

ปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์  
ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

FACTORS OF MANAGEMENT INFLUENCING THE SUCCESS OF HOMESTAY  
IN WANGNAMKHAO DISTRICT NAKHONRATCHASIMA PROVINCE

ธนาวรัตน์ บุญแสง<sup>1</sup>  
ดร.พรมนัส สิริธรงค์<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอ วังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ ธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอ วังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 191 คน ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-Test ,One-way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารของธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก, ด้านทรัพยากรการเงิน อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านทรัพยากรข้อมูล อยู่ในระดับมาก ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านลูกค้า อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับมาก,ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการเงิน อยู่ในระดับปานกลางการเปรียบเทียบปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของธุรกิจที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรูปแบบการจัดการของธุรกิจ อัตราค่าบริการ ต่อห้องต่อคืน ระยะเวลาในการประกอบกิจการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามจำนวนห้องพักโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านการบริหารมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

**คำสำคัญ :** การบริหาร,ความสำเร็จ

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา Email : Tanawarat.bag@gmail.com

<sup>2</sup> ดร.พรมนัส สิริธรงค์อาจารย์ประจำภาค อาจารย์ที่ปรึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง Email : pnat.acc@gmail.com

## Abstract

This study the Factors of Management Influencing the Success of Homestay in WangNamKhiao District NakhonRatchasima Province. The samples were 191 Executive or business owners Homestay in WangNamKhiao District NakhonRatchasima Province. The method for collecting data by using questionnaires. The statistics used in the study were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested by T-Test, One-way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The results showed that the Factors of Management Influencing the Success of Homestay in WangNamKhiao District NakhonRatchasima Province. Overall was at a high level. when considered each aspect specifically, Human resources was at a high level. Secondary Physical resources was at a high level, Financial Resources was at a high level and with the lowest mean, Information Resources was at a high level. The Success of Homestay in WangNamKhiao District NakhonRatchasima Province. Overall was at a high level. when considered each aspect specifically, Customer was at a high level. Secondary Internal Process was at a high level, Learning and Growth was at a high level. And with the lowest mean, Financial was at a moderate level. Comparison of general information factors of businesses that affect the success of a homestay business. By Management model, Service rates, Time in business a whole and individual aspects. not different Statistically significant at the 0.05 level. By Number of rooms as a whole is not different. When classifying it was found that Financial There are different Statistically significant at the 0.05 level. Factors of Management are associated with success of Homestay in WangNamKhiao District NakhonRatchasima Province. Financial Customer Internal Process and Internal Process.

---

Keywords : Administration,Successfully

## บทนำ (Introduction)

อำเภอวังน้ำเขียว เป็นแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งที่ได้รับคามนิยมจากนักท่องเที่ยวตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดนครราชสีมา มีคำขวัญว่า “วังน้ำเขียว เมืองหนาว ภูเขามากมาย น้ำตกหลากหลาย ผลไม้ นานาพรรณ แดนสวรรค์เมืองในหมอก” ที่มาของชื่อ อำเภอวังน้ำเขียว ได้มาจากสภาพภูมิประเทศเป็นวังน้ำใสจนมองเห็นเงาสะท้อนสีเขียวของต้นไม้ อำเภอวังน้ำเขียว มีลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขาที่มีความลาดชันในลักษณะเป็นลอนคลื่นสลับกันตลอดทั้งพื้นที่ทรงกระหะคว่ำและมีบางส่วนเป็นพื้นที่ราบลุ่มลักษณะภูมิอากาศเย็นสบายตลอดทั้งปี นักท่องเที่ยวรู้จักวังน้ำเขียว ในฐานะเป็นสถานที่ที่มีโอโซนติดอันดับ 1 ใน 7 ของโลกและได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นมรดกโลกเมื่อ

วันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2548 นับเป็นมรดกโลก อันดับที่ 5 ของประเทศและเป็นอันดับที่ 2 ของมรดกทางธรรมชาติภายใต้ชื่อกลุ่ม “ตงพญาเย็น – เขาใหญ่” โดยอำเภอวังน้ำเขียว มีพื้นที่อยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติ 2 แห่ง ได้แก่ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ และอุทยานแห่งชาติทับลาน ด้วยเหตุนี้จึงกระตุ้นและดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่อำเภอวังน้ำเขียวเป็นจำนวนมาก และนักธุรกิจก็เข้ามาลงทุนดำเนินกิจการด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว (รวินันท์ โประ และคณะ, 2558, หน้า 47)

