



ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันและการประเมินคุณภาพ ต้นทุนความบกพร่อง และผลการดำเนินงาน ในธุรกิจโรงแรมที่พัก



โดย
นางสาวชนิษฐา สนั่นลี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันและการประเมินคุณภาพ ต้นทุนความบกพร่อง
และผลการดำเนินงาน ในธุรกิจโรงแรมที่พัก



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

THE RELATIONSHIP BETWEEN PREVENTION AND APPRAISAL COST, FAILURE
COST AND PERFORMANCE IN THE HOSPITALITY BUSINESS



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Accountancy MASTER OF ACCOUNTANCY PROGRAM

Silpakorn University

Academic Year 2022

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันและการประเมินคุณภาพ
ต้นทุนความบกพร่อง และผลการดำเนินงาน ในธุรกิจโรงแรมที่พัก
โดย นางสาวชนิษฐา สนั่น
สาขาวิชา หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต แผนก ก แบบ ก 2 ระดับปริญญา
มหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อิศราภรณ์ หนูผล

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

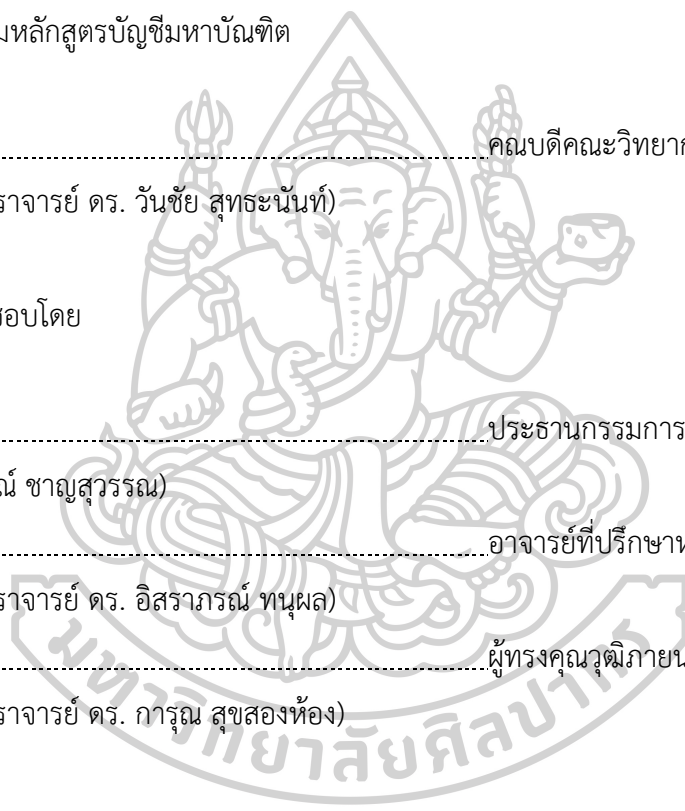
..... คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย สุทธะนันท์)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ดร. พรปวีณ์ ชาญสุวรรณ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อิศราภรณ์ หนูผล)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. การุณ สุขสองห้อง)



631220075 : หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

คำสำคัญ : ต้นทุนคุณภาพ, ต้นทุนป้องกัน, ต้นทุนประเมิน, ต้นทุนความบกพร่อง

นางสาว ชนิษฐา สนั่น: ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันและการประเมินคุณภาพ ต้นทุนความบกพร่อง และผลการดำเนินงาน ในธุรกิจโรงแรมที่พัก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อิศราภรณ์ หนูผล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน และต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม งานวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในเครือของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวม 180 แห่ง ตอบกลับจำนวน 70 แห่ง วิธีการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ต้นทุนการประเมินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ธุรกิจโรงแรมที่มีต้นทุนการประเมินสูงจะทำให้ผลการดำเนินงานสูงขึ้น ทั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันกับผลการดำเนินงานและไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนความผิดพลาดกับผลการดำเนินงาน

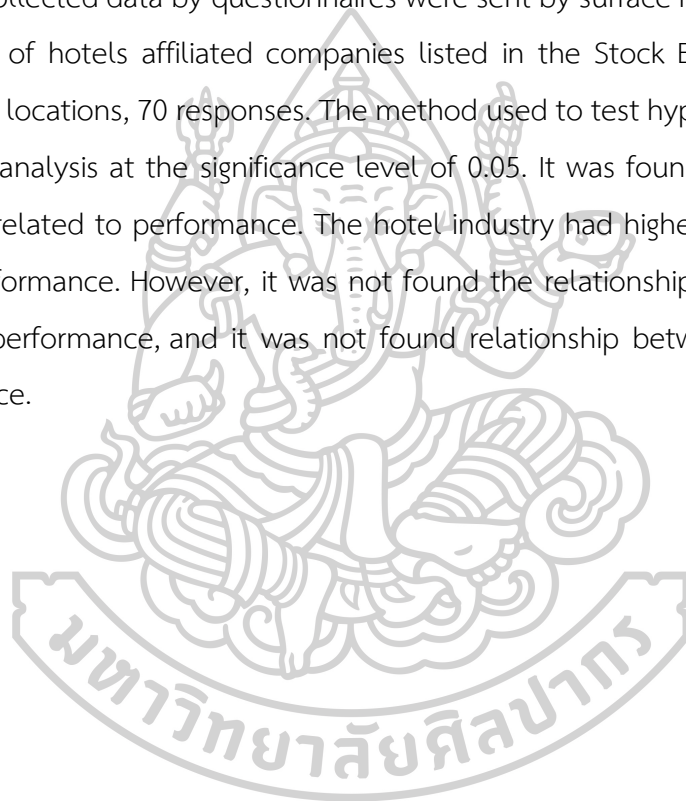


631220075 : Major MASTER OF ACCOUNTANCY PROGRAM

Keyword : QUALITY COST PREVENTION COST APPRAISAL COST FAILURE COST

MISS Chanittha SONLEE : The Relationship between Prevention and Appraisal Cost, Failure Cost and Performance in the Hospitality Business Thesis advisor : Assistant Professor Issaraporn Thanupon, Ph.D.

The purpose of this study was to study the relationship between prevention cost, appraisal cost and failure cost and performance in the hotel industry. This research collected data by questionnaires were sent by surface mail to the accounting executives of hotels affiliated companies listed in the Stock Exchange of Thailand, totally 180 locations, 70 responses. The method used to test hypotheses was multiple regression analysis at the significance level of 0.05. It was found that appraisal costs positively related to performance. The hotel industry had higher appraisal costs, had higher performance. However, it was not found the relationship between prevention cost and performance, and it was not found relationship between failure cost and performance.



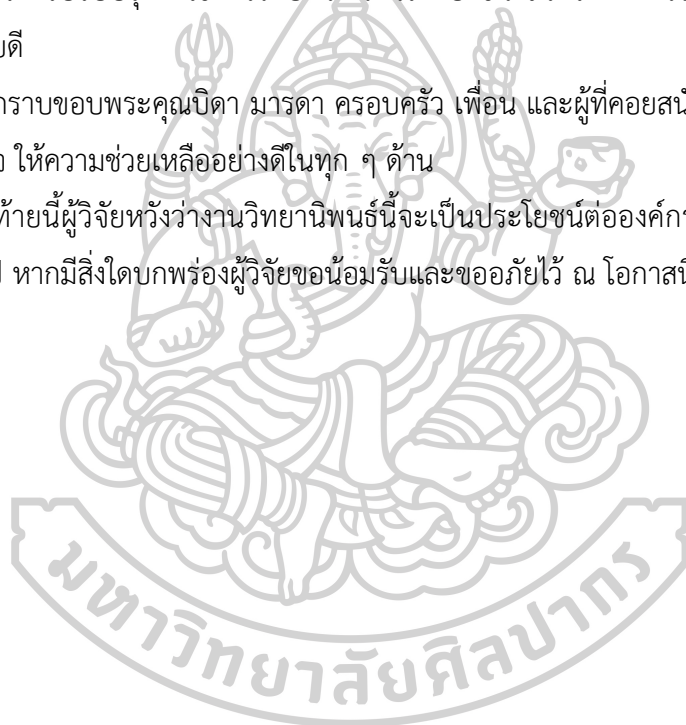
กิตติกรรมประกาศ

งานวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันและการประเมินคุณภาพ ต้นทุนความบกพร่อง และผลการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก” ฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี ต้องขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อิศราภรณ์ ทนุผล อาจารย์ที่ปรึกษา งานวิทยานิพนธ์นี้ที่เสียสละเวลามาให้คำปรึกษา คอยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้ งานวิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณ ดร.พรวิมล ชาญสุวรรณ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. การุณ สุขสองห้อง กรรมการสอบงานวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ที่ได้สละเวลามาให้ความรู้ ข้อคิด ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขงานวิทยานิพนธ์นี้ให้ดียิ่งขึ้น จนกระทั่งงานวิทยานิพนธ์นี้สามารถสำเร็จ ลุล่วงลงได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว เพื่อน และผู้ที่คอยสนับสนุนทุกคน ที่คอยห่วงใย คอยให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีในทุก ๆ ด้าน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังว่างานวิทยานิพนธ์นี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจที่จะศึกษาต่อไป หากมีสิ่งใดบกพร่องผู้วิจัยขอน้อมรับและขอภัยไว้ ณ โอกาสนี้

นางสาว ชนิษฐา สนนทลี



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1.....	1
บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	3
1.3 การพัฒนาสมมติฐานในการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	6
1.5 กรอบความคิดของการวิจัย.....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2.....	8
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม.....	8
2.2 แนวคิดต้นทุนคุณภาพ.....	10
2.3. ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงาน.....	13
2.4 ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความสำเร็จในการลดต้นทุนโดยรวมของธุรกิจโรงแรมที่พัก.....	14
2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด-19.....	15

2.6 ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA)	15
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3.....	22
วิธีดำเนินการวิจัย	22
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
3.4 ตัวแปรและการวัดค่า.....	24
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
บทที่ 4.....	27
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
4.1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics).....	27
4.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์.....	36
4.2.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	36
4.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานวิจัย	38
4.2.3 วิเคราะห์ตัวแปรควบคุม.....	39
บทที่ 5.....	40
สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	40
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	40
5.2 วิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน	41
5.3 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรควบคุมในตัวแบบ	41
5.4 อภิปรายผลการวิจัย.....	42
5.5 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปและประโยชน์ของการวิจัย	45
รายการอ้างอิง.....	46

ภาคผนวก..... 51

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม..... 52

ประวัติผู้เขียน..... 58



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 บริษัทธุรกิจโรงแรมที่พักและจำนวนโรงแรมในเครือบริษัท	22
ตารางที่ 2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	23
ตารางที่ 3 ค่าแสดงความถี่ ร้อยละ ของอายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตารางที่ 4 ค่าแสดงความถี่ ร้อยละ ของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ตารางที่ 5 ค่าแสดงความถี่ ร้อยละ ของจังหวัดที่ตั้งโรงแรม	28
ตารางที่ 6 ค่าแสดงความถี่ ร้อยละ ของระดับมาตรฐานดาวของโรงแรมและที่พัก	29
ตารางที่ 7 ค่าแสดงความถี่ ร้อยละ ของโรงแรมและที่พักที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้าน สุขอนามัย (SHA+)	29
ตารางที่ 8 ค่าแสดงความถี่ ร้อยละ ของโรงแรมและที่พักที่ได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวในช่วงโรค ระบาดโควิด-19	30
ตารางที่ 9 ค่าสถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัว แปรควบคุม ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ จำนวนพนักงานในองค์กร และจำนวนห้องพักของ โรงแรมและที่พัก (n=70)	30
ตารางที่ 10 ค่าสถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการ บริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนการป้องกันความเสียหาย (n=70)	31
ตารางที่ 11 ค่าสถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการ บริหารต้นทุนคุณภาพด้านการประเมินระบบการให้บริการ (n=70)	33
ตารางที่ 12 ค่าสถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการ บริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก (n=70)	34
ตารางที่ 13 ค่าแสดงความถี่ ร้อยละ ของการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือมากกว่า 1 ครั้ง (เฉลี่ยต่อเดือน)	35
ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนป้องกัน ต้นทุนประเมิน และ ต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก	37

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย 7



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา หรือโควิด-19 ส่งผลให้กิจกรรมของภาคอุตสาหกรรมต่างๆเกิดการชะงัก โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวและมูลค่าการใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศลดลง โดยมาจากความไม่เชื่อมั่นในความปลอดภัยด้านสุขภาพในการเดินทาง ธุรกิจภาคการท่องเที่ยวและบริการเป็นหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบอย่างหนักจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 โรงแรมหลายแห่งปิดตัวลง ธุรกิจมีการปรับตัวเพื่อให้ดำเนินธุรกิจต่อไปได้ หันมาให้ความสำคัญกับการลดต้นทุนและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการสร้างผลกำไรของธุรกิจโรงแรมที่พักนอกจากปัจจัยด้านการตลาด (พัฒนธิตา ปิยะรัตน์พิพท, 2558) ยังมีปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า (เมทินี วงศ์ธราวัฒน์, 2554) คุณภาพการบริการจะช่วยดึงดูดและรักษาจำนวนนักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการซ้ำและกลายเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความสำคัญสำหรับธุรกิจในการให้บริการโรงแรมปัจจัยที่จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับทั้งผู้ประกอบการและนักท่องเที่ยวคือคุณภาพการบริการที่จะช่วยดึงดูดและรักษฐานจำนวนนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาใช้บริการในสถานประกอบการเดิมซ้ำอีกจนกลายเป็นแขกที่เข้ามาพักประจำซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความสำคัญมากสำหรับธุรกิจในการสร้างคุณภาพบริการให้เกิดขึ้นนั้นตัวแปรสำคัญคือ บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่ สิ่งแวดล้อมและกระบวนการให้บริการ

ในสถานการณ์ดังกล่าวเป็นสถานการณ์ที่อาจยังคงอยู่ต่อไปและไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าจะสิ้นสุดสถานการณ์เมื่อใด ดังนั้นการบริหารต้นทุนคุณภาพเป็นการบริหารต้นทุนวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ หากธุรกิจโรงแรมที่พักมีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนคุณภาพในองค์กรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน เพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ ต้นทุนคุณภาพ (Quality Cost) ประกอบด้วยต้นทุน 3 ประเภท ได้แก่ 1) การลงทุนในต้นทุนการป้องกันความเสียหาย (Prevention Cost) ธุรกิจโรงแรมมีการอบรมพนักงานเพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ เช่น การอบรมพนักงานต้อนรับในการพูดหรือการสื่อสารให้มีความน่าประทับใจ มีการ

จัดทำคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานทุกตำแหน่งและการลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากร หากธุรกิจโรงแรมที่พักมีการลงทุนในระบบการป้องกันความเสียหายให้ลดโอกาสในการเกิดความเสียหายหรือข้อผิดพลาดต่อลูกค้าลดลง (กัญญา วรณสวัสดิ์ , อิศราภรณ์ ทนุผล, และ เนตรดาว ชัยเขต, 2559) 2) ต้นทุนการประเมินระบบและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น (Appraisal Cost) ธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญกับการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าและบริการ เช่น พนักงานห้องอาหารต้องตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าอาหารที่ได้จัดทำขึ้นตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยมีการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการรับบริการตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจนถึงวันออกจากโรงแรมมีการติดตามและประเมินผลสรุปตัวเลขรายได้ ค่าใช้จ่าย อัตราการเข้าพัก อัตราค่าห้องพัก ตลอดจนปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นและวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อแก้ไข้ปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว หากธุรกิจโรงแรมที่พักมีการลงทุนในกระบวนการตรวจสอบคุณภาพจะทำให้ทราบข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น หากมีการให้บริการแก่ลูกค้าและสามารถนำไปแก้ไขก่อนเกิดการให้บริการแก่ลูกค้า (เลิศชาย พรสวรรค์วัฒนา, 2550) ดังนั้น ต้นทุนการประเมินจะช่วยทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น 3) ต้นทุนความบกพร่อง (Failure Cost) ต้นทุนความบกพร่องภายใน เป็นต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขข้อผิดพลาดของโรงแรมก่อนที่จะมีการให้บริการกับลูกค้า หรือต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการความเสียหายที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น ข้อเสียและการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆที่ทางโรงแรมมีรายจ่ายสำหรับการเปลี่ยนสินค้าที่ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า เช่น แผนก F&B ทำการเปลี่ยนอาหารจานใหม่ให้กับลูกค้าในกรณีที่เกิดความผิดพลาดในการรับออเดอร์ของลูกค้าเพื่อลดความไม่พอใจของลูกค้าที่เกิดขึ้น ดังนั้นเมื่อต้นทุนความบกพร่องเกิดขึ้นหมายถึง กิจการได้สร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้าและพยายามจะลดความไม่พอใจนั้นลงให้อยู่ในระดับต่ำที่สุด ต้นทุนความบกพร่องภายนอก หมายถึง ต้นทุนที่โรงแรมสูญเสียไปเนื่องจากการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ เช่น การให้คูปองส่วนลดในการให้บริการในครั้งหน้าหรือต้นทุนอื่นๆที่โรงแรมไม่สามารถวัดได้ เช่น ต้นทุนการเสียโอกาสของลูกค้ารายใหม่ เนื่องจากลูกค้ารายเดิมที่ได้รับบริการที่ไม่ประทับใจนำไปบอกต่อกับบุคคลอื่นๆถึงความไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการของโรงแรม ดังนั้นเมื่อกิจการมีต้นทุนความบกพร่องภายนอก หมายถึง ทางโรงแรมมีการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ (โกศล ดีศีลธรรม, 2547) ถึงแม้ว่าการลงทุนในระบบการป้องกันและระบบการประเมินอาจมีการใช้งบประมาณที่ค่อนข้างสูงแต่ต้นทุนรวมที่ประกอบด้วยต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน และต้นทุนความบกพร่องจะมีจำนวนน้อยกว่าที่ธุรกิจไม่มีการลงทุนในระบบป้องกันและระบบการประเมิน โดยการลงทุนในระบบต้นทุนคุณภาพจะ ช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในธุรกิจโรงแรมและที่พักซ้ำ ใน

งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการลงทุนในระบบป้องกันและระบบการประเมินตามแนวคิดต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก นำไปสู่วัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการประเมินระบบกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

1.3 การพัฒนาสมมติฐานในการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน และ ต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก โดยต้นทุนคุณภาพ ได้แก่ ต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน และ ต้นทุนความบกพร่อง งานวิจัยนี้มีแนวทางการดำเนินวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์แนวคิดต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาสมมติฐานวิจัย ดังนี้

ต้นทุนคุณภาพ ประกอบด้วย ต้นทุนการป้องกัน (Prevention Cost) ต้นทุนการประเมิน (Appraisal Cost) ต้นทุนความบกพร่อง (Failure Cost) ต้นทุนการป้องกันและต้นทุนการประเมิน เป็นต้นทุนที่จ่ายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือความเสียหาย ต้นทุนการประเมิน คือ ต้นทุนที่เกิดขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบจะไม่เกิดความผิดพลาด และ ต้นทุนความบกพร่อง คือ ต้นทุนความผิดพลาดที่เกิดจากการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดทางคุณภาพ (โกศล ดีศีลธรรม, 2547)

ต้นทุนการป้องกันเป็นต้นทุนของการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดและความสูญเสียในกระบวนการผลิตและการบริการ เช่น การฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ และความรับผิดชอบ การออกแบบงานโดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพิจารณางานเพื่อให้การดำเนินงานทุกกระบวนการมีประสิทธิภาพ มีการลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากร โดยหากธุรกิจโรงแรมที่พักมีการลงทุนในระบบการป้องกันความเสียหายทำให้ลดโอกาสในการเกิดความเสียหายหรือข้อผิดพลาดต่อลูกค้าลดลง (กัลยา วรรณสวัสดิ์ , อิศราภรณ์ ทนผล, และ เนตรดาว ชัยเขต, 2559) ดังนั้น หาก

ธุรกิจโรงแรมที่พักมีระบบการป้องกันความเสียหายจะทำให้ผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น นำไปสู่
สมมติฐานวิจัยที่ 1

สมมติฐานวิจัยที่ 1 : ต้นทุนระบบการป้องกันความเสียหายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการ
ดำเนินงาน

ต้นทุนการประเมินเป็นต้นทุนของการตรวจสอบคุณภาพ การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา การ
วิเคราะห์ผลการตรวจสอบคุณภาพและการทำรายงานสรุป เพื่อให้กระบวนการผลิตและการบริการมี
คุณภาพ หากธุรกิจโรงแรมที่พักมีการลงทุนในการตรวจสอบคุณภาพจะทำให้ทราบข้อผิดพลาดที่
อาจจะเกิดขึ้น หากมีการให้บริการแก่ลูกค้าและสามารถนำไปแก้ไขก่อนเกิดการให้บริการแก่ลูกค้า
(เลิศชาย พรสวรรค์วัฒนา, 2550) ต้นทุนการประเมินจึงช่วยลดโอกาสที่จะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อ
การให้บริการของธุรกิจโรงแรมที่พัก หากธุรกิจโรงแรมที่พักมีกระบวนการประเมินและตรวจสอบก่อน
การให้บริการจะทำให้ช่วยเพิ่มผลการดำเนินงานของธุรกิจ นำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ 2

สมมติฐานวิจัยที่ 2 : ต้นทุนระบบการประเมินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน

ต้นทุนความบกพร่องเป็นต้นทุนของการแก้ไขความผิดพลาดจากการดำเนินงานทั้งภายใน
และภายนอก ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงาน การส่งมอบสินค้าและบริการทั้งก่อนและหลัง
ให้กับลูกค้าเพื่อลดความผิดพลาดหรือข้อร้องเรียนของลูกค้า การมีการแก้ไขความผิดพลาดมีผลต่อ
ความพึงพอใจของลูกค้า (ฐิติกันต์ สุริยะสาร, 2560) ก่อนให้บริการแก่ลูกค้าจะทำให้ลูกค้าได้รับ
ความพึงพอใจ อย่างไรก็ตามหากมีการแก้ไขข้อผิดพลาดเมื่อให้บริการแก่ลูกค้าแล้วแต่เมื่อลูกค้าได้รับ
การแก้ไขข้อผิดพลาดจะทำให้เพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ หากธุรกิจโรงแรมที่พักมีการแก้ไข
ข้อผิดพลาดจะทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจเพิ่มขึ้น (เกษมาพร ลาผ่าน, สุวรรณ หวังเจริญเดช,
และ นาถนภา นิลนิยม, 2562) นำไปสู่สมมติฐานการวิจัยที่ 3

สมมติฐานวิจัยที่ 3 : ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการ
ดำเนินงาน

จากข้างต้น ระดับการลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันและต้นทุนด้านการประเมินมี
ความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจด้านความคุ้มค่าจากการลงทุนในต้นทุนคุณภาพ
โดยบริษัทที่มีการลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันและต้นทุนด้านการประเมินสูงจะมีความ
คุ้มค่าจากการลงทุนในต้นทุนคุณภาพสูงขึ้น (กัลยา วรรณสวัสดิ์ , อิศราภรณ์ ทนุผล, และ เนตรดาว

ชัยเขต, 2559) ทั้งนี้ในช่วงสถานการณ์ปัจจุบันธุรกิจมีการประสบปัญหาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โรงแรมหลายแห่งเปิดโรงแรมให้เป็นสถานที่กักตัวของนักท่องเที่ยวก่อนเข้าประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักเดินทางและเพิ่มรายได้ให้แก่ธุรกิจ ในงานวิจัยนี้จึงใช้ปัจจัยการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวเพื่อการป้องกันโรคโควิด-19 (HosCovid) เป็นปัจจัยร่วมในการศึกษา นอกจากนี้ปัจจัยระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่ยาวนานทำให้ธุรกิจมีการพัฒนาระบบในการให้บริการมากกว่าธุรกิจที่เปิดใหม่ จำนวนห้องพักของโรงแรมเป็นปัจจัยที่สะท้อนขนาดของธุรกิจโรงแรม กรณีมีจำนวนห้องมากจะเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการจะมีความคาดหวังต่อการบริการสูง และส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการที่ดีและปลอดภัยแก่ลูกค้า มาตรฐานดาวของโรงแรม (star) สร้างความเชื่อมั่นในมาตรฐานการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า โดยปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในงานวิจัยจึงกำหนดระยะเวลาดำเนินธุรกิจ (logtime) จำนวนห้อง (logroom) การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวเพื่อการป้องกันโรคโควิด-19 (Hoscovid) และการได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) เป็นปัจจัยควบคุมในการทดสอบสมมติฐานวิจัย

การแบ่งประเภทธุรกิจโรงแรมที่พักโดยใช้ระดับมาตรฐานและใช้สัญลักษณ์รูปดาวแสดงระดับมาตรฐานกิจการ โดยสามารถแบ่งระดับมาตรฐานได้ 5 ประเภท ได้แก่ ระดับหนึ่งดาว, ระดับสองดาว, ระดับสามดาว, ระดับสี่ดาว และระดับห้าดาว เรียงลำดับจากคุณภาพ การอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ ห้องน้ำ อาหารและเครื่อง รวมถึงสภาพแวดล้อมจากน้อยไปมาก ตามลำดับ (อรรธิกา พังงา, 2553) ดังนั้นระดับมาตรฐานโรงแรมที่แตกต่างกัน ทำให้ความคาดหวังจากการเข้าใช้บริการของลูกค้ามีความแตกต่างกันออกไปและส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมแตกต่างกัน

พัชรินทร์ ภัทรวานิชานนท์ (2553) กล่าวว่าอายุของบริษัทโดยวัดจากวันที่ก่อตั้งบริษัท ซึ่งระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่นานกว่าจะส่งผลต่อการดำเนินงานด้วย ดังนั้นธุรกิจโรงแรมที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานมานานและมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันจะสามารถรักษาสถานลูกค้าไว้ได้มากกว่าโรงแรมที่ไม่มีการพัฒนาระบบในองค์กร

จากวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่ออย่างมากในธุรกิจโรงแรม ทำให้ธุรกิจโรงแรมต่างต้องปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด (วุทธิชัย ลิ้มอรุณทัย, อภิขญา พิภวารกร, และ วชิราภรณ์ จีระว่องวิทย์, 2565) โดยการปรับโรงแรมให้เป็นสถานพยาบาลชั่วคราว (Hospitel) หรือสถานที่กักตัว (Local quarantine) โรงแรมกักตัวทางเลือก (Alternative State Quarantine) จะสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีความพร้อมด้านสถานที่ บุคลากรพร้อม โรงแรมก็ได้กลุ่ม

ลูกค้าที่มีความต้องการเดินทางระหว่างประเทศและโรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทำให้มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้ซ้ำ

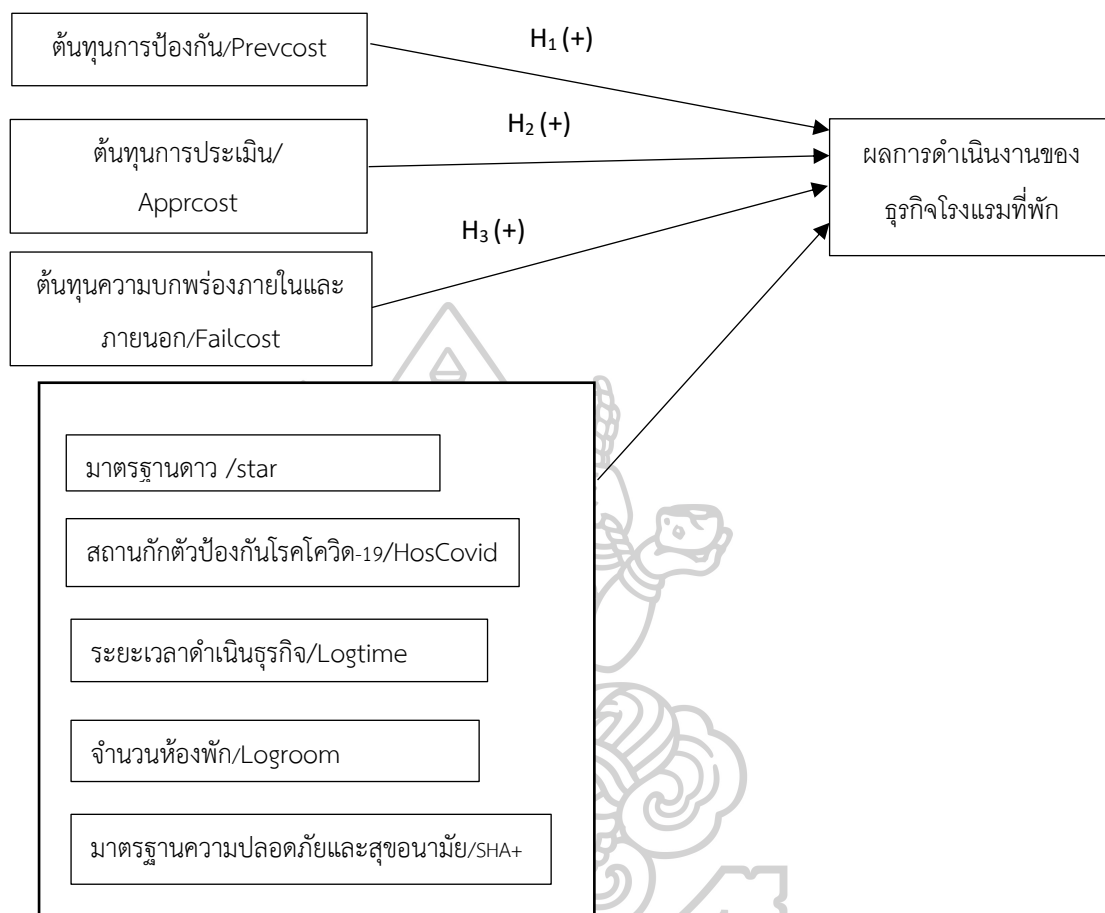
จำนวนห้องพักของโรงแรมที่พักได้แสดงถึงขนาดของธุรกิจ โรงแรมที่พักที่มีจำนวนห้องมากสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายรูปแบบมากกว่าธุรกิจโรงแรมที่พักที่มีจำนวนห้องน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประกายแก้ว วงศ์ชัชติย์ (2555) ได้ศึกษากลยุทธ์สู่ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดลำปาง พบว่าร้านอาหารขนาดใหญ่มีจุดแข็งในด้านรูปแบบของร้าน การให้บริการที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้หลากหลายรูปแบบเมื่อเทียบกับร้านอาหารกลางและขนาดเล็ก

การได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) เป็นการยกระดับมาตรการความสะอาดหรือความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของธุรกิจโรงแรม จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ กมลศิริวัฒน์, และ บุษรา โปวาทอง (2564) ได้ศึกษากลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA+ ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีพ.ศ. 2563 พบว่าการเข้าร่วมมาตรฐาน SHA+ เป็นการรองรับมาตรฐานความปลอดภัยต่อโรคโควิด-19 อาจไม่ส่งผลโดยตรงต่อการบริหารโรงแรม แต่มีผลทางอ้อมต่อการรับรู้จากสาธารณะจากการได้รับการรับรองมาตรฐานโดยภาครัฐเพิ่มจากมาตรฐานเดิมของโรงแรมและเพิ่มความมั่นใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

1.4 ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาธุรกิจโรงแรมที่พักที่อยู่ในเครือของบริษัทที่มีรายชื่อในฐานข้อมูลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งหมด 13 บริษัท โดยแต่ละบริษัทมีธุรกิจโรงแรมและที่พักในเครือบริษัท รวมทั้งหมด 180 แห่ง

1.5 กรอบความคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบว่าการใช้แนวคิดต้นทุนคุณภาพทำให้เพิ่มผลดำเนินงานให้กับธุรกิจโรงแรมที่พัก
2. ใช้ผลวิจัยสนับสนุนให้ธุรกิจโรงแรมที่พักประยุกต์แนวคิดต้นทุนคุณภาพในธุรกิจโรงแรมที่พักเพื่อเพิ่มผลการดำเนินงานในระยะยาว

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดเนื้อหาสาระของการศึกษางานวิจัย ดังนี้

- 2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม
- 2.2 แนวคิดต้นทุนคุณภาพ
- 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ
- 2.4 ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความสำเร็จในการลดต้นทุนโดยรวมของธุรกิจโรงแรมที่พัก
- 2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด-19
- 2.6 ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA)
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

