

กลยุทธ์การปรับตัวของโรงแรมและการดำเนินงานของ
โรงแรมเพื่อความอยู่รอดในเขตพื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือ
ของประเทศไทย

HOTELS ADAPTIVE STRATEGY AND HOTELS FIRM PERFORMANCE SURVIVAL IN THE NORTHEASTERN REGION OF THAILAND.

ชฎารัตน์ อิมินกุล

¹ ชฎารัตน์ อิมินกุล คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ
080-1922300 applepookpuy@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลยุทธ์การปรับตัวขององค์กรกรณีศึกษาจากธุรกิจโรงแรมมาตรฐาน ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และผลการดำเนินงานขององค์กรโดยศึกษากลยุทธ์การแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ การวิจัยและพัฒนาที่มีผลต่อการบริการที่เป็นเลิศ การสร้างบริการใหม่ การปรับโครงสร้างองค์กร และศึกษาการลดต้นทุนที่มีผลต่อผลการอยู่รอดขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมมาตรฐานในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

Abstract

This research aims to study organizational flexibility strategy case study from hotel business in the northeastern region of Thailand and firm performance of the organization by study a knowledge sharing strategy. Research and development new service creation effected to service excellence , new service creation , reorganization and study the cost reduction that effected to organizational survival. The sampling of this research was from hotel business in the northeastern region of Thailand.

คำสำคัญ: 1.การปรับตัวขององค์กร 2.การอยู่รอดขององค์กร

Keywords: Organizational Flexibility, Organizational Survival

บทนำ

เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยได้มีการเข้าร่วมAECและทำการเปิดประเทศอย่างเป็นทางการ มีการแข่งขันอย่างเสรีและรุนแรงมากขึ้น ทั้งภายในและระหว่างประเทศในปัจจุบัน สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ ความต้องการของลูกค้า ความอยู่รอดของธุรกิจ อีกทั้งยังต้องตระหนักถึงคุณภาพของการบริการ เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดและประสบความสำเร็จตามความต้องการของลูกค้า

ปัจจุบันนี้มีชาวต่างชาติเข้ามทำการท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้เกิดการเพิ่มการลงทุนจากต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในประเทศ เกิดการสร้างรายได้ เกิดเงินหมุนเวียน เกิดการจ้างงานมากขึ้น โดยมีทั้งนักท่องเที่ยวทั้งในและนอกประเทศ ซึ่งการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติย่อมมีผลโดยตรงต่อธุรกิจโรงแรม เนื่องจากนักท่องเที่ยวเกิดความต้องการที่พักก็คือโรงแรม ซึ่งมีการแข่งขันสูงมากขึ้นกว่าแต่ก่อน เนื่องด้วยปัจจัยเปลี่ยนแปลงไป ธุรกิจโรงแรมจึงจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ที่ใช้ในการปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มของรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้น กลุ่มธุรกิจโรงแรมจึงจำเป็นต้องศึกษาแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างธุรกิจโรงแรมด้วยกันเพื่อการพัฒนา รวมถึงไปถึงการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อสร้างความเป็นเลิศ เพื่อเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงรวมไปถึงการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการแลกเปลี่ยนความรู้ ที่จะส่งผลให้ธุรกิจอยู่รอด
2. เพื่อการศึกษาการบริการเป็นเลิศ ที่จะส่งผลให้ธุรกิจอยู่รอด
3. เพื่อศึกษาการสร้างบริการใหม่ ที่จะส่งผลให้ธุรกิจอยู่รอด

สมมติฐานในการวิจัย (ถ้ามี)

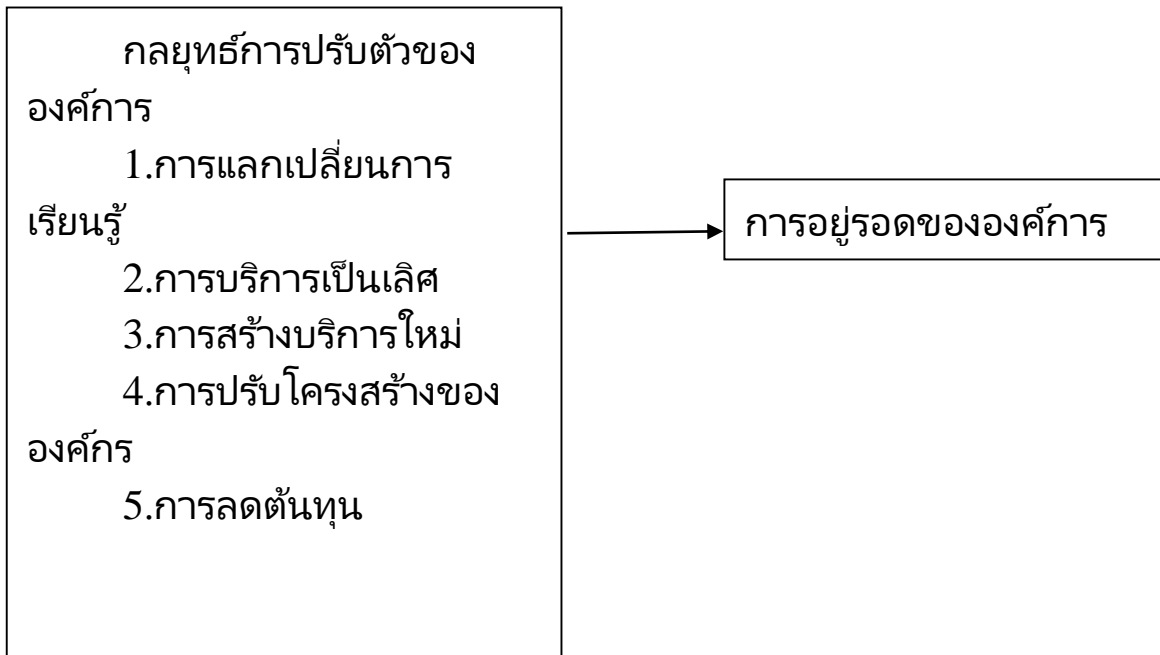
1. การแลกเปลี่ยนความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการอยู่รอดของธุรกิจ
2. การบริการเป็นเลิศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการอยู่รอดของธุรกิจ
3. การสร้างบริการใหม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการอยู่รอดของธุรกิจ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประเภทของงานวิจัย (Research Design)
การวิจัยพื้นฐานเชิงสำรวจ
2. ขั้นตอนและวิธีในการวิจัย
การกำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา
ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้การวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม
ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