การท่องเที่ยวเป็นตัวผลักดันสำคัญที่ทำให้เกิดการซื้อขายสินค้าทั่วไปและสินค้าการท่องเที่ยวอย่างอื่น ๆ โดยเฉพาะธุรกิจย่อยที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยวเช่น โรงแรม ที่พัก ประเภทโฮมสเตย์ (Homestay) บริษัทนำเที่ยว ช่วยเพิ่มการสร้างรายได้ให้แก่ท้องถิ่นซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้มีความพร้อมในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวและ ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวมีการขยายตัวมากขึ้น โดยในการจัดการท่องเที่ยว องค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ ที่พัก (Accommodation) ซึ่งในปัจจุบัน ที่พักประเภทโฮมสเตย์ (Homestay) เป็นรูปแบบของสถานที่พักที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน โฮมสเตย์เป็นการผสมผสานกันระหว่าง ข้าราชการและสถานที่พัก ซึ่งจะทำให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ถึงการอยู่ การกิน การดำรงชีวิต ประจำวัน ตลอดจนประเพณีวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นที่เป็นชีวิตจริง นอกเหนือจากการเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวในชุมชน ซึ่งในการจัดการที่พักแบบโฮมสเตย์ สามารถดำเนินการได้ทั้งในแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (Natural Attractions) แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ (Historical Attractions) และแหล่งท่องเที่ยวทางวิถีชีวิต ประเพณี และวัฒนธรรม (Cultural Attractions) การท่องเที่ยวรูปแบบโฮมสเตย์เป็นการให้บริการนักท่องเที่ยวด้านที่พักอาศัยและมีรูปแบบการให้บริการแตกต่างจากที่พักอาศัยประเภทโรงแรม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ให้ความหมายของโฮมสเตย์ว่าเป็นการท่องเที่ยวเพื่อสัมผัสวัฒนธรรมชนบท ซึ่งหมายถึงการที่นักท่องเที่ยวได้เข้าไปพักอาศัยอยู่ร่วมกับเจ้าของบ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเข้ามาศึกษา ถึงวัฒนธรรม และวิถีชีวิตของชาวบ้าน ซึ่งเจ้าของบ้านเต็มใจที่จะถ่ายทอดวัฒนธรรม แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งมีการจัดเตรียมที่พักและอาหารสำหรับให้บริการนักท่องเที่ยวโดยได้รับค่าตอบแทนตามความเหมาะสม (กรมการท่องเที่ยว, 2558, หน้า 6)

ปัจจุบันพบว่า ธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการอย่างรุนแรง เนื่องจากยังขาดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ และเสี่ยงต่อภาวะการขาดทุน และปัญหาที่สำคัญเกิดจากปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ โดยพบว่า จำนวนผู้ใช้บริการที่ลดลง โดยสภาพปัญหาของธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ที่สำคัญคือปัญหาทางด้านบริหารจัดการได้แก่ปัญหา ด้านการบริหารงานบริการ ซึ่งยังขาดทักษะทางด้านภาษาและทักษะทางด้านงานบริการจัดการ รวมทั้งในปัจจุบันจำนวนห้องพักของธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวนที่ต้องการขายมากกว่าความต้องการของผู้ใช้บริการ (Over Supply) และนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวนลดลงเนื่องจากการเติบโตทางเศรษฐกิจชะลอตัวลง นอกจากนี้ยังพบปัญหาทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การเข้าออกของพนักงานมีอัตราสูงมาก ผลจากการขาดประสิทธิภาพทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัญหาที่สำคัญที่สุดของการจัดการธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอวังน้ำเขียว

จังหวัดนครราชสีมา คือ ปัญหาด้านการบริหารการตลาดเพื่อการส่งเสริมการขาย การสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้าและการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจโฮมสเตย์แก่ผู้ใช้บริการ

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นข้อเสนอแนะทางวิชาการให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการกำหนดกลยุทธ์ร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลดีต่อการสร้างการเติบโตและการพัฒนาธุรกิจโฮมสเตย์ ธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดนครราชสีมาอย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาด้านข้อมูลทั่วไปของธุรกิจกับปัจจัยที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารกับปัจจัยที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

### คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

### สมมติฐานของการศึกษา

1. ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของธุรกิจที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกันไป

2. ปัจจัยด้านการบริหารมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

### ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ ธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ที่ประกอบกิจการอยู่ในช่วงเดือนมกราคม 2562 – กันยายน พ.ศ. 2563 รวมจำนวนประชากร 371 แห่ง (สำนักงานสถิติจังหวัดนครราชสีมา, 2563, หน้า 4) ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตาราง Krejcie & Morgan (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 199) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางเลขสุ่ม (Random number table)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ ธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

### 3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการศึกษาปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโฮมสเตย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ รูปแบบการจัดการ, อัตราค่าบริการ, จำนวนห้องพัก, และระยะเวลาในการประกอบกิจการ

ด้านการบริหาร ได้แก่ 1.ด้านทรัพยากรมนุษย์ 2.ด้านทรัพยากรการเงิน 3.ด้านทรัพยากรทางกายภาพ 4.ด้านทรัพยากรข้อมูล

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ดังนี้

ปัจจัยที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ได้แก่ 1.ด้านการเงิน 2.ด้านลูกค้า 3.ด้านกระบวนการภายใน 4.ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นไปด้วยความเหมาะสมและความเข้าใจถูกต้องตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ปัจจัยด้านการบริหาร หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ในการวิจัยครั้งนี้ปัจจัยการบริหาร ประกอบด้วย ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านทรัพยากรการเงิน ด้านทรัพยากรทางกายภาพ และด้านทรัพยากรข้อมูล

ด้านทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การซึ่งประกอบด้วยทักษะในการปฏิบัติงานการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาความพึงพอใจในงานและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

ด้านทรัพยากรการเงิน หมายถึง ผลการดำเนินงานของกิจการซึ่งพิจารณาจากการเพิ่มขึ้นของผลกำไรการเพิ่มขึ้นของรายได้การลดต้นทุนและอื่นๆ

ด้านทรัพยากรทางกายภาพ หมายถึง บรรยากาศภายในโฮมสเตย์มีความสวยงามป้ายชื่อโฮมสเตย์มีความชัดเจน มองเห็นอย่างได้ชัด สะดวกต่อการค้นหาโฮมสเตย์ มีระบบโครงสร้างของที่พักที่มีความมั่นคงและปลอดภัยการแบ่งพื้นที่การให้บริการ เช่น ห้องอาหาร สถานที่จอดรถและ ห้องน้ำ และด้านกระบวนการความรวดเร็วและสะดวกในการให้บริการ check in และ check out

ด้านทรัพยากรข้อมูล หมายถึง การปรับกระบวนการทำงานวิธีการทำงานและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานรวมถึงความรู้หรือวิทยาการสมัยใหม่ซึ่งองค์การนำมาใช้เพื่อความสำเร็จขององค์การ

ปัจจัยที่ประสบความสำเร็จของธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจหรือบรรลุเป้าหมายตามที่องค์การได้กำหนดไว้จำเป็นต้องมีการประเมินความสำเร็จในการดำเนินงานธุรกิจเพื่อพิจารณาถึงความสำเร็จในแต่ละด้านตามวัตถุประสงค์และปัจจัยขององค์การซึ่งนำไปสู่การบรรลุ เป้าหมายในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ด้านการเงิน หมายถึง มีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กรอย่างสูงเช่นอัตราดอกเบี้ยราคาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการอัตราค่าจ้างพนักงานค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคและพลังงาน

ด้านลูกค้า หมายถึง การพิจารณาถึงความพึงพอใจของลูกค้าส่วนแบ่งตลาดการรักษาฐานลูกค้าการเพิ่มลูกค้าใหม่และอื่นๆ

