการ	3.77	0.63	มาก
โดยรวม	3.72	0.56	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจกรรมมีผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจของ
ทุกๆ ฝ่าย ($\bar{X} = 3.85$) ผลการดำเนินงานของกิจกรรมเป็นสิ่งที่พึงพอใจต่อผู้ถือหุ้นของกิจการ
($\bar{X} = 3.77$) และกิจกรรมมีผลการดำเนินงานส่งผลให้ทุกฝ่ายมีการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.68$)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าเชิงรุกของธุรกิจ
โรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพัก จำนวนทุนจดทะเบียน
งบประมาณการลงทุน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และจำนวนลูกค้า
เข้าพักต่อปี แตกต่างกัน แสดงดังตาราง 14-27

5.1 จำนวนห้องพัก



ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน (ANOVA)

การบริการลูกค้าเชิงรุก	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.048	0.024	0.095	0.909
	ภายในกลุ่ม	107	26.849	0.251		
	รวม	109	26.897			

จากตาราง 14 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุก ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การบริการลูกค้าเชิงรุก	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	8.000	210.000	1.723	0.095
Wilks's Lambda	4 ด้าน	8.000	208.000	1.760	0.087
Hotelling's Trace	4 ด้าน	8.000	206.000	1.797	0.079
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	105.000	3.589	0.009*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านแผนการบริการลูกค้า ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้านการบริการด้วยใจ และด้านทักษะและความกระตือรือร้น ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)



5.2 ระดับการรับรอง

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรอง แตกต่างกัน (ANOVA)

การบริการลูกค้าเชิงรุก	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.995	1.332	6.163	0.001*
	ภายในกลุ่ม	106	22.903	0.216		
	รวม	109	26.897			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรอง 5 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม มากกว่า ระดับการรับรอง 4 ดาว ต่ำกว่า 3 ดาว และ 3 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 53 ภาคผนวก ค)

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรอง แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การบริการลูกค้าเชิงรุก	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	315.000	2.664	0.002*
Wilks's Lambda	4 ด้าน	12.000	272.804	2.693	0.002*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	305.000	2.696	0.002*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	105.000	5.287	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 17 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนการบริการลูกค้า ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และด้านการบริการด้วยใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (ตาราง 54 ภาคผนวก ค)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรอง 5 ดาว และ 4 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุกด้านแผนการบริการลูกค้า มากกว่า ระดับการรับรอง ต่ำกว่า 3 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 (ตาราง 55 ภาคผนวก ค)

ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรอง 5 ดาว และต่ำกว่า 3 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มากกว่า ระดับการรับรอง 4 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 (ตาราง 56 ภาคผนวก ค)

ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรอง 5 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ มากกว่า ระดับการรับรอง 4 ดาว และ ต่ำกว่า 3 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 (ตาราง 57 ภาคผนวก ค)

5.3 จำนวนทุนจดทะเบียน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน (ANOVA)

การบริการลูกค้าเชิงรุก	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.097	1.032	4.598	0.005*
	ภายในกลุ่ม	106	23.800	0.225		
	รวม	109	26.897			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่



ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียน มากกว่า 6,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม มากกว่า ทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (ตาราง 58 ภาคผนวก ค)

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การบริการลูกค้า เชิงรุก	Hypothesis df	Error df	F	p- value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	315.000	2.106	0.016*
Wilks's Lambda	4 ด้าน	12.000	272.804	2.179	0.013*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	305.000	2.239	0.010*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	105.000	5.780	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจ ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจ โรงแรม ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนบริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (ตาราง 59 ภาคผนวก ค)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียน มากกว่า 6,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนการบริการลูกค้า มากกว่า จำนวนทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 (ตาราง 60 ภาคผนวก ค)



5.4 งบประมาณในการลงทุน

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน (ANOVA)

การบริการลูกค้าเชิงรุก	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.579	1.193	5.422	0.002*
	ภายในกลุ่ม	106	23.319	0.220		
	รวม	109	26.897			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุน มากกว่า 6,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุก โดยรวม มากกว่า งบประมาณในการลงทุน ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ และ 2,000,000-4,500,000 กีบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 61 ภาคผนวก ค)

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การบริการลูกค้าเชิงรุก	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	315.000	4.484	0.000*
Wilks's Lambda	4 ด้าน	12.000	272.000	4.669	0.000*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	305.000	4.764	0.000*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	105.000	9.728	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 21 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนการบริการลูกค้า และด้านทักษะและความกระตือรือร้น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (ตาราง 62 ภาคผนวก ค)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุน มากกว่า 6,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนการบริการลูกค้า มากกว่างบประมาณในการลงทุน 2,000,000-4,500,000 กีบ ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ และ 4,500,001-6,500,000 กีบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 (ตาราง 63 ภาคผนวก ค)

ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุน มากกว่า 6,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านทักษะและความกระตือรือร้น มากกว่างบประมาณในการลงทุน ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ 4,500,001-6,500,000 กีบ และ 4,500,001-6,500,000 กีบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 (ตาราง 64 ภาคผนวก ค)

5.5 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA)

การบริการลูกค้าเชิงรุก	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.034	0.345	1.413	0.243
	ภายในกลุ่ม	106	25.863	0.244.		
	รวม	109	26.897			

จากตาราง 22 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)



ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การบริการลูกค้าเชิงรุก	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	315.000	1.920	0.031*
Wilks's Lambda	4 ด้าน	12.000	272.804	1.899	0.034*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	305.000	1.868	0.038*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	105.000	2.445	0.051

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุก เป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านแผนบริการลูกค้า ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้านการบริการด้วยใจ และด้านทักษะและความกระตือรือร้น โดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) (ตาราง 65 ภาคผนวก ค)

5.6 จำนวนพนักงานในปัจจุบัน

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA)

การบริการลูกค้าเชิงรุก	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.221	0.074	0.293	0.831
	ภายในกลุ่ม	106	26.676	0.252		
	รวม	109	26.897			



จากตาราง 24 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบัน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบัน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การบริการลูกค้าเชิงรุก	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	315.000	1.269	0.236
Wilks's Lambda	4 ด้าน	12.000	272.804	1.271	0.235
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	305.000	1.270	0.235
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	105.000	2.727	0.033*

จากตาราง 25 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านแผนบริการลูกค้า ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้านการบริการด้วยใจ และด้านทักษะและความกระตือรือร้น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.7 จำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี แตกต่างกัน (ANOVA)

การบริการลูกค้าเชิงรุก	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.148	0.383	1.575	0.200
	ภายในกลุ่ม	106	25.749	0.243		
	รวม	109	26.897			

จากตาราง 26 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)



ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปีแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การบริการลูกค้าเชิงรุก	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	315.000	1.443	0.145
Wilks's Lambda	4 ด้าน	12.000	272.804	1.441	0.147
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	305.000	1.434	0.149
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	105.000	2.852	0.027*

จากตาราง 27 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุกเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านแผนบริการลูกค้า ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้านการบริการด้วยใจ และด้านทักษะและความกระตือรือร้น ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพัก ระดับการรับรอง จำนวนทุนจดทะเบียน งบประมาณในการลงทุน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี แตกต่างกัน แสดงดังตาราง 28-41

6.1 จำนวนห้องพัก

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน (ANOVA)

การบริการลูกค้าเชิงรุก	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.066	0.533	2.209	0.115
	ภายในกลุ่ม	107	25.807	0.241		
	รวม	109	26.872			

จากตาราง 28 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)



ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้าน
ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพัก
แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	การบริการลูกค้า เชิงรุก	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	8.000	210.000	1.197	0.302
Wilks's Lambda	4 ด้าน	8.000	208.000	1.200	0.300
Hotelling's Trace	4 ด้าน	8.000	206.000	1.203	0.299
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	105.000	2.118	0.084

จากตาราง 29 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนห้องพักแตกต่างกัน
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่
ด้านแผนบริการลูกค้า ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้านการบริการด้วยใจ และด้านทักษะ
และความกระตือรือร้น ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

6.2 ระดับการรับรอง

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหาร
ธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน
(ANOVA)

ประสิทธิภาพการ ดำเนินงาน	แหล่งของ ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.659	1.886	9.425	0.000*
	ภายในกลุ่ม	106	21.214	0.200		
	รวม	109	26.872			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน
มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีระดับ
การรับรอง 5 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม มากกว่า
ระดับการรับรอง ต่ำกว่า 3 ดาว 4 ดาว และ 3 ดาว และผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับ



การรับรอง 3 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม มากกว่าระดับการรับรอง ต่ำกว่า 3 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 66 ภาคผนวก ค)

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรอง แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	315.000	2.703	0.002*
Wilks's Lambda	4 ด้าน	12.000	272.804	2.890	0.001*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	305.000	3.054	0.000*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	105.000	8.492	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (ตาราง 67 ภาคผนวก ค)

ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรอง 5 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มากกว่า ระดับการรับรอง ต่ำกว่า 3 ดาว และ 3 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 (ตาราง 68 ภาคผนวก ค)

ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรอง 5 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มากกว่า ระดับการรับรอง ต่ำกว่า 3 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 (ตาราง 69 ภาคผนวก ค)

ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรอง 5 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย มากกว่า ระดับการรับรอง ต่ำกว่า 3 ดาว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 (ตาราง 70 ภาคผนวก ค)



6.3 จำนวนทุนจดทะเบียน

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	8.148	2.716	15.376	0.000*
	ภายในกลุ่ม	106	18.724	0.177		
	รวม	109	26.872			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนเงินทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนเงินทุนจดทะเบียน 4,5000,0001-6,500,000 กีบ 2,000,000-4,500,000 กีบ และมากกว่า 6,500,000 กีบ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมมากกว่า จำนวนเงินทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 71 ภาคผนวก ค)

ตาราง 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	8.000	590.000	1.095	0.365
Wilks's Lambda	4 ด้าน	8.000	588.000	1.091	0.367
Hotelling's Trace	4 ด้าน	8.000	586.000	1.088	0.370
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	295.000	1.283	0.277



จากตาราง 33 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

6.4 งบประมาณในการลงทุน

ตาราง 34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหาร ธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	8.732	2.911	17.007	0.000*
	ภายในกลุ่ม	106	18.141	0.171		
	รวม	109	26.872			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุน 2,000,000-4,500,000 กีบ 4,500,000-6,500,000 กีบ และ มากกว่า 6,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม มากกว่า งบประมาณในการลงทุน ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ และผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุน มากกว่า 6,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมี ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม มากกว่า งบประมาณในการลงทุน 2,000,000-4,500,000 กีบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (ตาราง 72 ภาคผนวก ค)



ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน(MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	315.000	4.377	0.000*
Wilks's Lambda	4 ด้าน	12.000	272.804	4.872	0.000*
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	305.000	5.307	0.000*
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	105.000	14.269	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ Univariate Test ซึ่งผลการทดสอบ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (ตาราง 73 ภาคผนวก ค)

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุน มากกว่า 6,500,000 กีบ และ 4,5000,0001-6,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มากกว่า งบประมาณในการลงทุน ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 (ตาราง 74 ภาคผนวก ค)

ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุนมากกว่า 6,500,000 กีบ และ 2,000,000-4,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มากกว่า งบประมาณในการลงทุนต่ำกว่า 2,000,000 กีบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 (ตาราง 75 ภาคผนวก ค)

ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุน มากกว่า 6,500,000 กีบ 4,5000,0001-6,500,000 กีบ และ 2,000,000-4,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มากกว่า งบประมาณในการลงทุน ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.012 (ตาราง 76 ภาคผนวก ค)



ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุน มากกว่า 6,500,000 กีบ และ 2,000,000-4,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย มากกว่า งบประมาณในการลงทุน ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.012 (ตาราง 77 ภาคผนวก ค)

6.5 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตาราง 36 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหาร ธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.068	0.356	1.462	0.229
	ภายในกลุ่ม	106	25.805	0.243		
	รวม	109	26.872			

จากตาราง 36 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 37 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของผู้บริหาร ธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสบการณ์การทำงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	315.000	1.250	0.248
Wilks's Lambda	4 ด้าน	12.000	272.804	1.287	0.226
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	305.000	1.320	0.206
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	105.000	3.922	0.005*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตาราง 37 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

6.6 จำนวนพนักงานในปัจจุบัน

ตาราง 38 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.623	0.208	0.839	0.475
	ภายในกลุ่ม	106	26.249	0.248		
	รวม	109	26.872			

จากตาราง 38 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 39 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	315.000	0.552	0.879
Wilks's Lambda	4 ด้าน	12.000	272.804	0.544	0.885
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	305.000	0.537	0.890
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	105.000	0.914	0.459

จากตาราง 39 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุ



เป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

6.7 จำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี

ตาราง 40 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปีแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.092	0.364	1.496	0.220
	ภายในกลุ่ม	106	25.781	0.243		
	รวม	109	26.872			

จากตาราง 40 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 41 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปีแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Pillai's Trace	4 ด้าน	12.000	315.000	1.616*	0.086
Wilks's Lambda	4 ด้าน	12.000	272.804	1.669	0.073
Hotelling's Trace	4 ด้าน	12.000	305.000	1.715	0.063
Roy's Largest Root	4 ด้าน	4.000	105.000	4.798*	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปีแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)



ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของการบริการลูกค้าเชิงรุกและประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ตามที่ได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_1 : การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนการบริการลูกค้า มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

H_2 : การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

H_3 : การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

H_4 : การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านทักษะและความกระตือรือร้น มีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตาราง 42 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตัวแปร	TOE	SP	CC	SM	SE	VIFs
$\bar{x}$	3.59	3.71	3.87	3.79	3.79	
S.D.	0.50	0.60	0.61	0.63	0.60	
TOE	-	0.432*	0.494*	0.620*	0.645*	
SP		-	0.563*	0.409*	0.521*	1.647
CC			-	0.652*	0.519*	2.133
SM				-	0.628*	2.191
SE					-	1.916

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระการบริการลูกค้าเชิงรุก มีค่าตั้งแต่ 1.647-2.191 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริการลูกค้าเชิงรุกในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.432-0.645



จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (TOE) ดังนี้

$$TOE = 1.077 + 0.066SP + 0.034CC + 0.052SM + 0.313SE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (TOE) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 26.207$; $p = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.481 (ตาราง 43) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม (TOE) ปรากฏดังตาราง 43

ตาราง 43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยการบริการลูกค้าเชิงรุกกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม (TOE)		t	p- value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.077	0.265	4.065	0.000*
ด้านแผนบริการลูกค้า (SP)	0.066	0.074	0.891	0.375
ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (CC)	0.034	0.082	0.416	0.678
ด้านการบริการด้วยใจ (SM)	0.252	0.080	3.141	0.002*
ด้านทักษะและความกระตือรือร้น (SE)	0.313	0.079	3.987	0.000*

$F = 26.207$ $p = <0.001$ $Adj R^2 = 0.481$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 พบว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ (SM) และด้านทักษะและความกระตือรือร้น (SE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (TOE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 และ 4 สำหรับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนการบริการลูกค้า (SP) และด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (CC) ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (TOE)



เมื่อนำการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ (SM) และด้านทักษะและความกระตือรือร้น (SE) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (TOE) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.483 (ตาราง 78 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{TOE} = 1.223 + 0.278\text{SM} + 0.348\text{SE}$$

ตาราง 44 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตัวแปร	GA	SP	CC	SM	SE	VIFs
$\bar{x}$	3.52	3.71	3.87	3.79	3.79	
S.D.	0.60	0.60	0.61	0.63	0.60	
GA	-	0.410*	0.493*	0.587*	0.586*	
SP		-	0.563*	0.409*	0.521*	1.647
CC			-	0.652*	0.519*	2.133
SM				-	0.628*	2.191
SE					-	1.916

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระการบริการลูกค้าเชิงรุก มีค่าตั้งแต่ 1.647-2.191 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริการลูกค้าเชิงรุกแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.410-0.587 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) ได้ดังนี้

$$\text{GA} = 0.662 + 0.073 \text{ SP} + 0.094\text{CC} + 0.286\text{SM} + 0.311\text{SE}$$



ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 20.167$; $p = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.413 (ตาราง 45) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริการลูกค้าเชิงรุกแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) ปรากฏดังตาราง 45

ตาราง 45 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ(GA)		t	p- value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.622	0.342	1.817	0.072
ด้านแผนบริการลูกค้า (SP)	0.073	0.095	0.762	0.448
ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (CC)	0.094	0.106	0.886	0.378
การบริการด้วยใจ (SM)	0.286	0.104	2.764	0.007*
ทักษะและความกระตือรือร้น (SE)	0.311	0.101	3.061	0.003*

$F = 20.167$ $p = <0.001$ $\text{Adj } R^2 = 0.413$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 พบว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ (SM) และด้านทักษะและความกระตือรือร้น (SE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 และ 4 สำหรับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนการบริการลูกค้า (SP) และด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (CC) ไม่มีความสัมพันธ์กับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA)

เมื่อนำการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ (SM) และด้านทักษะและความกระตือรือร้น (SE) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.413



(ตาราง 79 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$GA = 0.852 + 0.344SM + 0.359SE$$

ตาราง 46 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตัวแปร	SR	SP	CC	SM	SE	VIFs
$\bar{x}$	3.53	3.71	3.87	3.79	3.79	
S.D.	0.62	0.60	0.61	0.63	0.60	
SR	-	0.393*	0.394*	0.502*	0.557*	
SP		-	0.563*	0.409*	0.521*	1.647
CC			-	0.652*	0.519*	2.133
SM				-	0.628*	2.191
SE					-	1.916

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระการบริการลูกค้าเชิงรุก มีค่าตั้งแต่ 1.647-2.191 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริการลูกค้าเชิงรุกในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (SR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.393-0.557 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (SR) ได้ดังนี้

$$SR = 0.873 + 0.124SP + 0.013CC + 0.236SM + 0.358SE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (SR) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 14.680$; $p = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.334 (ตาราง 47) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริการลูกค้าเชิงรุกแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (SR) ปรากฏดังตาราง 47



ตาราง 47 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัย ทรัพยากร (SR)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.873	0.373	2.342	0.021*
ด้านแผนบริการลูกค้า (SP)	0.124	0.104	1.190	0.237
ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (CC)	0.013	0.116	0.111	0.912
การบริการด้วยใจ (SM)	0.236	0.113	2.092	0.039*
ทักษะและความกระตือรือร้น (SE)	0.358	0.111	3.236	0.002*
F = 14.680 p = <0.001 Adj R ² = 0.334				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 พบว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ (SM) และด้านทักษะและความกระตือรือร้น (SE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบบางส่วนกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (SR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 และ 4 สำหรับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการวางแผนบริการ (SP) และด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (CC) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (SR)

เมื่อนำการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ (SM) และด้านทักษะและความกระตือรือร้น (SE) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (SR) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ 0.337 (ตาราง 80 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$SR = 1.054 + 0.245SM + 0.409SE$$



ตาราง 48 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตัวแปร	PO	SP	CC	SM	SE	VIFs
$\bar{x}$	3.61	3.71	3.87	3.79	3.79	
S.D.	0.57	0.60	0.61	0.63	0.60	
PO	-	0.375*	0.379*	0.466*	0.508*	
SP		-	0.563*	0.409*	0.521*	1.647
CC			-	0.652*	0.519*	2.133
SM				-	0.628*	2.191
SE					-	1.916

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระของการบริการลูกค้าเชิงรุก มีค่าตั้งแต่ 1.647-2.191 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริการลูกค้าเชิงรุก ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.375-0.508 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (PO) ได้ดังนี้

$$PO = 0.837 + 0.124SP + 0.013CC + 0.236SM + 0.358SE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (PO) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 14.680$; $p = 0.000$) และ ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.451 (ตาราง 49) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริการลูกค้าเชิงรุกแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (PO) ปรากฏดังตาราง 49



ตาราง 49 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (PO)		t	p- value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.873	0.373	2.342	0.021*
ด้านแผนบริการลูกค้า (SP)	0.124	0.104	1.190	0.237
ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (CC)	0.013	0.116	0.111	0.912
ด้านการบริการด้วยใจ (SM)	0.236	0.113	2.092	0.039*
ด้านทักษะและความกระตือรือร้น (SE)	0.358	0.111	3.236	0.002*

F = 62.379 p = <0.001 Adj R² = 0.451

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 พบว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ (SM) และด้านทักษะและความกระตือรือร้น (SE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (PO) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 และ 4 สำหรับการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการวางแผนบริการ และด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (PO)

เมื่อนำผลการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ (SM) และทักษะและความกระตือรือร้น (SE) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (PO) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ 0.281 (ตาราง 81 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$PO = 1.492 + 0.221SM + 0.338SE$$



ตาราง 50 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ตัวแปร	PS	SP	CC	SM	SE	VIFs
$\bar{X}$	3.72	3.71	3.87	3.79	3.79	
S.D.	0.56	0.60	0.61	0.63	0.60	
PS	-	0.271*	0.394*	0.530*	0.518*	
SP		-	0.563*	0.409*	0.521*	1.647
CC			-	0.652*	0.519*	2.133
SM				-	0.628*	2.191
SE					-	1.916

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระการบริการลูกค้าเชิงรุก มีค่าตั้งแต่ 1.647-2.191 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริการลูกค้าเชิงรุก ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (PS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.271-0.518 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (PS) ได้ดังนี้

$$PS = 1.520 + 0.052SP + 0.046CC + 0.284SM + 0.299SE$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (PS) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 13.525$; $p = 0.000$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.315 (ตาราง 51) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระการบริการลูกค้าเชิงรุกแต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (PS) ปรากฏดังตาราง 51



ตาราง 51 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายของธุรกิจโรงแรม ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก	ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย(PS)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.520	0.345	4.405	0.000*
ด้านแผนบริการลูกค้า (SP)	0.052	0.096	0.539	0.591
ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (CC)	0.046	0.107	0.433	0.666
การบริการด้วยใจ (SM)	0.284	0.104	2.718	0.008*
ทักษะและความกระตือรือร้น (SE)	0.299	0.102	2.920	0.004*
F = 13.525 p = <0.001 Adj R ² = 0.315				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 51 พบว่า การบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ (SM) และ ด้านทักษะและความกระตือรือร้น (SE) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (PS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 และ 4 สำหรับการบริการลูกค้าเชิงรุกด้านแผนการบริการลูกค้า (SP) และ ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (CC) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (PS)

เมื่อนำผลการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการบริการด้วยใจ (SM) และด้านทักษะและความกระตือรือร้น (SE) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (PS) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ 0.325 (ตาราง 82 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$PS = 1.494 + 0.301SM + 0.285SE$$



บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยทำการสรุปและมีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริการลูกค้าเชิงรุกของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
5. เพื่อเปรียบเทียบการบริการลูกค้าเชิงรุกของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพัก ระดับการรับรอง จำนวนทุนจดทะเบียน งบประมาณในการลงทุน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี แตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนห้องพัก ระดับการรับรอง จำนวนทุนจดทะเบียน งบประมาณในการลงทุน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงานในปัจจุบัน และจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปีแตกต่างกัน



สรุปผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-40 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 6,000,000 กีบ และตำแหน่งงานปัจจุบัน ผู้จัดการทั่วไป
2. ธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ส่วนใหญ่มีจำนวนห้องพักต่ำกว่า 100 ห้อง ระดับการรับรอง ต่ำกว่า 3 ดาว จำนวนเงินทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 2,000,000,000 กีบ งบประมาณการลงทุน 2,000,000,000-4,500,000,000 กีบ ระยะเวลาในการดำเนินงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวนพนักงานในปัจจุบัน น้อยกว่า 100 คน และจำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี น้อยกว่า 100,000 คน
3. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านแผนการบริการ เช่น กิจกรรมวางแผนงานด้านการบริการ เป็นสื่อที่ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกิจกรรมมุ่งเน้นการวางแผน การบริการในระดับภาพรวม เพื่อให้การบริการได้อย่างประทับใจ และกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงาน ยึดมั่นต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดการยอมรับความเชื่อมั่นบริการสูงสุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ด้านเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เช่น กิจกรรมส่งเสริมให้พนักงาน ยึดมั่นต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดการยอมรับความเชื่อมั่นบริการสูงสุดได้อย่างมีประสิทธิภาพกิจกรรมมุ่งเน้นให้บุคลากร มีค่านิยมร่วมในการมุ่งมั่นให้บริการกับลูกค้าได้เป็นอย่างดีซึ่งจะช่วยให้การบริหารงานสำเร็จมากยิ่งขึ้น และกิจกรรมมุ่งเน้นให้บุคลากรให้เกิดความประทับใจสูงและส่งผลมาให้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและเกิดการประทับใจในการบริการแก่ลูกค้า เป็นต้น ด้านการบริการด้วยใจ เช่น กิจกรรมมุ่งเน้นให้บุคลากรมีความทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่ดีเสมอ กิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรมีความพร้อมการแก้ไขปัญหาของลูกค้าโดยไม่ต้องร้องขอ และกิจกรรมสนับสนุนให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการบริการลูกค้าอย่างมีความสุข เป็นต้น และด้านทักษะและความกระตือรือร้น เช่น กิจกรรมยึดมั่นในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงเวลาอยู่เสมอ กิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและแม่นยำในกฎระเบียบรวมถึงมาตรฐานการให้บริการที่ดี และ กิจกรรมมุ่งเน้นให้มีการสร้างและพัฒนาความชำนาญในงานเฉพาะด้านของบุคลากรทั้งการให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษา เป็นต้น
4. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เช่น กิจกรรมมีผลดำเนินงานเป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้กิจกรรมมีผลประกอบการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและกิจการมีลูกค้าเพิ่มขึ้นในทุกๆ ปี เป็นต้น ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร เช่น กิจกรรมสามารถดำเนินงานเป็นไปตามงบประมาณและแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ กิจกรรมมีผลการดำเนินงานที่ดีเกิดจากการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และกิจกรรมมีการจัดสรรทรัพยากร ที่เหมาะสมตามความจำเป็น สามารถปฏิบัติงานและปรับปรุงการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน เช่น กิจกรรมมีผลการดำเนินงานซึ่งเกิดจากการเรียนรู้งานใหม่และเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี กิจกรรมมีผลการดำเนินงานที่เกิดจากกระบวนการปฏิบัติงานที่มีการประสานงานกันได้



