

การจัดการความรู้และผลการดำเนินงาน :หลักฐานเชิงประจักษ์จากธุรกิจโรงแรม

ในกลุ่มจังหวัดสนุก(มุกดาหาร, นครพนม และสกลนคร)

Knowledge Management and Firms Performance: Evidence from

Hotel Businesses in Sanook Provinces

(Mukdahan, Nakhon Phanom and Sakon Nakhon)

เอกชัย ศิริสกุลชัย (Ekachai Sirasaukulchai)* ดร.ฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสสุรังษี (Dr.Chattawat Limpsurapong)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการความรู้ ที่ส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ 2) ศึกษาการจัดเก็บความรู้ ที่ส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ 3) ศึกษาการแบ่งปันความรู้ ที่ส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ และ 4) ศึกษาการให้บริการที่เป็นเลิศ ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารโรงแรม จำนวน 211 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ การแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ และการให้บริการที่เป็นเลิศมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน

ABSTRACT

This research was aimed at exploring: 1) the effects of knowledge acquisition on service excellence; 2) the effects of knowledge storage on service excellence; 3) the effects of knowledge sharing on service excellence; and 4) the effects of service excellence on performance. The samples were 211 hotel businesses in Sanook Provinces (Mukdahan, Nakhon Phanom and Sakon Nakhon). The data were collected using a questionnaire, and analyzed using statistical tools including frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation, and multiple regression analysis. The results were that knowledge acquisition was positively related to service excellence; knowledge sharing was positively related to service excellence; and that service excellence had a positive relation with performance.

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ การให้บริการที่เป็นเลิศ ผลการดำเนินงาน

Key Words: Knowledge management, Service excellence, Performance

*นิสิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

**สาขาการจัดการ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

บทนำ

ปัจจุบันที่สภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตลอด ทำให้องค์การทุกองค์การ ต้องปรับเปลี่ยนทรัพยากรหลักที่มีค่าขององค์การ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งจะส่งผลให้องค์การเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน และอยู่ได้อย่างยั่งยืน

ในสังคมแห่งความรู้ “ความรู้” ถือว่าเป็นทรัพยากรหลักที่มีค่ามากที่สุดแตกต่างจากปัจจัยการผลิตอื่นๆ เนื่องจากความรู้เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงและสร้างขึ้นใหม่ได้ตลอดเวลา สภาวะดังกล่าวก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเศรษฐกิจที่อาศัยฐานแห่งความรู้ ความรู้ได้กลายมาเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการประกอบธุรกิจ ด้วยเหตุนี้แนวความคิดและหลักการจัดการความรู้จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อองค์กรในทุกระดับ

โรงแรม ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจภาคบริการจึงต้องมี การจัดการองค์ความรู้ที่ดี ทำให้โรงแรมทำงานได้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น ทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจ และส่งผลให้ กิจกรรม โรงแรมมีส่วนแบ่งตลาดมากขึ้น ลูกค้าเพิ่มขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น และสุดท้ายทำให้กำไรของกิจการ โรงแรมเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งถือว่าเป็นวัตถุประสงค์หลักของการประกอบกิจการ

ในปัจจุบันโรงแรมก็เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันกันเป็นอย่างสูง โดยแนวโน้มนักท่องเที่ยวในปัจจุบันพบว่า จำนวนคนไทยเที่ยวเพิ่มขึ้นเกือบทุกพื้นที่ ยกเว้นภูเก็ต ขณะที่จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติมีแนวโน้มลดลงเกือบทุกพื้นที่เช่นกัน ยกเว้นพม่าที่ยังเพิ่มอยู่ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางตลาดที่เปลี่ยนไป ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนทรัพยากรหลัก เพื่อให้เกิดความได้เปรียบต่อคู่แข่ง และเพิ่มการอยู่รอด

นอกจากนี้พบว่า ผู้ประกอบการ โรงแรม ประเมินว่าจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติเพิ่มขึ้น สะท้อนจากอัตราการเข้าพักที่เพิ่มขึ้นและมากกว่าค่าเฉลี่ยปกติของฤดูกาลท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม

นักท่องเที่ยวกลุ่มสัมมนามีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องซึ่งพบได้จากผลการดำเนินงานของธุรกิจเอกชนที่เติบโตดี และการใช้จ่ายของภาครัฐที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้โรงแรมหลายแห่งลงทุนขยายพื้นที่จัดประชุมเพื่อรองรับในอนาคต ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นในทุกภูมิภาคของไทย โดยเฉพาะจากนักท่องเที่ยวจากญี่ปุ่น จีน และรัสเซีย นอกจากนี้ ธุรกิจท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือยังได้รับอานิสงส์จากการค้าชายแดนที่ขยายตัวและการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ส่งผลให้นักท่องเที่ยวจากอินโดจีนเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะตามแนวเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมโยงไทย-ลาว-เวียดนาม (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2556)

ดังนั้นจะเห็นว่าทั้ง 3 จังหวัดที่อยู่ในกลุ่มจังหวัดสนุก (มุกดาหาร, นครพนม, สกลนคร) เป็นจังหวัดที่เป็นเส้นทางผ่านที่สำคัญในการเชื่อมต่อไปสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งทำหน้าที่เชื่อมโยงทั้งภาคการท่องเที่ยวและภาคธุรกิจ ในด้านการคมนาคม โรงแรม ใน 3 จังหวัดนี้จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรหลัก ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาได้เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ที่ดีในองค์กร และต้องการรู้ว่าการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่ดีส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ของธุรกิจโรงแรมอย่างไร และนอกจากนี้ผู้ศึกษายังมีความสนใจของผลกระทบของการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมอย่างไร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการปรับการทำงานของธุรกิจ โรงแรม และเผยแพร่งานวิจัยให้ผู้ที่สนใจได้รับทราบข้อมูล

ดังนั้นจึงเป็นที่มาและความสำคัญของการทำวิทยานิพนธ์เพื่อต้องการศึกษาถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของโรงแรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดหาความรู้ (Knowledge Acquisition) และการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ของธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดเก็บความรู้ (Knowledge Storage) และการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ของธุรกิจโรงแรม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) และการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ของธุรกิจโรงแรม
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) และการดำเนินงาน (Firm Performance) ของธุรกิจโรงแรม

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือธุรกิจโรงแรมจากทั้งหมด 211 แห่ง ในจังหวัด สกลนคร, นครพนม และมุกดาหาร (ทำเนียบรายชื่อที่พักโรงแรมในประเทศไทยปี 2555 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงาน นครพนม, 2555)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่และร้อยละ อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและสหกรณ์ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายความคิดเห็นที่มีต่อตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

การหาค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยกำหนดให้

KAQ	แทน	การจัดหาความรู้
KST	แทน	การจัดเก็บความรู้
KSH	แทน	การแบ่งปันความรู้
SX	แทน	การให้บริการที่เป็นเลิศ
PR	แทน	ผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน และค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการจัดหาความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแบ่งปันความรู้ การให้บริการที่เป็นเลิศ และผลการดำเนินงาน ดังนี้

	KAQ	KST	KSH	SX	PR
Mean	3.43	3.42	3.60	3.65	3.22
S.D.	0.89	0.94	0.79	0.84	1.08
KAQ	1				
KST	.71**	1			
KSH	.55**	.63**	1		
SX	.82**	.62**	.57**	1	
PR	.70**	.67**	.49**	.72**	1

**P < 0.01

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรต้นกับตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน และตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์ร่วมทั้งหมด ซึ่ง Hair et al. (2006) อธิบายว่า ความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรต้นไม่ควรเกินกว่า 0.80 ซึ่งถ้าเกิน 0.80 ให้สันนิษฐานว่าอาจเกิด multicollinearity ดังนั้น จากงานวิจัยนี้พบว่า ความสัมพันธ์ร่วมระหว่างตัวแปรต้นมีค่าสูงสุดเท่ากับ 0.71 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.80 ถือว่าไม่เกิด multicollinearity จึงสามารถนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ การจัดเก็บความรู้ การแบ่งปันความรู้ การให้บริการที่เป็นเลิศ และผลการดำเนินงาน ดังนี้

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	
	SX	PR
KAQ	.68** (.05)	
KST	.01 (.05)	
KSH	.17** (.05)	
SX		.93** (.06)
Adjusted R ²	.67	.52