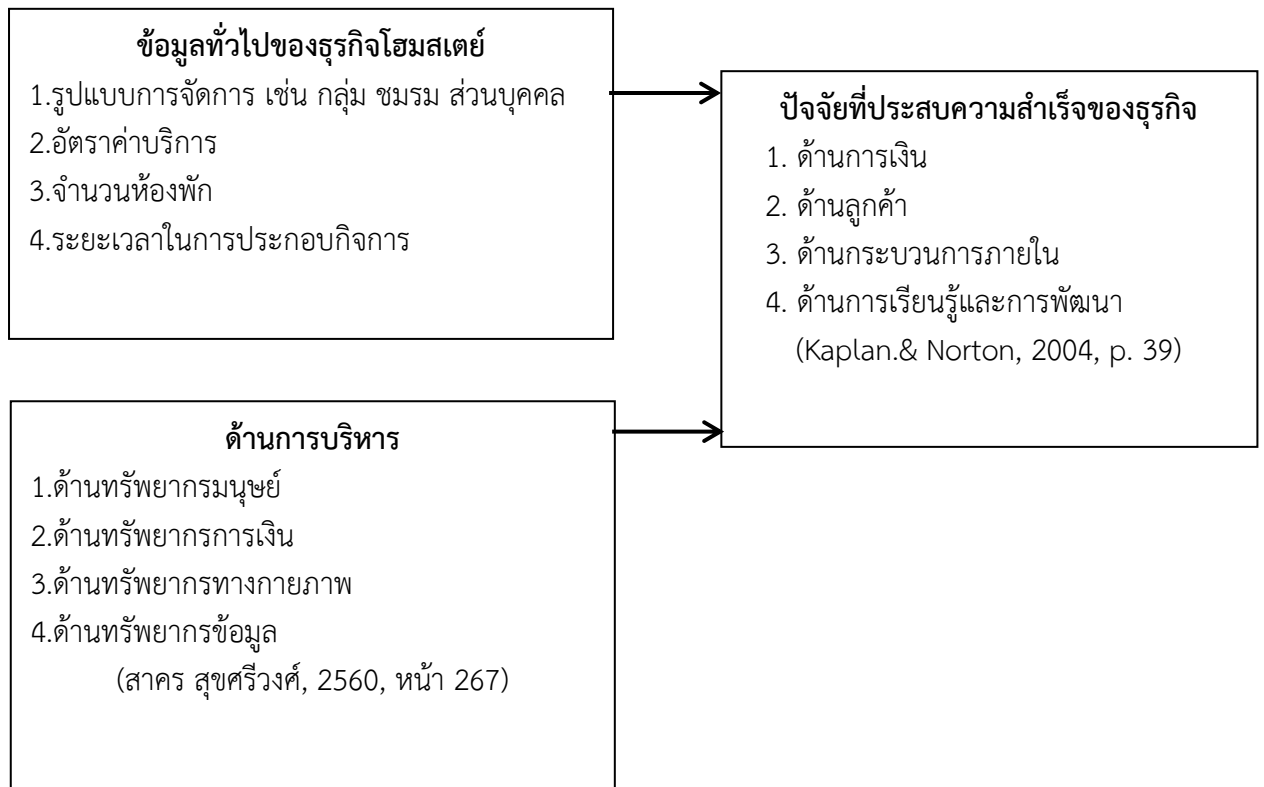
ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง การที่องค์กรสามารถนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าต้องการโดยพิจารณาด้านผลิตภาพทักษะของพนักงานคุณภาพวงจรเวลาการปฏิบัติงานและอื่นๆ

ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา หมายถึง การที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กรโดยพิจารณาในด้านความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงานทักษะของพนักงานอัตราการเข้าออกของพนักงานและอื่นๆ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



ภาพ กรอบแนวคิดในการวิจัย

## การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของการจัดการ

Hellrigal, Slocum, & Jackson (2005, p. 7) การจัดการ คือ งานและกิจกรรม ซึ่งรวมถึง การกำกับ องค์กรหรือหน่วยงานขององค์กรโดยใช้กระบวนการทางจัดการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)

Certo (2006, p.555) การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายของ องค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ

Wehrich & Koonz (2005, p. 4) การจัดการ คือ กระบวนการของการออกแบบและการ รักษาสภาพ แวดล้อม ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อให้บรรลุ จุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสรุป คือ (1) ผู้บริการจะต้องดำเนินการตามหน้าที่ทางการ จัดการ 5 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) (2) การจัดการสามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกประเภท (3) การ จัดการสามารถประยุกต์ใช้ได้กับผู้บริหารทุกคน (4) การจัดการเกี่ยวข้องกับการผลิตผลโดยนัยของ ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และศุภร เสรีรัตน์(2560, หน้า 1)ให้ความหมายของการบริหารจัดการ (Management) หมายถึงกระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกันโดย ใช้บุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ หรือกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงาน ร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรทางการบริหารจัดการ 6 M (Management resources) ประกอบด้วย

1. คน (Man)
2. เงิน (Money)
3. วัสดุดิบ (Material)
4. เครื่องจักร (Machine)
5. วิธีการจัดการ (Method)
6. ตลาด (Market)