เป็นอย่างดีและกิจการมีผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติทำให้สำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายของแผนงานที่กำหนดไว้ เป็นต้น และด้านความพอใจของทุกฝ่าย เช่น กิจการมีผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจของทุกๆ ฝ่าย ผลการดำเนินงานของกิจการเป็นสิ่งที่พึงพอใจต่อผู้ถือหุ้นของกิจการ และกิจการมีผลการดำเนินงานส่งผลให้ทุกฝ่ายมีการปฏิบัติงานไว้เป็นอย่างดี เป็นต้น

5. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรอง 5 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม มากกว่า ระดับการรับรอง ต่ำกว่า 3 ดาว 4 ดาว และ 3 ดาว ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรอง 5 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนการบริการ และด้านการบริการด้วยใจ มากกว่า ระดับการรับรอง ต่ำกว่า 3 ดาว และผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรอง 5 ดาว และต่ำกว่า 3 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มากกว่า ระดับการรับรอง 4 ดาว

6. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียน มากกว่า 6,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม และด้านแผนบริการ มากกว่า จำนวนเงินทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ

7. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุน มากกว่า 6,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุกด้านแผนการบริการ และด้านทักษะและความกระตือรือร้น มากกว่า งบประมาณในการลงทุน 2,000,000-4,500,000 กีบ ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ และ 4,500,001-6,500,000 กีบ

8. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรอง 5 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม มากกว่า ระดับการรับรอง ต่ำกว่า 3 ดาว 4 ดาว และ 3 ดาว ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรอง 3 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม มากกว่า ระดับการรับรอง ต่ำกว่า 3 ดาว และผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรอง 5 ดาว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย มากกว่า ระดับการรับรอง ต่ำกว่า 3 ดาว และ 3 ดาว

9. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียน 4,500,000-6,500,000 กีบ 2,000,000-4,500,000 กีบ และมากกว่า 6,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม มากกว่า จำนวนทุนจดทะเบียน ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ

10. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุน 2,000,000-4,500,000 กีบ 4,500,000-6,500,000 กีบ และมากกว่า 6,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย มากกว่า งบประมาณในการลงทุน ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุนมากกว่า 6,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม มากกว่างบประมาณในการลงทุน 2,000,000-4,500,000 กีบ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุนมากกว่า 6,500,000 กีบ และ 4,500,000-6,500,000 กีบ



มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มากกว่า งบประมาณในการลงทุน ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ และผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มี งบประมาณในการลงทุนมากกว่า 6,500,000 กีบ และ 2,000,000-4,500,000 กีบ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน มากกว่า งบประมาณในการลงทุน ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ

11. การบริการลูกค้าเชิงรุกมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (TOE) และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ได้แก่ ด้านการบริการด้วยใจ (SM) และด้านทักษะและความกระตือรือร้น (SE) ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$TOE = 1.223 + 0.278SM + 0.348SE$$

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

$$GA = 0.852 + 0.344SM + 0.359SE$$

2) ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร

$$SR = 1.054 + 0.245SM + 0.409SE$$

3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

$$PO = 1.492 + 0.221SM + 0.338SE$$

4) ด้านความพอใจของทุกฝ่าย

$$PS = 1.494 + 0.301SM + 0.285SE$$

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม ด้านแผนการบริการลูกค้า ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้านการบริการด้วยใจ และด้านทักษะและความกระตือรือร้น อยู่ในระดับมาก เนื่องจากการบริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการ รวมถึงการบอกต่อการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พิสิษฐ์ พิพัฒน์โกศากุล (2549 : 15) กล่าวว่า การบริการให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์เกิดความประทับใจ เกิดความทรงจำที่ดีกับธุรกิจอันจะส่งผลต่อกิจการในรูปของตัวเงิน มูลค่าหุ้น ผลกำไร และทางจิตใจในความทรงจำของลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนจิต ภูพินนา (2555 : 177) พบว่า การบริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้บริการ เป็นเงื่อนไขของการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้และประเมินได้ว่าสิ่งที่ได้รับนั้นทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นย่อมเป็นหัวใจสำคัญของกิจการหรือธุรกิจที่ให้บริการหรือประสบความสำเร็จจากการใช้บริการของลูกค้าและอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ



ด้านการให้บริการทุกระดับเท่าเทียมกันและด้านความสะดวกจากการให้บริการ เนื่องจากในปัจจุบันนี้ ธุรกิจประเภทโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพราะมีโรงแรมใหม่ๆ ที่เปิดให้บริการจำนวนมากดังนั้น ผู้บริหารแผนกต้อนรับส่วนหน้า จึงตระหนักถึงความสามารถในการ บริการที่มีเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ ด้วยเหตุนี้จึงมีการพัฒนาความสามารถในการบริการเพื่อให้ลูกค้า เกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการของโรงแรมตนอีกในอนาคต ดังจะเห็นได้ว่ามีความสามารถในการ ให้บริการ ลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน ในการให้บริการในแต่ละครั้งพนักงานก็ยินดีที่จะบริการ ลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ให้เกียรติลูกค้าด้วยการบริการที่สุภาพอ่อนโยนโดยไม่ได้นิ่งเฉยถึงความแตกต่าง ของลูกค้า อำนวยความสะดวกในการบริการ รวมถึงคอยเฝ้าเอาใจใส่ในการรับรู้ถึงปัญหาความต้องการ ของลูกค้าในด้านต่างๆโดยดำเนินการแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของลูกค้า

2. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย อยู่ในระดับมากเนื่องจาก ปัจจุบันธุรกิจโรงแรม มีการเติบโตอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันที่สูงขึ้น ดังนั้นกิจการต้องมีการรับมือการเปลี่ยนแปลง ที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้นในปัจจุบันกิจการ ต้องให้ความสำคัญกับลูกค้ามีการปรับปรุงการบริการตามแนะนำของลูกค้าและการสังเกตจากพฤติกรรม ของลูกค้า สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้กิจการสามารถแข่งขันกับสภาวะการแข่งขันที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประวิตร สายแก้ว (2552 : 114-115) พบว่า ธุรกิจโรงแรมปัจจุบัน มีการแข่งขันที่รุนแรงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีเพิ่มมากขึ้น การสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้าเก่าและเพิ่มบริการที่หลากหลายเพื่อแสวงหากลุ่มลูกค้ารายใหม่จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการ หลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยให้ความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน ศึกษาความต้องการของลูกค้า ประสานกิจกรรมต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อลูกค้า เอาใจใส่ต่อคำติชมของลูกค้า การปรับปรุง โครงสร้าง และทีมงานในการดำเนินงานสร้างความรู้ความสามารถส่งเสริมให้พนักงานมีความชำนาญเฉพาะด้าน เมื่อพนักงานได้รับการเอาใจใส่จนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้กิจการบรรลุ ในวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่ดีขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะรัตน์ อนงค์ชัย (2552 : 101-102) พบว่า กิจการควรนำเอาคำติชมของลูกค้ามาเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงสินค้าและบริการ ให้ทันสมัยเพื่อสร้างความแตกต่างของสินค้าจากผู้แข่งขันรายอื่น และกิจการควรให้ความสำคัญกับการ พัฒนาบุคลากร โดยการจัดให้มีการอบรมและศึกษาดูงานนอกสถานที่ ตามความรู้สามารถเฉพาะด้าน จึงส่งผลให้ผลการดำเนินงานภายในกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการ มีการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนการบริการลูกค้า ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และ ด้านการบริการด้วยใจ แตกต่างกัน เนื่องจาก ระดับการรับรองเปรียบเสมือนภาพลักษณ์ขององค์กร โรงแรมที่มีระดับการรับรองสูงจะมีการวางแผนการให้บริการลูกค้าไว้ล่วงหน้าโดยเน้นความต้องการ ของลูกค้าเป็นหลักและมีการให้บริการด้วยความเต็มใจและไม่รีรอในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมราพร ปะบุตร (2550 : 104) พบว่าภาพลักษณ์องค์กรเป็น ภาพรวมทั้งหมดขององค์กรที่บุคคลรับรู้จากประสบการณ์หรือมีความประทับใจตลอดความรู้สึกที่มี ต่อหน่วยงานหรือสถาบันโดยการกระทำ หรือพฤติกรรมองค์กร การบริหาร การบริการ และการ



ประชาสัมพันธ์ จะเข้ามามีบทบาทต่อภาพลักษณ์องค์กรประกอบด้วยความน่าเชื่อถือ ยอมรับ ความประทับใจ ความศรัทธาชื่อเสียง และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุวาลภา สร้างแก้ว (2553 : 119) กล่าวว่า ภาพประทับใจที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลเกี่ยวกับความรู้สึก ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง องค์กรใดองค์กรหนึ่ง หรือสถาบันใดสถาบันหนึ่ง โดยภาพลักษณ์นี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ ตามสภาวะและเวลาที่ผ่านไปเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับสถาบันทุกแห่งเพียงแต่เลื่อนราง หรือชัดเจนเป็นภาพที่ดีหรือเลวเท่านั้น ภาพลักษณ์องค์กรสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

4. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริการลูกค้าเชิงรุก ด้านแผนบริการและด้านทักษะและความกระตือรือร้น แตกต่างกัน เนื่องจาก ธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนจำนวนมากจะสามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในธุรกิจเพื่อสร้างความสะดวกสบายในการดำเนินงานของธุรกิจและลูกค้า คือลูกค้าสามารถใช้เทคโนโลยีในการจองห้องพักของโรงแรมได้ ทำให้ธุรกิจสามารถวางแผนให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงแรมได้มากขึ้น และพนักงานของโรงแรม เมื่อทราบว่าจะมีลูกค้ามาเข้าพัก ก็จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ เอ็มรัตน์ (2557 : 83) พบว่า การประกอบธุรกิจโรงแรมนั้นจึงต้องมีทุนจำนวนมากเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ และการดำเนินงาน การพัฒนากลยุทธ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ ซึ่งหากกิจการ มีทุนการดำเนินงานจำนวนมากจะสามารถส่งเสริมและสนับสนุนการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างครอบคลุม มีผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการให้บริการ มีรูปแบบการบริการที่หลากหลาย เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและลูกค้าที่มาใช้บริการ มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้การบริการนั้นเข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการอันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเป็นการสร้างความได้เปรียบจากคู่แข่งอีกด้วย

5. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย แตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจโรงแรมที่มีระดับการรับรองสูง ย่อมแสดงออกถึงการบริหารงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพราะมีประสบการณ์ในการดำเนินงานเป็นเวลานาน และทราบถึงความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้กลยุทธ์ในการดำเนินงานมีความสอดคล้องตรงกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจในสินค้าและบริการ อันจะส่งผลให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ลักขณา ศิริจำปา (2550 : 287) กล่าวว่า การที่ธุรกิจโรงแรมจะประสบความสำเร็จได้นั้นการดำเนินธุรกิจซึ่งประกอบไปด้วย การกำหนดแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อเป็นการได้มาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน และการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของธุรกิจว่าจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว จะสามารถสร้างผลกำไรให้แก่ผู้ลงทุนได้หรือไม่และสิ่งที่สำคัญในการจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ จากแนวทางการดำเนินธุรกิจที่กล่าวมานั้นก็จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จได้กลยุทธ์ในการบริการให้ประทับใจลูกค้าสิ่งที่สำคัญที่ขาดไม่ได้ของธุรกิจ



ก็คือ การบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การบริการที่เป็นเลิศ ไม่เพียงแต่จะเป็นอาวุธที่สำคัญสำหรับการแข่งขันเท่านั้น แต่เป็นความสามารถในการดำรงอยู่ขององค์กร

6. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจาก ธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนจำนวนมาก จะสามารถจัดสรรงบประมาณจำนวนมากในการให้บริการลูกค้าเพื่อให้เกิดความแตกต่างทันสมัย และมีคุณภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพรัตน์ บุญบุตร (2554 : 98) พบว่าผู้จัดการฝ่ายบัญชี ที่มีจำนวนเงินทุนจดทะเบียน แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการประยุกต์ใช้การบัญชีต้นทุนโดยรวมด้านประสิทธิภาพการวางแผน การส่งเสริมการควบคุมด้านสนับสนุนการตัดสินใจและด้านการวัดผลการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน

7. ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย แตกต่างกัน เนื่องจาก ผู้บริหารที่โรงแรมที่มีเงินทุนแตกต่างกัน มีการบริหารงานโดยยึดหลักความสามารถในการที่จะทำให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยการนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรมาทำให้เกิดประโยชน์ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จ และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการคุณลักษณะบริษัทเป็นส่วนใหญ่ประกอบซึ่งถือว่า เป็นการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ยุพาวรรณ วรณวณิช (2554 : 18) กล่าวว่า การบริการนับเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันให้ธุรกิจต่างๆ ต้องมีการปรับตัว การพัฒนาและการปรับเปลี่ยนรูปแบบของกระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้บริหารต่างพยายามค้นหา เทคนิควิธีการและยุทธวิธีการใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ เพื่อช่วยรองรับและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้งที่