2.1.1 ลักษณะของธุรกิจโรงแรม

ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจให้บริการที่พักชั่วคราวที่มีการเข้าพักในช่วงระยะเวลาไม่เกิน 1 เดือน (นภาพร หงษ์ภักดี, และ สืบพงศ์ หงษ์ภักดี, 2563) ประเภทของธุรกิจโรงแรมแบ่งได้ดังนี้ โรงแรมที่พักตากอากาศ โฮมสเตย์ เป็นต้น และยังมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม เช่น การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานบันเทิง สถานที่จัดการประชุม งานสัมมนา การจัดงานเลี้ยง รวมถึงการบริการด้านอื่นๆ เช่น ชัก อบ รีด บริการนำเที่ยว และให้บริการเช่ารถ เป็นต้น

2.1.2 รายได้จากการดำเนินธุรกิจโรงแรม แบ่งได้ดังนี้

รายได้จากการเก็บค่าบริการห้องพัก รวมถึงรายได้อื่นๆที่เกี่ยวข้องกับห้องพัก เช่น ค่าเตียงเสริม ค่าปรับกรณีลูกค้าไม่เข้าพัก ค่าบริการ เป็นต้น

รายได้จากการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เกิดจากการขายอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงค่าอาหารเข้าที่ที่ได้จากค่าห้องพัก รายได้จากห้องอาหาร ค่างานเลี้ยง ห้องประชุมสัมมนา และรายได้อื่น เช่น ค่าบริการ ค่าเปิดขวด เป็นต้น

รายได้จากด้านอื่นๆ เช่น รายได้จากแผนกสปา แผนกซักรีด ค่าซักรีด ค่าแตกหักเสียหาย ค่าเช่าพื้นที่ เป็นต้น

2.1.3 ต้นทุนการดำเนินงานธุรกิจ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ต้นทุนทางตรง เป็นค่าใช้จ่ายที่ก่อให้เกิดกิจกรรมนั้นๆ โดยตรง สามารถระบุได้ชัดเจน เช่น แพนกห้องพัก มีต้นทุนทางตรง ได้แก่ วัสดุทำความสะอาด เป็นต้น

ต้นทุนทางอ้อม เป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจน เช่น งานการตลาดมีต้นทุนทางอ้อม ได้แก่ เครื่องเขียนและแบบพิมพ์การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

ต้นทุนคงที่ เป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่ได้ขึ้นกับยอดขาย จ่ายในจำนวนเท่ากันทุกเดือน ถึงแม้จะมีหรือไม่มีลูกค้าต้นทุนคงที่ก็ยังคงเกิดขึ้น เช่น เงินเดือน ค่าจ้างพนักงาน ค่าเช่า เป็นต้น

จากข้างต้น ในงานวิจัยนี้มีการศึกษาในธุรกิจโรงแรม โดยต้นทุนการป้องกันและต้นทุนการประเมินเป็นการลงทุนระบบเพื่อใช้ในการป้องกันและประเมินข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น โดยการลงทุนดังกล่าวจะเป็นการลงทุนในสินทรัพย์หรือระบบในการดำเนินงานและมีค่าใช้จ่ายตามงวดที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและการประเมิน สำหรับต้นทุนข้อผิดพลาดจากการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้น แม้จะมีการควบคุมและป้องกันแล้วโดยต้นทุนดังกล่าวถือเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของโรงแรม โดยหากค่าใช้จ่ายส่วนนี้มีจำนวนน้อยจะทำให้กิจการได้รับผลกำไรเพิ่มขึ้นได้ ในงานวิจัยนี้มีการใช้องค์ประกอบรายได้และค่าใช้จ่ายในธุรกิจโรงแรมในการวัดค่าผลการดำเนินงานของธุรกิจในการทดสอบความสัมพันธ์

การแบ่งประเภทธุรกิจโรงแรมที่พักใช้สัญลักษณ์รูปดาวแสดงระดับมาตรฐานธุรกิจ แบ่งระดับมาตรฐานได้ 5 ระดับ (อรรถิกา พังงา, 2553) ดังนี้

1. โรงแรมระดับหนึ่งดาว เป็นโรงแรมที่มีขนาดเล็ก มีสิ่งอำนวยความสะดวกและเฟอร์นิเจอร์ มีห้องน้ำในลักษณะการใช้ร่วมกัน มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้มาพัก บรรยากาศเป็นกันเอง
2. โรงแรมระดับสองดาว เป็นโรงแรมที่ตกแต่งอย่างมีระดับกว่าระดับหนึ่งดาว โดยมีห้องพักกว้างขึ้น มีห้องน้ำในตัว มีอาหารครบครัน ไม่บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับแขกภายนอก
3. โรงแรมระดับสามดาว เป็นโรงแรมที่ตกแต่งสวยงาม ห้องพักรวมมีขนาดกว้างขึ้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากขึ้น ห้องน้ำมีอ่างอาบน้ำ มีบริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคคลภายนอก
4. โรงแรมระดับสี่ดาว เป็นโรงแรมขนาดใหญ่ ตกแต่งอย่างดีสวยงามเป็นพิเศษ มีมาตรฐานสูงในการบริการและความสะอาดสบาย มีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง

5. โรงแรมระดับห้าดาว เป็นโรงแรมขนาดใหญ่หรูหรา มีมาตรฐานสากลระดับสูงในด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

2.2 แนวคิดต้นทุนคุณภาพ

2.2.1 ความหมายของต้นทุนเชิงคุณภาพ

ต้นทุนเชิงคุณภาพ หมายถึง ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพ การประเมินผล เพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพที่เป็นไปตามข้อกำหนด (Feigenbaum, 1991)

ต้นทุนเชิงคุณภาพ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการกำหนดและการควบคุมคุณภาพ รวมไปถึงการประเมินความสอดคล้องในข้อกำหนดทางด้านต้นทุนเชิงคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย รวมไปถึงต้นทุนความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางคุณภาพทั้งที่เกิดภายในองค์กรและที่เกิดกับลูกค้า (นพพัทธ์ กิรติวรนนท์, 2550)

แนวคิดเรื่องต้นทุนคุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้บริหารในองค์กรนำมาใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารงานทางด้านอุตสาหกรรมและบริหารจัดการทางด้านคุณภาพ เพราะจะมีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อทำการรายงานผลทางด้านต้นทุนต่างๆที่ใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพ สรุปได้ว่า ต้นทุนคุณภาพ คือ ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการลงทุนในด้านกิจกรรมต่างๆที่ก่อให้เกิดคุณภาพ เช่น การฝึกอบรม การซ่อมบำรุง รวมไปถึงการป้องกันการผลิตไม่ให้เกิดผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพต่ำ การลดต้นทุนที่เกิดจากผลิตภัณฑ์คุณภาพต่ำ รวมไปถึงการสร้างบริการให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยต้นทุนเหล่านี้เราสามารถเห็นได้ชัดเจน เราเรียกว่าต้นทุนคุณภาพทางตรง และต้นทุนบางอย่างเป็นต้นทุนแฝงซึ่งเราไม่สามารถแยกได้ชัดเจน เรียกว่า ต้นทุนคุณภาพทางอ้อม โดยที่ต้นทุนแฝงนั้นมีมูลค่าสูงมากๆ (ก้าพล กิจชระภูมิ และ สุชาติ ยวรี, 2550)

ต้นทุนคุณภาพ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการกำหนด การทำให้เกิดและการควบคุมคุณภาพ รวมไปถึงการประเมินและการจัดการข้อมูลป้อนกลับของความสอดคล้องในข้อกำหนดทางด้านคุณภาพ ความน่าเชื่อถือได้และความปลอดภัย นอกจากนั้นยังรวมถึงต้นทุนความเสียหายที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางคุณภาพทั้งที่เกิดภายในองค์กรและที่เกิดกับลูกค้า (กิตติพงษ์ ไรจน์จึงประเสริฐ, 2552)

การบริหารต้นทุนคุณภาพ หมายถึง กลยุทธ์ของการจัดการต้นทุนการดำเนินงานให้สอดคล้องตามข้อกำหนดทางคุณภาพและไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางคุณภาพ ความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย ต้นทุนของความสอดคล้องทางคุณภาพ คือค่าใช้จ่ายที่จ่ายเพื่อป้องกันและ

ประเมินกิจกรรมของธุรกิจที่จะไม่มีคุณภาพ เช่น หากบริการที่ไม่มีคุณภาพถูกส่งมอบให้กับลูกค้าจะทำให้เกิดความเสียหายกับธุรกิจได้และต้นทุนของความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดทางคุณภาพ คือ ค่าใช้จ่ายของการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดทางคุณภาพเกิดจากผลิตภัณฑ์และบริการ เนื่องจากความล้มเหลวในการทำกิจกรรมภายในหรือภายนอกของธุรกิจ (โกศล ตีศรีธรรม, 2547)

2.2.2 ประเภทของต้นทุนคุณภาพ ต้นทุนคุณภาพ (Cost of Quality) มีการจัดประเภทของต้นทุนคุณภาพออกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

2.2.2.1 ต้นทุนการป้องกัน (Prevention Cost) ธุรกิจโรงแรมมีการอบรมพนักงานเพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบ เช่น การอบรมพนักงานต้อนรับในการพูดหรือการสื่อสารให้มีความน่าประทับใจ มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานทุกตำแหน่งและการลงทุนในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานของบุคลากร

2.2.2.2 ต้นทุนการประเมิน (Appraisal Cost) ธุรกิจโรงแรมให้ความสำคัญกับการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าและบริการ เช่น พนักงานห้องอาหารต้องตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าอาหารที่ได้จัดทำขึ้นตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยมีการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการรับบริการตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจนถึงวันออกจากโรงแรม มีการติดตามและประเมินผล สรุปตัวเลขรายได้ ค่าใช้จ่าย อัตราการเข้าพัก อัตราค่าห้องพัก ตลอดจนปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นและวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อแก้ไขปัญหานั้นในระยะสั้นและระยะยาว

2.2.2.3 ต้นทุนความบกพร่องภายใน (Internal Failure Cost) เป็นต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขข้อผิดพลาดของโรงแรมก่อนที่จะมีการให้บริการกับลูกค้า หรือต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการความเสียหายที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น ข้อเสียและการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆที่ทางโรงแรมมีรายจ่ายสำหรับการเปลี่ยนสินค้าที่ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า เช่น แผนก F&B ทำการเปลี่ยนอาหารจานใหม่ให้กับลูกค้าในกรณีที่เกิดความผิดพลาดในการรับออเดอร์ของลูกค้า เพื่อลดความไม่พอใจของลูกค้าที่เกิดขึ้น ดังนั้นเมื่อต้นทุนความบกพร่องเกิดขึ้นหมายถึงกิจการได้สร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้าและพยายามจะลดความไม่พอใจนั้นลงให้อยู่ในระดับต่ำที่สุดและยังสะท้อนถึงการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานหรือทีมงานที่ทำให้เกิดความผิดพลาด

2.2.2.4 ต้นทุนความบกพร่องภายนอก (External Failure Cost) ต้นทุนความบกพร่องภายนอก หมายถึง ต้นทุนที่โรงแรมสูญเสียไปเนื่องจากการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพ เช่น

การให้คูปองส่วนลดในการให้บริการในครั้งหน้าหรือต้นทุนอื่นๆที่โรงแรมไม่สามารถวัดได้ เช่น ต้นทุนการเสียโอกาสของลูกค้ารายใหม่ เนื่องจากลูกค้ารายเดิมที่ได้รับบริการที่ไม่ประทับใจนำไปบอกต่อกับบุคคลอื่นๆถึงความไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการของโรงแรม ดังนั้นเมื่อกิจการมีต้นทุนความบกพร่องภายนอก หมายถึง ทางโรงแรมมีการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ

แบบจำลองการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของต้นทุนคุณภาพจะสามารถใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานทางด้านคุณภาพว่าสามารถช่วยในการปรับปรุงในเรื่องของการลดต้นทุนคุณภาพได้จริง บ่งบอกให้เห็นว่าช่วงเริ่มต้นก่อนการปรับปรุงทางต้นทุนคุณภาพ ของเสียในกระบวนการผลิตจะยังมีค่าสูงและพบว่าช่วงกลางต้นทุนความบกพร่องทางคุณภาพจะมีค่าลดลง (ดนูพันธ์ วิสุวรรณ, 2547)

2.2.3 ต้นทุนคุณภาพที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้

การจัดประเภทของต้นทุนคุณภาพในอีกรูปแบบหนึ่ง โดยจัดประเภทเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ต้นทุนคุณภาพทางตรง (Direct Quality Cost) และต้นทุนคุณภาพทางอ้อม (Indirect Quality Cost) ต้นทุนคุณภาพเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อทำให้การผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยสามารถรวบรวมวัดผลออกมาในรูปค่าใช้จ่าย เพื่อนำมาคำนวณต้นทุนในการบริหาร ซึ่งสามารถจำแนกต้นทุนคุณภาพทางตรงออกเป็น 2 ประเภทคือ ต้นทุนคุณภาพที่ควบคุมได้ (Controllable Cost) และ ต้นทุนคุณภาพที่ควบคุมไม่ได้ (Uncontrollable Cost) (ชนิษฐา เพชร, 2550)

2.2.3.1 ต้นทุนคุณภาพที่ควบคุมได้ ได้แก่ ต้นทุนการป้องกันและต้นทุนการประเมิน

2.2.3.1.1 ต้นทุนการป้องกัน หมายถึง ต้นทุนที่เกิดจากกิจกรรมที่ออกแบบมาเพื่อป้องกันคุณภาพที่บกพร่องของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยต้องการที่จะทำให้เกิดต้นทุนความบกพร่องและต้นทุนการประเมินน้อยที่สุด ต้นทุนการป้องกันเป็นต้นทุนที่เกิดจากการทำกิจกรรม

2.2.3.1.2 ต้นทุนการตรวจสอบ หมายถึง ต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การประเมินหรือการตรวจติดตาม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าตรงกับมาตรฐานหรือข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ ต้นทุนการประเมินเป็นต้นทุนที่เกิดจากการทำกิจกรรม

2.2.3.2 ต้นทุนคุณภาพที่ควบคุมไม่ได้ ได้แก่ ต้นทุนความบกพร่องภายใน และต้นทุนความบกพร่องภายนอก

2.2.3.2.1 ต้นทุนความบกพร่องภายใน เป็นต้นทุนที่สะท้อนถึงความไม่มีประสิทธิภาพหรือความบกพร่องที่ตรวจพบเจอก่อนที่จะมีการส่งมอบออกไป ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ รวมถึงความต้องการทั้งของลูกค้าภายในและภายนอก

2.2.3.2.2 ต้นทุนความบกพร่องภายนอกเป็นต้นทุนที่เกิดจากความไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งตรวจพบเจอภายหลังจากที่ผลิตภัณฑ์ถูกส่งมอบไปยังลูกค้าแล้ว

2.2.4 ต้นทุนคุณภาพทางอ้อม

ต้นทุนคุณภาพทางอ้อมเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งส่งผลต่อ ความรู้สึกและความสัมพันธ์ระหว่างกิจการกับลูกค้า ซึ่งยากต่อการประเมินความสูญเสียในรูปตัวเงิน ต้นทุนทางอ้อม แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม (ชนิษฐา เพชร, 2550) ดังนี้

2.2.4.1 ต้นทุนเมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหาย (Customer Incurred Cost) เป็นต้นทุนที่เกิดจากความบกพร่องทางด้านคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับจากสินค้า และบริการ

2.2.4.2 ต้นทุนเมื่อผู้บริโภคไม่พอใจ (Customer Dissatisfaction Cost) เป็นต้นทุนที่เกิดจากความไม่พอใจของลูกค้า เนื่องจากสินค้าหรือบริการนั้นไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจและความมั่นใจต่อสินค้าหรือบริการ

2.2.4.3 ต้นทุนการเสียชื่อเสียง (Loss Reputation Cost) เป็นต้นทุนที่เกิดจากความผิดพลาดในการดำเนินงานหรือตัวสินค้าหรือบริการที่ไม่มีคุณภาพส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ถ้าหากมีความรุนแรงเพิ่มขึ้นอาจเกิดการต่อต้านจากสังคมอาจสร้างความเสียชื่อเสียงทั้งทางตรงและ ทางอ้อมแก่ธุรกิจ