วิโรจน์ สารรัตน์(2555, หน้า 3-4)กล่าวว่า การบริหารจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์การ บริหารจัดการเป็นศาสตร์ (Science) เพราะเป็นองค์ความรู้ที่เกิดจากการสืบค้น หาความรู้ใหม่ ๆ ด้วย วิธีการเชิงวิทยาศาสตร์ มีการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล มีการตั้งสมมุติฐานและ ทดสอบสมมุติฐาน เป็นศิลป์ (Art) เพราะบุคคลต้องใช้ทักษะและความรู้ทางการบริหารที่ได้รับการ พัฒนาเป็นอย่างดี จากการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นเพื่อให้บรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้

พัชสิรี ชมพุดำ (2558, หน้า 5) การจัดการ คือ การดำเนินการในการวางแผนตัดสินใจ การจัดองค์กร การนำ และการควบคุมทรัพยากรพื้นฐานขององค์กร อันได้แก่ ทรัพยากร การเงิน สินทรัพย์ถาวร ข้อมูลและทรัพยากรมนุษย์ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ดังนั้น การจัดการจึงประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ 4 อย่าง ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Control)

สมคิด บางโม (2558, หน้า 15 ) มีความเห็นว่า การจัดการเป็นศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ของหน่วยงานและนอกหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นจากความหมายดังกล่าวจึงสรุปไว้ว่าการจัดการมีคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. การจัดการเป็นศิลปะการใช้บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงาน
2. การจัดการต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐาน คือ คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์
3. การจัดการเป็นการดำเนินงานของกลุ่มบุคคล

ในงานบริหารจัดการสำหรับบางคนอาจมีความสามารถพิเศษหรืออาจมีพรสวรรค์สามารถจัดการได้ดีโดยไม่จำเป็นต้องได้รับการศึกษาอบรมทางด้านการจัดการมาก่อนแต่ถ้าบุคคลนั้นได้รับการศึกษาอบรมมาด้วยย่อมจะทำให้การจัดการมีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้ามผู้บริหารที่ขาดศิลปะไม่มีความสามารถพิเศษมาแต่กำเนิดหากได้รับการศึกษาอบรมทางการจัดการย่อมจะช่วยให้การจัดการดำเนินงานไปด้วยดีตามสมควร ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าบุคคลที่จะเป็นผู้บริหารหน่วยงานใดจำเป็นต้องได้รับการศึกษาอบรมก่อนเข้าปฏิบัติงาน (Pre – Service – Training) และมีการฝึกอบรมระหว่างทำหน้าที่ในตำแหน่งนั้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการจัดการเรียกว่า การฝึกอบรมระหว่างประจำการ (In – Service Training)

ผู้บริหารจัดการที่ดีควรยึดถือว่าการจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือควรหมั่นศึกษาหาความรู้ในด้านการจัดการเพิ่มเติมอยู่เสมอ ติดตามผลงานวิจัย ทฤษฎี และหลักวิชาการใหม่ ๆ ตลอดจนพยายามใช้ความสามารถของตนเอง ปรับปรุงบุคลิกภาพของตนให้เหมาะสมที่จะเป็นผู้นำ เป็นต้น

การบริหารจัดการ เพื่อให้กิจกรรมต่างๆดำเนินการได้ต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้คือ (สมคิด บางโม 2558, หน้า 29)

1. เป้าหมายของหน่วยงาน (Goals) หมายถึง สิ่งที่หน่วยงานปรารถนาให้บรรลุความมุ่งหวังที่ตั้งไว้ไม่ว่าเป็นหน่วยงานธุรกิจหรือหน่วยงานของรัฐก็ตามสามารถตั้งความปรารถนาได้หลายประการ
2. วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน (Objectives) หมายถึง จุดสุดยอดแห่งความต้องการในหน่วยงานขนาดกลางและเล็ก คำว่า Goals และ Objectives มีความหมายเป็นสิ่งเดียวกันแต่ในหน่วยงานขนาดใหญ่ เช่น หน่วยงานที่เรียกว่าประเทศชาติซึ่งถูกบริหารโดยกลุ่มคนที่เรียกว่าคณะรัฐบาลนั้นเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่จะกำหนด Goals ไว้เป็นเป้าหมายสูงสุด และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้จำเป็นต้องมีวัตถุประสงค์ย่อยขึ้นมากมาย
3. นโยบายของหน่วยงาน (Policies) หมายถึง แนวทางปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ วัตถุประสงค์เดียวกันอาจมีวิธีปฏิบัติงานได้หลายแบบซึ่งแต่ละแบบก็จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์แทบทั้งสิ้น
4. การวางแผนหน่วยงาน (Planning) หมายถึง การเตรียมการเพื่อการปฏิบัติงานหากแผนงานใดที่กระทำไปแล้วสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้แผนงานนั้นก็อาจถูกกำหนดเป็นนโยบายและใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติต่อไป



## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินองค์กรแบบสมดุล

### ความหมายของการประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2558, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของคำว่า Balanced Scorecard ว่า หมายถึงการประเมินองค์กรแบบสมดุลเป็นตัวช่วยที่ใช้แปลงวิสัยทัศน์ให้เข้าสู่เป้าหมายการปฏิบัติงาน รวมไปถึงใช้เป็นเครื่องมือควบคุมและติดตามผลการดำเนินการทางธุรกิจในทุกๆ ขั้นตอน

พสุ เดชะรินทร์(2554, หน้า 6)ได้กล่าวว่าประเด็นหลักของBalance Scorecardประกอบด้วย มุมมอง 4 ด้าน คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาขององค์กร มุมมองแต่ละด้าน จะมีตัวชี้วัดที่สำคัญ หรือ Key Performance Indicators (KPIs) เป็นชุดที่มีความสัมพันธ์กัน ตัวอย่าง คือ

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ประกอบด้วยวัตถุประสงค์2ด้านได้แก่การลดต้นทุน(Cost Reduction) และการที่รายได้เพิ่มขึ้น (Revenue Growth) หรือผลิตผลเพิ่มขึ้น (Productivity Improvement) ซึ่งประกอบด้วยการใช้ประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุดองค์กรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ว่าองค์กรมีแนวทางในทำอย่างไรให้รายได้เพิ่มขึ้น ตัวชี้วัด (KPI) ที่สำคัญมุมมองด้านการเงินเช่น การเพิ่มขึ้นของรายได้ การเพิ่มขึ้นของกำไรหรือยอดขายและการลดต้นทุน เป็นต้น

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) ข้อมูลจริงจากลูกค้าจะช่วยให้องค์กรสามารถปรับกลยุทธ์ในการทำงานให้เท่าทันคู่แข่ง ปัจจุบันทุกๆ องค์กรจะให้ความสำคัญกับลูกค้าและสอบถามความต้องการจากลูกค้าจริง เห็นได้จากกรวางแผนระบบลูกค้าสัมพันธ์(Customer Relationship Management) เพื่อให้องค์กรเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น โดยจะเน้นไปที่การสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นคุณภาพสินค้าที่ได้มาตรฐาน เวลาที่รวดเร็วราคาสินค้าที่เหมาะสม กลยุทธ์รักษาลูกค้าเดิมและหาลูกค้าใหม่เป็นต้น ตัวชี้วัด (KPI) มุมมองด้านลูกค้า เช่น ส่วนแบ่งตลาด การรักษาลูกค้าเก่า ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ การเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่ เป็นต้น

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) คือ การบริหารจัดการภายในองค์กร จะต้องมีการจัดการที่ดีในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคลากรและพนักงานในองค์กรและลูกค้า เพื่อจะสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรมากขึ้น ตัวชี้วัด (KPI) ด้านมุมมองด้านกระบวนการภายในเช่น การเก็บรักษาและวงจรเวลา (Cycle Time) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร และกระบวนการขนส่งภายใน เป็นต้น