8. การบริการลูกค้าเชิงรุกด้านการบริการด้วยใจ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย เนื่องจาก การให้บริการด้วยความเต็มใจแก่ลูกค้าให้บริการให้ความรวดเร็ว ไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการให้บริการของโรงแรม จะทำให้เกิดการบอกต่อปากต่อปากและลูกค้าจะกลับมาใช้บริการของโรงแรมอีก จะเห็นได้ว่าการบริการด้วยใจของพนักงานจะส่งผลต่อความสำเร็จของโรงแรมในทุกๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย มัทนา เพ็งแจ่ม (2554 : บทคัดย่อ) พบว่าการตอบสนองให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายด้วยการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทั้งความต้องการที่จำเป็นหรือความต้องการที่ปรารถนา ซึ่งในความเป็นจริงแล้วเป็นหน้าที่ของทุกแผนกในองค์กรที่จะมีส่วนร่วมในการออกแบบและปฏิบัติการตอบสนองอันเป็นแนวคิดทางการตลาดขององค์กรที่มุ่งเน้นทางการตลาด

9. การบริการลูกค้าเชิงรุกด้านทักษะและความกระตือรือร้น มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย



เนื่องจาก การตอบสนองอย่างรวดเร็วจะมีหลายรูปแบบซึ่ง มีความหมายมากกว่าการสร้าง ความแตกต่าง แม้ว่า 2 สิ่งนี้ จะมีการสอดคล้องกันอย่างเห็นได้ชัดการมีความคล่องตัวต่อการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าไม่ว่าจะนำเสนอสินค้าใหม่การปรับปรุงสินค้า หรือแม้แต่การตัดสินใจของ การบริหาร ผู้บริหารธุรกิจในปัจจุบันจำนวนมากรู้ว่าการเป็นผู้นำด้านต้นทุน หรือการเสนอสินค้าที่มี ลักษณะพิเศษเป็นสิ่งที่ไม่เพียงพอเสียแล้ว พวกเขาต้องการตอบสนองของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วด้วยการ ตอบสนองที่ช้ากว่า ผู้แข่งขันอาจทำให้ลูกค้าหันไปใช้ทางเลือกอื่น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าถือว่าเป็นการเริ่มต้นสร้างความน่าเชื่อถือที่ดีที่สุด เนื่องจากศรัทธาและ ความน่าเชื่อถือมักเกิดจากความใกล้ชิดและผูกพัน ดังนั้นสินค้าและบริการต่างๆ ที่ต้องการยื่นยัด อยู่ในตลาดได้ด้วยการสร้างความน่าเชื่อถือจำเป็นต้องเร่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมใดๆ ก็ตามที่สามารถทำให้กลุ่มเป้าหมายมีโอกาสสื่อสารกับองค์กร คือสิ่งที่ผู้ประกอบการ ต้องทำ ทั้งนี้การสื่อสารที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทางเพื่อให้ทั้งลูกค้าและผู้ที่ทำหน้าที่ สร้างสัมพันธ์มีโอกาสเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Limpsurapong และ Ussahawanitchhak (2011 : 52-80) พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการเชิงรุกจะส่งผล ให้บริการอยู่รอด องค์กรจะได้เปรียบในการให้บริการซึ่งจะให้การบริการที่มีประสิทธิภาพ การให้บริการที่มีความเป็นเลิศ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า การยอมรับของลูกค้า นอกจากนี้ ยังได้ทดสอบผลกระทบของ 4 ปัจจัยที่ทำให้เกิดกลยุทธ์การบริการแบบพลวัต โดยนั้นความสำเร็จ โดยบรรลุเป้าหมายขีดความสามารถของพนักงานที่มีคุณค่าการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าที่ชาญฉลาดและ การแข่งขันทางธุรกิจที่ซับซ้อนในกลยุทธ์การบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ควรให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยเฉพาะด้านการบริการด้วยใจ และด้านทักษะและความกระตือรือร้น ไปใช้ในการบริหารธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของกิจการมากที่สุดเพราะ ปัจจุบันกิจการต้อง เผชิญกับภาวะการแข่งขันและเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก การประเมินการบริการนั้นจึงเป็นการวัดผล ความสำเร็จของกิจการ และทำให้รู้ว่ากิจการควรปรับปรุงกิจการอย่างไรเพื่อรักษาลูกค้าเดิมและ ขยายฐานลูกค้ารายใหม่

1.2 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ควรให้ความสำคัญ ของประโยชน์ที่จะได้รับการบริการลูกค้าเชิงรุก โดยส่งเสริมให้พนักงานเห็นความสำคัญของความ เป็นเลิศทางการบริการ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ

1.3 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ควรให้ความสำคัญ ในการศึกษาและหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน เพราะปัจจุบันคู่แข่งมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว กิจการควรรหาความรู้และทำการศึกษหาข้อมูล อย่างจริงจัง เพื่อให้กิจการประสบความสำเร็จ



1.4 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ควรสนับสนุนให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานตามขั้นตอนหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมีการวางแผน การกำหนดทิศทาง การกิจและเป้าหมายขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีต่อผลการดำเนินงานในประชากรกลุ่มธุรกิจใหม่ เช่น ธุรกิจภัตตาคาร ธุรกิจสปา เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่นว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

2.2 ควรมีการศึกษาการบริการลูกค้าเชิงรุกกับตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับการบริการลูกค้าเชิงรุก เช่น ความสำเร็จของการบริการ เพื่อจะได้ศึกษาตัวแปรอื่นว่าความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยถึงผลกระทบทางธุรกิจของปัจจัยในด้านอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ เช่น สภาพแวดล้อมและฤดูกาล เพื่อที่จะได้ทราบว่าถ้ามีปัจจัยอื่นส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมจะเปลี่ยนแปลงอย่างไรและควรมีวิธีการที่จะรับมือวิธีการนั้นอยู่เสมอ

2.4 ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นสากลมากขึ้นหรือมีขนาดใหญ่ขึ้น จะส่งผลให้วิจัยมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น และมีผลการวิจัยที่น่าไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนากิจการ

2.5 ควรมีการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากแบบสอบถามที่เป็นลักษณะตรวจสอบรายการ (Checklist) เช่น แบบสอบถามที่เป็นลักษณะการสัมภาษณ์ (Interview) เพื่อให้ได้รายละเอียดของข้อมูลและความคิดเห็นเพิ่มเติม ส่งผลให้ข้อมูลเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการนำไปศึกษา



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ธุรกิจโรงแรม. 2556. <<http://www.dbd.go.th>> 1 พฤษภาคม 2556.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ประชาธิปไตยประชาชนลาว. กรมการท่องเที่ยว. 2 สิงหาคม 2558. <<http://www.tourism.go.th/home/details>> 2558
- กลยา ดำรงค์ดี. ศึกษาการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา : โรงพยาบาลวิภาวดี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2554.
- กนกวรรณ เอ็มรัตน์. ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2557.
- กนิษฐาริน จิโนวัฒน์. คุณภาพบริการของโรงแรมใบไม้เขียวในเขตภาคใต้. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2550.
- กิตพงษ์ วิเวกานนท์ และคณะ. การจัดการกระบวนการ : หนทางสร้างคุณภาพ การเพิ่มผลผลิต และศักยภาพเพื่อการแข่งขัน. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2547.
- กันต์ กิ่งไก่อ. ผลกระทบของความรู้ความสามารถขององค์กรที่มีต่อคุณภาพการบริการ และศักยภาพในการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- กิตติยา คำสวัสดิ์. ผลกระทบของการบริการที่เป็นเลิศที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม : 2552.
- ขจิต กอบเดช. งานโรงแรม : การบริหารงานแม่บ้านในโรงแรมและสถาบันอื่นๆ. กรุงเทพฯ : ซี ซี พรินติ้ง, 2548.
- ข้อมูลการท่องเที่ยวลาว. 11 มกราคม 2546. <http://www.rfa.org/lao/khaolao/tourism/Lao_National_Tourism_has_plan_to_build_rest_areas--02172009115425.html> 2 สิงหาคม 2558.
- โคมทอง ถานอาดนา. ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณวิชาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549.
- จุไรพร กุลวิเศษ. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการสร้างมูลค่าเพิ่มกับผลการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.



- ชลธิชา คุณอุดม. ผลกระทบของประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบัญชีต้นทุนที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ บข.ม มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2550.
- ดลยา วุฒวิวัฒน์กุล. ความพึงพอใจการทำงานและพฤติกรรมให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักงานพหลโยธิน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2554.
- เดือนจิต ภูพินนา. ผลกระทบของการเรียนรู้วัฒนธรรมในการทำงานที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 11. วิทยานิพนธ์ กจ.ม มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555.
- นิภา วธวานิชกุล. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 2550.
- นงนุช ศรีธนาอนันต์. การโรงแรมเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2554.
- นภดล แก้วบรรพต. “การบริการเชิงรุกของหอสมุดวิทยาศาสตร์ ดร.ตัว ลพานุกรม ด้วยเทคโนโลยีสังคมเครือข่าย,” วารสารกรมวิทยาศาสตร์บริการ. 60(190) : 29-32, 2555.
- เบญจมาศ อภิสิทธิ์ภิญโญ. การบัญชี 1. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2545.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2545.
- บุญชม ศรีสะอาด. วิธีทางสถิติสำหรับวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2554.
- บุรินโท ชามะรัตน์. ประสิทธิภาพของการนำนโยบายจัดระเบียบสังคมไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รป.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.
- บัวจันทร์ อินธิโส. ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองกับความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บข.ม มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- บัวจันทร์ อินธิโส. “ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองกับความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย,” วารสารกับบัญชีและการจัดการคณะบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 1(1) : 102-116 ; ตุลาคม-ธันวาคม, 2552.
- ภาพิท ศรีสว่างวงศ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- ประพันธ์ พุทธานุก. ความผูกพันและประสิทธิผลขององค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีนายทหารสัญญาบัตรของกองทัพอากาศที่ 1 ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน, 2543.



- ประวิตร สายแก้ว. ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การตลาดภายในกับผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- ประกาศ. ประวัติความเป็นมาของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. 21 มกราคม 2555. <<http://www.pakaad.com/#>> 3 ธันวาคม 2558.
- ปรีชา แดงโรจน์. การบริหารจัดการและปฏิบัติงานโรงแรม ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ : เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์, 2549.
- พสุ เดชะรินทร์. การสร้างตัวชี้วัดสำหรับแนวคิดการรวมหรือการกระจายการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงพยาบาลและโรงแรม. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547 ก.
- . เก็บตกแนวคิดการจัดการของ Robert Kaplan. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547 ข.
- . Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- . Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศล. เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น, 2549.
- ไพรัตน์ บุญบุตร. ผลกระทบของกลยุทธ์การบริการเชิงรุกที่มีต่อความเป็นเลิศทางการบริการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. การจัดการธุรกิจแหล่งท่องเที่ยวหน่วย 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2550.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.
- รัชณี ตรีสุทธิวงษา. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- รณธรรม ขาวประทุม. ผลกระทบของคุณภาพการตรวจสอบภายในที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความเชื่อมั่นของลูกค้าของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.
- วรัท พงกษากุลนันท์. การพัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเพิ่มผลผลิตและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมโรงงาน. 2550. <http://www.diw.go.th/diw_wed/html/versionthai/center/datacenter1.2.asp> 30 กันยายน 2556.
- มัทนา เพ็งแจ่ม. ผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารการบริการที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2554.



- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. การตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2554.
- ลักขณา ศิริจำปา. หลักการตลาด. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น. 2549.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. การจัดการและเทคนิคการบริการโรงแรม หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549.
- วรัท พงกษากุลนันท์. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness). 2550. <<http://peenet.blogspot.com/2008/07/efficiency-effectivenessadministrator.html>> 14 มิถุนายน พ.ศ. 2553.
- ศิริพร วิชญมทิมาชัย. “การสร้างบริการเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศ,” วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ. 21(1) : 99-120 ; มกราคม-มิถุนายน, 2551. <<http://mkpayap.payap.ac.th>> 2551.
- ศุภมิตร พินิจการ. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต. วิทยานิพนธ์ บช.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- สมใจ ลักษณะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์, 2543.
- . การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2552.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- สมยศ นาวิการ. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ดวงกมล, 2522.
- สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- สุนิสา ภาชนะ. ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด สาขาเทพารักษ์ จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- สุดสงวน บุญคิวนนท์. ผลกระทบของการบริหารความเสี่ยงด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อการดำเนินงานธุรกิจเครื่องนุ่งห่มในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.
- สุรพล เย็นเจริญ. ความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาอาชีพธุรกิจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนปทุมคงคา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.
- สุรัตน์ ต้นสันติวงศ์. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2544.
- สิฐฎากร ชูทรัพย์ และมนัสชัย กิรติผจญ. การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์, 2546. <<http://www.nidambel1.net>> 9 สิงหาคม 2547.