2.3. ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงาน

ระดับการลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันและต้นทุนการประเมินมีความสัมพันธ์เชิงลบกับต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายทั้งภายในและภายนอก โดยบริษัทที่มีระดับการลงทุนใน ต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันและต้นทุนด้านการประเมินสูงจะทำให้ต้นทุนคุณภาพด้านความเสียหายทั้งภายในและภายนอกต่ำ ในขณะที่เดียวกันระดับการลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกัน

และต้นทุนด้านการประเมินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจด้านความคุ้มค่าจากการลงทุนในต้นทุนคุณภาพ โดยบริษัทที่มีการลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันและต้นทุนด้านการประเมินสูงจะมีความคุ้มค่าจากการลงทุนในต้นทุนคุณภาพสูงขึ้น (กัลยา วรรณสวัสดิ์ , อิศราภรณ์ หนูผล, และ เนตรดาว ชัยเขต, 2559)

2.4 ปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความสำเร็จในการลดต้นทุนโดยรวมของธุรกิจโรงแรมที่พัก

2.4.1 ขนาดขององค์กร

สุวิทย์ อินเขียน, สุภาพร คูพิมาย, และ ศุภกร พรหิรัญกุล (2559) ทำการศึกษารูปแบบกลยุทธ์ระดับความสำเร็จและความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจ พบว่าขนาดของกิจการและรูปแบบของกิจการมีความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ประกายแก้ว วงศ์ชาติย์ (2555) ได้ศึกษากลยุทธ์สู่ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจร้านกาแฟในจังหวัดลำปาง โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการร้านกาแฟที่อยู่ในจังหวัดลำปาง จำนวน 12 ราย พบว่า การประกอบธุรกิจร้านกาแฟส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการประกอบธุรกิจในลักษณะกิจการเจ้าของคนเดียว โดยมีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจมาแล้วเป็นเวลา 1-2 ปี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นร้านกาแฟขนาดกลาง ในขณะที่ร้านกาแฟขนาดใหญ่ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการดำเนินงานอยู่ระหว่าง 4-5 ปีขึ้นไป และจากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) ในการดำเนินธุรกิจร้านกาแฟในจังหวัดลำปาง พบว่า ร้านกาแฟขนาดใหญ่มีจุดแข็งในด้านรูปแบบของร้าน การให้บริการที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้หลากหลายรูปแบบ ถึงแม้จะมีจุดอ่อนด้านเงินลงทุนที่สูงในตอนเริ่มธุรกิจเมื่อเทียบกับร้านกาแฟขนาดกลางและเล็กแต่โอกาสของร้านกาแฟขนาดใหญ่มีโอกาสเติบโตในธุรกิจได้สูงเช่นกัน ในขณะที่ร้านกาแฟขนาดกลางมีจุดแข็งที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทุกระดับเนื่องจากราคาสินค้าไม่สูงมากนัก ลูกค้าสามารถนั่งดื่มภายในร้านได้รวมถึงการลงทุนในเริ่มแรกไม่สูงมากนักและไม่จำเป็นต้องมีพื้นที่ขนาดใหญ่ จึงทำให้สามารถเลือกทำเลที่ตั้งได้ง่ายกว่าร้านกาแฟขนาดใหญ่

2.4.2 คุณภาพการให้บริการของโรงแรม

กฤษติญา มุลสตรี (2559) ได้ศึกษาการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 3 ดาวในประเทศไทย ด้านคุณภาพการบริการและการสร้างการรับรู้คุณค่าของลูกค้าพนักงานท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมอาเซียน พบว่า มีแนวทางการให้บริการดังนี้ มีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกตาม

มาตรฐานชีวิตของสมาคมโรงแรมไทย และสร้างความน่าเชื่อถือโดยแสดงใบรับรองมาตรฐานและรางวัลต่างๆที่ได้รับและมีการจัดอบรมพนักงานให้มีความรู้ทักษะอาชีพตามมาตรฐานของโรงแรมสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า

2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับโรคโควิด-19

ไวรัสโคโรนามีหลากหลายสายพันธุ์ที่ทำให้เกิดโรกระบบทางเดินหายใจ ตั้งแต่โรคหวัดธรรมดาไปจนถึงโรคที่มีอาการรุนแรง เช่น โรกระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันร้ายแรง รวมถึงไวรัสโคโรนาที่ค้นพบล่าสุดซึ่งทำให้เกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 องค์การอนามัยโลก (WHO) ประกาศชื่อทางการสำหรับใช้เรียก โรคทางเดินหายใจที่เกิดจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่นี้ว่า "โควิด-19" (Covid-19)

โควิด-19 ติดต่อจากคนสู่คนผ่านทางละอองน้ำมูก น้ำลาย การรักษาระยะห่างจากผู้อื่นจึงเป็นเรื่องจำเป็น ละอองเหล่านี้สามารถตกลงสู่ในที่ต่างๆได้ เช่น โทรศัพท์, โต๊ะ เป็นต้น เมื่อคนเอามือไปจับแล้วมาสัมผัสตัวเอง เช่น จับตา หรือปาก ก็จะได้รับเชื้อโรคเข้าสู่ร่างกาย สามารถป้องกันได้ด้วยการล้างมือบ่อยๆ หรือใช้แอลกอฮอล์เจล

อาการของโรคโควิด-19 ที่พบบ่อยที่สุดคือ ไข้ ไอ และอ่อนเพลีย อาการอื่นๆ ได้แก่ ปวดเมื่อย เจ็บคอ จมูกไม่ได้กลิ่น ลิ้นไม่รับรส น้ำมูกไหล ท้องเสียหรือผื่นตามผิวหนัง อาการเหล่านี้มักจะไม่รุนแรงนักและค่อยๆเริ่มที่ละน้อย บางรายติดเชื้อแต่มีอาการไม่รุนแรง ผู้ป่วยส่วนมากหายป่วยได้โดยไม่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล หากไม่ได้กลิ่นและไม่รับรสชาติ มีความเสี่ยงมากกว่า 10 เท่าที่จะติดเชื้อโควิด-19 มากกว่าอาการมีไข้ ไอ จาม เสียอีก โดยผู้ติดเชื้ออาจยังสามารถรับรู้ความแตกต่างของรสชาติได้บ้าง อย่างความเค็มหรือความหวาน แต่จะไม่สามารถบอกรสชาติได้ชัดเจนและคนที่สูญเสียความสามารถในการรับรู้กลิ่นก็มักจะสูญเสียความสามารถในการรับรู้รสได้เช่นกัน ประมาณ 1 ใน 5 ของผู้ติดเชื้อโควิด-19 ที่มีอาการหนักและหายใจลำบากแล้วเป็นผู้สูงอายุและมีโรคประจำตัว เช่น โรคหัวใจ โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูงหรือมะเร็ง พบว่าจะมีแนวโน้มของอาการป่วยรุนแรงมากกว่ากลุ่มอื่น (โคศิษฐา พงษ์เสถียรศักดิ์, 2566)

2.6 ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA)

Amazing Thailand Safety and Health Administration (SHA) เป็นโครงการความร่วมมือของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การ

ท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมโรค จะทำให้นักท่องเที่ยวมั่นใจในความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสินค้าและบริการ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

SHA เป็นมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อนักท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยว ดังนั้น การตรวจสอบสถานประกอบการหรือกิจการที่ได้รับการอนุญาตให้เปิดบริการแล้ว การตรวจสอบ (Post Audit) จึงให้นักท่องเที่ยวหรือผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาต่อไปผ่านระบบออนไลน์ที่ ททท. จัดทำขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

มาตรการเบื้องต้นของทุกสถานประกอบการ

1. สุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีอยู่ในอาคาร

- ทำความสะอาดอาคาร บริเวณโดยรอบและบริเวณที่อาจมีการปนเปื้อนหรือบริเวณที่มีการสัมผัสบ่อยๆ ด้วยน้ำยาทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลอนหรือลูกบิด ประตู จุดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

- ทำความสะอาด เช่น อ่างล้างมือ ด้วยน้ำยาทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

- มีระบบการระบายอากาศและถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่เหมาะสมและทำความสะอาดระบบการระบายอากาศและถ่ายเทอากาศอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดอุปกรณ์ทำความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรค

- เตรียมเจลล้างมือที่มีแอลกอฮอล์ 70% ขึ้นไปไว้ในบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง เช่น จุดประชาสัมพันธ์ ประตูทางเข้าออก เป็นต้น

- บริเวณอ่างล้างมือและห้องส้วมต้องสะอาดและจัดให้มีสบู่ล้างมืออย่างเพียงพอ

- จัดเตรียมอุปกรณ์น้ำยาทำความสะอาดอาคาร อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ เช่น น้ำยาล้างห้องน้ำ เป็นต้น

3. การป้องกันสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

- ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงต่อการรับสัมผัส เช่น พนักงานต้อนรับ รวมถึงพนักงานทำความสะอาด เป็นต้น ต้องมีการป้องกันตนเองโดยใส่หน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยทำความสะอาดมืออย่างสม่ำเสมอ หลีกเลี่ยงการใช้มือสัมผัสใบหน้า ตา ปาก จมูก และพนักงานทำความสะอาดต้องสวมถุงมือขณะปฏิบัติงาน

- หากผู้ปฏิบัติงานมีอาการเจ็บป่วย เช่น มีไข้ ไอ เจ็บคอ มีน้ำมูก เหนื่อยหอบ ให้หยุดปฏิบัติงานและเข้ารับการรักษาทันที
- ต้องล้างมือด้วยน้ำและสบู่หรือการใช้แอลกอฮอล์ล้างมืออย่างสม่ำเสมอ โดยควรล้างมือเสมอหลังสัมผัสและหลังจากถอดอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล
- ควรจัดให้มีป้ายเตือนการล้างมือภายในห้องน้ำ
- พนักงานเก็บมูลฝอยที่ปนเปื้อนเสมหะ น้ำมูก น้ำลาย เช่น กระดาษเช็ดปาก กระดาษชำระ ในห้องส้วม ต้องมีการป้องกันตนเอง โดยใส่อุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย ถุงมือยางและใช้เหล็กคีบด้ามยาวเก็บมูลฝอยใส่ถุงบรรจุมูลฝอยปิดปากถุงให้มิดชิด นำไปรวบรวมไว้ที่พักมูลฝอยและล้างมือหลังปฏิบัติงานทุกครั้ง
- มีการให้ความรู้ คำแนะนำ และเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์
- จัดหาสื่อประชาสัมพันธ์หรือช่องทางให้ความรู้ในการป้องกันและการลดความเสี่ยง การแพร่กระจายเชื้อไวรัส โควิด-19 ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ เช่น วิธีการสังเกตผู้สงสัยติดเชื้อไวรัส โควิด-19 คำแนะนำการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2563)

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากข้างต้นต้นทุนคุณภาพจะช่วยให้องค์กรลดต้นทุนความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานและต้นทุนโดยรวมขององค์กรที่มีการประยุกต์แนวคิดต้นทุนคุณภาพจะมีต้นทุนการดำเนินงานลดลง จากการศึกษาก่อนหน้านี้พบว่า การบริหารต้นทุนคุณภาพมีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย (เกษมาพร ลาผ่าน, สุวรรณ หวังเจริญเดช, และ นาถนภา นิลนิยม, 2562) โดยการศึกษาดังกล่าว พบว่า การบริหารต้นทุนเชิงคุณภาพด้านต้นทุนการป้องกัน ด้านต้นทุนการประเมิน และด้านต้นทุนความบกพร่อง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวม

แนวคิดต้นทุนคุณภาพสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากแนวคิดต้นทุนจะช่วยลดต้นทุนความบกพร่องได้ โดยในงานวิจัยของ จักรพงศ์ ไทยเจริญ (2560) ศึกษาเกี่ยวกับต้นทุนคุณภาพในโรงงานกรณีศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลต้นทุนทางคุณภาพมาจัดทำระบบจัดเก็บข้อมูลต้นทุนคุณภาพ เพื่อนำไปสู่การลดต้นทุนคุณภาพโดยรวมให้กับโรงงาน กรณีศึกษาเป็นโรงงานผลิตแผงวงจรไฟฟ้าชนิดยืดหยุ่นได้ โดยศึกษาต้นทุนคุณภาพประกอบด้วย ต้นทุนการตรวจสอบ ต้นทุนการป้องกัน

ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอกกระบวนการผลิตและเลือกศึกษาในกระบวนการผลิตขึ้นส่วนแผงวงจรไฟฟ้าชนิดยืดหยุ่นได้ในส่วนของสายการผลิตกระบวนการเจาะในผลิตภัณฑ์ขึ้นส่วน LED การวิจัยนี้เริ่มจากการศึกษาและออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลต้นทุนคุณภาพเป็นขั้นตอนแรก จากนั้นจะทำการแบ่งหมวดหมู่ต้นทุนคุณภาพแต่ละประเภทแล้วจึงทำการวิเคราะห์ต้นทุนคุณภาพเพื่อการจัดการที่มุ่งเน้นการลดต้นทุนคุณภาพโดยรวม ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าข้อมูลต้นทุนคุณภาพสามารถใช้เป็นเครื่องมือที่ดีที่ช่วยในการวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงคุณภาพนำไปสู่การลดต้นทุนคุณภาพโดยรวม โดยในการวิจัยนี้พบว่า ต้นทุนความบกพร่องภายในเป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นมากที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการปรับปรุงกระบวนการ โดยการจัดการกับต้นทุนการป้องกันและต้นทุนการตรวจสอบจนส่งผลให้ต้นทุนคุณภาพโดยรวมลดลงได้อย่างเห็นได้ชัดเจนในช่วงเวลา 3 เดือนที่ทำการศึกษา

นอกจากนี้พบว่า สุพิชญา ฉลวยเจริญวงศ์ (2553) ศึกษาต้นทุนเชิงคุณภาพที่เกิดขึ้นในโรงงานอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ จากผลการวิจัยพบว่าต้นทุนความสูญเสีย เมื่อเทียบกับต้นทุนคุณภาพโดยรวมหลังจากทำการปรับปรุงแล้วมีต้นทุนความสูญเสีย ลดลง และเมื่อเปรียบเทียบ อนุญาตขายที่เท่ากันต้นทุนคุณภาพหลังการปรับปรุงลดลง กล่าวได้ว่าการใช้แนวคิดต้นทุนคุณภาพช่วยให้องค์กรลดต้นทุนความสูญเสียได้

สนธยา ทวีรัตน์ (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ของต้นทุนคุณภาพที่ควบคุมได้กับต้นทุนคุณภาพที่ควบคุมไม่ได้ โดยใช้กรณีศึกษาของบริษัทผลิตผลิตภัณฑ์ปะเก็นยางสำเร็จรูป ข้อมูลต้นทุนคุณภาพที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งหมด ประกอบด้วยต้นทุนคุณภาพที่ควบคุมได้ 8 รายการและต้นทุนคุณภาพที่ควบคุมไม่ได้ 9 รายการ ผลการวิจัยพบว่าต้นทุนคุณภาพที่ควบคุมไม่ได้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ต้นทุนการตรวจสอบมีอิทธิพลต่อต้นทุนคุณภาพรวมและคุณภาพการผลิตผลิตภัณฑ์มากที่สุด

ประภาพรธณ เกษราพงศ์ (2555) มีการศึกษางานวิจัยต้นทุนคุณภาพ (Cost of Poor Quality) ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุนความสูญเสียภายใน (Internal Failure Cost) ต้นทุนความสูญเสียภายนอก (External Failure Cost) ต้นทุนจากการประเมิน (Appraisal Cost) และต้นทุนการป้องกัน (Prevention Cost) มีขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 เริ่มต้นจากการกำหนดผลิตภัณฑ์ที่จะทำการวิเคราะห์ต้นทุนคุณภาพ ขั้นตอนที่ 2 ทำการวิเคราะห์ ประเภทต้นทุนตามหลักของ ต้นทุนคุณภาพ ขั้นตอนที่ 3 ทำการจัดลำดับต้นทุนที่ส่งผลกระทบมากที่สุด ขั้นตอนที่ 4 หาสาเหตุของปัญหา และขั้นตอนที่ 5 ทำการแก้ไขปรับปรุงต้นทุนที่เกิดจากการแก้ไขงานบกพร่อง (Rework Cost) ที่จัดอยู่ในต้นทุนประเภทต้นทุนความสูญเสียภายในและต้นทุนที่ใช้ไปเพื่อวิเคราะห์ความสูญเสียที่เกิดขึ้น