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)เป็นมุมมองของการพัฒนาในอนาคต มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาจะประกอบด้วย ด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้แก่ ความสามารถของบุคลากรที่เพียงพอ(Skill)การพัฒนาทักษะอัตราการลาออกของบุคลากร(Turnover)ทัศนคติและความพึงพอใจของบุคลากร(Attitude and Employee Satisfaction)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนศ เเฮ่ประโคน (2559, หน้า 85) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จโฮมสเตย์พื้นถิ่นในประเทศไทยประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญสูงสุดในโฮมสเตย์บ้านแม่กำปอง คือ ด้านการจัดการโดยรวม รองลงมา คือ ด้านกิจกรรมและวิถีชีวิต ด้านการปฏิสัมพันธ์และความปลอดภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านที่พักและสุขอนามัยตามลำดับ ปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญสูงสุดในโฮมสเตย์จิปัด คือ ด้านการปฏิสัมพันธ์ รองลงมาคือ ด้านการจัดการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านกิจกรรมและการรักษาสภาพแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขอนามัย ด้านการจัดการด้านการตลาดและเศรษฐกิจชุมชน และด้านที่พักที่ให้บริการประสพการณ์วิถีชีวิตพื้นถิ่นและมีความปลอดภัยเรียงตามลำดับ ปัจจัยความสำเร็จที่มีความสำคัญสูงสุดในโฮมสเตย์วาไลโตโกว คือ ด้านธรรมเนียมวิถีปฏิบัติ รองลงมาคือ ด้านการจัดการด้านการตลาด ด้านกิจกรรม ด้านการจัดการ ด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจชุมชน ด้านที่พักรวมสิ่งอำนวยความสะดวกและสุขอนามัย และด้านการปฏิสัมพันธ์และความปลอดภัยตามลำดับ

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ โฮมสเตย์ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยก่อนที่ทำการสร้างเครื่องมือผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัย สิ่งตีพิมพ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามนอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบอ่านให้ตอบซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโฮมสเตย์ ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ 1.รูปแบบการจัดการ เช่นกลุ่ม ชมรม ส่วนบุคคล 2.อัตราค่าบริการ 3.จำนวนห้องพัก 4.ระยะเวลาในการประกอบกิจการ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารของธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา มีลักษณะเป็นคำถามตรวจสอบรายการ (Check List) โดยเป็นแบบมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating scale) ของLikert (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 87)

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา มีลักษณะเป็นคำถามตรวจสอบรายการ (Check List) โดยเป็นแบบมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating scale) ของLikert (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 87)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

## การสร้างคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1.ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา
- 2.กำหนดขอบเขตของคำถามให้ครอบคลุมองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง
- 3.นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปทดลองใช้(Try out) กับ ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ ธุรกิจโรงแรมในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 40 คน แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องจำแนกเป็นรายข้อ โดยวิธี Item – total Correlation โดยได้ค่า IOC แบบสอบถามทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00
5. นำแบบสอบถามซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกที่อยู่ในเกณฑ์ไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีของ Cronbach (1990 : 81) หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  coefficient) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสามารถนำไปใช้ได้ซึ่งแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา  $\alpha = 0.8630$

## สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโฮมสเตย์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรูปแบบการจัดการแบบเจ้าของคนเดียว จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 73.80 อัตราค่าบริการต่อห้องต่อคืน 800 – 2,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70 จำนวนห้องพัก 10 – 20 ห้อง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 และระยะเวลาในการประกอบกิจการ 5-10 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70

ปัจจัยด้านการบริหารของธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

ปัจจัยด้านการบริหารของธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารของธุรกิจโฮมสเตย์ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.54, S.D.= 1.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก( $\bar{X}=3.59, S.D.=1.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ธุรกิจโฮมสเตย์มีกำลังคนเพื่อให้ทราบถึงปริมาณและระยะเวลาที่ต้องใช้กำลังคนในการปฏิบัติงานในอนาคต อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.75, S.D.=1.08$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ธุรกิจโฮมสเตย์มีการประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่ามีมาตรฐาน หรือควรปรับปรุงจุดใดบ้าง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} =3.41, S.D.=1.03$ )

ด้านทรัพยากรการเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก( $\bar{X}=3.52, S.D.=1.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ธุรกิจโฮมสเตย์มีการบริหารจัดการรายได้ต่อเดือน และความเพียงพอของรายได้ต่อค่าใช้จ่ายทำให้มีผลกำไรในการประกอบธุรกิจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.69, S.D.=0.97$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ธุรกิจโฮมสเตย์ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการควบคุมการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.36, S.D.=1.01$ )

ด้านทรัพยากรทางกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.53, S.D.= 1.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโฮมสเตย์ เช่น ร้านอาหาร สระว่ายน้ำ ฟิตเนส สปา เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.93, S.D.=0.92$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ โฮมสเตย์มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน เช่น มีเวรยามตลอด 24 ชั่วโมง มีระบบเตือนภัย เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.17, S.D.=1.04$ )