- สุวัลลภา สร้างแก้ว. ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผล
การดำเนินงานของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กจ.ม.
มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.
- อมราพร ปะบุตร. ความสัมพันธ์ระหว่างความโปร่งใสความรับผิดชอบต่อสังคมกับภาพลักษณ์
องค์กรของธุรกิจที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- อาทิตยา ลาภผลพูนทวี. ผลกระทบของประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อความผูกพัน
ในองค์กรและเจตนาในการลาออกของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์
บข.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.
- อรรณ ศรีแก้ว. ผลกระทบของการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บข.ม. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- อักรินทร์ พาฬเสวด. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเคไออินดัสตรีเยล
(ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
2546.
- อัจฉรา จันทรฉาย. คู่มือการวางแผนกลยุทธ์และการจัดทำ BSC : สู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ
(BALANCED SCORECARD). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- อัมมندا ไชยกาญจน์. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่องานกายภาพบำบัด โรงพยาบาล
กุมภวาปี อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาปัญหาพิเศษ บธ.ม. ขอนแก่น :
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- Aaker, D.A., V. Kumar and S.D. George. Marketing Research. 9thed. Hoboken,
NJ : Wiley, 2007.
- Bogomolova, S. “Service Quality perceptions of Solely Loyal Customers,”
International Journal of Market Research. 53(6) : 793-810, 2011.
- Baumiester, H. “Customer Relationship Management for SME’s,” Proceedings
E2002. 12(45) : 16-18 ; October, 2002.
- Clare Chua Chow and others. “A Strategic Service Quality approach Using
analytic Hierarchy Process,” Journal of Science Direct. 10(3) : 256-280 ;
October, 2005.
- Graeme Drummond and John Ensor. Marketing Concepts and information
Services. Oxford : Elsevier Butterworth-Heinemann, 2002.
- Hongwei, H. and L. Yan. “Key Service Drivers for High Tech Service Brand
Equity The Mediating Role of Overall Service Quality and perceived
Value,” Journal of Marketing Management. 7(1-2) : 77-99, 2011.



- Hoffman, K.D. and J. E. G Bateson. Services Marketing : Concepts Strategic and Cases. OH : Thomson South-Western, 2006. Hotel in lao.
โรงแรมในประเทศไทย.
<<http://www.thaimeta.com/web?ts=go&q=hotel+in+lao>>
- Kinicki Angelo and Williams Brian. Management. English : Irwin/McGraw-Hill, 2012.
- Kotler, P. Marketing Management. 7thed. New Jersey : Prentice-Hall, Lnc, 2000.
- Limpsurapong, Chattawat and Phaprueks Ussahawanitchakit. “Dynamic service Strategy and the Antecedents and Consequences : Evidence from SPA Businesses in Thailand,” Journal of International Business and Economics. 11(4) : 52-80, 2011
- Lovelock. Marketing Services. Bangkok : Pearson Education in Indochina, 2003.
- Mohd Rizal Bin Razalli. The Consequences of Service Operations Practice and Service Responsiveness on Hotel Performance : Examining Hotels in Malaysia. 2008. <<http://www.uum.edu.my/index.php/en/research/ongoing-research/research-grants>> 2013.
- Nunnally, J.C. Psychometric Theory. New York : McGraw-Hill Inc., 1978.
- Oliveira P. and A.V. Roth. “Service Oriented : The Derivation of Underlying Constructs and Measures,” International Journal of Operation and Production Management. 32(2) : 156-190, 2012.
- Ooncharoen, N. and P. Ussahawanitchakit. “Building Organizational Excellence and Business Performance of Hotel Business in Thailand : Effects of Service Culture and Organizational Characteristic,” International Journal of Business Research. 8(3) : 13-26, 2008.
- Rizal Razali. The Relationship Between Enterprise Risk Management and Firm Value : Evidence from Malaysian Public Listed Companies. Malaysian : Faculty of Economics and Management Sciences. Universiti Sultan Zainal Abidin, 2011.
- Roland, T.R. and H Ming-Hui. “Optimizing Service Productivity,” Journal of Marketing. 76(2) : 47-66, 2012.
- Sichmann, C. and others. “Service Quality and Export Performance of Business-to-Business Service Providers : The Role of Service Employee-and Customer-Oriented Quality Control Initiatives,” Journal of International Marketing. 19(1) : 1 ; March, 2011.



- Teece David J. “Explicating Dynamic Capabilities: the Nature and Micro Foundations of (sustainable) Enterprise Performance,” Strategic Management Journal. 28(13) : 1319-1350 ; December, 2007.
- Xinzhu Liu and Anne Mills. Public Ends, Private Means : Strategic Purchasing of Health Services. Washington, DC : World Bank Publications, 2007.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการบริการลูกค้าเชิงรุกที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม
ที่สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 7 ข้อ
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 6 ข้อ
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก จำนวน 15 ข้อ
 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน จำนวน 20 ข้อ
 2. การตอบแบบสอบถามนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย กรุณาตอบข้อมูลให้ครบถ้วนทุกข้อ ทุกตอน เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง
 3. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บไว้เป็นความลับ การนำผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น
 4. หากท่านต้องการรับรายงานสรุปผลการวิจัยโปรดแนบชื่อและที่อยู่ของท่านมาพร้อมกับเอกสารแบบสอบถามนี้ () ต้องการ () ไม่ต้องการ
 5. หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามชุดนี้ โปรดติดต่อข้าพเจ้านายคัตตะนาม ขาวสง่า หรือ E-mail khattha_nam@hotmail.com
- ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามและขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับภายใน 15 วัน ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

(นายคัตตะนาม ขาวสง่า)

นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้จัดการโรงแรมในประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก

1. เพศ

☐ หญิง

☐ ชาย

2. อายุ

☐ น้อยกว่า 30 ปี

☐ 30-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หม้าย/หย่าร้าง

☐ อื่น ๆ ระบุ.....

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

5. ประสบการณ์การทำงาน

☐ 1-5 ปี

☐ 6-10 ปี

☐ 11-15 ปี

☐ มากกว่า 15 ปี

6. รายได้ต่อเฉลี่ยเดือน

☐ ต่ำกว่า 6,000,000 กีบ

☐ 6,000,000-12,000,000 กีบ

☐ 12,000,001-24,000,000 กีบ

☐ มากกว่า 24,000,000 กีบ

7. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

☐ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

☐ ผู้จัดการทั่วไป

☐ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....



ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรมในประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือก

1. จำนวนห้องพัก

- | | |
|---|---|
| ☐ ต่ำกว่า 100 ห้อง | ☐ 100-150ห้อง |
| ☐ 151-200 ห้อง | ☐ มากกว่า 200 ห้อง |

2 ระดับการรับรอง

- | | |
|--|--------------------------------|
| ☐ ต่ำกว่า 3 ดาว | ☐ 3 ดาว |
| ☐ 4 ดาว | ☐ 5 ดาว |

3. จำนวนทุนจดทะเบียน

- | | |
|--|--|
| ☐ ต่ำกว่า 2,000,000,000 กีบ | ☐ 2,000,000,000 กีบ-4,500,000,000 กีบ |
| ☐ 4,500,000,001-6,500,000,000 กีบ | ☐ มากกว่า 6,500,000,000 กีบ |

4. งบประมาณในการลงทุน

- | | |
|--|--|
| ☐ ต่ำกว่า 2,000,000,000 กีบ | ☐ 2,000,000,000 กีบ-4,500,000,000 กีบ |
| ☐ 4,500,000,001-6,500,000,000 กีบ | ☐ มากกว่า 6,500,000,000 กีบ |

5. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| ☐ น้อยกว่า 5ปี | ☐ 6 – 10ปี |
| ☐ 10 – 15ปี | ☐ มากกว่า 15ปี |

6. จำนวนพนักงานในปัจจุบัน

- | | |
|--|---|
| ☐ น้อยกว่า 100 คน | ☐ 100 – 200 คน |
| ☐ 201 – 300 คน | ☐ มากกว่า 300 คน |

7.จำนวนลูกค้าที่เข้าพักต่อปี

- | | |
|--|--|
| ☐ น้อยกว่า 100,000 คน | ☐ 100,000– 150,000 คน |
| ☐ 150,001-200,000 คน | ☐ มากกว่า 200,000 คน |



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกของ โรงแรมในประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การบริการลูกค้าเชิงรุก	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการวางแผนบริการ					
1. ธุรกิจให้ความสำคัญกับการจัดการเกี่ยวกับแผนงานเป้าหมายและพันธกิจอย่างชัดเจน					
2. ธุรกิจเชื่อมั่นว่าแผนการบริการทั้งระยะสั้นและระยะยาวช่วยให้ผลการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น					
3. ธุรกิจตระหนักถึงการประยุกต์ใช้ระบบการปฏิบัติงานและระเบียบวิธีปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้ผลการดำเนินงานดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ					
4. ธุรกิจส่งเสริมให้มีการศึกษาค้นเทคนิคหรือวิธีการในการแสวงหาลูกค้ารายใหม่และไม่ละเลยต่อลูกค้ารายเดิมอยู่อย่างต่อเนื่อง					
การเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง					
5. ธุรกิจมุ่งมั่นให้มีการจัดเตรียมความพร้อมต่อการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
6. ธุรกิจมุ่งมั่นให้มีการปรับปรุงการให้บริการทั้งในระหว่างและหลังการบริการ เพื่อเพิ่มคุณค่าการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น					
7. ธุรกิจให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น					



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกของ โรงแรมในประเทศลาว(ต่อ)

การบริการลูกค้าเชิงรุก	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ธุรกิจตระหนักถึงการเพิ่มบุคลากรเพื่อให้เพียงพอและเหมาะสมสำหรับคุณภาพในแต่ละงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า					
จิตสำนึกในการบริการ 9. ธุรกิจมุ่งมั่นให้บุคลากรมีความทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าที่ดีเสมอ					
10. ธุรกิจสนับสนุนให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานตามขั้นตอนหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้					
11. ธุรกิจส่งเสริมให้บุคลากรมีกระบวนการแก้ไขปัญญาของลูกค้าอย่างเป็นมาตรฐาน เป็นระบบ และมีรูปธรรมด้วยความเต็มใจ					
12. ธุรกิจส่งเสริมให้บุคคลได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น					
ทักษะ ความรวดเร็ว และความชัดเจน 13. ธุรกิจยึดมั่นในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงเวลาอยู่เสมอ					
14. ธุรกิจมุ่งเน้นให้มีการสร้างและพัฒนาความชำนาญในงานเฉพาะด้านของบุคลากรทั้งการให้ความเชื่อมั่นและให้คำปรึกษา					
15. ธุรกิจส่งเสริมให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและแม่นยำในกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ รวมถึงมาตรฐานการให้บริการที่ดี					



ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของโรงแรมในประเทศลาว
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับ
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ</u>					
1. ธุรกิจมีผลประกอบการหรือยอดขายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
2. ธุรกิจมีความสามารถในการกระจายสินค้าและให้บริการอย่างมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภค					
3. ธุรกิจสามารถบริหารจัดการสินค้าคงคลังต่อรอบเวลาในการสั่งซื้อได้อย่างเหมาะสม					
4. ธุรกิจสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามกำหนดเวลาและตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้					
5. ธุรกิจมีอัตราการเจริญเติบโตสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในอดีต					
6. กิจการมีรายได้เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว					
7. กิจการมีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้ว					
<u>ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร</u>					
8. ธุรกิจสามารถจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรให้ผลการดำเนินงานได้ตามแผนที่ธุรกิจกำหนดและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
9. ธุรกิจมีการใช้เครื่องมือ เทคโนโลยีที่เพียงพอ มีคุณภาพและทันสมัย เป็นปัจจัยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
10. ธุรกิจสามารถสร้างความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการใช้ทรัพยากรในด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดี					
11. ธุรกิจมีการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมตามความจำเป็น สามารถปฏิบัติงานและปรับปรุงการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง					



ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของโรงแรมในประเทศลาว(ต่อ)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12. ธุรกิจมีกลไกการติดตามและควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานตามที่ธุรกิจกำหนดทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
<u>ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน</u> 13. ธุรกิจมีการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานและวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนการทำงาน					
14. ธุรกิจสามารถนำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น					
15. ธุรกิจมีการกำหนดขอบเขต อำนาจ หน้าที่ และขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ทำให้สามารถประสานงานได้อย่างราบรื่น และลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
16. ธุรกิจมีการส่งเสริมการเรียนรู้การทำงานและพยายามคิดหาวิธีการใหม่ๆ ที่จะช่วยลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนที่เกิดขึ้น					
17. ธุรกิจมีการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายของธุรกิจที่กำหนดไว้					
<u>ด้านความพอใจของทุกฝ่าย</u> 18. ธุรกิจมีการนำข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงเพื่อให้เป็นที่ต้องการของลูกค้าและพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการ					
19. ธุรกิจมีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน					



ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของโรงแรมในประเทศลาว (ต่อ)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20. ธุรกิจมีการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการทำงาน และได้รับการยกย่องชมเชยจากผลการปฏิบัติงาน					
21. ธุรกิจมีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน พร้อมกับได้รับขวัญและกำลังใจที่จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงาน ได้อย่างเป็นความรู้ความสามารถ					
22. ธุรกิจมีการสนับสนุนการประสานงาน และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน ร่วมกับผู้อื่น จนทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย					



ແບບສອບຖາມເພື່ອການວິໄຈ

ການວິໄຈເລື່ອງ: ຜົນກະທົບຂອງການບໍລິການລູກຄ້າ ທີ່ມີຜົນຕໍ່ການດໍາເນີນງານຂອງ
ທຸລະກິດໂຮງແຮມທີ່ ສາທາລະນະລັດ ປະຊາທິປະໄຕ ປະຊາຊົນລາວ.