(Failure Analysis Cost) ที่จัดอยู่ในต้นทุนประเภทต้นทุนความสูญเสียภายนอก ซึ่งเป็นต้นทุนที่มีมูลค่าสูงเป็นสองอันดับแรกถูกเลือกมาปรับปรุงหลังจากทำการปรับปรุง พบว่าต้นทุนที่เกิดจากการแก้ไขงานบกพร่องและต้นทุนที่ใช้ไปเพื่อวิเคราะห์ความสูญเสียที่เกิดขึ้น มีมูลค่าลดลง

เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล (2552) มีการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดต้นทุนคุณภาพ พบว่า 1) ระบบบริหารคุณภาพ มีผลกระทบต่อต้นทุนคุณภาพในแต่ละแผนก และมีผลกระทบต่อต้นทุนคุณภาพโดยรวม คือ ต้นทุนการป้องกันโดยรวมเพิ่มขึ้น ในขณะที่ต้นทุนการประเมินโดยรวม ต้นทุนความผิดพลาดภายในโดยรวมและต้นทุนความผิดพลาดภายนอกโดยรวมลดลง 2) ความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างต้นทุนการป้องกันกับต้นทุนการประเมิน ต้นทุนความผิดพลาดภายในและต้นทุนความผิดพลาดภายนอก และ 3) ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทได้มีการกำหนดนโยบาย การสนับสนุนแก่แผนกต่างๆ ตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ต้นทุนคุณภาพเป็นปัจจัยความสำเร็จของการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ และทำให้ต้นทุนคุณภาพโดยรวมของบริษัทลดลง

เลิศชาย พรสวรรค์วัฒนา (2550) ได้ศึกษาต้นทุนคุณภาพในกระบวนการผลิตชิ้นส่วนคอนกรีตสำเร็จรูปสำหรับอาคารที่พักอาศัยโดยทำการศึกษาถึงหลักการของต้นทุนคุณภาพและกระบวนการผลิตชิ้นส่วนคอนกรีตสำเร็จรูปสำหรับอาคารที่พักอาศัยในแต่ละขั้นตอนแล้วทำการสำรวจปัญหาในกระบวนการและรวบรวมข้อมูลที่ทำให้เกิดต้นทุนคุณภาพในกระบวนการผลิตจากความสัมพันธ์ผู้บริหาร วิศวกร พนักงานหน่วยผลิตและข้อมูลที่ได้จากรายงานต่างๆในกระบวนการผลิตเป็นเวลา 6 เดือน พบว่าร้อยละของต้นทุนการตรวจสอบ การวัดและการประเมินคุณภาพมีค่าสูงกว่าต้นทุนคุณภาพรายการอื่นอย่างมีนัยสำคัญเทียบกับฐานต้นทุนผลิตพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 3.94 โดยต้นทุนคุณภาพความบกพร่องภายในของกระบวนการผลิตนี้มาจากปริมาณคอนกรีตที่เป็นของเสียและไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งองค์กรสามารถใช้แนวทางประเมินต้นทุนคุณภาพในการหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดความบกพร่องในอนาคตหรือใช้ในการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ฐิติกานต์ สุริยะสาร (2560) ได้ศึกษาผลกระทบของการบริหารต้นทุนเชิงคุณภาพที่มีต่อการพัฒนาการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจโรงแรม พบว่าการบริหารต้นทุนเชิงคุณภาพด้านการป้องกันและด้านการประเมิน มีผลกระทบเชิงบวกกับการพัฒนาการบริการ ต้นทุนคุณภาพด้านความผิดพลาดภายในมีผลกระทบเชิงลบกับการพัฒนาการบริการ และต้นทุนคุณภาพด้านความผิดพลาดภายนอกไม่มีผลกระทบต่อการพัฒนาการบริการของธุรกิจโรงแรม และการบริหารต้นทุนคุณภาพด้านการประเมินมีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านต้นทุนความผิดพลาดภายในมีผลกระทบเชิงลบกับความพึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้ต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันไม่มี

ผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต้นทุนคุณภาพด้านความผิดพลาดภายนอกมีผลกระทบต่อเชิงบวก ต่อความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจโรงแรม และการพัฒนาคุณภาพการบริการมีผลกระทบต่อเชิงบวก กับความพึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารโรงแรมควรให้ความสำคัญต่อการบริหารต้นทุนเชิงคุณภาพเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ชลธิชา เตชวัชรมงคล (2559) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขตพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกใช้บริการโรงแรม ระดับ 5 ดาว เพราะชื่อเสียงของโรงแรม จำนวน 293 คน นอกจากนี้ ไศภิชญา เต็มรัตน์ (2561) ได้ ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปลักษณ์ทางกายภาพที่ สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและการเข้าใจ ลูกค้า มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำมากที่สุด จากข้างต้น ระดับมาตรฐานดาวมีผลต่อผลการ ดำเนินงานของโรงแรม ในงานวิจัยนี้จึงพิจารณาใช้ระดับมาตรฐานดาวของโรงแรมเป็นปัจจัยควบคุม

มิลลิตา โต๊ะอิด และคณะ (2565) ได้ศึกษาศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA+) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าการเข้าร่วมมาตรฐานความปลอดภัยด้าน สุขอนามัย (SHA+) เป็นการรองรับมาตรฐานความปลอดภัยต่อโรคโควิด-19 ซึ่งอาจไม่ส่งผลโดยตรง ต่อการบริหารโรงแรมแต่มีผลทางอ้อมต่อการรับรู้จากสาธารณะจากการได้รับการรับรองมาตรฐานโดย ภาครัฐเพิ่มจากมาตรฐานเดิมของโรงแรม

สุเมธ กมลศิริวัฒน์, และ บุชรา โปหาทอง (2564) ได้ศึกษากลยุทธ์การปรับตัวของ ผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) ต่อผลกระทบโรคโควิด- 19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ 2563 การได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA+ ไม่ ส่งผลโดยตรงต่อการบริหารโรงแรมแต่มีผลทางอ้อมในการรับรู้จากสาธารณะ

จากวิจัย 2 ชิ้นข้างต้น ในงานวิจัยนี้จึงได้พิจารณา ปัจจัยได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้าน สุขอนามัย SHA+ เป็นปัจจัยควบคุม

ประกายแก้ว วงศ์ชิตย (2555) ได้ศึกษากลยุทธ์สู่ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจร้านกาแฟ ในจังหวัดลำปาง โดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการร้านกาแฟที่อยู่ใน จังหวัดลำปาง จำนวน 12 ราย พบว่าร้านกาแฟขนาดใหญ่มีจุดแข็งในด้านรูปแบบของร้าน การ

ให้บริการที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้หลากหลายรูปแบบ เมื่อเทียบกับร้านค้าแฟชั่นขนาดกลางและขนาดเล็ก

ทั้งนี้ในงานวิจัยศึกษากลุ่มที่พักซึ่งเป็นธุรกิจบริการ โดยขนาดของธุรกิจบริการต่างกันอาจมีการให้บริการแก่ลูกค้าตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่างกันเนื่องจากธุรกิจที่ใหญ่จะสามารถให้บริการได้หลากหลาย ในงานวิจัยนี้จึงพิจารณาปัจจัยด้านขนาดขององค์กรเป็นปัจจัยควบคุม



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการประเมินระบบกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ บริษัทเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมที่พักที่จดทะเบียนในฐานข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งหมด 13 บริษัท โดยแต่ละบริษัทมีธุรกิจโรงแรมที่พักในเครือบริษัท รวมทั้งหมด 180 แห่ง

ตารางที่ 1 บริษัทธุรกิจโรงแรมที่พักและจำนวนโรงแรมในเครือบริษัท

บริษัทธุรกิจโรงแรมและที่พัก	จำนวนโรงแรมในเครือบริษัท
ASIA บริษัท เอเชียโฮเต็ล จำกัด (มหาชน)	6
BEYOND บริษัท เบาต์ แอนด์ บียอนด์ จำกัด (มหาชน)	2
CENTEL บริษัท โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า จำกัด (มหาชน)	70
DUSIT บริษัท ดุสิตธานี จำกัด (มหาชน)	6
ERW บริษัท ดี เอราวัณ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	69
GRAND บริษัท แกรนด์ แอสเสท โฮเทลส์ แอนด์ พรอพเพอร์ตี้ จำกัด(มหาชน)	5
LRH บริษัท ลาгуน่า รีสอร์ท แอนด์ โฮเทล จำกัด (มหาชน)	6
MANRIN บริษัท แมนดารินโฮเต็ล จำกัด (มหาชน)	2
OHTL บริษัท โอเอชทีแอล จำกัด (มหาชน)	1
ROH บริษัท โรงแรมรอยัล ออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	1
SHANG บริษัท ชางกรี-ลา โฮเต็ล จำกัด (มหาชน)	2
SHR บริษัท เอส โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)	4
VRANDA บริษัท วีรันดา รีสอร์ท จำกัด (มหาชน)	6
รวม	180

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในเครือของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวม 180 แห่ง ได้รับการตอบกลับจำนวน 30 แห่ง และภายหลังจากการส่งไปรษณีย์ ได้มีการติดตามทางโทรศัพท์ โดยการส่งแบบสอบถามไปทางอีเมล พบว่ามีโรงแรมตอบแบบสอบถามกลับมาเพิ่ม 40 แห่ง และใช้ข้อมูลที่ได้รับการตอบกลับในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสร้างเป็นข้อคำถาม และส่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านประเมินแบบสอบถามหลังจากปรับแก้ตามคำแนะนำจึงจัดเป็นแบบสอบถามส่งไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในเครือของบริษัทที่มีรายชื่อในฐานข้อมูลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งหมด 13 บริษัท โดยแต่ละบริษัทมีธุรกิจโรงแรมที่พักในเครือบริษัท รวมทั้งหมด 180 แห่ง

ผู้วิจัยคำนวณความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยทำการทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งผลการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าดังตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนการป้องกันความเสียหาย	11	0.796
การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านการประเมินระบบการให้บริการ	4	0.601
การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนความบกพร่องภายในและความผิดพลาดภายนอก	7	0.755

โดยมีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ส่งไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมจำนวน 180 แห่ง มีการตอบแบบสอบถามกลับมาจำนวน 70 แห่ง สามารถแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ (1) ตำแหน่งงาน (2) อายุงานในโรงแรม (3) ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมที่พัก จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ (1) จังหวัดที่ตั้งโรงแรม (2) ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจตั้งแต่เปิดกิจการ (3) จำนวนพนักงาน (4) จำนวนห้องพักของโรงแรม (5) ระดับมาตรฐานดาวของโรงแรม (6) โรงแรมได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย SHA + (7) โรงแรมได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวในช่วงโรคระบาดโควิด-19

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนการป้องกันความเสียหาย จำนวน 11 ข้อ
2. การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านการประเมินระบบการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
3. การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนความบกพร่องภายในและความผิดพลาดภายนอกจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ คือ จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการซ้ำหรือมากกว่า 1 ครั้ง เฉลี่ยต่อเดือน

3.4 ตัวแปรและการวัดค่า

โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้อธิบายตามสมมติฐานการวิจัยโดยมีการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ตัวแบบวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

$$\text{Perf}_i = \beta_0 + \beta_1 \text{PrevenCost}_i + \beta_2 \text{ApprCost}_i + \beta_3 \text{Failcost}_i + \beta_4 5\text{Star}_i + \beta_5 4\text{Star}_i + \beta_6 3\text{Star}_i \\ + \beta_7 \text{SHA}_i + \beta_8 \text{Hoscovid}_i + \beta_9 \text{LogTime}_i + \beta_{10} \text{LogRoom}_i + \epsilon_i$$

โดย i คือ บริษัทที่ $i-n$, $n=70$

5.3.1 ตัวแปรตาม

1) ผลการดำเนินงาน (Perf) คือ วัดค่าโดยใช้คำถามจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการซ้ำหรือมากกว่า 1 ครั้ง เฉลี่ยต่อเดือน และให้ผู้บริหารโรงแรมระบุอัตราการกลับมาใช้บริการซ้ำ และกำหนดการวัดค่าเป็นระดับคะแนน ดังนี้

- | | |
|--------------------|--|
| ไม่เกิน 5 % | ของลูกค้าทั้งหมด วัดค่าเท่ากับ 1 คะแนน |
| มากกว่า 5 % - 10 % | ของลูกค้าทั้งหมด วัดค่าเท่ากับ 2 คะแนน |

มากกว่า 10 % - 15 % ของลูกค้าทั้งหมด วัตถุประสงค์เท่ากับ 3 คะแนน

มากกว่า 15 % - 20 % ของลูกค้าทั้งหมด วัตถุประสงค์เท่ากับ 4 คะแนน

มากกว่า 20 % ของลูกค้าทั้งหมด วัตถุประสงค์เท่ากับ 5 คะแนน

5.3.2 ตัวแปรอิสระ

1) ต้นทุนการป้องกัน (PrevCost) วัตถุประสงค์ได้โดยสร้างข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ เกี่ยวกับการลงทุนในระบบการป้องกัน โดยให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม 1-5 (1=น้อยที่สุด ; 5=มากที่สุด) คำนวณคะแนนเฉลี่ยด้วยคะแนนรวมทุกข้อหารด้วยจำนวนข้อคำถาม

2) ต้นทุนการประเมิน (ApprCost) วัตถุประสงค์ได้โดยสร้างข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ เกี่ยวกับการลงทุนในระบบการประเมิน โดยให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม 1-5 (1=น้อยที่สุด ; 5=มากที่สุด) คำนวณคะแนนเฉลี่ยด้วยคะแนนรวมทุกข้อหารด้วยจำนวนข้อคำถาม

3) ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก (FailCost) วัตถุประสงค์ได้โดยสร้างข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ เกี่ยวกับการลงทุนในระบบความบกพร่องภายในและภายนอก โดยให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม 1-5 (1=น้อยที่สุด ; 5=มากที่สุด) คำนวณคะแนนเฉลี่ยด้วยคะแนนรวมทุกข้อหารด้วยจำนวนข้อคำถาม

5.3.3 ตัวแปรควบคุม

4) ระดับมาตรฐานดาวของโรงแรม (Star) วัตถุประสงค์เป็นตัวแปรหุ่น ดังนี้

5STAR วัตถุประสงค์ 5 ดาว = 1; ไม่ใช่ = 0

4STAR วัตถุประสงค์ 4 ดาว = 1; ไม่ใช่ = 0

3STAR วัตถุประสงค์ 3 ดาว = 1; ไม่ใช่ = 0

5) การได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) วัตถุประสงค์เป็นตัวแปรหุ่น ดังนี้
โรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย = 1; ไม่ใช่ = 0

6) การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวป้องกันการแพร่ระบาดโควิด-19 (Hoscovid) วัตถุประสงค์เป็นตัวแปรหุ่น ดังนี้
โรงแรมที่ได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดโควิด-19 = 1; ไม่ใช่ = 0

7) ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ (LogTime) วัดค่าโดยค่าลอการิทึม (\log_{10}) ของจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจตั้งแต่เปิดกิจการ เนื่องด้วยจำนวนปีมีความแตกต่างกันมากและอาจมีผลต่อการวัดค่าระดับประยุกต์แนวคิดต้นทุนคุณภาพ

8) จำนวนห้องพัก (LogRoom) วัดค่าโดยค่าลอการิทึม (\log_{10}) ของจำนวนห้องพักที่มีไว้ให้บริการ เนื่องด้วยจำนวนห้องมีความแตกต่างกันมากและอาจมีผลต่อการวัดค่าระดับประยุกต์แนวคิดต้นทุนคุณภาพ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) จะใช้ทฤษฎีทางสถิติมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติ 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