3.กรอบแนวคิด ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนความรู้กับการหยุดขององค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์สัมพันธ์ในเชิงบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือหากองค์กรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กรของพนักงาน จะทำให้องค์กรเกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและส่งผลให้เกิดการหยุดขององค์กร เนื่องจากจะช่วยลดความซ้ำซ้อน ลดเวลาการหาความรู้ใหม่ องค์กรที่ดีพนักงานต้องสามารถเข้าถึงและค้นหาความรู้ได้ง่าย จะทำให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานได้รวดเร็ว และส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดความเป็นเลิศ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริการที่เป็นเลิศกับความหยุดขององค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือหากองค์กรสามารถสร้างการบริการที่เป็นเลิศและลอกเลียนแบบได้ยากจะทำให้เกิดการหยุดขององค์กร เนื่องจากมีการบริการที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าที่ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ไว้วางใจในการบริการขององค์กร และทำให้ลูกค้าเกิดการยอมรับได้มากขึ้นส่งผลให้เกิดการหยุดขององค์กร

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างบริการใหม่กับการหยุดขององค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือการคิดค้นการสร้างบริการใหม่อยู่

เสมอจะทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และส่งผลให้เกิดการอยู่รอดขององค์กร เนื่องจากมีบุคลากรจะใช้ความคิดสร้างสรรค์ผลิตสิ่งใหม่ๆ มีวิธีการคิดแก้ปัญหา ทำให้ธุรกิจให้มีความเจริญก้าวหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. เพื่อให้เครื่องมือมีความเที่ยงตรง ควรนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับธุรกิจโรงแรม เช่น ธุรกิจรีสอร์ท เป็นต้น

2. งานวิจัยนี้เก็บเฉพาะธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือเท่านั้น งานวิจัยในอนาคตควรเก็บจากโรงแรมทุกแห่งในประเทศไทย

บรรณานุกรม

กิตติยา คำสาสดี. 2552. ผลกระทบของการบริการที่เป็นเลิศที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการเทคโนโลยีและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

คณะกรรมการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2546. เกณฑ์การบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ ฉบับกันเอง, กรุงเทพฯ : สำนักเลขานุกรม.

ฉัฐกามาต พลศรี. (2549). กลยุทธ์การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของร้านค้าปลีกขนาดเล็กในเขตเทศบาลนครอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารและการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ธนิต รัชตะชาติ และ ภูมิพร ธรรมสถิตเดช. ม.ป.ป. การศึกษาองค์ประกอบความสามารถเชิงพลวัตขององค์กร (Online). ww2.citu.tu.ac.th/citu/www/sites/all/themes/maxx/research_student/Thanit.pdf, 30 มกราคม 2557.

Deming, W. E. 1986. Out of the Crisis.

Cambridge.MA:MIT Center for Advanced Engineering Study. (1993) The New Economics for Industry, Government, Education. Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Engineering Study.

Heller, T. 2006. Diversifying power generation in China, in: M, Colombier, J. Loup (eds), Bringing Developing Countries into the Energy Equation, IDDRI Analyses, No. 2, Paris.

Kotler, Philip. 2002. Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control. 10th Ed. NJ: Prentice Hall.

Liebowitz, J and Chen, Y. 2003. "Knowledge Sharing Proficiencies: The Key to Knowledge Management". In Holsapple, C.W. (Editor). 2003 .

Handbook on Knowledge Management 1. Berlin : Springer-Verlag.

Wiertz. et al. 2004. "Cooperating for service excellence in multichannel service Systems An empirical assessment." Journal of Business Research 57: 424-436.