ຄໍາຊີ້ແຈງ:

1. ແບບສອບຖາມລຸດນີ້: ແບ່ງອອກເປັນ 4 ຕອນປະກອບດ້ວຍ :
 ຕອນທີ1: ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ປະກອບການໂຮງແຮມໃນ ສ.ປ.ປ. ລາວ
 ຈຳນວນ 7 ຂໍ້
 ຕອນທີ2: ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປກ່ຽວກັບທຸລະກິດໂຮງແຮມໃນ ສ.ປ.ປ.ລາວ
 ຈຳນວນ 6 ຂໍ້
 ຕອນທີ3: ຄວາມຄິດເຫັນກ່ຽວກັບການບໍລິການລູກຄ້າ ຈຳນວນ 15 ຂໍ້
 ຕອນທີ4: ຄວາມຄິດເຫັນກ່ຽວກັບປະສິດທິພາບການດໍາເນີນງານ
 ຈຳນວນ 20 ຂໍ້
2. ການຕອບແບບສອບຖາມນີ້ ຄໍາຕອບຂອງທ່ານມີຄວາມສໍາຄັນ ຢ່າງຍິ່ງຕໍ່
ການວິເຄາະຂໍ້ມູນທີ່ໃຊ້ໃນການວິໄຈກະລຸນາຕອບຂໍ້ມູນໃຫ້ຄົບຖ້ວນທຸກຂໍ້ ທຸກຕອນ
ເພື່ອໃຫ້ການວິໄຈໃນຄັ້ງນີ້ມີຄວາມທ່ຽງຕົງ ແລະເກີດປະໂຫຍດຢ່າງແທ້ຈິງ.
3. ຂໍ້ມູນທີ່ທ່ານຕອບແບບສອບຖາມນີ້ຈະເກັບໄວ້ເປັນຄວາມລັບການນໍາຜົນວິໄຈ
ຈະສະເໜີໃນພາບລ່ວມເທົ່ານັ້ນ.
4. ຫາກທ່ານຕ້ອງການຮັບລາຍງານສະຫຼຸບຜົນການວິໄຈກາລຸນາແນບຊີ້ແລະ
ທີ່ຢູ່ຂອງທ່ານມາພ້ອມກັບເອກະສານແບບສອບຖາມນີ້: () ຕ້ອງການ () ບໍ່
ຕ້ອງການ.
5. ຫາກທ່ານມີບັນຫາຫຼືຂໍສົງໄສປະການໃດກ່ຽວກັບແບບສອບຖາມລຸດນີ້ ກາລຸ
ນາຕິດຕໍ່ຂ້າພະເຈົ້າ
 ທ້າວ ຄັດທະນາມ ຂ່າວສະຫງ່າ ຫຼື E-mail khattha_nam@hotmail.com
 ຜູ້ວິໄຈຂໍຂອບໃຈທີ່ທ່ານກາລຸນາສະຫຼະເວລາໃນການໃຫ້ຂໍ້ມູນຕອບແບບສອບຖາມແລະຂໍ
ຄວາມກະລຸນາສົງແບບສອບຖາມກັບພາຍໃນ 15 ວັນ ຂໍຂອບໃຈ.

ຂໍຂອບໃຈທີ່ໃຫ້ຂໍ້ມູນໄວ້ ໂອກາດນີ້

(Mr: KHATTHANAM KAOSANGA)

ສຶກສາລະດັບປະລິນຍາໂທ ຫຼັກສູດບໍລິຫານທຸລະກິດ ຄະນະການບັນຊີແລະການຈັດການ
ມະຫາວິທະຍາໄລມະຫາສາລະຄາມ



🚩 ຕອນທີ1: ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປຂອງຜູ້ຈັດການໂຮງແຮມໃນ ສາທາລະນະລັດ ປະຊາທິປະໄຕ ປະຊາຊົນລາວ.

🚩 ຄໍາຊີ້ແຈງ: ຂຽນເຄື່ອງໝາຍ ✓ໃນຊ່ອງໜ້າຄໍາຕອບທີ່ຜູ້ຕອບແບບ ສອບຖາມເລືອກ.

1. ເພດ:

☐ ຍິງ

☐ ຊາຍ

2. ອາຍຸ

☐ ໜ້ອຍກວ່າ 30 ປີ

☐ 30-40 ປີ

☐ 41-50 ປີຫຼາຍກວ່າ

☐ 50 ປີ

3. ສະຖານະພາບ

☐ ໂສດ

☐ ແຕ່ງງານ

☐ ໜ້າຍ/ຢ່າຮ້າງ

☐ ອື່ນໆ ລະບຸ.....

4. ລະດັບການສຶກສາ

☐ ຕໍ່າກວ່າປະລິນຍາຕີ

☐ ປະລິນຍາຕີ

☐ ປະລິນຍາໂທ

☐ ປະລິນຍາເອກ

5. ປະສົບການ ການເຮັດວຽກ

☐ 1-5ປີ

☐ 6-10ປີ

☐ 11-15ປີ

☐ ຫຼາຍກວ່າ 15ປີ

6. ລາຍໄດ້ຕໍ່ເດືອນສະເລ່ຍ

☐ ຕໍ່າກວ່າ 6,000,000 ກີບ

☐ 6,000,000-12,000,000ກີບ

☐ 12,000,001-24,000,000ກີບ

☐ ຫຼາຍກວ່າ 24,000,000ກີບ

7. ຕໍ່າແໜ່ງງານປັດຈຸບັນ

☐ ປະທານເຈົ້າໜ້າທີ່ບໍລິຫານ

☐ ຜູ້ຈັດການທົ່ວໄປ

☐ ຜູ້ຈັດການຝ່າຍການຕະຫຼາດ

☐ ອື່ນໆ(ລະບຸ).....



🚩 ຕອນທີ2: ຂໍ້ມູນທົ່ວໄປກ່ຽວກັບໂຮງແຮມ ໃນສາທາລະນະລັດ ປະຊາທິປະໄຕ ປະຊາຊົນລາວ.

🚩 ຄໍາຊີ້ແຈງ: ຂຽນເຄື່ອງໝາຍ ✓ໃນຊ່ອງໜ້າຄໍາຕອບທີ່ຜູ້ຕອບ ແບບສອບຖາມເລືອກ.

1. ຈຳນວນຫ້ອງພັກ

☐ ຕໍ່າກວ່າ 100 ຫ້ອງ	☐ 100-150 ຫ້ອງ
☐ 151-200 ຫ້ອງ	☐ ຫຼາຍກວ່າ 200 ຫ້ອງ
2. ລະດັບການຮັບຮອງ

☐ ຕໍ່າກວ່າ 3 ດາວ	☐ 3 ດາວ
☐ 4 ດາວ	☐ 5 ດາວ
3. ຈຳນວນເງິນຈົດທະບຽນ

☐ ຕໍ່າກວ່າ 2,000,000,000 ກີບ	☐ 2,000,000,000-4,500,000,000 ກີບ
☐ 4,500,000,001-6,500,000,000ກີບ	☐ ຫຼາຍກວ່າ6,500,000,000ກີບ
4. ງົບປະມານໃນການລົງທຶນ

☐ ຕໍ່າກວ່າ 2,000,000,000ກີບ	☐ 2,000,000,000-4,500,000,000 ກີບ
☐ 4,500,000,001-6,500,000,000ກີບ	☐ ສູງກວ່າ 6,500,000,000 ກີບ
5. ໄລຍະເວລາໃນການດໍາເນີນງານ

☐ ໜ້ອຍກວ່າ 5 ປີ	☐ 6-10 ປີ
☐ 10-15 ປີ	☐ ຫຼາຍກວ່າ 15 ປີ
6. ຈຳນວນພະນັກງານໃນປັດຈຸບັນ

☐ ໜ້ອຍກວ່າ 100 ຄົນ	☐ 100-200 ຄົນ
☐ 201-300ຄົນ ຫຼາຍກວ່າ	☐ 300 ຄົນ
7. ຈຳນວນລູກຄ້າທີ່ເຂົ້າພັກຕໍ່ປີ

☐ ໜ້ອຍກວ່າ 100,000 ຄົນ	☐ 100,000-150,000 ຄົນ
☐ 150,001-200,000 ຄົນ	☐ ຫຼາຍກວ່າ 200,000 ຄົນ



 ຕອນທີ3: ຄວາມຄິດເຫັນກ່ຽວກັບການບໍລິການລູກຄ້າຂອງ
ໂຮງແຮມ ສາທາລະນະລັດ ປະຊາທິປະໄຕ ປະຊາຊົນລາວ.

❖ ຄໍາຊີ້ແຈງ:ຂຽນເຄື່ອງໝາຍ ✓ ພຽງໜຶ່ງຂໍ້ເທົ່ານັ້ນລົງໃນຊ່ອງລະດັບ
ຄວາມຄິດເຫັນທີ່ສອດຄ່ອງກັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງທ່ານຫຼາຍທີ່ສຸດ.

ການບໍລິການລູກຄ້າເຊິ່ງລຸກ	ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນ				
	ຫຼາຍທີ່ ສຸດ	ຫຼາຍ	ປານ ກາງ	ໜ້ອຍ	ໜ້ອຍ ທີ່ສຸດ
<u>ດ້ານການວ່າແຜ່ນບໍລິການ</u>					
1.ກິດຈະການບໍລິການຢ່າງເປັນລໍາດັບ ຂັ້ນຕອນ ເພື່ອໃຫ້ດໍາເນີນງານບໍລິການໄດ້ຢ່າງມີ ປະສິດທິພາບ.					
2.ກິດຈະການເນັ້ນໜັກການວ່າແຜ່ນ ການ ບໍລິການໃນລະດັບພາບລວມ ເພື່ອໃຫ້ການ ບໍລິການໄດ້ຢ່າງປະທັບໃຈ.					
3.ກິດຈະການວ່າແຜ່ນງານດ້ານການບໍລິການ ເປັນຊື່ທີ່ໃຫ້ຄວາມສໍາຄັນຢ່າງຍິ່ງ.					
4.ກິດຈະການສະນັບສະໜູນໃຫ້ໜ່ວຍງານຕ່າງໆ ຂອງອົງກອນ ມີການກຳນົດແຜ່ນງານການ ບໍລິການ ແລະນໍາແຜ່ນງານນັ້ນໄປປະຕິບັດຢ່າງຈິງ ຈັງ.					
<u>ການເນັ້ນໜັກລູກຄ້າເປັນສູນກາງ</u>					
5.ກິດຈະການສົ່ງເສີມໃຫ້ພະນັກງານຍຶດໝັ້ນຕໍ່ ການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າ ເພື່ອໃຫ້ເກີດການຍອມຮັບຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ ບໍລິການສູງສຸດໄດ້ຢ່າງມີປະສິດທິພາບ.					
6.ກິດຈະການເນັ້ນໜັກໃຫ້ບຸກຄະລາກອນມີຄໍາ ນິຍົມຮ່ວມໃນການມຸ້ງໝັ້ນໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າໄດ້ ເປັນຢ່າງດີ ຊຶ່ງຈະຊ່ວຍໃຫ້ການບໍລິຫານງານ ສໍາເລັດຫຼາຍຍິ່ງຂຶ້ນ.					
7.ກິດຈະການມີການດໍາເນີນງານເປັນຢ່າງດີເຮັດໃຫ້ ກິດຈະການຊອກຫາແນວທາງໃນການຕອບສະໜ ອງຂອງລູກຄ້າຢ່າງເຕັມທີ່ຈິງພະຍາຍາມຫາ ແນວທາງໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີເພື່ອຕອບສະໜອງ ຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າເຫຼົ່ານີ້.					
8.ກິດຈະການມຸ້ງເນັ້ນໃຫ້ບຸກຄະລາກອນໃຫ້ເກີດ ຄວາມປະທັບໃຈສູງແລະສົ່ງຜົນມາໃຫ້ໃຊ້ບໍລິການ ຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງແລະເກີດການປະທັບໃຈໃນການ ບໍລິການແກ່ລູກຄ້າ.					