ด้านทรัพยากรข้อมูล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก( $\bar{X}=3.51, S.D.=1.02$ )เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธุรกิจโฮมสเตย์มีการใช้ระบบจองห้องพักผ่านตัวแทนท่องเที่ยวออนไลน์ เช่น Agoda, BookingและTraveloka เพื่อให้สะดวกต่อการให้บริการที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.73, S.D.=0.96$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ธุรกิจโฮมสเตย์มีการพัฒนาคุณภาพการบริการแก่ลูกค้า เช่น ระบบการเช็คอิน ระบบการเช็คเอาท์ ระบบข้อมูลผู้เข้าพัก ให้มีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.29, S.D.=1.04$ )

ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

ปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ ในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.59, S.D.=0.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง( $\bar{X}=3.48, S.D.=1.02$ )เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธุรกิจโฮมสเตย์ของท่านมีวางแผนการตลาด เช่น การจัดโปรโมชั่นเป็นช่วงเทศกาลต่าง ๆ เพื่อเพิ่มลูกค้าและรายได้ อยู่ในระดับมาก( $\bar{X}=3.70, S.D.=0.98$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ธุรกิจโฮมสเตย์ของท่านมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงในด้านคุณภาพการบริการที่ดึงดูดใจและเป็นที่ยอมรับและยอมรับจากลูกค้าที่เคยใช้บริการทำให้มียอดขายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.35, S.D.=0.99$ )

ด้านลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก( $\bar{X}=3.48, S.D.=1.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธุรกิจโฮมสเตย์ของท่านให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.96, S.D.=0.93$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ธุรกิจโฮมสเตย์ของท่านมีการแสวงหาลูกค้ารายใหม่ และเอาใจใส่ดูแลลูกค้ารายเก่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.53, S.D.=1.02$ )

ด้านกระบวนการภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.64, S.D.= 0.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธุรกิจโฮมสเตย์ของท่านให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรขององค์กรในกิจกรรมด้านต่างๆ อย่างคุ้มค่า มีระบบการสรรหาที่มีประสิทธิภาพ สามารถคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการขององค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.96, S.D.=0.95$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ธุรกิจโฮมสเตย์ของท่านมีการตรวจสอบกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.42, S.D.=0.99$ )

ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก( $\bar{X}=3.53, S.D.=0.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ธุรกิจโฮมสเตย์ของท่านมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเครื่องมือ อุปกรณ์ให้มีความทันสมัย พัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.82, S.D.=1.01$ ) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ธุรกิจโฮมสเตย์ของท่านส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาพนักงานใน

องค์กรเพื่อเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.31, S.D.=0.95$ )

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์ในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับมีความเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร และนำผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมต่อไป

2. ควรเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจโฮมสเตย์จากผู้ประกอบการมากขึ้น เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาการจัดการภายในโฮมสเตย์ อีกทั้งเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเข้าพักโฮมสเตย์

### เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2558). The Balanced Scorecard : ตัวอย่างการนำไปใช้ในองค์กร. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ธเนศ เฮ้ประโคน. (2559). ปัจจัยความสำเร็จโฮมสเตย์พื้นถิ่นในประเทศประชาคมอาเซียน. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พสุ เดชะรินทร์. (2554). การจัดการเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชสิรี ชมพู่คำ. (2558). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : แมคกรอฮิล.
- รวินันท์ โปชะ, แสงสรรค์ ภูมิสถาน และ นันทชัย พงษ์พัฒนานุรักษ์. (2558). การรับรู้ผลกระทบทางการท่องเที่ยวของผู้มาเยือน ตำบลไทยสามัคคี อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา. เกษตรศาสตร์ (สังคม). 36(1), 47-59.
- รวินันท์ โปชะ, แสงสรรค์ ภูมิสถาน และ นันทชัย พงษ์พัฒนานุรักษ์. (2558). การรับรู้ผลกระทบทางการท่องเที่ยวของผู้มาเยือน ตำบลไทยสามัคคี อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา. เกษตรศาสตร์ (สังคม). 36(1), 47-59.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และศุภร เสรีรัตน์. (2560). การบริหารตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร.
- สมคิด บางโม. (2558). องค์กรและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒนา.
- Certo, Samcl C. (2006). Modern management. 10th ed.. New Jersey: Pearson Prentice.
- Hellriegel, D., Slocum, J.W., & Jackson, S.E. (2005). Management: A competencybased approach. (10th ed.). Mason: OH: Thomson/South-Western.
- Wehrich, Heinz andKoontz, Harold.(2005). Management: A Global Perspective. New Delhi : McGraw Hill