- 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการแสดงค่าพื้นฐานของข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ได้แก่ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ความถี่ ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมที่พัก
- 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ตัวแบบทางสถิติ ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้วิเคราะห์ลักษณะของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามอย่างไร โดยตัวแปรตามคือ การลงทุนในระบบการป้องกัน (PrevCost) การลงทุนในระบบการประเมิน (ApprCost) การลงทุนในระบบความบกพร่องภายในและภายนอก (FailCost) ตัวแปรควบคุมคือ ระดับมาตรฐานดาวของโรงแรม (Star) การได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 (Hoscovid) ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ (logTime) และจำนวนห้องพัก (logRoom)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อทำการศึกษเกี่ยวกับ “ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันและการประเมินคุณภาพ ต้นทุนความบกพร่องและผลการดำเนินงานในธุรกิจโรงแรมที่พัก” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการประเมินระบบกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจำนวน 70 ตัวอย่าง ได้ทำการวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และใช้กลุ่มสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ในการทดสอบสมมติฐานในการอธิบายลักษณะของตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตาม รายละเอียดผลการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม จำนวน 70 ตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ได้ตามรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าแสดงความถี่ ร้อยละ ของอายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (โรงแรม)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	16	22.86
1-5 ปี	42	60.00
6-10 ปี	11	15.71
มากกว่า 10ปี	1	1.43
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมามีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.86 รองลงมามีอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.71 และมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43

ตารางที่ 4 ค่าแสดงความถี่ ร้อยละ ของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (โรงแรม)	ร้อยละ
อนุปริญญา	0.00	0.00
ปริญญาตรี	61	87.14
ปริญญาโท	8	11.43
ปริญญาเอก	1	1.43
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 87.14 รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 และอยู่ในระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43

ตารางที่ 5 ค่าแสดงความถี่ ร้อยละ ของจังหวัดที่ตั้งโรงแรม

ที่ตั้งโรงแรม	จำนวน (โรงแรม)	ร้อยละ
ภาคกลาง	23	32.86
ภาคตะวันออก	11	15.71
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	8	11.43
ภาคใต้	13	18.57
ภาคเหนือ	7	10.00
ภาคตะวันตก	8	11.43
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าโรงแรมและที่พักส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในภาคกลาง จำนวน 23 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 32.86 รองลงมาตั้งอยู่ในภาคใต้ จำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 18.56 รองลงมาตั้งอยู่ในภาคตะวันออก จำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15.71 รองลงมาตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 11.43 ตั้งอยู่ในภาคตะวันตก จำนวน 8 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 11.43 และตั้งอยู่ในภาคเหนือ จำนวน 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 10.00

ตารางที่ 6 ค่าแสดงความถี่ ร้อยละ ของระดับมาตรฐานดาวของโรงแรมและที่พัก

ระดับมาตรฐานดาวของโรงแรม	จำนวน (โรงแรม)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2ดาว	10	14.29
ระดับ 3ดาว	12	17.14
ระดับ 4ดาว	21	30.00
ระดับ 5ดาว	27	38.57
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าโรงแรมและที่พักส่วนใหญ่มีระดับมาตรฐานดาวอยู่ที่ระดับ 5 ดาว จำนวน 27 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 38.57 รองลงมา มีระดับมาตรฐานดาวอยู่ที่ระดับ 4 ดาว จำนวน 21 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมา มีระดับมาตรฐานดาวอยู่ที่ระดับ 3 ดาว จำนวน 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.14 และมีระดับมาตรฐานดาวอยู่ที่ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ดาว จำนวน 10 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.29

ตารางที่ 7 ค่าแสดงความถี่ ร้อยละ ของโรงแรมและที่พักที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+)

โรงแรมได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย	จำนวน (โรงแรม)	ร้อยละ
ได้รับ SHA+	61	87.14
ยังไม่ได้รับ SHA+	9	12.86
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่ามีโรงแรมและที่พัก ที่ได้รับได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) จำนวน 61 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 87.14 และมีโรงแรมและที่พัก ที่ไม่ได้รับได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) จำนวน 9 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 12.86

ตารางที่ 8 ค่าแสดงความถี่ ร้อยละ ของโรงแรมและที่พักที่ได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวในช่วงโรคระบาดโควิด-19

โรงแรมได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวในช่วงโควิด-19	จำนวน (โรงแรม)	ร้อยละ
เป็น	6	8.57
ไม่เป็น	64	91.43
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่ามีโรงแรมและที่พักที่ได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวในช่วงโรคระบาดโควิด-19 จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.57 และมีโรงแรมและที่พักที่ไม่ได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวในช่วงโรคระบาดโควิด-19 จำนวน 64 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 91.43

ตารางที่ 9 ค่าสถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรควบคุม ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ จำนวนพนักงานในองค์กร และจำนวนห้องพักของโรงแรมและที่พัก (n=70)

ตัวแปร	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ	1	57	12.47	11.33
จำนวนพนักงานในองค์กร	4	600	151.99	130.94
จำนวนห้องพักของโรงแรมและที่พัก	9	850	194.99	160.33

จากตารางที่ 9 พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจต่ำสุดอยู่ 1 ปี สูงสุดคือ 57 ปี (ค่าเฉลี่ย 12.47) มีจำนวนพนักงานในองค์กรต่ำสุดคือ จำนวน 4 คน สูงสุดคือ จำนวน 600 คน (ค่าเฉลี่ย 151.99) และมีจำนวนห้องพักของโรงแรมและที่พัก ต่ำสุดคือ จำนวน 9 ห้อง สูงสุดคือ จำนวน 850 ห้อง (ค่าเฉลี่ย 194.99)

ตารางที่ 10 ค่าสถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนการป้องกันความเสียหาย (n=70)

การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนการป้องกันความเสียหาย	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มีการออกแบบกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนตรงตามมาตรฐานและข้อกำหนดของการดำเนินงานโรงแรมไว้ล่วงหน้า	3	5	4.26.	0.60
มีการวางแผนกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนตรงตามมาตรฐานและข้อกำหนดของการดำเนินงานโรงแรมไว้ล่วงหน้า	3	5	4.36	0.59
มีการกำหนดแผนการป้องกันการเกิดปัญหาระหว่างการให้บริการโดยกำหนดแผนการส่งเสริมและสนับสนุนการอบรมให้ความรู้พนักงานไว้ล่วงหน้าเพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3	5	4.27	0.64
มีการกำหนดแผนการซ่อมบำรุง ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง อุปกรณ์และสถานที่ ไว้ล่วงหน้าไว้อย่างชัดเจน (เช่น เป็นรายสัปดาห์)	3	5	4.04	0.60
มีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้จัดส่งวัตถุดิบไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร	3	5	4.29	0.68
ธุรกิจมีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้รับจ้างให้บริการไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร	3	5	4.44	0.65
มีการกำหนดระบบการติดตามงานในกระบวนการของการให้บริการแก่ลูกค้าทุกขั้นตอน	2	5	4.13	0.64
มีการแจ้งพนักงานทราบก่อนการทำงานว่ามีการติดตามและตรวจสอบงานในกระบวนการของการให้บริการแก่ลูกค้าทุกขั้นตอน	3	5	4.11	0.60
มีระบบการรายงานปัญหาในกระบวนการให้บริการประจำวัน	2	5	4.06	0.72
มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจสอบคุณภาพของกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เช่น การติดกล้องวงจรปิด การติดสัญญาณเตือนภัย เป็นต้น	3	5	4.47	0.56
มีการกำหนดให้มีช่องทางแสดงความคิดเห็นของลูกค้าไว้หลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็นในห้องพัก ช่องทางสื่อออนไลน์ เป็นต้น	3	5	4.49	0.58
ค่าเฉลี่ยรวม			4.26	

จากตารางที่ 10 แสดงค่าสถิติเชิงพรรณนาของการบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนการป้องกันความเสียหาย โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย จะเห็นได้ว่าการกำหนดให้มีช่องทางแสดงความคิดเห็นของลูกค้าไว้หลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับความคิดเห็นในห้องพัก ช่องทางสื่อออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจสอบคุณภาพของกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เช่น การติดกล้องวงจรปิด การติดสัญญาณเตือนภัย เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมา ธุรกิจมีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้รับจ้างให้บริการไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีค่าเฉลี่ย 4.44 รองลงมา มีการวางแผนกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนตรงตามมาตรฐานและข้อกำหนดของการดำเนินงานโรงแรมไว้ล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมา มีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้จัดส่งวัตถุดิบไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมา มีการกำหนดแผนการป้องกันการเกิดปัญหาระหว่างการให้บริการโดยกำหนดแผนการส่งเสริมและสนับสนุนการอบรมให้ความรู้พนักงานไว้ล่วงหน้าเพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.27 รองลงมา มีการออกแบบกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนตรงตามมาตรฐานและข้อกำหนดของการดำเนินงานโรงแรมไว้ล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมา มีการกำหนดระบบการติดตามงานในกระบวนการของการให้บริการแก่ลูกค้าทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา มีการแจ้งพนักงานทราบก่อนการทำงานว่ามีการติดตามและตรวจสอบงานในกระบวนการของการให้บริการแก่ลูกค้าทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมา มีระบบการรายงานปัญหาในกระบวนการให้บริการประจำวัน มีค่าเฉลี่ย 4.06 และมีการกำหนดแผนการซ่อมบำรุงปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง อุปกรณ์และสถานที่ ไว้ล่วงหน้าไว้อย่างชัดเจน (เช่น เป็นรายสัปดาห์) มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าสถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารต้นทุนคุณภาพด้านการประเมินระบบการให้บริการ (n=70)

การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านการประเมินระบบการให้บริการ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มีการตรวจสอบการให้บริการระหว่างการให้บริการโดยหัวหน้างานทุกกระบวนการ	3	5	4.00	0.51
มีการนำรายงานการดำเนินงานของทุกฝ่ายงานมาสรุปเพื่อพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ	3	5	3.90	0.54
มีการนำรายงานการดำเนินงานของพนักงานทุกคนมาสรุปเพื่อพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ	2	5	3.77	0.64
มีการนำรายงานการซ่อมบำรุง และตรวจสอบอุปกรณ์ อาคารสถานที่มาสรุปเพื่อพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ	2	5	3.94	0.59
ค่าเฉลี่ยรวม			3.90	

จากตารางที่ 11 แสดงค่าสถิติเชิงพรรณนาของการบริหารต้นทุนคุณภาพด้านการประเมินระบบการให้บริการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย จะเห็นได้ว่าธุรกิจส่วนใหญ่มีการตรวจสอบการให้บริการระหว่างการให้บริการโดยหัวหน้างานทุกกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาเป็นการนำรายงานการซ่อมบำรุงและตรวจสอบอุปกรณ์ อาคารสถานที่มาสรุปเพื่อพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาเป็นการนำรายงานการดำเนินงานของทุกฝ่ายงานมาสรุปเพื่อพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และมีการนำรายงานการดำเนินงานของพนักงานทุกคนมาสรุปเพื่อพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าสถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก (n=70)

การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
มีการตรวจสอบก่อนให้บริการและพบว่าอาจจะเกิดการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือตรงตามข้อกำหนด และได้ดำเนินการแก้ไขก่อนให้บริการลูกค้า เช่น พบว่าอุปกรณ์ในห้องพักบางรายการชำรุด	3	5	4.09	0.50
มีการปรับเปลี่ยนการให้บริการบางรายการที่พบว่าหากให้บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจกับลูกค้า เช่น เปลี่ยนห้องพักให้ที่มีราคาสูงกว่าเดิม เนื่องจากห้องที่ลูกค้าจองอยู่ในสภาพไม่พร้อมให้บริการตามมาตรฐานของโรงแรม	3	5	4.23	0.59
มีการปรับเปลี่ยนสินค้าหรือวัสดุก่อนการให้บริการกับลูกค้าเนื่องจากพบความผิดพลาดในสินค้าหรือวัสดุ	3	5	4.19	0.55
มีการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่พบความผิดพลาดก่อนการให้บริการแก่ลูกค้า	3	5	4.13	0.56
เมื่อให้บริการแก่ลูกค้า พบการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือตรงตามข้อกำหนด และได้ดำเนินการแก้ไข เช่น ลูกค้าแจ้งว่าอุปกรณ์ในห้องพักบางรายการชำรุด	2	5	3.71	0.90
เมื่อให้บริการแก่ลูกค้า พบว่า ลูกค้าไม่พึงพอใจโดยมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการบางรายการ เช่น ลูกค้าขอเปลี่ยนห้องพักเนื่องจากห้องที่ลูกค้าจองอยู่ในสภาพไม่พร้อมให้บริการตามมาตรฐานของโรงแรม	1	5	3.61	1.15
เมื่อให้บริการแก่ลูกค้า พบว่า มีความผิดพลาดในสินค้าหรือวัสดุจึงมีการปรับเปลี่ยนสินค้าหรือวัสดุให้แก่ลูกค้า	1	5	3.83	0.95
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97			

จากตารางที่ 12 แสดงค่าสถิติเชิงพรรณนาของการบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย จะเห็นได้ว่าธุรกิจมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการบางรายการที่พบว่าหากให้บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจกับลูกค้า เช่น เปลี่ยนห้องพักให้ที่มีราคาสูงกว่าเดิม เนื่องจากห้องที่ลูกค้าจองอยู่ในสภาพไม่พร้อมให้บริการตามมาตรฐานของ

โรงแรมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา มีการปรับเปลี่ยนสินค้าหรือวัสดุก่อนการให้บริการกับลูกค้าเนื่องจากพบความผิดพลาดในสินค้าหรือวัสดุ มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมา มีการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่พบความผิดพลาดก่อนการให้บริการแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา มีการตรวจสอบก่อนให้บริการและพบว่าอาจจะเกิดการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือตรงตามข้อกำหนดและได้ดำเนินการแก้ไขก่อนให้บริการลูกค้า เช่น พบว่าอุปกรณ์ในห้องพักบางรายการชำรุด มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา เมื่อให้บริการแก่ลูกค้า พบว่ามีความผิดพลาดในสินค้าหรือวัสดุจึงมีการปรับเปลี่ยนสินค้าหรือวัสดุให้แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมา เมื่อให้บริการแก่ลูกค้า พบการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือตรงตามข้อกำหนดและได้ดำเนินการแก้ไข เช่น ลูกค้าแจ้งว่าอุปกรณ์ในห้องพักบางรายการชำรุด มีค่าเฉลี่ย 3.71 และเมื่อให้บริการแก่ลูกค้า พบว่าลูกค้าไม่พึงพอใจโดยมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการบางรายการ เช่น ลูกค้าขอเปลี่ยนห้องพักเนื่องจากห้องที่ลูกค้าจองอยู่ในสภาพไม่พร้อมให้บริการตามมาตรฐานของโรงแรม มีค่าเฉลี่ย 3.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าแสดงความถี่ ร้อยละ ของการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือมากกว่า 1 ครั้ง (เฉลี่ยต่อเดือน)

ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำหรือมากกว่า 1 ครั้ง เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (โรงแรม)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5% ของลูกค้าทั้งหมด	24	34.30
มากกว่า 5 % - 10 % ของลูกค้าทั้งหมด	22	31.40
มากกว่า 10% - 15 % ของลูกค้าทั้งหมด	18	25.70
มากกว่า 15% - 20 % ของลูกค้าทั้งหมด	3	4.30
มากกว่า 20% ของลูกค้าทั้งหมด	3	4.30
รวม	70	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่าโรงแรมและที่พักส่วนใหญ่มีการกลับมาใช้บริการซ้ำหรือมากกว่า 1 ครั้ง จำนวนไม่เกิน 5% ของลูกค้าทั้งหมด มี 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 34.30 รองลงมา มีลูกค้ากลับมาใช้ซ้ำมากกว่า 5% - 10% ของลูกค้าทั้งหมด จำนวน 22 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 31.40 รองลงมา มีลูกค้ากลับมาใช้ซ้ำมากกว่า 10% - 15% ของลูกค้าทั้งหมด จำนวน 18 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25.70 รองลงมา มีลูกค้ากลับมาใช้ซ้ำมากกว่า 15% - 20% จำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.30 และมีลูกค้ากลับมาใช้ซ้ำมากกว่า 20% ของลูกค้าทั้งหมด จำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.30

4.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องการศึกษาต้นทุนคุณภาพได้แก่ ต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมินคุณภาพ ต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่พัก ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

4.2.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์สมมติฐาน โดยใช้วิธีการถดถอยพหุคูณ ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยตัวแบบ Multiple Regression Analysis โดยมีปัจจัยด้านระดับมาตรฐานดาวของโรงแรม (Star) การได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวป้องกันการแพร่ระบาดโควิด-19 (Hoscovid) ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ (LogTime) จำนวนห้องพัก (LogRoom) เป็นตัวแปรควบคุม