ຕອນທີ 3 (ຕໍ່)

ການບໍລິການລູກຄ້າເຊິ່ງລຸກ	ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນ				
	ຫຼາຍທີ່ສຸດ	ຫຼາຍ	ປານກາງ	ໜ້ອຍ	ໜ້ອຍທີ່ສຸດ
<u>ການບໍລິການດ້ວຍໃຈ</u>					
9.ກິດຈະການມັ່ງເນັ້ນໃຫ້ບຸກຄະລາກອນທຸ່ມເທິງໃນການທ່າງານເພື່ອໃຫ້ບໍລິການແກ່ລູກຄ້າທີ່ດີສະເໝີ					
10.ກິດຈະການສະນັບສະໜູນໃຫ້ບຸກຄະລາກອນມີຄວາມກະຕືຮື້ລົ້ນ ໃນການບໍລິການລູກຄ້າຢ່າງມີຄວາມສກ					
11.ກິດຈະການສົ່ງເສີມໃຫ້ບຸກຄະລາກອນມີຄວາມພ້ອມການແກ້ໄຂບັນຫາຂອງລູກຄ້າໂດຍບໍ່ຕ້ອງຮ້ອງຂໍ					
12.ກິດຈະການສົ່ງເສີມໃຫ້ບຸກຄະລາກອນໄດ້ຮັບການຝຶກອົບຮົມແລະພັດທະນາຄວາມສາມາດຢ່າງສະໝໍ່າສະເໝີໃຫ້ຄວາມພ້ອມແລະຍິນດີທີ່ຈະໃຫ້ບໍລິການ					
<u>ທັກສະແລະ ຄວາມກະຕືຮື້ລົ້ນ</u>					
13.ກິດຈະການຍຶດໜັ້ນໃນການບໍລິການດ້ວຍຄວາມວ່ອງໄວແລະເຈັບໄວລາຢູ່ສະເໝີ					
14. ກິດຈະການມັ່ງເນັ້ນໃຫ້ມີການສ້າງແລະພັດທະນາຄວາມຊຳນານໃນການສະເພາະດ້ານຂອງບຸກຄະລາກອນ ທັງການໃຫ້ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນແລະໃຫ້ຄຳປຶກສາ					
15. ກິດຈະການສົ່ງເສີມໃຫ້ບຸກຄະລາກອນມີຄວາມຊຽວຊານແລະແມ່ນຍຳ ໃນການກົດລະບຽບລ່ວມເຖິງມາດຕະການໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີ					



✚ ຕອນທີ4: ຄວາມຄິດເຫັນກ່ຽວກັບປະສິດທິພາບການດໍາເນີນງານຂອງ
ໂຮງແຮມໃນສາທາລະນະລັດ ປະຊາທິປະໄຕ ປະຊາຊົນລາວ

✚ ຄໍາຊີ້ແຈງ: ຂຽນເຄື່ອງໝາຍ ✓ ພຽງ1 ຂໍ້ເທົ່ານັ້ນລົງໃນຊ່ອງລະດັບຄວາມ
ຄິດເຫັນທີ່ສອດຄອງກັບ ຄວາມຄິດເຫັນຂອງທ່ານຫຼາຍທີ່ສຸດ

ປະສິດທິພາບການດໍາເນີນງານ	ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນ				
	ຫຼາຍ ທີ່ສຸດ	ຫຼາຍ	ປານ ກາງ	ໜ້ອຍ	ໜ້ອຍ ທີ່ສຸດ
<u>ການບັນລຸເປົ້າໝາຍຄວາມສໍາເລັດ</u>					
1. ກິດຈະການມີຜົນປະກອບການເຕີບໂຕເພີ່ມ ຂຶ້ນຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ					
2. ກິດຈະການມີຍອດຫ້ອງພັກແຕ່ລະປີເປັນໄປ ຕາມເປົ້າໝາຍທີ່ກິດຈະການກໍາໜົດ					
3. ກິດຈະການມີລູກຄ້າເພີ່ມຂຶ້ນໃນທຸກປີ					
4. ກິດຈະການມີຜົນປະກອບການເປັນໄປຕາມ ເປົ້າໝາຍທີ່ວາງໄວ້					
5. ກິດຈະການມີຜົນດໍາເນີນງານເປັນໄປຕາມທີ່ ກໍາໜົດໄວ້					
6. ກິດຈະການມີລາຍໄດ້ເພີ່ມຂຶ້ນຈາກປີກ່ອນ ໜ້ານີ້					
7. ກິດຈະການມີຈໍານວນລູກຄ້າເພີ່ມຂຶ້ນ ຈາກ ປີກ່ອນໜ້ານີ້					
<u>ດ້ານການຈັດຫາແລະໃຊ້ຊັບພະຍາກອນ</u>					
8. ກິດຈະການສາມາດດໍາເນີນງານເປັນໄປຕາມ ງົບປະມານແລະແຜນການດໍາເນີນງານທີ່ກໍາ ໜົດໄວ້					
9. ຜົນການດໍາເນີນງານທີ່ດີຂອງກິດຈະການ ເກີດຈາກການໃຊ້ຊັບພະຍາກອນໄດ້ຢ່າງຄຸ້ມຄໍາ					
10. ກິດຈະການມີຜົນດໍາເນີນງານທີ່ດີ ແລະ ປະຢຸກໃຊ້ການດໍາເນີນງານທີ່ດີ					
11. ກິດຈະການມີການຈັດສັນ ຊັບພະຍາກອນ ທີ່ເໝາະສົມຕາມຄວາມຈໍາເປັນສາມາດ ປະຕິບັດງານແລະປັບປຸງການທ່າງານໄດ້ຢ່າງຕໍ່ ເນື່ອງ					
12. ກິດຈະການມີກົນໄກການຕິດຕາມແລະ ການຄອບຄຸມການໃຊ້ງົບປະມານໃຫ້ເປັນໄປ ຕາມແຜນງານແລະມາດຕະຖານຕາມທີ່ຈິດຈະ ການກໍາໜົດເຮັດໃຫ້ສໍາເລັດຕາມເປົ້າໝາຍທີ່ ຕັ້ງໄວ້					



ຕອນທີ4 (ຕໍ່)

ປະສິດທິພາບການດໍາເນີນງານ	ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນ				
	ຫຼາຍທີ່ ສຸດ	ຫຼາຍ	ປານ ກາງ	ໜ້ອຍ	ໜ້ອຍທີ່ ສຸດ
<u>ດ້ານຂະບວນການປະຕິບັດງານ</u>					
13. ກິດຈະການສາມາດລົດຄວາມຊັບຊ້ອນໃນການທຳ ງານທີ່ເກີດຈາກການທຳງານ					
14. ກິດຈະການມີຜົນການດໍາເນີນງານທີ່ດີ ທີ່ເກີດຈາກ ຂະບວນການປະຕິບັດງານທີ່ມີການປະສານງານກັນໄດ້ ເປັນຢ່າງດີ					
15. ກິດຈະການມີຜົນການດໍາເນີນງານທີ່ເກີດຈາກ ຂະບວນການປະຕິບັດງານທີ່ມີການປະສານງານກັນໄດ້ ເປັນຢ່າງດີ					
16. ກິດຈະການມີຜົນການດໍາເນີນງານເຊິ່ງເກີດຈາກ ຄວາມເຂົ້າໃຈໃນຂະບວນການປະຕິບັດງານຂອງອົງການ ໄດ້ເປັນຢ່າງດີ					
17. ກິດຈະການມີຜົນການດໍາເນີນງານຕາມແຜ່ນການ ປະຕິບັດ ເຮັດໃຫ້ສໍາເລັດຕາມແຜ່ນງານແລະເປົ້າໝາຍ ຂອງແຜ່ນງານທີ່ກຳນົດໄວ້					
<u>ດ້ານຄວາມພໍໃຈຂອງທຸກຝ່າຍ</u>					
18. ກິດຈະການມີຜົນການດໍາເນີນງານເປັນທີ່ໜ້າພໍໃຈ ຂອງທຸກຝ່າຍ					
19. ກິດຈະການມີຜົນການດໍາເນີນງານສົ່ງຜົນໃຫ້ທຸກ ຝ່າຍມີການປະຕິບັດງານໄວ້ເປັນຢ່າງດີ					
20. ກິດຈະການມີການປະຕິບັດງານຂອງອົງການເປັນທີ່ ຍອມຮັບແລະສະທ້ອນໃຫ້ເຫັນຄວາມສາມາດຂອງການ ທຳງານແລະການຍົກຍ້ອງຈາກຜົນການປະຕິບັດງານ					
21. ກິດຈະການໄດ້ຮັບຄວາມຮ່ວມມືຈາກທຸກໆໜ່ວຍ ງານຈົນເຮັດໃຫ້ປະຕິບັດງານທີ່ໜ້າພໍໃຈ					
22. ຜົນການດໍາເນີນງານຂອງກິດຈະການເປັນທີ່ພຶ້ງພໍໃຈ ຕໍ່ຜູ້ຖືຫຸ້ນຂອງກິດຈະການ					



ภาคผนวก ข
คุณภาพของเครื่องมือ



ตาราง 52 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
1. การบริการลูกค้าเชิงรุก		
1.1 ด้านแผนบริการ		
1	0.594	
2	0.538	
3	0.620	
4	0.455	
โดยรวม		0.753
1.2 ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง		
5	0.710	
6	0.609	
7	0.533	
8	0.740	
โดยรวม		0.822
1.3 ด้านการบริการด้วยใจ		
9	0.624	
10	0.691	
11	0.441	
12	0.521	
โดยรวม		0.764
1.4 ด้านทักษะและความกระตือรือร้น		
13	0.512	
14	0.563	
15	0.665	
โดยรวม		0.750



ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2. ประสิทธิภาพการดำเนินงาน		
2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ		
1	0.617	
2	0.680	
3	0.614	
4	0.766	
5	0.655	
6	0.680	
7	0.675	
โดยรวม		0.882
2.2 ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร		
8	0.593	
9	0.642	
10	0.661	
11	0.669	
12	0.467	
โดยรวม		0.810
2.3 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน		
13	0.597	
14	0.576	
15	0.650	
16	0.606	
17	0.439	
โดยรวม		0.789
2.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย		
18	0.631	
19	0.627	
20	0.679	
21	0.589	
22	0.541	
โดยรวม		0.819



ภาคผนวก ค
การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่



ตาราง 53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม
ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน

ระดับการรับรอง		4 ดาว	ต่ำกว่า 3ดาว	3 ดาว	5 ดาว
	$\bar{x}$	3.67	3.70	3.89	5.00
4 ดาว	3.67	-	0.999	0.569	0.004*
ต่ำกว่า 3 ดาว	3.70		-	0.254	0.003*
3ดาว	3.89			-	0.016*
5 ดาว	5.00				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 54 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก
เป็นราย ด้านของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่มีระดับ
การรับรองแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านแผนบริการ	Contrast	4.592	3	1.531	4.752	0.004*
	Error	34.140	106	0.322		
2. ด้านการเน้นลูกค้าเป็น ศูนย์กลาง	Contrast	4.865	3	1.622	4.828	0.003*
	Error	35.603	106	0.336		
3. ด้านการบริการด้วยใจ	Contrast	5.252	3	1.751	4.833	0.003*
	Error	38.396	106	0.362		
4. ด้านทักษะและความ กระตือรือร้น	Contrast	3.319	3	1.106	3.219	0.026
	Error	36.428	106	0.344		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012



ตาราง 55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก
ด้านแผนบริการ ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน

ระดับการรับรอง		ต่ำกว่า 3 ดาว	4 ดาว	3 ดาว	5 ดาว
	$\bar{x}$	3.59	3.69	3.81	5.00
ต่ำกว่า 3 ดาว	3.59	-	0.002*	0.125	0.001*
4 ดาว	3.69		-	0.964	0.230
3 ดาว	3.81			-	0.541
5 ดาว	5.00				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012

ตาราง 56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก
ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตย
ประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน

ระดับการรับรอง		4 ดาว	ต่ำกว่า 3 ดาว	3 ดาว	5 ดาว
	$\bar{x}$	3.50	3.83	3.99	5.00
4 ดาว	3.50	-	0.002*	0.125	0.001*
ต่ำกว่า 3 ดาว	3.83		-	0.964	0.230
3 ดาว	3.99			-	0.541
5 ดาว	5.00				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012



ตาราง 57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก
ด้านการบริการด้วยใจ ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน

ระดับการรับรอง		ต่ำกว่า 3 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
	$\bar{x}$	3.65	3.95	3.65	5.00
ต่ำกว่า 3 ดาว	3.65	-	0.019	0.964	0.002*
3 ดาว	3.95		-	0.125	0.018
4 ดาว	3.65			-	0.004*
5 ดาว	5.00				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012

ตาราง 58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุกโดยรวม
ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียน
แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	4,500,000-6,500,000 กีบ	2,000,000-4,500,000 กีบ	มากกว่า 6,500,000 กีบ
	$\bar{x}$	3.69	3.85	3.91	4.42
ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	3.69	-	0.701	0.283	0.014*
4,500,000-6,500,000 กีบ	3.85		-	0.987	0.160
2,000,000-4,500,000 กีบ	3.91			-	0.200
มากกว่า 6,500,000 กีบ	4.42				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก
เป็นรายด้านของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุน
จดทะเบียนแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านแผนบริการ	Contrast	6.579	3	2.193	7.229	0.000*
	Error	32.154	106	0.303		
2. ด้านการเน้นลูกค้าเป็น ศูนย์กลาง	Contrast	2.739	3	0.913	2.565	0.058
	Error	37.729	106	0.356		
3. ด้านการบริการด้วยใจ	Contrast	1.348	3	0.449	1.126	0.342
	Error	42.301	106	0.399		
4. ด้านทักษะและความ กระตือรือร้น	Contrast	3.601	3	1.200	3.520	0.018
	Error	36.154	106	0.341		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012