**P < 0.01, *P < 0.05

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการให้บริการที่เป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้(KAQ) กับการให้บริการที่เป็นเลิศ(SX) พบว่ามีความสัมพันธ์และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β) เท่ากับ 0.68 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Carla (2011) ที่กล่าวไว้ว่าและ เมื่อมีการจัดการความรู้เพิ่มขึ้น จะทำกิจการเกิดการบริการที่อยู่เหนือความคาดหมายของลูกค้า เนื่องจากกิจการสนับสนุนให้พนักงานแสวงหาความรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในปัจจุบันและอนาคต ให้มีความสำคัญกับการส่งพนักงานไปอบรม เพื่อพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตามยังสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ Grayson (1998) ที่อธิบายว่า การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งช่วยทำให้เกิดการแลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปปฏิบัติเพื่อยกระดับและปรับปรุงการทำงานและสร้างให้เกิดการบริการขององค์กรให้ดีขึ้น ทั้งนี้การจัดการความรู้ยังทำให้นักคณในองค์กรได้ใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและยังเป็นการต่อยอดความรู้ โดยไม่ต้องเริ่มจากศูนย์

สมมติฐานที่ 2 การจัดเก็บความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการให้บริการที่เป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ (KST) กับการให้บริการที่เป็นเลิศ(SX) พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β) เท่ากับ 0.01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงสามารถกล่าวได้ว่า ไม่ว่ากิจการจะส่งเสริมการจัดเก็บความรู้หรือไม่ จะไม่ทำให้อกิจการมีการให้บริการที่เป็นเลิศดีขึ้น สืบเนื่องมาจากผู้บริหารมองว่ากิจการโรงแรมที่มีขนาดเล็กมีต้นทุนที่สูงเมื่อเทียบกับรายได้ที่ไม่สูงในการจัดเก็บความรู้ ไม่คุ้มค่าต่อการนำมาพัฒนาให้เกิดบริการที่เป็นเลิศ และการนำความรู้จากตำราและจากงานวิจัยที่เป็นปัจจุบันมาใช้ทำให้พัฒนาการให้บริการที่เหนือความคาดหมายของลูกค้าได้ดีกว่าการจัดเก็บความรู้ด้วยกิจการเอง

สมมติฐานที่ 3 การแบ่งปันความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการให้บริการที่เป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันความรู้(KSH) กับการให้บริการที่เป็นเลิศ(SX) พบว่ามีความสัมพันธ์และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β) เท่ากับ 0.17 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cohen and Levinthal (1990) ได้กล่าวว่า การแบ่งปันความรู้ทำให้เกิดนวัตกรรม จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่มีความหลากหลายและ

ความแตกต่างกันในความรู้ จะช่วยสนับสนุนให้องค์การเกิดนวัตกรรม และเกิดการบริการที่ดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริรัตน์ นิสันเทียะ(2552:18) ที่ว่า การแบ่งปันความรู้ที่มีความสำคัญช่วยสนับสนุนการจัดการความรู้ให้ประสบความสำเร็จ การแบ่งปันความรู้ช่วยกำหนดการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลและองค์การโดยเคลื่อนย้ายความรู้ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลออกไปสู่องค์การ โดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความหลากหลาย และมีความรู้ที่แตกต่างกันไป ช่วยให้ได้รับความรู้ สนับสนุนให้เกิดความสามารถขององค์การ นำไปสู่นวัตกรรมการทำงาน และการให้บริการที่เหนือชั้น

สมมติฐานที่ 4 การให้บริการที่เป็นเลิศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริการที่เป็นเลิศ (SX) กับผลการดำเนินงาน (PR) พบว่า มีความสัมพันธ์กันเชิงบวก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (β) เท่ากับ 0.93 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ritchie และ Dale (2000) กล่าวว่า การที่องค์กรมีการบริการที่เป็นเลิศ จะเป็นการผลักดันกระบวนการดำเนินงานการบริการให้ก้าวไปข้างหน้า โดยการสร้างค่านิยมในการดำเนินงานที่ดีภายในองค์กร ทำให้องค์การมีการพัฒนาการบริการที่ดีเยี่ยม และองค์การสามารถตอบสนองความต้องการได้เหนือความคาดหมายของลูกค้า ส่งผลให้องค์การสามารถเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดได้มากขึ้น อย่างไรก็ตามยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2549 อ้างใน กิตติยา คำสวัสดิ์, 2552: 19) ที่อธิบายว่า การบริการที่เป็นเลิศ หมายถึง การบริการให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ เกิดความประทับใจ เกิดความทรงจำที่ดีกับธุรกิจอันจะส่งผลต่อกิจการในรูปของตัวเงิน มูลค่าหุ้น ผลกำไรและทางจิตใจในความทรงจำของลูกค้า ยิ่งกว่านั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Stamatis (1996 อ้างใน น้ำเพชร อยู่สกุล, 2553: 13) กล่าวว่า การวัดผลความเป็นเลิศในการ