แสดงเป็นตัวแบบเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ได้ดังนี้

$$\text{Perf}_i = \beta_0 + \beta_1 \text{PrevenCost}_i + \beta_2 \text{ApprCost}_i + \beta_3 \text{Failcost}_i + \beta_4 5\text{Star}_i + \beta_5 4\text{Star}_i + \beta_6 3\text{Star}_i + \beta_7 \text{SHA+}_i + \beta_8 \text{Hoscovid}_i + \beta_9 \text{LogTime}_i + \beta_{10} \text{LogRoom}_i + \epsilon_i$$

โดย i คือ บริษัทที่ i -n, $n=70$

โดย	Perf_i	=	การกลับมาใช้บริการซ้ำหรือมากกว่า 1 ครั้ง เฉลี่ยต่อเดือน
	Prevcost_i	=	การลงทุนในระบบการป้องกัน
	Apprcost_i	=	การลงทุนในระบบการประเมิน
	Failcost_i	=	การลงทุนในระบบความบกพร่องภายในและภายนอก
	5Star_i	=	ระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว
	4Star_i	=	ระดับมาตรฐานดาว 4 ดาว
	3Star_i	=	ระดับมาตรฐานดาว 3 ดาว
	SHA+_i	=	ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย
	Hoscovid_i	=	การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19

LogTime_i = ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ

LogRoom_i = จำนวนห้องพัก

ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนป้องกัน ต้นทุนประเมิน และ ต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

ตัวแปรอิสระ	coefficient	t-statistic	p-value
(ค่าคงที่)	-4.936	-2.832	0.006
การลงทุนในระบบการป้องกัน	-0.187	-0.439	0.663
การลงทุนในระบบการประเมิน	1.194	3.255	0.002***
การลงทุนในระบบความ บกพร่องภายในและภายนอก	0.116	0.516	0.607
ระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว	0.989	2.478	0.016**
ระดับมาตรฐานดาว 4 ดาว	0.335	0.906	0.369
ระดับมาตรฐานดาว 3 ดาว	0.548	1.440	0.155
ได้รับมาตรฐานความปลอดภัย	0.732	1.913	0.061
ด้านสุขอนามัย			
การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัว โรคโควิด-19	1.237	3.358	0.001***
ระยะเวลาในการดำเนินงานของ ธุรกิจ	0.081	0.237	0.814
จำนวนห้องพัก	0.922	3.076	0.003***
R^2	Adjusted R^2	F-statistic	p-value
0.438	0.343	4.605	0.000

ระดับนัยสำคัญ ***0.01 **0.05

ตัวแปรตาม = ผลการดำเนินงาน (Perf) วัดจากอัตราการกลับมาใช้ซ้ำ

จากตารางที่ 14 จากการวิเคราะห์ที่ได้ค่า F-statistic = 4.605 และ ค่า p-value = 0.000 แสดงให้เห็นว่าตัวแบบมีความเหมาะสมในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จากผลการทดสอบดังกล่าวระบุว่าตัวแปรอิสระ ได้แก่ ต้นทุนการป้องกัน (Prevcost) ต้นทุนการประเมิน (Apprcost) ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก (Failcost) ระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว (5Star) ระดับมาตรฐานดาว 4 ดาว (4Star) ระดับมาตรฐานดาว 3 ดาว (3Star) การได้รับ

มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 (Hoscovid) ระยะเวลาการดำเนินงาน (logtime) และจำนวนห้องพัก (logroom) สามารถอธิบายผลการดำเนินงาน (Perf) ได้เท่ากับร้อยละ 34.4 (Adjusted $R^2 = 0.343$) พบว่าการลงทุนในระบบต้นทุนการประเมิน (Apprcost) จำนวนห้องพัก (logroom) และการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 (Hoscovid) มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ (Perf) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานวิจัย

H_1 : ต้นทุนการป้องกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

จากตารางที่ 14 สามารถสรุปได้ว่า การลงทุนในระบบการป้องกัน (Prevcost) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_1) = -0.187 ($t = -0.439$, $p\text{-value} = 0.663$) ซึ่งค่า $p\text{-value}$ มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าต้นทุนการป้องกันไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

H_2 : ต้นทุนการประเมินมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

จากตารางที่ 14 สามารถสรุปได้ว่า การลงทุนในระบบการประเมิน (Apprcost) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_2) = 1.194 ($t = 3.255$, $p\text{-value} = 0.002$) ซึ่งค่า $p\text{-value}$ มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าต้นทุนการประเมินมีผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

H_3 : ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

จากตารางที่ 14 สามารถสรุปได้ว่า การลงทุนในต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก (Failcost) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_3) = 0.116 ($t = 0.516$, $p\text{-value} = 0.607$) ซึ่งค่า $p\text{-value}$ มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

4.2.3 วิเคราะห์ตัวแปรควบคุม

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว (5Star) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_4) = 0.989 (t = 2.478 , p-value = 0.016) ซึ่งค่า p-value มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าระดับมาตรฐานดาว 5 ดาวมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

จากตารางที่ 14 พบว่า การได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_7) = 0.732 (t = 1.913 , p-value = 0.061) ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าการได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

จากตารางที่ 14 พบว่า การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 (HosCovid) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_8) = 1.237 (t = 3.358 , p-value = 0.001) ซึ่งค่า p-value มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

จากตารางที่ 14 พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ (logTime) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_9) = 0.081 (t = 0.237 , p-value = 0.814) ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

จากตารางที่ 14 พบว่า จำนวนห้องพัก (logRoom) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_{10}) = 0.922 (t = 3.076 , p-value = 0.003) ซึ่งค่า p-value มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าจำนวนห้องพักมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนคุณภาพได้แก่ ต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมิน และต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอกกับผลการดำเนินงานของโรงแรมที่พัก ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยส่งทางไปรษณีย์ไปยังผู้บริหารฝ่ายบัญชีหรือผู้ที่เกี่ยวข้องของธุรกิจโรงแรมที่อยู่ในเครือของบริษัทที่มีรายชื่อในฐานข้อมูลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET)

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นโดยใช้สถิติพรรณนา แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Descriptive Statistics) และทดสอบสมมติฐานวิจัยโดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ในการทดสอบสมมติฐานในการอธิบายลักษณะของตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตาม โดยมีระดับมาตรฐานดาวของโรงแรม มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ และจำนวนห้องพัก เป็นตัวแปรควบคุม สามารถนำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์และนำมาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลการวิจัยสรุปประเด็นสำคัญ ดังนี้

ข้อมูลส่วนทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ คือ 70 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในองค์กร 1-5 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 87.14

ข้อมูลส่วนทั่วไปของธุรกิจโรงแรมที่พัก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมที่พักส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในภาคกลาง จำนวน 23 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 32.86 โรงแรมและที่พักส่วนใหญ่มีระดับมาตรฐานดาวอยู่ที่ระดับ 5 ดาว จำนวน 27 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 38.57 ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) จำนวน 61 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 87.14 และมีโรงแรมที่พักได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 8.57

5.2 วิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน

พบว่าการลงทุนในระบบการป้องกัน (Prevcost) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน (Perf) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_1) = -0.187 (t = -0.439 , p-value = 0.663) ซึ่งค่า p-value มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 อธิบายได้ว่า ระดับของต้นทุนการป้องกันความเสียหายไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ที่ระบุว่า “ต้นทุนระบบการป้องกันความเสียหายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน”

ต้นทุนการประเมิน (Apprcost) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_2) = 1.194 (t = 3.255 , p-value = 0.002) อธิบายได้ว่า ระดับต้นทุนการประเมินและการตรวจสอบที่เพิ่มขึ้นทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พักเพิ่มขึ้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ที่ระบุว่า “ต้นทุนระบบการประเมินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน” สำหรับต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก (Failcost) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_3) = 0.116 (t = 0.516 , p-value = 0.607) แสดงว่าต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอกไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ที่ระบุว่า “ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน”

5.3 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรควบคุมในตัวแบบ

ระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว (5Star) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_4) = 0.989 (t = 2.478 , p-value = 0.016) แสดงว่าระดับมาตรฐานดาว 5 ดาวมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

การได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_7) = 0.732 (t = 1.913 , p-value = 0.061) แสดงว่าการได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 (HosCovid) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

(β_8) = 1.237 (t = 3.358 , p-value = 0.001) แสดงว่าการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวป้องกันการแพร่ระบาดของโควิดมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ของธุรกิจ (logTime) ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_9) = 0.081 (t = 0.237 , p-value = 0.814) แสดงว่าระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

จำนวนห้องพัก (LogRoom) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก (Perf) พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_{10}) = 0.922 (t = 3.076 , p-value = 0.003) แสดงว่าจำนวนห้องพักมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก

5.4 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก โดยต้นทุนคุณภาพ ประกอบด้วย ต้นทุนด้านการป้องกัน (Prevcost) ไม่พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานหรือกล่าวได้ว่าต้นทุนในการป้องกันความเสียหายที่เพิ่มขึ้นไม่ทำให้ผลการดำเนินงานของธุรกิจเพิ่มขึ้น เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจการให้บริการลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีความคาดหวังในมาตรฐานการให้บริการ ความปลอดภัย และสิ่งอำนวยความสะดวกก่อนการเข้าพักโดยมาตรฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวเป็นบริการที่ธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องมี ดังนั้นการลงทุนป้องกันความเสียหายจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและทำให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนในการป้องกันความเสียหายและผลการดำเนินงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา วรรณสวัสดิ์ , อิศราภรณ์ หนูผล, และ เนตรดาว ชัยเขต (2559) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งผลการวิจัยพบว่า บริษัทที่มีการลงทุนในต้นทุนคุณภาพด้านการป้องกันและต้นทุนด้านการประเมินสูงจะมีความคุ้มค่าจากการลงทุนในต้นทุนคุณภาพสูงขึ้น

สำหรับต้นทุนการประเมิน (Apprcost) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (β_2) = 1.194 (t = 3.255 , p-value = 0.002) อธิบายว่าต้นทุนการประเมินมีผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย เนื่องจากต้นทุนการประเมินเป็นกระบวนการตรวจสอบคุณภาพและการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหากระบวนการให้บริการ ทำให้ทราบสาเหตุที่อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการให้บริการ โดยทำให้มีการทบทวนหรือปรับปรุงกระบวนการให้บริการทั้งหมดก่อนให้บริการกับลูกค้า และลดโอกาสที่ลูกค้าจะได้รับการบริการที่ไม่มีคุณภาพหรือลูกค้าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพโดยไม่มีข้อบกพร่องใด จึงสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้และทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Farooq, Kirchain, Novoa, and Araujo (2017) พบว่าต้นทุนการประเมินเหมาะที่

จะใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อบริหารต้นทุน เพื่อปรับปรุงคุณภาพและมีส่วนช่วยในการพัฒนาด้านต้นทุน คุณภาพสำหรับการผลิตและบริการ และเป็นกลยุทธ์ในการช่วยจัดการวางแผนในการตัดสินใจในอนาคต เพื่อลดต้นทุนในการปรับปรุงคุณภาพการผลิตและปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการผลิตและบริการในอนาคตขององค์กร เพื่อประเมินความถูกต้องของกรอบการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Holota, Hrubec, Kotus, Holienčinová, and Čapošová (2016) พบว่าต้นทุนการประเมิน การตรวจ การวิเคราะห์ และการจำแนกต้นทุนในแต่ละกิจกรรมในองค์กรสามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพลดต้นทุนให้มีคุณภาพให้กับองค์กรได้และสามารถวิเคราะห์ต้นทุน บริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ มีกระบวนการดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับสภาวะสภาพการแข่งขันของเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย โกศล ดี ศีลธรรม (2547) พบว่าธุรกิจโรงแรมที่พักส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการลงทุนในระบบการประเมินคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพของสินค้าและการให้บริการ เช่น พนักงานห้องอาหารต้องตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจว่าอาหารที่ได้จัดทำขึ้นตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยมีการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการรับบริการตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจนถึงวันออกจากโรงแรม มีการติดตามและประเมินผล สรุปตัวเลขรายได้ ค่าใช้จ่าย อัตราการเข้าพัก อัตราค่าห้องพัก ตลอดจนปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นและวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อแก้ไขปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

ต้นทุนความบกพร่องภายในและภายนอก (Failcost) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนที่เกิดจากการแก้ไขความผิดพลาดหรือต้นทุนที่เกิดจากความบกพร่องในการให้บริการแก่ลูกค้ากับผลการดำเนินงาน เนื่องจากการแก้ไขข้อผิดพลาดจากการให้บริการที่เกิดขึ้นได้รับการแก้ไข โดยลูกค้าได้รับรู้ความผิดพลาดดังกล่าวก่อนการแก้ไขทำให้ลูกค้ายอมรับได้ โดยปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นอาจเป็นข้อบกพร่องที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องรับการแก้ไขตามมาตรฐานการให้บริการจึงทำให้ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนที่เกิดจากการแก้ไขความผิดพลาดกับผลการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติกานต์ สุริยะสาร (2560) กล่าวว่าต้นทุนความผิดพลาดภายในมีผลกระทบเชิงลบกับความพึงพอใจของลูกค้า แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติกานต์ สุริยะสาร (2560) ที่กล่าวว่าต้นทุนความผิดพลาดภายนอกมีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจโรงแรม

มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA+) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ($\beta_7 = 0.732$; $p\text{-value} = 0.061$) แสดงว่าโรงแรมที่มีมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงาน ลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญต่อมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของโรงแรมโดยให้ความสำคัญต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าพัก ทำให้ผลการ

ดำเนินงานระหว่างโรงแรมที่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยไม่แตกต่างจากโรงแรมที่ไม่ได้รับมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ กมลศิริวัฒน์, และ บุขรา โปวาทอง (2564) การได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยอาจไม่ส่งผลโดยตรง แต่มีผลทางอ้อมต่อการรับรู้จากสาธารณะและเพิ่มความมั่นใจและความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

ระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว (5star) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ($\beta_4 = 0.989$; p-value = 0.016) แสดงว่าระดับมาตรฐานดาว 5 ดาว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก โรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาว เป็นโรงแรมที่มีการตกแต่งที่สวยงามทั้งภายในและภายนอก พร้อมกับมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วน โดยมีระบบการตรวจเช็คความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ย่อมสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและทำให้ลูกค้ากลับมาใช้ซ้ำมากกว่าโรงแรมที่ไม่ได้รับมาตรฐานระดับ 5 ดาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โศภิชญา เต็มรัตน์ (2561) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาว

การเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก พบว่ามี p-value = 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าการเข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวโรคโควิด-19 มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 ได้มีลูกค้าบางกลุ่มเข้ามาใช้บริการเพื่อเป็นสถานที่กักตัวตามมาตรการของรัฐบาลและลูกค้ากลุ่มนี้จึงมีความพึงพอใจต่อโรงแรมที่เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวที่อำนวยความสะดวกในช่วงเวลาที่มีความขาดแคลนโรงแรมและที่พัก ทั้งนี้โรงแรมที่เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวดังกล่าวย่อมมีระบบการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยที่ดี ทำให้หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ลดลง จึงมีการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุทธิชัย ลิ้มอรุณทัย, อภิขญา พิภาวกร, และ วชิราภรณ์ จีระว่องวิทย์ (2565) กล่าวว่า การปรับโรงแรมให้เป็นสถานพยาบาลชั่วคราว มีความพร้อมด้านสถานที่และบุคลากรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ทำให้มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้ซ้ำ สำหรับปัจจัยจำนวนห้องพัก (logRoom) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก พบว่ามีค่า p-value = 0.003 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าจำนวนห้องพักมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก โรงแรมที่มีห้องพักจำนวนมากหรือห้องพักเพียงต่อลูกค้าจำนวนมาก ทำให้ลูกค้าเดิมมีโอกาสจะกลับมาใช้บริการซ้ำมากกว่าโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประกายแก้ว วงศ์ชิตี (2555) กล่าวว่า ธุรกิจขนาดใหญ่มีการให้บริการที่สามารถตอบสนองความ