ตาราง 60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก
ด้านแผนบริการ ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ที่มีจำนวนทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน

จำนวนทุนจดทะเบียน		ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	4,500,0001- 6,500,000 กีบ	2,000,000- 4,500,000 กีบ	มากกว่า 6,500,000 กีบ
	$\bar{X}$	3.56	3.82	3.86	4.65
ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	3.56	-	0.467	0.181	0.001*
4,500,0001- 6,500,000 กีบ	3.82		-	0.998	0.045
2,000,000- 4,500,000 กีบ	3.86			-	0.042
มากกว่า 6,500,000 กีบ	4.65				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012



ตาราง 61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก โดยรวมของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน

งบประมาณในการลงทุน		ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	2,000,000- 4,500,000 กีบ	4,500,000- 6,500,000 กีบ	มากกว่า 6,500,000 กีบ
	$\bar{x}$	3.65	3.74	3.89	4.27
ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	3.65	-	0.848	0.301	0.003*
2,000,000- 4,500,000 กีบ	3.74		-	0.703	0.016*
4,500,000- 6,500,000 กีบ	3.89			-	0.213
มากกว่า 6,500,000 กีบ	4.27				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 62 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นการบริการลูกค้าเชิงรุก เป็นรายด้าน ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1.ด้านแผนบริการ	Contrast	9.801	3	3.267	11.970	0.000*
	Error	28.931	106	0.273		
2ด้านการเน้นลูกค้าเป็น ศูนย์กลาง	Contrast	3.137	3	1.046	2.969	0.035
	Error	37.332	106	0.352		
3ด้านการบริการด้วยใจ	Contrast	3.085	3	1.028	2.687	0.050
	Error	40.564	106	0.383		
4. ด้านทักษะและความ กระตือรือร้น	Contrast	4.178	3	1.393	4.150	0.008*
	Error	35.569	106	0.336		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012



ตาราง 63 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก
ด้านแผนบริการ ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน

งบประมาณในการลงทุน		2,000,000- 4,500,000 กีบ	ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	4,500,001- 6,500,000 กีบ	มากกว่า 6,500,000 กีบ
	$\bar{x}$	3.53	3.61	3.76	4.57
2,000,000- 4,500,000 กีบ	3.53	-	0.497	0.104	0.000*
ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	3.61		-	0.293	0.000*
4,500,001- 6,500,000 กีบ	3.76			-	0.000*
มากกว่า 6,500,000 กีบ	4.57				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012

ตาราง 64 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการลูกค้าเชิงรุก
ด้านทักษะและความกระตือรือร้นของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตย
ประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน

งบประมาณในการลงทุน		ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	2,000,000- 4,500,000 กีบ	4,500,001- 6,500,000 กีบ	มากกว่า 6,500,000 กีบ
	$\bar{x}$	3.58	3.82	3.89	4.24
ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	3.58	-	0.073	0.052	0.001*
2,000,000- 4,500,000 กีบ	3.82		-	0.645	0.033
4,500,001- 6,500,000 กีบ	3.89			-	0.104
มากกว่า 6,500,000 กีบ	4.24				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012



ตาราง 65 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นการบริการลูกค้าเชิงรุก เป็นรายด้านของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1.ด้านแผนบริการ	Contrast	3.033	3	1.011	3.002	0.034
	Error	35.699	106	.337		
2ด้านการเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง	Contrast	.552	3	.184	0.489	0.691
	Error	39.916	106	.377		
3ด้านการบริการด้วยใจ	Contrast	1.634	3	.545	1.374	0.255
	Error	42.014	106	.396		
4. ด้านทักษะและความกระตือรือร้น	Contrast	1.855	3	.618	1.730	0.165
	Error	37.891	106	.357		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012

ตาราง 66 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน

ระดับการรับรอง		ต่ำกว่า 3 ดาว	4 ดาว	3 ดาว	5 ดาว
	$\bar{X}$	3.42	3.72	3.74	4.80
ต่ำกว่า 3 ดาว	3.42	-	0.224	0.009*	0.001*
4 ดาว	3.72		-	0.999	0.022*
3 ดาว	3.74			-	0.016*
5 ดาว	4.80				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 67 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
เป็นรายด้านของของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับ
การรับรองแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1.ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ	Contrast	6.808	3	2.269	7.319	0.000*
	Error	32.865	106	0.310		
2. ด้านการจัดหาและใช้ ปัจจัยทรัพยากร	Contrast	3.677	3	1.226	3.431	0.020
	Error	37.865	106	0.357		
3.ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน	Contrast	6.721	3	2.240	8.105	0.000*
	Error	29.301	106	0.276		
4. ด้านความพอใจของทุก ฝ่าย	Contrast	6.298	3	2.099	7.865	0.000*
	Error	28.293	106	.267		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012

ตาราง 68 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตย
ประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน

ระดับการรับรอง		ต่ำกว่า 3 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
	$\bar{x}$	3.35	3.63	3.65	5.00
ต่ำกว่า 3 ดาว	3.35	-	0.104	0.390	0.001*
3 ดาว	3.63		-	1.000	0.012*
4 ดาว	3.65			-	0.022
5 ดาว	5.00				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012



ตาราง 69 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน

ระดับการรับรอง		ต่ำกว่า 3 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
	$\bar{x}$	3.43	3.76	3.73	5.00
ต่ำกว่า 3 ดาว	3.43	-	0.033	0.353	0.001*
3 ดาว	3.76		-	0.999	0.023
4 ดาว	3.73			-	0.023
5 ดาว	5.00				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012

ตาราง 70 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่ายของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีระดับการรับรองแตกต่างกัน

ระดับการรับรอง		ต่ำกว่า 3 ดาว	3 ดาว	4 ดาว	5 ดาว
	$\bar{x}$	3.53	3.83	3.87	5.00
ต่ำกว่า 3 ดาว	3.53	-	0.022	0.342	0.002*
4 ดาว	3.87		-		0.038
3 ดาว	3.83			-	0.032
5 ดาว	5.00				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012



ตาราง 71 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
โดยรวม ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีจำนวนทุน
จดทะเบียนแตกต่างกัน

จำนวนทุนจดทะเบียน		ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	4,500,0001- 6,500,000 กีบ	2,000,000- 4,500,000 กีบ	มากกว่า 6,500,000 กีบ
	$\bar{x}$	3.40	3.77	3.92	4.32
ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	3.40	-	0.029*	0.000*	0.000*
4,500,0001- 6,500,000 กีบ	3.77		-	0.804	0.107
2,000,000- 4,500,000 กีบ	3.92			-	0.286
มากกว่า 6,500,000 กีบ	4.32				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 72 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
โดยรวม ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณ
ในการลงทุนแตกต่างกัน

งบประมาณในการลงทุน		ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	2,000,000- 4,500,000 กีบ	4,500,0001- 6,500,000 กีบ	มากกว่า 6,500,000 กีบ
	$\bar{x}$	3.25	3.70	3.74	4.13
ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	3.25	-	0.000*	0.000*	0.000*
2,000,000- 4,500,000 กีบ	3.70		-	0.986	0.028*
4,500,0001- 6,500,000 กีบ	3.74			-	0.099
มากกว่า 6,500,000 กีบ	4.13				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 73 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
เป็นรายด้านของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณ
ในการลงทุนแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1.ด้านการบรรลุเป้าหมาย ความสำเร็จ	Contrast	8.260	3	2.753	9.291	0.000*
	Error	31.413	106	0.296		
2. ด้านการจัดหาและใช้ ปัจจัยทรัพยากร	Contrast	9.643	3	3.214	10.682	0.000*
	Error	31.899	106	0.301		
3.ด้านกระบวนการ ปฏิบัติงาน	Contrast	11.105	3	3.702	15.746	0.000*
	Error	24.918	106	0.235		
4. ด้านความพอใจของทุก ฝ่าย	Contrast	7.078	3	2.359	9.090	0.000*
	Error	27.513	106	0.260		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012

ตาราง 74 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตย
ประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน

งบประมาณในการลงทุน		ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	2,000,000- 4,500,000 กีบ	4,500,000 1- 6,500,000 กีบ	มากกว่า 6,500,000 กีบ
	$\bar{X}$	3.18	3.58	3.76	3.99
ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	3.18	-	0.016	0.002*	0.001*
2,000,000-4,500,000 กีบ	3.58		-	0.683	0.196
4,500,000-6,500,000 กีบ	3.76			-	0.745
มากกว่า 6,500,000 กีบ	3.99				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012



ตาราง 75 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน

งบประมาณในการลงทุน		ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	4,5000,0001 -6,500,000 กีบ	2,000,000- 4,500,000 กีบ	มากกว่า 6,500,000 กีบ
	$\bar{x}$	3.17	3.62	3.67	4.13
ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	3.17	-	0.035	0.002*	0.000*
4,5000,0001-6,500,000 กีบ	3.62		-	0.992	0.109
2,000,000-4,500,000 กีบ	3.67			-	0.112
มากกว่า 6,500,000 กีบ	4.13				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012

ตาราง 76 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน

งบประมาณในการลงทุน		ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	2,000,000- 4,500,000 กีบ	4,5000,000 1- 6,500,000 กีบ	มากกว่า 6,500,000 กีบ
	$\bar{x}$	3.21	3.72	3.85	4.16
ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	3.21	-	0.000*	0.000*	0.000*
2,000,000-4,500,000 กีบ	3.72		-	0.812	0.071
4,5000,0001-6,500,000 กีบ	3.85			-	0.386
มากกว่า 6,500,000 กีบ	4.16				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012



ตาราง 77 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
ด้านความพอใจของทุกฝ่ายของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
ที่มีงบประมาณในการลงทุนแตกต่างกัน

งบประมาณในการลงทุน		ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	4,5000,0001 -6,500,000 กีบ	2,000,000- 4,500,000 กีบ	มากกว่า 6,500,000 กีบ
	$\bar{x}$	3.42	3.74	3.84	4.25
ต่ำกว่า 2,000,000 กีบ	3.42	-	0.152	0.007*	0.000*
4,5000,0001-6,500,000 กีบ	3.74		-	0.929	0.070
2,000,000-4,500,000 กีบ	3.84			-	0.126
มากกว่า 6,500,000 กีบ	4.25				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.012



ภาคผนวก ง
การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ



ตาราง 78 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม (TJE)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.223	0.235	5.200	0.000*
การบริการด้วยใจ (SM)	0.278	0.069	4.005	0.000*
ทักษะและความกระตือรือร้น (SE)	0.348	0.073	4.782	0.000*
F = 51.919 p = 0.000 Adj R ² = 0.483				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 79 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก	ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (GA)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.852	0.305	2.793	0.006*
การบริการด้วยใจ (SM)	0.344	0.090	3.826	0.000*
ทักษะและความกระตือรือร้น (SE)	0.359	0.094	3.809	0.000*
F = 39.125 p = 0.000 Adj R ² = 0.412				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 80 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก
กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรของธุรกิจโรงแรม
ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก	ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (SR)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.054	0.331	3.184	0.002*
การบริการด้วยใจ (SM)	0.245	0.098	2.509	0.014*
ทักษะและความกระตือรือร้น (SE)	0.409	0.102	3.990	0.000*
F = 28.692 p = 0.000 Adj R ² = 0.337				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 81 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก
กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรม
ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก	ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน กระบวนการปฏิบัติงาน (PO)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.492	0.321	4.647	0.000*
การบริการด้วยใจ (SM)	0.221	0.095	2.334	0.021*
ทักษะและความกระตือรือร้น (SE)	0.338	0.099	3.406	0.001*
F = 22.291 p = 0.000 Adj R ² = 0.281				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 82 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยของการบริการลูกค้าเชิงรุก
กับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความพอใจของทุกฝ่ายของธุรกิจโรงแรม
ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

การบริการลูกค้าเชิงรุก	ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน ความพอใจของทุกฝ่าย(PS)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.494	0.305	4.900	0.000*
การบริการด้วยใจ (SM)	0.301	0.090	3.350	0.001*
ทักษะและความกระตือรือร้น (SE)	0.285	0.094	3.025	0.003*
F = 27.297 p = 0.000 Adj R ² = 0.325				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ประวัติย่อของผู้วิจัย



ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	Mr.Khatthnam Kaosanga
วันเกิด	วันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2533
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองโกสอนพมวิหาร จังหวัดสະຫວັນນະເຂດ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	ัดตะนะลั้งสีใต้ อำเภอเมืองโกสอนพมวิหาร จังหวัดสະຫວັນນະເຂດ
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	-
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	-
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสุนันทรา จังหวัดสະຫວັນນະເຂດ
พ.ศ. 2552	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนนวมินทราชูทิศ อีสาน จังหวัดมุกดาหาร
พ.ศ. 2556	ปริญญาการจัดการบัณฑิต (กจ.บ.) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
พ.ศ. 2559	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