บริการสามารถพิจารณาได้จากการได้รับการยอมรับ การยกย่อง และให้รางวัล ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้า การเพิ่มยอดขายและส่วนแบ่งทางการตลาด

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาอย่างสูงยิ่งของอาจารย์ ดร.ฉัฐวัฒน์ ลิ้มปัสุพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่กรุณาให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบและปรับแก้ข้อบกพร่องเนื้อหาในเล่ม รวมทั้งชี้แนะ เพื่อให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจจนทำให้ผู้วิจัยมีความพยายามและมุ่งมั่นในการทำวิทยานิพนธ์ และให้โอกาสศึกษาในระดับปริญญาโทจนจบหลักสูตร

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ รุ่นที่ 10 ทุกท่านที่ช่วยให้กำลังใจ ช่วยชี้แนะ และให้ความช่วยเหลือในการวิจัย ตลอดจนผู้ช่วยเหลือท่านอื่นที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ คุณประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอบพระคุณพระคุณบุพการี คณาจารย์ และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

จากผลการวิจัย พบว่า ในธุรกิจโรงแรมผู้บริหารมุ่งหวังให้ธุรกิจมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น และประสบความสำเร็จ ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการสร้างบริการที่อยู่เหนือความคาดหมายของลูกค้า และคู่แข่ง ด้วยการ การนำเสนอการบริการใหม่ๆ และโอกาสใหม่ๆ ทางธุรกิจที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของ

ตลาดก่อนคู่แข่งอื่น มีรูปแบบการบริการที่สอดคล้องเป็น
ที่ถูกกล่าวขานจากลูกค้าอยู่เสมอ ซึ่งนำไปสู่การ
ให้บริการที่เป็นเลิศ

การที่ธุรกิจจะมีการให้บริการที่เป็นเลิศได้นั้น
ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้เพื่อ
เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สนับสนุนให้
พนักงานแสวงหาความรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการ
ของลูกค้าในปัจจุบันและอนาคต และยังต้องให้
ความสำคัญกับการส่งพนักงานไปอบรม เพื่อพัฒนาการ
บริการให้ดีขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารต้องส่งเสริมให้มีการ
แบ่งปันความรู้ระหว่างบุคคลกับบุคคล สนับสนุน
งบประมาณ ในการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่าง
หน่วยงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานของ
กิจการ และพัฒนาการบริการให้มีความทันสมัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้น
เช่น ธุรกิจโรงแรมทั่วภาคอีสาน หรือทั่วประเทศไทย
เพื่อนำผลที่ได้มาขยายผลการวิจัยต่อไป
2. เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง
ของข้อมูล ควรเก็บข้อมูลจากพนักงานนำมา
เปรียบเทียบกับผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร
3. ควรศึกษาปัจจัยด้านความรู้อื่นๆ เพิ่มเติมที่
เป็นปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรม
เช่น การใช้ความรู้ และการสร้างความรู้ใหม่
4. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เป็น
ปัจจัยที่มีผลต่อผลการดำเนินงานในธุรกิจบริการอื่นๆ
เช่น ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานนครพนม.
2555. ทำเนียบรายชื่อที่พักแรมในประเทศไทย
ไทย.
ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2556. รายงานแนวโน้ม
ธุรกิจ.

น้ำเพชร อยู่สกุล. 2553. ความเป็นเลิศในการบริการ
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการ
บินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐ
ประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบร
หารศาสตร์.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล. 2533. บริการที่เป็นเลิศ รหัส
บริการ. กรุงเทพมหานคร: คีอิมเพรสชั่น
คอนซัลแทนท์.

ศิริรัตน์ นิสันเทียะ. 2552. บทบาทของเครือข่ายทาง
สังคมไทยในการแบ่งปันความรู้ของผู้บริหาร
ในอุตสาหกรรมการผลิต. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
สุรนารี.

Carla, O. D. 2011. The New edge in knowledge.
New Jersey : John Winley & Sons, Inc

Cohen and Levinthal. 1990. "Absorptive capacity: A
new perspective on learning and
innovation." Administrative Science
Quarterly 35(1) :128-152.

Grayson, J. 1998. If only we knew what we know.
New York : A division of Simon & Schuster
Inc.

Hair, J. F., W. C. Black, and R. E. Anderson.
2006. Multivariate data analysis:
Pearson New International Edition.
USA : Pearson Education Inc

Ritchie, L. and B. G. Dale. 2000. "Self-assessment
using the business excellence model: A study
of practice and process." International
Journal of Production Economic 66: 241-
254