ต้องการของลูกค้าได้หลายรูปแบบ เมื่อเทียบกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก สำหรับปัจจัยระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ (logTime) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก พบว่ามีค่า $p\text{-value} = 0.814$ มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 แสดงว่าระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมที่พัก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พชรินทร์ ภัทรวานิชานนท์ (2553) กล่าวว่า ระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่นานจะส่งผลต่อการดำเนินงานด้วย

จากข้างต้นสรุปได้ว่า แนวคิดต้นทุนคุณภาพที่ใช้ในธุรกิจโรงแรมที่พัก ต้นทุนการประเมิน (Apprcost) ของธุรกิจโรงแรมจะช่วยทำให้ทราบปัญหาที่อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม โรงแรมที่เข้าเป็นสถานกักตัวเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (HosCovid) ทำให้ลูกค้าที่ใช้บริการมีความมั่นใจในการให้บริการของโรงแรมในสถานการณ์วิกฤต จำนวนห้องพักของโรงแรม (logRoom) ที่แตกต่างกันก็ทำให้การกลับมาใช้บริการซ้ำแตกต่างกัน โดยโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักมากทำให้มีอัตราการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้ามากกว่าโรงแรมที่มีจำนวนห้องพักน้อย

5.5 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปและประโยชน์ของการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกัน ต้นทุนการประเมินและต้นทุนความบกพร่องกับผลการดำเนินงาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการลงทุนในระบบต้นทุนคุณภาพและผลการดำเนินงานทางการเงิน หรือเปลี่ยนการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการถามแบบเชิงลึก เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อไป

2. ประโยชน์ของการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการที่โรงแรมมีการลงทุนในระบบต้นทุนการประเมินการให้บริการสูง จะทำให้มีผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้า ถ้าหากโรงแรมใดที่ต้องการเพิ่มอัตราการกลับมาใช้ซ้ำของลูกค้าควรมีการลงทุนในระบบต้นทุนการประเมินการให้บริการ

รายการอ้างอิง



- กฤษฎิญา มูลศรี. (2559). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ประเภท 3ดาว ในประเทศไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมอาเซียน. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- กษมาพร ลาผ่าน, สุวรรณ หวังเจริญเดช, และ นาถนภา นิลนิยม. (2562). ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กัลยา วรธรรมสวัสดิ์, อิศราภรณ์ หนูผล, และ เนตรดาว ชัยเขต. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนคุณภาพกับผลการดำเนินงานขององค์กร. วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 5(1). การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2563). แผนการดำเนินงานโครงการแนวทางการความปลอดภัยด้านสุขอนามัย. Retrieved from https://thailandsha.com/file/Work%20Manual_for_the_Sanitation_and_Safety_Standard_Project_th.pdf
- กำพล กิจระภูมิ และ สุชาติ ยิวรี (2550). ลดต้นทุนไม่ลดคุณภาพ = *Cost of quality* (พิมพ์ครั้งที่ 3 ed.). กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- กิตติพงศ์ โรจน์จิ่งประเสริฐ. (2552). ต้นทุนคุณภาพ เบื้องหลังของคำว่าคุณภาพ มีต้นทุนที่ต้องลด. ไทยแลนด์อินดัสทรี ดอทคอม.
- โกศล ดีศีลธรรม. (2547). คู่มือแห่งความเป็นเลิศด้วย TQM Total quality management. In (Pre-release version.. ed.): กรุงเทพฯ : SMU System.
- ชนิษฐา เพชร. (2550). ต้นทุนคุณภาพการก่อสร้างบ้านจัดสรรของผู้รับเหมา. (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา ภาควิชาวิศวกรรมโยธา). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จักรพงษ์ ไทยเจริญ. (2560). การลดต้นทุนคุณภาพ: กรณีศึกษาโรงงานผลิตแผงวงจรไฟฟ้าชนิดยืดหยุ่นได้. (วิศวกรรมมหาบัณฑิต). คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลธิชา เตชวัชรมงคล. (2559). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม ระดับ 5 ดาว ในเขตพื้นที่ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฐิติกานต์ สุริยะสาร. (2560). ผลกระทบของการบริหารต้นทุนคุณภาพที่มีต่อการพัฒนาการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 10(1), 138-151.

- دنۇپنڭ ۋىسۋرررن. (2547). การนำระบบต้นทุนคุณภาพมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคุณภาพและเพื่อการวิเคราะห์ทางเศรษฐศาสตร์คุณภาพ. ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล. (2552). ผลกระทบจากการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ TS16949 ต่อต้นทุนคุณภาพของกิจการผลิตชิ้นส่วนจักรยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัท เจริญลาก ออโตพาร์ท จำกัด. วรสารการจัดการสมัยใหม่, 7(2).
- นภาพร หงษ์ภักดี, และ สืบพงศ์ หงษ์ภักดี. (2563). การบัญชีและการเงินสำหรับธุรกิจโรงแรม. อุบลราชธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- นวพัทธ์ กীরติวรนันท์. (2550). การประยุกต์ใช้ระบบฐานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ต้นทุนคุณภาพ. (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บารมี สุทธิพรไพศาลกุล. (2561). เอกสารการบรรยายการบัญชีโรงแรม. อุบลราชธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ประกายแก้ว วงศ์ชิตย. (2555). กลยุทธ์สู่ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจร้านกาแฟในจังหวัดลำปาง. (ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ประภาพรรณ เกษราพงศ์. (2555). การวิเคราะห์และการป้องกันต้นทุนคุณภาพในกระบวนการซ่อมตู้แช่เย็น กรณีศึกษา บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด. การประชุมวิชาการช่างงานวิศวกรรมอุตสาหการ.
- พัชรินทร์ ภัทรวานิชานนท์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการทำกำไรกับผลตอบแทนผู้บริหารของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัฒนัธิตา ปิยะรัตน์พิพัท. (2558). การตัดสินใจเข้าพักและความตั้งใจพักซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาว ย่านราชประสงค์ที่เป็นสมาชิก สมาคมผู้ประกอบการวิสาหกิจในย่านราชประสงค์ (RSTA) ของนักท่องเที่ยวชาวจีน. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มิลลิตา โตะฮิด, วิพัชรินทร์ ทำเผือก, ศศิณา จันทรด้วง, และ จิราพร คงรอด. (2565). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยว (SHA) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วรสารวิจัยและพัฒนา, 17(61).
- เมทินี วงศ์ธรววัฒน์. (2554). แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพการบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า โรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

- เลิศชาย พรสวรรค์วัฒนา. (2550). การศึกษาต้นทุนคุณภาพ ในกระบวนการผลิตชิ้นส่วนคอนกรีตสำเร็จรูป สำหรับอาคารที่พักอาศัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- วุทธิชัย ลิ้มอรุณทัตย์, อภิชนา พิภาวกร, และ วชิราภรณ์ จีระว่องวิทย์. (2565). แนวทางการปรับตัวของธุรกิจโรงแรม ภายหลังวิกฤตโควิด 19 ด้วยการยกระดับสู่อุตสาหกรรมเชิงสุขภาพ. วิจัยสร้าง Innovation and Technology เพื่อรองรับสังคมไทยสู่ยุค Digital World, 14.
- ไศภิชญา เต็มรัตน์. (2561). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ไศษิษฐา พงษ์เสถียรศักดิ์. (2566). เรื่องความรู้เกี่ยวกับโรคโควิด 19 (COVID19 : SARS-CoV-2). ส่วนงานบริหารจัดการโรงพยาบาลและข้อมูลสุขภาพ ศูนย์บริการการแพทย์.
- สนธยา ทวีรัตน์. (2554). การวิเคราะห์ต้นทุนคุณภาพสำหรับโรงงานผลิตปะเก็นสำเร็จรูป. (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุเมธ กมลศิริวัฒน์, และ บุชรา โปวาทอง. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2563. สารศาสตร์(3).
- สุพิชญา ฉลายเจริญวงศ์. (2553). การจัดทำระบบวิเคราะห์ต้นทุนความสูญเสียและปรับปรุงต้นทุนคุณภาพโดยรวมในอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์. (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิทย์ อินเขียน, สุภาพร คูพิมาย, และ ศุภกร พรศิริญกุล (2559). กลยุทธ์ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักรในจังหวัดสมุทรปราการ. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อรรธิกา พังงา. (2553). การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า = *Front office management and operation* (พิมพ์ครั้งที่ 2.. ed.): กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Bell D. (2022). Food & Beverage Cost Control –Course Packet. University of Nevada, NV.
- Farooq, M. A., Kirchain, R., Novoa, H., and Araujo, A. (2017). Cost of quality: Evaluating cost-quality trade-offs for inspection strategies of manufacturing processes. *International journal of production economics*, 188, 156-166. doi:10.1016/j.ijpe.2017.03.019

Feigenbaum, A. V. (1991). Total quality control / A.V. Feigenbaum (3rd ed., rev. ed.).
New York: McGraw-Hill, c1991.

Holota, T., Hrubec, J., Kotus, M., Holienčinová, M., and Čapošová, E. (2016). The
management of quality costs analysis model. Serbian Journal of Management,
11(1), 119-127. doi:10.5937/sjm11-9347





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนการป้องกันและการประเมินคุณภาพ ต้นทุนความบกพร่องและ
ผลการดำเนินงาน ในธุรกิจโรงแรมที่พัก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1.1 ตำแหน่งงาน (โปรดระบุ)

1.2 อายุงานในโรงแรม

- | | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> | 1-5 ปี |
| <input type="checkbox"/> | 6-10 ปี | <input type="checkbox"/> | มากกว่า 10 ปี |

1.3 ระดับการศึกษา

- | | | | |
|--------------------------|-----------|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | อนุปริญญา | <input type="checkbox"/> | ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> | ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> | ปริญญาเอก |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของโรงแรมและที่พัก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

2.1 ที่ตั้งโรงแรม (จังหวัด)

2.2 ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจตั้งแต่เปิดกิจการ (โปรดระบุ)..... ปี

2.3 จำนวนพนักงาน (โปรดระบุโดยประมาณ) คน

2.4 จำนวนห้องพักของโรงแรม (โปรดระบุโดยประมาณ) ห้อง

2.5 ระดับมาตรฐานดาวของโรงแรม

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ดาว ระดับ 3 ดาว
- ระดับ 4 ดาว ระดับ 5 ดาว

2.6 โรงแรมได้รับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (SHA +)

- ได้รับ SHA + ยังไม่ได้รับ SHA +

2.7 โรงแรมได้เข้าร่วมเป็นสถานที่กักตัวในช่วงโรคระบาดโควิด-19

- เป็น ไม่เป็น

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนคุณภาพ
--

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ในรายการต่อไปนี้

ให้ท่านระบุสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรของท่าน กำหนดค่าระดับความคิดเห็น ดังนี้

- | | |
|----------------------------|---|
| ระดับความคิดเห็นมากที่สุด | 5 |
| ระดับความคิดเห็นมาก | 4 |
| ระดับความคิดเห็นปานกลาง | 3 |
| ระดับความคิดเห็นน้อย | 2 |
| ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด | 1 |

3.1 การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนการป้องกันความเสียหาย	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. มีการออกแบบกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนตรงตามมาตรฐานและข้อกำหนดของการดำเนินงานโรงแรมไว้ล่วงหน้า					
2. มีการวางแผนกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนตรงตามมาตรฐานและข้อกำหนดของการดำเนินงานโรงแรมไว้ล่วงหน้า					
3. มีการกำหนดแผนการป้องกันการเกิดปัญหา ระหว่างการให้บริการโดยกำหนดแผนการส่งเสริมและสนับสนุนการอบรมให้ความรู้พนักงานไว้ล่วงหน้าเพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
4. มีการกำหนดแผนการซ่อมบำรุง ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลง อุปกรณ์และสถานที่ไว้ล่วงหน้าไว้อย่างชัดเจน (เช่น เป็นรายสัปดาห์)					
5. ธุรกิจมีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้รับจ้างให้ บริการไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร					
6. มีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้จัดส่งวัสดุ ไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร					
7. มีการกำหนดระบบการติดตามงานในกระบวนการของการให้บริการแก่ลูกค้าทุกขั้นตอน					
8. มีการแจ้งพนักงานทราบก่อนการทำงานว่ามี การติดตามและตรวจสอบงานในกระบวนการของการให้บริการแก่ลูกค้าทุกขั้นตอน					
9. มีระบบการรายงานปัญหาในกระบวนการ ให้บริการประจำวัน					
10. มีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการตรวจสอบ คุณภาพของกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เช่น การ ติดกล้องวงจรปิด การติดสัญญาณเตือนภัย เป็นต้น					
11. มีการกำหนดให้มีช่องทางแสดงความคิดเห็น ของลูกค้าไว้หลากหลายช่องทาง เช่น กล้องรับ ความคิดเห็นในห้องพัก ช่องทางสื่อออนไลน์ เป็นต้น					

3.2 การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านการประเมินระบบการให้บริการ	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. มีการตรวจสอบการให้บริการระหว่างการให้บริการโดยหัวหน้างานทุกกระบวนการ					
2. มีการนำรายงานการดำเนินงานของทุกฝ่ายมาสรุปเพื่อพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ					
3. มีการนำรายงานการดำเนินงานของพนักงานทุกคนมาสรุปเพื่อพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ					
4. มีการนำรายงานการซ่อมบำรุง และตรวจสอบอุปกรณ์ อาคารสถานที่มาสรุปเพื่อพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ					

3.3 การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนความบกพร่องภายในและความผิดพลาดภายนอก	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. มีการตรวจสอบก่อนให้บริการและพบว่าอาจจะเกิดการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือตรงตามข้อกำหนด และได้ดำเนินการแก้ไขก่อนให้บริการลูกค้า เช่น พบว่าอุปกรณ์ในห้องพักบางรายการชำรุด					
2. มีการปรับเปลี่ยนการให้บริการบางรายการที่พบว่าหากให้บริการจะเกิดความไม่พึงพอใจกับลูกค้า เช่น เปลี่ยนห้องพักให้ที่มีราคาสูงกว่าเดิม เนื่องจากห้องที่ลูกค้าจองอยู่ในสภาพไม่พร้อมให้บริการตามมาตรฐานของโรงแรม					
3. มีการปรับเปลี่ยนสินค้าหรือวัสดุก่อนการให้บริการกับลูกค้าเนื่องจากพบความผิดพลาดในสินค้าหรือวัสดุ					
4. มีการซ่อมแซมอุปกรณ์ที่พบความผิดพลาดก่อนการให้บริการแก่ลูกค้า					

3.3 การบริหารต้นทุนคุณภาพด้านต้นทุนความบกพร่องภายในและความผิดพลาดภายนอก	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
5. เมื่อให้บริการแก่ลูกค้า พบการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือตรงตามข้อกำหนด และได้ดำเนินการแก้ไข เช่น ลูกค้าแจ้งว่าอุปกรณ์ในห้องพักบางรายการชำรุด					
6. เมื่อให้บริการแก่ลูกค้า พบว่า ลูกค้าไม่พึงพอใจ โดยมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการบางรายการ เช่น ลูกค้าขอเปลี่ยนห้องพักเนื่องจากห้องที่ลูกค้าจองอยู่ในสภาพไม่พร้อมให้บริการตามมาตรฐานของโรงแรม					
7. เมื่อให้บริการแก่ลูกค้า พบว่า มีความผิดพลาดในสินค้าหรือวัสดุจึงมีการปรับเปลี่ยนสินค้าหรือวัสดุให้แก่ลูกค้า					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของธุรกิจ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ในรายการต่อไปนี้

ให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กรของท่าน ดังนี้

1. โดยปกติของโรงแรมลูกค้าที่มาใช้บริการซ้ำหรือมากกว่า 1 ครั้ง เฉลี่ยต่อเดือน

- (1) ไม่เกิน 5% ของลูกค้าทั้งหมด
- (2) มากกว่า 5 % - 10 % ของลูกค้าทั้งหมด
- (3) มากกว่า 10% - 15 % ของลูกค้าทั้งหมด
- (4) มากกว่า 15% - 20 % ของลูกค้าทั้งหมด
- (5) มากกว่า 20% ของลูกค้าทั้งหมด

“ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงในการอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถาม”

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ชนิษฐา สนนหลี
วัน เดือน ปี เกิด	25 มิถุนายน 2540
สถานที่เกิด	นครปฐม
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2562 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรเศรษฐศาสตร์บัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

